揭阳市地方标准

ICS

X xx

|  |
| --- |
| 备案号： |

DB/4452

DB 4452/T xxxx—202x

|  |
| --- |
|  |

家政服务 行业服务通用规范(草案）

Domestic service industry service specification

|  |
| --- |
|  |
|  |

202x - xx - xx发布

202x - xx- xx实施

揭阳市市场监督管理局   发布

前  言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准由揭阳市商务局提出并归口。

本标准起草单位：

主导单位：揭阳市家政服务行业协会；

参与单位：揭阳市铭欣家政服务有限公司、揭阳市万馨家庭综合服务中心、揭阳市揭东荣裕贸易有限公司、广东英皇教育有限公司、揭阳市铭馨月子会所服务有限公司、广东尚伊家家庭服务有限公司揭阳分公司、揭阳市加优越智能科技有限公司、揭阳市娃娃城孕婴用品有限公司。

本标准主要起草人：郑祺虹、郑海裕、刘晓东、曾少钦、黄悦芝、黄盛欢、曹第鑫、艾吟阳。

目录

目录 …………………………………………………………………………………………1

家政服务 行业服务通用规范概述 …………………………………………………………2

育婴护理通用服务规范 ……………………………………………………………………4

月子护理通用服务规范 ……………………………………………………………………6

养老护理通用服务规范 ……………………………………………………………………6

托育管理通用服务规范 ……………………………………………………………………8

家居保洁通用服务规范 ……………………………………………………………………9

家务服务员通用服务规范 …………………………………………………………………11

母婴护理员通用服务规范 …………………………………………………………………12

家庭照护员通用服务规范 …………………………………………………………………13

客户管理要求 ………………………………………………………………………………15

家政服务 行业服务通用规范

1 范围

本标准规定了家政服务的术语和定义、家政服务机构基本要求、家政服务人员的基本要求、家政服务内容、家政服务质量要求、客户管理要求、家政服务机构的等级划分规定等。

本标准适用于揭阳市家政服务机构对家政服务的管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件。不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB 4112/T 290—2020 家政服务 育婴服务规范

SB/T 10848-2012 家政服务员培训规范

SB/T 10849-2012 家政服务业应急快速反应规范

GB/T 31772-2015 家政服务机构等级划分及评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件

3.1

家政服务 domestic service

以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪、物品整理收纳等有偿服务，满足家庭生活照料需求服务的行为过程。

3.2

家政服务机构 domestic service agencies

指提供家政服务的组织，具独立法人的企业，包括中介型及员工制家政公司、社会团体等。

3.3

家政服务员 domestic service servants

是指以家庭为服务对象，进入家庭成员住所或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪、物品整理收纳等有偿服务，满足家庭生活需求的服务员。

4 家政服务机构经营管理要求

4.1 资质要求

4.1.1

依法取得工商营业执照或民办非企单位登记证书，具有合法的经营资质。

4.1.2

应有与业务范围相适应的固定经营场所、人员和设施。按照核定的经营范围，开展业务活动。

4.1.3

应在经营场所醒目位置悬挂服务标识（相关证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责和投诉监督电话等）。

4.1.4

应有规范的管理制度，明确的业务管理流程。

4.1.5

应有明示相关服务公约、服务项目、服务标准、收费标准、服务热线、投诉电话等，自觉接受消费者监督。

4.1.6

应自觉遵守国家的法律和法规，认真履行《中华人民共和国消费者权益保护法》，保障消费者权益。

4.1.7

应依法签订相关合同。

4.1.8

应执行财务会计制度，依法纳税。

4.2 设施要求

4.2.1

场所具备可保障经营需要的固定、合法经营场地，家政服务机构建筑面积不小于50m2。

4.2.2

办公场所布局合理，宜具备业务接待场地、培训场地和休息场地。

4.2.3

配备经营必备的计算机、身份证阅读器、打印机、传真机及其他辅助办公、通信设备等。

4.2.4

办公环境清洁、整齐，卫生状况良好，消防安全措施到位。

4.3 家政服务行业人员要求

4.3.1

家政服务机构应与管理人员签订劳动合同，建立员工档案，为其依法缴纳社会保险；

4.3.2

对家政服务员实行员工制管理的家政服务机构应与家政服务员签订劳动合同，建立员工档案，为其依法缴纳社会保险；

4.3.3

对家政服务员实行中介制管理的家政服务机构应与家政服务员签订服务协议，协助其购买人身意外伤害保险；

4.3.4

督促家政服务员每年进行健康体检；

4.3.5

建立家政服务员岗位技能、健康信息等档案；

4.3.6

按时足额发放管理人员工资和家政服务员劳动报酬；

4.3.7

制定年度从业人员培训计划，建立培训档案；

4.3.8

宜实行家政从业人员职业技能、服务年限、服务质量、星级评定与薪酬挂钩制度；

4.3.9

组织参加政府、行业协会等举办的职业能力培训和考核，提高管理水平和服务技能；

4.3.10

组织开展家政服务员技能大赛、评选等活动。

5 服务内容与人员基本要求

5.1 育婴护理服务规范

5.1.1 育婴护理人员基本要求

5.1.1.1

遵纪守法，爱岗敬业，守时守信、尊重客户，具备良好的职业素质。

5.1.1.2

尊重客户，提供文明、耐心、周到的服务和真实的信息，严格履行服务承诺。

5.1.1.3

及时清理个人卫生，具备良好的卫生习惯，入户服务前要出示上岗证，做到持证上岗。

5.1.1.4

定期参加职业培训，不断提高自己的护理知识和专业技能，有合法的从业资格或具备有相应的从业资格证书。

5.1.1.5

五官端正，身心健康，应无刑事犯罪记录，无精神病史和传染病等。

5.1.2 育婴护理服务内容

5.1.2.1

对婴儿进行科学喂养：指导进行母乳喂养，调配奶粉，添加辅食，制作婴儿饭菜，按要求为婴儿喂奶，并辅助婴儿进食进水。

5.1.2.2

对婴儿能够进食和制作婴儿食品。

5.1.2.3

处理、训练婴儿的大小便。

5.1.2.4

清扫地面，室内通风。

5.1.2.5

整理婴儿床铺、童车、衣物。

5.1.2.6

拆洗婴儿被褥、棉衣，洗涤尿布、衣物。

5.1.2.7

清洗消毒奶瓶、餐具、玩具等婴儿用品。

5.1.2.8

日常生活保健与护理。

5.1.2.9

配合完成预防接种工作。

5.1.2.10

对婴儿进行早期教育，辅导婴儿学会使用发育阶段期适宜的玩具。

5.2 月子护理服务规范

5.2.1 月子护理人员基本要求

5.2.1.1

具备良好的社会公德和职业道德、热爱月子护理事业，有专业的月子护理经历和经验，遵纪守法、能吃苦耐劳，品行良好，无劣迹记录，相溶性较好等基本素质；

5.2.1.2

0周岁－55周岁之间，具备初中毕业以上文化程度，能说普通话，口齿清晰；

5.2.1.3

身体健康，容颜端庄、性格开朗、精神状况良好，持有县级以上医院的体检健康证明；

5.2.1.4

具备本人有效证件（身份证、学历证、下岗等业证或暂住等相关证件）；

5.2.1.5

持有人社局备案的初级以上月嫂或育婴师、母婴护理师等级资格证书及经月子护理服务公司正规培训后取得的上岗证。

5.2.2 月子护理服务内容

母婴月子护理是具有一定的任职资格和基本素质与技能，通过专业理论知识的学习和操作技能训练后，能独立对产妇、出生后3个月以内新生儿进行生活照料和保健服务的人员。

5.2.3 宝宝护理

a ) 生活护理：24小时护理，照顾宝宝的一切饮食起居，喂水、喂奶、换尿布、洗澡，为宝宝每天按摩、抚触，知道宝宝游泳，锻炼身体；

b ) 专业护理：脐带消毒，为宝宝测量体温，观察宝宝大小便，观察宝宝有无身体异常，及时提醒协助治疗，清洗消毒宝宝尿片，洗涤宝宝衣物，消毒奶瓶，晚上陪宝宝睡觉；

c ) 常见病护理：对脐带消毒护理；尿布疹、鹅口疮、黄疸等常见病的观察与护理；

5.2.4 产妇护理

a ) 生活护理：帮助产妇擦洗身子、观察恶露，洗涤产妇衣物，将护理与家务兼顾;

b ) 乳房护理：乳房清洁按摩，帮助产妇通乳，解决乳房胀痛，教会产妇正确的哺乳姿势；

c ) 营养搭配：为产妇制作营养餐，合理安排产妇饮食；

5.3 养老护理服务规范

5.3.1 服务人员基本要求

5.3.1.1

有合法的从业资格或具备有相应的从业资格证书。

5.3.1.2

遵纪守法，遵守职业道德。

5.3.1.3

身体健康，有定期体检证明。

5.3.1.4

统一着装，佩戴牌工，仪容仪表端、大方、整洁。

5.3.1.5

使用文明用语，语言简洁、清晰，能与老年人进行良好的沟通。

5.3.1.6

尊老敬老，主动服务，对老年人富有爱心。

5.3.1.7

确定养老护理级别，分别为：自理、半护；全护、特护；四个护理级别。

5.3.1.8

自理：被护理人员属完全行为能力人，思维正常，活动自如。

5.3.1.9

半护理：被护理人员头脑清醒，身体活动稀有不变。

5.3.1.10

全护理：被护理人员思维基本正常行动不便，有时大小便失禁。

5.3.1.11

特技护理：被护理人员不能行动，完全依赖他人照顾。

5.3.2老年人生活照料服务内容

个人清洁卫生服务、衣着服务、修饰服务、饮食服务、如厕服务、口腔清洁服务、皮肤清洁服务、压疮预防、便溺护理等。

5.3.2.1

个人清洁卫生服务包括洗脸、洗手、洗头(包括床上洗头)、洗脚，协助整理个人物品，清洁平整床铺，更换床单等。

5.3.2.2

衣着服务包括协助穿脱衣裤、帮助扣扣子、更换衣裤、整理衣物等。

5.3.2.3

修饰服务包括梳头、化妆、剪指甲和协助理发、修面等。

5.3.2.4

做食服务包括协助用膳、饮水，或喂饭、喂水、管饲等。

5.3.2.5

如厕服务包括定时提醒人厕、协助如厕，使用便盆、尿壶等。

5.3.2.6

口腔清洁护理包括刷牙、漱口，协助清洁口腔、假牙的清洁保养等。

5.3.2.7

皮肤清洁护理包括清洗会阴、擦浴、沐浴等。

5.3.2.8

压疮预防包括保持床单位干燥、清洁、平整;定时翻身更换卧位，防局部受压过久，受压部位按摩增进血液循环；保持皮肤干燥、清洁，预防皮肤受伤等。

5.3.2.9

便溺护理包括大小便失禁、尿潴留、便秘、腹泻老人的照护，实施人工排便、清洗、更换尿布等。

5.4托育管理服务规范

5.4.1托育人员基本要求

5.4.1.1

托育工作人员应当具有完全民事行为能力和良好的职业道德，热爱婴幼儿，身心健康，无虐待儿童记录，无犯罪记录，并符合国家和地方相关规定要求的资格条件。

5.4.1.2

托育工作人员应接受岗前培训和定期培训，通过集中培训、在线学习等方式，不断提高工作人员的专业能力、职业道德和心理健康水平。

5.4.1.3

托育工作人员应具备法治教育，增强法治意识。对虐童等行为实行零容忍，一经发现，严格按照有关法律法规和规定，追究有关负责人和责任人的责任。

5.4.1.4

托育应当依法签订劳动合同。

5.4.2托育管理服务内容

5.4.2.1

应当科学合理安排婴幼儿的生活，做好饮食、饮水、喂奶、如厕、洗、清洁、睡眠、穿脱衣服、游戏活动等服务。

5.4.2.2

应当顺应喂养，科学制定食谱，保证婴幼儿膳食平衡。有特殊喂养需求的，婴幼儿监护人应担提供书面说明。

5.4.2.3

应当保证因幼儿每日户外活动不少于2小时，寒冷、炎热季节或特殊天气情况下可酌情调整。

5.4.2.4

应当以游戏为主要活动形式，促进婴幼儿在身体发育、动作、语言、认知情感与社会性等方面的全面发展。

5.4.2.5

应当重视婴幼儿的情感变化，注重与婴幼儿面对面、一对一的交流互动，动静交替，合理搭配多种游戏类型。

5.4.2.6

应当提供适宜刺激，丰富婴幼儿的直接经验，支持婴幼儿主动探索、操作体验、互动交流和表达表现，发挥婴幼儿的自主性，保护婴幼儿的好奇心。

5.4.2.7

应当建立照护服务日常记录和反馈制度，定期与婴幼儿监护人沟通婴幼儿发展情况。

5.5 家居保洁服务规范

5.5.1 家居保洁人员基本要求

5.5.1.1

上岗统一穿工作服，佩戴工号牌，严禁穿拖鞋。工作服要整洁，勤换洗。

5.5.1.2

主动与业主或住户打招呼，问好，交谈时，不问及客户隐私，掌握措辞分寸，忌出言不逊，语带讽刺，恶语伤人。

5.5.1.3

与外人或同行交谈时，注意守密，不泄露企业的商业秘密，不涉及客户的家庭情况与隐私。

5.5.1.4

工作时间严禁翻捡业主或住户弃置的酒瓶、易拉罐、纸箱等可回收的废弃物。

5.5.1.5

严禁与业主/住户吵架、打架，严禁在公共场所与同事吵架、打架。

5.5.1.6

爱护工具，工作中要注意轻放，轻拿，工器具(如桶、水管、铝合金梯等)移动时严禁用拖动的方法。

5.5.1.7

定期参加职业培训，不断提高自己的服务护理知识、专业技能和服务意识，有合法的从业资格或具备有相应的从业资格证书。

5.5.1.8

未经管理处同意严禁私自为业主或住户提供户内有偿服务，遇业主或住户送的物品，钱财应礼貌谢绝，并上报管理处。

5.5.1.9

对于检查发现的问题，要虚心接受，及时返工整改。

5.5.1.10

具备危险防患意识，随时注意身边可能发生的危险状况，提早解除危险。

5.5.1.11

清洁过程中用到酸性溶液时，必须戴防护手套，以免发生皮肤烧伤。

5.5.1.12

保洁过程中发现业主家具、用品等有问题的，应提前告知业主，以免事后产生误会。

5.5.1.13

不得故意损毁客户财物，如遇不小心损坏应在第一时间坦诚告知客户并上报管理处备案。

5.5.2 家居保洁服务内容

5.5.2.1

家居清洁类包括地面、门窗、墙面、家具、厨房、卫生间、地毯、布艺（皮）沙发、石材养护、地板打蜡、衣物洗涤、熨烫和整理收纳、餐饮器具等。

5.5.2.2

家电清洁类包括电视机、电脑、空调、洗衣机、冰箱等

5.5.2.3

使用工具包括刮拖把、涂水器、玻璃刀、安全带、伸缩杆、毛刷、人字梯、掸子、水桶、抹布、垃圾桶等。使用药剂包括全能清洗剂、玻璃清洗剂、瓷砖清洗剂、陶瓷清洗剂、去胶剂、除渍剂、酸性清洁剂、洁厕剂、不锈钢清洗剂、不锈钢光亮剂、家私蜡等。

5.5.2.4

使用电器吸尘器、扫地机器人、熨斗机等。

5.6 家务服务员服务规范

5.6.1 家务服务员的基本要求

5.6.1.1 制作家庭餐

5.6.1.1.1

能按客户要求购买食材、烹饪调味品等。

5.6.1.1.2

能清洗、初加工各类食材。

5.6.1.1.3

能运用家庭常规的烹饪方式制作营养菜肴。

5.6.2.1.3

能进行营养配餐，能制作特色膳食，荤素搭配。

5.6.1.2 洗涤整理衣物

5.6.1.2.1

能识别衣物洗涤标志，根据衣物材质选择洗涤用品和洗涤方法，手工洗涤或使用洗衣机洗涤常见衣物。

5.6.1.2.2

能依据面料材质、衣物色泽晾晒衣物、被褥及床上用品、睡衣、浴巾、鞋、帽等物品。

5.6.1.2.3

能分类整理、收纳衣物。

5.6.1.3 家居保洁

5.6.1.3.1

能按照配比要求使用清洁用品，能分类选用清扫、擦拭用具清洁家居，能使用适当工具清洁地面。

5.6.1.3.2

能清洁擦拭起居室、卧室、书房、厨房、卫生间等空间的设施设备，能清扫庭院卫生。

5.6.1.3.3

能整理、收纳起居室、卧室、书房、厨房、卫生间等空间用品。

5.6.1.4 使用家居用品

5.6.1.4.1

能使用常用家庭电器。

5.6.1.4.2

能鉴别使用清洁洗护、清扫擦拭、家庭整理用品用具。

5.6.1.4.3

能依据客户要求购买家庭日用品。

5.6.2 家务服务员的服务内容

5.6.2.1

制作家庭餐

5.6.2.2

洗涤整理衣物

5.6.2.3

家居保洁

5.7 母婴护理员服务规范

5.7.1 母婴护理员的基本要求

5.7.1.1

照护孕妇

5.7.1.1.1

饮食照护：能为孕妇制作营养家常菜肴。

5.7.1.1.2

生活照护：能照护孕妇日常盥洗、沐浴；能为孕妇做出行、孕检准备并陪同出行、孕检；能指导孕妇做产前物品准备等。

5.7.1.2 照护产妇

5.7.1.2.1

饮食照护：能根据产妇需求及区域特色制作营养均衡的月子餐，能照护卧床产妇进餐。

5.7.1.2.2

生活起居照护：能照护产妇盥洗、擦浴、沐浴、进行会阴清洁；能为产妇更换衣物及卫生用品、处理褥汗；进行卧室通风换气、清洁整理居住房间及洗涤衣物。

5.7.1.2.3

技术护理：能测量、记录产妇体温、血压；能清洁消毒产妇侧切伤口；能观察、辨识产妇恶露、辅助产妇排泄；定时填写产妇护理日志。

5.7.1.3 照护新生儿

5.7.1.3.1

喂养照护：能为新生儿选用奶具、分装奶粉、清洁消毒和取用奶具；能为新生人工喂养、拍嗝等。

5.7.1.3.2

生活照护：能照护新生儿便溺、日常盥洗、洗澡、更换尿布；能给新生儿穿脱衣服、清洗消毒尿布、衣服；能包裹、托抱新生儿及照护睡眠。

5.7.1.3.3

技术护理：能给新生儿做抚触及日常清洁护理、观察照护生理性黄疸；能新生儿黄疸；能给新生儿做；能为新生儿做脐部护理；能填写新生儿护理日志。

5.7.1.4 照护婴幼儿

5.7.1.4.1

喂养照护：能给婴幼儿冲调、调换奶粉；能根据婴幼儿月龄添加、制作辅食；给婴幼儿喂食、喂水。

5.7.1.4.2

生活照护：能照护婴幼儿日常盥洗、洗澡、便溺；能照护婴幼儿睡眠；能抱、领婴幼儿；能给婴幼儿穿脱衣服、更换尿布、尿不湿；能换洗、晾晒婴幼儿衣物；能清洗消毒婴幼儿奶具、餐具；能为婴幼儿准备出行物品。

5.7.2 母婴护理员的服务内容

5.7.2.1

照护孕妇

5.7.1.2

照护产妇

5.7.1.3

照护新生儿

5.7.2.4

照护婴幼儿

5.8 家庭照护员服务规范

5.8.1 家庭照护员的基本要求

5.8.1.1照护老年人饮食

5.8.1.1.1

饮食料理：能制作适合老年人特点的营养膳食。

5.8.1.1.2

饮食照料：能为老年人做餐前准备工作；能协助老年人用餐、饮水；能为老年人做餐后清洁整理。

5.8.1.2 照护老年人起居

5.8.1.2.1

着装照护：能协助老年人穿、脱衣裤、鞋、袜；能根据季节变化协助老年人着装。

5.8.1.2.2

清洁照护：能照料老年人日常盥洗、准备沐浴物品；能为老年人换洗、整理床上用品；能为老年人洗涤、晾晒、收纳衣物；能为老年人修剪指、趾甲；能清洁整理老年人家居卫生。

5.8.1.2.3

生活起居照护：能为老年人布置睡眠环境；能照护老年人睡眠；能协助老年人如厕；能陪同老年人外出活动、购物；能协助老年人使用拐杖、轮椅等助行器具；能给老年人测量体温、血压。

5.8.1.3 照护病患饮食

5.8.1.3.1

饮食料理：能根据病患身体状况和医嘱制作合适的营养膳食。

5.8.1.3.2

饮食照料：能为病患做好餐前准备工作；能协助卧床病患进食；能协助卧床病患进水；能进行餐后清洁整理；能清洁、消毒病患餐饮器具。

5.8.1.4 照护病患起居

5.8.1.4.1

清洁护理：能照护病患盥洗；能为卧床病患擦澡；能为病患准备沐浴用品；能为病患洗脚、剪指（趾）甲；能为病患换洗床上用品和衣物；能清洁、整理病患居住环境卫生。

5.8.1.4.2

生活起居照护：能协助卧床病患穿脱衣物；能为病患做好睡前准备工作；能依据医嘱照护病患睡眠并记录状况；能协助病患如厕并记录排泄情况；能协助卧床病患使用便器；能为卧床病患更换尿布、纸尿裤。

5.8.1.5 照护技术应用

5.8.1.5.1

陪伴出行就诊：能为病患准备出行、就诊物品并陪伴出行；能照护病患使用轮椅、拐杖等助行器具；能为病患留置、送检诊疗检材；能记录就诊医嘱并报告病患家属。

5.8.1.5.2

病患护理技术：能根据医嘱提示病患按时服药；能为病患测量、记录体温、脉搏；能为病患测量血压；能为病患翻身、扣背、促进排痰；能帮助病患使用热水袋。

5.8.2 家庭照护员的服务内容

5.8.2.1

老年人饮食照护

5.8.2.2

老年人生活起居照护

5.8.2.3

病患饮食照护

5.8.2.4

病患生活起居照护

5.8.2.5

照护技术应用

6 客户管理要求

6.1

建立服务客户档案，包括客户资料、服务合同、服务质量反馈、投诉及其处理文件。

6.2

采用定期走访、电话回访、网上回访等方式建立服务跟踪制度，并行程记录。

6.3

对经营活动的服务质量进行记录，客观、真实反映服务质量，并定期归档。

6.4

制定服务质量监督制度，对外公布投诉联系方式，对客户的投诉应进行登记，及时处置客户的投诉和服务纠纷。

6.5

对从事线上交易的家政服务机构应通过平台对服务过程进行跟踪监管评价和数据管理。

6.6 建立应急快速反应机制

具体内容应符合SB/T 10849-2012以及SB/T 10848-2012标准中的规定。

6.6.1 应急快速反应原则

家政服务机构和家政服务员，在采取应急快速反应时，应遵循“防范优先、安全第一、反应及时、损伤最小、措施得力、处理到位”原则。

6.6.1.1 应急快速反应基本要求

家政服务机构和家政服务员，在提供家政服务过程中，当发生危及顾客和自身生命及财产安全的突发事件时，应立即采取措施，最大限度的避免或减少突发事件对顾客和自身生命及财产带来的损伤。

a ) 应立即向有关部门拨打求救电话。

b ) 应尽快告知顾客或其家庭成员具体情况，并向家政服务机构报告。

c ) 遇到突发事件时，家政服务员应立即采取应急处理措施，处理措施参见附录。

d ) 遇到突发事件时，家政服务员应立即采取应急处理措施，处理措施参见附录。

e ) 采取措施时，应优先保护顾客及自身生命安全。

f ) 应记录下突发事件的具体情况和处理措施:记录及时、准确、措辞简明扼要，字体清晰可辨。

6.6.1.2 预防突发状况的发生

a ) 应了解顾客及家庭成员健康状况。

b ) 应了解家庭内水、电、煤气、门窗等相关设施设备的完好情况。

c ) 遇应了解气候变化、公共卫生防疫、自然灾害等信息。

d ) 应熟悉附近派出所、消防、医院等公共服务机构的地址及联系方式。

e ) 应熟悉顾客及家庭成员的联系方式。

f ) 应按照家政服务机构的要求参加应急快速反应相关培训，熟悉和掌握家政服务机构应急快速反应相关培训内容。

6.6.1.3 应急快速反应机制管理要求

a ) 应设立应急快速反应管理岗位，并配备应急快速反应管理专兼职人员，将应急快速反应内部管理纳入其岗位职责并进行目标考核。

b ) 应制定应急快速反应工作流程。

c ) 应建立突发事件应急处预案，对突发事件应按照案作出应急快速反应。

d ) 应制定应急快速反应责任追溯制度。

e ) 应急快速反应管理人员应记录家政服务员应急处理汇报情况。

f ) 应急处理汇报情况记录应保持清晰、易于识别、记录资料应及时存档，保存期限不少于3年。

g ) 应组织家政服务人员参加急快速反应培训。

6.6.1.4 应急快速反应培训要求

a ) 应使用科学、实用、针对性强的应急快速反应培训教材。

b ) 应按照SB/T 10848-2012标准中的要求，指定科学合理的培训计划。

c ) 应定期对家政服务员开展应急快速反应的培训。

d ) 宜建立以信息技术为基础的应急快速反应系统。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_