

海南省地方标准编制说明

一、项目简况

（一）标准名称

家政保洁服务质量规范

（二）任务来源

该地方标准的制定由海南省商务厅提出，由海南省质量协会负责制定。2022 年第一批地方标准制定项目计划号：2022-Z019。

（三）起草单位

海南省质量协会。

（四）单位地址

海口市龙华区龙昆北路 2 号珠江广场帝都大厦 4 层。

（五）参与起草单位

海南天择质量管理有限公司、海南省商务厅、中国标准化协会、中国贸促会商业行业委员会、北京麦斯达夫科技股份有限公司、海南省工业研究所、海南省产品质量监督检验所、海南省家庭服务业协会、海口市家庭服务业行业协会、海南基点质量标准研究事务所。

（六）标准起草人

标准起草人：陈燕、沙奇斌、程媚、吴峰、陈华、姚歆、姜倩倩、刘伟丽、姚歆、宋莹、王廷奇、林少莉、毛海梅、

梁莲娣、安华娟、郝庆利、欧家杰。具体详细见下表：

序号	任务分工	成员	单位
1	标准文本编写 (初稿、征求意见稿、送审稿)	陈燕、欧家杰	海南省质量协会
		沙奇斌	海南天择质量管理有限公司
		吴峰	中国标准化协会
		陈华	上海质量管理科学研究院
		姜倩倩	北京麦斯达夫科技股份有限公司
		刘伟丽	深圳大学中国质量经济发展研究院
		姚歆、宋莹	中国贸促会商业行业委员会
		王廷奇	海南省工业研究所
		毛海梅	海南省产品质量监督检验所
		梁莲娣	海口市家庭服务业行业协会
		郝庆利	海南基点质量标准研究事务所
		林少莉	海南省家庭服务业协会
		梁莲娣	海口市家庭服务业行业协会
2	编制说明	陈燕、欧家杰	海南省质量协会
3	征求意见汇总	陈燕、欧家杰	海南省质量协会
4	行业调研	程媚	海南省商务厅
		陈燕	海南省质量协会
		林少莉	海南省家庭服务业协会
		梁莲娣	海口市家庭服务业行业协会
		郝庆利	海南基点质量标准研究事务所

二、编制情况

(一) 编制标准的必要性和意义及背景

1、项目涉及的法律法规和政策规定情况

海南省质量协会作为标准编制机构，大量搜集了项目相关的法律法规、政策规定。目前我国没有相应的家政服务法律法规，家政服务就是一个简单的劳务合同。一般家政服务适应的法律就是《民法典》、《侵权责任法》。搜集的项目相关的政策规定内容比如：2014年，商务部、民政部等八个部委联合发布了《关于开展家庭服务业规范化职业化建设的通知》；2015年，国家标准委、全国妇联等五部联合印发了《关于加强家政服务标准化工作的指导意见》中提到“依法依规加强家政服务市场管理，在行业准入、技能鉴定、日常监管、服务质量和投诉处理等各个环节积极应用标准”；2015年，海南省人力资源和社会保障厅、海南省发展改革委等8部门发布《关于进一步加强家庭服务业规范化职业化建设的通知》对家政服务企业建有健全的企业管理制度做出明确要求。保洁是家政服务中最基础工作之一，只有做好保洁工作，人们才有良好的生活和工作环境，才能更好地为社会创造更多的财富；2015年，海南省人力资源和社会保障厅、海南省发展改革委等8部门发布《关于进一步加强家庭服务业规范化职业化建设的通知》指出“提高家庭服务从业人员职业培训基础能力，鼓励家庭服务从业人员参加职业技能鉴定”，从中央到地方各职能部门对家政服务从业人员职业规范化较重视，一些家政行业发展迅速的省市已经出台其本省的地方标准。2015年，国家标准委、全国妇联等五部联合印发了

《关于加强家政服务标准化工作的指导意见》对全国范围内开展家政服务标准化工作进行了指导和部署，鼓励各地区结合实际情况研制家政服务相关地方标准，要求切实推动家政服务标准化工作深入开展。2021年中共中央、国务院印发了《国家标准化发展纲要》提出：开展养老和家政服务标准化专项行动，完善职业教育、智慧社区、社区服务等标准，加强慈善领域标准化建设；2021年国家发展改革委、商务部等十五部门联合印发《深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动三年实施方案（2021—2023年）》指出“为进一步深化家政服务业提质扩容“领跑者”行动，促进家政服务业品牌化、规范化发展，增强人民群众获得感、幸福感、安全感”。2022年商务部 中央网信办 发展改革委关于印发《“十四五”电子商务发展规划》的通知指出积极构建“互联网+养老”模式，实现个人、家庭、社区、机构与养老资源的有效对接和优化配置。创新家政服务业发展模式，运用数字化手段推进家政行业精细化分工和共享发展。

2、项目所属产业或领域基本情况

上世纪90年代初，社会经济的发展、西方先进思想的影响，人们对生活品质的追求越来越高，以家庭为对象，以服务为手段的家政服务在中国逐渐壮大发展起来了。目前我国家政行业已具规模，服务体系逐渐形成，部分城市家政行业蓬勃发展，家政企业数量逐年增多，发展速度不断加快。

根据商务部商贸服务典型企业统计数据测算，近年来全国家政服务企业已超 80 万家，从业人员超 3000 万人，企业营业收入超 5000 亿元，应付税金超 100 亿元。从企业数量看，规模以下企业占据家政服务企业总数的 73.7%，规模以上企业占比为 26.3%，但规模以下企业数量仍是规模以上企业数量的近 3 倍，表明家政服务业中的经营主体仍以小型企业为主，行业规模化程度仍然不高。家政服务业经营业态可以划分为母婴护理、养老看护、小时工及其他四类。目前家政服务业经营业态数据来看，家政服务业中母婴护理占比 30.2%，养老看护占比 16.3%，小时工占比 26.2%，其他 27.4%。随着从业者的增多、需求的增长，我国家政市场规模逐年增长，未来随着“三胎政策”、“养老”等方面带来的需求增多，市场将进一步增长。

据调查了解，我省家政服务业在全国属于发展靠后地区。截至 2020 年初，全省从事家庭服务业经营活动的家政公司达 300 余家(包含个体户)，家政从业人员达 8.6 万人，行业整体水平有了一定的提升。随着海南自贸港的建设，市场不断增长，相比其他省份，海南省的家政行业有着相对广阔发展前景。但我省的家政服务业没有形成行之有效的系统管理机构，家政市场管理不够规范，从业人员素质普遍不高，对家政从业人员要求及服务质量也没有一个衡量的标准，劳动报酬及家政服务价格不统一，家政服务员的自身安全和利益

无法保障，雇主的利益无法保障。这些问题的根源就在于质量、方法、监督、评价等标准的缺失。通过制定标准了对家政服务企业的工作进行规范，有助于促进家政企业的可持续发展。

3、项目所属产业或领域标准化情况

近年来，我国家政服务标准化建设受到了国家的关注和重视，出台了相关政策文件以更好的促进家政服务行业的发展。目前现行家政相关的国家标准4项、行业标准8项，其他省市地方标准共110项，团体标准82项，其中涉及家政服务质量的例如GB/T31771-2015《家政服务 母婴生活护理服务质量规范》、SB/T11136-2015《家政服务钟点服务质量规范》，但这些标准化注重的是家政服务、母婴生活护理服务质量和钟点服务质量，涉及保洁服务质量内容很少；涉及保洁服务质量规范的行业标准和国家标准还没有，相关服务质量规范的地方标准、团体标准例如DB41/T 592-2021《家政服务 居家保洁服务规范》、DB13/T 1064-2017《家政保洁服务质量规范》、DB36/T 851-2015《保洁服务质量规范》，T/MSJZ 1—2021《家政服务 家庭保洁服务规范》等20余项。由于我国地区经济发展水平的不平衡，目前全国家政服务行业的发展水平总体上呈现出一线大城市高于二三线中小城市，城市地区高于乡村地区的特征，使得家政服务业标准化存在着不统一、不均衡的现状。我省家政标准化体系不完善，

标准化建设落后于国内很多省份。目前我省还没有保洁服务质量地方标准供服务机构和管理机构遵循，为提高我省家政保洁服务水平和满意度，提升国际形象，亟需制定科学合理的保洁服务质量地方标准，对扩大就业，解决民生问题等有着重要意义。家政服务标准化建设路径主要有以下几点：

（1）编制标准，以标准化助推家政服务行业规范。在开展家政服务标准化建设过程中，可首先从家政服务企业、家政服务人员这两个最重要的载体入手，综合考虑基础、通用、可操作性等，开展相关标准研制，通过规范家政服务企业经营行为和管理水平，提高家政服务从业人员的专业技能、服务水平和质量等，更好地规范企业经营行为、提高服务人员能力，进而不断提高顾客的认可度和满意度，助力推动行业健康发展。其次，在总结家政服务行业发展经验的基础上，制定出符合家政服务企业实际的企业或团体标准，可从企业和人员的发展、服务对象的多元需求出发，逐渐完善家政服务相关标准。

（2）在家政服务行业内部树立信用标准意识，通过标准、信息化，利用大数据汇总信用水平较高的家政服务企业信息，为服务对象提供可供选择的、信用水平较高的家政服务公司。同时，借助大数据平台，以标准化手段不断强化家政服务企业的信用约束。通过构建信用管理体系，将不符

合信用管理体系要求的家政服务企业或个人进行剔除，营造良好的家政服务行业环境。

(3) 逐渐形成规范的家政服务行业管理服务标准体系标准是经济活动和社会发展的技术支撑，也是规范行业健康、有序发展的重要保障。开展家政服务管理、服务标准的编制，提高管理、服务标准化、规范化水平的同时，也助力提升企业自身及有关部门管理、监督成效。此外，通过制定标准、完善制度等方式，建立顾客多元化、个性化管理和反馈机制，为顾客提供服务反馈有效途径的同时不断进行服务质量的评价改进，提高顾客认可度、满意度和家政服务的有效供给。

4、项目范畴的技术成熟度

在国民经济快速发展的今天，人们对保洁市场的要求越来越高，行业发展的不足及不成熟之处也逐渐显现出来。美国在 20 世纪 30 年代就已经有了产业化的清洗保洁公司，已走过八十多年的历史，具有较完整的技术规范、质量标准，先进的设备工具、材料，以及训练有素的技术工人和专业人员。

经济社会的不断发展，和人们对更高生活质量的要求。近几年来我国一些大城市的家政保洁行业蓬勃发展，家政企业的数量也逐年增多，年均增长速度保持在 20%左右，发展的速度不断加快。目前家政保洁行业在当地有影响力的企业主要集中分布在北京、上海、苏州、天津、西安、武汉、江

西、河南等地，企业在规模、新技术及新设备的应用上业具有一定的代表性，服务品质也有了很大的提升，同时行业协会组织也比较健全，其他相对发达省份及地区的家政保洁服务发展势头也较强劲，但是总体来说仍然处于各自为政的发展局面，影响范围具有地域局限性。

目前，海南省处在建设自由贸易港关键期，吸引大批国内外人士旅游、购房、工作、学习和生活，酒店、家庭的保洁服务市场需求大。但海南省家政保洁行业的现状是质量水平不高，质量标准不一致，保洁质量方面纠纷时有发生且没有标准的解决依据。只有结合实际研制相关地方标准，才能切实推动家政保洁服务标准化工作深入开展，不断提升家政保洁服务质量。目前我省还没有保洁服务质量地方标准供服务机构和管理机构遵循，为提高我省家政保洁服务水平和满意度，提升国际形象，亟需制定科学合理的保洁服务质量地方标准。

5、项目实施效益分析

目前市面上的“小型家政公司”居家保洁服务很不规范，服务质量也不甚理想，技术和服务也不规范，收费更是非常混乱。市场上亟待出现专业的保洁服务规范来提升服务质量、规范保洁家政服务。家政保洁服务的标准化管理，对于海南省家政行业的健康发展有着重要的经济效益和社会效益。

(1) 家政保洁服务质量的标准化，可以提升家政保洁服务人员的整体素质。

质量标准制定后，要真正达到目的，还是靠人去完成，万事以人为本。如何能使保洁服务人员能胜任相应的工作，保证服务质量？因此，在制定科学的家政保洁服务质量标准后，并按标准要求，开展培训工作，提升家政从业人员的思想道德修养、岗位专业技能，并考核合格后予以上岗，从而提高其整体素质，提升核心竞争力。

(2) 家政保洁服务质量的标准化，可以提升家政保洁服务质量。

家政保洁服务质量标准的制定，科学地规范了家政保洁服务人员的操作行为和服务要求，实行专业化分工与专业化管理，可以提升家政保洁服务质量。

(3) 家政保洁服务质量的标准化，使家政保洁服务更透明化，可提升顾客满意度，提升企业的竞争力。

总体来看，我国家政服务人员整体服务质量和水平不高，存在服务不规范、信誉缺乏等问题，服务纠纷时有发生，服务质量亟待规范和提高。制定保洁服务质量规范地方标准，使家政保洁服务质量更透明化，让消费者“有据可凭”，对于保洁质量纠纷的解决也能“有标可依”，这样将能得到更多用户的认可，有利于提高用户的满意度，也

有利于提升服务品质、增强企业实力，提高企业的竞争力，促进家政企业的健康发展。

综上所述，我省亟需制定家政保洁服务质量规范的地方标准，为政府部门的行业管理提供依据，为行业协会、企业规范化运作提供指导，更好的适应我省自贸港的发展需要。

（二）编制过程简介

2022年5月14日，收到《海南省市场监督管理局关于下达海南省2022年第一批地方标准制修订项目计划的通知》后，成立标准编制小组，成员有：陈燕、沙奇斌、程媚、吴峰、姚歆、姜倩倩、宋莹、王廷奇、毛海梅、梁莲娣、郝庆利、欧家杰等人。

标准起草过程：

收到《海南省市场监督管理局关于下达海南省2022年第一批地方标准制修订项目计划的通知》后，海南省质量协会联合海南省商务厅、海口市家政服务行业协会等单位，召集相关专业人员召开了海南省家政行业地方标准制定项目会议，讨论并确定了地方标准制定项目的负责人和主要起草人，并成立了标准编制小组和约10人组成的后勤服务小组。标准编制小组通过收集家政服务相关的国家标准、行业标准、地方标准及服务管理规范、要求，参考了上海、深圳、广东、北京等先进省市的家政地方标准和管理规范以及海南省内家政服务企业的服务、管理和运营情况等资料，结合实地走

访企业调研情况，制定了《家政保洁服务质量规范》地方标准征求意见稿。

（三）制定标准的原则和依据，与现行法律法规、标准的关系

本标准编制的格式、结构完全按照GB/T1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的要求完成。本标准参照GB/T 28000 职业健康安全管理体系，GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务，GB/T 17242 投诉处理指南等编写。

本标准编制充分考虑到标准的完整性、先进性和实用性，确保通过本标准的实施，既有利于海南省家政企业的规范化和职业化，更有利于海南省家政企业的迅速发展。在标准制定中，根据我省家政企业实际情况，对《家政保洁服务质量规范》的术语和定义、基本要求、执业管理、工作要求、质量要求、质量监督做出了明确的规定，本标准适用于海南省行政区域内的家政保洁服务行业，充分满足可操作性要求，与家政行业基本要求、相关政策、法规、标准、管理办法等协调一致，

（四）主要条款的说明

本文件规定了家政保洁服务质量规范的基本要求、执业管理、工作要求、质量要求、质量监督。

本文件适用于规范家政保洁服务行业服务质量。

（五）标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明

本文件没有涉及专利的情况。

（六）采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况

不适用。

（七）重大分歧意见的处理依据和结果

无重大分歧意见。

（八）贯彻标准的要求和措施建议

标准发布后，将联合海南省质量协会开展标准的宣贯、技术指导、监督检查等活动以推动标准有效实施：

1、针对家政服务机构、从业人员分层次分批次进行标准宣贯；

2、通过客户满意度调查，收集客户反馈意见，及时了解保洁服务质量，提高保洁服务人员的保洁服务水平；

3、对宣贯和调查结果做分析，评价宣贯效果和保洁服务质量，联合家政行业协会、家政服务培训机构通过培训、技能比赛等活动手段达到持续改进效果。

（九）预期效果

《家政保洁服务质量规范》地方标准的制定，有利于提高可以提升家政保洁服务质量、用户的满意度、企业的竞争力，确保家政服务机构公平、有序参与市场竞争，对促进行业健康发展意义重大。

(十) 其他应予说明的事项

无。