附件2：

# 大型龙头家政服务企业建设规范

　　为加快培育一批管理科学、运作规范、连锁经营的家政服务企业，促进家政服务业的持续、健康发展，特制订本规范。

一、须具备条件

　　参与企业必须是经工商行政部门登记的实体，有组织机构代码证书、工商营业执照或民办非企业单位登记证书；按时参加并通过各项年检，及时报送各类报表。

　　必须具有固定经营场所，注册资本不少于50万元人民币。

必须具有良好的商业信誉，无严重违规；无重大人身事故；无重大质量投诉事件。

　　必须有完整的企业管理制度，有完善的服务流程等标准文件。

　　连续开展家政服务业务3年以上，公司管理人员20人以上，在建设城市当地拥有连锁门店10个以上，年安置能力达到300人以上，年营业额50万元以上；具有较完整独立的风险管控系统和内部信息管理系统。

　　二、建设要求

## （一）连锁店建设要求。

　　家政服务企业可以直营或加盟方式建设连锁店，建设完成后在全省（区、市）新增网点数达到10家（其中直营店比例达到50%以上）。

　　连锁门店应有固定的经营场所，办公场所应配备办公、通信等设备，具有可互通互联的企业内部信息管理系统，建设有企业网站并有专人维护；基本生产服务设备齐全（保洁设备、烹饪设备、培训实操教室等），有完善的水电、通讯、消防等配套设备设施。

　　直营店由总部按统一企业形象标识，统一商标和字号，统一经营模式及统一管理制度。

　　开展特许经营的家政服务企业须符合《商业特许经营管理条例》规定，并参照此规范执行。

## （二）经营要求。

　　建设完成并正式营业后年营业额比建设前增长30%以上。

有完备规范的专业服务程序、收费标准及理赔制度并公示；对客户来人、来电、来函（包括电子邮件）及时回复、有问必答；管理人员和服务员统一着装，佩带服务牌，按公司要求的业务流程规范服务。

　　对于客户的投诉能够及时进行解决并有记录；严格遵照理赔制度，按合同保障顾客权益，维护企业的权益；企业自身对服务项目回访覆盖面在90%以上，回访满意度在95%以上。

## （三）管理要求。

　　管理人员：公司管理人员不少于20人。

　　家政服务人员：签约家政服务员总数不少于500人（其中员工制签约服务人员数不少于100人）；经过培训持证上岗的家政服务员的比例不低于80%；家政服务员具备上岗必备的证件：身份证、健康证、培训合格证；家政服务员工资按时发放，家政服务企业为员工购买人身保险和职业责任保险。

　　管理制度：有完备规范的岗位责任规则并得以实施；有完备规范的企业与客户书面合同签订制度；有完备规范的人事聘用制度、职工教育培训制度、考评和奖惩制度；有完备规范的财务管理制度；有完备规范的风险防控制度。