附件3：

# 中小专业型家政服务企业建设规范

　　为加快培育一批服务民生、经营规范、专业化运作的月嫂、早教、居家养老型家政服务企业，促进家政服务业的持续、健康发展，更好地适应和满足各类居民家政服务需求，特制订本规范。

一、须具备条件

　　必须是当地注册登记的实体，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。

　　连续开展月嫂、早教或居家养老服务2年以上，注册资本不少于20万元人民币。具有固定经营场所且面积在100平米以上。

　　拥有专职管理人员，门店经理须持有经理人资格证；年安置能力达到100人以上，年营业额30万元以上。

　　管理制度较健全，服务流程较规范，内部信息管理系统基本建立；商业信誉良好，无严重违规；无重大质量投诉事件，无重大人身事故。

二、建设要求

## （一）门店建设要求。

　　必须以直营方式新建连锁门店2家以上，门店应统一形象标识，统一装修风格，统一经营模式和管理制度。

有固定的经营场所，划分为办公区和客户接待区。经营场所应配备必要的办公、通信等设备，具有可互通互联的企业内部信息管理系统。

　　基本服务设施设备齐全（月嫂服务门店应具备奶具消毒设备、洗澡抚触用品、培训实操教室等；早教服务门店应具备亲子场地、婴幼儿教室、培训实操教室等；居家养老服务门店应具备养老医疗护理设备、保洁设备、培训实操教室等）；有完善的水电、通讯、消防等配套设施设备。

## （二）经营管理要求。

　　建设完成并正式营业后年营业额比建设前增长30%以上；管理人员不少于4人；签约服务员总数不少于200人（其中员工制签约服务人员数不少于50人），持证上岗服务员比例达100%，其中专业服务人员比例不低于60%。

　　服务员上岗必须具备身份证、健康证和培训合格证；服务员工资按时发放，家政服务机构为员工购买人身保险和职业责任保险。

　　拥有完善的运营管理制度，有明确规范的合同签订制度和岗位责任制度，服务流程、服务规范、售后服务、收费标准及理赔制度明确规定并公示；管理人员和服务员要统一着装、佩带服务牌，按公司要求的业务流程规范服务。

　　认真记录并及时解决客户投诉，严格照章理赔，按合同保障各方权益；对服务项目回访覆盖面达到90%，回访满意度达到95%。