

DB 3505

福建省泉州市地方标准

DB3505/T 3—2023

家政服务 居家钟点保洁服务质量投诉处理 规程

Domestic service—Code of quality complaints handling for housekeeping services

2023-08-31 发布

2023-11-30 实施

泉州市市场监督管理局 发布
泉州市商务局

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 1

 3.2 1

 3.3 1

4 基本原则 1

5 处理准备 2

 5.1 机构设置 2

 5.2 人员要求 2

 5.3 资源配置 2

 5.4 制度保障 2

6 投诉分类 2

 6.1 普通投诉 2

 6.2 重大投诉 2

 6.3 无效投诉 2

7 投诉处理流程 3

8 投诉处理程序 3

 8.1 顾客投诉 3

 8.2 沟通协调 3

 8.3 投诉受理 3

 8.4 明确投诉处理责任人 4

 8.5 顾客举证 4

 8.6 调查核实 5

 8.7 协商处理 5

 8.8 履行 5

 8.9 争议 5

 8.10 结束归档 6

9 评价改进 6

附录 A（资料性） 投诉处理登记表 7

参考文献 8

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由福建蓝企鹅管家服务有限公司提出。

本文件由泉州市商务局归口。

本文件起草单位：福建蓝企鹅管家服务有限公司、泉州柏年中科科学技术研究院（有限合伙）、泉州市标准化研究所、福建工程学院、泉州市黄丽家政服务有限公司。

本文件主要起草人：陈小红、许素花、蒋金鑫、王梅兰、廖律超、张雅虹、林志明、黄草珍、朱燕玲。

家政服务 居家钟点保洁服务质量投诉处理规程

1 范围

本文件给出了家政服务中居家钟点保洁服务质量投诉处理的基本原则,规定了处理准备、投诉分类、投诉处理流程、投诉处理程序和评价改进等方面的要求。

本文件适用于保洁服务机构日常居家钟点保洁服务质量投诉的处理。

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件必不可少的条款。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。

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

保洁服务机构 cleaning service organization

营业范围涵盖保洁服务的组织。

3.2

居家钟点保洁 housekeeping service

以家庭为服务对象,在约定的服务时长内入户为顾客提供的日常家务劳动服务。

注:按小时计费,内容以家庭居室、生活设施和物品整理、清洁、杀菌、消毒和保养为主。

3.3

保洁服务质量 cleaning service quality

反映钟点保洁满足规定或潜在要求需要的的特征和特性总和。

4 基本原则

4.1 遵循国家法律、法规的规定。

4.2 遵循公正、合理、及时响应原则。

4.3 承认顾客享有投诉权利、获得赔偿权利和对提供的服务进行监督的权利。公开投诉处理渠道,明示投诉处理部门、电话等信息。

4.4 关注顾客对投诉处理的需求和期望,对投诉处理过程进行规定并做出承诺。

4.5 投诉处理人员具备投诉处理所需的个人素质、技能、培训、教育和经验。

4.6 最高领导者要重视投诉处理，确保建立和保持投诉责任和报告制度。

5 处理准备

5.1 机构设置

保洁服务机构宜设置投诉处理机构，无投诉处理机构的由最高管理者直接负责或指派专人负责。

5.2 人员要求

- 5.2.1 熟悉掌握国家有关法律、法规和标准。
- 5.2.2 熟悉掌握服务机构制定的投诉处理规章制度。
- 5.2.3 熟悉掌握钟点保洁服务特性、服务质量标准要求及协议约定内容。
- 5.2.4 熟悉家政服务业投诉处理程序及相关知识。
- 5.2.5 具备一定的投诉处理工作经验。
- 5.2.6 具有良好的职业道德和沟通协调能力。

5.3 资源配置

应建立质量投诉体系，选择适合的人员并配置足够的资源，包括：

- a) 良好的工作环境；
- b) 方便办公的设备；
- c) 投诉处理所需要的文件和技术资料；
- d) 必要的服务优惠权限。

5.4 制度保障

- 5.4.1 应结合钟点保洁服务小时计费的特性，建立对应投诉处理规章制度或标准，并明确钟点保洁服务人员、售后客服人员等的职责。
- 5.4.2 应建立相应的投诉处理激励机制，对投诉处理持续作出突出贡献、降低服务机构损失、提升服务机构品牌形象的工作人员予以表扬和奖励。
- 5.4.3 应保护顾客隐私，不公开个人信息。

6 投诉分类

6.1 普通投诉

经调查核实，在钟点保洁服务过程中违反保洁服务合同约定或不符合相关标准的投诉；顾客就钟点保洁服务质量向服务机构提出的、不要求服务机构给予答复的意见或建议。

6.2 重大投诉

涉及安全、赔偿金额较大或社会影响面较大的有效投诉。

6.3 无效投诉

经调查核实，不属于保洁服务机构责任的投诉。

7 投诉处理流程

服务机构应在其营业场所或者网站、公众号等位置明示投诉处理流程。投诉处理流程见图 1。

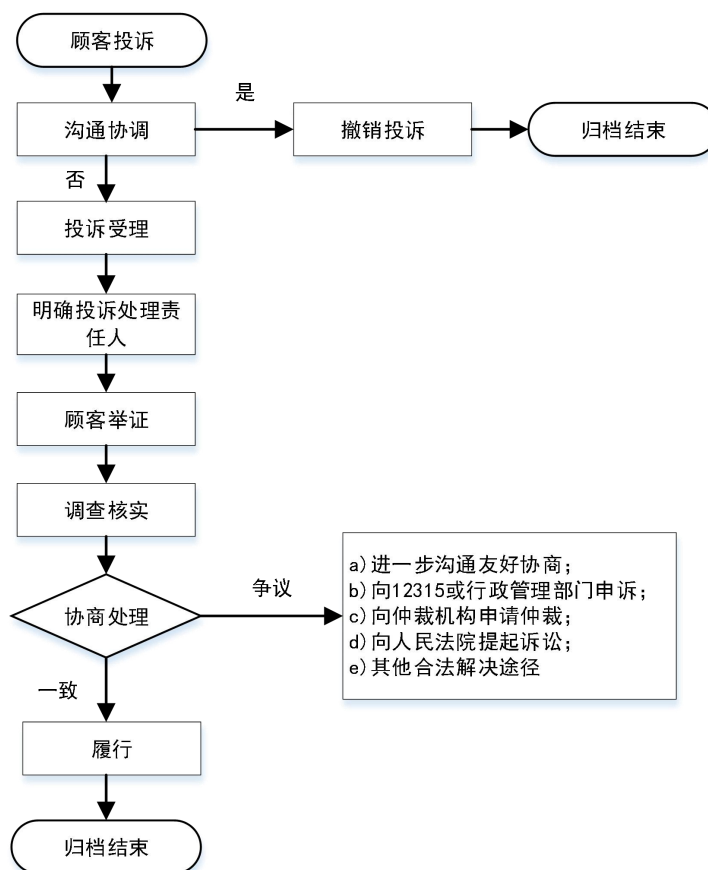


图 1 投诉处理流程图

8 投诉处理程序

8.1 顾客投诉

开启投诉处理程序，提供满足顾客需求的投诉申请方式，包括但不限于以下渠道：

- 当面口头投诉；
- 网络在线投诉；
- 来函、来电投诉；
- 其他。

8.2 沟通协调

服务机构接到投诉后应预先摸清投诉情况，具体沟通协调可参照 GB 19012—2019 中 7.1 进行。

8.3 投诉受理

8.3.1 受理范围

8.3.1.1 服务机构应规定保洁服务质量投诉受理范围包括但不限于：

- a) 因违反合同约定、意外事件致使保洁服务不能履行或者不能完全履行的；
- b) 因保洁服务机构或保洁服务人员责任致使顾客人身、财产受到损害的；
- c) 因服务态度与语言引发的争议与纠纷；
- d) 因不可抗力因素所造成的服务质量投诉除外；
- e) 可不予受理的其他投诉除外，如超出服务范围、服务内容、服务时限等。

8.3.1.2 服务机构的居家钟点保洁服务质量投诉具体内容可包括如下：

- a) 服务内容：
 - 1) 保洁服务质量不高，打扫不干净；
 - 2) 保洁工具不齐全；
 - 3) 保洁人员未经允许，擅自进入顾客私密场所；
 - 4) 保洁人员损坏顾客东西。
- b) 服务态度：
 - 1) 保洁人员礼仪礼貌不规范；
 - 2) 保洁人员与顾客发生口角。
- c) 服务时限：
 - 1) 保洁人员迟到或早退；
 - 2) 保洁人员工作时做与工作不相关的事情，如：经常打电话或与客人聊天、没有获得允许时大声喧哗等。
- d) 违规收费：保洁人员额外收取费用；
- e) 其他。

8.3.2 受理要求

8.3.2.1 服务机构对顾客的投诉应及时友好地受理，理解顾客的投诉情绪，不与顾客进行辩解和争论。

8.3.2.2 服务机构应引导顾客描述投诉基本信息，包括投诉时间、投诉人员、投诉事由等，并在《投诉处理登记表》（见附录 A）中进行记录登记。

8.3.2.3 服务机构应了解顾客投诉诉求，明确投诉回复时间和处理时限，投诉响应率应达到 100%。

8.3.2.4 服务机构的投诉实行首问责任制，如投诉接待人无法解决，应立即向上级部门反映。

8.3.2.5 服务机构对顾客不愿提供与个人隐私有关的内容，应予以保密。

8.4 明确投诉处理责任人

服务机构应明确专人进行投诉处理，并及时通过相应渠道反馈投诉者投诉处理情况。

8.5 顾客举证

服务机构应接受顾客提供具有法律效力的证据，证据形式包括但不限于：

- a) 服务机构与顾客签署的《保洁服务合同》；
- b) 服务机构开具的收据、票据；
- c) 保洁服务过程音像视频、服务完工验收照片等；
- d) 其他可以证明的材料。

8.6 调查核实

8.6.1 服务机构受理投诉后，应根据顾客提供的事实、理由及证据，及时向被投诉人了解情况、督促被投诉人主动配合调查核实。具体可根据服务机构内部管理明确调查核实流程：

- a) 初步评估；
- b) 调查；
- c) 响应；
- d) 取证。

8.6.2 被投诉人反映情况与顾客投诉不一致的，投诉受理人应积极收集必要资料，进行分析研判，查清事实，分清责任，准确答复顾客。

8.7 协商处理

8.7.1 普通投诉处理

8.7.1.1 服务机构应评估自身解决投诉问题的条件和能力，第一时间与顾客投诉者协商处理意见：

- a) 对当场可以解决的投诉，应当场予以解决；
- b) 不能当场解决的，应向顾客说明情况并明确投诉处理时限。

8.7.1.2 服务机构应根据调查结果和处理意见，选择相应的处理方式：

- a) 赔礼道歉；
- b) 返工服务；
- c) 更换人员；
- d) 减免费用；
- e) 赔偿损失；
- f) 其他。

8.7.1.3 投诉问题核实后，应及时将解决方案告知顾客，顾客认可解决方案后及时处理。

8.7.1.4 顾客对处理结果不满意的，应进一步协商，直至双方达成共识。

8.7.1.5 对顾客投诉受理登记的信息，服务机构负有保密责任。

8.7.2 重大投诉处理

8.7.2.1 对重大投诉应及时上报服务机构最高管理者并第一时间进行协商处理，给出具体的投诉处理解决方案。

8.7.2.2 对经核实后确有涉及到人身或财产安全等可能造成重大的社会影响的投诉类型，服务机构应及时上报管理部门解决。

8.7.3 无效投诉处理

无效投诉，服务机构应向顾客做好协商和解释说明工作并做好善后工作。

8.8 履行

服务机构应确保协商一致的投诉处理决定能够及时有效的履行。

8.9 争议

对处理意见不能达成一致的，服务机构应形成投诉终止记录，并提供争议解决途径，包括但不限于以下方式：

- a) 进一步沟通友好协商；
- b) 向 12315 或行政管理部门申诉；
- c) 向仲裁机构申请仲裁；
- d) 向人民法院提起诉讼；
- e) 其他合法解决途径。

8.10 结束归档

8.11 投诉处理结束后，服务机构应保留相应的记录文件，并按照统一的原则进行汇总、分类、储存，形成并建立完整的投诉处理全流程档案。

8.12 纸质档案的保存期限应不少于 2 年。

9 评价改进

9.1.1 服务机构应对投诉案件进行分析，形成评价报告。

9.1.2 评价报告包括产生投诉的简要过程、发现的问题和改进建议。

9.1.3 服务机构根据评价报告的内容，有针对性地制定纠正措施。

9.1.4 纠正措施完成后，服务机构要对纠正措施完成情况进行验证。验证内容包括：

- a) 纠正措施是否按计划实施；
- b) 实施时有无记录可查，记录是否按规定管理；
- c) 各项纠正措施是否已按文件规定执行。

9.1.5 服务机构应采取措施消除或防止问题发生或重复发生。措施包括：

- a) 探索、识别和应用投诉处理中的经验教训和最佳实践；
- b) 促进在组织内使用以顾客为关注焦点的方法；
- c) 鼓励投诉处理的创新；
- d) 树立投诉处理行为典型。

附录 A
(资料性)
投诉处理登记表

投诉处理登记表见表 A. 1。

表 A. 1 投诉处理登记表

投诉方式	☐ 当面口头投诉； ☐ 网络在线投诉； ☐ 来函、来电投诉； ☐ 其他_____。	时间	年 月 日 时
被投诉受理方		职位	
投诉方	联系人：	被投诉人	联系人：
	联系方式：		联系方式：
	联系地址：		星级/工号：
投诉事由			
投诉诉求			
情况核实			
投诉分类	☐ 普通投诉； ☐ 重大投诉； ☐ 无效投诉。		
处理方式	☐ 赔礼道歉； ☐ 返工服务； ☐ 更换人员； ☐ 减免费用； ☐ 赔偿损失； ☐ 其他_____。		
处理结果	服务机构主管部门签字：年 月 日		
	服务机构最高管理者签字：年 月 日		

参 考 文 献

- [1] GB/T 17242—1998 投诉处理指南
 - [2] GB/T 20647.8—2006 社区服务指南 第8部分：家政服务
 - [3] 中华人民共和国消费者权益保护法
-