

# 家政技能大赛培训方案服务承诺及合理化措施、 建议 目 录

二、接待规范.....	3
三、电话礼仪.....	3
四、着装要求.....	4
第四十一节 合理化措施、建议.....	6
第四十二节 技术培训承办服务承诺.....	7
第四十三节 投入本项目的宣传媒介.....	8
1. 门户网站（信息发布平台）.....	8
1.1. 新闻.....	8
1.1.1 行业新闻.....	8
1.1.2 社会热点.....	8
1.1.3 政务公开.....	8
1.2. 会员注册.....	8
1.2.1 企业会员.....	8
1.2.2 家庭会员.....	9
1.3. 企业加盟.....	9
1.3.1 企业展示.....	9
1.3.2 发布服务项目.....	9
1.3.3 发布招聘信息.....	9
1.3.4 评价.....	9
1.4. 分类信息.....	9
1.4.1 家政供求信息的发布.....	9
1.4.1.1 家政服务.....	9
1.4.1.2 清洁服务.....	10
1.4.1.3 维修服务.....	10
1.4.1.4 搬家服务.....	10
1.4.1.5 汽车服务.....	10
1.4.1.6 家教服务.....	10
1.4.1.7 婚庆服务.....	10
1.4.1.8 宠物服务.....	10
1.4.1.9 其他分类.....	10
1.4.1.9 热门服务.....	10
1.4.2 家政预约.....	11
1.4.2.1 语音服务.....	11
1.4.2.2 短信定制.....	11
1.4.2.3 在线预约.....	11
1.4.3 价格指导.....	11
1.4.3.1 发布各家政服务项目的指导价格.....	11
1.4.3.2 发布家政培训信息.....	11
加盟企业可以将企业家政培训内容及企业简单进行发布，以便消费者查.....	11

1.4.4	劳务输送 .....	11
1.4.4.1	输送合作 .....	11
1.4.4.2	招聘简章 .....	11
1.4.5	家庭课堂 .....	12
1.4.5.1	各类家庭小知识 .....	12
1.4.6	便民工具 .....	12
1.4.6.1	快递查询 .....	12
1.4.6.2	航班查询 .....	12
1.4.6.3	列车时刻 .....	12
1.4.6.4	万年历查询 .....	12
1.4.6.5	时间较对 .....	12
1.4.6.6	在线地图 .....	12
1.4.6.7	邮政编码查询 .....	12
1.4.6.8	身份证查询 .....	12
1.4.6.9	在线翻译 .....	12
1.4.7.10	手机归属 .....	13
1.4.7	投诉建议 .....	13
2.	家政服务管理系统 .....	13
1、	卡账户管理 .....	13
2、	消费管理 .....	14
3、	统计查询 .....	15
4.	参数设置 .....	16
5.	查询管理 .....	16
1.	角色划分 .....	16
2.	权限分配与审核 .....	16
3.	权限修改 .....	16
1.	数据备份 .....	17
2.	数据恢复 .....	17
3.	系统日志 .....	17
6.	办公自动化系统 .....	17
6.1	个人事务 .....	17
1.	工作计划制定 .....	18
2.	工作完成登记 .....	18
3.	工作考核 .....	18
6.2	文件管理 .....	19
1.	收文登记 .....	19
2.	流程交转 .....	19
1.	发文拟稿 .....	19
2.	流程交转 .....	19
6.3	人事管理 .....	20
1.	档案录入 .....	20
2.	档案维护 .....	20
3.	档案浏览 .....	20
4.	人事统计 .....	20
5.	档案查询 .....	20

用户可以根据各种条件组合来查找所需的人事档案 .....	20
------------------------------	----

## 一、职业操守

1. 遵守公司一切规章制度，服从上级，听从指挥；
2. 维护公司形象，树立职业道德，保守公司秘密；
3. 团结协作，爱岗敬业，杜绝是非；
4. 尊老爱幼，不抱怨、不欺瞒；
5. 不断学习，提高水平，精通课业；
6. 积极进取，勇于开拓，求实创新。

## 二、接待规范

1. 有人到访应主动热情接待并问其姓名、单位及来访意图，向相关人员报备后灵活处理；
2. 如果相关人员不在，应向来访者问其具体事项及联系方式并做好记录；
3. 如果来访者与公司领导有约，应征得领导同意后将人带入指定会谈地点；
4. 来访者离开时，应主动将其送至电梯门口；
5. 如遇咨询者，应提供详细的、确切的相关资料，如不知详情，应请具体人员予以解答。
6. 接待人员必须将情况记录在上门登记表上。

## 三、电话礼仪

1. 铃声响起 3 声后必须接起；
2. 接起电话后需亲切的使用“您好，请问有什么可以帮到您？”

问候对方，并耐心的帮其解决问题，如不能自行解决需将电话转给咨询师，使用礼貌用语“请您稍等，我将会为您找到我们资深的咨询老师为您提供帮助”；

3. 电话机旁必须准备好纸、笔和热线登记表，如对方所询之人不在，需根据热线登记表上的项目如实填写，并给予转达；

4. 不得对着话筒大声喧哗，不得与来电者争吵，不得将他人电话号码随意告诉来电者。

#### 四、着装要求

1. 日常办公：（女员工）平时着装优雅、大方，不得穿紧身、暴露、另类衣服或凉拖鞋，不得浓妆艳抹；（男员工）平时着装整洁、大方，不得留长发，不得穿短裤、背心、凉拖；

2. 周末上课或校区搞活动，全体员工必须穿工装；

#### 日常惩罚

1. 有下列行为之一者，视情节严重性，给予 10—200 元的惩罚

A、着装不符合公司规定，不穿工装，发现一次乐捐 10 元，管理层翻倍；

B、工作时间为在前台闲聊与工作无关的事，发现一次乐捐 10 元，管理层翻倍；

C、每日早会、息会提前通知了时间，但因为个人原因迟到，发现一次乐捐 5 元，管理层翻倍；

D、每次大小会议，不做会议记录或随意敷衍记录，发现一次乐捐 10 元，管理层翻倍；

E、开会时手机铃声响起，发现一次乐捐 10 元，管理层翻倍；

F、开会时玩手机或手机铃声响起，确有急事（家长电话、家里急事）、但不打报告随意走出会场接听者，发现一次乐捐 20 元，管理层翻倍；

G、下班后教室门窗、电灯、电脑、电源、饮水机未关闭，教室零乱，发现一次，责任人乐捐 20 元，管理层翻倍；

H、工作时间，在没有完成当日工作任务的前提下，做与工作无关的事情，如玩手机、聊私人 QQ、看电视、闲聊、吃零食、睡觉，发现一次乐捐 10 元，管理层翻倍；

I、工作时间，私自外出不给直属领导打报告，发现一次乐捐 50 元，管理层翻倍；

J、消极工作，懒散工作，上级领导安排的任务不积极执行者者，发现一次乐捐 20 元，管理层翻倍，若当日工作没有在下班期间完成，需无条件加班且无加班工资；

K、损坏公司财物，无法修复，造价赔偿；

L、未经他人允许，私自剽窃或使用他人的客户信息，发现一次乐捐 20 元，管理层翻倍；

M、随意向客户许下公司不可能实现的承诺，发现一次乐捐 50 元，管理层翻倍；若对公司造成损失，视情节严重，最高给予当事人 200 元罚款，管理层翻倍，并承担一定的责任；

N、不按时对意向客户进行回访，发现一次乐捐 20 元，管理层翻倍  
因各种原因，对公司造成一定负面影响和重大损失，视情节严重，发现一次乐捐 50—200 元不等，管理层翻倍；情节特别严重，予以开除。

## 第四十一节 合理化措施、建议

1、扶大扶强，重点倾斜。家政服务企业要摆脱目前的困境，建设大型家政龙头企业，开展连锁经营服务是一条重要途径。通过重点帮扶，扶持有条件和基础的家政企业做大做强，采用“母鸡孵化”的模式，带动一大批小型、个体家政服务店加盟，开展连锁经营，为市民提供优质、便捷、规范的家政服务。

建议政府部门要象支持科技创新企业一样支持家政服务企业，着眼于市民群众总体需求和行业长远发展，在社会舆论、资金支持、土地供应和税收减免等方面给予实质性的支持。

①资金扶持。近年，家政企业受员工工资大幅度调整、社保解缴基数上调和职工基本医疗保险范围扩大等因素影响，企业经济负担陡增。但由于家政服务企业起点低、底子薄，收入低、成本高，所以，家政企业要实施发展计划，面临增添专业机械设备、建设连锁网点、配置更新服务设施等一系列举措，企业发展后劲不足，急需政府部门给予资金扶持。

②家政服务企业发展用地供应。家政企业很少有自己的服务基地。根据和业务拓展需要，拟依托多年家政服务优势的基础上，兴办社会需求大、发展前景好的老年活动休闲会所、市民生活必需品配送仓储基地、外来服务人员宿舍、家政服务信息平台、家政服务培训基地等项目，但缺少建设用地，企业发展受到制约。

加强管理，规范服务。在扶大扶强基础上，要加强引导和管理，做好员工培训、持证上岗、规范服务等工作，提升服务质量、提高服务档次，完善消费者投诉处理渠道，使我们奉化的家政服务行业步入良性化经营渠道。

3、税收优惠。目前家政企业缴纳的税费科目共 10 项，其中残保金、职业教育基金等均是按员工人数或按工资总额提取的。家政服务本身是微利行业，而且服务成本构成主要是人工工资。所以，税负过重和征收标准不合理，挤压了本来就少得可怜的利润空间，对家政服务企业的持续发展不利。建议对家政服务类企业的应纳税费给予调整、减免，比如差额计征营业税等。

4、通过政策扶持，鼓励家政企业实施员工制。针对家政企业员工“招难、管难、留难”的实际情况，建议有关部门通过调整家政企社保解缴比例，给予适当补助等形式，减轻企业负担。

#### **第四十二节 技术培训承办服务承诺**

为了规范职业道德，提高服务质量和水平，我谨向服务单位公开做出以下诚信承诺：

一、依法开展\家政运营管理服务活动，自觉规范服务行为，不误导和欺骗服务单位和参与培训人员；

二、履行合同规定的内容，遵守职业守则，维护群众合法权益，执行《公民道德建设实施纲要》。

三、学习有关的法律、法规和政策，具备相应的业务技能和工作能力，在\家政运营管理服务活动中，执行家政服务规范和标准；

四、严格执行持证上岗制度；

五、严格遵守公司工作章程和制度；

六、不捏造、散布虚假信息，不损害家政公司的信誉或声誉，共创和谐发展环境。

### 第四十三节 投入本项目的宣传媒介

#### 1. 门户网站（信息发布平台）

##### 1.1. 新闻

###### 1.1.1 行业新闻

展示家政行业内的相关新闻。

###### 1.1.2 社会热点

展示社会最近的热点内容。

###### 1.1.3 政务公开

展示国家机构的相关政策、法规及新闻。

##### 1.2. 会员注册

###### 1.2.1 企业会员

企业会员有可以在本平台中进行注册，然后发布企业的所需要的服务内容。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要  
下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/038020135020006054>