

员 工 手 册

(家政服务类)

广西玉林市俏贝儿家政服务公司

二〇〇九年九月

目录

公	司	简
介
.....
家		
政
.....
家 政 服 务 员 职 业 守 则 及 家 政 行 业 管 理 规		
范
家 政 服 务 员 的 道 德 原		
则
.....
家 政 服 务 员 的 职 业 守		
则
.....
家政服务员平常行为规范		

.....
.....

公司简介

河南省“豫贝颐”居家养老服务中心，是经民政厅审批，工商所注册备案的非公司民间组织。“豫贝颐”与预备役谐音，重要基于创业者本人源于部队转业干部，其个人成长与进步都得益于部队和社会的培养，现退役到地方仍然承当预备役建设的使命，在经济繁华、社会和谐的大环境下，始终想努力为建设社会主义现代化事业尽点微之薄之力，经再三斟酌，反复考证，谨慎地选择了河南（简称“豫”）老人（俗称“贝”）居家养老（称“颐养”）事业。居家养老既有对老式观念的继承，又有符合新时代养老事业发展的空间和服务内容，事业的发展需要时间的验证，前程大小决定于社会老人的认同！诚实的工作态度会让老人满意，诚信的工作质量会让子女放心！让老人满意、让社会接纳是我们的心愿和奋斗目标。爱心有多大，发展的空间就有多大！付出有多少，社会回报就有多高！

我们坚持“以人为本、服务至上”的创业理念，始终把服务老人看作创业的主线，立足老人需求、依托信息化管理，努力做到“就餐吃饭不离家、配餐服务送上门，生病诊断不离家，医疗服务送上门，养老床位不离家、综合服务送上门，生活所需不离家，购物、维修送上门，精神生活有需求、心理疏导伴旅游，维权纠纷保利益，法律服务解难题”，我们以“替子女尽孝、让老人宽心！替父母分忧、让子女放心”为服务宗旨；以低偿、有偿、免费为经营手段；以集中建站、分散包户、社区建网的方式，采用家政、“小时工”等形式，为不同层次、不同需求的老年人提供以便、快捷、周到的社会化服务，尽最大努力满足社会养老需求，热情协助居家老人她们解决实际困难，为推动社会和谐发展而努力奋斗！

服务中心是以居家护理为服务手段的社会养老服务机构，重要为居家老人提供饮食配送、健康娱乐、设施维修等居家护理服务，是老人的“外姓”娘家人，它是一种特殊的服务行业。从主线上讲，服务中心所能提供的就是服务。提供优质的服务是服务中心的唯一出路。服务中心的目的是为老人提供最佳的服务，为社会承当赡养义务。

提供服务类型分为 ①有形服务→饮食配送、家政服务。②无形服务→关怀、庇护、精神、健康等

服务及厨师的烹调技术。

家 政

一、家政含义：

(1)家政是指家庭事务的管理。"政"是指行政与管理，它包具有三个内容：一是规划与决策，二是领导、指挥、协调和控制，三是参照、监督与评议。

(2)家政是指在家庭这个小群体中，与全体或部分家庭成员生活有关的事情，它带有一种"公事"的意味，此外还具有"要事"的意思。在实践中，它规定我们把重要的注意力放在大事和要事上面，也就是一方面抓好事关全局的重要事情。固然，大事和小事是互相联系的，对小事也不可忽视。

(3)家政还指家庭生活办事的规则或者行为准则。家庭生活中需要有某些有关行为和关系的规定，有的写成条文，有的通过协商形成口头协定，有的在长期共同生活中成为不成文的习惯规则。这些规则有综合的，也有单项的，如对学习和娱乐，常常需要作特别的规定。

(4)家政指家庭生活中实用知识与技能、技巧。家庭事务是很具体、很实际的，人们的修养、结识、管理都要与平常行为结合起来才干表白其意图，实现其愿望。

(5)总之，家政是家庭中对有关各个家庭成员的各项事务进行科学结识、科学管理与实际操作，以利于家庭生活的安宁、舒服，保证家庭关系的和谐、密切，以及家庭成员的全面发展。

二、服务内容：一般家务、家居保洁、衣物洗涤、照顾和陪护老年人、照顾病人、操持家务、护理老人、制作家庭便餐、照顾小孩等家务家政服务工作。

(1) 一般家务：制作家庭便餐、家居保洁、衣物洗涤、园艺等等，以器物的服务为主；

(2) 看护婴幼儿：对婴幼儿的照顾、看守；

(3) 护理老年人：照顾、陪护老年人；

(4) 照顾病人：在家庭或医院照顾、看护病人；

(5) 护理产妇与新生儿：护理产妇与新生儿，亦称月嫂；

(6) 家庭教育：重要是对幼儿或小学生的品德和良好习惯的培养、智力开发和学业辅导；

(7) 家庭理财：对客户平常生活开支的管理，涉及采购、记账等；

(8) 家庭秘书：从事家庭或家庭公司的文书档案解决、电脑操作、公关事务、汽车驾驶等；

(9) 家庭安全员：一类是负责家庭器物的维修与安全，如负责水电、电器、电脑、住宅的维修服务与安全等，又称家庭技术员；另一类是负责家人的安全，又称家庭保安员；

(10) 陪伴：陪伴购物或聊天，重要满足客户舒缓情绪，排遣孤单感，或通过其他陪伴方式满足客户的心理需求；

(11) 管家：对客户家庭事务进行全面安排，具体安排其他家庭服务员的平常工作。能针对客户家人的不同特点，调配膳食，美化家庭环境，科学体育锻炼，安排家庭休闲娱乐、旅游，迎送来宾，指引合理的作息等等；

(12) 居家服务的家政从业人员（保姆）其服务项目一般是全面多项的，而钟点工、计件工则有单项或多项的，其具体服务项目应以客户与家政公司或家政从业人员所签订的合同内容为准。

(13) 单位、社区的服务项目，因其后勤服务比较专业化，其项目一般以单项或几项为主。

三、钟点工（小时工）：以计时方式为客户提供卫生打扫、接送小孩、做家务、做饭、开荒保洁等服务的工种。

家政服务员职业守则及家政行业管理规范

一、从事家政服务工作应具有如下条件：

(一) 年满 16 周岁，有民事行为能力和服务技能；

(二) 受过初中或同等学历教育；

(三) 有合法的身份证件；

(四) 身体健康，持有县级(含)以上医院的体检合格证明。

二、家政服务人员应当如实向经营者提供本人身份、学历、健康等资格证明及其他有关资料。

三、家政服务人员要逐渐做到持职业资格证书上岗。按照家政服务人员的服务技能水平，应划分出初、中、高不同级别，获得差别的劳动服务报酬。

四、家政服务人员有权规定经营者与其签订书面劳动合同，理解合同内容，享有法律赋予劳动者的权利。经营者和消费者变更家政服务内容应征得家政服务人员的批准。

五、行为准则

(一) 遵守国家各项法律、法规和社会公德；执行《公民道德建设实行纲要》，自尊自强，爱岗敬业；遵守公司各项规章制度，维护经营者和消费者的合法权益。

(二)遵守职业道德，尊重消费者生活习俗，积极适应消费者，视消费者如亲人，不虐待所照看的老、幼、病、残人员;不泄露消费者隐私;不参与消费者家庭及邻里的矛盾纠纷，不传闲话，以免激化矛盾;不向消费者借钱或索要财物;在离开消费者家庭时，要积极打开自己的包裹让其检查，以示尊重。

(三)遵守合同条款，不无端违约，不无端规定换户或不辞而别。如与消费者发生矛盾，浮现消费者侵犯家政服务人员合法权益，或变更服务地址、服务工种等，无论何种因素家政服务人员均应先行告知经营者，不要擅自解决。

(四)努力学习服务技能，完毕经营者和消费者安排的工作任务。对不会使用的器具，未经经营者指引和消费者容许不要使用。未经消费者批准不使用其通讯工具和电脑等设备。

(五)保证自身和消费者的安全。不要与异性成、青年人同居一室;不带亲朋好友在消费者家中停留或食宿;不擅自外出或夜不归宿，如有特殊状况不能准时返回，要征得消费者批准;要注意防火、防盗。

家政服务员的道德原则

一、对顾客态度和蔼、诚恳，服务积极、认真，说话和气、礼貌。

二、对顾客要一视同仁，不以衣帽取人，不优亲厚友，不走后门，拉关系。

三、对顾客要耐心周到。做到有问必答，百问不厌，百挑不烦，千方百计为顾客着想，急顾客所急，帮顾客所需。

四、对顾客要谦虚谨慎，自觉接受顾客监督，欢迎顾客批评，切不能与顾客发生争执。

五、仪容要整洁，举止要文雅。服务员要通过服装打扮，仪容姿态，举止动作反映出一种优良的思想品德和文明的时代精神。语言要艺术，不说粗话、脏话。

六、刻苦学习业务技术，不断提高服务质量。每个人都必须在自己的工作范畴内，刻苦钻研学习，练好基本功，做一名最佳的服务员。

家政服务员的职业守则

家政作为一种职业，也有相应的职业道德所规范。它是家政员在家政服务过程中必须遵守的道德规范和行为准则的总规定。家政员的职业道德规范的形成并不是简朴出自某个行政机构或领导的意愿和规定，而是长期的家政服务实践中提炼出来的经验结晶。家政服务员的职业道德和职业守则具体体现为：

诚实守信 竭诚服务 遵章守纪 遵守公德

勤奋好学 技术精湛 工作尽责 厉行节省

自尊自爱 文明得体 语言规范 仪表端庄

入乡随俗 求同存异 尊重客户 理解沟通

尊重隐私 信守商定 敬老爱幼 爱岗敬业

亲情服务 人文关怀 甘于平凡 敢于奉献

家政服务员平常行为规范

一、初到雇主家时，积极向雇主出示随身所带的钞票及首饰，离开雇主家时，积极出示随身所带物品，得到雇主承认后方可离开。

二、到雇主家后应尽量在最短的时间内仔细理解：

1、雇主家庭周边与服务有关的商店与设施的地点和服务时间。2. 家庭成员的关系和有事及时找谁的电话和地址。3. 所用必要物品的位置。4. 雇主对服务员的具体规定和注意事项。5. 照看的孩子或老人的习惯、脾气和生活方式等。6、要理解家庭成员的习惯，饭菜口味和生活特点。7. 家庭成员的性格、爱好和工作时间。

三、如实向雇主简介自己的状况，明确地表白自己的态度。对客户提出的问题要有问有答，不要以貌取人。没听明白就请问话人反复一遍。回答完问话后，可把自己关怀的问题逐个地提出来。不要点头或摇头表达，要明确地体现自己的意见。

四、在雇主家不吃大蒜等异味食物，每天早晚刷牙，饭后漱口，饭前便后要用香皂洗手。坚持每天洗澡、换衣，每周修剪一次指甲。衣着简朴，不能穿过透、过紧、过短的衣服，更不要浓妆艳抹和佩戴金银首饰。

五、在雇主家，时刻都要记住自己是服务员，责任是服务好客户，要摆正在自己的位置，不要主次颠倒。当客户及其家人在谈话、看电视、吃饭等时，要故意识的避开，给客户及家人以必要的私人空间。不能打听主人家和别家的私事，不参与客户家庭成员相议论的事，不传话。不要和其他服务员一起说长道短。来了客人积极招待，大方得体。

六、注意礼节，不经主人许可不要进入主人卧室，如必须进去工作或有事找主人必先敲门，出去时记住要轻轻的把门带上。坐、立姿势都应端正。与人交谈时要集中注意力，不要东张西望，不要边吃东边说话，说话要注意语音语调，不要粗声大气。主人出门或归家时要有礼貌的打招呼。

七、工作要积极积极，注意观测，让客户家庭环境保持整洁美观，使客户回到家时心情舒畅。

八、严于律己，宽以待人，待人处事持积极态度;为人热情、开朗、真诚、自信;心胸开阔、情绪稳定、自制力强;事关个人利益要从大处着眼，不要斤斤计较;谦虚求教，积极沟通，对产生的误会、隔阂要积极解决;对的解决好工作与个人生活的关系，调节好自己的心态，不要向雇主诉说自己的烦心事，不要随便在客户家哭泣叹气，努力微笑着工作、生活，用自己积极乐观的生活态度感染对方，这样客户就会亲你近你，报以微笑。

九、不要使用主人专用生活用品，更不可动用主人化妆品，或者因好奇而翻看主人私人用品(如：信件、资料、抽屉、首饰等)，不得向客户索要物品，不要运用客户的好心而提出安排家人工作等非分规定。

十、要积极协助雇主节省多种开支，不吃雇主家的水果和零食，倒掉、扔掉的东西要征得雇主的批准，剩菜剩饭要积极分吃。

十一、主人的叮嘱和交待要记清，由于语言的因素，未听清和未听懂的一定要问清晰，千万不要自作主张。不要不懂装懂。交待过的事情不能老是让雇主提示。做事要有程序，不要丢三拉四。

十二、要有安全防备意识，不要好奇乱动雇主的贵重物品，以防损坏;不会使用的电器等用品，再学会使用之前不得使用。工作中要注意防火防盗，注意自身的安全及雇主家庭财产和人员的安全。工作时尽量小心仔细，如损坏雇主东西，应积极向主人认错，争取主人原谅。切不可把损坏的东西扔掉，或推

责任。由于你的因素(如粗心)损坏、丢失雇主的物品财产，损害了雇主及家人的身体健康，都属于责任事故。除吸取教训外，应当做到：1、如实说出真相，诚恳赔礼道歉。2

、对雇主的经济损失你有责任补偿，要积极表达补偿。具体补偿金额要双方协商。3、雇主谅解你而不要你补偿，你应表达感谢。4、雇主心疼损失而发脾气，是人之常情，要对的看待。

十三、雇主小孩不可以让陌生人带走，不要给陌生人开门，不要带陌生人到雇主家。不得擅自将同乡亲友带到雇主家中，更不得留其食宿。不要常用客户家的电话，更不能用客户电话闲聊。不能把主人家中的电话号码告知其他家政服务员、老乡和不相干的朋友。

十四、无事不要拨打占用雇主电话，更不要拨打长途电话，如有急事需在客户家打电话，要与主人打招呼，征得批准方可拨打，通话时间要短，并争取长话短说。不经主人容许不得擅自观看电视。

十五、住家服务员不经主人许可不要随意外出，不要擅自外出会亲友。不在雇主家以外的地方居住，有事外出天黑之前必须回到客户家中。如遇有特殊状况不能准时返家，应及时告知雇主，并征得批准。外出时要注意交通安全，骑车不纯熟不要到人多路窄的地方骑;过马路要遵守交通规则，要按交通批示灯的批示，走人行横道;不要和不结识的人交往，以防上当受骗。

十六、帮主人采购平常用品一定要注意做好平常开支账，少则三天，多则一周向雇主报账，这样可以避免双方因时间过长发生记忆差错。不得虚报冒领;雇主委托你购买日用品时，要请对方具体阐明规定，如规格、颜色、价格等，以免发生差错;购买物品，应向商店索要发票，便于回来钱货两清;购物时的个人垫款，要向雇主讲明金额。雇主一时忘掉补还时，可婉转提示对方;购买副食蔬菜，应按雇主交代的品种、数量、单价办理。不要大手大脚，拣自己喜好的购买。

十七、关爱雇主家中的每一种成员，对她们要想自己的亲人。对淘气的孩子，有病或脾气古怪的老人，要宽容。雇主家庭成员有矛盾时，要妥善解决，不要随意介入，更不要对外张扬，能劝解则劝解，不能劝解时注意做好本职工作。要沉着，不要慌张。

十八、合同签订后，按合同规定的规定认真做好本职工作，按合同的有关条款取酬、休息、辞工。家政服务员不可以强行规定雇主让其休息或自行其事索取小费，更不得向雇主借款。

十九、人格平等、不卑不亢。你可以接受雇主出于爱惜的善意批评，但不必对歹意辱骂讥讽忍气吞声。如有下列状况：1、雇主所订服务合同内容与实际工作不符;雇主家中无居住条件;雇重要将你转让给他人或带往外省市服务;雇主家中无女主人，雇主言行下流，行为不轨，以及诽谤、殴打、拘禁、跟踪、私拆个人信件等严重的侵权行为，应立即告知公司或本地公安机关。

二十、每季度我们公司举办优秀服务员评比大会，年终也有春节表扬大会，但愿你也积极参与，好好争取!

家政服务礼仪

家政人员在服务过程中，必须要与家庭成员相处、交流，同步还要与雇主的亲戚、邻居等人打交道，这就决定了家政人员的素质中外表的重要性。无论是第一印象，还是在相处过程中，家政服务人员的举止、行为、衣着、言语等都会决定雇主对你的印象。 礼仪，涉及礼节和典礼，它是社会、道德、习俗、宗教等方面人们行为的规范，是文明道德修养程度如何的一种外在体现形式。

礼节：即社会公认的待人接物的措施和人与人相处的准则。例如，初次会面该如何互相简介，如何互递名片，如何待客、作客等等。再如，人际交往中如何保持良好的仪态、仪表等。

典礼：是指正式场合用以表达礼节的一系列固定的程式。例如，欢迎典礼、签字典礼、开业典礼、婚仪、葬礼等。

礼仪不是随便制定的，各民族、各个国家在不同的时期常有不同的礼仪规范。它源于特定的民族、国家长期形成的伦理道德观念和社会生活习俗。如中国老式婚礼多用红色，表达喜庆，而西方新娘穿白色礼服，表达纯洁，而现代中国新娘穿白色婚纱结婚也比比皆是;中国葬礼用白色，表达虚无、悲哀，西方葬礼则用黑色，表达悲哀、肃穆;西方人一般不能问别人的收入，更不能问女士的年龄，而不少中国人对这些提问都习以为常。向来给健康人送药是犯忌的，可眼下也有人喜欢。由于许多“补药”越卖价越高，且明明白白地告诉你注册的是“食”字号或“健”字号。我们很难说哪种礼仪更为对的，礼仪，它是一种商定俗成的行为规范

一种优秀的家政服务员，与家庭成员、邻居、客相处都礼貌文明、大方得体，不管是个人卫生，还是仪容仪态、言行举止都能令人舒服。良好的外表由三方面构成。

一、仪表整洁。

家政服务员应当常常洗澡、洗头发，特别是注意面部清洁，切忌不可浓妆艳抹。要常常修剪指甲，保持手指甲和脚趾甲短而洁，最佳不要染指甲，要注意随时洗手。最佳不吃有异味的食品，每天刷牙、饭后漱口，保持口腔清洁口气清新，无异味。

二、着装大方。

家政服务员的衣着必须大方得体，既不能寒酸破烂，也不能太艳丽潮流。服装最重要的是整洁干净，不要有破烂、磨洞、污渍或丢失纽扣等现象发生，更不能有异味。在穿着正装前，要进行熨烫。若有平时对其不熨不烫，随手乱丢，折痕遍及，就会被视为懒惰之人。家政人员的工作性质决定着装不宜过多暴露身体，也不能过于单薄、透亮或过度艳丽。

三、举止端庄。

姿态是一种人修养的直接表露，举止端庄的人比较容易得到别人的尊重。相反的，如果举止轻佻或粗鲁无礼都会引起别人的反感。家政服务人员不要那个由于老式的观念而对自己的本质工作有自卑感，也不能将平时也许会有不文明举止带到雇主面前。

礼仪是为了使多种人相处在一起能快乐融洽，家政礼仪是为了使社会生活和家庭生活正常进行，在交往中必须有一种人们所共同遵守的法则、规范。这也就是我们所说的家政礼仪。

初级家政服务员基本技能

具有如下条件之一者方可申报初级家政服务员级别鉴定

- 1、经本职业正规培训达到规定原则学时数，并获得结业证书。
- 2、在本职业持续工作半年以上。

初级家政服务员应具有的基本能力(专业能力规定见下文):

一、烹饪技能规定:

- 1.能运用蒸、煮、烙技法分别制作 2 种主食
- 2.能清洁、使用燃气灶具、高压锅、电饭褒、冰箱和微波炉
- 3.能购买烹饪原料和食品
- 4.能选、削、择、洗常用蔬菜
- 5.能将烹饪原料加工成丁、片、块、段、条、丝或茸状
- 6.能配制如肉片炒扁豆、炖排骨等常用菜肴
- 7.能运用蒸、炒、炖、拌、煎、煮、炸技法分别制作 2 种菜肴

二、家居保洁能力规定:

- 1.能打扫、擦拭、清洁地面

2.能打扫墙壁灰尘

3.能清洁卧室、书房、起居室

4.能清洁厨房、卫生间及其附属设施

5.能擦拭、清洁家具、门窗和玻璃

6.能擦拭灯具

三、衣物洗涤技能规定

1.能辨认衣物洗涤标记

2.能根据衣物的质地选用洗涤剂

3.能用手工洗涤常用衣物

4.能用洗衣机洗涤常用衣物

5.能晾晒常用衣物

6.能清洁鞋帽

7.能折叠常用衣物

8.能分类摆放常用衣物

优秀家政人员素质原则

一种人道德品质差，自擅自利，虚伪狡猾，就不会有好的精神面貌，也不也许给人以良好的印象。

一、良好的道德品质，一方面是诚实。诚实是做人的基本品质。对自己的缺陷和局限性，要正视，不要掩盖，应做到表里如一，使人信赖。有的打工者为了获得别人的好感或满足自己的虚荣心，故作姿态，体现虚伪。这虽然也许一时获得别人的好感，但最后必将为人们所疏远。另一方面是有正义感。在生活中，要一身正气，不惧邪恶，刚直不阿。在珠海打工的河南青年农民孙天赦，在外国老板强令全体员工下跪时，她宁可丢掉工作也坚决不跪，维护了人格和国格，受到了全社会的尊重，是我们学习的楷模。

二、自信、大度且富有朝气。

自信心是良好精神风貌的重要体现，它意味着

对自己的尊重和肯定。自信使人开朗、乐观，能积极积极地与人交往，不会由于困难而萎靡不振，人们与其接触能受到鼓励和启迪，由于可以从其身上看到奋斗的力量和坚韧不拔的品格。大度，是指一种人的气度宽容大量，能容人。体现为对人对友求同存异，能听进多种不同的意见，特别是反对和批评自己的意见。发现自己有错误时能积极地接受批评，认真改正。同别人发生矛盾时能积极检查自己，绝不可文过饰非，推卸责任。

三、得体的仪表举止。仪表举止涉及着装打扮、言语谈笑和、行为举止等内容。

1、着装打扮。生活中许多人都比较注意自己的着装打扮。一种人的穿着打扮，不管她自己与否意识到，往往会在周边人们中引起种种感觉，这些感觉又直接关系到对她精神风貌的评价。一般来说，着装打扮要注意如下因素：合体，即根据自己的身体状况选择合适的服装。过于肥大，使人感到拖拉疲沓，松松垮垮；而短小箍身，又令人窒息。合度，即不同的时间、地点有所不同。一味追求所谓高雅、时髦而不顾时间、场合，乱穿一气，只能使人感到不伦不类，从而损害自己的形象。

2、言语谈笑。言语谈笑作为与人联系的重要工具，也有较深的技巧。对于每一种人来说，语言都要真实地体现自己的思想，这是一种基本的规定。如果言不由衷，言行不一，虚情假意，只能给人一种虚伪油滑不可靠的印象。此外，谈吐要讲文明礼貌，符合社会公德，切忌用语粗俗、挖苦挖苦、不尊重她人，或者不断打断别人的话，大发牢骚，批评别人，说别人的闲话，甚至恶语伤人，这都会使人感到你不能与人为善，而不乐意与你交往。

使用保洁服务卡可享有保养类八折优惠

名称	服务卡面值	有效期	合计使用时间
来宾卡	100 元	半 年	7 小时
来宾卡	200 元	半 年	14 小时
来宾卡	500 元	长 效	40 小时送 5 小时
来宾卡	1000 元	长 效	92 小时送 10 小时
VIP 卡（家庭包月卡）	元（面议）	长 效	200 小时送 4 小时（面议）

服
务
范
例

畴及收费原则

服务项目	清 洁 范 围	计 费 标 准
空 房 清 洁	玻璃、地面、顶棚、瓷片、洁具、踢角线、家具等	3 元 / 平方
拓 荒	商场、企事业单位及宾馆拓荒、外墙、门头、广告牌等清洗	价格面议
地 毯 保 养	真丝、全毛、混纺、化纤、地毯的除污、家用优质地毯	4 平方起价 100 元，每增长 1 平方增长

杀菌、杀虫、避免脱毛、避免静电的解20元。

决

地板打蜡保养	木质地板、石质地板、需要进行防滑、耐磨特殊解决的地板	木质地板	4元 / 平方
		石质地板	4元 / 平方
		特殊材料地板	价格面议
真皮、布艺沙发保养	真皮沙发只限光亮皮，布艺沙发只限不可拆卸布艺面和可拆卸布艺面	1-1-3 为一套	180元/套
		1-2-3 为一套	200元/套

窗帘清洗	免费拆卸、接送、安装、熨烫	10元/斤
家具保养	木质家具	5元/平方
壁纸保养	布基、纸基、塑基	5元/平方
钟点工保洁券	地面、厨卫洁具、室内玻璃、顶棚、家具、器皿、整顿书架、储物柜、清理杂物、拆洗、清洗衣物、饭前准备、饭后整顿等（不含灯具清洁）	20元/小时/人
清洗油烟机	更换零件则另加收费用	40元/台
疏通马桶		40元/次
疏通管道	含材料费	30元/次
更换纱窗		7元/平方

清洁原则

- 1、玻璃：目视无水痕、无手印、干净光亮;框缝无尘土、干净;窗台下手摸光滑无尘土。
- 2、卫生间：无杂物、无污渍、洁具触摸光滑、有光泽、无异味。厨房：无杂物、无污渍、瓷砖表面干净，手摸光滑，有光泽。
- 3、卧室及大厅：墙壁手摸光滑、无尘土，开关盒、排风口、空调出风口等无尘土、无污渍，灯具干净。保洁
- 4、门及框：手摸光滑、无污渍、沿口处无尘土，无死角，有光泽。家政保洁
- 5、地面：无尘土、无污渍、地板光滑有光泽，石材光亮。清洗
- 6、地角线：无尘土、干净、无胶渍。保洁

个性化家政服务类别及收费原则

（参照价）

为业主提供个性化的居家服务，旨在为您的居家生活提供更大的便利。提供的居家服务重要涉及户内清洁、户内维修、免费服务等。有关项目及收费原则如下：

（一）供电设施维修类

序号	服务项目	收费原则	备注
1	更换明敷线	2元/米	含检修费 不包材料
2	更换暗敷线	5元/米	
3	更换空气开关	30元/次	

4	更换电源插座	5 元/只	
5	更换电话插座	5 元/只	
6	更换灯泡	2 元/只	
7	更换灯管	2 元/支	
8	更换灯罩	2 元/只	
9	更换镇流器	2 元/只	
10	安装吊灯	30 元/盏	单价 500 元以上的吊灯不安装
11	安装吸顶灯	10 元/盏	
12	安装壁灯	5 元/盏	
13	安装床头灯	5 元/盏	
14	安装射灯(有轨道)	30 元/套	
15	安装射灯(无轨道)	5 元/盏	
16	安装镜前灯	5 元/盏	

(二)供水设施维修类

序号	服务项目	收费原则	备注
17	疏通洗手盆	10—20 元/次	动用疏通机 50 元起需拆检查口 80 元/次
18	疏通洗菜盆	10—20 元/次	
19	疏通马桶	20—50 元/次	
20	疏通浴缸下水管	20 元/次	
21	疏通地漏	20—50 元/次	
22	马桶、洗手盆、洗菜盆漏水修理	10—50 元/次	
23	更换一般水龙头	5 元/只	
24	更换混合水龙头	20—60 元/只	
25	更换软管	3 元/条	

(三)家庭物品维修类

序号	服务项目	收费原则	备注
----	------	------	----

26	安装排气扇	20 元/台	
27	安装抽油烟机	30 元/台	
28	拆卸抽油烟机	30 元/台	
29	安装壁扇	10 元/台	
30	检修文献柜合页	10 元/个	
31	安装电热水器	20 元/台	
32	拆卸热水器	20 元/台	
33	安装洗衣机	20 元/台	
34	安装消毒碗柜(挂墙)	30 元/台	
35	挂装镜框	5—30 元/块	木螺丝
36	挂装镜框	10-50 元/块	膨胀螺丝
37	安装门铃 有线:	30—50 元/个	
	无线:	10 元/个	
38	安装窗帘 按宽度计	8 元/米	
39	安装毛巾架、刀架、纸筒	8 元/个	
40	安装晾衣绳	15 元/个	
41	安装球形锁	10 元/套	
42	更换阳台推拉门轮子	40 元/扇·次 单个 25 元	
43	换推拉门锁	20 元/套 包材料	
44	焊接	50 元起价	根据工作量, 具体费用面议
45	换户门锁	20 元/次	
	换锁芯	150 元/套	包材料
46	换窗户拉手	20 元/个	包材料
47	打孔 6mm-14mm	5 元/个	冲击钻
48	打穿墙孔 18mm-25mm	15 元/个	冲击钻
49	安装自来水管	根据状况现场定价	明敷水管, 可提供材料

50 清洁水龙头、热水器过滤网 最高 15 元/次 简朴清洁不收费

51 更换文献柜、抽屉锁 10 元/把

52 暗装敷设电话线 8 元/米

53 明装敷设电话线 5 元/米

(四)家政服务类

序号	服务项目	收费原则	备注
54	钟点家庭服务(平常家务)	15 元/小时·人	
55	定点长期服务(5 小时/周)	220 元/月	不含周六、日
56	定点长期服务(10 小时/周)	380 元/月	不含周六、日
57	定点长期服务(15 小时/周)	550 元/月	不含周六、日
58	定点长期服务(25 小时/周)	720 元/月	不含周六、日
59	木地板打蜡	2 元/ m ²	包蜡水
60	清洗地毯	3-5 元/ m ²	
61	清洗窗帘	15-30 元/ m ²	

(五)免费服务项目

序号	服务项目	收费原则	备注
1	调节电视节目	免费	
2	代办收订报刊杂志	免费	
	特快专递	免费	
	送邮件上门服务	免费	有关邮寄递延费等费用用由业主自负。
3	代叫出租车	免费	
4	代订酒店	免费	
5	清洗空调过滤网(分体机)	免费	

阐明：1、以上所列收费项目，除备注中有注明外，均不含材料费；

2、如顾客需求的服务项目超过以上范畴，可与管理处协商拟定；

3、收费原则如有变更，以管理处最新发布为准。

雇主须知

- 1、 雇主用工须提供真实身份证、工作单位和住址。
- 2、 用工之前须签定正式用工合同，合同期为半年至一年，合同签定之后，雇主须一次性付清简介费和合同期内的管理费，预付服务员第一种月工资。合同期内雇主如对服务员不满意，可以调换，但必须提前一周告知公司。合同期满，雇主应将保姆安全送回公司。
- 3、 为便于雇主请到合适的保姆，公司为雇主提供保姆试工之便利，试工时间为3天。
- 4、 雇主试工需先交纳保姆试用押金500元。
- 5、 试工期间收取服务员工资20元/天，服务费15元/天，合计35元/天。
- 6、 试工满意之后，雇主需与公司签定一年以上用工合同，服务员工资从试工第一天算起。
- 7、 雇主试工如不满意，应将保姆送回公司，公司扣除雇主应交费用之后，余款退回雇主。
- 8、 如果试工期满之后，雇主不与公司联系，则视为雇主与保姆私下达到合同，公司除扣掉雇主所交费用之外，还将调回保姆，并保存追究雇主责任的权利。
- 9、 雇主有下列情形之一的，服务人员可以回绝继续提供服务；
 - 1) 不能提供商定工作条件的；
 - 2) 强制服务人员提供商定之外服务的；
 - 3) 对服务人员实行虐待的；
 - 4) 严重损害服务人员人格尊严的；
 - 5) 可以威胁服务人员人身安全的；
 - 6) 规定服务人员从事违法犯罪行为的；
- 10、 服务员有下列情形之一的；雇主可以规定更换：
 - 1) 不尊重雇主或干预雇主私生活的；
 - 2) 擅自离岗，引领他人进入雇主家中，并有涉嫌的；
 - 3) 损害雇主合法利益的；
 - 4) 泄漏雇主及其亲友家人隐私的；
 - 5) 有严重违法行为的；

家政服务流程

第一步 征询

- 1 服务内容：尽量具体地描述您将选择的服务项目和基本状况。
- 2 服务时间：告诉我们您盼望的服务时间和完毕时间
- 3 服务费用：确认您已查阅了我们提供的服务费用参照目录，如果存在异议，请提出合适理由。
- 4 服务地点：这是我们精确、及时、可靠履行服务的必需，涉及：路名、社区名、楼号（名）、单元、层次、门牌号、乘车路线以及附近具有标志特性的建筑物或机构。
- 5 联系方式：这是我们保持服务增进和关系互动的快捷方式。建议提供两种以上联系方式。
- 6 客户名称：负责人姓名和单位名称

第二步 方案：

坚持客户至上、一切从客户需要出发，制定合理的家政服务方案，及时与客户沟通，准备签约。

第三步 合约：

如客户对服务方案承认，双方在明细化的基本上，达到服务合同。

第四步 缴费：

根据服务类型和特点，一般涉及预先支付、过程支付和最后支付三部分。

第五步 执行：

派出服务人员或提供服务系统完毕双方达到的服务目的。

第六步 验收：

双方对服务成果和服务质量进行成功确认，退出服务现场。

第七部 总结：

我们对本项服务进行内部员工评价、客户评价和管理评价，为实现客户最大满意度，完善和跟踪服务作出结论。

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/706113121131010155>