

ICS 03.080.30
A10
备案号: 49436-2016

DB36

江 西 省 地 方 标 准

DB36/T 898—2016

钟点工服务质量规范

Hourly worker as quality standards

2016 - 03 - 31 发布

2016 - 07 - 01 实施

江西省质量技术监督局 发布

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
4 钟点工服务形式.....	2
5 钟点工服务分类.....	2
6 基本要求.....	2
7 服务流程.....	3
8 服务内容及要求.....	4
9 质量保障.....	6
10 投诉处理.....	6
附录 A（资料性附录） 钟点工个人信息登记表	7
附录 B（资料性附录） 钟点工职业道德及行为规范准则	8
附录 C（资料性附录） 钟点工客户信息登记表	9
附录 D（资料性附录） 钟点工服务合同	10
附录 E（资料性附录） 钟点工客户投诉意见处理表	14
附录 F（资料性附录） 钟点工服务派工单	15

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》给出的规则编写。

本标准由江西省商务厅、江西省人力资源和社会保障厅提出。

本标准起草单位：江西省家庭服务业协会。

本标准主要起草人：张建华、叶卫海、王蓬兴、李林、刘芸、孙菊荣、狄巧青。

本标准为首次发布。

钟点工服务质量规范

1 范围

本标准规定了钟点工服务涉及的术语和定义，钟点工服务分类和形式；明确了钟点工服务机构、职业培训、钟点工服务人员的基本要求；规范了钟点工的服务流程、服务内容和要求、质量保障以及投诉处理等。

本标准适用于江西省行政区域内钟点工服务机构提供的钟点工服务质量要求。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 17242-1998 投诉处理指南

GB/T 20647.8-2006 社区服务指南 第8部分：家政服务

GB/T 28916-2012 家务服务基本要求

《家政服务员国家职业标准》（国家劳动和社会保障部）

DB36/T 793-2014 母婴生活护理员（月嫂）服务质量规范

DB36/T 851-2015 保洁服务质量规范

DB36/T 850-2015 育婴服务质量规范

3 术语和定义

以下术语和定义适应于本标准

3.1 钟点工服务 hourly service

以家庭为服务对象并延伸到机关、企事业单位、社区等，根据法律及合同要求，以小时计算劳动报酬、提供服务的非全日制的家政服务。

3.2 钟点工服务人员 hourly worker

在法定劳动年龄内，以小时计算劳动报酬、提供服务的家政服务人员，俗称钟点工。

3.3 钟点工服务客户 customers of hourly service

接受钟点工服务的家庭或机关、企事业单位、社区等，以下简称客户。

3.4 钟点工服务机构 institutions of hourly service

依法设立且具备从事家政服务资质的企事业单位、民办非企业和个体经济组织等，以下简称服务机构。

3.5 钟点工服务合同 contracts of hourly service

服务机构、钟点工、客户之间为确立服务内容、服务期限、服务质量、服务报酬（支付方式）等事项协商一致，依法达成各方权利与义务的约定。

4 钟点工服务形式

主要有临时服务、随叫随到服务、固定服务三种形式。

4.1 临时服务

每次服务时间从2小时到时数小时、根据客户要求上门、以实际服务时间计算收费的家政服务。

4.2 随叫随到服务

客户随叫随到、钟点工随时上门提供、每次服务时间在3小时以上的家政服务。

4.3 固定服务

根据客户要求，可以是每天也可以是每周或者每月在特定时间上门提供的家政服务。

5 钟点工服务分类

主要分为7大类：保洁服务、育婴服务、产妇与新生儿护理服务、居家养老服务、医院陪护服务、家务服务和其他服务。

6 基本要求

6.1 服务机构

6.1.1 应当具有合法的经营资质，证照齐全并在经营场所醒目位置悬挂；明示服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责、投诉监督电话等。

6.1.2 应当具有与经营服务相适应的场地、设备、管理人员和专职或兼职的培训人员。

6.1.3 应当配备身份证识别仪，用于识别服务人员和客户身份证的真伪性。

6.1.4 环境、安全、卫生方面应当符合相关规定。

6.1.5 应当核实钟点工身份、住址、健康、技能、奖惩情况，并登记在册，建立人事档案。本标准附录A给出了《钟点工个人信息登记表》的基本格式和相关内容。

6.1.6 应当建立钟点工服务档案和管理数据库，便于管理和随时查询钟点工服务信息。钟点工服务档案应当包括：钟点工个人信息记录、有效居民身份证、健康证、培训合格证或职业资格证、奖惩记录、服务合同、派工情况登记、客户投诉处理意见、客户信息记录等材料。

6.1.7 应当印制统一的派工单，并为钟点工配备符合国家标准的防护用品和安全用具。

6.1.8 提供服务之前，应当签订《钟点工服务合同》，明晰有关事项。

6.1.9 对客户提出的问题，应当做出真实明确答复，不得欺骗和误导客户。

6.1.10 应当定期组织钟点工进行学习和培训。

6.2 职业培训

- 6.2.1 应当建立完善的钟点工服务培训体系，包括培训计划、培训大纲、培训教材、培训师资等。
- 6.2.2 培训内容应包括专业知识、技巧、技能和相关法律、本标准、职业道德、行为规范、安全知识。
- 6.2.3 授课教师应取得全省全行业统一颁发的《江西省家庭服务业钟点工师资培训合格证书》方能执教。
- 6.2.4 对新从事钟点工服务人员的培训，应当参照《家政服务员国家职业标准》中初级家政服务员进行。培训课时不得少于 90 标准学时。

6.3 钟点工

- 6.3.1 年龄在 18—55 岁之间、具有小学以上文化程度、有身份证明、培训合格证、健康证（健康体检周期为一年）、职业技能资格证、无刑事犯罪记录证明等。
- 6.3.2 具有一定的法律、安全、卫生知识和钟点工服务的基本知识、技能，熟知、会做钟点工服务内容的各项工作。
- 6.3.3 具有良好的职业道德和礼仪。本标准附录 B 给出了《钟点工职业道德和行为规范》的基本要求。
- 6.3.4 积极参加职业技能培训，注重不断提升服务能力和自身的综合素质。
- 6.3.5 及时进行体检，凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎（包括病毒携带者）、活动型肺结核、化脓性或渗透性皮肤病、其他呼吸道和消化道以及艾滋病、梅毒、性病等传染病者不得上岗。
- 6.3.6 新从事钟点工服务的人员，应当参加服务机构或职业学校的系统培训、实习，取得培训合格证书后方可上岗。
- 6.3.7 应当熟练掌握拨打 120 等急救电话。

7 服务流程

7.1 服务接待

- 7.1.1 服务机构应建立接待平台，及时接待客户的咨询及预约信息。接待平台可以包括热线电话、业务受理场所、服务网络等。接待平台收到客户的预约信息后，应及时做好记录。
- 7.1.2 服务机构在客户提出服务需求时，应当核实客户身份（个人客户需出示居民身份证、或户口本、或护照；单位客户需出示合法证件或公函、或介绍信），要求客户如实填写客户登记表。本标准附录 C 给出了《钟点工客户信息登记表》的基本格式和内容。
- 7.1.3 服务机构要与客户商定钟点工数量、服务时间、服务内容、服务地址、服务面积、服务质量要求、收费标准、是否需要携带服务工具、用品等。

7.2 签订服务合同

- 7.2.1 客户可以根据需要选择服务内容，既可以选择服务分类中的全部项目，也可以选择部分项目。
- 7.2.2 在服务机构、客户、钟点工三方对服务内容、时限、费用等均无异议的情况下签订服务合同。本标准附录 D 给出了《钟点工服务合同》的基本格式和内容。

7.3 服务准备

7.3.1 服务机构应当根据服务合同和就近均衡的原则安排钟点工提供服务，出具派工单。本标准附录 E 给出了《钟点工服务派工单》的基本格和相关内容。

7.3.2 钟点工应当根据服务合同和派工单准备好必须的服务用品用具，作好上岗准备。如有特殊情况不能准时提供服务，应当提前告知服务机构和通知客户。

7.4 服务实施

7.4.1 钟点工上门服务时，应当按照约定时间到达客户指定的地点，向客户确定服务内容、出具派工单、明示工牌、出示身份证和健康证，在得到客户同意后开始服务。

7.4.2 正式服务后开始记录服务的起止时间。服务的起止时间要征得客户认同。

7.4.3 钟点工服务时，必须依据本标准和服务合同要求，按时保质完成服务，将手机调至静音状态，不得消极怠工、不得与客户聊天或做与工作无关的事情。

8 服务内容及要求

8.1 保洁服务

按照DB36/T 851—2015 保洁服务质量规范执行。

8.2 育婴服务

按照DB36/T 850—2015 育婴服务质量规范执行。

8.3 产妇与新生儿护理服务

按照DB36/T 793—2014 母婴生活护理员（月嫂）服务质量规范执行。

8.4 居家养老服务

8.4.1 生活料理

- a) 为能自理的客户照料日常起居、个人卫生，晒洗衣被、打扫居室、熨烫衣服、陪同看病、帮助取药、代办代购等生活服务；
- b) 为不能自理的客户照料床上洗头、擦浴、穿脱衣服、晒洗衣被、打扫居室、熨烫衣服、陪同看病、帮助取药、代办代购、清理个人卫生、帮助排便、照顾睡眠、给药，安全移动体位、预防压疮等生活服务；
- c) 合理安排食谱，制作营养均衡的膳食，为患病客户提供合理膳食；
- d) 为客户使用的日常生活用品进行清洁、消毒，预防发生交叉感染；
- e) 为患有老年性常见疾病的客户提供健康保健指导及生活照料；
- f) 根据客户身体状况组织安排有益健康的娱乐、体育活动。

8.4.2 技术护理

- a) 为患病客户或有肢体、器官功能障碍的客户照料生活服务、初级保健和肢体辅助功能锻炼；
- b) 在专业医护人员的指导下，给予客户必要的治疗和护理活动，如按摩、测体温、提醒吃药、常规换药、病情观察、生命体征检测等；

- c) 当客户发生意外时，如烫伤、扭伤、挫伤、褥疮、尿潴留等，应当能正确判断并及时做出处理，使之得到及时救治。

8.4.3 心理照护

- a) 为健康客户提供必要的生理、心理、社会服务，如：读报、聊天、倾听、沟通交流等；
- b) 给予需要临终照护的客户在生理、心理等方面的帮助，以减轻其痛苦，并为其家属提供心理和精神上的支持。

8.5 医院陪护服务

- 8.5.1 晨间护理，协助病人起床、洗脸、穿衣、如厕、洗手、口腔护理（刷牙、漱口）、梳头等。
- 8.5.2 晚间护理，协助病人洗脸、漱口、洗脚（泡脚）、照顾入睡等。
- 8.5.3 整理床上卫生，保持床上清洁整齐。
- 8.5.4 协助病人进餐、饮水、吃药等。
- 8.5.5 协助病人清理个人卫生，打开水、清洗餐具等。
- 8.5.6 协助病人功能锻炼、床下活动，陪同病人散步，给病人翻身等。
- 8.5.7 协助病人排泄大小便，帮助病人留取大小便和送检等。
- 8.5.8 协助医护观察病情和打针，发现异常情况及时通知医护人员。
- 8.5.9 为病人提供必要的心理疏导。

8.6 家务服务

8.6.1 操持家务

a) 家庭餐烹制

- 了解常见食品的营养成分和原料的合理搭配技巧，配制一般菜肴，合理安排膳食，做到营养均衡；
- 了解主食制作中原料和水的比例及水温标准、馅料调拌等常识，掌握蒸、煮、烤、烙等主食的制作技法；
- 掌握炒、煎、炸、蒸、煮、炖及凉拌等烹调技法，了解基本调味品、火候的使用常识，鉴别食品成熟性状，制作一般的家庭餐和聚会所需的菜品；
- 掌握选、削、择及洗涤常见菜品原料的方法，掌握食品（原料及成品）鉴别及保管常识，能够正确储存一般食品及其原料；
- 掌握一般鱼类的宰杀、去鳞、去鳃、开膛和洗涤的初步加工技术；
- 掌握鲜活原料、肉类原料的简单加工方法及技术要求，能够正确运用片（批）、切、剁、削、刮等常用刀法将原料加工成丁、片、段、块、丝状。

b) 衣物的洗涤和保管

- 了解衣物和洗涤剂的一般特性，能够依据衣物的特性正确选用洗涤剂；
- 了解衣物洗涤的一般常识，正确使用手洗和机洗的方法洗涤衣物；
- 了解常见针纺织品、皮毛制品的特性和熨烫要求，能够鉴别常见服装面料的质地，正确洗烫常见面料的衣物；

- 了解不同面料衣物、皮毛制品的保管常识，能够正确保管不同面料的衣物；
- 掌握晾晒和叠放衣物的正确方法；
- 能够清洁鞋帽。
- c) 家用电器和燃气用具使用
 - 了解家用电器的性能和使用注意事项，能够安全使用家用电器；
 - 掌握煤气、天然气等的使用常识，能够安全使用燃气具，妥善处理常见的意外情况。
- d) 采买与记账
 - 了解常见生活用品和食品的购买常识，能够按要求购买日常生活用品和食品；
 - 了解一般记账方法，能够准确记录采买明细账目。
- e) 家庭保健
 - 掌握营养配餐的一般知识，能够根据家庭成员特点进行膳食调配；
 - 了解常见病的预防、保健与护理知识，能够对家庭成员进行一般常见病的护理；
 - 了解一般常见病的饮食禁忌，能够制作适合病人的膳食。

8.6.2 饲养宠物、养护花卉

- 掌握常见的宠物饲养常识，能够正确喂养和照料观赏鱼、观赏鸟、宠物猫、宠物狗、宠物龟等；
- 掌握家养盆栽花卉的光照、浇水、施肥、剪枝、病虫害防治等养护；
- 掌握特殊人群卧室植物选择以及卧室内绝对不能摆放的植物。

8.6.3 接送孩童上下学

- 掌握交通安全法规，确保接送孩童上下学的交通安全；
- 掌握看护孩童的常识和注意事项，协助照料孩童日常生活。

8.7 其他服务

严格履行合同约定，确保服务质量，并落实监督到位。

9 质量保障

9.1 服务回访

服务机构要定期或不定期通过有效的渠道和方法收集客户的反馈意见，做好客户满意度回访，了解钟点工服务情况，从而改进服务质量，提高服务水平。

9.2 质量监督

9.2.1 服务机构应当自觉接受社会及相关部门的监督，对客户反馈的意见进行登记、整理，针对反馈意见采取纠正或改进措施，并及时对客户反馈的意见给予答复。本标准附录 F 给出了《钟点工客户投诉处理意见表》的基本要求。

9.2.2 给属于故意拖延时间、服务不规范、质量不达标的钟点工提出警告并进行整改；对多次被投诉的钟点工必须重新培训，培训后仍不达标的不得上岗。

10 投诉处理

服务质量投诉处理程序可参照GB/T 17242-1998 投诉处理指南第6章规定。

附 录 A
(资料性附录)
钟点工个人信息登记表

档案编号:

姓 名		性 别		民 族		贴照片处
出生日期		从业年限		学 历		
联系电话		专业技能		婚姻状况		
是否从事过此项工作	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>			籍 贯		
家庭住址						
户口所在地						
身份证号码			《就业失业登记证》：有 <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/>			
提供证件情况：户口本 <input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 健康证 <input type="checkbox"/> 暂住证 <input type="checkbox"/> 培训证 <input type="checkbox"/> 职业资格证 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>						
家 庭 主 要 成 员	称谓	姓名	年龄	工作单位		备注
家 庭 服 务 工 作 经 历	家务服务	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	婴幼儿照护	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	婴幼儿教育	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀
	产妇和新生儿服务	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	老人照护	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	病人陪护	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀
	保洁服务	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	家庭餐制作	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	其 他	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀
体 检 纪 录	时间	体检具体项目			体检结果	
培 训 情 况	时间	培训项目			成绩	
奖惩情况						
备 注	可选项请在“ <input type="checkbox"/> ”中打“√”。					

经办人

登记时间

年

月

日

附 录 B
(资料性附录)
钟点工职业道德及行为规范准则

1 形象意识

从点滴做起，有塑造良好形象的意识。

2 职业道德

- 2.1 遵纪守法，不传播负面消息。
- 2.2 维护社会公德，讲文明礼貌，品行端正。
- 2.3 诚实守信，善于沟通，热情友好，不损害他人利益。
- 2.4 自尊自爱，按劳取酬，拾金不昧。
- 2.5 尊老爱幼，急客户所急，想客户所想，乐于奉献。
- 2.6 爱岗敬业，勤奋好学，注重不断提高自己的护理知识和专业技能。

3 仪容仪表

- 3.1 衣着得体、协调、整洁、悦目。
- 3.2 上衣、裤子、发夹、装饰等颜色搭配协调、衣服平整干净、符合季节。
- 3.3 头发扎起，不戴手表和戒指、不留长指甲、不戴耳环项链、不化浓妆、不喷洒香水。

4 问候方式方法与问候语

- 4.1 问候时，要看着对方眼睛，给对方信赖感。
- 4.2 问候时的表情，要微笑，给客户亲近感。
- 4.3 问候时的声音，轻快、稳重、口齿清楚。
- 4.4 使用礼貌用语“您”，“请”，“谢谢”等。

5 言谈

- 5.1 会讲普通话，听懂当地方言，能与客户交谈。
- 5.2 交谈时，不问及客户隐私，不参与客户家庭矛盾，忌出言不逊、语带讽刺、恶语伤人。
- 5.3 善于倾听，不随便打断客户谈话，不鲁莽提问，不言语纠缠不休。
- 5.4 闲谈时话题健康乐观。
- 5.5 与同行交谈时，注意守密，不泄露企业商业秘密，不涉及客户家事和隐私。

6 举止

- 6.1 工作时，不吸烟、不喝酒，精神饱满，微笑服务，吃苦耐劳，坦诚待人，团结协作。
- 6.2 不对客户品头论足，不以貌取人，待人有礼貌而不失热情；做错事主动赔礼道歉。
- 6.3 行走时脚后跟提起，站立时身体保持正直，坐时不翘二郎腿。
- 6.4 尊重他人意见，借鉴他人良好的工作经验，在他人需要协作时，积极配合。
- 6.5 具备危险防患意识，随时注意可能产生或发生的危险状况，提早解除危险隐患。
- 6.6 了解并尊重客户的宗教信仰、生活习惯和个性偏好。

附 录 D
(资料性附录)
钟点工服务合同

甲方(雇主): _____ 身份证号: _____
联系电话: _____ 住宅地址: _____

乙方(钟点工): _____ 身份证号: _____
联系电话: _____ 户籍地址: _____
现住址: _____ 紧急联系方式: _____

中介方(服务机构): _____
服务电话: _____ 经营地址: _____
法定代表人: _____ 负责人: _____

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国侵权责任法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他有关法律、法规的规定,甲乙丙三方遵循平等、自愿、诚实守信原则,就钟点工服务相关事宜签订本合同。

第一条 术语释义

甲方(雇主):是指具有完全行为能力的钟点工的雇佣者。

乙方(钟点工):具有完全民事行为能力和家庭服务能力的劳动者。

中介方(家政服务机构):依法成立的具有相关资质的,以中间人身份为雇主和家政服务员提供家政服务信息的家政服务组织。

第二条 服务内容

中介方介绍符合上岗条件(体检合格,经过培训合格)的乙方为甲方提供以下第_____项服务(可多选):

1. 家务劳动;
2. 婴、幼儿照护;
3. 婴幼儿教育;
4. 产妇与新生儿护理;
5. 老人照护;
6. 病人陪护;
7. 保洁服务;
8. 家庭餐制作;
9. 其他:_____。

第三条 服务地址

_____。

第四条 服务对象

1. 服务对象人数和内容: _____;

2. 特殊需求: _____;

3. 其它: _____。

第五条 服务形式

临时 随叫随到 固定日期、时段 其它

(请在□内打√)

第六条 乙方条件

籍贯：_____性别：_____年龄：_____学历：_____技能级别：_____是否接受过培训：_____

第七条 服务期限

_____年_____月_____日至_____年_____月_____日，具体服务时间：每天_____时至_____时。

第八条 中介服务费支付与方式

1. 在本合同签订之日，甲方支付中介方一次性中介服务费_____元（该费用为一次性收取，不退）；
2. 在本合同签订之日，乙方需要向中介方支付中介服务费_____元（该费用为一次性收取，不退）；
3. 合同期满后，三方续约，按照规定缴纳相关费用。

第九条 劳务报酬支付与方式

1. 乙方的劳务报酬为_____元（以小时为单位计算）；
2. 劳务报酬的支付方式：_____。

第十条 甲方权利与义务

1. 甲方权利

（1）有权要求乙方提供一年内正规医疗机构出具的体检合格证明，如有异议可要求重新体检，若体检合格，体检费用由甲方承担；若体检不合格，则由乙方承担；如若甲方要求乙方进行非常规体检项目，乙方应给予配合，费用由甲方承担；

（2）有权辞退不能完成合同约定工作的乙方，有权要求中介方重新介绍合适的钟点工；

（3）有权追究因乙方过错造成损失的法律赔偿责任，并向责任方要求经济赔偿，但不得扣押财产和证件或采取搜身、恐吓、殴打等侵犯乙方人身财产权利等处理方式；

（4）有权对乙方进行管理和工作指导，对乙方服务质量有异议的，在合同期内有权要求中介方调换钟点工。

2. 甲方义务

（1）因甲方原因造成乙方伤害，甲方应承担赔偿责任；在服务期间，若乙方突发疾病或遇其它伤害，甲方应采取必要的救治措施；若乙方外出未归或发生意外，应在24小时内通知相关方；

（2）甲方在签订合同时应出示本人有效身份证件，办理用户登记手续，如实填写家庭地址、联系电话、接受服务的家庭成员人数、服务内容、工作强度、时间要求、特殊服务，并在洽谈时如实告知乙方和中介方家中是否有传染病及精神病人；

（3）甲方应妥善保管家中的贵重物品；

（4）甲方不得将乙方转让给他方服务，不得拖欠乙方劳务报酬。

第十一条 乙方权利与义务

1. 乙方权利

（1）有权按时得到劳务报酬；

（2）有权保护自己人身和名誉不受侵犯，有权追究因甲方过错造成的经济损失；有权与侵权行为或严重违反合同约定的甲方解除合同；

（3）有权拒绝从事与合同内容不符的工作，有权拒绝为第三方服务，有权拒绝在非约定地址服务。

2. 乙方义务

(1) 遵守国家的法律法规，按合同约定服务；不得有损害甲方合法权益的行为，如因乙方过错而造成甲方人身或其他权益受侵害的，则要承担相应的法律责任；

(2) 禁止擅自离岗，外出应告知去向，如遇特殊情况不能按时返回的，应提前通知甲方；

(3) 服从甲方的管理和指导，遵照甲方的生活习俗，尊重甲方的宗教信仰，善待服务对象；

(4) 不得擅自将他人带入甲方家中；不得擅自翻动、拿用甲方物品；不参与甲方家庭内部事务和邻里纠纷；不泄露和传播甲方家庭及其成员隐私和个人信息。

第十二条 中介方权利与义务

1. 中介方促成、见证本合同的签订，甲乙双方应按照约定向中介方交纳介绍费；

2. 中介方核实甲方身份以及所提供信息的真实性，明确甲方需要提供的服务内容，考核甲方是否有雇请钟点工的条件；

3. 中介方核实乙方身份以及所提供信息的真实性、健康状况、文化程度、服务技能，考察钟点工是否具有上岗能力；

4. 出示服务机构的必备有效的资质证明：营业执照、组织机构代码证；

5. 甲乙双方在履约过程中，如有纠纷，中介方有调解义务；

6. 因乙方原因（体检不合格或有不良行为等）甲方不继续使用乙方的，中介方应重新为乙方更换符合约定条件的钟点工。

第十三条 保险

甲乙双方协商 是 / 否 投保商业保险。

1. 商业保险种类（投保商业保险请在 内打 ）：

《家政职业责任险》；

《家政服务员意外伤害加意外医疗险》；

其他_____。

2. 保费金额：_____元，由_____承担。

第十四条 合同期满与解除

1. 甲方提前辞退乙方或是乙方要求提前离岗的，由甲乙双方协商确定，可到中介方办理相关手续，结清工资；

2. 乙方离岗时，甲方与乙方均应认真检查各自财物有无损坏和丢失，乙方离岗后，合同各方不再为他方承担任何责任。服务期满，在同等条件下，甲方有优先续用乙方的权利，按规定缴纳相关费用；

3. 如钟点工在合同期内有更换，更换的钟点工的详细信息作为本合同的附件，其他条款不变。

第十五条 违约责任

1. 甲、乙双方的任何一方如不能继续履行合约的，须提前通知对方（乙方生病或突发事件除外），甲、乙方协商解除合同的；

2. 甲方逾期支付乙方服务报酬的，每逾期 1 天应按劳务报酬的 1% 向乙方支付违约金；

3. 甲乙双方未如实告知对方自身有恶性传染病或精神疾病的，任何一方有权要求立刻解除合同；由违约方承担由此产生的一切费用，且违约方无权要求守约方退还任何费用。

第十六条 免责条款

1. 甲方未尽审慎注意义务，违反以下约定而导致的损失，乙方不予赔偿：

(1) 甲方应妥善保管古董、文房、字画、珠宝、玉器、首饰等贵重、易碎以及具有特殊纪念意义的物品，乙方对此类物品不负责清洁养护；

(2) 对于各类家用电器，乙方不负责拆装和清洗，只负责外部清洁；

(3) 对于高档衣物、皮具、饰品、鞋帽等，乙方不负责清洗、熨烫、保养；

(4) 乙方不负责洗涤内裤，产妇、新生儿、婴幼儿、失去自理能力的服务对象或另有书面约定的除外；

(5) 二层以上（含二层）住所的玻璃外侧，乙方不负责擦洗；

2. 如甲方要求乙方对价格昂贵的花卉果木或宠物进行照料，甲方须自行追加投保相关险种；甲方未按上述要求投保的，乙方对上述花卉果木或宠物的丢失、伤害、死亡等免责；

3. 以上内容若由乙方造成损失的，不在免责范围内。

第十七条 其他约定条款

第十八条 合同争议解决办法

本合同如果发生争议，应由三方协商解决；也可向消费者协会或行业组织申请调解；协商或调解不成的，按下列第___种方式解决：

1. 提交_____仲裁委员会仲裁；

2. 向_____人民法院起诉。

本合同未尽事宜三方另行协商补充，补充协议与本合同具有同等法律效力；本合同一式三份，甲、乙、中介方三方各执一份，具有同等法律效力，自各方签字或盖章之日起生效。

甲方（签字）：

年 月 日

乙方（签字）：

年 月 日

中介方（盖章）：

法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）：

年 月 日

另需附的材料清单：

1. 甲方、乙方的身份证复印件
2. 钟点工的健康证明复印件
3. 甲方、乙方信息登记表

附 录 E
(资料性附录)
钟点工服务派工单

表单编号：

客户姓名		服务地址		
服务合同号		联系电话	具体服务时间	
签发人		签发时间	收回时间	
钟点工姓名		工 号	职业等级	
开始服务时间		结束服务时间	实际服务多少小时	
客户要求：				
服务内容：				
收费标准：		元/小时	元/平方	实际收费
				元
验 收 签 字	完成钟点服务后客户评价意见： <input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意。			
	客户签名： 年 月 日			
服务机构总结意见：				签章： 年 月 日
您对我们服务的建议：				

服务机构地址：

服务热线：

监督电话：

附 录 F
(资料性附录)
钟点工客户投诉处理意见表

投诉人姓名				投诉方式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 信件 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 家访		
性别		年龄		投诉对象	<input type="checkbox"/> 服务员(钟点工) <input type="checkbox"/> 服务机构		
合同编号					被投诉人		
联系电话					投诉时间		
投诉人住址							
投诉内容							
调查纪录	1、客户投诉情况	<input type="checkbox"/> 经常	<input type="checkbox"/> 偶尔	<input type="checkbox"/> 初次	<input type="checkbox"/> 其他		
	2、投诉事项是否真实	<input type="checkbox"/> 真实	<input type="checkbox"/> 基本真实	<input type="checkbox"/> 不真实	<input type="checkbox"/> 其他		
调查纪录	3、类似投诉	<input type="checkbox"/> 经常	<input type="checkbox"/> 偶尔	<input type="checkbox"/> 初次	<input type="checkbox"/> 其他		
	4、投诉资料	<input type="checkbox"/> 附信件	<input type="checkbox"/> 附实物	<input type="checkbox"/> 口头	<input type="checkbox"/> 其他		
负责人调查意见:							
签名: 日期:							
处理意见							
负责人签字: 日期:							
主要负责人批示							
主要负责人签字: 日期:							
回复客户时间				回复人员签名			
上报上级日期				上报人签名			

注: 可选项请在“□”中间打“√”。