

家政公司管理制度

目录

家政公司管理制度.....	1
一、总 则.....	2
二、服务承诺（对客户）.....	2
三、员工通用守则（全体员工）.....	2
四、家政服务人员岗位制度.....	3
五、家居保洁员专项职责.....	4
六、办公室 / 管理人员制度.....	4
七、服务流程.....	5
八、合同与保险管理.....	6
九、理赔处理.....	6
十、培训管理制度.....	6
十一、绩效考核制度.....	6
十三、离职 / 解聘制度.....	7
十四、附则.....	7

一、总则

1. 为规范家政服务管理，保障客户、家政员、公司三方合法权益，提升服务品质与品牌形象，依据国家相关法律法规制定本制度。
2. 本制度适用于公司全体管理人员、家政服务人员、后勤及行政人员。
3. 公司核心理念：诚信为本、客户至上、专业规范、安全安心。
4. 凡违反本制度，按公司奖惩规定处理；涉嫌违法的，移交司法机关。

二、服务承诺 (对客户)

1. 严格依照服务合同执行，不得擅自变更服务内容、时间与费用。
2. 客户合理要求更换家政员，公司 24 小时内响应，优先匹配。
3. 服务不达标人员，立即安排免费复训，考核合格后方可重新上岗。
4. 家政员出现违法违规、违纪行为，一经查实严肃处理，并配合客户维权。
5. 家政员入乡随俗、尊重客户习惯，确保服务期间家庭安全、和睦。
6. 家政员与客户沟通不畅或产生矛盾，公司全程介入协调，可免费更换人员。

三、员工通用守则 (全体员工)

1. 遵守国家法律、社会公德与公司各项制度。
2. 爱岗敬业、认真负责、服从管理，不推诿、不怠工。
3. 文明用语、礼貌待客、微笑服务，禁止与客户 / 同事争吵。
4. 着装整洁、仪表端庄，上岗按要求佩戴工牌、穿着工装。
5. 严守保密义务，不泄露客户信息、公司商业秘密、员工隐私。
6. 爱护客户及公司财物，损坏照价赔偿。
7. 不私自接私活、不私下收费、不向客户索要小费 / 借款。
8. 团结协作，维护公司品牌形象与声誉。

四、家政服务人员岗位制度

（一）上岗基本要求

1. 持有效身份证、健康证、培训合格证上岗，无犯罪记录。
2. 上岗前完成公司统一培训：职业道德、礼仪、保洁、烹饪、安全、照护等。
3. 首次上门主动自我介绍，出示证件，核对派工单与服务内容。

（二）上门服务规范

1. 守时守信，按约定时间提前 5 - 10 分钟到达，不迟到、不早退。
2. 进门先敲门 / 按门铃，征得同意后方可进入；穿鞋套或按客户要求换鞋。
3. 服务做到三轻：说话轻、走路轻、操作轻。
4. 不随意进入客户卧室、书房等私密区域；确需进入先敲门，征得同意。
5. 不翻找客户抽屉、橱柜、文件、物品；不使用客户私人物品、化妆品、电器。
6. 不私自会客、不留外人在客户家住宿、不擅自外出。
7. 未经客户同意，不使用客户电话、不泄露客户地址 / 电话 / 家庭情况。
8. 不议论客户隐私、不传播家庭信息、不打听收入 / 婚恋等敏感问题。

（三）工作纪律

1. 严格按合同与派工单完成服务，不得擅自增减项目、不抬价压价。
2. 工作期间不看电视、不玩手机、不抽烟、不饮酒、不吃客户食品。
3. 采购记账清晰、票据齐全，不虚报、不冒领、不侵占财物。
4. 拾金不昧，客户遗失物品立即归还并报备公司。
5. 与客户发生矛盾不顶撞、不争吵、不擅自离岗，第一时间上报公司处理。
6. 离职 / 离岗须交接清楚，主动接受客户与公司物品检查。
7. 每月至少向公司督导汇报 1 次工作情况，保持通讯畅通。

（四）仪容仪表

1. 勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣，保持个人卫生。

2. 不化浓妆、不涂指甲油、不佩戴夸张首饰，发型清爽、不染怪异发色。
3. 不穿睡衣、吊带、超短裙、拖鞋等进入客户公共区域或外出。
4. 坐姿、站姿、走姿端庄大方，举止文明。

（五）安全责任

1. 注意水、电、气、刀具、家电使用安全，防止火灾、烫伤、触电等事故。
2. 照护老人、小孩、病人须专心，不离开视线，防止跌倒、走失、误食。
3. 外出采购 / 接送儿童注意交通安全，不与陌生人搭讪。
4. 发生意外立即停止操作，保护现场，第一时间上报公司与客户。

五、家居保洁员专项职责

1. 自备清洁工具：抹布、玻璃刮、清洁剂、个人水杯餐具等。
2. 上门先与客户确认服务范围、标准、计价方式，有异议立即联系公司。
3. 严格按保洁规范作业，不敷衍、不遗漏，保质保量完成。
4. 作业完毕请客户验收，填写服务反馈单，按公司统一标准收费。
5. 不私自更改价格、不私下收款、不额外索要费用。

六、办公室 / 管理人员制度

（一）日常工作规范

1. 按时上下班，不迟到早退，请假须提前申请并获批。
2. 办公期间不串岗、不闲聊、不做与工作无关事项。
3. 电话铃响 3 声内接听，统一用语：“您好，XX 家政，很高兴为您服务。”
4. 准确登记客户需求、派工信息、回访记录，及时跟进闭环。
5. 保持办公区域整洁，爱护办公设备与财物。

（二）部门经理职责

1. 负责本部门日常管理、工作计划制定与执行监督。
2. 抓好员工培训、考勤、考核、服务质量管控。
3. 及时处理客户投诉、家政员纠纷，提升满意度。
4. 维护公司利益与形象，不利用职权谋私。

（三）财务人员职责

1. 建立规范账目，做到账账相符、账实相符、账票相符。
2. 当日账目当日结清，不挪用、不贪污、不造假。
3. 严格执行报销与付款审批流程，原始凭证齐全有效。
4. 保管好现金、支票、印鉴，确保资金安全。

（四）文员 / 行政职责

1. 负责合同、档案、资料整理归档，严守商业秘密。
2. 做好客户回访、电话接待、信息登记与报表统计。
3. 协助招聘、培训、考勤、物料管理等工作。
4. 保持良好服务态度，高效对接各岗位工作。

七、服务流程

1. **客户咨询**：登记服务项目、时间、地点、需求、联系方式。
2. **制定方案**：匹配人员、明确标准、报价、确认细节。
3. **签订合同**：明确双方权利义务、服务内容、费用、保险、违约责任。
4. **派工上门**：发放派工单，家政员按规范上门服务。
5. **过程监督**：公司督导回访，跟踪服务质量与安全。
6. **验收结算**：客户验收合格，按合同结算费用。
7. **售后跟进**：收集反馈，处理问题，持续提升服务。

八、合同与保险管理

1. 所有服务必须签订书面合同，禁止口头约定。
2. 公司统一为上岗家政员购买家政服务综合保险，降低三方风险。
3. 客户有权按合同更换不合格家政员，追究因重大过失造成的损失。
4. 客户应按时支付服务费，不得无故拖欠、克扣家政员工资。
5. 服务期满续约，须提前 10 天办理手续。

九、理赔处理

1. 发生意外 / 损失，第一时间上报公司，保护现场与证据。
2. 提交材料：事故经过、身份证明、合同、保险单、损失凭证 / 医疗资料。
3. 公司协助向保险公司报案、理赔，不推诿、不拖延。
4. 责任明确后，按保险条款与合同约定快速赔付。

十、培训管理制度

1. 新员工必须参加岗前培训 + 考核，合格方可上岗。
2. 在岗员工定期参加技能提升、安全、礼仪复训。
3. 培训内容：职业道德、法律法规、家庭礼仪、保洁、烹饪、照护、安全操作等。
4. 培训期间遵守纪律，考核结果纳入上岗与评级依据。

十一、绩效考核制度

1. 实行月度考核 + 年度考核，结果与工资、奖金、晋升挂钩。
2. 考核维度：出勤、纪律、服务技能、工作质量、客户评价、服从管理。
3. 客户评价占主要权重，投诉、返工、差评按规定扣分。
4. 考核结果公示，员工可正常申诉，公司 5 个工作日内答复。

十二、奖惩制度

（一）奖励

1. 客户书面表扬、零投诉、服务优质，给予奖金 / 荣誉 / 优先派单。
2. 拾金不昧、见义勇为、挽回公司 / 客户损失，给予表彰与奖励。
3. 全年出勤达标、技能优秀，发放年终奖 / 工龄补贴。

（二）处罚

1. 迟到早退：每次扣款，屡犯加重。
2. 旷工：按日加倍扣款，连续旷工按自动离职处理。
3. 不穿工装、不戴工牌：限期整改，不改扣款。
4. 私接私活、私下收费：立即辞退，全额退还并赔偿损失。
5. 损坏财物、虚报账目、侵占钱物：照价赔偿，情节严重开除并追责。
6. 泄露隐私、顶撞客户、消极怠工：警告 — 扣款 — 停岗 — 辞退。
7. 违法犯罪：立即解除关系，移交公安机关处理。

十三、离职 / 解聘制度

1. 家政员离职须提前 7 天向公司与客户提出；正式员工提前 30 天书面申请。
2. 离职前做好工作交接，归还工牌、工装、工具等公司物品。
3. 无故擅自离岗视为违约，按合同与制度处理。
4. 公司对不合格、违纪员工可按规定调岗、停岗、解聘。

十四、附则

1. 本制度由公司行政部 / 人事部负责解释与执行。
2. 本制度根据法律法规与市场变化适时修订，以最新版为准。