

ICS 03.080.30

CCS A 12

# DB44

## 广东省地方标准

DB44/T 2317—2021

---

### 家政服务 投诉处理规范

Domestic service Complaints handling specification

2021 - 07 - 09 发布

2021 - 10 - 09 实施

---

广东省市场监督管理局 发布



## 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。

本文件由广东省商务厅提出并组织实施。

本文件由广东省家政服务标准化技术委员会（GD/TC 136）归口。

本文件起草单位：广东省标准化研究院、广东省家庭服务业协会、广州为想互联网科技有限公司、中山市真情到家家政服务有限公司、广东智通到家家庭服务有限公司、惠州市捷普人力资源有限公司、韶关市心悦家政服务有限公司、广州广府人家信息科技有限公司。

本文件主要起草人：罗熙鸣、李江虹、刘长财、陈思嘉、蒋帅、潘卓艺、周刘梅、李燕、薛珺君、章旭丹、陈挺、覃春松、田丽、蔡文明、杨勇、王永霞、许学良、杨荣华。



# 家政服务 投诉处理规范

## 1 范围

本文件规定了家政服务投诉处理原则、家政服务企业及其人员要求、投诉处理流程。  
本文件适用于家政服务企业处理家政服务客户投诉的相关事宜。

## 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 17242-1998 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

**家政服务 domestic service**

以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求服务的行为过程。

### 3.2

**投诉 complaint**

消费者对服务质量向组织提出不满意的表示。

[来源：GB/T 17242-1998, 3.4, 有修改]

### 3.3

**投诉者 complainant**

提出投诉的消费者。

[来源：GB/T 17242-1998, 3.5]

### 3.4

**争议 dispute**

未得到满意处理的投诉纠纷。

[来源：GB/T 17242-1998, 3.6]

### 3.5

**投诉响应率 complaint response rate**

家政服务企业给予答复的投诉申请数量占总投诉申请数量的比率，按（1）式计算：

$$RP = \frac{N_a}{N_p} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

式中：

$RP$  ——投诉响应率；

$Na$  ——给予答复的投诉申请数量；

$NP$  ——总投诉申请数量。

### 3.6

#### 投诉处理率 *complaint handling rate*

家政服务企业处理的投诉数量占受理投诉数量的比率，按（2）式计算：

$$HP = \frac{Nh}{Nr} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

式中：

$HP$  ——投诉处理率；

$Nh$  ——处理的投诉数量；

$Nr$  ——受理投诉数量。

## 4 投诉处理原则

- 4.1 应符合 GB/T 17242 的规定，承认和保护消费者享有投诉权利、获得赔偿权利和对提供服务进行监督的权利。
- 4.2 应遵循公平、公正、公开、合理原则。
- 4.3 应有利于树立家政服务企业的形象，提高消费者对服务质量满意程度，减少投诉的发生。
- 4.4 家政服务企业应及时对投诉进行响应，并与投诉者保持沟通、信息反馈。

## 5 家政服务企业及其人员要求

### 5.1 家政服务企业要求

家政服务企业宜设置投诉处理机构，无投诉处理机构的，指派专人负责投诉处理工作，其职责为：

- 遵守国家法律法规及有关规章制度；
- 做好家政投诉的接收、处理和反馈工作；
- 定期做好投诉的汇总、分析、通报工作，为加强家政服务提供基础性资料；
- 家政服务投诉的其他事项。

### 5.2 人员要求

家政服务企业投诉处理工作人员应符合下列要求：

- 熟悉国家法律法规及有关规章制度、相关标准；
- 熟悉家政服务行业投诉处理的程序及相关知识；
- 具备一定的投诉处理工作经验；
- 具有良好的职业道德和沟通协调能力。

## 6 投诉处理流程

## 6.1 总体要求

家政服务企业应建立合理高效的投诉处理流程（见附录A），并应在家政服务主要场所及其各种宣传媒介对外公示。

## 6.2 申请

家政服务企业应提供满足投诉者需求的投诉申请方式，包括但不限于：

- 来访；
- 来函；
- 来电；
- 邮件；
- 网络在线投诉。

## 6.3 受理

6.3.1 家政服务企业投诉受理范围，包括但不限于：

- a) 因违反合同约定、意外事件致使家政服务合同不能履行或者不能完全履行的；
- b) 因家政服务企业或服务员的职责致使投诉者人身、财产受到损害的；
- c) 因服务态度与语言等引起的争议和纠纷。

6.3.2 家政服务企业接到投诉后，应记录相关投诉内容，填写《家政服务投诉登记表》（见附录B），投诉登记内容包括：

- a) 投诉者的姓名、性别、地址、联系方式；
- b) 被投诉者的基础信息，包括姓名、性别、证件号码、手机号码；
- c) 服务描述与发生问题；
- d) 投诉的原因、诉求；
- e) 投诉日期。

6.3.3 家政服务的投诉响应率应达到 100%。

## 6.4 明确投诉处理责任人

6.4.1 家政服务企业应受理投诉者本人或委托他人代为提出的投诉。

6.4.2 家政服务企业应明确专人处理投诉，并及时将受理情况告知投诉者。

## 6.5 投诉者举证

家政服务企业应接受投诉者提供具有法律效力的证据，证据包括但不限于：

- a) 家政服务企业与投诉者签署的合同；
- b) 签署合同及其后续服务过程中形成的数据、票据、音像以及其他相关资料；
- c) 其他可以证明的材料。

## 6.6 调查核实

6.6.1 家政服务企业应根据投诉者提供的事实、理由及证据，及时对被投诉者开展调查，对双方有分歧的事实进行核实。

6.6.2 家政服务企业应听取被投诉者的申辩和解释。

## 6.7 处理

6.7.1 家政服务过程中发生投诉的，家政服务企业应评估即时解决问题的条件和能力，第一时间与投诉者协商处理意见，以确保后续服务开展：

- a) 能够当场解决的问题，应立即解决；
- b) 不能立即解决的，应与投诉者约定后续解决方案，并记录在案。

6.7.2 家政服务企业应根据调查核实的情况以及投诉处理难易程度，作出相应的处理意见时限响应：

- a) 对双方无争议、事实基本清楚、仅造成轻微损失的投诉：应在 3 个工作日形成协商处理意见；
- b) 对无法协商处理、需要第三方机构介入、对主要事实存在争议的投诉：应在投诉受理之日起 7 个工作日内形成处理意见。

6.7.3 家政服务企业应主动与投诉者沟通，说明调查核实的情况，协商处理意见：

- a) 达成一致处理意见的，家政服务企业应形成书面投诉处理决定，并做好记录，填写《家政服务投诉处理登记表》（见附录 C）；
- b) 不能达成一致处理意见的，家政服务企业应形成投诉处理终止记录，建议投诉者：
  - 1) 向行业协会、消费者委员会或相关调解部门申请调解；
  - 2) 依据双方约定的仲裁条款或达成的仲裁协议向仲裁机构申请仲裁；
  - 3) 向人民法院提起诉讼。

6.7.4 家政服务企业投诉处理率达到 90%以上。

## 6.8 履行

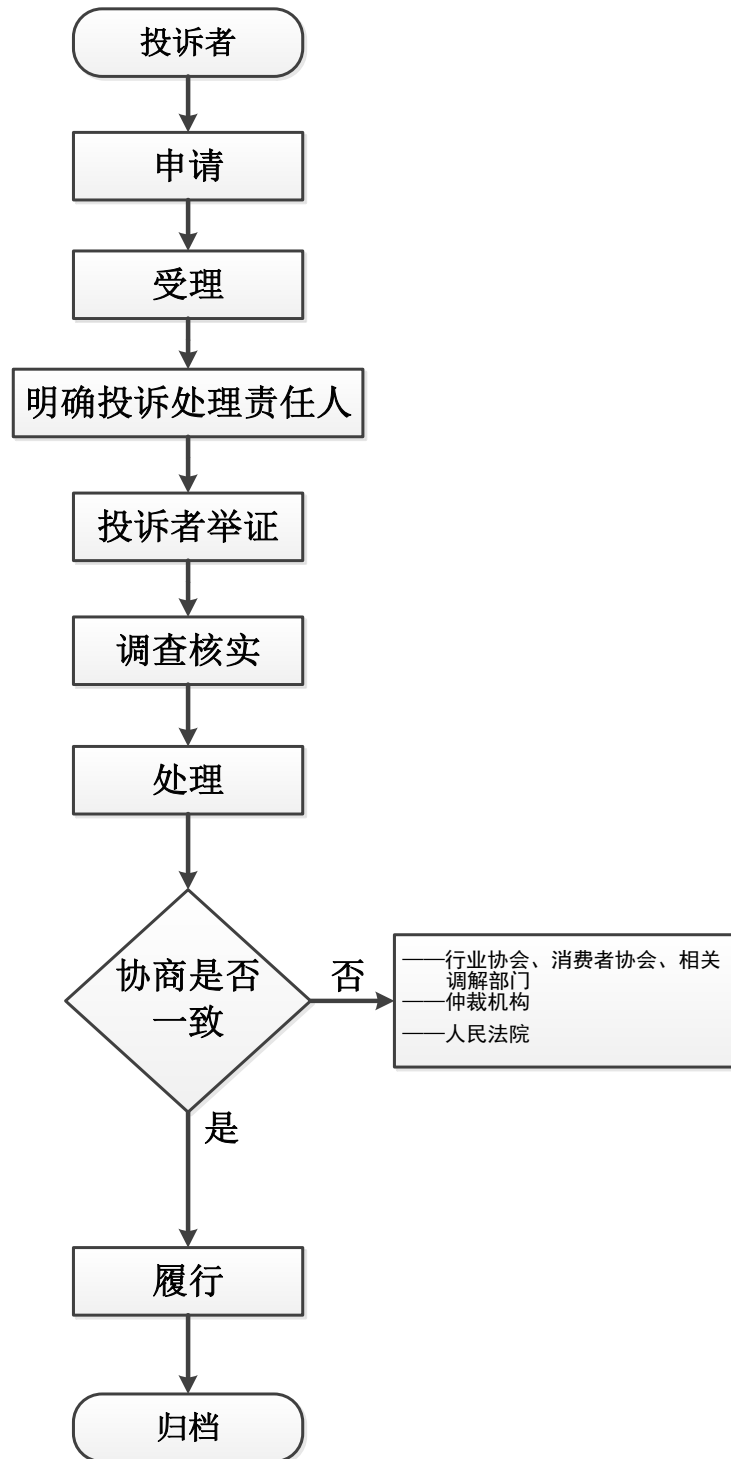
家政服务企业应确保协商一致的处理决定及时有效地履行。

## 6.9 归档

投诉处理完毕后，家政服务企业应建立完整的投诉处理全流程档案。



附录 A  
(规范性)  
家政服务投诉处理流程图



图A.1 家政服务投诉处理流程图

附录 B  
(资料性)  
家政服务投诉登记表

表B.1 家政服务投诉登记表

1 投诉者详细信息	
姓名/性别:	_____
证件号码:	_____
地址:	_____
联系电话:	_____
电子邮箱:	_____
紧急联系人:	_____
投诉者代理人的详细信息 (如果有):	_____
联系人 (如果不同于上述人员):	_____
2 被投诉者基础信息	
姓名/性别:	_____
证件号码:	_____
手机号码:	_____
3 服务描述	
服务/订单 (如果知道):	_____
描述:	_____
_____	_____
_____	_____
4 发生的问题	
发生日期:	_____
问题描述:	_____
_____	_____
_____	_____
5 诉求:	
_____	_____
_____	_____
6 日期、签字	
日期:	_____
签字:	_____

## 附录 C

(资料性)

## 家政服务投诉处理登记表

表C.1 家政服务投诉处理登记表

投诉方式	来访 <input type="checkbox"/> 来函 <input type="checkbox"/> 来电 <input type="checkbox"/> 邮件 <input type="checkbox"/> 网络在线 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>	时间	年 月 日 时
投诉人	姓名：	被投诉人	姓名：
	联系方式：		联系方式：
	联系地址：		工号：
受理人		工号	
投诉事由	笔录人：年 月 日		
情况核实	核实人：年 月 日		
处理结果	主管部门签字：年 月 日		
	企业领导签字：年 月 日		

广东省地方标准  
**家政服务 投诉处理规范**  
DB44/T 2317—2021

\*

广东省标准化研究院组织印刷  
广州市海珠区南田路 563 号 1304 室  
邮政编码：510220  
网址：www.bz360.org  
电话：020-84250337