核心报道

家庭服务规范

江苏首次发布家庭服务业质量规范

家政保洁须做到玻璃槽无灰尘 高级月嫂能辨出宝宝为啥“哭”

Q 你说打扫得已经很干净了，我说清洁得还没有到位，花钱请保洁工上门打扫家庭卫生，到底清洁到什么程度才能“物有所值”？昨天现代快报记者从有关部门获悉，江苏省人社厅、省商务厅、省发展家庭服务业联席会议办公室、省家庭服务业协会日前联合出台《家庭服务业相关服务质量规范（试行）》，包括清洁、生活护理、母婴护理、育婴、物品搬运等5类服务质量规范。今后，市民请家政服务人员，不妨可以参照这些标准来判断服务质量。

现代快报记者 项凤华

发布背景

家庭服务没标准 纠纷难处理

保洁员到底把家里打扫干净没？客户说“没”，保洁员说“很干净了”。干净不干净，因为没个标准，发生纠纷，倒真的不好处理。“找个好保姆，感觉比找媳妇还难。”谈起家政，不少南京市民都抱怨。

现代快报记者在调查时发现，江苏省的家政服务行业尚没有统一的合同标准或行业规范。一些家政公司的经营者明确表示，只会与企事业单位签订用工合同，不会与个人雇主签订合同。而另一些家政机构在与雇佣人员签署所谓“合同”的时候，其实多系用派工单的形式来表达双方的劳务关系。服务收费随意性很大，收费不公开不透明，服务是好是坏，更是无法评价。

省发展家庭服务业联席会议办公室副主任曹炳泰向现代快报记者介绍，在发达国家，家庭服务业已经较为规范和成熟。但对于我们来说，是近10年来才发展起来的，家庭服务种类很多：月嫂、保姆、保洁、搬家等，仅在江苏，就有150万人从事这一行。越来越多的服务人员走入了寻常百姓家，接触多了，纠纷也就不可避免地产生了。

规范出台

俗话说，没有规矩不成方圆，江苏此次出台相关规范，规定了对服务机构、服务人员、消费者和监督管理的基本要求，填补了江苏家庭服务业没有质量评判的空白。

家政保洁 干净标准能“摸”得着

【现象】常有市民反映，保洁员空着两手来，抹布、拖把等都要雇主自己准备。结果，打扫卫生还不如自己打扫得干净，还得自己返工。这等于白掏钱。卫生打扫得干净不干净，到底怎么“算”？

【质量规范】服务单位在提供保洁服务前应和客户签订服务合同或者协议。根据客户所需的服务内容，准备好必需的工具，如：双面擦、玻璃刮刀、抹布、拖把、清洁剂等。对于日常保洁服务结果，以感观为要求，比如地面应光亮、无污渍、无积水、无死角；墙面无浮尘、无污渍；不仅玻璃要明亮，就连推拉轨道、玻璃槽里也要无灰尘。卫生间镜面要无水痕。

过去油烟机清洁是单独列出的，今后，全都包含进厨房保洁范围内。

搬家服务 搬家费怎么收，明码标价

【现象】“前段时间搬家时，我在网上找了一家搬家公司。”南京市民林女士说，搬之前还问了价格。不料，等车开到她的新家门口，3位搬家工人却坐地起价。

【质量规范】今后，搬家公司要先去勘察现场环境和物品，根据搬运物件估算搬运次数。

对于收费也列出了项目：起价、楼层服务费、拆装费、吊装费等。当搬运车辆不能直接到达搬出搬入地址的楼道下面（或电梯口），需人工搬运一定水平距离时所收费用，可以收水平距离服务费。

上述这些都要写进服务合同中。

生活护理 高级家政要下得厨房，进得书房

【现象】市民王女士今年初刚辞退一名保姆，因为保姆图省事，不按她的吩咐将价值5000元、本该干洗的大衣，用洗衣机水洗。结果大衣缩水变形。同样，朱先生也抱怨，保姆做的菜数来数去，就那么几样。

【质量规范】家庭服务员（生活护理）服务质量共分三个等级，分别为初级、中级、高级。

初级的服务员，必须了解普通衣物的洗涤、晾晒、收藏和叠放等一般常识，能分别运用蒸、煮、烙技法制作两种以上主食，会烹饪两种以上的家常菜。

中级家庭服务员，要求掌握基本的刀工，能用炒、炸、蒸、煮、炖、拌六种技法烹调4种以上的菜肴，能分别运用蒸、煮、烤、烙技法制作4种主食。

高级家庭服务员，不仅要会安排家庭便宴，能够制作5道西餐、3种以上点心、煮制咖啡，并且还要会化妆、插花、打字、上网下载收发和处理网络邮件，能处理一些简单的事务性秘书工作。

母婴护理 高级月嫂能辨出宝宝为啥“哭”

【现象】目前很多家政公司动不动就给自己的员工挂上“五星保姆”“金牌月嫂”的标签，是否名副其实？

【质量规范】母婴护理员必须持劳动和社会保障部门颁发相应等级的家政服务员（母婴护理）国家职业资格证书，方可上岗。本职业共设三个等级分别为：初级、中级、高级。其中高级母婴护理员要求能根据婴儿的身高、体重，及时添加配方奶；能分辨影响婴儿睡眠质量的原因。其中“掌握几首儿歌和歌曲”，最为新鲜。还要会辨“哭”的绝活儿，即“会对新生儿的生理性啼哭、饥饿性啼哭进行分辨”。

育婴师 要会说普通话

【现象】家里请的育婴师，说苏北方言，快两岁的女儿说话也带点“苏北腔”，这让朱先生很担心。

【质量规范】育婴师是主要从事0～3岁婴儿照料、护理和教育的人员，经专业培训持相应等级的国家职业资格证才能上岗。特别强调，要会说普通话。

建议

市民请家庭服务先签合同

昨晚，现代快报记者问“这个服务标准，有没有强制性？”江苏省家庭服务业协会有关负责人说，这5个服务质量规范目前是行业规范，他们正准备向省质量技术监督局申请成为质量标准，全省通用。因此，目前的服务质量规范并没强制性，市民在接受家庭服务时，可参照这个提出服务要求，写进双方签订的家庭服务合同里。

企鹅日，春风以待！近日，苏宁睿城5.8米LOFT办公产品，在经过火爆抢约仪式之后，终于启动盛大公开认筹，引发先锋企业和投资客的集体狂欢！认筹当天，数千名客户数三倍来，占铺中心迎来接待量的高峰，接待人员应接不暇。

鼓楼新江东的卓越地段，LOFT稀缺的产品效应，百万总价的“门槛”——这几个关键词，瞬间成就了双层办公产品超强人场追捧的魅力所在。而业界人士一致公认，“百万入主鼓楼的性价比势必将引发抢筹风潮。苏宁睿城开启南京首次公开认筹已是板上钉钉。”

办公产品的平均生价比，以及新文化能体系和公前资源共享平台带来的强大附加值，成为引发中小企业与个体地产与写字楼的热潮。其中，不少客户一次性认筹多套办公，甚至双层楼层。认筹现场一位企业客户表示：“我们公司是做软件开发的，还处于起步阶段，规模不大，之前我

SUNING 苏宁睿城 南京绝版5.8米挑高双层办公火爆认筹 全城抢约

全城瞩目 震撼南京办公市场

关注有惊喜！ 微信扫描二维码

5.8米双层办公 绝版价值缔造认筹风潮

苏宁睿城5.8米挑高LOFT办公，将成为寒冬时代里的绝版产品，约50—100m²自由分割，实现供两层，空间面积倍增，以最佳的投入产出值，引发投资界的财富关心力。“睿城的办公产品面积相对小，总价相对比较低，非常好出好出，现在这样的市场形势下，这样的产品，将很难再有了。”一位认筹客户表示，前些天，他与合伙人过来看了一套，也纷纷认筹了一套。

而作为为中小企业量身定制的产品，双层“门槛”的是南京市区一核心旧式写字楼，虽然交通上较方便，但是设备陈旧，档次不高，现在睿城的这个产品，面子也有，里子也有，非常适合我们这样的中小企业！”

鼓楼新江东 资本集群效应一触即发

在房产投资中，对地段的敏感度首当其冲，苏宁睿城盘踞河西CBD与鼓楼CBD双核轴线的新江东板块，也是目前上城商务氛围最为浓郁的一个区域，230万m²的建城规模，共结顶级综合体集群优势，将产生巨大的资本循环效应，

30000万m²，其实后悔当时没有下手，今天的双层办公产品我一定不能再错过了！现场一位资深投资客户不约而同表达对苏宁睿城的信心。

最新消息

百万入主鼓楼创业板

约50-100m²绝版5.8米挑高办公

全城火爆抢筹！

项目地址：鼓楼区汉中门大街301号