

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号



地 方 标 准

DB 43/T XXXXX—2021

# 家政服务机构 通用要求

General requirements for domestic service agencies

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

草案版次选择

(本草案完成时间：通用)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

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 基本要求 ..... 1

5 人员要求 ..... 1

6 管理要求 ..... 2

7 服务项目和服务方式 ..... 2

    7.1 服务项目 ..... 2

    7.2 服务方式 ..... 2

8 服务要求 ..... 2

9 服务监督与评价改进 ..... 3

## 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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 家政服务机构 通用要求

## 1 范围

本文件规定了家政服务机构服务管理的基本要求、人员要求、管理要求、服务项目和服务方式、服务要求、服务监督与评价改进。

本文件适用于家政服务机构。

## 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 20647.8 社区服务指南：第8部分 家政服务
- GB/T 31771 家政服务 母婴生活护理服务质量规范
- GB/T 31772 家政服务机构等级划分与评定
- SB/T 10847 家政服务业通用术语
- SB/T 10848 家政服务员培训规范
- SB/T 10849 家政服务业应急快速反应规范
- SB/T 11136 家政服务 钟点服务质量规范

## 3 术语和定义

SB/T 10847界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家政服务机构 domestic service agencies**  
提供家政服务的组织，包括企业、社会团体等。  
【来源：GB/T 31772-2015, 2.1】

## 4 基本要求

- 4.1 家政服务机构应持有包含家政服务内容的营业执照，合法经营。
- 4.2 家政服务机构的经营和运行应符合 GB/T 20647.8 的要求。
- 4.3 家政服务机构应有与业务范围相适应的固定经营场所、设施设备及用品。
- 4.4 家政服务机构应在经营场所醒目位置或信息平台公开服务标识，包括但不限于相关证照、服务项目、收费标准、岗位职责、投诉监督电话等。
- 4.5 家政服务机构宜建立服务管理信息平台，应用信息化技术进行经营服务管理。
- 4.6 家政服务机构应积极履行社会责任，鼓励定期发布社会责任报告。
- 4.7 家政服务机构应有核心的企业文化，注重品牌建设。

## 5 人员要求

- 5.1 家政服务机构应配备符合岗位要求的管理人员和服务人员，所有人员应诚实守信、遵纪守法，身体健康，无精神性疾病、传染性疾病或其他可能影响所从事工作的疾病。
- 5.2 家政服务机构管理人员应具备家政服务经营管理经验和组织管理能力，熟悉家政服务业务流程。
- 5.3 家政服务机构管理人员应尊重客户和家政服务人员，为双方提供真实的服务信息，遵守服务承诺。
- 5.4 家政服务机构服务人员应无违法犯罪记录，具有合法的身份证明。
- 5.5 家政服务机构服务人员应符合 GB/T 20647.8 的要求。
- 5.6 家政服务机构服务人员应经过培训，具备相应的服务技能。
- 5.7 家政服务机构服务人员的培训应符合 SB/T 10848 的要求。

## 6 管理要求

- 6.1 家政服务机构应制定符合自身经营要求的管理制度并组织实施。
- 6.2 家政服务机构应建立完善的服务技能培训体系，中介管理型的机构应委托有资质的培训机构对服务人员进行技能培训。
- 6.3 家政服务机构应建立档案管理制度，包括但不限于家政服务人员档案、顾客档案、合同资料、培训资料、顾客投诉及处理资料等文件的管理。
- 6.4 家政服务机构应建立信息保密管理制度，明确信息保密管理责任，保护员工和顾客的信息安全。
- 6.5 建设有信息管理平台的家政服务机构，应建立信息系统运营管理制度。

## 7 服务项目和服务方式

### 7.1 服务项目

家政服务机构可提供下列项目中的全部或部分服务内容：

- 家庭清洁服务；
- 衣物洗涤收藏；
- 家庭菜肴制作；
- 居家养老服务；
- 病人陪护服务；
- 母婴护理服务；
- 插花；
- 宠物饲养；
- 与顾客约定的其他家政服务，包括但不限于家庭管理、家庭搬家、居家搬挪家具、委托代办、接送儿童、就诊陪伴等。

### 7.2 服务方式

家政服务机构可根据顾客需求，提供下列一种或几种家政服务方式：

- 住家式服务；
- 钟点式服务；
- 计件式服务；
- 定制式服务。

## 8 服务要求

- 8.1 家政服务机构应根据顾客服务需求，制订规范的服务流程，明确服务人员服务前、服务中、服务后的具体工作要求。
- 8.2 家政服务机构提供的家政服务质量应符合 SB/T 10643 的要求。
- 8.3 家政服务机构提供的母婴护理服务质量应符合 GB/T 31771 和 SB/T 10643 的要求。
- 8.4 家政服务机构提供的钟点服务质量应符合 SB/T 11136 的要求。
- 8.5 家政服务机构应加强服务过程管理，对家政服务的关键环节进行重点管控。
- 8.6 家政服务机构在提供家政服务过程中，当发生危及顾客及自身生命财产安全的突发事件时，应当立即采取措施，最大限度避免或减少可能发生的危害，具体应符合 SB/T 10849 的要求。

## 9 服务监督与评价改进

- 9.1 家政服务机构应及时收集客户意见，了解家政服务人员提供服务的情况，记录服务质量信息。
- 9.2 家政服务机构应建立服务质量投诉处理机制，畅通客户投诉渠道，及时处理客户投诉。
- 9.3 家政服务机构应建立服务监督检查机制，定期对服务项目进行随访和抽查，并自觉接受顾客和相关部门的监督。
- 9.4 家政服务机构应建立服务评价改进机制，定期对服务质量进行评价，及时改进服务中存在的问题，实现持续改进。