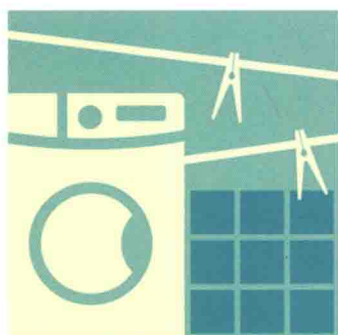


SB/T 10847—2012 SB/T 10848—2012 SB/T 10849—2012

家政服务行业标准 解读



湖北省标准化研究院 编
湖北木兰花家政服务股份有限公司



 中国质检出版社
中国标准出版社

家政服务业标准解读

(SB/T 10847—2012 SB/T 10848—2012 SB/T 10849—2012)

湖北省标准化研究院 编
湖北木兰花家政服务股份有限公司

中国质检出版社

中国标准出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

家政服务业标准解读/湖北省标准化研究院, 湖北木兰花家政服务股份有限公司编. —北京: 中国标准出版社, 2014. 5

ISBN 978-7-5066-7510-9

I. ①家… II. ①湖…②湖… III. ①家政服务—服务业—标准—中国 IV. ①TS976.7-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 075307 号

中国质检出版社
中国标准出版社 出版发行

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 (100029)

北京市西城区三里河北街 16 号 (100045)

网址: www.spc.net.cn

总编室: (010)64275323 发行中心: (010)51780235

读者服务部: (010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 14 字数 299 千字

2014 年 5 月第一版 2014 年 5 月第一次印刷

*

定价 30.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68510107

编委会名单

主 任 杨建东 熊 英

副主任 梁 薇 傅 红 徐术坤 罗自立 贺庆屏

编 委 (按姓氏拼音排序)

曹 磊 陈 琼 丁 凡 董中维 韩阳昱

胡臣宁 华振楠 揭小强 雷 锐 李 君

李 武 李小雨 梁 苑 刘星恒 鲁 曦

彭昌文 王文君 王晓晨 吴 焱 肖文莉

谢萍慧 谢秋琪 徐 然 杨 巍 杨忠毅

余清梅 曾英莉 张晨鸣

前 言

“家”是组成社会的最小单元和细胞，每当我们一提起家，就有一种幸福感、温馨感油然而生。家是我们心灵的港湾，爱的伊甸园，它让穿梭在路上的每一个人无论走到哪里，都有强烈的归属感。“家政”让今天的家有了现代感，使家庭幸福感的经营赋予了现代管理的理念和节奏，让幸福感的提升更能够预期，更具有现代品质。一提到“家”，人们很容易把家庭这个小家和国家这个大家联系在一起，小家和大家兴，万家灯火透过的是国家的繁荣与兴旺，百姓的幸福与安康，社会的稳定与和谐。正因为如此，各级党和政府高度重视家政服务业的建设与发展，只要登录到人民网或新华网，输入现代服务业、家政服务业主题词，就不难看到党中央、国务院主要领导同志对如何加快推动现代服务业建设，以家政服务业来推动人民群众幸福指数的提升，都有过重要指示和具体要求。

家政服务业作为朝阳产业，近年来在我国得到了快速的发展，市场需求不断增加，涉及企业数量年年递增，吸纳就业人员比重不断增长。目前，各级政府也正在着手加快现代服务业、家政服务业配套政策的制定和实施，并在实际工作中也确实取得了一些成绩，但是我们应该清醒地看到，当下家政服务业规模化、社会化、集约化、规范化、标准化水平不高，涉及的企业还存在着低门槛、低质量、低效益、低地位、低寿命以及缺乏品牌效应、低水平竞争的现象，并且这一情况较为普遍。如何引导家政服务业健康发展、保障家政服务质量、打造家政服务业品牌，使家政服务这个朝阳产业与现代经济社会发展相匹配，已成为当下家政服务业发展与振兴过程中亟待解决的重大问题。国家有关部门早在“十一五规划”“第十八章 促进服务业发展的政策”中就提出了“健全服务业标准体系，推进服务业标准化”的意见。旨在通过建立家政服务业系列标准和与其配套的“宣贯实施、监督管理、效果评价、信息反馈以及持续改进”的闭环机制，来规范行业行为、保障服务质量、提升服务品质、打造服务品牌、带动整个行业向着社会化、规模化、集约化以及现代化方向发展。《家政服务业通用术语》、《家政服务员培训规范》、《家政服务业应急快速反应规范》标准正是在这样一个大背景下应运而生。

在研究起草《家政服务业通用术语》、《家政服务员培训规范》、《家政服务业应急快速反应规范》标准时，我们力求做到三个融合与协调：一是力求做到标准与现行法规、政策的融合与协调，一方面使标准在政策和法律的框架下有条不紊、有据可依，成为政策和法律的必要补充，一方面将政策和法律的原则指标转化为可以进行实际操作、过程控制、结果评价与考核的量化指标；二是力求做到标准与当前我国服务业发展现状的融合与协调，我们对全国具有代表性、且有一定规模的家政公司，以实地走访、调查函、现场会以及收集资料等形式做了大量的调查研究，并且在一些家政公司进行了标准草案的模拟实施、及时对反馈意见进行现场修改，汇集家政服务业专家的智慧，通过现场会审和函审的形式，不断对标准进行完善，使标准具有广泛的适用基础；三是力求做到标准的刚性原则与文化的柔性浸润的融合与协调，为了增加标准对“家”的温暖度的提升，我们尽可能

地赋予标准更多的人文色彩，让用户体验到家政服务业标准在刚性约束的同时还具有浓郁的人文情怀，标准不仅推动的是现代化管理水平的提高，而且更重要的还包括了生活品质的改善、人际关系的和谐、文化软实力的提升。

我们深知在家政服务业标准化这样一个新的领域，我们的知识、能力有限，但当我们在家政服务业标准化的探讨过程中，将有限的知识和能力汇集到众多专家学者和一线员工之中，就将有限转化成了无限。在《家政服务业通用术语》、《家政服务员培训规范》、《家政服务业应急快速反应规范》三项标准的研究起草过程中，我们得到了商务部、湖北省商务厅、全国服务标准化技术委员会、湖北省消费者委员会、广州军区武汉总医院、武汉市第三医院、海口市家庭服务业行业协会、中华女子学院法学院、北京市爱依家政服务有限责任公司、昆明市阿惠家政服务中心、湖北省家庭服务业协会、武汉小阿姨家政服务有限公司、武汉家政通网络服务有限公司等单位以及有关专家的大力支持，在此我们表示衷心的感谢。我们将用满腔的热诚、加倍的努力，在家政服务业标准化领域进行不懈的探索，以更加优异的成绩来回报曾经支持和关心过我们的每一个人。

我们热忱地欢迎广大读者对本书提出宝贵的意见和建议。

编者
2014 年 3 月

目 录

第一部分 SB/T 10847—2012

《家政服务业通用术语》解读

第一章 起草背景	(1)
第一节 行业概况	(1)
第二节 标准的起草过程与编制原则	(2)
第三节 标准的结构与特点	(4)
第二章 范 围	(6)
第三章 基础部分	(7)
第四章 家政服务方式	(17)
第五章 家政服务流程	(19)
第六章 家政服务项目	(24)
第一节 家居保洁	(24)
第二节 家庭烹饪	(26)
第三节 家庭护理	(31)
第四节 家庭咨询	(35)
第五节 家庭教育	(37)
第六节 特约服务	(38)
第七节 宠物、植物护养	(39)
第七章 家政服务组织与人员	(42)
第八章 家政服务信息化	(52)
第一节 数据	(52)
第二节 接口	(55)
第三节 平台	(56)
第四节 安全	(57)

第二部分 SB/T 10848—2012

《家政服务员培训规范》解读

第九章 起草背景	(59)
第一节 行业概况	(59)
第二节 标准的起草过程与编制原则	(62)
第三节 标准的结构和特点	(63)
第十章 范围、规范性引用文件与术语和定义	(65)
第一节 范围	(65)
第二节 规范性引用文件	(65)
第三节 术语和定义	(66)
第十一章 基本要求	(67)
第一节 培训机构基本要求	(67)
第二节 培训师资基本要求	(67)
第三节 培训教材基本要求	(68)
第四节 培训对象基本要求	(68)
第五节 培训合同基本要求	(69)
第十二章 培训内容	(71)
第一节 基础知识	(71)
第二节 初级技能知识	(79)
第三节 中级技能知识	(88)
第四节 高级技能知识	(99)
第十三章 培训实施程序	(106)
第一节 培训策划	(106)
第二节 组织实施	(110)
第十四章 投诉处理	(119)
第一节 投诉处理流程	(119)
第二节 维权投诉	(121)
第三节 受理投诉	(122)
第四节 调查核实	(124)
第五节 制订解决方案	(125)

第六节 落实解决方案	(126)
第七节 客户回访	(127)
第十五章 培训机构评价与改进	(129)
第一节 顾客满意度信息收集	(129)
第二节 分析评价	(134)
第三节 改进	(136)
第十六章 培训档案管理	(137)

第三部分 SB/T 10849—2012

《家政服务业应急快速反应规范》解读

第十七章 起草背景	(141)
第一节 家政服务业应急快速反应规范的意义和作用	(141)
第二节 标准的起草过程与编制原则	(143)
第三节 标准的结构与特点	(145)
第四节 标准实施线路	(145)
第十八章 范围、规范性引用文件与术语和定义	(147)
第一节 范围	(147)
第二节 规范性引用文件	(147)
第三节 术语和定义	(148)
第十九章 应急快速反应原则和基本要求	(149)
第一节 原则	(149)
第二节 基本要求	(150)
第二十章 家政服务组织应急快速反应要求	(152)
第一节 应急快速反应内部管理与运行机制要求	(152)
第二节 应急快速反应培训要求	(153)
第三节 宜建立以信息技术为基础的应急快速反应系统	(157)
第二十一章 家政服务员应急快速反应要求	(159)
第一节 应急处理要求	(159)
第二节 预防突发状况的发生	(161)
第二十二章 家政服务应急处理措施（资料性附录 A）	(166)
第一节 导言	(166)

第二节	家庭人员常见突发伤害处置	(166)
第三节	家庭内部设施设备常见突发异常应急处理措施	(184)
第四节	家庭遭遇常见外部突发事故应急处理措施	(192)
第二十三章	遇险求救方法（资料性附录 B）	(206)
第一节	导言	(206)
第二节	求救方法	(206)

第一部分 SB/T 10847—2012

《家政服务业通用术语》解读

第一章 起草背景

第一节 行业概况

一、家政行业背景

家政服务业作为朝阳产业，近年来在我国得到了快速的发展，市场需求不断增加，涉及企业数量年年递增，吸纳就业人员比重不断增长。据中国家庭服务业协会 2013 年数据统计，全国共有各类家庭服务企业 60 余万家，提供 20 个门类，200 多种服务项目，年产值超万亿元，从业人员约 2500 万人。另据不完全统计，仅湖北省家政服务行业有各类家政服务组织 2 万余家，从业人员近 50 万人，其中 33.2% 为下岗人员再就业，初中及以下文化程度人员占 51.8%。

在当前国内建设和谐社会、实行产业结构调整、推动低碳经济发展的大背景下，国务院领导对发展第三产业，推动家政服务行业的发展给予了高度重视。2013 年 5 月 29 日，国务院总理李克强在全球服务论坛北京峰会上指出“把服务业打造成经济社会可持续发展的新引擎”。

虽然各级政府对于大力推动包括家政服务在内的服务业的发展十分重视，并在实际工作中也确实取得了一些成绩，但是我们应该清醒地看到，当下家政服务业规模化、社会化、集约化、规范化、标准化水平不高，涉及的企业还存在着低门槛、低质量、低效益、低地位、低寿命以及缺乏品牌效应低水平竞争的现象，并且这一情况较为普遍。如何引导家政服务业健康发展、如何保障家政服务质量、如何打造家政服务业品牌，使家政服务这个朝阳产业与现代经济社会发展相匹配，已成为当下家政服务业发展与振兴过程中亟待解决的重大问题。

在 2011 年出台的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十二个五年规划》第十六章第三节 鼓励发展家庭服务业中提出了“以家庭为服务对象，以社区为重要依托，重点发展家政服务、养老服务和病患陪护等服务，鼓励发展残疾人居家服务，积极发展社区日间照料中心 and 专业化养老服务机构，因地制宜发展家庭用品配送、家庭教育等特色服务，形成多层次、多形式的家庭服务市场和经营机构。加快建设家庭服务业公益性信息服务平台。加强市场监管，规范家庭服务业市场秩序”的意见。运用标准化管理与技术手段来提升家政服务业社会化、集约化、现代化水平，推动家政服务行业健康、稳定、可持续地发展，已成为各级政府部门、服

务行业及企业的共识。

提出立项家政服务行业标准（系列）的目的，就是用标准化的基本原理和方法，对家政服务中 20 个门类，200 多种服务项目进行研究，科学地揭示每个单元标准化对象与整个体系结构之间的内在联系，应用加权法对急需的重要环节的标准优先制定，对重要的控制节点进行科学的提炼，提出可以量化考核的管理与服务指标，并规划建立家政服务业标准化技术咨询与培训平台和家政服务业质量管理持续改进机制。通过建立家政服务业系列标准和与其配套的“宣贯实施、监督管理、效果评价、信息反馈以及持续改进”的闭环机制，来规范行业行为、保障服务质量、提升服务品质、打造服务品牌、带动整个行业向着社会化、规模化、集约化以及现代化方向发展。

二、国内外概况

目前，各省（市）有关部门都认识到了标准化工作在推动地方服务行业发展过程中所起到的积极作用，一些省（市）先后开展了地方标准的起草制定工作。如山东省和浙江省先后分别制定了《居家养老服务质量规范》、《家务服务质量规范》、《家庭保洁质量规范》等地方家政服务标准，并已公开征求意见。此外北京、上海、深圳也制定了相关家政服务的地方标准。这些标准虽然针对性强，并能在实施过程中起到一定的规范与指导作用，但从总体情况来看，各地制定的地方标准都是针对单一服务项目，并且文本内容同质，没有一套科学的标准化体系框架来支撑，更没有考虑设计建立标准执行的监督管理、实施效果评价与反馈以及持续改进的闭环机制。

目前经济发达国家和地区，都高度重视包括家政服务业在内的现代服务业的规范化管理、集约化运作，将社区的自我约束与第三方监督和评价结合起来，保证服务业健康发展。例如：美国在制定国家标准战略（NSSS）中就明确提出“服务业部门在全球经济和劳动力中出现了重要而快速的增长，我们必须更多地了解服务业部门的需要并建立符合那些需要的服务标准战略，不断地制定和完善服务标准体系，以此来推动服务业的现代化”。英国、德国、日本等为了推动现代服务业的发展，提升服务的品牌效应，制定了一系列的服务标准，例如：英国颁布了 BS EN 12522—1—1998《家具搬运业 私用家具搬运 服务规范》、BS EN 12522—2—1998《家具搬运业 私用家具搬运 服务条款》，德国直接采用英国这些标准。

提出立项家政服务行业标准（系列），旨在运用标准化的一般原理与技术方法的基础上，应用现代服务业标准化的最新成果，借鉴国内外家政服务业规范化、标准化管理的基本经验，基于优化家政服务业标准化管理体系与结构，使整体与局部高度协调，同时建立体系与单元标准运行情况的考核评价机制，以达到持续改进的闭环管理。

第二节 标准的起草过程与编制原则

一、任务来源

为使家政服务业的名词术语规范、统一，避免产生歧义，保证服务内容与质量的一致性。



根据国家商务部办公厅《商务部办公厅关于下达 2012 年第一批流通行业标准项目计划的通知》（商办流通函〔2012〕195 号）的文件精神，湖北省标准化研究院与湖北木兰花家政服务有限公司联合开展了《家政服务业通用术语》行业标准的编制工作。

二、起草过程

1. 成立项目组

接到任务后，湖北省标准化研究院与湖北木兰花家政服务有限公司组建了《家政服务业通用术语》行业标准编制项目组（以下简称，项目组），并制定了详细的编制工作方案。

2. 明确工作目标

项目组在首次会议上明确了标准编制原则与要求，根据工作方案制定了详细的工作计划，选定了联系人，并对各项工作从责任人、工作内容、工作要求及完成时间提出具体要求。

3. 调研与编写

项目组广泛收集了家政服务业相关的法律、法规、标准及家政服务机构内部管理制度等资料；然后项目组在对资料消化吸收的基础上对相关行业主管部门、家政服务机构、家政培训机构、客户等进行深入调研；最后项目组根据对资料分析结果和调研情况进行汇总，经讨论确定了标准整体结构和框架，开展编写工作。

4. 征求意见

术语标准作为标准的基础，其质量的好坏将直接影响到其他相关标准实施的难易度，因此项目组在完成标准讨论稿编写后，通过座谈、函件、电话、网络等多种形式，在全国范围内，对全国服务标准化技术委员会、广州家协、西安家庭服务协会、湖北省家庭服务业协会、湖北省巾帼家政服务发展促进会、中华女子学院法学院、北京市爱依家政服务有限公司、河南圆方家政有限公司等 20 家行业主管单位、从业公司和标准化管理部门，开展了广泛的意见征求。共计收到各种意见和建议 105 条，对项目组完善和进一步提升标准的质量起到了积极作用。

5. 意见修改送审

项目组在根据征求意见对标准进行修改和完善后，于 2012 年 9 月 29 日向商务部流通业发展司提交标准送审稿，并申请对标准进行审定。

6. 标准审定报批

2012 年 11 月 28 日，商务部流通业发展司在武汉组织召开了《家政服务业通用术语》行业标准（送审稿）审定会。标准审定委员会由全国服务标准化技术委员会、湖北省消费者委员会、中华女子学院、浙江省家庭服务业协会、上海妇女联合会巾帼园、湖南湘军职业学校、湖北省家庭服务业协会、四川成都新华亿母婴护理服务有限责任公司、武汉大学等单位共 9 名专家组成。

审定委员会专家在听取标准起草组关于标准研制情况的说明后，对标准送审稿进行了逐条审查。

会上，审定委员会对标准编制项目组及时制定《家政服务业通用术语》行业标准的工作给

予了充分肯定。与会委员一致通过该行业标准（送审稿）的审查，并请标准编制项目组按审定委员会提出的意见对标准进行修改，尽快形成行业标准报批稿，上报商务部，建议作为推荐性标准批准、发布。

7. 正式发布实施

本标准 SB/T 10847—2012《家政服务业通用术语》于 2012 年 12 月 20 日发布，2013 年 6 月 1 日正式实施。

三、标准编制原则

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》的要求，从家政服务基本定义入手，围绕着家政服务业的组织、人员、服务三个方面对家政服务业相关的通用术语进行规范，对家政服务行业中出现的高频词、歧义词做出了解释，明确了含义；同时，本标准对家政服务业的网络信息化中所出现的通用术语进行了解释，为将来家政服务业的网络信息化的规范发展奠定了基础，使家政服务业用词用语更加统一、规范。

第三节 标准的结构与特点

一、标准结构

前言

介绍了标准的起草规则、提出和归口单位及标准的主要起草人。

1. 范围

规定了标准的使用范围和适用对象。

2. 基础部分

对家政服务业中最基础、最常用、最通用的术语进行解释和说明。

3. 服务方式

对家政服务中三种不同的服务方式进行解释和说明。

4. 服务流程

对家政服务提供过程中各个环节所用到的术语进行解释和说明。

5. 家政服务项目

对家政服务业家居保洁、家庭烹饪、家庭护理、家庭咨询、家庭教育、特约服务、宠物植物护养 7 大类服务中出现的高频词、歧义词做出了解释和说明。

6. 家政服务组织和人员

对从事家政服务的组织和部分容易产生歧义的岗位术语进行解释和说明。

7. 家政服务信息化

对目前和将来家政服务业网上信息服务中的数据类、接口类、平台类术语进行解释和说明。

二、标准的特点

1. 家政服务业基础部分术语主要包括从家政服务业相关的法律法规、家政服务业国家标



准、行业标准、各地地方标准及家政服务活动中筛选出的高频词和歧义词，诸如：家政、家政服务、家政服务体系、家政服务标准体系、客户等。

2. 家政服务方式的通用术语，诸如：钟点式服务、住家式服务和定制式服务等，是在参阅了家政服务公司的内部管理资料、家政服务有关单位和专家的建议，经过实地调研后确定的。

3. 家政服务流程中的通用术语，诸如：登记、评审、推荐、面试、签约、送岗、回访等，是通过在家政服务公司实地调研，参考家政服务组织质量管理程序文件后归纳总结得出。

4. 家政服务项目的通用术语，诸如：特殊饮食制作、母婴护理、育婴、陪护等，是在家政服务的国家标准、行业标准、各地家政服务业地方标准、家政服务项目、培训教材及在家政服务行业中流行较广、使用频次较高、约定成俗的用词用语中进行筛选的。

5. 家政服务信息化的通用术语主要包括：数据类通用术语、接口类通用术语和安全类通用术语。通过对这些术语进行规范，将促使现代信息技术与传统服务业进行嫁接，推动家政服务业信息化、专业化、集约化、现代化，使传统服务业提档升级。

第二章 范 围

【标准条款】

1 范围

本标准规定了通用的家政服务术语和定义。

本标准适用于家政服务业相关的组织、服务与人员。

【理解与实施】

本标准规定了家政服务业通用的术语和定义，对家政服务业的通用术语进行统一、规范，以避免在服务过程中因地域不同和习惯差异造成对家政服务术语理解上产生歧义，出现误会。

本标准是家政服务业其他行业标准的基础，其他家政服务行业标准在实施过程中应与本标准配套使用。本标准适用于家政服务业相关的组织、服务和人员，包括所有依法成立的各类家政服务组织（机构）、家政服务项目（内容）及家政服务从业人员。

第三章 基础部分

【标准条款】

2.1

家政 homemaking

家政服务组织与家庭之间以良性互动为纽带，以改善或提高家庭生活质量为目标，按照服务提供方与服务接受方约定的事项，综合运用相关知识和业务技能对家庭生活进行科学的规划与管理，并采取相应的措施与方法保证目标的实现。

【理解与实施】

“家政”在《现代汉语词典》的解释为家庭事务的管理工作；《中国大百科全书》给出的定义为家务、家事；根据《中华人民共和国家庭服务员职业标准》的定义，我们通常所指“家政”是指家庭服务，即家庭服务员根据要求为所服务家庭操持家务、照顾其家庭成员，以及管理家庭有关事务的行为。

随着社会的发展，人们越来越重视家庭生活的质量和目标，为了适应人们不断增长的服务需求，家政也在不断的进步和发展，该标准所解释的家政，不仅只针对于家政服务员，更强调的是家政服务组织对服务对象的优质服务、科学化管理和专业化程度，更丰富了家政一词的内涵，将家政的服务对象，服务事项以及家政的意义作用纳入了名词解释中来，更具体化，科学化。

【知识扩展】

“家”主要是指家庭事务。“政”是指管理，它包含规划与决策；领导、指挥、协调和控制；参考、监督和评议。

家政是家庭中对有关各个家庭成员的各项事务进行科学认识、科学管理与实际操作，以利于家庭生活的安宁、舒适，确保家庭关系的和谐、亲密，以及家庭成员的全面发展。

【标准条款】

2.2

家政服务 homemaking service

以家庭为服务对象，按照与顾客约定的服务事项，满足顾客服务需求的行为过程。