

ICS 03.080.30

CCS A12

# DB4452

## 揭阳市地方标准

DB4452/T XX—2023

### 家政服务 行业服务通用规范

Domestic service general requirements for industry services

(报批稿)

2023 - xx - xx 发布

2023 - xx - xx 实施

揭阳市市场监督管理局 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由揭阳市商务局提出并归口。

本标准主要起草单位：揭阳市家政服务行业协会。

本标准参与起草单位：揭阳市铭欣家政服务有限公司、揭阳市万馨家庭综合服务中心、揭阳市铭馨月子会所服务有限公司、揭阳市揭东荣裕贸易有限公司、广东英皇教育有限公司、广东尚伊家家庭服务有限公司揭阳分公司、揭阳市加优越智能科技有限公司、揭阳市娃娃城孕婴用品有限公司。

本标准主要起草人：郑祺虹、郑海裕、刘晓东、曾少钦、黄盛欢、曹第鑫、袁梓娜。



# 家政服务 行业服务通用规范

## 1 范围

本文件规定了家政服务组织基本要求、服务要求、服务质量评价与改进、投诉与纠纷处理。  
本文件适用于家政服务组织的运营和管理。

## 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 7916 化妆品卫生标准  
FZ/T 81015 婚纱和礼服  
SB/T 10847-2012 家政服务业通用术语  
SB/T 10848 家政服务员培训规范

## 3 术语和定义

SB/T 10847-2012 界定的以及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，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。

[来源：SB/T 10847-2012，2.2]

### 3.2

**家政服务组织** **domestic service organization**

依法设立的从事家政服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织等。

### 3.3

**家政服务人员** **domestic service staff**

在家政服务组织中，从事管理工作和相关工作的人员。

### 3.4

**家政服务员** **domestic servant**

经相关培训，取得从业资质，可直接为顾客提供家政服务的人员。

### 3.5

**顾客满意度** **customer satisfaction**

顾客期望值与顾客体验的匹配程度，即顾客通过对家政服务效果的体验与其期望值相比较后得出的指数。

[来源：SB/T 10847-2012，2.10]

### 3.6

#### 服务质量 service quality

家政服务组织和个人根据合同约定，能够满足顾客需求的一种固有特性，并且可以用来描述其满足顾客需求的程度。

## 4 家政服务组织基本要求

### 4.1 基本条件

- 4.1.1 依法设立的从事家政经营服务活动的家政服务组织。
- 4.1.2 应有与其业务范围相适应的固定的经营场所和基础设施。
- 4.1.3 有不少于2名专职工作人员。
- 4.1.4 有对家政服务员进行培训的场所，对家政服务员进行岗前培训，并建立人员档案。
- 4.1.5 在经营场所醒目位置悬挂服务标识，包括相关证照、投诉监督电话、服务项目及收费标准、规章制度、岗位职责等。
- 4.1.6 建立突发公共卫生事件应对相关制度，制定实施方案和组织落实的措施。

### 4.2 突发公共卫生事件应对要求

- 4.2.1 应提供符合要求的防护、消毒用品，做好经营场所和相关设施的消毒、消杀。
- 4.2.2 应做好人员健康监测，对进出办公区域和服务场所人员做好体温监测和信息登记，建立档案。
- 4.2.3 应做好因病缺勤登记、情况追踪和上报工作。

### 4.3 人员要求

#### 4.3.1 家政服务组织负责人

- 4.3.1.1 应熟悉并自觉遵守国家有关规定，并按要求组织机构内部管理和经营活动。
- 4.3.1.2 应具备独立运营企业的管理经验、素质和能力，熟悉机构设置和人力资源管理相关知识。
- 4.3.1.3 应具有家政服务经营管理工作经验及一定的组织领导能力。

#### 4.3.2 家政服务组织工作人员

- 4.3.2.1 应具备家政服务职业素质，具有责任心和事业心。
- 4.3.2.2 应掌握与家政服务机构经营服务项目相关专业知识和专业技能。
- 4.3.2.3 应熟悉家政服务机构业务、工作流程，并具备工作协调能力。
- 4.3.2.4 应具备沟通协调能力，掌握与客户、家政服务员的交流沟通技巧，熟知地方风土人情习性，能妥善处理顾客、家政服务员和家政服务组织之间或是内部产生的矛盾、纠纷。
- 4.3.2.5 应掌握计算机及相关设备的操作和使用。

#### 4.3.3 家政服务员

- 4.3.3.1 应符合国家相关法律规定的从业年龄，无刑事犯罪记录，无精神病史和传染病等。
- 4.3.3.2 应持有效身份证明、健康体检证明、培训合格证书等。
- 4.3.3.3 应熟悉提供家政服务的内容、方式及要求。
- 4.3.3.4 家政服务员上岗前应参加岗前培训并经考核合格。
- 4.3.3.5 为境外提供家政服务的家政服务员应符合境外有关部门对人员资质、职业技能和能力等方面要求及顾客的服务需求。

## 5 家政服务组织服务要求

### 5.1 服务方式

家政服务主要包括以下方式：

- a) 钟点式服务；
- b) 住家式服务；
- c) 定制式服务。

### 5.2 服务项目

家政服务项目包括以下类别：

- a) 家居保洁类；
- b) 家庭餐饮类；
- c) 家庭护理类；
- d) 家庭管理类；
- e) 家庭维修类；
- f) 家庭外派委托类；
- g) 其他家庭服务。

### 5.3 服务流程

家政服务流程包括登记、评估、推荐、面谈、签约、送岗、回访、持续改进。

### 5.4 服务质量要求

#### 5.4.1 家居保洁类

##### 5.4.1.1 服务内容

家居保洁服务可包括以下内容：

- a) 常规保洁服务：主要为日常定期上门保洁、日常临时工保洁的形式，对居室、厨房、卫生间的门窗、天花及墙面、地面等，以及生活设施、物品的保洁服务；
- b) 开荒保洁服务：主要对新装修后未入住的家庭居室进行全面清洁的服务；
- c) 家电清洁服务：主要对较常使用的家用空调、电冰箱、洗衣机、抽油烟机家用电器设备的清洗保洁服务。

##### 5.4.1.2 服务质量要求

应符合附录 A 的规定。

#### 5.4.2 家庭餐饮类

##### 5.4.2.1 服务内容

家庭餐饮服务可包括但不限于家常饮食制作。

##### 5.4.2.2 服务质量要求

应符合附录 B 的规定。

### 5.4.3 家庭护理类

#### 5.4.3.1 服务内容

5.4.3.1.1 家庭护理服务可包括母婴生活护理、老人护理和病患康复护理等服务。

5.4.3.1.2 母婴生活护理宜包括孕妇、产妇、新生儿、婴幼儿护理。

#### 5.4.3.2 服务质量要求

应符合附录 C 的规定。

### 5.4.4 家庭管理类

#### 5.4.4.1 服务内容

家庭管理服务可包括为家庭提供法律、教育、理财、健康、营养、婚姻、情感等咨询服务的家庭顾问服务和兼具家庭管理与服务的家庭管家服务。

#### 5.4.4.2 服务质量要求

根据不同家庭的需求，提供法律、教育、理财、健康、营养、婚姻、情感等咨询服务，包括组织、决策、指导、协调、研究和实施家庭生活的相关方面，能够帮助解决或者协调家庭中遇到的法律、教育、理财、健康、营养、婚姻等问题，保证整个家庭的正常运转，促进家庭达到和谐美好生活。

注：基于国内家庭生活现状以及家庭管理服务的普适程度，个体家庭对家庭管理服务的需求有较大不同，可根据家庭实际需求制定相关的要求。

### 5.4.5 家庭维修类

#### 5.4.5.1 服务内容

家庭维修服务可包括对住房维修与保养，家电维修与保养，家居供水排水系统、强电弱电系统的维修与保养等服务。

#### 5.4.5.2 服务质量要求

5.4.5.2.1 家庭维修服务流程应统一、规范、合理、可操作，维修服务人员应严格按照维修、保养服务流程进行作业，做好维修、保养服务过程记录，确保服务质量，控制返修率。

5.4.5.2.2 维修、保养服务完成后应将维修过程、使用和保养方式告知顾客并做好顾客签名确认工作，确保维修服务提供满足顾客要求。

### 5.4.6 家庭外派委托类

#### 5.4.6.1 服务内容

家庭外派委托服务可包括搬家服务、接送服务、婚庆服务、丧葬服务等。

#### 5.4.6.2 服务质量要求

应符合附录 D 的规定。

### 5.4.7 其他家政服务

其他家政服务主要以家政服务组织或家政服务员与顾客所签订的合同内容为依据。



## 5.5 建立应急快速反应机制

### 5.5.1 应急快速反应原则

家政服务机构和家政服务员，在采取应急快速反应时，应遵循“防范优先、安全第一、反应及时、损伤最小、措施得力、处理到位”原则。

### 5.5.2 应急快速反应基本要求

家政服务机构和家政服务员，在提供家政服务过程中，当发生危及顾客和自身生命及财产安全的突发事件时，应立即采取措施，最大限度的避免或减少突发事件对顾客和自身生命及财产带来的损伤。

### 5.5.3 家政服务员应急处理要求

5.5.3.1 应立即向有关部门拨打求救电话。

5.5.3.2 应立即告知顾客或其家庭成员具体情况，并向家政服务机构报告。

5.5.3.3 遇到突发事件时，家政服务员应立即采取应急处理措施，参照 SB/T 10849-2012 中的附录 A 进行处理。

5.5.3.4 采取措施时，应优先保护顾客及自身生命安全。

5.5.3.5 应记录下突发事件的具体情况和处理措施；记录及时、准确、措辞简明扼要，字体清晰可辨。

### 5.5.4 家政服务员预防突发状况发生的要求

5.5.4.1 了解顾客及家庭成员健康状况。

5.5.4.2 了解家庭内水、电、煤气、门窗等相关设施设备的完好情况。

5.5.4.3 了解气候变化、公共卫生防疫、自然灾害等信息。

5.5.4.4 熟悉附近派出所、消防、医院等公共服务机构的地址及联系方式。

5.5.4.5 熟悉顾客及家庭成员的联系方式。

5.5.4.6 按照家政服务机构的要求参加应急快速反应相关培训，熟悉和掌握家政服务机构应急快速反应相关培训内容。

### 5.5.5 家政服务组织应急快速反应要求

家政服务组织应建立应急快速反应内部管理与运行机制，具体要求为：

a) 设立应急快速反应管理岗位，配备专职人员，并纳入岗位职责考核目标。

b) 制定应急快速反应工作流程。

c) 建立突发事件应急处理预案。

d) 制定应急快速反应责任追溯制度。

e) 应急快速反应管理人员应记录家政服务员应急处理汇报情况。

f) 应急处理汇报情况记录要保持清晰、易于识别、记录资料及时存档，保存期限不少于 3 年。

g) 组织家政服务人员参加应急快速反应培训。

### 5.5.6 应急快速反应培训要求

应开展家政服务应急快速反应培训，具体要求为：

a) 使用科学、实用、针对性强的应急快速反应培训教材。

b) 按照 SB/T 10848 标准中的要求，指定科学合理的培训计划。

c) 定期对家政服务员开展应急快速反应的培训。

d) 建立以信息技术为基础的应急快速反应系统。

## 6 家政服务组织服务质量评价与改进

### 6.1 基本要求

应建立对家政服务过程的评价和改进制度，不断创新服务与管理，持续改进服务质量。

### 6.2 评价方法

#### 6.2.1 自评

##### 6.2.1.1 自评频次

应每半年至少进行自评，或按项目进行自评。

##### 6.2.1.2 自评内容

自评内容可根据工作实际确定，可从在岗服务、职业操守、服务态度、服务技能、顾客满意等方面进行自评。

#### 6.2.2 顾客满意度调查

##### 6.2.2.1 信息收集

顾客满意信息收集的方法可包括：

- a) 服务过程中与顾客进行沟通；
- b) 发放调查问卷；
- c) 客户投诉记录；
- d) 以电话、微信或到顾客家中进行回访的方式，了解服务效果。

##### 6.2.2.2 分析评价

6.2.2.2.1 应对所收集的信息进行整理、分析，确定顾客的满意程度。

6.2.2.2.2 找出提供的服务与顾客期望的差距，对存在的问题进行逐条梳理，列出问题清单。

### 6.3 服务改进

#### 6.3.1 纠正措施

6.3.1.1 根据分析、梳理，家政服务组织应对以下问题采取纠正措施：

- a) 导致顾客投诉或不满意的服务；
- b) 服务项目、内容等方面的设计缺陷；
- c) 检查中发现的不符合。

6.3.1.2 纠正措施的程序可包括以下内容：

- a) 描述不符合事实，分析导致不合格服务的原因；
- b) 提出、确定并采取消除不合格服务的纠正措施；
- c) 纠正措施实施后，再次通过顾客满意度调查等方式进行信息收集，验证纠正措施的有效性。

#### 6.3.2 持续改进

6.3.2.1 应根据顾客满意度调查结果、信息反馈和数据分析，明确改进目标，制定改进方案和措施，不断提高服务质量。

6.3.2.2 应通过纠正措施的控制策划并实施日常的改进。

## 7 投诉与纠纷处理

7.1 应建立顾客服务质量投诉及纠纷处理制度。

7.2 接到投诉时，应有专门人员接待、记录顾客提出的问题和意见，并进行处理和解决。

7.3 出现顾客重大服务质量投诉时，应及时与有关部门联系，并及时回复顾客。

7.4 当与顾客发生纠纷时，根据家政服务合同约定自行协商解决。

附 录 A  
(规范性)  
家居保洁服务质量要求

表 A.1 规定了家居保洁服务质量要求。

表 A.1 家居保洁服务质量要求

服务项目	服务质量要求	
常规保洁服务	各种门	无灰尘、无污渍。
	窗	玻璃无污迹、水痕，无手印、无灰尘。
	天花及墙面	天花无泥点、无污迹、无明显灰点。
		居室墙面无泥点、无污迹、无明显灰点。 厨房、卫生间墙面无明显灰尘、无污渍。
	外墙	瓷砖外墙无水痕、无锈迹、无灰尘。
		玻璃幕墙无污迹、无水痕、无灰尘。
	地面	木质地板应无胶渍、洁净。
		瓷砖地面应无尘土、无漆点、无水泥渍、有光泽。
		石材地板应无污渍、无胶点、光泽度高。
	地毯	清洗后的地毯抽干、不花，无黑条印迹，无残留地毯毛。
	脚踢线	无灰点、无灰尘、洁净、无胶渍。
	客厅	整洁、美观、表面无尘。
	厨房	顶面无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。
		灶台无污渍、无明显灰尘，见原色。
		台面及面池内外无灰尘、无污渍，材料见原色。
	卫生间	台面及面池内外无灰尘、无污渍，材料见原色。
		卫生间无臭、无头发丝，坐便器外无灰尘、内无污渍、无异味。
	阳台（露台）	整洁、无尘，玻璃透明无痕迹。
家具	家具表面干净，无灰尘，无污渍。	
沙发	皮质沙发应边角无灰尘、无污渍。	
	布艺沙发无浮灰，各边角细缝无灰尘。	
生活设施及物品	物品摆放有序，整齐清洁，无乱放、乱挂。	
开荒保洁服务	玻璃	目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净。
	地面	无水泥渍、无漆点、无胶点、无积水和积尘。
	厨房	墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹。
		不锈钢管件光亮洁净，地面无死角、无遗漏。
	卫生间	无异味，地面干净、无死角。
		墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹。
		洁具洁净光亮，排风口无灰尘。
门及框	无胶渍、无漆点，触摸光滑，有光泽，门沿无尘土。	
卧室及大厅	墙壁无尘土，灯具洁净，开关按键洁净无尘无胶迹。	

表 A.1 家居保洁服务质量要求（续）

服务项目	服务质量要求	
家电清洁服务	空调	对空调室内挂机、室内柜机、水槽、出水口、室外机进行清洗、消毒。清洗消毒后所有零部件无损伤损坏，设备外观干净，运行正常，运行过程无异味。
	电冰箱	对冰箱密封条、容器盒、出水口、污水盒及其他拆卸下来的部件等进行清洗消毒。清洗消毒后冰箱内无积冰、无异味，所有部件无损伤损坏，设备外观干净，运行正常。
	洗衣机	对洗衣机水波轮、平衡圈、污垢盒、内桶、外桶、内外桶夹缝、机底底部进行清洗、消毒。清洗消毒后所有部件无损伤损坏，设备外观干净，运行正常。
	抽油烟机	对抽油烟机集油盒、过滤网、涡轮、机体等进行清洗。清洗后所有部件无损伤损坏，设备外观干净，没有油渍污渍，运行正常。
注：家电清洁前应切断电源，且使用专用清洗剂、消毒器及清洗、消毒设备进行清洁。		

附 录 B  
(规范性)  
家庭餐饮服务质量要求

表 B.1 规定了家庭餐饮服务质量要求。

表 B.1 家庭餐饮服务质量要求

服务项目	服务质量要求
家常饮食制作	熟练使用燃气灶具、高压锅、电饭煲、冰箱和微波炉等。
	根据顾客要求购买新鲜的原材料和食品。
	熟练宰杀禽类和鱼类。
	能进行营养配餐，能制作特色膳食，荤素搭配。
	运用蒸、煮、炒、烙、烤、炖、拌、煎、炸等 2 种以上技法制作主食及菜肴。

附 录 C  
(规范性)  
家庭护理服务质量要求

表 C.1 规定了家庭护理服务质量要求。

表 C.1 家庭护理服务质量要求

服务项目	服务质量要求	
母婴生活护理	孕妇	做好孕妇饮食护理，为孕妇制作科学营养家常菜肴。
		帮助照护孕妇日常盥洗、沐浴等个人清洁卫生。
		为孕妇做出行、孕检准备并陪同出行、孕检。
		指导孕妇做产前物品准备。
	产妇	做好产妇饮食护理，为产妇提供科学食谱。
		帮助产妇做好个人的清洁卫生，如刷牙、洗脸、洗头、擦身、洗澡等。
		做好产妇乳房按摩，指导产妇正常的哺乳。
		为产妇做好产褥期如产后发热、产后恶露、产后腹痛等的预防和护理。
		陪护产妇进行适当运动，促进肌体恢复。
	做好与产妇的沟通和交流，注意观察并舒缓产妇情绪，发现异常应及时与产妇及其家人沟通。	
	新生儿	能为新生儿选用奶具、分装奶粉、清洁消毒和取用奶具。
		为新生儿喂水、喂奶，水或奶温度以滴至手腕内侧不烫为宜。奶瓶里的水或奶应始终充满奶嘴，防止新生儿吸入空气，喂奶后为新生儿拍嗝。
		在喂奶前后 1 小时或洗浴后为新生儿做全身抚触按摩，抚触按摩避免碰到新生儿乳房及肚脐。
		独立为新生儿洗澡，浴后做好脐带护理及新生儿着衣、包裹等。
		做好纸尿裤干湿情况检查并及时更换，做好新生儿便溺处理，动作轻柔。
	婴幼儿	按时、按量科学喂养婴幼儿，促进婴幼儿身体健康发育。
		通过抚摸，以及各类卡片、玩具，播放音乐等，刺激、促进婴幼儿感知觉发育。
		通过抓、拿、坐、爬、站、行等，做好婴幼儿动作发育训练及手部精细动作训练。
		多与婴幼儿说话，促进婴幼儿语言发展。
		培养婴幼儿定时、早睡早起的良好睡眠习惯。
做好婴幼儿保健护理，如特殊体质的观察护理及预防接种的护理等。		
老人护理	掌握老年人营养需求，为老年人提供合理膳食。	
	做好环境清洁及老年人个人卫生，对无法自理的老年人做好排泄照料。	
	尊重老年人的睡眠习惯，帮助老年人养成有规律的日常生活习惯。	
	陪伴老年人进行户外活动。	
	协助老年人使用拐杖、轮椅等助行器具。	
	做好老年人人身安全保护，及时了解老年人生理、心理特点，注意观察老年人心理变化，及时进行心理疏导。	
	掌握一定的急救常识，遵从医嘱帮助老年人合理使用药物。	

表 C.1 家庭护理服务质量要求（续）

服务项目	服务质量要求
病患护理	掌握护理对象饮食的一般特点，能够根据护理对象情况提供合理的营养膳食。
	掌握护理对象的喂食情况，能够为护理对象喂流体食物及其他食品。
	做好护理对象居住环境卫生清洁。
	做好护理对象的日常起居照料，如口腔护理、洗漱、穿衣、如厕、擦洗等。
	了解保健按摩一般常识，能够为护理对象提供简单的保健按摩。
	能为卧床病人擦洗、穿衣、翻身、扣背，预防压疮。
	了解褥疮基本知识，对褥疮进行正确护理。
	为护理对象准备出行、就诊物品并陪伴出行。
	照护护理对象使用轮椅、拐杖等助行器具。
	遵从医嘱，帮助护理对象合理使用药物。
	掌握护理对象的病情和康复状况，发现异常及时向家属或医生反映。



附 录 D  
(规范性)  
家庭外派委托服务质量要求

表 D.1 规定了家庭外派委托服务质量要求。

表 D.1 家庭外派委托服务质量要求

服务项目	服务质量要求	
搬家服务	拆卸	拆卸时应做好物品和人员的防护措施，避免拆卸物品损坏和人员受伤。
		做好所有已拆卸的连接零部件的保管，以防丢失。
	包装与保护	对家具、家电上可活动的如抽屉、门扇等部件，用胶带粘贴或上锁固定。
		做好易碎物品、不规则物品等的包裹及防护工作，以免碎裂或受损。
		用绳、带等进行固定时，应避免固定物表面划伤。
	物品标识和清点	作业时做好墙壁、地面、门框、电梯间的保护，避免造成污染和损伤。
		包装完成后做好标识和清点。
		搬运
	搬运结构过高的家具宜有搭配人员于前方指挥和协助，确保安全，避免碰撞。	
	装卸	装车前车厢底部和护栏处应有软垫等防护，重叠放置家具或物品应以软而或光滑面相对放置，防止家具划伤。
卸车时不可强力拉扯，以防损坏家具。		
运输	装车结束后应做好清点，确保无物品遗留。	
	运输过程应文明行车，确保搬运物品不受损坏。	
接送服务	服务前应做好车容卫生，确保车辆干净、整洁。	
	应至少提前 5 分钟在与顾客约定的地点等候。	
	等待顾客时不应离开车辆。	
	安全驾驶，严格遵守交通规则，确保车辆及人员安全。	
	行车时不得随便变更行驶路线或中途上落其他人。	
	顾客下车前应提醒顾客检查携带物品，确保车辆无遗留顾客物品。	
婚庆服务	做好主持人、化妆、花艺设计、策划、摄像、摄影、督导等相关专业人员的沟通和调配工作。	
	婚庆相关工作人员应熟悉业务流程、着装得体、举止文明。	
	婚礼策划人员在充分了解顾客对婚礼需求基础上进行婚礼策划。	
	确保婚礼过程使用的相关设施设备正常使用。	
	提供的婚纱应符合 FZ/T 81015 的相关要求，重复使用的应一客一清洗一消毒。	
	婚车应安全卫生，运转正常。	
	化妆品应符合 GB 7916 的相关要求。	
	制作的婚礼影像制品应保证质量并在规定时间内交付给顾客。交付时应将所有原始音像资料一并交付。	
丧葬服务	服务提供时应熟悉行业礼貌用语，不讲行业忌语。	
	提供服务时应尊重顾客的民族习俗和宗教信仰。	
	根据顾客需求提供代办、代购服务。	
	根据顾客需求，做好殡殓手续，挽联、挽幛书写，灵堂布置，遗像制作，丧葬用品租售，殡仪司仪服务，丧宴准备，丧事录像，墓位预定等服务。	

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 19001 质量管理体系 要求
  - [2] GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务
  - [3] SB/T 10849-2012 家政服务业应急快速反应规范
  - [4] GB/T 23860-2009 婚姻庆典服务
-

# 揭阳市地方标准《家政服务 行业服务通用规范》编制说明

## 一、标准制定的目的和意义

随着我市经济社会的不断发展、人民生活水平的不断提高、消费理念的不断转变，再加上人口老龄化的日趋严重，二孩及三胎政策的放开，家政服务业需求日益强劲，刺激全市家政服务业高速发展。

家政行业是社会分工细化的结果，也是社会进步的具体表现，与民众生活息息相关。制定地方标准《家政服务 行业服务通用规范》，其目的在于引导家政行业规范发展，认真把好关，加强监督管理；严格做好人员技能培训和职业道德教育，加强宣传，让全社会重视、尊重家政从业人员；制订更科学有效的行业标准，全力保障行业健康发展，才能共同为千家万户做好服务。

标准化作为规范家政行业市场运作的有效手段，国家一直将家政服务标准化作为工作重点。《家政服务 行业服务通用规范》的制定可引导家政服务机构改善经营管理，促使我市家政服务机构规范有序发展，有利于形成一批标准化、专业化、高素质化的优质家政服务强手，提升我市家政行业影响力与竞争力，本项目拟通过《家政服务 行业服务通用规范》该标准研制，更好地为我市家政服务业标准化建设提

供支撑服务。

## 二、标准编制的基本情况

### （一）主要依据

#### 1. 政策依据

本标准制定的法律依据是《中华人民共和国标准化法》、《广东省标准化条例》、《关于促进家政服务业提质扩容的意见》（国办发〔2019〕30号）、《广东省实施“南粤家政”工程促进就业工作方案》等法律法规。

#### 2. 编制依据

标准文本按照 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》的规定进行起草。

#### 3. 确定标准主要内容的依据

标准主要内容的确定是结合我市家政服务行业的实际情况，规定了家政服务组织基本要求、服务要求、服务质量评价与改进、投诉与纠纷处理等内容。标准编制过程中参考的主要政策、法规、标准如下：

——《关于促进家政服务业提质扩容的意见》（国办发〔2019〕30号）

——《广东省人民政府办公厅关于促进家政服务业提质扩容的实施意见》（粤府办〔2020〕3号）

GB 7916 化妆品卫生标准

FZ/T 81015 婚纱和礼服

SB/T 10847-2012 家政服务业通用术语

SB/T 10848-2012 家政服务员培训规范

GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务

SB/T 10849-2012 家政服务业应急快速反应规范

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 23860-2009 婚姻庆典服务

## （二）任务来源

该项目经揭阳市市监局《揭阳市市场监督管理局关于印发〈2021年度地方标准制修订项目立项指南〉的通知》揭市监标准〔2021〕220号批准下达，根据文件组织地方标准修订项目申报组织工作，由我协会主导起草。

## （三）主要工作过程

依据《广东省标准化条例》的有关规定，成立了由揭阳市家政服务行业协会和揭阳市铭欣家政服务有限公司、揭阳市万馨家庭综合服务中心、揭阳市揭东荣裕贸易有限公司、广东英皇教育有限公司、揭阳市铭馨月子会所服务有限公司、广东尚伊家家庭服务有限公司揭阳分公司、揭阳市加优越智能科技有限公司、揭阳市娃娃城孕婴用品有限公司相关人员组成的标准起草工作组，负责《家政服务 行业服务通用规范》的起草。标准起草工作组就揭阳市家政服务业发展和质量状况问题召开了座谈会，全面了解我市家政服务业的发展现状、存在问题、标准化需求等，为该标准的研制打下

了良好的基础。

编制过程如下：

a ) 预研阶段：2021 年 8 月，成立标准起草小组等。

b ) 草案稿完善阶段：2021 年 8 月-9 月，标准起草小组进行实地调研并多次召开内部研讨会，会上讨论了标准的编制目的、编制原则、编制内容和编制要求以及工作方案等方面，初步形成《家政服务 行业服务通用规范》标准草案。

c ) 立项阶段：2021 年 9 月，标准起草小组完成揭阳市家政服务行业协会《家政服务 行业服务通用规范》的标准草案完成稿。

d ) 征求意见稿形成阶段：2021 年 10 月，根据专家意见及揭阳市家政服务行业现状，标准起草小组修改形成标准征求意见稿。

e ) 送审稿形成阶段：根据回收意见标准起草小组于 2021 年 11 月修改完成了标准送审稿。

f ) 第一次技术审查会：2023 年 7 月 31 日，市商务局组织召开揭阳市家政服务行业服务规范地方标准技术审查会，会上一致同意参考珠海市地方标准 DB4404/T 7-2021《家政服务通用要求》，结合揭阳的地方特色对标准送审稿进行修改，标准起草小组根据会上专家提出的意见进行稿件修改，形成第二次技术审查会的标准送审稿。

g ) 第二次技术审查会：2023 年 8 月 28 日，市商务局组

织召开揭阳市家政服务行业服务规范地方标准技术审查会，会上专家就第二次技术审查会的标准送审稿进行讨论并提出一些修改建议，一致通过了本次送审稿。

h) 报批稿形成阶段：2023年8月底，标准起草小组根据专家意见汇总表进行修改完善，形成标准报批稿。

### **三、贯彻执行标准的要求和措施建议**

本标准适用于揭阳市行政区域内家政服务机构对家政服务的管理。本标准实施后，由揭阳市家政服务行业协会推荐给会员单位的相关家政服务机构使用。

通过各种形式向行业和社会各界广泛宣传地方标准，让行业和社会各界有深刻的认识。包括：在政府相关部门的支持配合下，重点示范，带动不同规模企业齐参与使用新规，将标准宣贯到全市各有关企业。突出重点，组织企业和专家学习新标准，举办新标准推行使用经验交流会，参观推行标准的先进单位。运用各种宣传媒体，宣传标准化对家政服务行业的重要作用，将标准的推行使用情况及时快捷地进行报道宣传，使标准的技术性、指导性、权威性深入到每个企业。

《家政服务 行业服务通用规范》标准起草小组

2023年8月29日