



中华人民共和国国家标准

GB/T 31772—2015

家政服务机构等级划分及评定

Classification and evaluation standard of domestic service agencies

2015-07-03 发布

2016-02-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国家政服务标准化技术委员会(SAC/TC 533)提出并归口。

本标准起草单位:济南阳光大姐服务有限责任公司、上海市妇女儿童服务指导中心、四川省小蜜蜂家政服务有限公司、莱芜市爱家家政有限公司。

本标准主要起草人:卓长立、杨冬静、高玉芝、陈平、周珏民、杨东平、高洁。

家政服务机构等级划分及评定

1 范围

本标准规定了家政服务机构等级划分及评定的术语和定义、等级划分规定、机构基本要求、评定方法和评定指标。

本标准适用于有固定经营场所的家政服务机构。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

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。

2.2

专家评定委员会 expert evaluation committee

由相关专家组成的第三方评价机构。

2.3

工作人员 worker

服务机构在管理岗位上的所有人员。

2.4

管理层 management

服务机构在管理岗位中层以上的工作人员。

2.5

服务员 server

在一线直接为客户提供服务的人员。

2.6

签约服务员 signing the waiter

与客户、固定服务机构签订用工合同的服务员。

2.7

创新成果 innovative product

在管理、服务、技术、标准方面取得的创新成绩并有相关证明材料。

3 等级划分规定

3.1 机构等级设置

家政服务机构设置为五个等级,即一星级家政服务机构、二星级家政服务机构、三星级家政服务机构、四星级家政服务机构、五星级家政服务机构。家政服务机构等级依据服务质量、服务机构实力等方面,从低到高分分为 A、AA、AAA、AAAA、AAAAA 五个星级,字母数量越多,表示家政服务机构的综合实力越强。