

ICS 01.020
A 22
备案号:38507—2013



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10847—2012

家政服务业通用术语

Homemaking service terminology

2012-12-20 发布

2013-06-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 基础部分	1
3 服务方式	2
4 服务流程	2
5 家政服务项目	3
5.1 家居保洁类	3
5.2 家庭烹饪类	3
5.3 家庭护理类	4
5.4 家庭咨询类	4
5.5 家庭教育类	4
5.6 特约服务类	5
5.7 宠物植物护养类	5
6 家政服务组织和人员	5
7 家政服务信息化	6
7.1 数据类	6
7.2 接口类	6
7.3 平台类	6
7.4 安全类	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：湖北省标准化研究院、湖北木兰花家政服务有限公司。

本标准主要起草人：徐术坤、徐然、杨忠毅、熊英、贺庆屏、揭小强。

家政服务通用术语

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。

2 基础部分

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。

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。

2.3

家政服务体系 homemaking service system

由家政服务业相关的组织、服务与人员按照市场规律构成的科学有机整体。

2.4

家政服务标准体系 homemaking service standards system

家政服务相关标准按其内在联系形成的科学有机整体。

2.5

顾客 customer

接受家政服务的对象。

2.6

家政服务合同 homemaking service contract

顾客与家政服务组织或家政服务员之间,经协商一致达成的关于权利和义务的协议。

2.7

家政服务流程 homemaking service procedure

家政服务行为过程中的方法和程序。

2.8

职业道德 professional ethics

家政服务组织和家政服务员应遵守和承担的社会道德责任和义务。

注:包括诚实守信、尊老爱幼、关爱人生、乐于助人、体恤他人、尊重顾客隐私、拾金不昧、情趣高尚、胜任本职等。

2.9

从业资格 professional qualification

从事家政服务的组织和人员所取得的,由国家法定机构对于相关能力和水平的认定。