

ICS 35.240.99  
A 10  
备案号:40308—2013

**SB**

# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10981—2013

---

## 家政服务网络中心运营管理规范

Operation and management specifications of domestic service network center

2013-04-16 发布

2013-11-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

中华人民共和国国内贸易  
行业标准  
家政服务网络中心运营管理规范  
SB/T 10981—2013

\*

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(100013)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 [www.spc.net.cn](http://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 0.5 字数 10 千字  
2013年9月第一版 2013年9月第一次印刷

\*

书号: 155066·2-26037

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

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 提出的规则起草。

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：中国家庭服务业协会信息研究中心、北京易盟天地信息技术有限公司、宁波 81890 求助服务中心。

本标准主要起草人：傅彦生、胡道林、张辉、郭凤虹、付昕昕、李玉霞、刘薇、马驰。

# 家政服务网络中心运营管理规范

## 1 范围

本标准规定了家政服务网络中心的术语和定义、基本要求、运营模式、管理制度和服务双方权利及纠纷处理。

本标准适用于家政服务网络中心运营和管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 13495—1992 消防安全标志

GB 19085—2003 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家政服务业** **domestic service industry**

以家庭为服务对象,可以延伸到企事业单位、社区的服务行业。

### 3.2

**家政服务网络中心** **domestic service network center**

通过电话、网络等信息手段,为企业、市民提供供需对接服务的载体。中心提供信息咨询、供需对接、人才调配、标准制定、资质认证、服务监督等服务,成为对接供需、规范服务、保障安全的中心。

### 3.3

**服务提供单位** **service provider**

依法设立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。

### 3.4

**服务用户** **service user**

接受家政服务的对象。以下简称“用户”。

## 4 基本要求

### 4.1 经营条件

4.1.1 依法设立,具备政府或机关颁发的相关证照。

4.1.2 具备与业务范围相适应的固定经营场所、人员设施和规章制度。

4.1.3 应在经营场所醒目位置悬挂服务标识,包括相关证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责、投诉监督电话等。

4.1.4 环境、安全、卫生方面应符合 GB 13495—1992、GB 19085—2003 的规定。



## 4.2 全市统一号码

应具备全市统一号码,中心完成号码的备案和开通,家庭用户通过此号码寻找家政服务。

## 4.3 服务提供单位

筛选、发展各类服务提供单位纳入中心,其服务内容应涵盖烹饪、保洁、搬家、家庭教育、儿童看护以及孕产妇、婴幼儿、老人和病人的护理等。

服务提供单位应具备如下要求:

- 应具备固定经营场所及服务团队;
- 应具备良好的商业信誉,无严重违规,无重大人身事故,无重大质量投诉事件;
- 应具备完整的管理制度,具有完善的服务流程等标准文件;
- 应具备完善的服务人员培训制度和相关服务标准。

## 5 运营模式

### 5.1 服务流程

- 5.1.1 用户通过电话、网络等方式提交服务需求。
- 5.1.2 中心受理需求,形成订单,依据就近原则匹配到服务提供单位。
- 5.1.3 服务提供单位根据自身条件决定是否接受订单,接受订单后安排服务人员提供服务。
- 5.1.4 用户与服务提供单位协商达成书面或口头约定。
- 5.1.5 服务人员上门服务。
- 5.1.6 服务完成后,用户验收并签字确认,依据约定结算服务费用。
- 5.1.7 中心及时对用户进行满意度回访,做好回访记录。如有投诉,记录备案并及时处理。

### 5.2 服务管理

- 5.2.1 服务提供单位应提供满足家政服务标准的服务。
- 5.2.2 建立服务人员诚信档案,督促服务提供单位更新服务人员信息系统。
- 5.2.3 中心从服务质量、服务及时性、服务态度、用户满意度等方面对服务提供单位进行质量信誉考核,并予以公示。
- 5.2.4 根据质量信誉考核,建立淘汰退出制度,规范服务质量。

### 5.3 服务支持

- 5.3.1 提供人员管理、订单管理系统,降低服务提供单位的管理成本。
- 5.3.2 统一订单受理、订单匹配,提高服务提供单位的业务量。
- 5.3.3 宣传统一服务标准,提高服务提供单位的服务品质。

## 6 管理制度

### 6.1 设备管理制度

- 6.1.1 建立用电安全制度,保障设备正常、安全用电。
- 6.1.2 建立消防安全制度,消除安全隐患,保障消防安全。
- 6.1.3 建立硬件设备安全使用制度,确保硬件设备正常、安全运转。

- 6.1.4 建立软件安全使用制度,确保软件日常操作的正常运行。
- 6.1.5 建立设备财产登记和保护制度,保护公共使用物品和设备的财产安全。

## 6.2 人员管理制度

### 6.2.1 人事管理制度

建立人事管理制度,包括人员招聘制度、试用及劳动合同制度、人员培训制度、考勤与休假制度、辞退与辞职制度等。

### 6.2.2 行政管理制度

建立行政管理制度,包括日常考核制度、业务协调制度、会议制度、资料档案管理制度、合同签订与印章使用制度、办公用品领用制度等。

### 6.2.3 业务管理制度

建立业务管理制度,特别是呼叫中心业务管理制度,包括人员岗位职责、绩效考核办法、薪酬制度等。

## 6.3 信息管理制度

### 6.3.1 服务人员信息系统

建立家庭服务人员信息系统,包括基本信息、服务历史、服务信用、培训资质等相关信息。

### 6.3.2 服务提供单位信息系统

建立服务提供单位信息系统,包括服务提供单位基本信息、经营资质、诚信记录等相关信息。

### 6.3.3 用户信息系统

建立用户信息系统,包括用户基本信息、消费记录等相关信息,确保用户信息不外泄。

## 7 服务双方权利及纠纷处理

### 7.1 服务双方的权利

7.1.1 用户有下列情形之一的,服务提供单位可以解除服务合同,并追究其相关责任:

- 未按约定支付服务费用和相关费用,经催告后在合理期限内仍不支付的;
- 不能提供合同约定的工作条件的;
- 严重损害家庭服务员人格尊严的;
- 强迫家庭服务员从事合同约定以外的服务项目的;
- 要求家庭服务员违规操作或从事其他可能对其人身造成损害的;
- 违背合同约定或法律法规规定的其他情形。

7.1.2 服务提供单位或家庭服务员有下列情形之一的,用户可以解除服务合同,并追究其相关责任:

- 采用欺诈手段订立的合同,可能对用户造成严重损害的;
- 发布虚假广告或隐瞒真实情况误导用户的;
- 不按服务合同约定提供服务的;
- 违背合同约定或法律法规规定的其他情形。

## 7.2 纠纷报告

在服务过程中,服务提供单位与用户发生纠纷时,应及时向中心反映,中心根据实际情况,配合用户及有关部门妥善解决。

## 7.3 纠纷处理办法

- 7.3.1 协商和解。
  - 7.3.2 由行业协会调解。
  - 7.3.3 请求用户权益保护委员会调解。
  - 7.3.4 提请仲裁机构仲裁。
  - 7.3.5 向法院提请诉讼。
- 

