

ICS 01.020  
A 22  
备案号:38507—2013

# SB

## 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。

# 家政服务业通用术语

## 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。

2.10

**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。

2.11

**应急管理 emergency management**

家政服务组织为有效应对突发事件,确保应急效率最大化、意外伤害和损失最小化,所制定的预案,并能有效组织实施预案的行为。

2.12

**应急快速反应 emergency rapid response**

家政服务组织和家政服务员在对顾客提供服务过程中,遇到各种危及顾客和自身生命及财产安全的突发事件时,所采取的最大限度地避免或减少突发事件对顾客和自身生命及财产带来损伤的措施。

2.13

**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。

3 服务方式

3.1

**钟点式服务 hourly-paid housekeeping service**

家政服务组织或人员按照家政服务事项的合同约定,以小时为计费单位的家政服务行为。

3.2

**住家式服务 living-in housekeeping service**

家政服务组织或人员按照家政服务事项的合同约定,入住顾客家中为顾客提供家政服务的行为。

3.3

**定制式服务 customer-made housekeeping service**

家政服务组织或人员按照家政服务事项的合同约定,根据顾客需求提供的个性化家政服务的行为。

4 服务流程

4.1

**登记 registration**

家政服务组织对顾客的基本信息和服务需求记录的过程。

4.2

**评估 assessment**

家政服务组织在详细了解顾客需求后,决定是否与顾客进行签约的过程。

4.3

**推荐 recommendation**

家政服务组织根据评估结果,按照顾客要求,为其介绍合适的家政服务项目和家政服务员的过程。

4.4

**面谈 interview**

家政服务组织推荐的家政服务员与顾客通过面对面交流,相互了解后,由双方决定是否签约的

过程。

4.5

**签约 contract signing**

家政服务组织、家政服务员与顾客就服务事项达成一致后,签订家政服务合同的行为。

4.6

**送岗 assigning**

家政服务组织指派家政服务人员将签约家政服务员送到顾客指定的地点,就服务范围、内容、流程以及标准对双方进行交代确认,并对家政服务员进行现场示范指导的过程。

4.7

**回访 callback**

家政服务组织按家政服务合同的要求,对顾客和家政服务员进行定期或不定期访问,了解顾客满意度及家政服务员工作情况的过程。

4.8

**持续改进 improvement**

增强满足要求的能力的循环活动。

5 家政服务项目

5.1 家居保洁类

5.1.1

**居家保洁 home cleaning**

家政服务员使用专业器具和清洁剂按照一定的程序对室内环境卫生或物品进行的清洁与保养服务。

5.1.2

**室内消毒 inhouse disinfection**

家政服务员使用专业器具和消毒剂按照科学方法和程序对室内环境和物品进行驱虫、杀菌、防腐的处理行为。

5.1.3

**新房保洁 newly-decorated house cleaning**

家政服务员使用专业器具和清洁剂对装修后房间进行的首次清洁与保养服务。

注:又称“开荒保洁”。

5.2 家庭烹饪类

5.2.1

**普通饮食制作 ordinary meal cooking**

按照顾客日常饮食习惯,在参照营养学有关要求,科学调整膳食结构的基础上,加工家常饮品和食品的过程。

5.2.2

**特殊饮食制作 special meal cooking**

按照顾客的特殊要求或所针对的特殊对象,在遵循营养学原理或医嘱,科学调整膳食结构的基础上,对饮品或食品进行加工处理的过程。

注:特殊对象包括病人、婴幼儿、老人、孕妇和产妇。

### 5.3 家庭护理类

#### 5.3.1

##### 母婴护理 **maternity care**

为产妇和婴儿提供日常饮食起居服务,以及产褥期妇女的身心健康、婴儿哺乳、体形恢复以及新生儿健康发育等服务。

#### 5.3.2

##### 育婴 **infant care**

为0岁~3岁的婴儿提供生活照料、日常保健护理、智力开发和早期教育等服务。

#### 5.3.3

##### 陪护 **accompany care**

伴随丧失或部分丧失生活自理能力的顾客,并为之提供日常生活照料的服务。

#### 5.3.4

##### 病患护理 **health care**

按照客户或医嘱的要求,为病患提供辅助性康复的服务。

#### 5.3.5

##### 居家养老 **home-based early care**

为老年人提供日常生活照料、康复护理和精神慰藉等服务。

#### 5.3.6

##### 伴聊 **chatting and reading companion**

应顾客要求为其提供读书、读报、聊天、讲故事以及情绪疏导的服务。

### 5.4 家庭咨询类

#### 5.4.1

##### 生活顾问 **life consultation**

家政服务组织和家政服务员为提升顾客生活品质,丰富健康生活情趣,以促进家庭与个人、家庭与社区、家庭与社会、家庭与环境的关系更加和谐,所提供的咨询参考服务。

#### 5.4.2

##### 医疗保健咨询 **health consultation**

以预防为目的,为帮助顾客改善生命与生活质量所提供的疾病治疗和健康养生相关的咨询等服务。

### 5.5 家庭教育类

#### 5.5.1

##### 家教 **home tutoring**

为不同学龄阶段的学生或有专业理论与专业技能学习需求的顾客,按照学习计划进行家庭培训辅导的服务。

#### 5.5.2

##### 早期教育 **early education**

为学龄前儿童提供的促进情商、智商和身心健康发育的启蒙行为。

#### 5.5.3

##### 艺术启蒙 **art education**

为启迪和开发顾客的艺术潜质、提升审美修养和艺术欣赏能力所提供的服务。

## 5.6 特约服务类

### 5.6.1

#### 委托代办 agent service

受顾客委托,承办顾客不能亲自到现场办理的事项。

### 5.6.2

#### 救急服务 emergency service

协助顾客处理突发伤害及其他急难事项的服务。

## 5.7 宠物植物护养类

### 5.7.1

#### 宠物饲养 pet care

为顾客宠物提供喂食、清洁、送医等服务。

### 5.7.2

#### 植物养护 plant cultivation

根据不同植物栽培的要求,提高其观赏效果与实用价值的服务。

### 5.7.3

#### 插花 flower arrangement

为了美化室内环境,按照顾客的审美情趣和要求,以一定的造型插放花卉的服务。

## 6 家政服务组织和人员

### 6.1

#### 家政服务组织 homemaking 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。

### 6.2

#### 家政服务中介机构 agency

依法取得从业资质,向顾客提供家政中间代理服务的机构。

### 6.3

#### 家政服务人员 homemaking service staff

在家政服务组织中,从事管理工作和相关工作的人员。

### 6.4

#### 家政服务员 homemaker

取得相关资质,可直接为顾客提供家政服务的人员。

### 6.5

#### 钟点工 hourly worker

以小时计算劳动报酬,提供服务的家政服务员。

### 6.6

#### 育婴员 baby nurse

帮助客户为0岁到3岁婴儿提供生活照料、日常保健护理、智力开发和早期教育等服务的家政服务员。



## 6.7

### 母婴护理员 maternity nurse

为产妇和新生儿提供生活料理和身心健康护理的家政服务员。

注：又称“月嫂”。

## 6.8

### 家庭管家 housekeeper

针对不同客户的需求特点,协助客户对日常起居、合理消费、投资理财、子女教育、赡养父母、营养膳食、美化环境、身心健康、休闲娱乐、家庭和谐、邻里友善、迎来送往等家庭事务进行统筹规划、合理安排,并组织协调和身体力行的家政服务员。

## 6.9

### 早教员 early childhood educator

为0岁~6岁婴幼儿提供有利于身心健康成长的保育和教育,制定针对性、科学性以及人性化较强的策划方案,并为有步骤地实施方案提供咨询、指导、顾问和教学的家政服务员。

## 7 家政服务信息化

### 7.1 数据类

#### 7.1.1

##### 家政服务基础数据 homemaking service data

描述家政服务组织内设机构职能职责、工作人员以及所在社区的人口、民风民俗、服务网点等基本情况的信息单元。

#### 7.1.2

##### 家政服务顾客数据 homemaking service customer data

描述顾客基本情况、信用记录及兴趣爱好等基本情况的信息单元。

#### 7.1.3

##### 家政服务业务数据 homemaking service business data

描述客户需求、家政服务员派遣、家政服务内容与流程、客户满意度反馈与整改等基本情况的信息单元。

### 7.2 接口类

#### 7.2.1

##### 数据接口 data interface

按照一定的规范和标准,使家政服务相关数据能够便捷交换与资源整合的信息技术。

#### 7.2.2

##### 服务接口 service interface

按照一定的规范和标准,支持不同家政服务信息平台(系统)进行业务交互的信息技术。

### 7.3 平台类

#### 7.3.1

##### 家政服务信息平台 homemaking information service platform

支持不同家政服务组织业务信息系统数据交换与资源共享的网络系统。

7.3.2

**呼叫中心 call center**

基于计算机电话集成技术,应用语音系统为客户提供即时响应的综合信息服务系统。

7.4 安全类

7.4.1

**安全应急保障体系 emergency response and guarantee system**

为保障支持家政服务信息平台运行的环境、网络、软硬件以及信息安全,按照信息安全管理规范所采取的一系列的安全策略与措施。

7.4.2

**身份认证 identity authentication**

通过对家政服务信息平台进入者和使用者的身份确认,来保证信息平台的使用安全和客户信息安全的技术措施。

---

中华人民共和国国内贸易  
行业标准  
家政服务业通用术语  
SB/T 10847—2012

\*

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 0.75 字数 16 千字  
2013年6月第一版 2013年6月第一次印刷

\*

SB/T 10847-2012 家政服务业通用术语 4881 定价 16.00 元



SB/T 10847-2012

BZ002104596



155066224881

RMB:16.00

本社发行中心调换  
侵权必究  
010)68510107