

家庭服务机构标准体系建设指南

（征求意见稿）

联系单位：黑龙江旅游职业技术学院

联系人：赵欣

联系电话：15804512704

邮箱：794552359@qq.com

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

目 次

前言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 总体要求 3

5 需求分析 4

6 标准体系结构 5

7 标准明细表 12

8 标准体系评价与改进 12

参考文献 13

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。

本文件由黑龙江省商务厅提出，归口并组织实施。

本文件起草单位：黑龙江旅游职业技术学院、黑龙江省家庭服务业协会、哈尔滨报达家政有限公司、黑龙江省宏伟百承家政服务有限公司。

本文件主要起草人：赵欣、王莉、李国胜、刘丽丽、李恒、赵莲花、王春阳、谢雨泽、王丹丹、何冬梅、刘昌国、李莉芬、姚永利。

家庭服务机构标准体系建设指南

1 范围

本文件提供了家庭服务机构标准体系建立的术语和定义、总体要求、需求分析、标准体系结构、标准明细表、标准体系评价与改进等的内容和要求。

本文件适用于家庭服务机构标准体系的建设。

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。

SB/T 10847 家政服务业通用术语

DB23/T 1412 家庭服务业服务规范

DB23/T 1644 家庭服务机构等级划分与评定

DB23/T 2952 家政服务机构信用评价规范

3 术语和定义

SB/T 10847、DB23/T 1412、DB23/T 1644、DB23/T 2952 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家庭服务

以家庭为主要服务对象、以家庭事务为主要服务内容并兼顾企、事业等单位需求的合法有偿服务。

[来源：DB23/T1412 —2010，3.2]

3.2

家庭服务机构

又称家庭服务组织。指经政府主管部门登记注册，在核准的经营范围内从事家庭服务的具有法人资格的企、事业单位和个体经济组织（不包括政府部门、非政府组织的不以营利为目的的家庭服务组织）。

[来源：DB23/T1412 —2010，3.3]

3.3

标准体系

一定范围内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。[来源：GB/T 13016 —2018，2.4]

3.4

家庭服务机构标准体系

家庭服务机构已实施及拟实施的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

4 总体要求

- 4.1 标准体系应遵循“PDCA”持续改进方法构建、运行、评价与改进。
- 4.2 标准体系应以机构发展战略为导向，根据对相关方的需求和期望、本机构标准化现状的分析，形成标准体系构建规划，确定标准化对象，设计标准体系结构。
- 4.3 标准体系应主题突出、目标明确，结构合理，层次清晰，相关联的标准协调，满足相关方需求。
- 4.4 标准体系内所有标准边界清楚，接口顺畅，构成有机整体。
- 4.5 标准体系应适宜、有效。
- 4.6 标准体系表编制应符合 GB/T 13016 和 GB/T 13017。
- 4.7 家庭服务机构可根据需求和内外部环境变化调整标准体系，结合本机构实际情况进行删减和扩充。
- 4.8 家庭服务机构标准体系宜吸纳和提供其他管理体系所需的标准化文件，并与之相互协调、完整配套。
- 4.9 家庭服务机构应建立健全以企业标准为主体的标准体系。

5 需求分析

5.1 家庭服务机构应通过对相关方的需求和期望及本机构标准化现状进行分析，形成标准体系构建规划，识别本机构适用的法律法规和指导标准的要求，构建标准体系。家庭服务机构标准体系构建见图1。

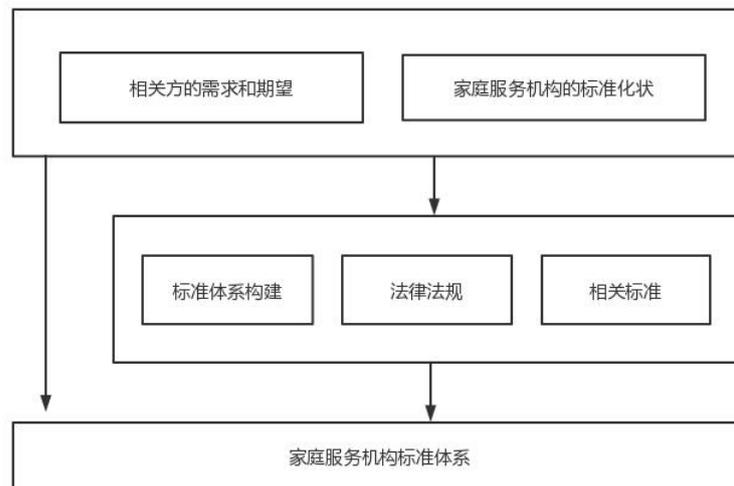


图1 家庭服务机构标准体系构建图

5.2 可按表1对相关方的需求和期望进行分解。

表1 相关方的需求和期望

相关方	需求和期望
服务对象	服务时间、服务质量、服务价格、服务规范，……
服务人员	服务工作内容、服务环境、服务用品，……
供方/合作伙伴	互惠互利，持续发展，……
社会	社会责任、遵守法律，……

5.3 家庭服务机构应在对相关方的需求和期望分解的基础上，识别相关方需求和期望的关键过程、资源和要素，确定本机构的标准化对象。

5.4 家庭服务机构可按表2对标准化现状进行分析，做出标准体系建设的决定。

表 2 标准化现状分析

对象	要素	结论
家庭服务机构	家庭服务机构与服务流程适用性	优化组织机构建立、调整相关标准体系
标准体系	已建立	体系的完整性、系统性、适用性
	未建立	体系的必要性
其他管理体系	已建立	各管理体系标准系统性、适用性
	未建立	各管理体系标准未整合
管理制度	制度涉及的对象流程等与标准化对象的适用性	将相关系统性管理活动固化为标准，纳入体系
……		

6 标准体系结构

6.1 标准体系总体结构

6.1.1 家庭服务机构应根据对相关方的需求和期望、本机构标准化现状分析，形成标准体系结构图。家庭服务机构标准体系总体结构图见图2。

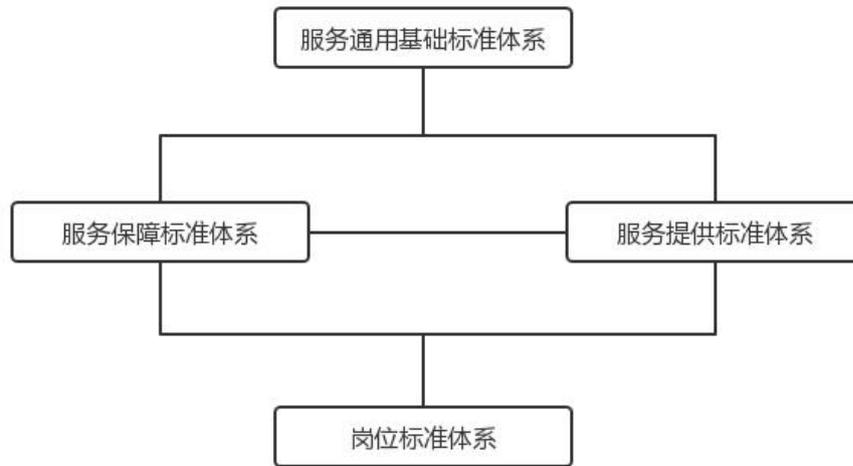


图 2 标准体系总体结构图

6.1.2 家庭服务机构标准体系由服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系和岗位标准体系四大子体系组成。服务通用基础标准体系是服务保障标准体系、服务提供标准体系的基础，服务保障标准体系是服务提供标准体系的直接支撑，服务提供标准体系促使服务保障标准体系的完善，岗位标准体系是实现服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系在本机构基层的落实。

6.1.3 各类管理体系文件是家庭服务机构标准体系的一部分。对于各管理体系的通用要求，可采用整合、兼容和拓展的方式，将相应标准修订后纳入标准体系。如质量管理体系、环境管理体系等。

6.1.4 家庭服务机构应根据自身的特点，研究建立协调配合、科学合理的标准体系，并有效运行。

6.1.5 家庭服务机构也可根据自身实际对标准体系结构进行自我设计，自我设计的结构应满足服务、管理的要求，并涵盖服务和管理的全过程。

6.2 家庭服务机构通用基础标准体系

6.2.1 结构

服务通用基础标准体系一般包括：标准化导则、术语标准、符号与标志标准、数值与数据标准、量和单位标准、测量标准等子体系。通用基础标准体系结构图见图3。

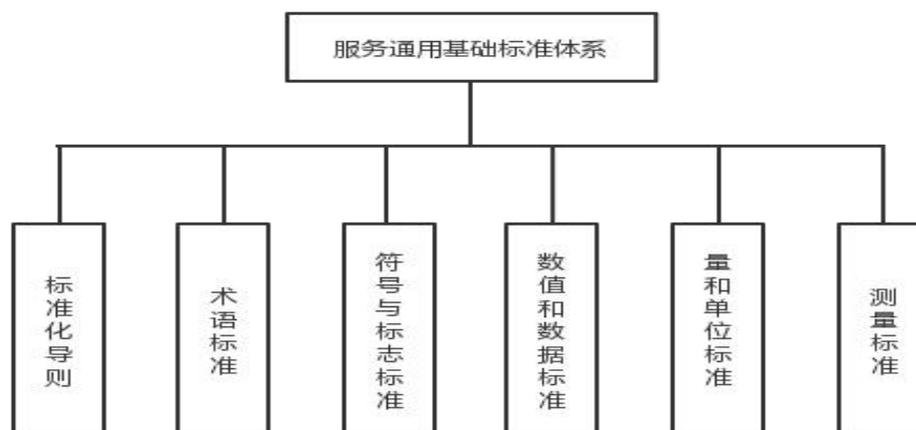


图 3 服务通用基础标准体系结构图

6.2.2 标准化导则

家庭服务机构对开展标准化工作如标准体系建立、标准编写等收集、制定的基础标准。

6.2.3 术语标准

家庭服务机构制定的用于内部信息沟通用的术语等标准。

6.2.4 符号与标志标准

6.2.4.1 适用于家庭服务机构的符号与标志相关国家标准、行业标准、地方标准，如GB/T 10001、GB 2894等。

6.2.4.2 家庭服务机构对符号与标志的样式、颜色、字体、结构及其含义制定的规范性文件。

6.2.5 数值与数据标准

6.2.5.1 家庭服务机构运行和管理活动涉及的数值和数据相关国家标准、行业标准、地方标准。

6.2.5.2 家庭服务机构对各种数值和数据的判定与表示制定的标准等。

6.2.6 量和单位标准

6.2.6.1 家庭服务机构运行和管理活动中采用的量和单位相关国家标准。

6.2.6.2 家庭服务机构对量和单位的选用和确定制定的标准等。

6.2.7 测量标准

6.2.7.1 家庭服务机构运行和管理活动中使用的测量方法和测量设备相关国家标准、行业标准、地方标准。

6.2.7.2 家庭服务机构制定的测量相关标准。

6.3 服务保障标准体系

6.3.1 结构

服务保障标准体系一般包括：环境和能源标准、安全与应急标准、职业健康管理标准、信息标准、财务管理标准、设施设备及用品标准、人力资源标准、法务与合同管理标准和综合管理标准子体系。服务保障标准体系结构图见图4。

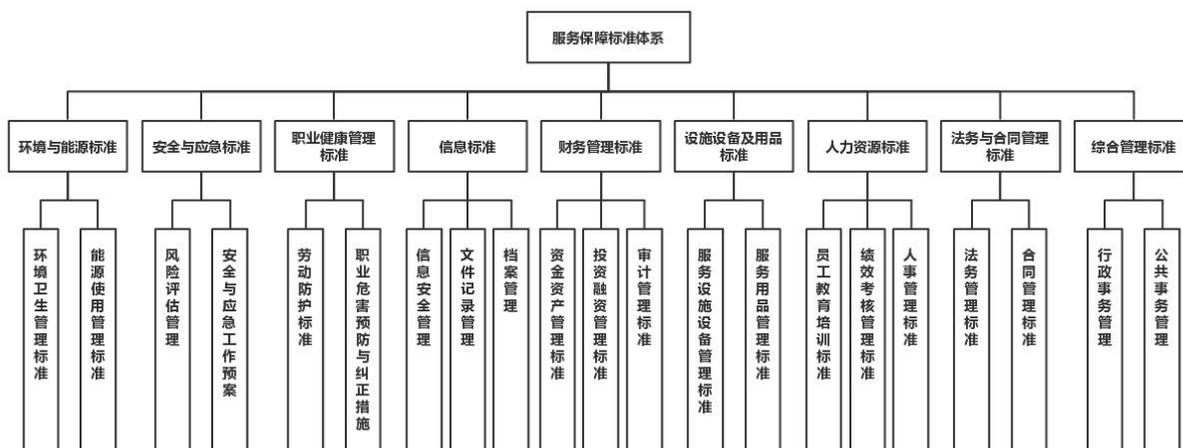


图 4 服务保障标准体系结构图

6.3.2 环境与能源标准

家庭服务机构针对办公环境条件和能源使用工作而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 环境卫生管理标准。用于规范家庭服务机构办公场所环境质量、卫生状况等的标准；
- b) 能源使用管理标准。对能源领域中需要协调统一的管理事项所制定的标准，如煤、电、油、气体燃料、热力、水等的使用标准和使用与管理记录的保存。

6.3.3 安全与应急标准

家庭服务机构为确保从业人员以及客户人身及财产安全而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 风险评估管理。识别风险、评估风险、控制风险的管理标准。
- b) 安全与应急工作预案。各类风险控制与应急的工作预案和处理程序，如传染病职业暴露保护预案、各类安全运行预案、各类突发事件预案。

6.3.4 职业健康管理标准

家庭服务机构针对家政从业人员从事家政服务活动中，消除和减少服务提供过程中产生的职业安全风险，针对工作人员从事职业活动中的健康损害安全危险及其有害因素收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 劳动防护标准。用于规范家庭服务人员在服务中个人防护知识、防护设备和防护用品管理等的标准；
- b) 职业危害预防及纠正措施标准。用于规范职业危害潜在的危害因素的预防和纠正措施等的标准。

6.3.5 信息标准

家庭服务机构在信息发布、回收、借阅、销毁，资料的收集与更新要求，包括但不限于：

- a) 信息安全管理。用于规范家庭服务机构信息技术与信息化系统相关内容等的标准；
- b) 文件记录管理。用于规范家庭服务机构经营、服务、管理活动中信息及其承载媒介的形

成和管理等的标准；

- c) 档案管理。用于规范家政服务机构经营、服务、管理活动中形成的具有保存价值的信息的归档、保管、利用等的标准。

6.3.6 财务管理标准

家庭服务机构针对财务和审计活动进行规范而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 资金资产管理标准。用于规范家庭服务机构资金的收、支管理、资金的使用与检查监督，以及固定资产管理、无形资产管理、物资储备等的标准；
- b) 投资融资管理标准。用于规范家庭服务机构投资、融资的决策、实施、评估等的标准；
- c) 审计管理标准。用于规范家庭服务机构内部财务审计的规则、程序、方法、评价等的标准。

6.3.7 设施设备及用品标准

家庭服务机构针对服务场地、设施设备和用品而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 服务设施设备管理标准。用于规范家庭服务机构服务设施设备与用品的采购、安装调试、使用、维护保养等的标准；
- b) 服务用品管理标准。用于规范家庭服务机构服务用品的需求评估及采购计划管理、申请审批程序、购置程序、使用盘点等的标准。

6.3.8 人力资源标准

家政服务机构针对人员配备与管理而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 员工教育培训标准。用于规范家政从业人员教育培训管理等的标准；
- b) 绩效考核管理标准。用于规范与家政从业人员绩效考核等的标准；
- c) 人事管理标准。用于规范家庭服务机构人员聘用、劳动合同、薪酬福利、晋职晋级、离职调岗等标准。

6.3.9 法务与合同管理标准

家庭服务机构针对法务和合同管理而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 法务管理标准。用于规范家庭服务机构法律、法规、规章和强制性标准的收集和分析、法律风险防控、法律工作体系建设等的标准；
- b) 合同管理标准。用于规范家庭服务机构与相关方达成一致的契约、合同、招投标以及法律法规承诺等的标准。

6.3.10 综合管理标准

家庭服务机构针对行政事务和公共事务进行规范而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 行政事务标准。用于规范家庭服务机构的服务、经营之外的办公事务和行政事务等的标准。
- b) 公共事务管理标准。用于规范家庭服务机构的对外接待、捐款捐赠、公共关系等公共事务等的标准。

6.4 服务提供标准体系

6.4.1 结构

服务提供标准体系一般包括：服务实现标准、运行管理标准、服务质量控制与评价改进标准子体系。服务提供标准体系结构图见图5。

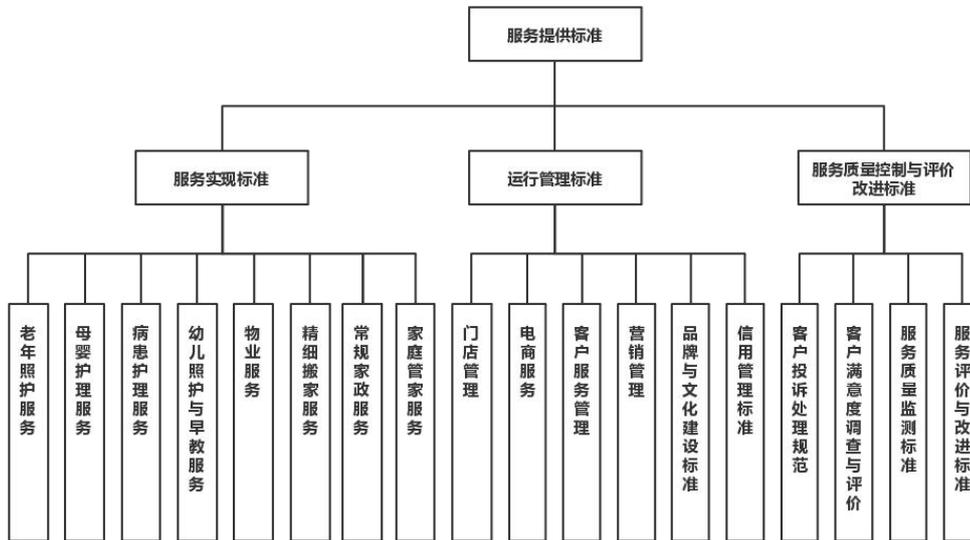


图5 服务提供标准体系结构图

6.4.2 服务实现标准

家庭服务机构为满足客户需求，对所有家政服务项目而收集、制定的服务要求、服务内容、操作方法、技术参数、程序等的标准。包括但不限于：

- a) 老年照护服务。用于规范家庭服务机构为社区或居家养老提供照护服务以及其他文化、生活等服务的标准；
- b) 母婴护理服务。用于规范家庭服务机构为孕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的标准；
- c) 病患护理服务。用于规范家庭服务机构为居家病患以及医院病患等提供日常生活照料、日常保健护理等服务的标准；
- d) 幼儿照护与早教服务。用于规范家庭服务机构为幼儿提供托育、早教、养育等日常生活照料、教育等服务的标准；
- e) 物业服务。用于规范家庭服务机构为家庭提供家具保养、家电清洗、管道疏通、宠物照护、外窗清洗、开荒保洁等服务的标准；
- f) 精细搬家服务。用于规范家庭服务机构为家庭提供家居物品归类整理、物品包装、搬家运送、二次整理等服务的标准；
- g) 常规家政服务。用于规范家庭服务机构为客户提供居家保洁、家庭餐制作等服务的标准；
- h) 家庭管家服务。用于规范家庭服务机构为客户提供家庭健康管理、家庭教育管理、家庭财务管理以及家庭服务人员管理等家庭事务管理服务的标准。

6.4.3 运行管理标准

家庭服务机构为保障运行管理的有效开展而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 门店管理。用于规范家庭服务机构门店运营与管理的标准；
- b) 电商服务。用于规范家庭服务机构电商推广、电商销售、电商服务等标准；
- c) 客户服务管理。用于规范家庭服务机构客户关系管理等标准；
- d) 营销管理。用于规范家庭服务机构营销活动的组织策划、营销活动评价等的标准；

- e) 品牌与文化建设标准。用于家庭服务机构品牌建设、品牌推广、企业文化建设等的标准；
- f) 信用管理标准。用于规范家庭服务机构信用体系建设、信用档案管理等的标准。

6.4.4 服务质量控制与评价改进标准

家庭服务机构针对服务的有效性、适宜性和客户满意度进行评价，并对达不到预期效果的服务进行改进而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 客户投诉处理规范。用于规范客户投诉处理工作的程序和要求等的标准；
- b) 客户满意度调查与评价。用于规范客户满意度调查、评估指标、沟通反馈、改进措施等的标准；
- c) 服务质量监测标准。用于规范服务质量监测、质量检查、不合格服务的纠正与管理等的标准；
- d) 服务评价与改进标准。用于规范家庭服务机构服务质量评价与改进的程序、方法、内容和要求等的标准。

6.5 岗位标准体系

6.5.1 岗位标准体系结构应以家庭服务机构架构为基础向下延伸，并涵盖家庭服务机构的各个岗位。

6.5.2 岗位标准体系结构应层次合理，每个岗位都应有标准。

6.5.3 岗位标准应以服务保障标准和服务提供标准为依据，明确各岗位职责、要求、流程、考核评价等内容。

6.5.4 当服务保障标准体系和服务提供标准体系中的标准能够满足该岗位要求时，服务保障标准体系和服务提供标准体系中的标准可直接作为岗位标准使用。

7 标准明细表

7.1 标准明细表给出的信息能满足家庭服务机构对标准的管理和运用需要，并便于检索和分析，其至少包括标准的基本信息、关联信息和使用信息等。

7.2 家庭服务机构应根据标准体系结构，对服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系和岗位标准体系编制对应的标准明细表。

7.3 标准明细表格式应满足家庭服务机构对标准管理和运用的需要。标准明细表格式可参考GB/T13016。

7.4 标准编号规则应具有唯一性，标准编号宜采用无含义流水号，不与体系代码相关联。

7.5 家庭服务机构标准体系明细表由下列项组成：

- 序号：该标准在本标准明细表中的按前后位置排列的序号；
- 标准名称：标准的名称；
- 标准编号：为“国家标准”、“行业标准”或“地方标准”的编号，对“制定中”和“待制定”的标准，该项为空；
- 标准级别：为“国家标准”、“行业标准”或“地方标准”；
- 标准性质：为“推荐性”或“强制性”；
- 标准状态：为“已发布”、“制定中”和“待制定”；
- 备注：上述内容之外还需说明的内容。

8 标准体系评价与改进

8.1 标准体系评价

8.1.1 评价原则

评价原则应坚持持续改进，寻找改进问题，实施改进工作。

8.1.2 评价方法

8.1.2.1 评价一般采用整体评价的方法，由服务业组织组成独立的评价小组，对建立的标准体系以及实施相关标准进行整体评价。

8.1.2.2 可采用现场察看、提问、听取陈述、检查、比对、验证的方式进行。根据检查记录和评价结果，对不符合标准要求的项目制定纠正和预防措施，并跟踪实施和改进。

8.1.2.3 记录并保存各种数据。

8.1.3 评价依据

体系评价依据包括以下内容：

- a) 国家有关方针、政策；
- b) 标准化及相关法律、法规和强制性标准；
- c) 家庭服务机构标准化方针、目标；
- d) GB/T 24421.1、GB/T 24421.4、GB/T 35778、GB/T 19273 和本标准；
- e) 家庭服务机构标准体系及相关文件。

8.2 标准体系改进

8.2.1 改进依据

改进依据主要包括以下内容：

- a) 适用的标准化方针、政策、法律法规、目标和其他要求发生变化；
- b) 标准体系运行、标准实施和评价提出的改进要求；
- c) 与服务有关的科研成果、新技术、新工艺等方面的信息；
- d) 客户、其他相关方反馈的意见；
- e) 领导意识、员工能力和建议；
- f) 测量、检验、试验报告；
- g) 标准化工作纠正措施和预防措施。

8.2.2 改进内容

8.2.2.1 改进和完善标准，调整标准体系结构。

8.2.2.2 改进和提升标准体系整体运行状况及动态维护情况等。

参 考 文 献

- [1] GB/T 1.1 标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写
 - [2] GB/T 13016 标准体系构建原则和要求
 - [3] GB/T 13017 企业标准体系表编制指南
 - [4] GB/T 24421 服务业组织标准化工作指南
-