

ICS 03.080
A 16
备案号:38509—2013



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10849—2012

家政服务业应急快速反应规范

Specification for emergency rapid response in homemaking service industry

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 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 应急快速反应原则	1
5 基本要求	1
6 家政服务组织应急快速反应要求	1
7 家政服务员应急快速反应要求	2
附录 A (资料性附录) 家政服务应急处理措施	3
附录 B (资料性附录) 遇险求救方法	9

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归口并提出。

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：梁薇、罗自立、熊英、杨巍、许楚江、吴焱、鲁曦、胡臣宁、揭小强。

家政服务业应急快速反应规范

1 范围

本标准规定了家政服务组织、家政服务员的应急快速反应要求。

本标准适用于家政服务组织应急快速反应管理及家政服务员应急快速反应处理工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于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。

SB/T 10847—2012 家政服务业通用术语

SB/T 10848—2012 家政服务员培训规范

3 术语和定义

SB/T 10847—2012 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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。

4 应急快速反应原则

家政服务组织和家政服务员,在采取应急快速反应时,应遵循“防范优先、安全第一、反应及时、损伤最小、措施得力、处理到位”原则。

5 基本要求

家政服务组织和家政服务员,在提供家政服务过程中,当发生危及顾客和自身生命财产安全的事件时,应立即采取措施,最大限度的避免或减少突发事件对顾客和自身生命及财产带来的损伤。

6 家政服务组织应急快速反应要求

6.1 应急快速反应内部管理与运行机制要求

应建立应急快速反应内部管理与运行机制,具体要求为:

- a) 应设立应急快速反应管理岗位,并配备应急快速反应管理专兼职人员,将应急快速反应内部管理纳入其岗位职责并进行目标考核;
- b) 应制定应急快速反应工作流程;
- c) 应建立突发事件应急处理预案,对突发事件应按照预案做出应急快速反应;