

ICS 35.240.99
A 10
备案号:40308—2013



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.gb168.cn

服务热线: 010-51780168

010-68522006

2013年9月第一版

*

书号: 155066·2-26037

版权专有 侵权必究

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。