



中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.8—2006

社区服务指南 第 8 部分：家政服务

Guidelines for community service—
Part 8: Homemaking service

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
4.1 职业化	1
4.2 社会化	1
5 家政服务组织	2
5.1 组织形象	2
5.2 资源管理	2
5.3 文件要求	4
5.4 合同文本的要求	5
5.5 组织内部从业人员的资质	6
5.6 培训	7
5.7 内部沟通	8
5.8 顾客沟通	8
5.9 顾客满意的评价	9
5.10 回访服务	9
5.11 家政服务质量投诉处理程序	10
6 家政服务员的职业资质要求	10
6.1 道德规范	10
6.2 基本知识	10
6.3 态度	10
6.4 家政服务员职业等级划分的原则	10
6.5 基本服务技能	11
6.6 专业服务技能	12
附录 A(规范性附录) 家政服务员资料登记表	17
附录 B(规范性附录) 顾客资料登记表	18
附录 C(规范性附录) 顾客信息反馈及处理情况跟踪表	19
附录 D(规范性附录) 顾客投诉处理表	20
参考文献	21

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：环境管理；
- 第 3 部分：文化、教育、体育服务；
- 第 4 部分：卫生服务；
- 第 5 部分：法律服务；
- 第 6 部分：青少年服务；
- 第 7 部分：社区扶助服务；
- 第 8 部分：家政服务；
- 第 9 部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第 8 部分。

本部分的附录 A、附录 B、附录 C、附录 D 为规范性附录。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、中国家庭服务业协会、北京城市学院、北京信宇佳清洁服务公司、北京安吉顺家政服务公司、北京海育和家政服务公司、北京乐雅家政服务公司、北京市和平里街道社区服务中心、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局。

本部分主要起草人：柳成洋、左佩兰、冯卫、李福芝、张红、刘清正、李莉、郭金凤、王桐叙、尹彦。

引 言

家政服务是社区服务的重要组成部分,发展家政服务业有利于提高社区居民的生活水平并缓解社会就业压力。目前,我国尚未形成统一规范的家政服务市场,无法满足社区居民对家政服务的需求。制定本标准的主要目的在于形成家政服务业发展的制度环境,提高家政服务员综合素质,指导家政服务组织采用标准化管理及提升我国家政服务业的国际竞争力。

本标准的制定考虑了 GB/T 19000 族标准中所阐明的质量管理体系要求,以及国际标准化组织消费者政策委员会(ISO/COPOCLO)提出的“服务标准化指南”,并结合我国家政服务业的实际情况,提出了对家政服务组织和人员的具体要求。

鉴于目前家政服务业的发展水平,绝大多数家政服务员只具备基本的服务技能,因此,本标准参照“国家职业资格等级划分”的相关规定,给出了家政服务员职业等级划分的原则,为家政服务业提供进一步发展的空间。

社区服务指南

第8部分：家政服务

1 范围

GB/T 20647 的本部分给出了为社区居民提供家政服务的组织和人员的基本要求。
本部分适用于社区服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 20647 的本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB/T 17242—1998 投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 20647 的本部分。

3.1

家政服务 homemaking service

以家庭为服务对象,协助家庭成员对其各类事务进行实际操作和科学管理的过程。

4 总则

4.1 职业化

家政服务员应遵守职业道德,履行服务承诺,并掌握该职业的技能 and 知识,从而为社区居民提供职业化的服务。

实现家政服务职业化的途径应包括:

- 培育家政服务的职业理念;
- 统一家政服务员的上岗程序;
- 划分职业等级并确定各等级所要求的技能、知识、经验和服务程序;
- 形成职业教育培训体系;
- 开展职业技能鉴定;
- 为家政服务员营造良好的职业环境;
- 为家政服务员进行职业生涯设计。

4.2 社会化

家政服务社会化的目的应在于使更多的社会成员享受家政服务,以缩短家务劳动的时间,减轻家务劳动的强度,提高生活质量。

家政服务组织应深入社区,多渠道地为社区居民服务,主要包括:

- 通过各种宣传手段使社区居民转变消费观念,接受家政服务,提高消费水平;
- 增加服务项目,满足不同收入阶层的 service 需求;
- 通过网络等多种渠道为社区居民提供服务;