

ICS 03.080.30  
A 12  
备案号:39318—2013



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10943—2012

---

## 家庭陪护服务规范

Family chaperone service specifications

2013-01-23 发布

2013-09-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由黑龙江省商务厅、哈尔滨邦尼老年服务股份有限公司提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：哈尔滨邦尼老年服务股份有限公司。

本标准主要起草人：杨若、徐震、李庆娟、张荣辉、李亮、李明春、陈守峰、李银辉、岳蓬勃、刘建东、张林杨、乔雪、张静、尤莉、孙婷。

## 引 言

为了有效促进家庭陪护服务业的规范化发展,给老年人及其家庭创造良好的生活环境,更好地满足老年人家庭疗养及陪护需求,特制定本标准。

制定本标准的主要目的在于形成我国家庭陪护服务业发展的制度环境,提高家庭陪护服务员的综合素质,指导家庭陪护服务机构采用标准化管理,提升市场竞争力。

# 家庭陪护服务规范

## 1 范围

本标准规定了家庭陪护服务的术语和定义、基本要求、服务内容、服务管理、客户关系管理等。  
本标准适用于全国范围内提供家庭陪护有偿服务的服务机构。

## 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。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 19001—2008 质量管理体系 要求(ISO 9001:20008, IDT)

GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分:家政服务

GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

《关于商品和服务实行明码标价的规定》(中华人民共和国国家发展和改革委员会令第8号)

## 3 术语和定义

GB/T 20647.8、GB/T 24620 所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家庭陪护服务 family chaperone service**

依据法律及合同要求,对消费者提供起居照料、卫生护理、饮食辅助、医疗辅助、康复辅助、采购物品、心理疏导等家政服务的通称。

### 3.2

**家庭陪护服务员 family chaperone attendants**

依法取得职业资格,并专职或兼职提供家庭陪护服务的人员。

### 3.3

**家庭陪护服务对象 family chaperone service recipients**

直接接受家庭陪护服务的健康或病情稳定的、无传染性疾病的人(以下简称服务对象)。

### 3.4

**家庭陪护服务客户 family chaperone service clients**

有偿雇佣或聘请家庭陪护服务员为服务对象提供家庭陪护服务的组织、家庭或个人(以下简称客户)。

## 4 基本要求

### 4.1 家庭陪护服务机构

#### 4.1.1 应具有合法的经营资质。