

ICS 03.080.30  
A 12  
备案号:52335—2016



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11136—2015

---

## 家政服务 钟点服务质量规范

Specification of hourly homemaking service quality

2015-11-09 发布

2016-09-01 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 钟点服务质量规范  
SB/T 11136—2015

\*

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(100029)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: [www.spc.org.cn](http://www.spc.org.cn)

服务热线: 400-168-0010

2016年8月第一版

\*

书号: 155066·2-30355

版权专有 侵权必究

## 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提出并归口。

本标准起草单位：青岛市家政服务协会、青岛爱心大姐服务社、山东省标准化研究院。

本标准主要起草人：单颖、刘爱荣、薛晓磊、朱虹、颜丽、原静、曲发川、李倩、陈超。

# 家政服务 钟点服务质量规范

## 1 范围

本标准规定了家政钟点服务涉及的术语和定义、服务机构及人员要求、服务内容及要求、服务质量保障。

本标准适用于全国范围内的家政钟点服务。

## 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 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

GB/T 20647.8—2006 社区服务指南 第8部分:家政服务

SB/T 10643—2011 家政服务基本规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**钟点服务 hourly homemaking service**

依据家政服务合同要求,以小时作为计费单位的家政服务。

### 3.2

**钟点服务员 hourly homemaking service attendant**

以小时为单位计算劳动报酬、提供服务的家政服务员。

## 4 服务机构及人员要求

### 4.1 服务机构

4.1.1 应具有 SB/T 10643—2011 中 4.1 要求的资质。

4.1.2 应有相对固定的办公场所。

4.1.3 应加强钟点服务员的职业道德建设。

4.1.4 应加强对钟点服务员的动态管理,包括资格和资质审查、岗位变动管理、工作考核等。

4.1.5 应对钟点服务员进行不间断培训,使其掌握钟点服务的服务技能。

4.1.6 应合理安排、统筹钟点服务时间,提高钟点服务效率。

4.1.7 档案管理应符合 SB/T 10643—2011 中 4.3.1 的要求。

4.1.8 合同管理应符合 GB/T 20647.8—2006 中 5.4 的要求。

### 4.2 服务人员

4.2.1 钟点服务员应具有健康证,无精神病史和传染性疾病。