

山西省家政服务标准体系

家政服务是以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求的行为过程。构建科学合理的山西省家政服务标准体系，有利于规范家政服务行为，有利于满足人民群众日益增长的美好生活的需求，有利于规范和引领我省家政服务行业健康发展。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，贯彻落实省委“四为四高两同步”总体思路和要求及深化标准化工作改革要求和发展家政服务业的一系列决策部署，围绕家政服务业传统领域和新兴业态，从通用基础、服务保障、服务提供三个方面，构建山西省家政服务标准体系，为家政服务标准化工作提供重要指引，为政府有关部门、行业协会和企业推动标准化建设提供重要依据，促进家政服务行业高质量发展。

（二）基本原则

需求引领、顶层设计。高度认识家政服务业对促进就业、

改善民生、扩大内需、调整产业结构的重要作用，把握家政服务服务业运行规律，认真梳理家政服务服务业各项目、各环节、各要素，充分体现家政服务标准体系的适应性、前瞻性。

全面系统、重点突出。构建内容全面、结构完整、层次清晰的家政服务标准体系，收集国家标准、行业标准和地方标准，重点制定行业急需的服务标准、管理标准、评价标准。

科学规范、协调统一。坚持以国家相关法律法规、方针、政策为依据，以提升家政服务行业高质量发展为方向，实现标准体系的协调统一。

开放兼容、动态优化。保持体系的开放性和可扩充性，结合家政服务服务业发展变化，适时对标准体系内标准进行调整、更新、补充、完善。

二、编制依据

（一）法律法规及规章

1. 《中华人民共和国标准化法》；
2. 《中华人民共和国劳动法》；
3. 《中华人民共和国老年人权益保障法》；
4. 《中华人民共和国妇女儿童权益保护法》；
5. 《中华人民共和国民法典》；
6. 《家庭服务业管理暂行办法》（商务部令 2012 年 第 11 号）；
7. 《山西省标准化条例》。

（二）政策文件

1. 《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》（国办发〔2019〕30号）；
2. 《国家标准委、民政部等五部门关于加强家政服务标准化工作的指导意见》（国标委服务联〔2015〕67号）；
3. 《山西省人民政府关于印发山西省国家标准化综合改革试点工作方案的通知》（晋政发〔2018〕25号）；
4. 《山西省人民政府办公厅关于印发全省推进标准化工作改革发展2019-2020年行动计划的通知》（晋政办发〔2019〕56号）；

（三）相关标准

1. GB/T 13016 标准体系构建原则和要求；
2. GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分 标准体系。

三、构建思路

在对全国家政服务标准体系构建现状及家政服务行业标准化工作发展趋势研究分析的基础上，结合山西省家政服务业发展现状，按照家政服务业态、标准类别、标准层级三个维度，确定家政服务标准体系构成因素。山西省家政服务标准体系构成因素见图1。

第一维度：家政服务业态。包括保洁、孕产妇照护、婴幼儿照护、老年人照护、病人照护、残疾人照护、家庭餐制

作、搬家、家庭教育、家庭维修、新兴业态等。

第二维度：标准类别。包括通用基础标准、服务保障标准、服务提供标准。

第三维度：标准层级。包括国家标准、行业标准、地方标准。

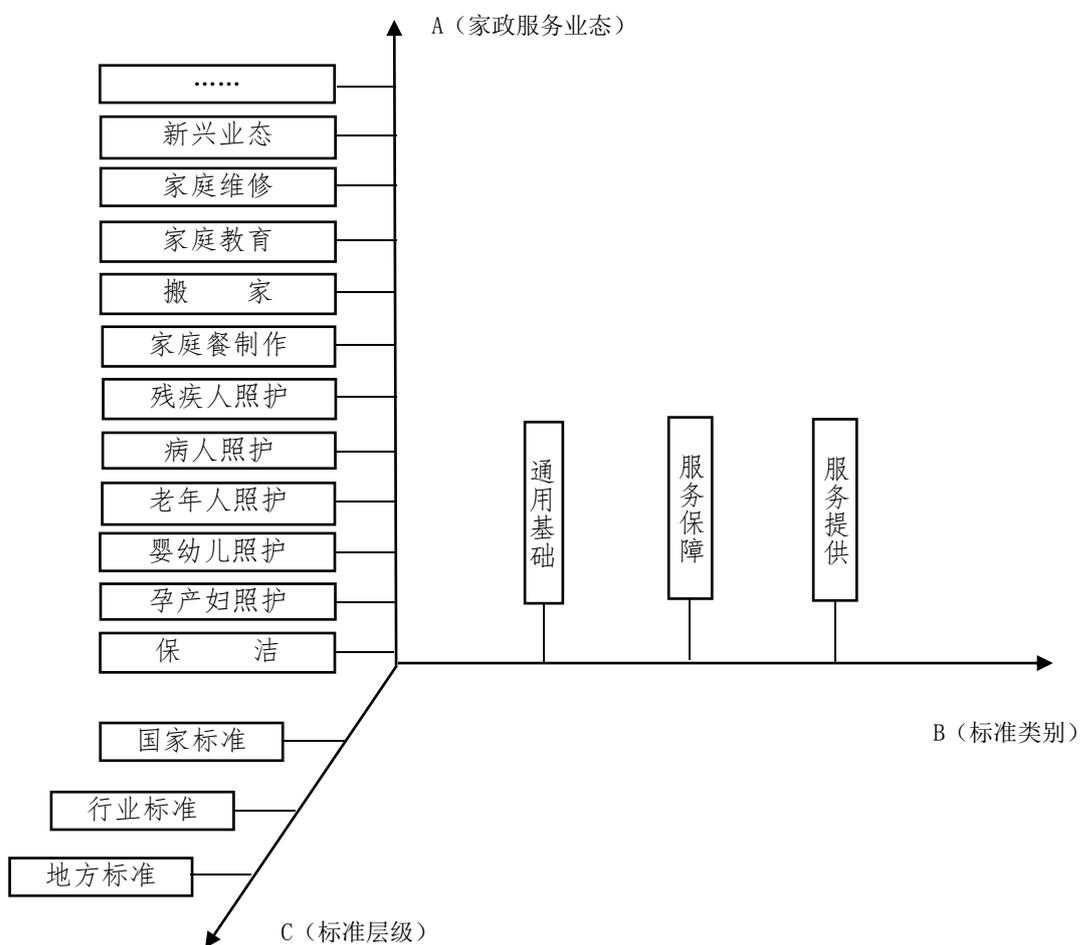


图 1 山西省家政服务标准体系构成因素图

四、体系框架

（一）总体结构

按照《GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南》规定，结合家政服务标准体系构成因素，按照通用基础、服务保障、服务提供三个标准子体系，构建山西省家政服务标准体系总体结构，见图 2-1。

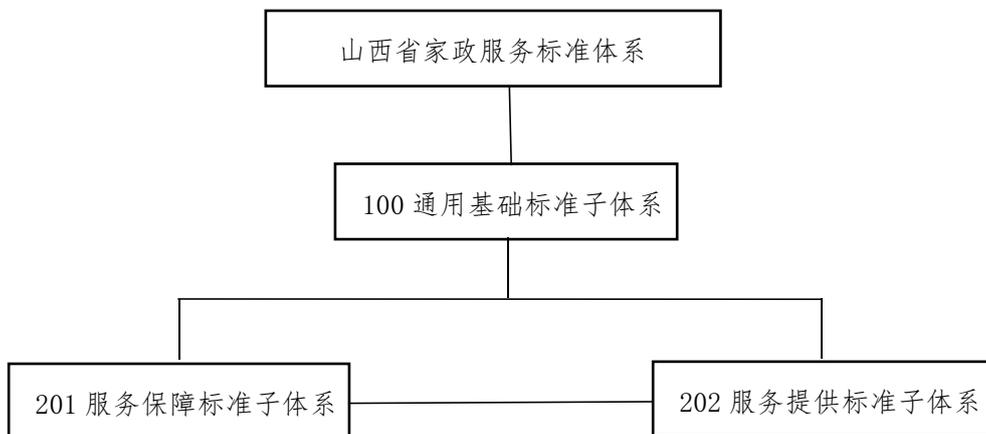


图 2-1 山西省家政服务标准体系总体结构图

（二）通用基础标准子体系结构

通用基础标准子体系包括标准化导则标准、术语与缩略语标准、符号与标志标准、数值与数据、量值单位及家政服务基础标准等。通用基础标准子体系结构见图 2-2。

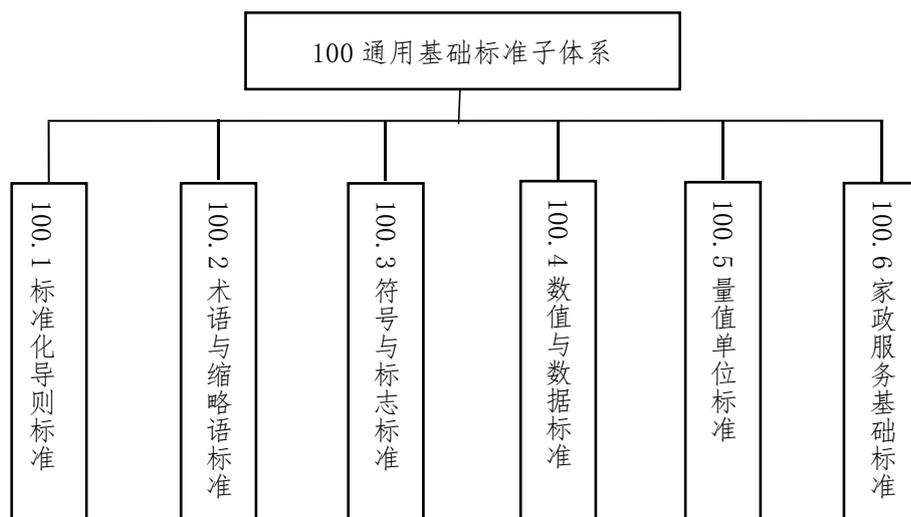


图 2-2 通用基础标准子体系结构图

(三) 服务保障标准子体系结构

服务保障标准子体系包括安全与应急标准、信息管理标准、设施设备及用品标准、知识和技能教育培训标准、家政服务机构与人员管理标准等。服务保障标准子体系结构见图 2-3。

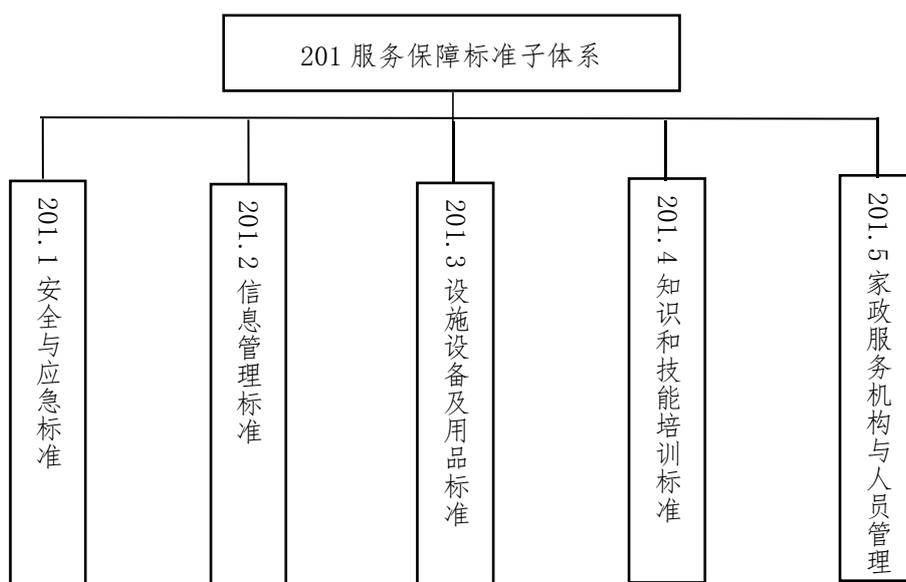


图 2-3 服务保障标准子体系结构图

(四) 服务提供标准子体系结构

服务提供标准子体系是包括保洁服务标准、孕产妇照护服务标准、婴幼儿照护服务标准、老年人照护服务标准、病人照护服务标准、残疾人照护服务标准、家庭餐制作服务标准、搬家服务标准、家庭教育服务标准、家庭维修服务标准、新业态服务标准等。服务提供标准子体系结构见图 2-4。

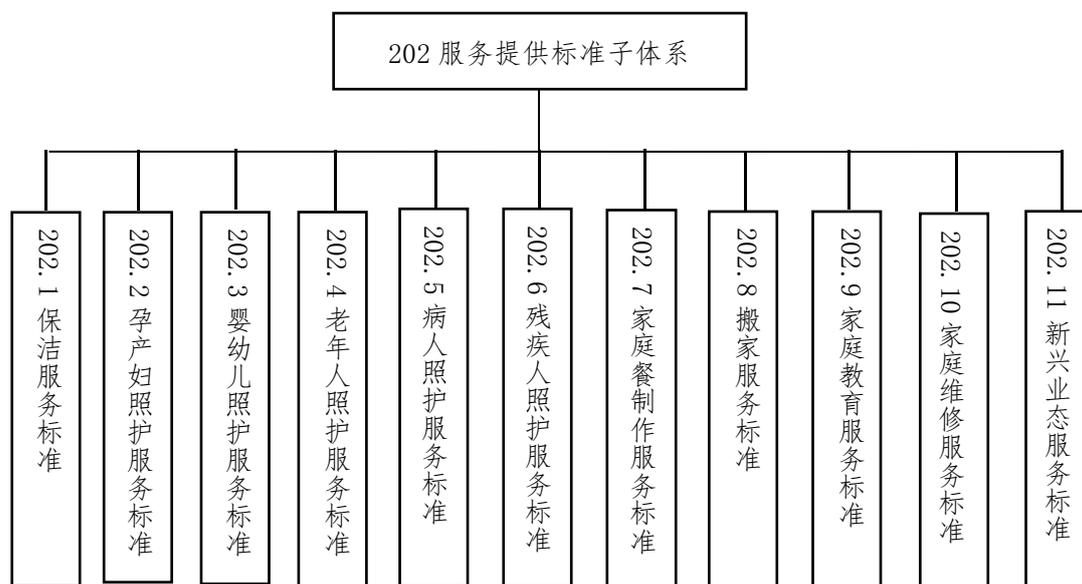


图 2-4 服务提供标准子体系结构图

五、标准明细表

(一) 通用基础标准明细表

表 1-1 通用基础标准明细表

子体系名称	序号	标准体系编号	标准名称	标准号	标准层级	标准状态
	1	101.1	标准体系编制原则和要求	GB/T 13016	国家标准	已实施
	2	101.1	企业标准体系表编制指南	GB/T 13017	国家标准	已实施
	3	101.1	服务标准化工作指南	GB/T 15624	国家标准	已实施
	4	101.1	服务业组织标准化工作指南 第 1 部分：基本要求	GB/T 24421.1	国家标准	已实施
	5	101.1	服务业组织标准化工作指南 第 2 部分：标准体系	GB/T 24421.2	国家标准	已实施

通用 基础 标准 101	6	101.1	服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写	GB/T 24421.3	国家标准	已实施
	7	101.1	服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价	GB/T 24421.4	国家标准	已实施
	8	101.1	服务标准编写通则	GB/T 28222	国家标准	已实施
	9	101.1	服务业标准体系编写指南	GB/T 30226	国家标准	已实施
	10	101.1	服务质量评价通则	GB 36733	国家标准	已实施
	11	101.1	服务标准制定导则 考虑消费者需求	GB/T 24620	国家标准	已实施
	12	101.1	标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则	GB/T 1.1	国家标准	已实施
	13	101.1	质量管理体系 要求	GB 19000.1	国家标准	已实施
	14	101.2	质量管理体系 基础和术语	GB/T 19000	国家标准	已实施
	15	101.2	术语工作 原则与方法	GB/T 10112	国家标准	已实施
	16	101.2	图形符号 术语 第1部分：通用	GB/T 15565.1	国家标准	已实施
	17	101.2	术语工作 词汇 第1部分：理论与应用	GB/T 15237.1	国家标准	已实施
	18	101.2	标准编写规则 第1部分：术语	GB/T 20001.1	国家标准	已实施
	19	101.2	洗染术语	GB 33452	国家标准	已实施
	20	101.2	家政服务业通用术语	SB/T 10847	行业标准	已实施
	21	101.3	公共信息图形符号 第1部分：通用符号	GB/T 10001.1	国家标准	已实施
	22	101.3	标志用公共信息图形符号 第3部分：客运货运符号	GB/T 10001.3	国家标准	已实施
	23	101.3	标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号	GB/T 10001.9	国家标准	已实施
	24	101.3	图形符号术语 第2部分：标志及导向系统	GB/T 15565.2	国家标准	已实施
	25	101.3	公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则	GB/T 15566.1	国家标准	已实施
	26	101.3	安全色	GB 2893	国家标准	已实施
	27	101.3	安全标志及其使用导则	GB 2894	国家标准	已实施
	28	101.3	消防安全标志 第1部分：标志	GB 13495.1	国家标准	已实施
	29	101.3	环境卫生图形符号标准	CJJ/T 125	行业标准	已实施
	30	101.4	数值修约规则与极限数值的表示与判定	GB/T 8170	国家标准	已实施
	31	101.4	统计分布数值表 正态分布	GB/T 4086.1	国家标准	已实施
	32	101.4	商业服务业顾客满意度测评规范	SB/T 10409	行业标准	已实施
	33	101.5	国际单位制及其应用	GB/T 3100	国家标准	已实施
	34	101.5	有关量、单位和符号的一般原则	GB 3101	国家标准	已实施
	35	101.5	空间和时间的量和单位	GB 3102.1	国家标准	已实施
	36	101.5	国际单位制代码	GB 9648	国家标准	已实施
	37	101.6	社区服务指南 第1部分：总则	GB/T 20647.1	国家标准	已实施
	38	101.6	社区服务指南 第7部分：社区扶助服务	GB/T 20647.7	国家标准	已实施
	39	101.6	社区服务指南 第8部分：家政服务	GB/T 20647.8	国家标准	已实施
	40	101.6	社区服务指南 第9部分：物业服务	GB/T 20647.9	国家标准	已实施
	41	101.6	餐饮分餐制服务指南	GB/T 39002	国家标准	已实施
	42	101.6	保健服务业分类	GB/T 30444	国家标准	已实施
	43	101.6	家政服务分类（国标计划 20161349-T-317）		国家标准	已立项

	44	101.6	家务服务基本要求	GB/T 28916	国家标准	已实施
	45	101.6	养老机构基本规范	GB/T 29353	国家标准	已实施
	46	101.6	养老机构服务质量基本规范	GB/T 35796	国家标准	已实施
	47	101.6	社区便民服务中心服务规范	GB 36735	国家标准	已实施
	48	101.6	投诉处理指南	GB/T 17242	国家标准	已实施
	49	101.6	质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南	GB/T 19012	国家标准	已实施
	50	101.6	家政服务 钟点服务服务质量规范	SB/T 11136	行业标准	已实施
	51	101.6	家政服务溯源管理规范	DB14/T 1881	地方标准	已实施

(二) 服务保障标准明细表

表 1-2 服务保障标准明细表

子体系名称	序号	标准体系编号	标准名称	标准号	标准层级	标准状态
服务保障标准 201	1	201.1	家政服务业应急快速反应规范	SB/T 10849	行业标准	已实施
	2	201.1	商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施	GB 19085	国家标准	已实施
	3	201.1	疫源地消毒总则	GB 19193	国家标准	已实施
	4	201.1	公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范	WS/T 396	行业标准	已实施
	5	201.1	新冠肺炎疫情期间公共交通工具消毒与个人防护技术要求	WS 695	行业标准	已实施
	6	201.1	新冠肺炎疫情期间办公场所和公共场所空调通风系统运行管理卫生规范(发布稿)	WS 696	行业标准	已实施
	7	201.1	新冠肺炎疫情期间重点场所和单位卫生防护指南(发布稿)	WS/T 698	行业标准	已实施
	8	201.1	新型冠状病毒肺炎疫情防控消毒技术指南 第2部分:公共场所	DB14/T 1984.2	地方标准	已实施
	9	201.1	养老机构服务安全基本规范	GB/T 38600	国家标准	已实施
	10	201.2	信息技术 安全技术 信息安全管理体系要求	GB/T 22080	国家标准	已实施
	11	201.2	信息技术 安全技术 信息安全管理体系实用规则	GB/T 22081	国家标准	已实施
	12	201.2	家政服务网络中心运营管理规范	SB/T 10981	行业标准	已实施
	13	201.3	社区老年人日间照料中心设施设备配置规范	GB/T 33169	国家标准	已实施
	14	201.3	母婴保健服务场所通用要求	GB 33855	国家标准	已实施
	15	201.3	空气消毒机通用卫生要求(发布稿)	WS/T 648	行业标准	已实施
	16	201.3	洗手液	QB/T 2654	行业标准	已实施
	17	201.3	医用外科口罩	YY 0469	行业标准	已实施
	18	201.3	一次性使用医用口罩	YY/T 0969	行业标准	已实施
	19	201.4	吕梁山护工培训导则	DB14/T 2059	地方标准	已实施
	20	201.4	职业健康安全管理体系 要求	GB/T 28001	国家标准	已实施

21	201.4	职业健康安全管理体系 实施指南	GB/T 28002	国家标准	已实施
22	201.4	职业健康监护技术规范	GBZ 188	国家标准	已实施
23	201.4	家电服务维修企业经理人员岗位要求	SB/T 11138	行业标准	已实施
24	201.4	家政服务员培训服务规范	SB/T 10848	行业标准	已实施
25	201.4	养老护理员国家职业技能标准(2019版)	人社部	行业标准	已实施
26	201.4	母婴护理职业技能等级标准(2019版)	人社部	行业标准	已实施
27	201.5	家政服务机构等级划分及评定	GB/T 31772	国家标准	已实施
28	201.5	养老机构等级划分与评定	GB/T 37276	国家标准	已实施
29	201.5	家用电子电器维修服务经营规范	GB/T 28841	国家标准	已实施
30	201.5	家政服务企业诚信评价指南 (国标计划 20154094--T--317)		国家标准	已立项
31	201.5	家政服务从业人员基本要求	DB14/T 1880	地方标准	已实施

(三) 服务提供标准明细表

表 1-3 服务提供标准明细表

子体系名称	序号	标准体系编号	标准名称	标准号	标准层级	标准状态
服务提供标准 202	1	202.1	家庭居室保洁服务规范	DB14/T 1031	地方标准	已实施
	2	202.1	家庭保洁服务规范	SB/T 10985	行业标准	已实施
	3	202.1	家用吸油烟机清洗服务规范	SB/T 11104	行业标准	已实施
	4	202.2	家庭母婴护理服务规范	DB14/T 1032	地方标准	已实施
	5	202.2	家政服务 母婴生活护理服务质量规范	GB/T 31771	国家标准	已实施
	6	202.2	家庭母婴护理服务规范	SB/T 10984	行业标准	已实施
	7	202.2	月子中心基本服务规范		地方标准	已报批
	8	202.2	家政服务母婴照顾评价规范		地方标准	已立项
	9	202.3	家庭育婴服务基本要求	GB/T 28918	国家标准	已实施
	10	202.4	家庭养老服务规范	DB14/T 1033	地方标准	已实施
	11	202.4	居家养老服务规范	SB/T 10944	行业标准	已实施
	12	202.4	社区老年人日间照料中心服务基本要求	GB/T 33168	国家标准	已实施
	13	203.4	家政服务养老照顾评价规范		地方标准	已立项
	14	202.5	家庭陪护服务规范	SB/T 10943	行业标准	已实施
	15	202.7	家庭餐制作服务规范	DB14/T 1030	地方标准	已实施
	16	202.8	搬家服务规范	GB/T 30351	国家标准	已实施
	17	202.9	早教服务规范	SB/T 10987	行业标准	已实施
	18	202.10	家电维修服务规范	SB/T 11170	行业标准	已实施
	19	202.10	家电维修上门服务规范	SB/T 11171	行业标准	已实施

六、标准统计表

表2 山西省家政服务标准体系标准统计表

标准类别	国家标准	行业标准	地方标准	共计
通用基础标准	46	4	1	51
服务保障标准	14	14	3	31
服务提供标准	4	8	7	19
共计	64	26	11	101

七、拟研制标准明细表

表3 山西省家政服务标准体系（拟研制）标准明细表

序号	子体系名称	标准体系编号	标准名称	标准状态		
1	100 通用基础	100.6 家政服务基础	家政服务规范 接待服务	拟研制		
2			家政服务 钟点服务质量规范	拟研制		
3	201 服务保障	201.4 知识和技能培训	家庭医生签约服务居家护理工作规范	拟研制		
4			物业服务职业规范	拟研制		
5			月嫂培训规范	拟研制		
6			居家老年人护理员培训规范	拟研制		
7			产后恢复培训规范	拟研制		
8			催乳师培训规范	拟研制		
9			乳房健康管理培训规范	拟研制		
10			入户服务人员培训服务规范	拟研制		
11			201.5 家政服务机构与人员管理	201.5	服务质量评价规范 第1部分：通用要求	拟研制
12					服务质量评价规范 第2部分：受理	拟研制
13	服务质量评价规范 第3部分：顾客感知质量评价	拟研制				
14	服务质量评价规范 第4部分：组织支撑质量评价	拟研制				
15	服务质量评价规范 第5部分：信息利用	拟研制				
16	家政服务 搬家服务机构等级划分	拟研制				
17	家政服务机构等级划分与评定	拟研制				

18			家用电器维修企业等级评定准则	拟研制
19			家政服务组织等级划分与评定	拟研制
20			美发行业等级划分	拟研制
21			家政服务组织经营管理行为规范	拟研制
22			家政服务机构管理要求	拟研制
23			家政服务指南产后母婴护理服务机构运营规范	拟研制
24			居家物业管理规范	拟研制
25			家政企业诚信服务规范	拟研制
26			202 服务提供	202.1 保洁
27	家庭保洁质量评价规范	拟研制		
28	清洗保洁服务规范	拟研制		
29	油烟机设施清洗服务规范	拟研制		
30	家庭厨房保洁要求	拟研制		
31	202.2 孕产妇 照护	产后母婴护理机构服务规范		拟研制
32		母婴生活护理等级评定		拟研制
33		产妇护理操作规范		拟研制
34	202.3 婴幼儿 照护	家政培训服务质量规范 育婴		拟研制
35		新生儿护理操作规范		拟研制
36	202.4 老年人 照护	居家老年人服务管理规范		拟研制
37		老年人助餐服务质量规范		拟研制
38		老年人精神关爱服务规范		拟研制
39		老年人洗浴护理操作规范		拟研制
40		失智老年人服务规范		拟研制
41		老年人护理常见风险防控要求		拟研制
42		老年人健康评估规范		拟研制
43		老年人生活能力评估规范		拟研制
44		老年人洗浴护理操作规范		拟研制
45	老年人护理常见风险防控要求	拟研制		
46	202.5 病人照护	家政服务 医疗陪护		拟研制
47		病患护理服务规范		拟研制
48		病患家庭护理员服务规范		拟研制
49		家政服务 医院陪护服务质量规范		拟研制
50	202.6 残疾人 照护	残疾人护理服务规范		拟研制

51		202.7 家庭餐 制作	家庭膳食制作服务规范	拟研制
52			居家老年人送餐服务规范	拟研制
53		202.8 搬家	搬家服务质量	拟研制
54			家政物品搬运服务规范	拟研制
55		202.9 家庭教育	婴幼儿日托服务质量规范	拟研制
56			早期教育服务规范	拟研制
57		202.10 家庭维修	家用电器清洗消毒服务规范	拟研制
58			家用电器维修服务规范	拟研制
59		202.11 新兴业态（家庭 管理、家政连锁 店、电子商务、 代购代办、收纳 整理）	家政服务 中式管家服务	拟研制
60			公筷公勺使用服务规范	拟研制
61			家政服务连锁店服务规范	拟研制
62			居家社区医疗服务规范	拟研制
63			居家老年人电子商务服务规范	拟研制
64			家政服务业电子的商务经营规范	拟研制
65			代办代购服务规范	拟研制
66			家庭收纳整理服务规范	拟研制