

# DB3502/T

福建省厦门市地方标准

DB 3502/T 051—2019

## 家政服务规范 通用要求

地方标准信息服务平台

2019-10-30 发布

2019-11-01 实施

厦门市市场监督管理局

发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务分类 .....	1
5 基本要求 .....	2
5.1 家政服务组织要求 .....	2
5.2 人员要求 .....	3
5.3 服务方式 .....	3
6 工作要求 .....	3
6.1 服务流程 .....	3
6.2 服务内容与服务质量控制 .....	4
6.3 服务监督与改进 .....	4
附录 A (资料性附录) 基本信息登记表 .....	5
附录 B (资料性附录) 客户信息登记表 .....	6
附录 C (资料性附录) 客户意见反馈表 .....	7
附录 D (资料性附录) 服务监督情况记录表 .....	8
附录 E (资料性附录) 服务质量投诉处理意见表 .....	9
参考文献 .....	10

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由厦门市家庭服务业协会提出。

本标准由厦门市商务局归口。

本标准起草单位：厦门市标准化研究院、厦门市家庭服务业协会、厦门小羽佳家政股份有限公司、厦门好慷家政服务有限公司、月靓妈妈（厦门）信息科技有限公司、厦门市孔雀河保洁服务有限公司、厦门孕育年华家政服务有限公司、厦门市标准化与质量品牌协会。

本标准主要起草人：林立南、蔡弘、翟焰、谢赳、李俊毅、李彬、韦信财、张旭、林丽霞。

地方标准信息服务平台