

ICS 03.080.30  
A 12  
备案号:56915—2017

**DB31**

**上海市地方标准**

DB31/T 1047—2017

---

**家政服务溯源管理规范**

Specification for traceability management of domestic service

2017-04-10 发布

2017-06-01 实施

---

上海市质量技术监督局 发布

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 溯源管理要求 .....	1
5.1 服务前 .....	1
5.2 订单签订前 .....	2
5.3 签订服务协议 .....	2
5.4 服务提供 .....	3
5.5 服务评价 .....	4
5.6 互联网平台溯源管理要求 .....	4

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市商务委员会提出。

本标准由上海市服务标准化专业委员会归口。

本标准起草单位：上海市家庭服务业行业协会、上海市质量协会、上海巾帼社会服务有限公司、上海好帮手社区服务发展中心、上海爱君家庭服务有限公司、上海大拇指家庭服务有限公司、上海悦纬网络科技有限公司、上海易盟健康管理有限公司、上海天地家政公司、上海喜喜母婴护理服务有限公司。

本标准主要起草人：谢玲丽、唐晓芬、朱文群、赵建德、贾明德、张宝霞、蒋曙东、周珏珉、张琴英、柴丽琴、夏君、魏强、李尉、曹玲、杨济平、徐赟。

# 家政服务溯源管理规范

## 1 范围

本标准规定了家政服务溯源管理的基本要求以及管理要求。  
本标准适用于上海市行政区域内家政服务的溯源管理。

## 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 31772—2015 家政服务机构等级划分及评定  
DB31/T 1045—2017 家政服务机构管理要求  
DB31/T 1046—2017 家政服务人员基本要求

## 3 术语和定义

GB/T 31772—2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 家政服务员 **domestic server**

具备相应资质和能力,可直接为客户提供家政服务的人员。

注:根据家政服务员每次服务时间的长短,分为小时工、全日制、住家制三种。

### 3.2

#### 家政服务溯源管理 **traceability management of domestic service**

从家政服务的源头开始,服务过程的信息可查、质量可控、纠纷可溯。

## 4 基本要求

从家政服务的源头开始,建立覆盖服务过程的溯源管理体系,包括:

- a) 服务提供前:运用互联网技术建立完善的家政服务智能化公共服务信息平台,通过家政服务员登记管理制度,形成家政服务可追溯的基础信息平台,评估家政服务机构、家政服务员、客户,并签订订单、服务协议;
- b) 服务提供中:出示家政上门服务证件,确保家政服务过程的信息可查、质量可控、纠纷可溯;
- c) 服务提供后:通过规范化服务评价系统,为客户提供安全、优质的家政服务。

## 5 溯源管理要求

### 5.1 服务前

#### 5.1.1 家政服务机构

家政服务机构应符合如下要求: