

ICS 03.080.20  
A 04  
备案号:40310—2013



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10983—2013

---

## 家政企业等级评价体系

Evaluation system of grades for household enterprises

2013-04-16 发布

2013-11-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 分等规定 .....	1
4 评定标准 .....	2
5 监督管理 .....	6
附录 A (资料性附录) 家政企业等级评定申请表 .....	7
附录 B (资料性附录) 家政企业等级基本条件评定记录表 .....	8
附录 C (资料性附录) 参评企业须提供的数据和材料 .....	9

## 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：宁波市海曙区 81890 服务业协会、浙江树人大学、宁波市家庭服务业协会、宁波市标准化研究院。

本标准主要起草人：胡道林、朱红缨、吕文升、金卉、汪群龙、赵伟伟、叶央儿、严洪海、严峻、史文娟、俞建育、柴雅儿、胡一俊、薛伟理。

# 家政企业等级评价体系

## 1 范围

本标准规定了家政企业管理的术语和定义、家政企业的分等规定、评定标准和监督管理。  
本标准适用于全国行政区域内的家政企业等级评定。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

**家政服务 household services**

为满足家庭生活需求,通过家政服务机构由家政服务人员提供的有偿服务。

### 2.2

**家政企业 household enterprises**

依法设立的从事家政服务经营活动的社会经济组织。

## 3 分等规定

### 3.1 家政企业等级设置

家政企业设置为三个等级,即一级家政企业、二级家政企业、三级家政企业,最高级为一级。

### 3.2 等级评定原则

3.2.1 服务质量第一原则。以服务质量作为等级评定的首要条件,塑造企业质量形象。

3.2.2 社会效益与经济效益并重原则。应处理好经济效益与社会效益的关系,处理好企业与客户、员工、国家之间的利益关系。

3.2.3 公开、公正、公平原则。严格按照标准评定,若有违规现象,一经证实,取消参评资格。

3.2.4 动态发展原则。等级评定每年申报评审,对已获得的企业每两年复评。

### 3.3 等级评定机构

3.3.1 有资质的第三方机构成立家政企业等级评定委员会,下设评定委员会办公室。

3.3.2 评定委员会设组长、副组长各1名,委员若干名。成员由家政服务业协会代表、家政专家学者、消费者协会代表构成。

3.3.3 评定委员会采用组长负责制,由组长组织评定并发布评定的相关信息。

3.3.4 评定委员会办公室负责受理企业提交的自评报告与申请材料,并向评定委员会提供相关材料和清单。

### 3.4 等级评定方法、方式和过程

3.4.1 由企业提出申请并提交自评报告,评定的企业需实际运行一年。一级家政企业需在二级家政企业的基础上被连续评定两次后才具有申报资格。