

ICS 35.240.99
A 10
备案号:40307—2013



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10980—2013

家政服务网络中心建设技术规范

Constructing technical specifications of
domestic service network center

2013-04-16 发布

2013-11-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 提出的规则起草。

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：中国家庭服务业协会信息研究中心、北京易盟天地信息技术有限公司、宁波 81890 求助服务中心。

本标准主要起草人：傅彦生、胡道林、张辉、郭凤虹、付昕昕、李玉霞、刘薇、马驰。

家政服务网络中心建设技术规范

1 范围

本标准规定了家政服务网络中心的术语和定义、功能要求、服务内容、服务流程、管理制度、网络系统构成及建设要求。

本标准适用于家政服务网络中心的建设。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

家政服务网络中心 **domestic service network center**

通过电话、网络等信息手段,为企业、用户提供供需对接服务的载体。中心提供信息咨询、供需对接、人才调配、标准制定、资质认证、服务监督等服务,成为对接供需、规范服务、保障安全的中心。

2.2

服务提供单位 **service provider**

依法设立从事家政服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织。

2.3

服务用户 **service user**

接受家政服务的对象。以下简称“用户”。

3 功能要求

3.1 需求受理

用户通过网站、固定电话、移动电话、智能手机客户端、WAP方式、数字电视等提交服务需求,家政服务网络中心统一受理用户服务需求。

3.2 服务对接

根据家政服务提供单位能提供的服务项目、服务距离、人员情况、服务价格等信息,准确对接服务需求。

3.3 服务跟踪

适时对用户及服务提供单位进行必要回访,对于无法满足需求的,及时调整订单匹配,调换服务人员。

3.4 服务评价

收集用户对服务人员、服务提供单位的评价,建立服务评价体系,中心对服务人员、服务提供单位进行信用评级。