

ICS 03.100.30  
A 10  
备案号:40309—2013



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10982—2013

---

## 家政员、师资质等级评价体系

Evaluation system for vocational qualification of all grades of housekeeper

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 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、汪群龙、叶央儿、严洪海、严峻、史文娟、俞建育、柴雅儿、赵伟伟、胡一俊、薛伟理。

# 家政员、师资质等级评价体系

## 1 范围

本标准规定了家政服务的术语和定义、家政服务的形式、家政员、师的职业道德、资质分类及资质要求。

本标准适用于全国行政区域内的家政员资质等级评定。

## 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

**家政员 housekeepers**

掌握相应的家政知识与技能,并经考核合格后的星级家政服务人员。

### 2.3

**家政师 executive housekeepers**

具备某方面的家政技术专长,有较深的家政理论修养,在理论与实践结合上有一定研究成果或在家政服务某方面有较大贡献的专业技术人员。

## 3 家政服务的形式

3.1 住家服务:按合同规定的工作内容与工作时间,以居住在客户家庭为基本形式,为客户的家庭生活或相关内容提供服务,一般按月计酬。

3.2 计时服务:以劳动时间为计算单位支付酬金的家政服务,一般以小时为计算单位,可分为临时钟点工服务与定期钟点工服务。

3.3 计件服务:以劳动内容为计算单位支付酬金的家政服务,按事件提出的性质,可分为突发性事件服务、计划性事件服务、阶段性事件服务。

3.4 设施服务:家政企业提供专门的设施设备或场所来完成的服务。

## 4 家政员、师的职业道德

4.1 遵守国家法律、法规。

4.2 遵守企业规章制度,维护企业合法利益,树立企业形象。

4.3 爱岗敬业、诚实有信、注重效率,有良好的服务意识。

4.4 注重文明礼貌、品行端正、举止大方。

4.5 维护客户合法利益,保守客户的隐私。

4.6 积极参加各类培训与学习,努力提升自身素质与服务技能水平。