



中华人民共和国国家标准

GB/T 47802—2026

电子商务家政 服务通则

E-commerce housekeeping—General rules for service

2026-07-02 发布

2026-11-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 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 电子商务家政服务基本模式.....1

5 基本要求.....2

6 服务内容.....2

7 服务评价与改进.....4

参考文献.....5

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国电子商务质量管理标准化技术委员会(SAC/TC 563)、全国家政服务标准化技术委员会(SAC/TC 533)共同提出并归口。

本文件起草单位：浙江省质量科学研究院、深圳轻喜到家科技有限公司、生活魔方(深圳)科技有限公司、深圳市宝安区轻喜职业技能培训学校有限公司、浙江三替家政服务有限公司、杭州科技职业技术学院、山东省质量技术监督审查评价中心有限公司、杭州市标准化研究院、北京京东家政服务有限公司、济南阳光大姐服务有限责任公司、中国计量大学、深圳市标准技术研究院、重庆市质量和标准化研究院、杭州市商务局、杭州电子科技大学、五八同城信息技术有限公司、浙江工业大学、东莞市惟思德科技发展有限公司、杭州翰正标准技术服务有限公司。

本文件主要起草人：李宁、王有峰、丁凯、王衡、索星予、杜芸、周易、茅海军、赵思琪、吴键、吴序一、史江山、赵甜甜、戴彩霞、毕玉琦、吴可人、李硕、吕桦、任国栋、张慧敏、闻天、杨一、应悦、储菲菲、蒋琤琤、章文福、张睿。

电子商务家政 服务通则

1 范围

本文件规定了电子商务家政服务的基本模式、基本要求、服务内容以及服务评价与改进等要求。
本文件适用于依托电子商务平台(以下简称“平台”)开展的家政服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
GB/T 40645 信息安全技术 互联网信息服务安全通用要求
SB/T 10643 家政服务基本规范
SB/T 11224 家政服务信用档案建立基本要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务家政服务 E-commerce housekeeping service

通过互联网等电子通信技术手段,依托电子商务平台提供家政服务的活动。

4 电子商务家政服务基本模式

平台提供家政服务的运营基本模式主要有两种:平台自营模式,即平台自行招募服务人员开展电子商务家政服务;第三方服务机构模式,即平台与第三方服务机构合作,由第三方服务机构招募服务人员,依托平台开展电子商务家政服务。

电子商务家政服务基本模式图见图 1。