

ICS 97.020  
A 16  
备案号:35403—2012



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10646—2011

---

## 搬家服务规范

Quality specification for moving service

2011-12-20 发布

2012-01-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 前 言

本标准依据 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。

本标准主要起草单位：杭州三替服务集团有限公司、杭州市家政服务业协会、浙江生活三六五集团有限公司。

本标准主要起草人：陶晓莺、黄诗军、任国栋、何迪汝。

# 搬家服务规范

## 1 范围

本标准规定了搬家服务的术语和定义、搬家服务基本要求、服务流程及要求、质量管理和服务改进的内容。

本标准适用于全国范围内从事搬家服务的搬家服务经营者和人员。

## 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 17242 投诉处理指南

《道路运输从业人员管理规定》交通部令 2006 年第 9 号

《道路货物运输及站场管理规定》交通运输部令 2009 年第 3 号

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**搬家服务 removal service**

用专用的包装、卸载和运输设备为家庭或单位企业搬迁提供运输和搬运装卸服务的过程,不包括危险物品的搬运。

### 3.2

**搬家服务经营者 removal service operators**

依法成立的从事搬家服务经营的组织,以下简称经营者。

### 3.3

**搬家服务合同 removal service contract**

经营者与消费者(3.4)关于服务内容和要求所签订的书面文件,以下简称服务合同。

### 3.4

**搬家服务消费者 removal service customers**

接受搬家服务的对象,通常指客户,以下简称消费者。

### 3.5

**管理员 administrator**

根据搬家服务经营者运营的需要,设立的包括调度、接线、评估等管理岗位的工作人员。

## 4 搬家服务基本要求

### 4.1 经营者要求

4.1.1 应具有营业执照、税务登记证、营运许可证以及按规定及时缴纳各种规费。