



中华人民共和国国家标准

GB/T 30351—2013

搬家服务规范

Moving service specification

2013-12-31 发布

2014-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
搬家服务规范

GB/T 30351—2013

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.gb168.cn

服务热线: 400-168-0010

010-68522006

2014年5月第一版

*

书号: 155066·1-48973

版权专有 侵权必究

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)归口。

本标准起草单位：广东省标准化协会、广州道路运输行业协会、佛山市南海区计量标准化协会。

本标准主要起草人：张如喜、杨晓燕、陈小闰、郑琼冰、庞启雄。

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、机构人员及设施设备要求、服务过程要求、服务质量投诉、处理与改进。

本标准适用于搬家服务企业(以下简称企业)及其工作人员。

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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

打包 packing

对所搬运物品进行保护性措施的活动。

3.2

搬家服务合同 moving service contract

搬家服务企业与客户关于服务内容和要求所签订的书面文件。

4 机构人员及设施设备要求

4.1 机构及人员

4.1.1 企业内部应设置与搬家服务要求相适应的机构,并规定相应的职权和相互关系。各岗位应有明确的职责。

4.1.2 企业应建立如人力资源管理、财务管理、回访等方面的规章制度。

4.1.3 企业应建立搬家服务工作文件。工作文件应包括搬家服务合同(以下简称合同)、搬运单、服务记录、结算凭证等,工作文件中各项记录的内容应真实、详细,能够反映企业和客户之间的交易过程,并保存备查。

4.1.4 企业应制订对工作人员的教育、培训和技能目标的计划。培训计划应与搬家服务业务相匹配。

4.1.5 工作人员应经培训后上岗。工作人员在提供服务过程中应态度热情、礼貌,使用礼貌用语。操作特殊设备的人员应持证上岗。

4.2 设施设备

4.2.1 企业应有固定的营业场所。营业场所应明示企业营业执照等资质证件,标识易识别。