

DB 4101

郑州市地方标准

DB4101/T 138—2024

社区家政服务网点建设指南

2024 - 12 - 04 发布

2025 - 03 - 04 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

5 建设方式 2

6 建设要素 2

7 服务功能 4

8 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。

本文件由郑州市发展和改革委员会提出并归口。

本文件起草单位：郑州市家庭服务业协会、郑州阳光家政服务有限责任公司、河南家可美家政服务有限公司、河南康乃馨居家养老服务有限公司、河南共青家庭服务有限公司、河南大豫家政服务有限公司、河南乐家邦家政服务有限公司、郑州快捷家政有限公司、郑州育美家政服务有限公司、河南英玺管家生活服务集团有限公司、郑州贝儿乐家政服务有限公司、河南佰利恒清洁服务有限公司、河南中洁信息科技有限公司。

本文件主要起草人：王瑜、王静、张瑞瑞、王晓、李军立、马杰、张为民、王德重、孙奎、宗永杰、孔丽娜、周振涛、冯国松、史旭亮、孟华彬。

社区家政服务网点建设指南

1 范围

本文件提供了社区家政服务网点（以下简称“网点”）建设的基本原则、建设方式、建设要素、服务功能、评价与改进等方面的指导。

本文件适用于家政服务机构开展社区家政服务网点建设。

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 20647—2006 社区服务指南

DB4101/T 81—2023 家政服务机构服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区

居住在一定地域内的人们所组成的多种社会关系的生活共同体。

[来源：GB/T 20647—2006，3.1]

3.2

家政服务

以家庭为服务对象，由家政服务机构指派或介绍家政服务员进入家庭成员住所提供满足家庭生活需求的有偿服务。

[来源：GB/T 20647.8—2006，有修改]

3.3

社区家政服务网点

家政服务机构以独营、嵌入、合作、线上等方式进驻社区，以社区居民为主要服务对象，开展培训、招聘、服务等家政相关业务的服务场所。

4 基本原则

4.1 便民高效

宜以社区居民的需求为导向，提供个性化、多样化的家政服务。宜建立高效的家政服务信息匹配机制，简化服务流程，打通便民服务“最后一公里”，深化融入一刻钟便民生活圈。

4.2 规范管理

宜从制度、服务、人员等多方面引导家政服务机构规范化发展。加强家政服务机构、家政从业人员诚信建设，以“自律+他律”推动行业健康发展。

4.3 多元协同

宜发挥家政企业市场主体作用，培育社区经济，激发市场活力和创造力。充分挖掘社区资源，调动各方面积极性，形成多元协同、合力推进的良好局面。

4.4 融合发展

宜通过创新家政进社区的服务模式，提升家政服务机构全链条发展能力，推进传统家政服务与居家育幼、社区养老、社区助餐等深度融合，拓展家政进社区的内涵和外延。

5 建设方式

5.1 独营

家政服务机构在社区内独立运营网点。

5.2 嵌入

设置在社区综合服务中心、日间照料中心、托育机构、老年助餐点等公共服务设施。

5.3 合作

与社区便民超市、养老托育机构、专业社会组织、物业企业、社区驿站等开展合作。

5.4 线上

自建线上服务平台或融入已有的社区信息平台、智慧治理平台、团购平台、物业服务平台等信息化系统。

6 建设要素

6.1 服务规划

网点建设前宜开展市场调研，掌握社区基本情况和消费者需求。

6.2 资质

具备与服务内容相适应的合法证照。

6.3 选址

6.3.1 宜选择居民较为集中、交通便利、位置明显、群众方便的地点。

6.3.2 宜与相关方做好前期沟通。

6.3.3 可依托社区活动中心共建或依托闲置集体资产改建。

6.4 场所

- 6.4.1 宜在醒目位置设置网点标识。
- 6.4.2 宜在办公区域明示相关证照、服务项目、收费标准、投诉与监督电话等。
- 6.4.3 办公环境清洁整齐，宜合理划分功能区，满足接待、运营、培训、就业等需求。

6.5 设施设备

- 6.5.1 宜有保障经营需要的办公和信息化服务设施设备。
- 6.5.2 消防设施设备的配备要求见《中华人民共和国消防法》第二章第十六条。
- 6.5.3 配备满足开展家政服务需要的用品用具。
- 6.5.4 宜配备方便特殊人群使用的设施设备。

6.6 人员管理

- 6.6.1 宜配备与业务相适应的工作人员和服务人员。
- 6.6.2 工作期间统一着装，文明礼貌，工作流程规范，遵守网点的规章制度。
- 6.6.3 工作人员熟悉业务流程，掌握基本的互联网终端操作技能。
- 6.6.4 服务人员的其他事项参见 DB4101/T 81—2023 中的 4.2。

6.7 制度管理

- 6.7.1 宜根据家政服务的特点和消费者需求，建立科学规范高效的工作流程和工作机制。
- 6.7.2 宜制定完善的办公、运营、培训、考核、评价等工作制度。
- 6.7.3 安全管理制度的建立、应急预案制定、应急演练等要求见《中华人民共和国安全生产法》第二章。

6.8 信息管理

- 6.8.1 宜建立完善的消费者信息管理系统、服务人员和服务流程管理系统，提高服务效能。
- 6.8.2 信息安全管理要求见《中华人民共和国数据安全法》第四章，《中华人民共和国个人信息保护法》第二章。
- 6.8.3 信息管理其他事项参见 DB4101/T 81—2023 中的 4.3。

6.9 质量管理

6.9.1 人员培训

家政服务员在上岗前，宜结合社区服务需求，对员工进行岗前培训，以提高专业服务技能，保障服务质量。宜定期或不定期开展岗中“回炉”培训，持续提高服务水平。

6.9.2 服务标准

网点宜根据服务功能，制定不同项目的服务标准，明确服务内容和质量要求。有国家标准、地方标准的服务项目参考标准执行，无标准的宜制定企业标准。

6.9.3 服务质量监督

服务开展过程中和结束后，宜有专人跟踪回访，监督服务标准的执行情况。

6.9.4 投诉与纠纷的处理

- 6.9.4.1 宜通过设置投诉电话，线上 APP 投诉等方式确保线上线下投诉渠道畅通。

6.9.4.2 宜配备专人负责处理投诉纠纷，确保处理结果及时反馈，宜有完整的处理记录。

7 服务功能

7.1 家政服务

7.1.1 常规服务

常规服务包括但不限于：居家保洁、家庭烹饪、母婴护理、婴幼儿照护、养老护理、病患护理、整理收纳等，参见DB4101/T 81—2023中第5章的内容。

7.1.2 特色定制服务

宜根据消费者需求，提供具有社区特点的菜单式家政服务和产品。

7.2 技能培训

宜利用共享社区教室、培训“大篷车”进社区、与家政相关专业的院校开展校区联动等多形式、多渠道，有针对性、导向性地开展讲座、培训等活动。

7.3 就业安置

宜对辖区内未就业人员进行摸底，帮助社区待就业群体进入网点便利就业、弹性就业和快速就业，实现社区居民在“家门口”就近就业。

有能力的家政服务机构可开展以合伙人加盟形式，吸纳高校毕业生开办线上或线下的“社区家政小店”，积极引导高校毕业生社区就业创业。

8 评价与改进

8.1 评价

评价方式包括但不限于：

- a) 定期开展的自我评价；
- b) 通过入户访问、电话回访、满意度调查等多种形式开展的消费者评价；
- c) 行业主管部门或第三方评价。

8.2 改进

8.2.1 宜对评价结果进行分析，制定并实施改进计划，持续提升服务质量。

8.2.2 宜使用信息化管理系统，录入服务相关数据信息，通过数据分析，不断创新服务与管理，提升服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 20647—2006 社区服务指南
 - [2] 中华人民共和国消防法
 - [3] 中华人民共和国安全生产法
 - [4] 中华人民共和国数据安全法
 - [5] 中华人民共和国个人信息保护法
 - [6] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见. 2019年6月16日
 - [7] 国家发展和改革委员会. 关于推动家政进社区指导意见. 2022年12月19日
-