

浙江省商贸业联合会

浙江省商贸业联合会关于征求 《家政服务数字化平台 第1部分：平台架构》等3项团体标准意见的通知

各相关单位：

为推进家政标准化、数字化、品牌化工作，由杭州依乐享生活服务集团有限公司提出的《家政服务数字化平台 第1部分：平台架构》《家政服务数字化平台 第2部分：业务流程》和杭州市临安区现代服务业创新发展中心提出的《社区家政服务网点服务与管理规范》团体标准已批准立项，并已完成团体标准征求意见稿的编制工作。按照《浙江省商贸业联合会团体标准管理办法》的要求，公开征求意见。

请各有关单位、相关领域专家，针对附件中的征求意见稿，及时填写“意见反馈表”，于2023年3月12日前，以电子邮件方式反馈至我会邮箱，逾期未复函的按无异议处理。

联系人：沈城城 电话：0571-85062226

邮 箱：smylhh@126.com

附 件：1.团体标准项目意见反馈表

2.《家政服务数字化平台 第1部分：平台架构》
(征求意见稿)

3.《家政服务数字化平台 第2部分：业务流程》

(征求意见稿)

4.《社区家政服务网点服务与管理规范》

(征求意见稿)



附件 1

团体标准项目意见反馈表

姓 名			
工作单位			
职 务		职 称	
从事专业		联系电话	
电子邮箱			
对三项团体标准文本的意见	一、《家政服务数字化平台 第 1 部分：平台架构》		
	(可另附页)		
	二、《家政服务数字化平台 第 2 部分：业务流程》		
	(可另附页)		

	三、《社区家政服务网点服务与管理规范》
	(可另附页)
单位意见: 签字（盖章） 年 月 日	

T/ZTAC

团 体 标 准

T/ZTAC XXX—2023

家政服务数字化平台 第 1 部分：平台架构

Digital platform of housekeeping service

——Part 1: platform architecture

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

浙江省商贸业联合会 发布

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 总则 2

5 平台架构 2

6 系统应用模块 3

7 管理保障模块 4

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。

本文件是 T/ZTAC XXXX《家政服务数字化平台》的第 1 部分。T/ZTAC XXXX 已经发布了以下 2 个部分：

——第 1 部分：平台架构；

——第 2 部分：业务流程。

本文件由浙江省商贸业联合会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

家政服务数字化平台 第 1 部分：平台架构

1 范围

本文件规定了家政服务数字化平台的平台架构，规定了各个部分的基本功能。
本文件适用于家政服务数字化平台的设计、开发、管理和应用。

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 22239 网络安全等级保护基本要求
GB/T 22240 信息安全技术 网络安全等级保护定级指南
GB/T 25058 信息安全技术 网络安全等级保护实施指南
GB/T 28827.1 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求
GB/T 28827.2 信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范
GB/T 28827.3 信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范
GB/T 38645 信息安全技术 网络安全事件应急演练指南
GB/T 33481 党政机关电子印章应用规范
SB/T 11224 家政服务信用档案建立基本要求
DB33/T 2396 家政服务 安心码管理规范
DB33/T 2350 数字化改革术语定义

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务 housekeeping service

以家庭为服务对象，进入家庭成员住所提供烹饪、保洁、儿童看护以及孕产妇、婴幼儿、老人和病人的护理等有偿服务。

[来源：SB/T 11224—2021，3.1]。

3.2

家政服务员 housekeeping service attendant

根据家政服务合同的约定提供家政服务的人员。

[来源：SB/T 11224—2021，3.2]

3.3

家政服务数字化平台 digital platform of housekeeping service

为家政服务行业提供各项服务和管理支撑的数字化平台。

3.4

集成应用 integration application

针对一个或多个领域，汇聚整合一系列相关应用，从多角度、多维度提供系统性、集成性服务的应用综合体。

[来源：DB33/T 2350-2022，3.2.1.8]

3.5

安心码 safety code

根据家政服务员的身份、健康、教育、从业、信用等信息，对其进行服务风险评估分级并生成的彩色二维码。

[来源：DB33/T 2396-2021，3.2]。

4 总则

4.1 综合运用数字化技术和系统思维，全面重塑家政服务业的工作模式、业务流程、技术工具等，推进数字技术与家政服务具体业务的深度融合。

4.2 依托数字化基础设施、数据资源、应用支撑，根据业务需要整合服务事项，推动应用，催化家政服务业提质扩容。

4.3 完善安全管理制度和防范机制，保障数据的产生、存储、传递和处理过程保密、完整、可控，保障各业务应用安全、稳定、可靠。

4.4 对接浙里好家政平台，实现数据交互、共享。

5 平台架构

5.1 家政服务数字化平台由系统应用模块和管理保障模块构建的四横四纵架构，如图1所示：

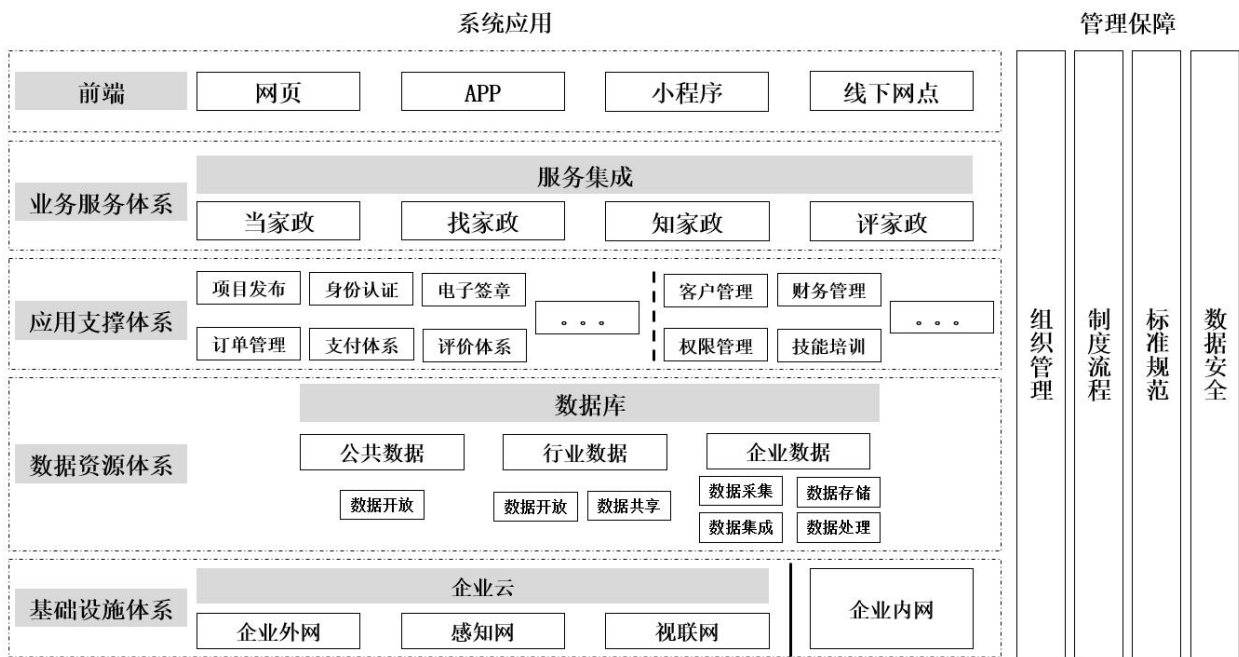


图 1 家政服务数字化平台整体架构

- 5.2 系统应用模块自下而上，由基础设施体系、数据资源体系、应用支撑体系、业务服务体系和前端应用组成。
- 5.3 管理保障模块从左到右，由组织管理、制度流程、标准规范和数据安全组成。
- 5.4 系统应用模块和管理保障模块互为支撑、互为驱动，协同推进。

6 系统应用模块

6.1 基础设施体系

- 6.1.1 应为数据资源体系提供数字化设施支撑。
- 6.1.2 基础设施层主要由部署在企业云平台上的企业外网、感知网、视联网，以及为企业内部运营服务的企业内网构成。

6.2 数据资源体系

- 6.2.1 应为应用支撑体系提供数据支撑。
- 6.2.2 公共数据
- 数据库应采集开放的公共数据，包括但不限于公安部门的违法犯罪信息，人社部门的社保和培训数据，民政部门的养老护理员数据和老年人数据，卫健部门的托育机构数据，国土资源部门的空间地理数据等。
- 6.2.3 行业数据
- 数据库应采集开放和共享的行业数据，包括但不限于安心码数据，线下家政服务网点数据，灵活用工家政服务员数据等。
- 6.2.4 企业数据

数据库应采集生产经营活动中采集、存储、集成、处理的不涉及个人信息和公共利益的数据，包括但不限于客户服务需求数据、家政服务员提供服务的数据、费用支付数据、客户满意度数据等。

6.3 应用支撑体系

6.3.1 应为业务服务体系运行提供工具支撑、功能支撑、服务支撑。

6.3.2 由信息发布、订单管理、身份认证、支付体系、电子签章、评价体系等业务模块组件构成。

—— 信息发布模块发布机构各类服务项目、服务规范、收费标准等信息。

—— 订单管理模块接收、分配客户订单，精准匹配家政服务员提供家政服务。

—— 身份认证模块基于安心码，为家政服务员生成电子服务名片，亮码服务。

—— 支付体系模块实现系统自动生成收费记录、线上对账、确认收款等结算功能。

—— 电子签章模块支持办理在线业务，宜参照GB/T 33481的规定。

—— 评价体系模块支持客户对家政服务进行满意度评价，内容包含但不限于服务内容、范围、质量、费用等事项。

6.3.3 由客户管理、财务管理、权限管理、技能培训等管理模块组件构成。

—— 客户管理完成对客户基本情况、客户需求、客户服务等信息的记录，及时获取客户对服务质量的评价。

—— 财务管理模块支持家政服务机构开展预算、收支、往来账款、内审等管理活动。

—— 技能培训完成对家政服务员上岗培训和继续教育。

—— 权限管理为企业不同层级的管理服务人员提供对应的管理服务操作界面。

6.4 业务服务体系

6.4.1 当家政

引导适业群体进入就业链，精准匹配求职招聘信息，无感推送就业服务，并提供相应的岗前培训。

6.4.2 找家政

根据客户订单需求，精准匹配服务内容和家政服务员，基于平台算法，就近就便、好评优先匹配家政服务员。

6.4.3 知家政

基于安心码整合家政服务员违法犯罪、个人信用、健康防疫、从业资历和服务评价等信息，按照服务风险评估等级予以量化预警，为客户提供客观的信用信息服务。

6.4.4 评家政

运用客户管理组件中的评价功能，给予家政服务机构和家政服务员的满意度评价。

6.5 前端应用

6.5.1 宜开发网页端、APP端、微信小程序等渠道，方便客户使用家政服务数字化平台。

6.5.2 可与市场监管部门或民政部门登记注册的线下社区家政服务网点合作，代为客户通过家政服务数字化平台发布服务需求，弥合“数字鸿沟”。

7 管理保障模块

7.1 组织管理

7.1.1 结合工作规范和业务流程的重塑，适时调整管理、保障、服务的组织架构和岗位设置，核定岗位职责，优化人员配置。

7.1.2 成立数字化建设工作专班和项目组，负责推进家政服务数字化平台的建设、实施、运维等具体工作。

7.1.3 建立数字化人才培育机制，有计划地组织管理服务人员和专业技术人员开展数字化培训，增强数字化意识，提升数字化能力。

7.2 制度流程

7.2.1 开展制度文件修订工作，及时废除与数字化转型要求不相适应的制度文件。

7.2.2 梳理家政服务业务流程，对业务流程进行全面优化和再造重塑，形成与家政数字化相适应的工作规范和工作流程。

7.2.3 制定家政服务数字化平台建设和管理制度，重点完善数字化项目管理、数据管理、硬件设施管理、安全管理等制度。

7.3 标准规范

7.3.1 梳理数字化相关的国家标准、行业标准、地方标准、企业内部标准规范，制定标准需求清单，制定数字家政相关企业标准。

7.3.2 重点制定家政业务数据采集与管理、数据共享、信息安全防护等方面的标准，并根据家政服务业数字化转型的要求及时进行修订。

7.3.3 加强相关标准的推广实施，制定实施应用方案，开展标准宣贯、监督检查和评价改进。

7.4 数据安全

7.4.1 建立和落实信息安全防护体系，覆盖安全咨询、安全集成、安全维护、安全培训、风险评估、应急响应等环节，并考虑信息安全技术相关标准规定。

7.4.2 信息安全管理防护体系需综合基础设施安全、网络安全、平台安全、应用安全、数据安全等方面，可从安全技术手段、安全策略体系、安全管理制度、基础硬件保障等方面建立。

7.4.3 开展网络安全预审和评估，建立网络安全日常管理和运维机制，对标 GB/T 22239、GB/T 22240、GB/T 25058 等网络安全等级保护标准，不低于 2 级要求。

7.4.4 建立数据安全防护体系，考虑用户数据、系统信息数据加密、安全脱敏、防篡改、防泄漏，保障平台数据的安全性、完整性和可用性。

7.4.5 制定各类信息安全风险预案和突发信息安全事件应急处置措施，按照 GB/T 38645 要求开展演练。

7.4.6 数字化服务与管理系统运行、交付和维护应急响应应符合 GB/T 28827.1、GB/T 28827.2、GB/T 28827.3 的要求。

7.4.7 定期对数据进行备份，对关键数据应采用容灾备份。

T/ZTAC

团 体 标 准

T/ZTAC XXX—2023

家政服务数字化平台 第 2 部分：业务流程

Digital platform of housekeeping service

——Part 2: business process

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

浙江省商贸业联合会 发布

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 2

5 总体流程 2

6 平台与外部平台的交互流程 2

7 平台与家政服务业务的交互流程 3

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。

本文件是 T/ZTAC XXXX《家政服务数字化平台》的第2部分。T/ZTAC XXXX 已经发布了以下2个部分：

——第1部分：平台架构；

——第2部分：业务流程。

本文件由浙江省商贸业联合会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

家政服务数字化平台 第2部分：业务流程

1 范围

本文件规定了家政服务数字化平台业务流程的基本要求和具体内容。
本文件适用于指导基于数字化平台而开展的各类家政服务业务。

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 31772 家政服务机构等级划分及评定

SB/T 10643 家政服务基本规范

SB/T 10848 家政服务员培训规范

SB/T 11224 家政服务信用档案建立基本要求

DB33/T 2396 家政服务 安心码管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务 housekeeping service

以家庭为服务对象，进入家庭成员住所提供烹饪、保洁、儿童看护以及孕产妇、婴幼儿、老人和病人的护理等有偿服务。

[来源：SB/T 11224—2021，3.1]。

3.2

家政服务员 housekeeping service attendant

根据家政服务合同的约定提供家政服务的人员。

[来源：SB/T 11224—2021，3.2]

3.3

家政服务数字化平台 digital platform of housekeeping service

为家政服务行业提供各项服务和管理支撑的数字化平台。

3.4

安心码 safety code

根据家政服务员的身份、健康、教育、从业、信用等信息，对其进行服务风险评估分级并生成的彩色二维码。

[来源：DB33/T 2396-2021，3.2]。

4 基本原则

- 4.1 明确家政服务数字化平台与外部平台的数据交互，以及与家政服务业务活动的数据交互。
- 4.2 明确业务的关键流程节点。
- 4.3 明确参与业务环节的主体角色。

5 总体流程

5.1 家政服务数字化平台业务流程，如图 1 所示：

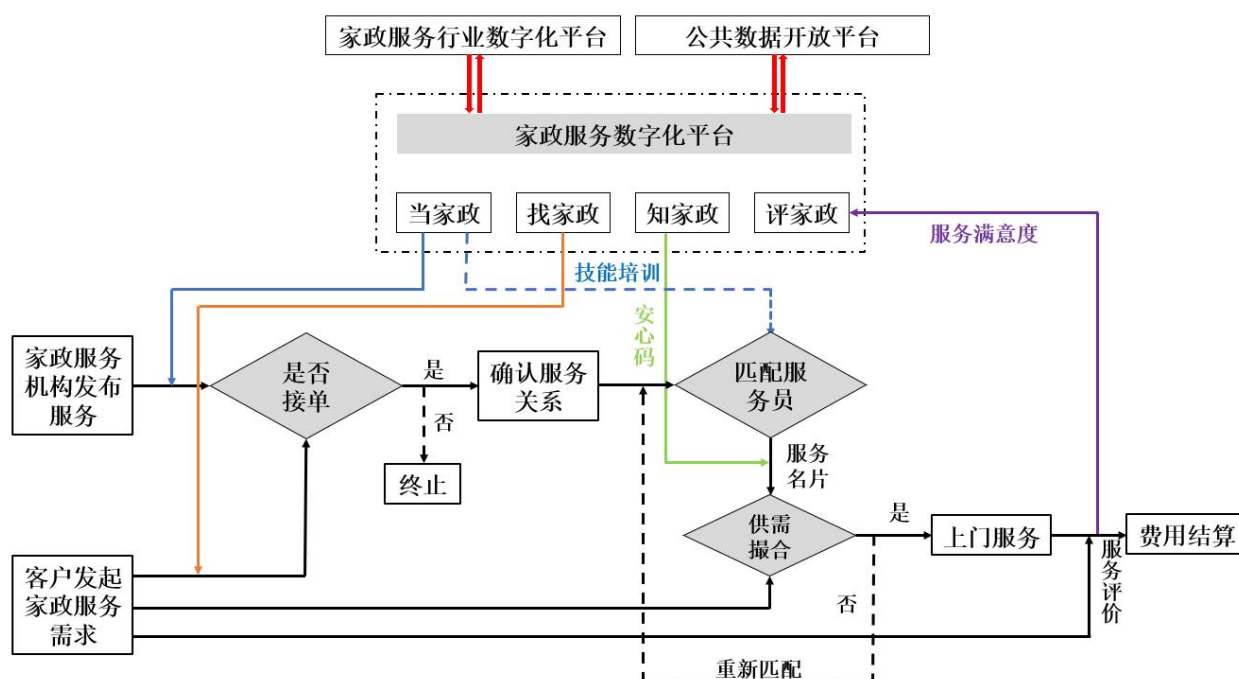


图 1 家政服务数字化平台业务流程

- 5.2 家政服务数字化平台与家政服务行业数字化平台和公共数据开放平台的数据交互。
- 5.3 家政服务数字化平台的功能与家政服务业务之间的交互。

6 平台与外部平台的交互流程

6.1 家政服务数字化平台与家政服务行业数字化平台的数据交互

- 6.1.1 对接浙里好家政平台，获取家政服务社区网点数据。
- 6.1.2 对接安心码平台，获取家政服务员安心码和灵活用工安心码等数据。

6.1.3 按行业主管部门要求，共享企业家政服务员从业、培训和服务技能的相关数据。

6.2 家政服务数字化平台与公共数据开放平台的数据交互

6.2.1 对接公共数据开放平台，获取包括但不限于公安部门的违法犯罪信息，人社部门的社保和培训数据，民政部门的养老护理员数据和老年人数据，卫健部门的托育机构数据，国土资源部门的空间地理数据等数据。

6.2.2 按监管部门要求，公开或共享相关平台数据。

6.2.3 按照法律法规和监管部门要求，保护客户个人隐私。

7 平台与家政服务业务的交互流程

7.1 机构发布家政服务项目

7.1.1 公示企业基本信息，包括但不限于法人营业执照、服务资格资质（须前置的）、社会荣誉等，具体内容宜参考 GB/T 31772 家政服务机构等级划分及评定相关要求。

7.1.2 发布机构服务项目，项目内容包括但不限于 SB/T 10643 家政服务基本规范表述的服务项目，并明确服务规范和收费标准。

7.1.3 明确业务开展的地理范围和承接不同服务项目的时间。

7.2 客户发起服务需求

7.2.1 须在家政服务数字化平台上实名注册账号。

7.2.2 可选择通过网页端、APP 端、微信小程序等渠道，或者通过线下社区家政服务网点代为发起服务需求。

7.2.3 明确需求，包括但不限于服务内容、服务方式、服务范围、服务时间、服务地点、家政服务员资质等。

7.3 确认服务关系

7.3.1 家政服务机构根据自身服务实力，结合客户需求确定是否接单。

7.3.2 家政服务机构在家政服务数字化平台上确认业务，服务订单正式成立。在平台上自动生成电子合同（参照：《浙江省家政服务合同示范文本》），双方可通过电子签名，确认服务关系。

7.4 家政服务机构提供服务

7.4.1 构建线上线下融合的培训体系，为家政服务员提升业务能力提供支撑，培训要求和内容参考 SB/T 10848 家政服务员培训规范中 5 培训内容和 6 培训实施程序相关内容。

7.4.2 家政服务数字化平台自动识别客户需求，并根据家政服务员数据库精准匹配家政服务员。

7.4.3 家政服务数字化平台基于安心码信息生成家政服务员名片，并推送给客户。

7.5 供需撮合

7.5.1 客户基于家政服务员名片信息，通过平台供需撮合模块确认上门服务的家政服务员是否符合需求。

7.5.2 若家政服务员不符合客户需求，可通过平台发起重新遴选。

7.5.3 对客制化需求，可通过平台加入视频或语音面试环节。

7.6 上门服务

依订单要求入户为客户提供家政服务，服务要求和流程参考SB/T 10643 家政服务基本规范。

7.7 服务满意度评价

7.7.1 客户根据服务质量对家政服务机构和家政服务员进行满意度评价，评价内容包括但不限于服务内容、范围、质量、费用等事项。

7.7.2 客户满意度评价应包含实名和匿名，应设定权限责成专人转岗对评价记录进行管理。

7.7.3 责任客服部门及时处理服务评价中的纠纷或争议。

7.8 支付服务费用

7.8.1 完成服务后，家政服务数字化平台依照协议约定，自动生成费用清单，供客户核对。

7.8.2 家政服务机构可在家政服务数字化平台上介入可信支付平台，为客户提供在线支付费用服务。

7.8.3 家政服务机构应及时为客户开具服务发票。

参 考 文 献

- [1] 《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》（国办发〔2019〕30号）
- [2] 《商务部等12部门关于推进城市一刻钟便民生活圈建设的意见》（商流通函〔2021〕176号）
- [3] 《深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动三年实施方案（2021—2023年）》（发改社会〔2021〕1505号）
- [4] 《浙江省人民政府办公厅关于促进家政服务业提质扩容的实施意见》（浙政办发〔2019〕70号）

ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号

T/ZTAC

团 体 标 准

T/ZTAC XXX—2022

社区家政服务网点服务与管理规范

Service and management specification of community housekeeping point

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

浙江省商贸业联合会 发布

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 基本要求 1

5 管理要求 2

6 服务要求 3

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。

本文件由浙江省商贸业联合会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

社区家政服务网点服务与管理规范

1 范围

本文件规定了社区家政服务网点的基本要求、管理要求、服务提供、服务评价与改进。
本文件适用于社区家政服务网点的服务与管理。

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 2894 安全标志及其使用导则
GB/T 10001.1 公共信息图形符号. 第1部分：通用符号
GB/T 15566.1 公共信息导向系统设置原则与要求 第1部分：总则
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 50116 火灾自动报警系统设计规范
SB/T 11224 家政服务信用档案建立基本要求
DB33/T 2396 家政服务 安心码管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区家政服务网点

提供专业家政、技能培训、就业推荐、调解维权等家政便民服务，与社区深度融合的服务网点，打造15分钟家政服务圈。

3.2

安心码

根据家政服务员的身份、健康、教育、从业、信用等信息，对其进行服务风险评估分级并生成的彩色二维码。

[来源：DB33/T 2396-2021，3.2]。

4 基本要求

- 4.1 应取得经营许可，具备可保障经营需要的固定、合法经营场所，宜整合利用现有场所，设置在社区综合服务中心、养老驿站等现有社区公共服务区域，员工制家政服务企业门店或小区内部商业用房等配套设施条件完善的区域，建筑面积不少于 25m²。
- 4.2 宜实行品牌化、连锁化运营，可整合各类资源，联合开展相关服务，提供包括但不限于家政养老、技能培训、就业推荐、调解维权等服务。
- 4.3 宜自建信息化系统，实现数字化家政服务办公。应入驻家政数字化平台，实现家政数字化服务管理。
- 4.4 应建立完善相关管理制度，使服务网点功能完善、服务优良、运行安全、统一标识。
- 4.5 网点工作人员应具备社会责任感，遵守职业道德，履行服务承诺，为客户提供规范化服务。

5 管理要求

5.1 制度管理

- 5.1.1 健全日常管理制度体系，包括招聘管理、考勤、安全应急、卫生防疫、岗位责任、培训管理、档案管理、台账管理、接待服务、服务过程和服务质量跟踪管理、财务管理等制度并严格执行。
- 5.1.2 明示相关证照、开放时间、服务项目、收费标准、服务规范、操作流程、投诉和监督电话。
- 5.1.3 根据《浙江省家政服务合同示范文本》要求，与家政服务员、客户签订合同或服务协议。

5.2 设施管理

- 5.2.1 办公场所布局合理，应具备业务接待场地。
- 5.2.2 办公环境清洁、整齐，配置垃圾分类收集容器等卫生设备。
- 5.2.3 配备办公桌椅、电脑等办公设备，智能手机等通讯设备及数据显示屏等宣传设备。设置意见投放箱。
- 5.2.4 配备视频监控设备，将机构内视频监控接入物联网体系，监控资料保存期不低于 15 日。
- 5.2.5 消防安全措施齐全完备，符合 GB/T 50116 的要求。

5.3 人员管理

- 5.3.1 有明确的负责人，配备运营管理人员不少于 2 人。
- 5.3.2 统一着装并佩戴工作牌。
- 5.3.3 定期参加健康体检和业务培训。
- 5.3.4 掌握计算机和移动电子设备操作能力，熟练应用操作家政数字化平台。
- 5.3.5 能与客户良好沟通，优先使用普通话接待客户和电话咨询。
- 5.3.6 熟悉家政服务各工种岗位业务、服务流程等。
- 5.3.7 维护客户合法利益，保护客户的隐私，不得泄露客户的信息。
- 5.3.8 家政服务员应持有行业相关资格证书、技能证书，体检合格率 100%，并持有效家政安心码入户服务。

5.4 服务监测

- 5.4.1 应全面了解客户服务需求，提出服务方案，征得客户意见。
- 5.4.2 应全面介绍客户服务需求，提出服务要求，并与家政服务员确认。
- 5.4.3 应采用定期走访、电话回访、网上回访等方式建立服务跟踪制度，并形成记录。
- 5.4.4 应对经营活动的服务质量进行记录，客观、真实反映服务质量，并定期归档。

5.4.5 应及时处置客户的投诉和服务纠纷，响应时间一般不宜超过 24 小时。

5.4.6 通过家政数字化平台对服务过程进行跟踪监管评价和数据管理。

6 服务要求

6.1 服务流程

依托家政数字化平台提供家政服务，流程按图 1 执行。

6.1.1 客户在网点或通过电话提交服务需求，工作人员与客户充分交流，并确认需求。

6.1.2 工作人员登录家政数字化平台，以双边匹配、满意度最大化、公平性为原则，对照客户需求进行家政服务员匹配，并将匹配结果告知客户。

6.1.3 根据客户需求，安排部分家政服务员参与服务面试。

6.1.4 参照《浙江省家政服务合同示范文本》要求，签订劳动合同或服务协议。

6.1.5 家政服务员按照相关要求，联系客户进行入户服务，上门服务时主动出示家政安心码。

6.1.6 服务完成后，客户确认服务，并支付费用。

6.1.7 服务确认后，网点应开展客户回访，回访内容包括服务及时性、服务技能、服务满意度等。

6.1.8 客户在服务回访中对服务不满意的，网点应主动与客户协商解决，协商无果，应退单或进行赔偿。

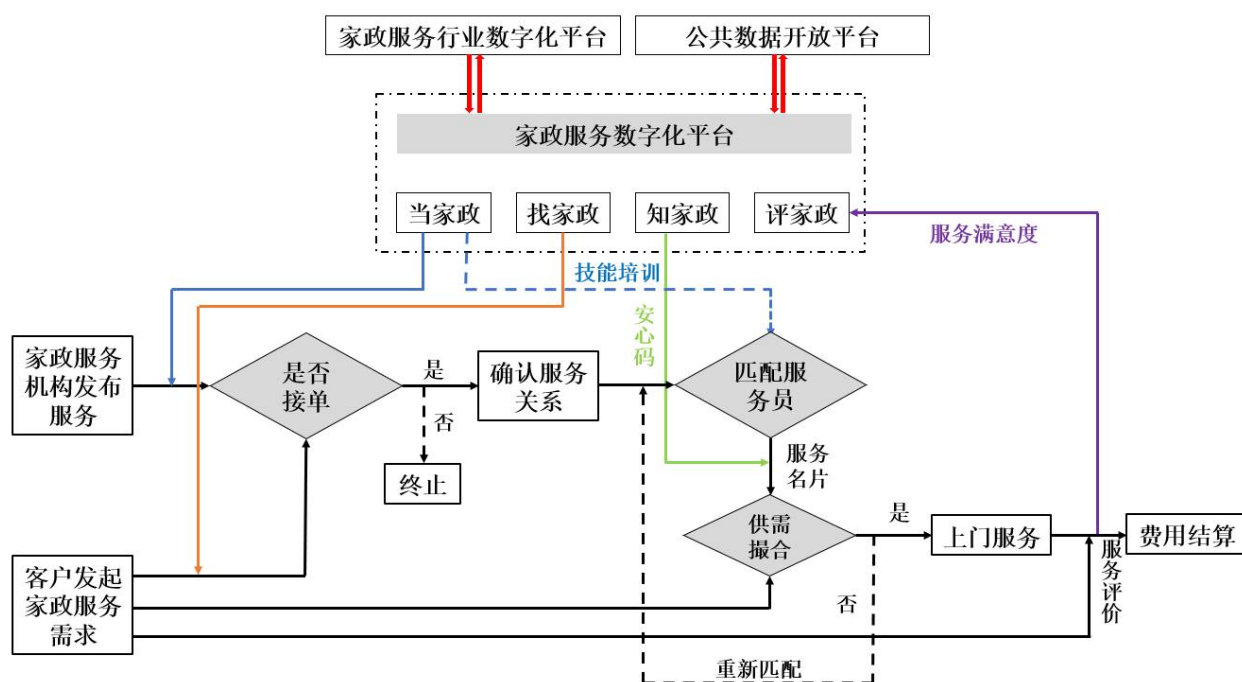


图1 服务流程图

6.2 服务内容

6.2.1 居家服务

入户为客户提供家庭维护、管家等居家服务，包括但不限于以下服务：

- a) 家庭日常保洁、大扫除、开荒保洁等多种保洁服务；
- b) 家具家电维修、管道疏通等服务；

- c) 家电清洗保养、地砖地板、家具养护等服务;
- d) 搬家服务;
- e) 保姆或高级管家服务;
- f) 日常整理收纳服务。

6.2.2 养老服务

入户为客户提供养老服务，包括但不限于以下服务：

- a) 老年照护服务;
- b) 为老助餐服务;
- c) 陪同、代办、生活照料、医疗保健、精神慰藉、失智失能照护、紧急援助等服务。

6.2.3 母婴托幼服务

入户为客户提供母婴托幼服务，包括但不限于以下服务：

- a) 孕产妇营养膳食搭配;
- b) 月子护理、产后恢复、心理疏导;
- c) 婴幼儿照护。

6.2.4 医疗护理服务

提供病患照护服务。

6.2.5 技能培训服务

引导职业技能培训机构或公益性技能培训机构，组织开展各类专项家政技能、公益讲座等，为家政服务从业人员、失业人员、新成长劳动力、社区群众提供家政服务类技能培训。

6.2.6 就业推荐服务

提供各类家政服务员求职登记和就业推荐服务，为求职人员在家政数字化平台建立家政服务信用档案，参加家政培训，推荐至家政服务企业安排上岗就业。

6.2.7 协调维权服务

开展家政调解维权服务，通过社区、行业协会、社工、法律援助等多种协调方式，为家政服务员和客户提供权益保护支持。

7 服务评价与改进

7.1 建立网点考评体系，定期对服务内容、服务效果等进行检查和考评。

7.2 通过服务后回访、满意度调查、意见箱等方式及时掌握客户反馈和投诉情况，发现问题 24 小时内反馈整改处理。

7.3 建立持续改进机制，根据自查自纠、投诉建议、考核评价等制定改进措施，跟踪改进情况。

参 考 文 献

- [1] 《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》（国办发〔2019〕30号）
 - [2] 《商务部等12部门关于推进城市一刻钟便民生活圈建设的意见》（商流通函〔2021〕176号）
 - [3] 《国家发展改革委等部门关于印发〈深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动三年实施方案(2021-2023年)〉的通知》（发改社会〔2021〕1505号）
 - [4] 《浙江省人民政府办公厅关于促进家政服务业提质扩容的实施意见》（浙政办发〔2019〕70号）
 - [5] 《杭州市商务局关于印发杭州市推动家政进社区政策实施细则的通知》（杭商务〔2022〕186号）
 - [6] 《杭州市人民政府办公厅关于推进杭州市家政服务业提质扩容“领跑者”行动的实施意见》（杭政办函〔2020〕41号）
-