

温州市地方标准

《家政服务溯源管理规范》

编制说明

一、项目背景

（一）全市现状

随着人们生活水平的提高，新技术的普及，家政服务行业得到迅猛的发展，家政服务行业呈现出全面繁荣的景象。并且，家政服务领域和服务对象也在不断拓展。许多家庭已逐步过渡为四二一型结构，即四个老人、一对父母、一个孩子的家庭结构。一方面，随着生育高峰期的到来，“80后妈妈”渐增，产妇、婴幼儿照料的家政服务需求日益旺盛；另一方面，随着社会老龄化步伐的加快，残疾、孤寡、空巢等特殊高龄的老年人口基数扩大，对传统的家庭养老模式造成明显的冲击。家庭生活水平的提高和社会分工的不断细化，为解决四二一型家庭问题提供了现实可能，家政服务已逐渐从市场刚性化需求向柔性化需求转变，家政服务也不再是局限于传统模式的粗放型服务产业，开始按照行业的细分领域趋向精细化方向发展。

在家政服务产业良好的态势下，家政企业如雨后春笋快速增加，产业结构调整带来大量剩余劳动力，城市大量下岗职工，给家政服务市场提供了源源不断的劳动力。据行业统计，目前，我市有家政机构 4740 家（经营范围内含与家政相关的机构），较去年的 3959 家增长了 22%。现有紧密型家政从业人员（指提供照护、保洁、烹饪等服务）7 万人，但

绝大多数家政企业规模小、管理尚显粗糙，家政行业从业人员无门槛、服务无规范，致使家政行业秩序混乱、鱼龙混杂，使得消费者对家政服务不安心、不放心，不仅影响到服务质量，更会导致服务安全隐患的不断发生。

鉴于家政服务提供过程中，家政服务合同、客户资料登记、家政服务人员资料登记、机构跟踪记录、客户评价反馈等是普遍采用的文件，但温州市家政行业相关管理很不规范。在这样的现状下，规范家政服务溯源管理，才能从根本上控制服务质量的提升。标准的制定和实施可为家政服务机构、家政服务人员规范服务质量提供方法和依据，为政府主管部门、仲裁机构实施有效监管和评判纠纷提供依据，解决目前全市家政服务业服务过程中无标准可循的局面，对全面提升家政服务质量和水平以及温州市家政行业整体水平具有重要意义，其产生的经济和社会效益不可估量。

（二）与现行有关法律、法规、政策的关系

1. 《温州市家政服务条例》：该条例将于2021年8月1日起正式施行。条例中明确规定家政服务机构为家政服务人员建立的工作档案，行业主管部门应归集家政服务机构、家政服务人员录入的信息以及服务评价等内容，并依法与公共信用信息服务平台等共享数据，依法为公众提供查询等公共服务。同时，在约定的家政服务履行完毕或者终止后鼓励家政服务消费者在家政服务管理平台上进行服务质量评价。

2. 《温州市家政服务业提质扩容“领跑者”行动试点工作方案（2020-2022）》：该文件由市发展改革委、市人力社

保局和市商务局联合发文，其总目标为通过家政服务业提质扩容“领跑者”行动试点工作，加强行业信用体系建设，健全家政人才培养体系，努力实现全市家政从业人员诚信档案建设全覆盖，促进家政业地方立法工作，加快从业人员职业化、市场秩序规范化、家政企业品牌化步伐，推进家政行业高质量发展。其中文件提出要升级改造家政服务信息追溯系统和信用档案查询管理系统，建成家政服务信息管理系统，将家政企业、从业人员信息多渠道引流至平台管理，将家政服务过程完整记录，实现服务可查、可控。

二、工作简况

（一）任务来源

《家政服务溯源管理规范》地方标准由温州市人力资源和社会保障局提出，是温州市市场监督管理局关于下达 2021 年第一批地方标准制定计划的函（温市监函〔2021〕7 号）确定的 2021 年度第一批地方标准制定项目，项目完成时限为 2022 年 5 月。

（二）协作单位

该地方标准由温州市人力资源和社会保障局提出申报并监督实施，由温州市职业介绍服务指导中心承担制定任务，由温州市标准化科学研究院指导标准起草，协作单位有温州市标准化科学研究院、温州市家庭服务业协会、温州家政学院、弼生商业管理有限公司、温州市睦邻家政服务服务有限公司、浙江蓓蕾家政集团有限公司、新蓝企业服务（温州）有限公司、扫眉才子科技温州有限公司、温州贵宝贝母婴护

理服务有限公司、温州近距离家政服务有限公司。

（三）主要工作过程

（1）第一阶段：形成标准立项稿

2021年4月，温州市人力资源和社会保障局提出本标准制定需求，由温州市职业介绍服务指导中心、温州市家庭服务协会承担本标准主要起草任务，并成立起草组开始标准起草工作，开展了标准调研、资料收集、标准草案稿编写。

2021年4月，标准起草组会同标准化研究院并组织相关负责人研讨标准，会商提出了完善修改意见，标准起草组在对上述意见认真分析的基础上，进一步修改形成了标准讨论稿，由温州市人力资源和社会保障局向温州市市场监督管理局提出立项申请。

2021年6月，温州市市场监督管理局批准本标准的立项申请，本标准正式列入2021年第一批地方标准修订项目计划。

（2）第二阶段：形成标准征求意见稿

为确保标准编制工作的顺利开展，自接到温州市市场监督管理局立项文件后，标准起草组积极与温州市标准化科学研究院沟通标准的起草事宜，并遵循地方标准起草的时间节点要求有序推进地方标准的起草工作。

2021年6月，标准起草组成员对形成的标准讨论稿召开标准研讨会，邀请温州市标准化研究院专家作为技术指导参与，会商对标准进行逐条集中讨论，初步形成了意见一致的处理方案，经标准起草组成员完善，形成标准征求意见稿。

（四）主要起草人及其所做的工作

本标准由温州市标准化科学研究院指导标准起草，由温州市职业介绍服务指导中心承担主要起草任务。

主要起草人：陈一平任负责人兼起草组组长，主持全面协调工作和负责文件审核。池晨晨为主要持笔人，曹晓飞为组员，负责标准制定和文本撰写工作。

三、标准编制原则与主要内容

（一）编制原则

1. 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。

2. 本规范从家政服务全过程的各个环节出发，理清家政服务各个环节中需要记录的信息要点，本规范统一、规范、可操作性强。

（二）主要内容

本标准框架如下：

1. 引言。提出本标准的必要性、目的和意义。

2. 范围。本标准规定了家政服务溯源管理体系建立与实施的原则、基本要求、管理要求、溯源信息的记录要点及实施溯源的要求。本标准适用于温州市域内家政服务机构进行家政服务质量跟踪管理。

3. 规范性引用文件。本标准没有规范性引用文件。

4. 术语和定义。溯源管理是指通过对服务节点进行标识和记录确保服务全过程信息可查、质量可控、纠纷可溯。

5. 原则。家政服务的溯源管理应遵循真实性原则、兼容

性原则和适应性原则。

6. 基本要求。该标准对家政服务溯源管理的基本要求做出规定，要求溯源管理应覆盖家政服务全过程，并依托温州市家政服务管理平台对家政服务人员建立诚信档案，记录服务全流程。同时明确了溯源信息的保存期限。

7. 管理要求。该标准对家政服务溯源管理的计划、人员和设备提出相应的要求。规定了应专人负责溯源管理体系的各个环节，应配备溯源管理必要的设备，并定期组织相应的培训。

8. 家政服务溯源信息。该部分以表格的形式，从家政服务机构基本信息、家政服务过程信息两个角度归纳概括了家政服务过程中最基本的信息要点，其中家政服务过程信息包括人员及合同信息记录要点、服务履行信息记录要点、服务评价与改进信息记录要点三个部分。

9. 实施溯源。该部分列举了需要实施溯源的4种情况。规定了实施溯源时应将相关溯源信息数据封存，以备检查。

四、重大意见分歧的处理依据和结果

本标准无重大分歧意见。

五、与有关国家标准、行业标准、省地方标准的关系

1. DB31/T 1047-2017 家政服务溯源管理规范。该标准规定了家政服务溯源管理的术语和定义、基本要求以及管理要求，适用于上海市行政区域内家政服务的溯源管理。侧重于记录家政服务全过程中的各个角色的权利和义务和互联网平台溯源管理的要求，本标准则侧重于罗列在家政服务全

过程中必须记录的信息要点。

2. DB14/T 1881-2019 家政服务溯源管理要求。该标准规定了家政服务溯源管理的基本要求、服务前要求、签订合同要求、入户服务要求、服务评价要求和网络平台溯源管理要求。对于家政服务前溯源管理所需记录的要求有所不同，本标准规定在家政服务前需记录家政服务人员的体检、岗前培训、公安审核和家政服务码状态等信息。

除此之外，通过查询在国内没有其他关于家政服务管理的国家标准和行业标准。

六、项目的预期效果及贯彻实施

根据相关文件和家政服务条例相关精神，结合市政府关于家政提质扩容改革试点工作要求，经过与家政服务机构、家政服务人员、家政服务消费者三方的讨论研究，总结过去家政服务工作情况与经验，进一步确认该项标准具有一定的必要性、重要性和可行性。因此，我们梳理家政服务全过程，反推家政服务各个环节要点，理清在各个环节中需要记录的信息要点，以此为基础，制定出明晰、简洁、聚焦重点的家政服务溯源管理规范。预期以该标准为家政溯源管理规范的重要依据，为信息记录要点提供指导，为解决服务纠纷提供重要证明，为规范家政服务全流程提供支撑，促进家政服务各个环节依法依规进行，推动家政行业向专业化、规范化发展。

七、贯彻实施标准的要求和措施建议

本标准规定了家政服务溯源管理的各方面内容，并依托

“温州家服云”信息平台开展溯源管理工作，极具温州家政特色。在标准发布后，我们会争取加强标准的宣传和贯彻执行，密切关注本标准出台后的市场适配情况，并根据实施过程中出现的问题和好的改进建议进一步完善本标准。

八、其他应说明的事项

除上述内容以外，无其他需要说明的事项。