

温州市地方标准

《家政便民服务点建设与服务指南》

编制说明

一、项目背景

（一）全市现状

近年来，随着家庭小型化、人口老龄化、生活现代化、家务劳动社会化的格局形成，家政服务已发展成市场刚性需求，同时家政服务业已经成为传统模式和现代业态相结合的朝阳产业，是满足人民日益增长美好生活需要的重要载体。温州作为全国家政服务业提质扩容“领跑者”试点城市之一，在政府部门、行业协会、从业机构的共同努力下，积极探索行业改革创新，家政行业正逐步朝着规范化、职业化、专业化和信息化方向发展，已有多项工作成为“全国标杆”。

但整体而言，家政服务行业发展问题依然不少，温州市家政服务业仍处于“低小散弱”的初级阶段，缺乏统一有效的管理规范 and 扶持措施，家政服务供需失衡、市场竞争混乱无序、行业诚信体系缺失等制约发展的难题顽症日益凸显且亟待破解。因此，行业发展受到社会各界的关注。今年，家政服务业发展相关工作再次入选 2021 年全市十大民生实事项目，其中一项指标为在全市范围内建成 50 个家政便民服务点，与去年民生实事任务指标累计共建成 100 个服务点。通过家政便民服务点的建设，打造“一小时家政便民服务生活圈”，有效解决家政服务行业供需失衡问题，同时依托便民服务点与社区深度融合，进一步探索和实践家政服务人员

持卡上门服务制度、家政行业信用体系建设，促进家政行业从“小、散、乱”向“规模化、规范化、标准化”转化。因此家政服务便民服务点建设和运行具有重要的现实意义，然而目前国内关于家政便民服务点建设与服务的指导性文件有所欠缺，相关工作的开展缺乏有力的抓手。通过前期调研和实地考察发现，已建成的家政便民服务点主要在运营管理上存在普遍性问题，例如约有三分之一的服务点工作人员对服务内容未明确，服务流程不清晰；约有30%的便民服务点未建立完善的管理运行制度等。同时，根据便民服务点所在社区居民的反馈意见，约有40%的居民在接受服务后没有渠道和途径反馈服务质量，也就是说部分便民服务点未建立服务回访评价和投诉机制。由此可见，部分便民服务点虽已建成，但仍有一系列问题，如不进行统一规范和指导最终必然导致家政便民服务无法与社区居民深度融合，失去服务点建设和运营的实际意义和作用。

因此，亟需制定和出台关于指导家政便民服务点建设和服务的相关规范或指南，指导家政便民服务点的建设和服务工作，从家政便民服务点的建设要求、管理要求、服务和评价要求等几个方面进行规范性指导，有利于更高效地落实民生实事指标任务，建成一批运营更规范、服务更优质的家政便民服务点。并以此为基础，未来可能在全省乃至全国更大范围内推广这种与社区深度融合、与服务对象深层次接触的新型家政服务模式。

（二）与现行有关法律、法规、政策的关系

1. 《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、市人力资源和社会保障局和市商务局联合发文，旨在解决家政服务业专业化、规模化、信息化、规范化程度不高，行业管理体系和制度不健全等问题，促进家政服务业提质扩容，实现高质量发展。其中文件提出应加大力度开展社区家政服务点建设工作，以市家政服务市场为依托，将家政服务各项业务向全市范围内各个社区延伸，建立社区家政服务点，到2022年建成家政便民服务点100个。

2. 《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。条例中明确提出市、县（市、区）人民政府以及有关单位可以采取多种措施鼓励家政服务机构在社区设置家政便民服务点，要让家门口的社区家政服务点不仅便民，也要品牌化、规范化管理。

3. 《温州市区促进家政服务业提质扩容项目经费管理办法（试行）》：该文件用于政府加强推进家政服务业提质扩容工作的各项经费。其中文件提出对验收合格的“社区家政便民服务点”，在试点期间每年给予3万元（含）以上的经费补助。有效保障家政便民服务点的建设和运营管理。

二、工作简况

（一）任务来源

《家政便民服务点建设和服务指南》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、温州市家庭服务业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。会上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. 本指南的编制遵循中华人民共和国国家标准 GB/T1.1-2009 标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写规则和地方标准管理办法（试行）。

2. 本指南以近两年建设家政服务点建设和管理服务的调研、论证和相关经验为基础，统一、规范、可操作性强。

（二）主要内容

本标准框架如下：

1. 范围。规定了家政便民服务点的总体原则、服务点建设、运行管理、服务内容与流程、服务评价与改进。适用于温州市行政区域内的家政便民服务点建设与服务。

2. 规范性引用文件。包含 GB/T 18883 室内空气质量标准；GB 50016 建筑设计防火规范；GB/T 17242 投诉处理指南。

3. 术语和定义。家政便民服务点是指由不同的工作主体（家政服务机构、养老服务机构等）为社区居民和家政服务人员提供便民服务的，推进家政服务机构与社区的深度融合的家政服务网点。家政服务码是指在温州市家政服务管理平台上，由行业主管部门对家政服务人员的健康状况、不良征信记录和培训情况等数据进行风险分级所生成的彩色二维码。

4. 总体原则。家政便民服务点宜坚持规范化原则、统一化原则、信息化原则、标准化原则、惠民化原则、多样化原则。

5. 服务点建设。主要从服务点选址、室内环境及设施设备等方面指导家政便民服务点的建设工作。其中服务点选址充分考虑了区域均衡性原则，布点更加合理科学，更有利于开展便民服务和相关活动；室内环境应符合基本要求；设施设备是在前期充分调研考察的基础上确定，便于开展各类家政服务，同时明确了家政便民服务点宜配置统一的服务点标

识，各类标识在表格中已明确列出。

6. 运行管理。针对目前便民服务点存在的运营和管理方面的问题，对服务点的人员配置和制度建设进行明确规定，如服务点的专职人员宜熟悉家政服务各工种岗位业务内容和流程等，同时在个人素质方面应具有沟通协调能力；同时服务点的制度建设应完整全面，并严格依照制度进行管理和运行。

7. 服务事项。明确了家政便民服务点的服务内容有家政服务、家政服务人员求职、家政服务人员培训、家政进社区相关活动、其他社区配套的便民服务。

8. 服务评价与改进。根据社区居民反映的相关问题，建立了家政便民服务点的服务质量评价途径和方法，同时明确了公示投诉举办渠道，并且确定了由有专人负责投诉处理。

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. GB/T 20647.8-2006 社区服务指南 第8部分：家政服务。该指南主要是对为社区内居民提供家政服务的家政服务于组织和人员要求进行规范，和本标准关于在全市范围内指导家政便民服务点的建设和服务工作的主旨并不相同。

2. DB5114/T 26-2020 眉山“苏小妹”品牌家政服务机构进社区服务指南。该指南规定了眉山“苏小妹”家政服务机构进社区服务的总体原则、社区服务站的建设、工作内容、服务流程、监督与改进等。社区服务站的运营主体为特定的

家政服务品牌机构，服务站的建设和服务内容与本指南不相同。

3. DB44/T 1519-2015 社区家政中介服务规范。该标准规定了社区家政中介服务的术语和定义、服务内容、基本要求、资源管理、服务规范和服务质量评定。本标准适用于各类社区家政中介服务机构。

除此之外，通过查询在国内并无公开的关于家政便民服务点的建设和服务规范标准。

六、项目的预期效果及贯彻实施

根据相关文件和家政服务地方性法规精神，结合市政府关于家政便民服务民生实事工作要求，以近两年建设家政服务点建设和管理服务的调研、论证和相关经验为基础，制定统一、规范、可操作性强的家政便民点建设和服务指南，对家政便民服务点的总体要求、建设要求，运行管理，服务内容及流程以及服务评价与改进等方面做出了规范性的指导。预期以该指南为便民服务点建设和服务的抓手和重要依据，建成一批建设运营更规范、服务更优质的家政便民服务点，把家政服务各项业务向全市范围内各个社区延伸，规范家政服务经营行为，促进家政市场秩序化。并以此为基础，未来可能在全省乃至全国更大范围内推广这种与社区深度融合的新型家政服务模式。

七、贯彻实施标准的要求和措施建议

本标准温州首个关于指导家政便民服务点建设和服务的指南，凸显了温州家政特色。在标准发布后，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。