

ICS 点击此处添加 ICS 号  
点击此处添加中国标准文献分类号

# DB3303

温 州 市 地 方 标 准

DB 3303/ XXXXX—XXXX

## 家政便民服务点建设与服务指南

点击此处添加标准英文译名

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

温州市市场监督管理局 发布

## 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。

本文件由温州市人力资源和社会保障局提出及归口。

本文件起草单位：温州市职业介绍服务指导中心，温州市标准化科学研究院。

本文件主要起草人：

# 家政便民服务点建设与服务指南

## 1 范围

本文件规定了家政便民服务点的总体原则、服务点建设、运行管理、服务事项、服务评价与改进。本文件适用于温州市域内的家政便民服务点建设与服务。

## 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 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

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 便民服务点

由不同工作主体（家政服务机构养老服务机构等）为消费者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深度融合的家政服务网点。

### 3.2

#### 家政服务码

在温州市家政服务管理平台上，由行业主管部门对家政人员的健康状况、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

### 4.1 规范化原则

家政便民服务点工作人员具备社会责任感，遵守职业道德，履行服务承诺，为消费者和家政服务人员提供规范化服务。

### 4.2 统一化原则

家政便民服务点工作人员 “统一培训考核、统一行为规范、统一服务要求”。

### 4.3 信息化原则

家政便民服务点依托温州市家政服务管理平台，实现便民服务线上宣传、全流程管控和服务溯源管理。

#### 4.4 惠民化原则

家政便民服务点充分发挥社区资源优势，主动承办家政进社区公益性课程和活动，营造良好的家政行业相关工作的宣传氛围，使社区广大群众积极参与并大力支持。

#### 4.5 多样化原则

家政便民服务点结合运营主体的企业文化、社区特点和消费者实际情况，在提供共性化服务基础上，融合个性化服务需求供给，从而体现不同家政便民服务点的特色和品牌文化。

### 5 服务点建设

#### 5.1 服务点选址

- 5.1.1 家政便民服务点选址遵循普遍均衡原则，按覆盖服务人口不少于 3000 人的标准统筹规划和布局。
- 5.1.2 家政便民服务点设置在小区门口、社区配套用房或小区内部商业用房等配套设施条件完善的区域。
- 5.1.3 家政便民服务点建筑面积不小于 20 m<sup>2</sup>。

#### 5.2 室内环境

- 5.2.1 各区域空气流通，符合 GB/T 18883 的要求。
- 5.2.2 室内内部光照明亮、柔和，环境保持干净整洁；墙面干净整洁，不乱贴乱挂；设垃圾分类等卫生标准。
- 5.2.3 防火设计符合 GB 50016 要求，耐火等级不低于二级。

#### 5.3 设施设备

- 5.3.1 家政便民服务点有稳定可靠的互联网接入条件，带宽不小于 100 M，实现数字信息化家政服务办公。
- 5.3.2 家政便民服务点安装监控设备，监控无死角，并能保存 7 天时间记录。
- 5.3.3 配置火灾报警器或独立式烟感报警器、防火器具等消防设备，消防设备确保可使用。
- 5.3.4 配置办公桌、办公椅、电脑、固定电话、打印机、纸笔文具等设备，设置无记名意见投放箱。

#### 5.4 服务点标识

家政便民服务点入口处醒目位置配置统一的服务点标识，家政便民服务点各类标识清晰可见，具体要求见表 1。

表 1 家政便民服务点标识

| 位置 | 标识内容         | 材质     | 数量 |
|----|--------------|--------|----|
| 门面 | 温州市社区便民家政服务点 | PBC板   | 1组 |
| 入口 | 家政便民服务点公约    | KT板+边框 | 1个 |
|    | 家政便民服务点管理制度  | KT板+边框 | 1个 |
|    | 家服云平台二维码     | 亚克力    | 1个 |
| 出口 | 服务电话及投诉监督电话  | 亚克力    | 1个 |
| 场内 | 公益宣传         | 易拉宝    | 1个 |
|    | 家政便民服务点服务流程  | KT板+边框 | 1块 |
|    | 运营家政服务机构介绍   | KT板+边框 | 1块 |
|    | 家政便民服务点服务内容  | KT板+边框 | 1块 |
|    | 家政便民服务点收费标准  | KT板+边框 | 1块 |

## 6 运行管理

### 6.1 人员配置

- 6.1.1 配备专、兼职工作人员不少于 2 人。工作人员着工作服，佩戴工牌，服装保持整洁。
- 6.1.2 掌握基本的法律法规、信守职业道德，履行服务承诺。
- 6.1.3 掌握最基本的计算机操作技能。
- 6.1.4 熟悉家政服务各工种岗位业务、服务流程，家政服务人员建档流程等。
- 6.1.5 具有沟通协调能力，掌握与消费者、家政服务人员交流沟通技巧。
- 6.1.6 做好相关服务工作的台账记录整理工作，建立服务记录档案。

### 6.2 制度建设

家政便民服务点建立包括但不限于以下制度：

- 家政便民服务点考勤制度；
- 家政便民服务点管理制度；
- 安全与应急管理制度；
- 卫生防疫制度；
- 家政便民服务点工作人员岗位责任制度；
- 家政服务人员培训管理制度；
- 档案资料管理制度；

- 家政服务点台账管理制度；
- 服务质量跟踪管理制度。

## 7 服务事项

### 7.1 消费者需求登记

受理家政服务需求备案等相关业务，记录消费者基本信息、服务要求和需求意向，根据消费者的实际服务需求，挑选匹配待岗的家政服务人员为其提供家政服务。

### 7.2 家政服务人员求职

做好各类家政服务人员建档登记，对通过公安部门身份审查、岗前培训和体检合格的人员发放家政服务码并进入温州市家政服务管理平台家政服务人员资源库，为资源库内待岗的家政服务人员安排上岗就业。

### 7.3 家政服务人员培训

受理家政服务人员技能提升培训登记，积极联系职业技能培训点组织开展各类家政服务业务技能培训，包括：家政、育婴员、育婴师等初、中、高级培训。

### 7.4 家政进社区相关活动

开展家政服务进社区相关活动，如插花、烘焙、茶艺等公益性课程以及按摩、理发等便民活动。

### 7.5 其他与社区配套的便民服务

承接以家庭服务为主的、与消费者生活息息相关的各项服务职能，如家庭维修、社区照料、病患陪护等。

## 8 服务评价与改进

8.1 开展服务后回访及满意度调查，家政便民服务质量满意度调查表的样式见附录 A，发现问题及时整改。

8.2 公示投诉举报渠道，有专门的人员负责投诉处理，并按 GB/T 17242 的要求，及时对投诉信息进行核实、处理和反馈。

**附 录 A**  
**(资料性附录)**  
**家政便民服务点服务质量满意度调查表**

图A.1给出了家政便民服务点服务质量满意度调查表的样式。

|  |
|--|
| <p>为了不断提高家政便民服务点的服务质量，我们非常希望了解您对我们服务中各项服务的真实感受，该调查是我们今后改善家政便民服务点服务质量的重要依据。恳望您认真填写以下调查表内容，如实客观地对我们的工作做出评价。</p>  |
| 接受服务类型：  |
| <input type="checkbox"/> 家政服务需求登记（具体： <input type="checkbox"/> 一般家务， <input type="checkbox"/> 婴幼儿护理， <input type="checkbox"/> 月嫂， <input type="checkbox"/> 接送学生， <input type="checkbox"/> 钟点工， <input type="checkbox"/> 自理病人， <input type="checkbox"/> 不能自理病人， <input type="checkbox"/> 其他）<br><input type="checkbox"/> 家政服务求职登记<br><input type="checkbox"/> 家政服务人员培训<br><input type="checkbox"/> 家政进社区相关活动（具体：     ）<br><input type="checkbox"/> 其他配套服务（具体：     ） |
| 服务期限： ____年 ____月 ____日至 ____年 ____月 ____日   |
| 您对待人员的言谈举止、热情周到是否满意？   |
| <input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意  |
| 您对待人员的礼仪礼貌、工作态度是否满意？   |
| <input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意  |
| 您对待人员沟通协调，讲解耐心是否满意？  |
| <input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意  |
| 您对待人员服务响应及时性及工作效率是否满意？   |
| <input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意  |
| 一、如果您接受的服务是：家政服务   |
| 您在提交需求后多久找到家政服务人员？   |
| <input type="checkbox"/> 很快，1-3天内 <input type="checkbox"/> 还可以，4-7天内 <input type="checkbox"/> 有点慢，8-15天内 <input type="checkbox"/> 非常慢，15天以上  |
| 工作人员是否可以根据您的需求精准匹配家政服务人员？  |
| <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否  |
| 您对家政服务人员的服务态度是否满意？   |
| <input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意  |
| 您对服务人员的服务质量是否满意？   |
| <input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意  |

图 A.1 家政便民服务点服务质量满意度调查表

|   |
|---|
| 二、如果您接受的服务是：家政服务人员求职  |
| 目前，您是否持有家政服务码？  |
| <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否   |
| 工作人员是否能够熟练掌握申请家政服务码的各项流程？   |
| <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否   |
| 工作人员是否可以根据您的实际情况精准匹配工作岗位？   |
| <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否   |
| 您在提交需求后多久找到家政服务工作？  |
| <input type="checkbox"/> 很快，1-3 天内 <input type="checkbox"/> 还可以，4-7 天内 <input type="checkbox"/> 有点慢，8-15 天内 <input type="checkbox"/> 非常慢，15 天以上 |
| 三、如果您接受的服务是：家政进社区相关活动   |
| 您参加的家政进社区活动是：   |
| 您对参加的活动服务质量评价如何？  |
| <input type="checkbox"/> 好评 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差评   |
| 四、如果您接受的服务是：其他配套服务  |
| 您具体接受的配套服务是：  |
| 您对该配套服务质量评价如何？  |
| <input type="checkbox"/> 好评 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差评   |

图 A.1 家政便民服务质量满意度调查表（续）