

DB5114

四川省（眉山市）地方标准

DB5114/T 26—2020

眉山“苏小妹”品牌家政服务机构进社区 服务指南

地方标准信息服务平台

2020-11-12 发布

2020-12-12 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 总体原则	1
5 方法步骤	2
6 社区服务站建设	2
7 服务提供	3
8 服务流程	4
9 监督与改进	4
附录 A（规范性）“苏小妹”品牌家政服务站服务流程图	5

地方标准信息服务平台

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这些专利的责任。

本文件由眉山苏小妹家政服务有限公司提出。

本文件由眉山市商务局归口并解释。

本文件由眉山市市场监督管理局批准。

本文件起草单位：眉山苏小妹家政服务有限公司、眉山市家政服务行业协会、四川智拓企业管理服务有限公司。

本文件主要起草人：徐礼华、李毅、胡娟、聂俊睿。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

眉山“苏小妹”品牌家政服务机构进社区服务指南

1 范围

本文件规定了眉山“苏小妹”品牌家政服务（以下简称：“苏小妹”家政服务）机构进社区服务的术语和定义、总体原则、进社区应考虑的方法步骤、社区服务站建设、工作内容、服务流程、监督与改进。

本文件适用于眉山市行政区域内指导“苏小妹”家政服务机构进入社区开展家政服务工作。

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 17242 投诉处理指南
- GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务
- GB/T 28916 家政服务基本要求
- SB/T 10643 家政服务基本规范
- SB/T 10847 家政服务业通用术语

3 术语和定义

SB/T 10847界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

“苏小妹”品牌家政服务机构

通过评定获准以眉山“苏小妹”品牌名义提供家政服务或开展培训服务的组织，包括企业、个体经济组织、社会团体等。

3.2

社区服务站

“苏小妹”家政服务机构通过调查研究后在社区设置的，为本社区住户通过家政服务的场所。

4 总体原则

4.1 规范化原则

进入社区的“苏小妹”家政服务机构宜增强社会责任感，遵守职业道德，履行服务承诺，为社区住户提供规范化服务。

4.2 统一化原则

进入社区的“苏小妹”家政服务人员宜“统一培训考核、统一行为规范、统一服务要求”，切实维护“苏小妹”品牌形象。

4.3 标准化原则

进入社区的“苏小妹”家政服务人员宜学标准、懂标准、用标准，做到服务流程标准化、服务提供标准化、服务评价标准化。

4.4 社会化原则

进入社区的“苏小妹”家政服务机构宜充分发挥社区资源优势，营造良好的舆论氛围，使社区广大群众的积极参与和支持。

4.5 体贴化原则

进入社区的“苏小妹”家政服务机构可结合本社区实际和社区住户特点，在共性化服务基础上，融入个性化服务需求。

5 方法步骤

5.1 调查研究

进入社区前，“苏小妹”家政服务机构宜组织人员对本地区社区住户深入开展调查研究，充分掌握本地区社区建设基本情况、社区家庭服务需求，根据本地区社区住户服务需求实际，研究制定具体实施方案，有序推进“家政服务进社区”工作。

5.2 试点建设

“苏小妹”家政服务机构可选择设施条件好、工作基础好、能起示范带动作用的社区开展“家政服务进社区”的试点，建设服务站并及时总结成功做法，分析解决困难和问题，为后续工作推广提供经验。

5.3 全面实施

“苏小妹”家政服务机构可抓住当前家政服务业发展的有利时机，积极争取本地区党委、政府和妇联组织的重视支持，统筹安排，把家政服务进社区纳入新社区建设内容。积极总结试点工作的经验和做法，结合各地实际，整合资源，推动“家政服务进社区”工程的全面实施。

5.4 检查总结

眉山市家政服务行业协会或“苏小妹”家政服务机构应对“家政服务进社区”活动经常检查，及时督导，注重培养典型，“苏小妹”家政服务机构应及时总结经验，不断改进服务方式方法和服务措施。并根据考核结果，对“苏小妹”家政服务社区示范点和“苏小妹”家政优秀服务人员进行表彰。

6 社区服务站建设

6.1 基础设施

6.1.1 对通过调查研究确定可建设服务站的社区，宜由“苏小妹”家政服务机构和居民委员会共同实施“家政服务进社区”的推进工作，服务站宜选择依托社区级活动阵地共建，或依托原有日间照料中心改造提升，或依托闲置集体资产改建。

6.1.2 “苏小妹”品牌家政社区服务站（以下简称社区服务站）面积宜不少于 20 平方米，设置相应的服务场所，其站名、门头标识、站内色彩装饰、各类标志标牌可保持基本统一。

6.2 资源配置

6.2.1 社区服务站可根据管理与服务需要，配备电脑、档案柜和服务内容相匹配的服务设施设备。

6.2.2 社区服务站服务人员的配置充分考虑本社区规模、服务对象特点、开展家政服务项目的实际，配置不同服务岗位人员，针对低频次服务项目需求可联合多个社区服务网点共同配置相应的服务人员。人员安排可参考 GB/T 20647.8 执行。

6.2.3 社区服务站人员配备的要求如下：

- 社区服务站专职管理人员不低于 1 人，管理人员应具备丰富的家政服务管理经验。
- 服务人员宜通过“苏小妹”品牌从业人员认证，坚持持证上岗、坚持高标准服务、坚持统一考核。
- 服务人员应掌握相关法律法规、信守职业道德，履行服务承诺，
- 熟悉 GB/T 28916、SB/T 10643 要求和家政服务相关知识与技能。

6.3 制度建设

社区服务站应建立但不限于以下制度和标准：

- 社区服务站管理制度；
- 社区服务站服务人员职责；
- 人员培训与管理；
- 服务收费管理；
- 设备设施管理；
- 安全与应急管理；
- 档案资料管理；
- 家政服务操作规范；
- 家政服务质量评价与改进；
- 服务投诉处置等。

7 服务提供

7.1 技能培训

社区服务站宜积极组织本社区有意愿的人员参加各类家政服务业务技能培训，包括：家政、育婴员、育婴师等的初、中、高级培训，通过培训获得“苏小妹”家政服务员培训合格证和职业技能资格证。

7.2 就业安置

经过“苏小妹”家政培训机构系统培训，拿到培训合格证书和健康证书的人员，“苏小妹”家政服务机构可安排上岗就业。原则上以本社区人员服务本社区住户为主体，就近、合理安排从业人员岗位，实现就业安置的安全、便利、高效。

7.3 家政服务

7.3.1 根据社区住户的实际需求，社区服务站可为其提供家庭保洁、育婴、月嫂、病人陪护、老年人

护理等家庭服务。

7.3.2 社区服务站还可随着工作的深入推进，逐步承接除家政职能以外的、以家庭服务为主的、与社区住户生活息息相关的各项服务职能，如家庭维修、房屋中介、婚姻介绍等。

8 服务流程

8.1 服务流程图

社区服务站服务流程见附录A。

8.2 服务需求提出

社区住户（服务对象）来电或来访，提出服务需求。

8.3 登记信息

社区服务站管理人员与社区住户沟通，并及时登记其服务需求信息。

8.4 下达派工单

社区服务站管理人员向家政服务人员下达任务派工单。

8.5 提供服务

“苏小妹”家政服务人员，按约定进入现场，依据相关服务操作规范为社区住户提供相应服务。

8.6 服务验收

服务完成后，社区住户应进行服务工作验收，提出整改意见。验收合格后，社区住户应在任务派工单上签字确认。

8.7 服务收费

对服务工作验收合格的，服务人员或服务站应向社区住户按约定收取服务费用。

8.8 服务回访

“苏小妹”家政服务人员将任务派工单返回服务站，服务站管理人员应通过电话等方式对服务情况进行回访，回访结果进行备案登记，并作为对服务人员工作考核的重要依据。

9 监督与改进

9.1 “苏小妹”家政服务站可根据服务投诉处置的规定，公示投诉举报渠道，有专门的部门或人员负责投诉处理，并按 GB/T 17242 的要求，及时对投诉信息进行核实、处理和反馈。

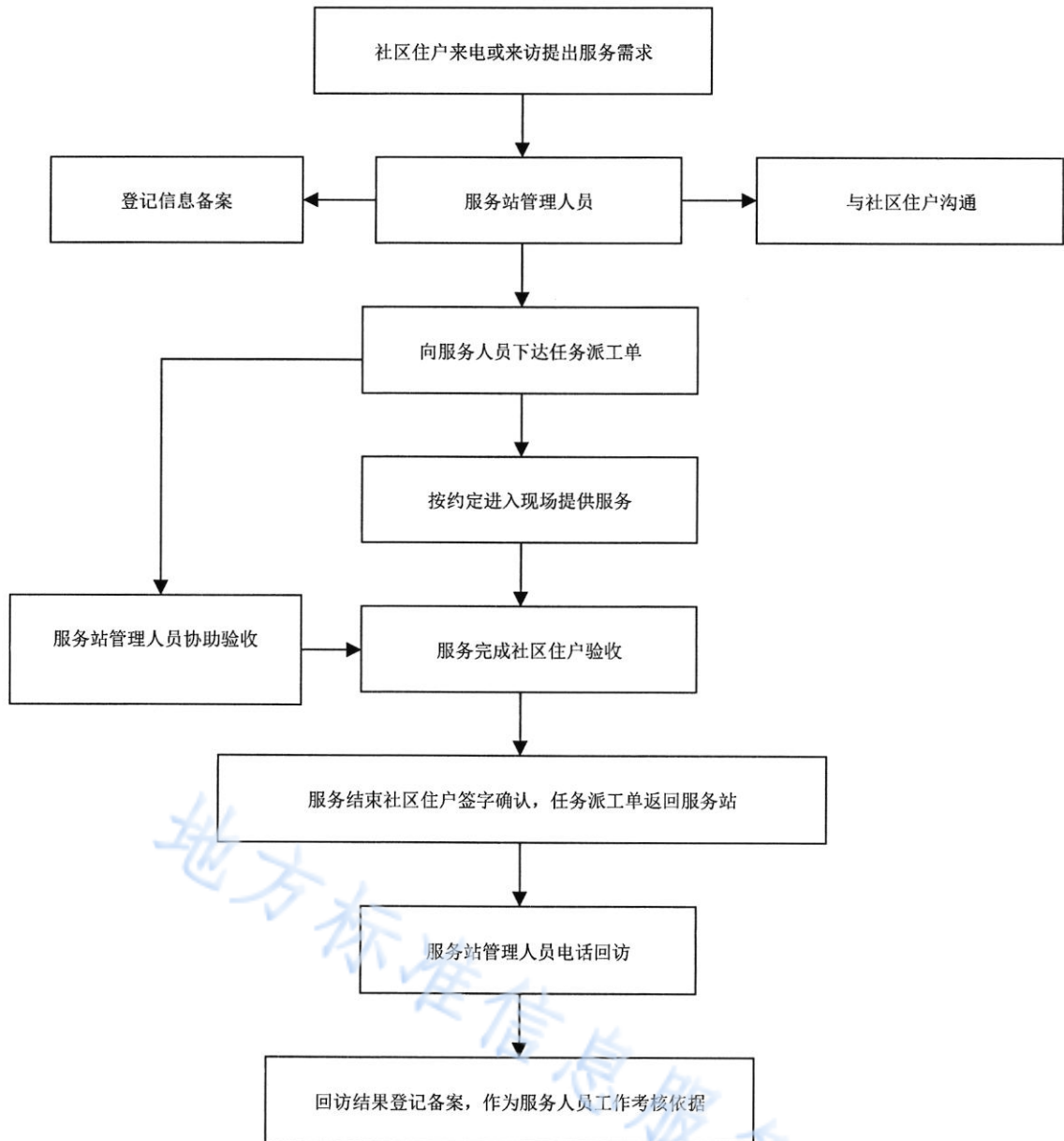
9.2 眉山市家政服务行业协会或“苏小妹”家政服务机构的部门或人员定期监督检查社区服务站运行管理和服务质量的情况，开展售后回访及服务满意度调查，对发现的问题及时整改，并与该社区服务网点经费奖补考核挂钩。

附录 A

(规范性)

“苏小妹”品牌家政服务站服务流程图

“苏小妹”品牌家政服务站服务流程图见图A.1。



图A.1 “苏小妹”品牌家政服务站服务流程图