

家政服务 社区基层服务站建设和服务规范

Domestic service Construction and service specification of community service station

地方标准信息服务平台

2023 - 03 - 28 发布

2023 - 06 - 28 实施

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专利的责任。

本文件由广东省商务厅提出，并组织实施。

本文件由广东省家政服务标准化技术委员会（GD/TC 136）归口。

本文件起草单位：广东省标准化研究院、惠州拓普家政服务有限公司、广州为想互联网科技有限公司、广东省家庭服务业协会、广州谷丰健康产业投资有限公司。

本文件主要起草人：陈思嘉、李江虹、潘卓艺、李燕、周刘梅、刘闯、梁译文、欧骏良、陈祥国、陈挺、钟仕雄。

地方标准信息服务平台

引 言

家政服务社区基层服务站建设是“南粤家政”工程实施的关键部分，是统筹整合家政、养老、医疗、就业培训等资源融入社区服务的核心环节。考虑到家政行业处于提质扩容阶段，全省各地家政服务社区基层服务站运营模式存在广泛差异，本标准旨在明确政府筹建的、以提供公益性服务为主的社区基层服务站基础性建设要求和基本服务规范。本标准不涉及对企业入驻社区基层服务站后自发的市场推广行为和服务的规范。本标准将根据家政行业发展逐步完善并修订。

地方标准信息服务平台

家政服务 社区基层服务站建设和服务规范

1 范围

本文件规定了家政服务社区基层服务站建设要求、运营要求、服务内容和要求、投诉处理。
本文件适用于家政服务社区基层服务站建设和服务的管理。

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/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务
- DB44/T 2293 家政服务 家政服务员职业规范
- DB44/T 2316 家政服务 家政服务机构经营管理规范
- DB44/T 2317 家政服务 投诉处理规范

3 术语和定义

GB/T 20647.8界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区基层服务站 community service station

通过整合政府职能部门、社会组织、家政企业等力量，融合社工服务站、居家养老服务平台、颐康中心、社区卫生服务中心等资源，发挥街（镇）各级党组织、志愿者队伍以及企业的作用，为区域内居民提供多层次、多样化、专业化家政服务的服务站点。

4 建设要求

4.1 选址要求

应综合考虑居民数量、服务需求等，宜建在人流密集和交通便利位置，优先考虑在街道或社区开辟空间独立设置，或在员工制家政服务企业等其他可利用场地综合设置，实际可利用面积不宜少于100平方米。

4.2 设施要求

- 4.2.1 办公场所布局合理，宜具备业务接待场地、培训场地、功能场地和休息场地等。
- 4.2.2 配备经营必备的计算机、软件管理系统、身份证阅读器、打印机及其他辅助办公、通信设备等。
- 4.2.3 办公环境清洁、整齐，卫生状况良好，符合环保和消防要求。
- 4.2.4 其他具体要求应符合 DB44/T 2316 的规定。

5 运营要求

5.1 日常管理

5.1.1 日常管理工作应由所在街道或社区直接负责，由街道或社区的主要负责人担任站长，各街道或社区可通过引进家政企业驻点、联合社工机构、购买专业机构服务等方式运营基层服务站。

5.1.2 日常业务应通过使用或对接地市家政服务综合平台完成，按要求将日常业务订单和服务合同以及家政从业人员的身份信息、健康体检、培训经历、技能证书等信息录入信用信息平台，应接受政府部门及市家政服务综合平台的监督管理。

5.2 人员管理

5.2.1 每个社区基层服务站至少配备 2 名及以上运营管理人员，可统筹安排街道工作人员、社区专职工作者、社工负责，也可由合作运营机构具体安排。

5.2.2 运营管理人员应明确岗位责任，统一工作着装，规范服务流程。

5.2.3 通过社区基层服务站提供服务的家政服务员应持居家上门服务证上岗，具备对应服务所需的职业资格、培训经历等。

5.2.4 其他具体要求应符合 DB44/T 2293 的规定。

5.3 质量管理

5.3.1 客户回访率 100%，客户对服务满意率达到 90%以上。

5.3.2 客户投诉应有回应、有完整的跟进及处理记录。

5.3.3 出现责任事故，管理人员应到现场处置。

5.4 制度要求

5.4.1 应建立合法的、可查询、可追溯、可评价的家政企业及从业人员监管机制。

5.4.2 应建立完善的规章制度和工作流程，服务项目、服务规范、收费标准、投诉流程等制度应在墙上醒目位置公开。

6 服务内容和要求

6.1 家政服务

6.1.1 居家服务

6.1.1.1 清洁服务应包括但不限于：

- a) 对客厅、卧室、厨房、洗浴间、卫生间等居家环境进行清扫、清洁；
- b) 整理床铺及其他物品。

6.1.1.2 洗涤服务应包括但不限于清洗与晾晒衣物、床上用品、窗帘、毛巾。

6.1.1.3 陪伴就医应包括但不限于：

- a) 协助预约挂号、陪诊、协助与医生沟通、取药、缴费；
- b) 陪同往返、协助出行、交待医嘱。

6.1.1.4 陪同外出应包括但不限于户外活动陪伴，如参加社区活动、散步、购物。

6.1.1.5 上门做餐应包括但不限于：

- a) 代买食材；
- b) 清洗烹饪；
- c) 协助不便的服务对象进食；

- d) 餐后卫生。
- 6.1.1.6 代办服务应包括但不限于：
 - a) 代预约挂号、银行打簿、排队；
 - b) 代缴纳水电、煤气、话费；
 - c) 代收寄快递；
 - d) 代领、送物品；
 - e) 代买生活必需品；
 - f) 协助报修设备及物品；
 - g) 协助申请相关事务。
- 6.1.2 居家养老
 - 6.1.2.1 个人护理应包括但不限于：
 - a) 皮肤外用药物涂擦、口腔清洁、褥疮预防、叩背排痰；
 - b) 协助穿脱衣洗脸、梳头、剪发、剃须、刷牙、漱口、洗手、洗足、会阴清洁、修剪指甲；
 - c) 定期清洗衣物、更换床单。
 - 6.1.2.2 排泄护理应包括但不限于：
 - a) 协助如厕及排便；
 - b) 更换一次性尿裤；
 - c) 留置尿管护理；
 - d) 人工肛门便袋护理。
 - 6.1.2.3 协助进餐应包括但不限于喂食或帮助服务对象使用辅助器材进食，如喂水、喂饭、鼻饲、喂药。
 - 6.1.2.4 助浴服务应包括但不限于洗头、洗澡、更换衣物。
 - 6.1.2.5 助行服务应包括但不限于协助服务对象行走、外出、散步，协助其使用助行器或步行器移动。
 - 6.1.2.6 日常提示应包括但不限于：
 - a) 根据医嘱或家属要求按时提醒服务对象吃药、取药；
 - b) 提醒就医或办理相关事务。
 - 6.1.2.7 情感关怀应包括但不限于：
 - a) 陪同聊天及其他心理疏导；
 - b) 定期探访，采取上门、电访等方式。
 - 6.1.2.8 紧急救助应包括但不限于及时帮助遇到紧急、突发事件的服务对象联系医院、社区救助站以及家属。
- 6.1.3 母婴服务
 - 6.1.3.1 婴儿护理应包括但不限于：
 - a) 基本护理，如婴儿喂养、拍嗝、洗澡、抚触、换洗尿布、洗涤衣物、穿脱衣服、拆洗被褥及日常护理；
 - b) 专业护理，如测体温、观察大小便、观察新生儿黄疸、脐炎、热疹、湿疹等疾病症状时，及时告知家长并做好相应护理记录。
 - 6.1.3.2 产妇护理应包括但不限于：
 - a) 基本护理。包括但不限于观察母乳的分泌情况并指导正确喂奶方式，安排产妇的饮食起居，根据产妇身体恢复情况和母乳喂养需求制作月子餐等；

- b) 专业护理。包括但不限于帮助指导产妇做产后保健操，出现少奶、堵奶等情况时帮助产妇做好疏通，指导产妇进行饮食调理、会阴清洁，并对产妇进行心情疏导。

6.1.3.3 托育服务应包括但不限于在基层服务站为婴幼儿提供全日托、半日托、计时托、临时托等托育服务。

6.1.4 预防康复服务

6.1.4.1 基础监测应包括但不限于常规生理指数监测，如体温、血压、心率、呼吸、血糖、体重。

6.1.4.2 预防保健应包括但不限于健康咨询、营养膳食指导、锻炼指导。

6.1.4.3 医疗护理应包括但不限于物理降温、创口换药、吸氧。

6.1.4.4 康复咨询应包括但不限于健康咨询、康复咨询、康复指引。

6.1.4.5 康复训练应包括但不限于：

- a) 肢体类康复训练，如腰椎康复训练、关节放松训练等；

- b) 认知感官类训练，如记忆力训练、认知测试等。

6.1.4.6 康复理疗应包括但不限于产后修复、足部理疗、器械按摩、物理治疗、颈肩推拿、按摩推拿、拔罐刮痧。

6.1.5 转介服务

转介医疗、护理、康复、法律援助、社工服务、义工服务、心理辅导与疏导、入住养老机构、家电维修清洗、下水道疏通、居家除螨灭蟑等服务。

6.2 技能培训

6.2.1 应开展对家政服务员的岗前培训、技能培训和回炉培训。其中，岗前培训率达 100%，在岗家政服务人员每两年至少“回炉”培训 1 次。

6.2.2 应组织基层服务站管理人员参加基层服务站负责人、工作人员的专项培训。

6.2.3 应通过创新开展社区嵌入式技能培训，为失业人员、新成长劳动力、社区群众提供家政服务类技能培训。

6.3 就业帮扶

应帮助辖区内就业困难人员、高校毕业生实现就业，打造就业扶贫安置基地，扩大全市家政服务供给。

6.4 权益保护

应全方位、多渠道宣传普及与家政服务相关的法律、法规和国家、地方的政策，引导家政服务人员和社区居民履行法律规定的义务，维护家政服务人员和居民自身的合法权益。

6.5 公益性服务

6.5.1 按照所在辖区的要求，提供一定数量的免费公益性家政服务。

6.5.2 招聘至少 1 名应届高校毕业生或所在辖区的就业困难人员。

6.6 特色打造

应根据基层服务站所在辖区特点，整合辖区内企业资源，打造具有辖区特色的站点。

7 投诉处理

主动接受社会监督，对外公布监督、投诉电话。投诉事件的处理应符合DB44/T 2317的规定。

地方标准信息服务平台