附件1

中山市“南粤家政”基层服务示范站

建设要求

一、服务理念

　　“南粤家政”基层服务示范站及其工作人员要以提供优质高效的家政服务为己任，推行全市统一的服务理念，即“家政服务，服务万家”，统一服务标准，努力打造“15分钟家政服务圈”，实现群众在家门口享受优质家政服务。

二、服务要求

**（一）诚信服务**：工作人员挂牌上岗，家政服务人员提供职业资格证、健康证、居家上门服务证（诚信服务卡）等，做到仪表整洁、语言文明、热情周到、诚信可靠。

**（二）公开服务：**将规章制度和工作流程、收费标准、投诉指引等在服务场所公开上墙，让群众一目了然。

**（三）配套服务**：可与示范站所在社区或相关家政企业原有的网络平台结合起来，有机整合各个服务项目，各项服务相互衔接、相互配套，着力提供“一站式”服务。

**（四）个性服务**：针对不同的服务群体和个人提供专项的个性化服务。

　　三、工作范围

**（一）开展家政服务**

　　1．提供家庭保洁、育婴、月嫂、病人陪护、老年人护理等基础家政服务。

2．提供其他家政类相关的服务。

3．进驻有关家政信息平台的各类家政企业须为我市注册企业，并为所有上门服务的从业人员办理居家上门服务证（诚信服务卡）。

**（二）开展培训服务**

　　1．收集技能培训需求。

　　2．灵活多样地开展家政知识讲座、基本实操培训等课程，为家政服务从业人员、失业人员、新成长劳动力、社区群众普及家政服务类知识。

**（三）开展就业指导**

　　1．收集发布各类家政就业岗位。

　　2．对有就业需求的，提供家政服务岗位推荐，并优先以本社区人员服务本社区住户为主，实现就地就近就业。

**（四）提供调解维权**

为辖区内家政服务人员和家政消费者提供权益保护支持。

**（五）完成与示范站创建的相关工作。**

四、管理制度

**（一）服务规范制度**

1．服务接待。收到客户的预定信息后，应及时做好记录，并在规定的时间内给予反馈。

　　2．服务协议签订

　　（1）家政服务人员签订服务协议之前，安排其与客户见面（或通过线上视频面试方式），了解需求，明确服务内容。

　　（2）签订服务协议时，应出具双方的身份证明，家政服务人员应提供职业资格证明、健康证和有关居家上门服务证（诚信服务卡）。

　　（3）应在家政服务人员、客户、家政服务企业三方对服务内容、时限、人员、费用等均没有异议的情况下签订服务协议。

　　3．提供家政服务

（1）家政服务人员首次开展家政服务时，应主动向客户展示自己的身份证件、健康证明、职业能力相关证明和有关居家上门服务证（诚信服务卡）。

（2）家政服务人员应按照服务方案、服务协议或服务规范的要求，结合客户的具体情况，及时提供相应服务。

　　4．服务用品

（1）家政服务人员如为客户提供服务用品的，应在示范站或其指定商家领用，并做好使用记录。

（2）提供给客户的用品，应经客户签字确认，并在规定的时间内配送到位。

　　5．服务结束

（1）每次结束服务时，家政服务人员应主动与客户、示范站或接任服务人员做好交接工作，并充分征求客户意见。

（2）交接记录及客户意见应于服务结束后及时反馈示范站。

　　6．服务过程特殊情况的处理

　　（1）示范站及家政服务人员应对服务过程中可能出现的特殊情况的处理，提前与客户沟通达成一致。

　　（2）在服务过程中出现特殊情况时，家政服务人员应按照示范站相关规定的处理方式及流程合理合法进行处理，并做好相关记录。

**（二）人员管理制度**

1．示范站全体工作人员（含家政服务员）必须遵守示范站的各项规章制度。

　　2．示范站倡导树立“一体化”思想，禁止任何个人做有损示范站利益、形象、声誉或破坏示范站发展、违反示范站相关规定的事情。

　　3．示范站通过发挥全体工作人员的积极性、创造性和提高全体家政人员的服务水平，不断完善示范站的管理制度，不断提升示范站的服务质量。

　　4．示范站工作人员之间要团结互助，互相尊重，发扬集体合作和集体创造的精神。

5．示范站推行岗位责任制，实行考勤、考核、评先树优等制度。

　　6．示范站全体人员应端正工作作风，提高工作效率，禁止怠工，反对办事拖拉，不负责任的工作行为。

　　7．示范站全体人员必须维护示范站的管理制度，对任何违反各项规章制度的行为，应予以追究。

**（三）台帐管理制度**

　　按建设示范站要求，家政服务人员应纳入实名制管理，并办理居家上门服务证（诚信服务卡）。示范站应明确各类资料台帐的设置、记录、责任、管理等要求，登记资料台帐要做到准确、及时、安全，应按规定程序报相关负责人审批。

　　五、标识设施

**（一）统一标识**

　　1．示范站应采用全省统一的名称和标识，统一冠名为“中山市‘南粤家政’基层服务示范站”，牌匾制作成不锈钢折边牌，宽40CM、长60CM、厚0.7MM，字腐蚀上色，每边折边2CM，LOGO统一使用省“南粤家政”工程形象标识（进驻党群服务中心的示范站，按照党群服务中心的要求）。

2．示范站上墙资料应按标准排列整齐，便于群众识别。

**（二）场地要求**

1．有固定场地的，可利用面积不少于20平方米，场地要具备日常办公及网络运营条件。可依托党群服务中心、基层公共就业服务平台、养老服务中心等，建设“南粤家政”基层服务示范站。

2．线上示范站不作场地要求。