



# 中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

## 社区家政服务网点建设指南

Guidelines for the construction of community housekeeping service outlets

(工作组讨论稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 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 建设原则 .....                        | 1  |
| 4.1 便民服务 .....                      | 1  |
| 4.2 供需对接 .....                      | 2  |
| 4.3 融合创新 .....                      | 2  |
| 4.4 数字赋能 .....                      | 2  |
| 5 选址与设施 .....                       | 2  |
| 5.1 选址原则 .....                      | 2  |
| 5.2 空间布局 .....                      | 2  |
| 5.3 标识导视 .....                      | 3  |
| 5.4 安全与配套设施 .....                   | 3  |
| 6 建设模式 .....                        | 3  |
| 6.1 独营 .....                        | 3  |
| 6.2 嵌入 .....                        | 3  |
| 6.3 合作 .....                        | 3  |
| 6.4 线上 .....                        | 4  |
| 7 服务内容 .....                        | 4  |
| 7.1 家政服务 .....                      | 4  |
| 7.2 便民服务 .....                      | 5  |
| 7.3 培训服务 .....                      | 5  |
| 7.4 就业服务 .....                      | 6  |
| 8 运营管理 .....                        | 6  |
| 8.1 制度管理 .....                      | 6  |
| 8.2 信息管理 .....                      | 6  |
| 8.3 风险与应急 .....                     | 6  |
| 8.4 评价与改进 .....                     | 7  |
| 附录 A（资料性） 社区家政服务网点必备物资与选配物资清单 ..... | 8  |
| A.1 基础运营与接待区 .....                  | 8  |
| A.2 培训与实训演示区 .....                  | 8  |
| A.3 便民租赁与工具借用区 .....                | 8  |
| A.4 安全与应急保障 .....                   | 9  |
| 参考文献 .....                          | 10 |

## 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。

本文件由商务部提出。

本文件由全国家政服务标准化技术委员会（SAC/TC 533）归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 社区家政服务网点建设指南

## 1 范围

本文件提供了社区家政服务网点的建设原则、选址与设施、建设模式、服务内容、运营管理等方面的指导和建议。

本文件适用于社区家政服务网点建设和管理。

## 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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 31771-2024 家政服务 母婴护理服务质量规范

GB/T 45089-2024 0~3岁婴幼儿居家照护服务规范

GB 50763 无障碍设计规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 家政服务 housekeeping service

以家庭为服务对象，满足家庭生活照料需求，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供的对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务。

[来源：GB/T XXXX《家政服务 分类》，3.1]

### 3.2

#### 家政服务机构 domestic service agencies

提供家政服务（3.1）的组织，包括企业、社会团体等。

[来源：GB/T 31772-2015, 3.1]

### 3.3

#### 社区家政服务网点 community housekeeping service outlets

家政服务机构（3.2）以独营、嵌入、合作、线上等方式进驻社区，以社区居民为主要服务对象，开展培训、招聘、服务等家政相关业务的综合性服务站点。

## 4 建设原则

### 4.1 便民服务

充分发挥社区资源优势，提高社区群众的参与度，打通便民服务“最后一公里”，深化融入一刻钟便民生活圈。

## 4.2 供需对接

结合社区人口结构特点,开展家政服务需求调查研判,明确居民家政服务需求,按需制定服务清单,实现需求精准匹配。

## 4.3 融合创新

创新社区家政服务网点服务模式,开展家政全链条服务,推进传统家政服务与居家育幼、社区养老、社区助餐等深度融合,拓展家政进社区的内涵和外延。

## 4.4 数字赋能

充分发挥数字化信息化手段的支撑作用,将家政服务融入智慧社区建设,推动家政服务机构进驻社区信息平台,合理运用大数据分析居民需求,助力优化服务供给模式,针对性地提供个性化、多样化家政服务产品。

# 5 选址与设施

## 5.1 选址原则

5.1.1 便民性。网点选址宜纳入社区“一刻钟便民生活圈”规划,宜设置在社区出入口、主干道旁、社区综合服务中心、商业街区等人流量大、交通便利、居民易于到达的区域。宜优先选择低层(如一层)或设有电梯的楼层。

5.1.2 合法性。选址场所符合国家法律法规对经营场所的规定,拥有合法的房屋产权证明或租赁合同,且房屋用途符合商业或社区服务用途。

5.1.3 安全性。网点建设避开易燃、易爆、有毒有害气体、噪音污染源及高压供电线路等危险区域。场所的建筑结构安全符合相关建筑规范要求。

5.1.4 共享性。鼓励采用“嵌入式”选址,优先利用社区党群服务中心、日间照料中心、物业服务中心等现有公共设施的闲置空间进行建设,实现场地设施的共建共享。

## 5.2 空间布局

5.2.1 网点内部空间布局宜合理清晰,动静分区明确。根据建设模式和规模,宜设置功能区域如下。

——基础运营与接待区,包括:

- 接待咨询区:用于接待居民咨询、业务受理,宜设置在入口显眼处;
- 洽谈签约区:用于供需双方深度沟通及签订合同,宜具备一定的私密性;
- 办公管理区:用于工作人员日常办公、档案管理及调度指挥。

——培训与实训演示区:用于家政员技能培训、实操演练及家政产品/辅具展示。

——便民租赁与工具借用区:用于存放保洁工具、耗材、便民租赁设备等。

5.2.2 独营网点建筑面积宜不小于20平方米,具备独立的服务和办公空间。

5.2.3 嵌入网点可不设独立办公区域,但宜设立专属的服务窗口或接待台(位),并享有共享的培训或活动空间。

5.2.4 网点的出入口、通道、卫生间等公共设施符合GB 50763要求,设置无障碍坡道、扶手等设施,方便老年人、残疾人等群体使用。在此基础上,网点内部宜采用适老化设计(如防滑地面、防眩光照明、家具圆角等)。鼓励具备条件的网点引入无感体征监测、智能防跌倒预警等数字化健康辅助设施,提升社区居家养老的保障能力。

### 5.3 标识导视

#### 5.3.1 外部标识

5.3.1.1 网点外部宜设置醒目、规范的店招或标识牌，标明网点名称、服务标识（Logo）及营业时间。

5.3.1.2 标识设计符合城市市容管理规定，色调宜温馨、亲民，体现社区家政服务特点。

#### 5.3.2 内部导引

5.3.2.1 网点内部各功能区域设置明显的导向标识和功能标牌。

5.3.2.2 标识图形符号符合 GB/T 10001.1 规定。

#### 5.3.3 信息公示

网点宜在接待区显著位置设立信息公示栏（屏），公示内容包括但不限于：

- 营业执照及相关经营许可证；
- 服务项目清单及收费标准；
- 服务流程及投诉监督电话；
- 从业人员信息（照片、工号、信用码等）；
- 管理制度及服务承诺。

### 5.4 安全与配套设施

5.4.1 网点配置足量有效的灭火器材、烟雾报警装置及应急照明灯。

5.4.2 网点的主要出入口、接待区、财务结算区及培训区安装视频监控设备。

5.4.3 保持室内空气流通，定期清洁消毒，环境卫生符合国家卫生标准要求。

## 6 建设模式

### 6.1 独营

6.1.1 宜在社区内设置独立的场所和运营网点。设置独立的接待区、洽谈区、培训/实操区及工具耗材存放区。

6.1.2 宜配备办公设备、服务工具及培训设施，按需配备无障碍设施和应急服务设备，配置规范、统一的服务网点标识，醒目位置配备 logo 标识。

6.1.3 宜配备专职管理人员、家政服务人员及培训师。

### 6.2 嵌入

6.2.1 宜设置在社区综合服务中心、党群服务中心、日间照料中心、托育机构、老年助餐点等现有公共服务设施，实现设施共享共用共管，具备独立的服务提供区域。鼓励网点嵌入社区综合服务中心、日间照料中心、托育机构等现有设施，实现共享共用共管。

6.2.2 宜利用社区综合服务设施的闲置时段或空间，通过分时复用的方式提供服务，增加场地利用效率。

6.2.3 宜在共享社区公共设施的基础上，按需补充家政专用设施设备。

6.2.4 人员配置灵活，可与社区工作人员协同服务或兼职提供服务，服务人员宜熟悉社区人口结构，能针对老年人、多孩家庭提供定制化服务。

### 6.3 合作

- 6.3.1 宜与社区便民超市、养老托育机构、专业社会组织、物业企业、社区驿站等开展合作，共享商业空间。
- 6.3.2 鼓励与物业服务企业合作，通过物业服务+家政服务模式，利用物业门岗、公共空间等近距离优势，提供即时响应的家政服务。
- 6.3.3 可共用超市仓储空间、物业维修工具等合作方设施，宜开发联合服务系统。
- 6.3.4 合作方提供基础服务人员，家政服务机构派驻专业团队负责培训 and 专业化服务，明确人员责分工。

## 6.4 线上

- 6.4.1 宜自建线上综合服务平台，或通过标准化数据接口融入已有的社区信息治理、政务服务及物业管理等系统，实现跨平台数据的互联互通。
- 6.4.2 宜依托数字化平台与大数据分析技术，建立动态的社区居民需求画像模型。结合不同社区的人口结构特征，精准推送涵盖健康管理、育幼养老等场景的“菜单式”家政产品，优化区域服务供给结构。
- 6.4.3 宜配备专门的线上平台开发、运维人员和线上客服团队，服务人员宜掌握基本的互联网终端操作技能，并接受线上服务规范培训。
- 6.4.4 建立数据安全防护机制，对采集的社区居民个人敏感信息进行加密存储和脱敏处理。

## 7 服务内容

### 7.1 家政服务

#### 7.1.1 家务服务

宜参照GB/T XXXX《家政服务 分类》，提供家庭餐制作、洗涤服务、整理收纳、家居保洁等上门家务服务，包括：

- 代买食材、清洗烹饪、餐后清洁等家庭餐制作服务；
- 清洗与晾晒衣物、床上用品、窗帘、毛巾等洗涤服务；
- 指定空间物品的清空、分类、筛选、收纳、归位、陈列等整理收纳服务；
- 家电清洗、家庭消毒以及客厅、卧室、厨房、卫生间等居家环境的清扫、清洁等家居保洁服务。

#### 7.1.2 母婴护理

宜按照GB/T 31771-2024，提供产妇护理、婴儿护理等母婴护理服务，包括：

- 产妇饮食起居等基本护理和保健操、心情疏导等专业护理；
- 婴儿喂养、拍嗝、洗澡、抚触、换洗尿布、洗涤衣物等基本护理和测体温、观察大小便、观察新生儿黄疸、脐炎、热痱、湿疹等专业护理。

#### 7.1.3 居家照护

宜提供婴幼儿居家照护、居家养老、病患照护等居家照护服务，包括：

- 婴幼儿居家照护：在提供环境创设、饮食喂养、生活照料等基础服务外，宜按照 GB/T 45089-2024 提供科学的健康护理与早期教育服务；
- 居家养老照护：除提供老年人排泄护理、协助进餐、助洁、助浴、助行等常规服务外，宜探索结合生命体征无感监测、智能防跌倒预警等数字化健康终端，提供预防性与个性化照护；

- 病患照护服务：在饮食照护、消毒清洁、陪同就诊等基础上，宜建立与社区卫生服务机构的信息协同机制，辅助实现健康数据的连续管理；
- 适老与康复辅具服务：除常规轮椅、护理床等辅助器具租赁外，宜拓展智能辅具的场景化展示与应用指导。

#### 7.1.4 托育服务

宜依托日间照料中心和托育机构等为婴幼儿提供全日托、半日托、计时托、临时托等托育服务。

### 7.2 便民服务

#### 7.2.1 养老助餐

宜开办老年食堂，取得餐饮配送服务资质的家政服务机构，可为居家老年人提供有针对性、多样化的上门送餐服务。网点宜具备承接家庭养老床位建设、适老化产品租赁/展示及上门送餐的能力，促进“家政+养老”融合。

#### 7.2.2 社区团购

宜与制造业等企业开展合作，联合推出适合社区需求的家庭新产品、新服务、新消费。宜为社区居民尤其是服务客户筛选优质家庭用品，商谈团购价格，提供社区团购服务。

#### 7.2.3 代办服务

宜提供代办服务，包括：

- 代预约挂号、银行打簿、排队；
- 代缴纳水电、煤气、话费；
- 代收寄快递；
- 代领、送物品；
- 代买生活必需品；
- 协助报修设备及物品；
- 协助申请相关事务。

#### 7.2.4 搬家服务

宜为居民提供搬家服务。

#### 7.2.5 废旧物资回收咨询

宜依托社区网点，开展废旧家电、电子设备等生活物资的环保回收与以旧换新咨询服务。有条件的网点可建立电子设备回收的规范化对接渠道，促进社区绿色低碳循环发展。

### 7.3 培训服务

7.3.1 宜利用社区共享办公、培训空间，定期开展培训活动。

7.3.2 宜探索建立“菜单式培训+社区场景化实训”的培训模式，采取专题讲座、基本实训操作、网络线上授课、“大篷车”等灵活方式，开展家政服务职业技能培训服务。

7.3.3 宜面向居民开展海姆立克急救法、心肺复苏等家庭急救技能培训。

7.3.4 家政服务职业技能培训的对象包括但不限于以下群体：

- 家政服务员；

- 有意愿从事家政服务的农村转移劳动力；
- 有意愿从事家政服务的社区失业、退休人员。

## 7.4 就业服务

- 7.4.1 宜与劳务输出重点地区、易地扶贫搬迁安置区、国家乡村振兴重点帮扶县建立稳定对接机制，帮助愿意从事家政服务的农村转移劳动力直达社区家政服务网点就业。
- 7.4.2 宜为高校毕业生社区就业创业创造条件，以合伙人加盟形式吸纳高校毕业生进入网点就业。
- 7.4.3 宜吸纳社区未就业人员，对具有从业意愿的人员开展培训后，可通过分时段灵活服务等模式，就近为社区内居民提供便捷的家政服务。

## 8 运营管理

### 8.1 制度管理

- 8.1.1 宜建立健全明确、清晰、合理的组织架构、发展规划。
- 8.1.2 宜建立包括但不限于以下制度：
- 工作人员岗位责任制度；
  - 家政服务人员管理制度；
  - 服务质量跟踪管理制度；
  - 培训管理制度；
  - 信息管理制度；
  - 档案管理制度；
  - 台账管理制度；
  - 安全与应急管理制度；
  - 卫生防疫制度。
- 8.1.3 宜建立完善的服务项目、服务规范、工作流程、岗位标准、收费标准、投诉流程等制度上墙公开。
- 8.1.4 宜建立合同管理制度。由网点指导供需双方使用国家或地方发布的家政服务合同示范文本，明确服务内容、收费标准、权利义务及违约责任。

### 8.2 信息管理

- 8.2.1 宜建立服务台账，记录服务项目、人员、时长及用户评价等信息。
- 8.2.2 宜建立完善的消费者信息管理系统、服务人员和服务流程管理系统，提高服务效能。
- 8.2.3 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、技能证书等信息宜录入信息管理系统并与信用信息平台对接，接受政府部门监督。
- 8.2.4 宜利用互联网、大数据、物联网、人工智能等技术，在服务管理、服务统计监测等方面实现线上线下结合。
- 8.2.5 网点宜建立“一人一档”，上门服务人员录入全国或地方家政信用平台，生成可溯源的信用码（证），并在上门服务时主动出示。
- 8.2.6 鼓励网点融入“智慧社区”平台，提供“菜单式”预约服务，并归集服务评价信息。

### 8.3 风险与应急

网点宜制定突发事件应急预案，并定期组织演练，包括但不限于：

- 服务中突发疾病送医；
- 家中财产纠纷处理；
- 疫情防控等。

#### 8.4 评价与改进

- 8.4.1 宜结合社区服务需求，对员工进行岗前培训，以提高专业服务技能，保障服务质量。宜定期或不定期开展岗中培训，持续提高服务水平。
- 8.4.2 宜建立服务质量管理体系，根据服务功能，明确服务内容和质量要求。
- 8.4.3 服务开展过程中和结束后，宜有专人跟踪回访，监督服务情况。
- 8.4.4 宜通过设置投诉电话、线上 APP 投诉等方式确保线上线下投诉渠道畅通。宜配备专人负责处理投诉纠纷，确保处理结果及时反馈，宜有完整的处理记录。
- 8.4.5 宜定期组织对网点运营情况的抽查评估。
- 8.4.6 宜对评价结果进行分析，制定并实施改进计划，持续提升服务质量。

## 附录 A

(资料性)

## 社区家政服务网点必备物资与选配物资清单

## A.1 基础运营与接待区

网点基础运营与接待区宜配置的物资见表A.1。

表A.1 基础运营与接待区配置物资

| 类别   | 物品名称     | 配置属性 | 说明/用途               |
|------|----------|------|---------------------|
| 办公家具 | 办公桌椅     | 必备   | 用于接待员、管理人员办公        |
|      | 洽谈桌/椅    | 必备   | 用于与客户深度沟通或面试家政员     |
|      | 文件柜/档案柜  | 必备   | 存放纸质合同、人员档案（需带锁）    |
|      | 休息长椅/沙发  | 必备   | 供居民或家政员等候休息         |
| 展示设施 | 信息公示栏    | 必备   | 公示执照、收费标准、投诉流程、人员信息 |
|      | 荣誉/资质展示架 | 选配   | 展示企业荣誉、锦旗、合作授权书     |
|      | 宣传资料架    | 必备   | 放置服务手册、宣传单页         |
| 便民设施 | 饮水机      | 必备   | 提供免费饮水              |
|      | 老花镜      | 必备   | 方便老年居民阅读合同条款        |
|      | 雨伞架/共享雨伞 | 选配   | 便民服务细节              |

## A.2 培训与实训演示区

根据网点开展的服务项目（保洁、母婴、养老），配置相应的实训道具，配置物资见表A.2。

表A.2 培训与实训演示区配置物资

| 细分领域 | 物品名称     | 配置属性 | 说明/用途                  |
|------|----------|------|------------------------|
| 通用教学 | 投影仪/白板   | 必备   | 理论培训、视频教学使用            |
|      | 培训桌椅     | 选配   | 根据场地大小配置，可折叠节省空间       |
| 居家保洁 | 组合清洁工具套装 | 必备   | 含平板拖、玻璃刮、伸缩杆、不同色毛巾等    |
|      | 熨烫设备     | 选配   | 挂烫机或熨斗、熨衣板（衣物收纳培训用）    |
|      | 拆洗工具箱    | 选配   | 螺丝刀、清洗罩、高压水枪（家电清洗培训用）  |
| 母婴护理 | 婴儿仿真模型   | 选配   | 练习抚触、洗澡、穿衣（母婴特色网点必备）   |
|      | 婴儿洗澡盆    | 选配   | 实操演练                   |
| 养老照护 | 护理床/轮椅   | 选配   | 移位、翻身、擦浴技能实训（养老特色网点必备） |
|      | 急救模拟人    | 选配   | 心肺复苏、海姆立克急救法培训         |

## A.3 便民租赁与工具借用区

网点可储备专业设备供社区居民租赁或家政员借用，体现“社区融入”功能，配置物资见表A.3。

表A.3 便民租赁与工具借用区配置物资

| 类别   | 物品名称      | 配置属性 | 说明/用途              |
|------|-----------|------|--------------------|
| 清洁设备 | 家用梯子(人字梯) | 选配   | 居民换灯泡、打扫高处时借用      |
|      | 强力吸尘器/除螨仪 | 选配   | 提供租赁服务             |
|      | 擦窗机器人     | 选配   | 高层住户需求较大，可租赁       |
| 健康辅具 | 轮椅        | 选配   | 临时受伤或老人出行借用        |
|      | 血压仪/血氧仪   | 选配   | 免费测量服务             |
| 维修工具 | 常用工具箱     | 必备   | 含锤子、扳手、卷尺等，供居民应急借用 |

#### A.4 安全与应急保障

网点宜配置相应物资，保障网点运营安全及应对突发状况，配置物资见表A.4。

表A.4 安全与应急保障配置物资

| 类别   | 物品名称             | 配置属性 | 说明/用途                      |
|------|------------------|------|----------------------------|
| 消防安全 | 灭火器              | 必备   | 按消防规定数量和点位配置               |
|      | 烟雾报警器            | 必备   | 独立式或联网式                    |
|      | 应急照明灯            | 必备   | 断电应急照明                     |
| 卫生急救 | 医药急救箱            | 必备   | 含创可贴、消毒水、速效救心丸等常用急救品       |
|      | 紫外线消毒灯           | 选配   | 培训教室或活动区定期消杀               |
|      | 自动体外除颤器<br>(AED) | 选配   | 应对社区及服务过程中突发心搏骤停等紧急情况的生命救援 |
| 监控安防 | 视频监控摄像头          | 必备   | 覆盖前台、财务区及培训区，录像保存备查        |

### 参 考 文 献

- [1] GB/T XXXX 《家政服务 分类》
  - [2] GB/T 31772-2015 《家政服务机构等级划分及评定》
  - [3] 国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见（国办发〔2019〕30号）
  - [4] 国家发展改革委员会等部门关于推动家政进社区指导意见（发改社会〔2022〕1786号）
-