附件1：

# 家政服务网络中心建设规范

一、主要功能

**公共服务：**面向全社会吸收家政服务企业加盟，负责对加盟企业基本资质进行审查、服务标准进行规范、服务人员进行培训、服务质量进行监督评价。

**信息对接：**接收并记录市民电话、短信、网上订单等需求信息，答复并联系加盟企业提供服务，对服务结果进行回访。

**运营管理：**接纳加盟企业和志愿者申请，评估加盟企业和志愿者的服务数量和质量；采集服务信息；组织做好人员培训、管理讲座等相关支持工作。

**系统维护：**负责网络中心的日常运行维护，负责中心的数据库服务器、Web服务器及邮件服务器的管理，中心网站的管理和维护，中心网站部分内容的制作。

**质量保障：**对网络中心、加盟企业服务质量进行监督检查，处理因服务质量和价格等引起的纠纷。

二、服务内容

**家庭服务：**家庭教师、家庭保姆、装修装饰、搬家服务、换房服务、液化气站、鲜花礼仪、清洗保洁、家庭-医院陪护、养老托幼、各类雇工、代购代买物品、学生接送等。

**维修服务：**房屋、家电、交通工具、通讯维修、供电供水供气设备、日用品等。

**养老服务：**敬老、养老、托老、医护、康复。

**医疗服务：**在线寻医、专家咨询、医药咨询、网上医院、专家在线、网上药店、医疗常识。

**物业管理：**自动抄表、电子巡更、车库管理、管理费用收缴、社区给排水、区域照明、交配电等。

**社区导购：**商品热销、二手市场、商场一览、打折速递、市场行情、在线交易等。

**房屋租售：**买房档案、卖房档案、租房查询、交易专栏等。

**人才招聘：**招聘信息、求职信息、职业培训介绍等。

**法律服务：**律师事务所介绍、专业法律咨询服务、法律常识 。

**生活百事：**工商办证、税务管理、驾证车辆、交通信息、教育咨询、健康养生、时装潮流、装饰天地、社交礼仪、即时股评、汇率汇价、影视节目、票务信息、天气预报、婚姻服务、殡葬服务、出国须知、国家公益活动开展、政策法规的宣传与咨询等。

三、服务流程

**来电分发：**根据市民来电，按照属地化处理原则，将电话分发到各县（市）区的呼叫平台，并分由服务座席接听。

**获取信息：**从交换机中获取电话号码，并从数据库中调出相应服务记录。

**信息处理：**接线人员记录求助信息，直接答复（信息咨询类），或者选择服务企业进行对接，处理、答复过程进行录音。

**需求对接：**接线人员将市民需求信息告知服务企业。

**服务提供：**服务企业与市民取得联系，提供服务，并收取费用。

**用户回访：**对服务结果进行适时回访，对服务质量进行评估，并对整个回访过程进行录音。

**统计分析：**根据网络中心的运行需要和政府有关部门管理要求，制定相应的报表系统，对数据进行统计、分析。

四、管理制度

**服务企业约束制度。**与加盟企业签订质量保证协议，对服务对象有健全的质量回访制度，对服务企业实行严格的监控，对信誉良好的企业向社会重点推荐，对失信企业实行惩罚，融服务与管理于一体，促使服务行为有序规范。

**教育培训制度。**对各类服务人员进行标准化训练，要求加盟企业的新增就业人员上岗前都要接受中心培训，造就一支规范的服务产业大军。

**服务质量保证制度。**聘请专门的法律顾问和服务质量巡视员，处理因服务质量和价格等引起的纠纷，对网络中心服务情况进行监督。

五、网络系统构成

**数字程控交换机：**用以将用户来电分发至服务座席。

**数据库服务器：**用以存储和处理各类数据信息。

**CTI语音服务器：**用以实现计算机和通讯的集成。

**录音服务器：**用以记录、管理和检索每次通话的录音。

手机接入服务器：用以实现手机客户端的数据通讯接入。

**Web服务器：**用以支持中心网站运行。

安全防火墙：用以提供系统网络安全，抵御网络攻击。

六、网络基本构架

