

杭 州 市 商 务 局

杭州市商务局关于下发第三批 社区家政服务网点星级评定工作实施方案的 通知

各区、县（市）商务主管部门，杭州市家政服务业协会，家政服务机构：

为落实《杭州市大力提振消费 打造“赛会之城·购物天堂”三年行动计划（2025-2027年）实施细则》“支持扩大家政服务”相关要求，深入推动“家政进社区”，促进家政服务消费，实现家政服务行业高质量发展，现下发《第三批社区家政服务网点星级评定工作实施方案》，请遵照执行。

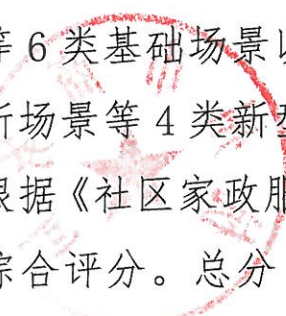
附件：《第三批社区家政服务网点星级评定工作实施方案》



第三批社区家政服务网点星级评定工作 实施方案

根据《杭州市大力提振消费 打造“赛会之城·购物天堂”三年行动计划（2025-2027 年）实施细则》“支持扩大家政服务”相关要求，为推动“家政进社区”，增加家政服务供给，我局计划于 2025 年继续开展第三批社区家政服务网点星级评定工作。在前两批星级网点评定基础上，广泛征求意见，对评价标准进行了修订，并制定第三批社区家政服务网点星级评定工作实施方案如下：

一、评定依据及星级设置

以“五化十场景”为主要框架，对社区家政服务网点开展综合评价。“五化”即网点运营主体的制度规范化、服务标准化、人员职业化、管理数字化、企业品牌化；“十场景”包含家庭维护、管家服务、老年护理、母婴护理、幼儿早教、病患护理等 6 类基础场景以及社区商业、娱乐文化、便民服务和其
他创新场景等 4 类新型融合场景。

根据《社区家政服务网点星级评价赋分表（修订）》（附件 1）进行综合评分。总分 210 分，180 分及以上为五星级；150 分

至 179 分为四星级；100 分至 149 分为三星级；100 分以下，列入星级储备库。其中，三星级以上由市级部门确定，有条件的区县可相应开展一星、二星级网点评定工作。

二、评定对象与申报主体

（一）评定对象：依法在杭登记注册或备案，持续正常经营一年以上，为社区（乡村）家庭提供家政服务的社区网点。

（二）申报主体：依法在杭登记注册或备案，已入驻“安心家政”场景，并为社区家政网点提供持续正常运营一年以上的各类机构，无不良信用记录。入驻“安心家政”场景的网点名称，应当与申报星级网点名称保持一致（“安心家政”场景操作指南详见附件 2）。

（三）家政服务：是指以家庭为服务对象，由家庭服务机构指派或介绍家庭服务员进入家庭成员住所提供烹饪、保洁、搬家、家庭教育、儿童看护以及孕产妇、婴幼儿、老人和病人的护理等有偿服务，满足家庭生活需求的服务行业。

（四）功能模式：以独营、嵌入、合作、线上等方式进驻社区，开展培训、招聘、服务等家政相关业务。可采取公建民营、委托运营方式独立设点，也可以嵌入社区综合服务中心、养老驿站、托育机构、长者饭堂、物业公司等现有社区公共服务设施，可与便民超市等市场主体共同运营社区“家政服务超市”。

三、评定流程与评定原则

按照网点自愿申报、社区推荐、区县审核、部门复核的程序进行社区家政服务网点星级评定。

星级评定中应遵循公开公正、分级评定、适度前瞻原则，以执业能力和服务质量作为星级评定的主要考量，树立社区家政服务网点的高质量行业形象。

四、申报流程

（一）自主申报。为社区家政网点提供运营的各类机构，请于4月20日前向所运营的社区家政网点所在地区县商务主管部门提交全套申报材料（附件3、4，一式三份纸质件及自评赋分表电子版）并上传至“安心家政”场景用于区县初审。

（二）区县审核。各区县商务主管部门会同同级民政、卫健、发改、人社、市场监管、住保、财政、妇联等部门，对申报网点联合初审，并于5月15日前将拟推荐的网点汇总表及申报材料正式行文（一式二份）报送至市商务局。

（三）星级评定。

1. 连线勘察：由市商务局委托的第三方对参与申报的社区家政服务网点组织连线勘察。第三方机构将提前告知连线勘察时间，参评网点需提前准备认为必要的展示性文字、图片和音像等辅助性说明材料向专家组提供展示。

2. 网络投票：由市商务局委托的第三方对参与申报的社区家政服务网点组织。各参评网点线上投票结果，计入加分项。

3. 部门复核：由市商务局会同市级民政、卫健、发改、人

社、市场监管、住保、妇联等部门联合复审，确定社区家政服务网点星级名单。

（四）名单公示。复核结果上网公示。社区家政服务网点星级名单，经公示结束无异议后生效。

五、资金奖励与星级管理

（一）资金奖励。对获评五星、四星和三星级的社区家政服务网点分别给予不超过10万元、8万元、5万元奖励。补助资金由市区两级按现行财政体制共同承担。各星级网点运营主体通过“亲清在线”平台自主申领。

（二）星级管理。星级标志自评定结果生效之日起三年有效。星级有效期内，对出现重大投诉和舆情、产生较大负面效应或重大责任事故的网点，撤销已评星级。对于前两批已获评三星级以上网点，在有效期内原则上不再受理申报，具备升星条件的可再次申报参评。

联系方式：

市商务局商贸运行处 傅心甜，电话：85257704, 邮箱：
329544968qq.com

杭州市家政服务业协会 谢瑞，电话：87922478, 邮箱：
hzjzxh0163.com

“安心家政”场景技术支持 李蜜，企业微信：zifu8059170

附件：1. 社区家政服务网点星级评定赋分表（修订）

2. “安心家政”场景操作指南

3. 社区家政服务网点星级评定申报表
4. 佐证材料清单
5. 各区县商务局联系方式

附件 1

社区家政服务网点星级评价赋分表（修订）

评分细则：总分 210 分（其中基本分 100 分，场景分 100 分，附加分 10 分）。最小计分单位为 1 分，单项加减分不超过该项目的最高分值，180 分及以上为五星级；150 分-179 分为四星级；100 分-149 分为三星级；100 分以下，进入星级储备库。

网点名称	社区家政服务网点			
第一部分：“五化”基本要求（100 分）				
指标	最大 分值	评分依据	企业 自评	区县 初评
制度 规范化	20	1. 建立相应管理制度：人员管理、质量管理、风险管理、应急管理、信息管理、财务管理、培训管理、台账管理等（每项 1 分，最高 5 分）		
		2. 网点经营年限（每满 1 年得 1 分，最高得 5 分）		
		3. 经营场所有场地建造、购买、租赁等使用证明资料的（3 分）		
		4. 制度公开、证照上墙；公开收费标准、投诉电话、开放时间等（5 分）		
		5. 依法经营、注重品质、文明服务（3 分）		
		6. 设施设备专业、齐全：安装视频监控设备，监控无死角（法律规定不允许安装监控的地方除外），监控资料保存期不低于 7 日；按规定配备消防设备；配置办公桌椅、用品，设置意见投放箱；配置垃圾分类收容器等卫生设备（4 分）		
		小计		
服务 标准化	20	1. 精细化管理，网点功能完善，合理区分功能区；每天对外运营不少于 8 小时（4 分）		
		2. 周边居民步行 15 分钟可达；建筑面积不少于 25 平米（4 分）		
		3. 有规范、统一代表企业形象的标志；醒目位置配备服务网点 logo 标识（4 分）		
		4. 空气流通，整洁、无异味，有明显禁烟标识；场所安全标志、导向标志设置符合国家要求（2 分）		
		5. 价格明细公开透明、主动告知（2 分）		
		6. 设备、设施、仪具规格和数量与维修产品相适应（2 分）		
		7. 使用浙江家政服务合同示范文本（2 分）		
小计				

指标	最大分值	评分依据	企业自评	区县初评
人员职业化	20	1. 人员配置齐全：负责人+工作人员+服务人员（3分）		
		2. 人员具有社会责任感，遵守职业道德，履行服务承诺；统一着装并佩戴工牌（2分）		
		3. 工作人员及服务人员每年参加健康体检（3分）		
		4. 工作人员及服务人员每年参加业务培训（3分）		
		5. 工作人员、服务人员签订劳动合同、劳务协议、服务协议等（3分）		
		6. 工作人员、服务人员持有行业相关资格证书、技能证书等（3分）		
		7. 工作人员掌握岗位所需计算机操作和移动电子设备使用，具有良好沟通协调能力（1分）		
		8. 客户管理系统规范，建立客户信息登记档案，做好服务记录和满意度回访；保护客户隐私，不随意泄露客户信息（2分）		
		小计		
管理数字化	20	1. 家政服务机构入驻“安心家政”场景且信息完整（4分）		
		2. 在“安心家政”场景上做好家政服务人员数据的日常有效维护（4分）		
		3. 与“安心家政”场景建立数据对接，实现服务人员的服务记录、服务评价和服务投诉等数据同步（4分）		
		4. 网点签约服务人员在“安心家政”场景入驻率 50%以上；安心码申领率 50%以上（4分）		
		5. 自建信息化系统（门户网站、公众号、App、小程序、H5 页面等），实现数字化家政服务办公（3分）		
		6. 通过第三方平台实现数字化家政服务管理（1分）		
		7. 网点有定期数据分析；网点内配备数据大屏显示相关信息数据（2分）		
		小计		
企业品牌化	20	1. 品牌形象、口碑良好，获得消费者好评（5分）		
		2. 拥有完备的售后服务流程体系或流程图；专业的售后服务人员；客户回访记录（6分）		
		3. 纠纷处理流程简便有效，及时配合解决问题（4分）		
		4. 获得过区县级荣誉（2分）		
		5. 本次申报获得所在社区推荐（2分）		
		6. 本次申报获得所在区县推荐（2分）		
		小计		

第二部分：6类基础场景服务能力（最大分值80分）				
指标	最大分值	评分依据	企业自评	区县初评
家庭维护	30	1. 入户提供家庭日常保洁、大扫除、开荒保洁等多种保洁服务（10分）		
		2. 入户提供家具家电维修、管道疏通等服务（10分）		
		3. 入户提供家电清洗保养、地砖地板、家具养护等服务（10分）		
		4. 为居民提供搬家服务（10分）		
		5. 工时、物料、配件、上门、安装等费用价格公开透明且主动事先告知（2分）		
		小计		
管家服务	20	1. 入户提供保姆或高级管家服务（10分）		
		2. 入户提供日常整理收纳服务（包含收纳方案设计、收纳装修设计等）（10分）		
		3. 服务人员100%持有市级相关机构颁发的技能证书（2分）		
		4. 管家服务人员体检合格率达100%（2分）		
		小计		
老年照护	30	入户或在社区（乡村）网点定点提供如下为老服务：		
		1. 老年照护服务（8分）		
		2. 为老助餐服务（8分）		
		3. 提供陪同（就诊、办事）、代办（上门烹饪、跑腿）、家政（家庭保洁、日常清洗收纳）、生活照料（上门助浴、理发、剪指甲、铺床）、医疗保健（康复护理、保健按摩、定时用药安排）、精神慰藉（共度生日、节假日活动、日常心理疏导）、综合维修（各类维修、适老化改造）、失智失能照护、紧急援助等服务（8分）		
		4. 提供老年照护服务的工作人员、服务人员，持有以下相关证件之一（社工证、养老护理证书、康复按摩证书、乡村医生证、健康管理师、红十字会颁发的紧急救助证等）（2分）		
		5. 老年照护服务人员体检合格率达100%（2分）		
		6. 配备体重秤、血压计、血糖仪、血氧仪、心率监测仪等日常健康监测医疗器具（1分）		
		7. 网点设置接待区、阅览区、健身康复区、日间照料区、多媒体教学区、上网区、心理咨询区、休闲娱乐区、按摩区、休憩区等至少3个功能区域（3分）		
		小计		

指标	最大分值	评分依据	企业自评	区县初评
母婴照护	30	入户或在社区（乡村）网点定点提供如下母婴照护服务：		
		1. 孕产妇营养膳食搭配（8分）		
		2. 月子护理、产后恢复、心理疏导等（8分）		
		3. 婴幼儿照护（8分）		
		4. 母婴照护服务员 100%持有市级相关机构（人社部门、行业协会以及拥有相关资质的培训学校机构，下同）颁发的技能证书（2分）		
		5. 母婴照护服务人员体检合格率达 100%（2分）		
		6. 网点内配备母婴室（2分）		
		小计		
托幼早教	20	入户或在社区（乡村）网点定点提供如下托育服务：		
		1. 幼儿托管服务（8分）		
		2. 幼儿早教服务（8分）		
		3. 社区网点应有专人管理，并配备专业育婴员、保育员、幼儿教师资力量（1分）		
		4. 幼儿托管及早教人员 100%持有市级相关机构颁发的技能证书（2分）		
		5. 托幼早教服务人员体检合格率达 100%（2分）		
		6. 所提供的婴幼儿玩具、绘本和游戏材料，应符合婴幼儿年（月）龄且符合国家安全标准（1分）		
		7. 网点内应具备适合幼儿活动的功能区域，符合通风、采光和消防安全等要求（1分）		
		8. 社区网点的亲子互动及陪伴活动，每周应开放 3 天以上（1分）		
		小计		
病患照护	20	入户或在社区（乡村）网点定点提供病患照护服务		
		1. 入户提供病患照护服务（10分）		
		2. 在社区网点提供病患护理服务（10分）		
		3. 病患照护服务人员 100%参加专业护理岗前、岗中培训（1分）		
		4. 病患照护服务人员 70%以上持有相关专业上岗证或相关资格证书、技能证书等（1分）		
		5. 病患照护服务人员体检合格率达 100%（2分）		
		6. 社区网点配备病患健身康复区、心理咨询区等功能区（1分）		
		小计		

第三部分：4 类新型融合场景拓展能力（20 分）				
指标	最大 分值	评分依据	企业 自评	区县 初评
社区商业 (嵌入)	5	1. 社区商业网点，以 15 分钟生活半径，可满足居民基本生活需求（3 分）		
		2. 能满足社区居民购物、餐饮、居家等基本生活服务（1 分）		
		3. 能提供教育、健康、创业、低碳、便利等功能服务（1 分）		
		小计		
社区文化 (嵌入)	5	1. 社区文化网点，配备文化活动功能区及相应设备、设施（2 分）		
		2. 组织公益活动课程、体验活动、学习交流活动等，每月不少于 1 次（2 分）		
指标	最大 分值	评分依据	企业 自评	区县 初评
社区文化 (嵌入)	5	3. 开展的社区文化活动，包含政策学习教育类、文化类、体育类、艺术类等（1 分）		
		小计		
便民服务 (嵌入)	5	1. 社区便民服务网点，能够作为快递、外卖驿站，或提供派送服务（2 分）		
		2. 能够提供便民搬运服务（2 分）		
		3. 能够提供干洗衣物上门送取等服务（1 分）		
		4. 一年内开展家政服务进社区活动不少于 4 次（1 分）		
		小计		
其他 创新场景 (嵌入)	5	具有以上 10 项以外的新型场景并且已经具备完善成熟的运营体系的（5 分）		
第四部分：加分项（10 分）				
项目	最大 分值	评分依据	企业 自评	区县 初评
各级荣誉	3	获得过市级荣誉+1 分；获得过省级荣誉+2 分；获得过国家级荣誉+3 分		
网络人气	3	根据网络投票结果，排名前 30%的网点+1 分；排名前 20%的网点+2 分；排名前 10%的网点+3 分；各档加分取最高分值，不叠加。		
入驻 96365	2	入驻省级 96365 平台+2 分		
发改委 试点	2	杭州市社区嵌入式服务设施建成项目		

直通车		
相关荣誉	企业 自评	区县 初评
获得民政部门居家养老服务照料中心相应荣誉且现行有效的，可相应折算“老年照护”场景的对应分值。		
获得卫健部门婴幼儿成长驿站相应荣誉且现行有效的，可相应折算“托幼早教”场景的对应分值。		
一票否决项		
机构及服务人员未入驻“安心家政”场景、未申领“家政安心码”的		
经营地址、业务领域与申报材料不一致的		
提供餐饮、托幼等特许服务，未取得相关行政主管部门许可或备案的		
经营主体被列入失信黑名单的		
因安全事故、服务质量、客户投诉等，引发重大舆论，造成负面影响的		
经核查，确有违法记录或存在虐待幼童、老人等行为的		

附件 2

“安心家政” 场景操作指南

一、机构入驻

添加“安心家政”场景技术支持方微信，联系本家政机构作为市场主体入驻事宜。

二、网点入驻

将本机构名下一个或多个社区网点进行挂靠。

三、上传材料

在“安心家政”场景中的“信用评级”模块提交星级网点评定所需材料。

上传材料时，可先部分上传并点击“保存”以防数据丢失，待所有材料上传完毕后，点击“提交”按钮完成提交。

四、区县评分

区县商务局登录“安心家政”场景，进行星级网点评分。

五、其他

“安心家政”场景技术支持方微信：zifu8059170

附件 3

杭州市社区家政服务网点星级评定 申报表

网点名称: XX 社区 XX 家政网点

(盖章)：_____

负责人: _____

申报日期: _____

填报说明

1. 按《杭州市社区家政服务网点星级评定申报表》所列项目认真填写，内容真实、准确无误。
2. 星级评定申报表填写可用打印版或黑色墨水钢笔、黑色签字笔，严禁使用纯蓝墨水、红墨水、铅笔、圆珠笔。
3. 填写内容应书写工整，字迹清楚，不得涂改。
4. 栏内数字，一律用阿拉伯数字填写。
5. 星级评定申报材料一式三份。
6. 申报材料要有目录页，按照《佐证材料清单》（附件4）顺序用A4纸装订后，与星级评定申报表一同报送。

社区家政服务网点星级评定申报表

网点名称	____XX____社区____XX（品牌）____家政服务网点 (注：入驻“安心家政”场景的网点名称须与申报星级网点名称统一)		
详细地址	杭州市____区（县）____街道____（具体到门牌号）		
所属机构		机构地址	
设立时间			
功能场景	☐ 家庭维护 ☐ 母婴护理 ☐ 幼儿早教 ☐ 病患护理 ☐ 老年护理 ☐ 社区商业 ☐ 娱乐文化 ☐ 便民服务 ☐ 管家服务 ☐ 其他创新场景 （其他创新场景具体描述）_____		
网点负责人		联系电话	
星级评定必备条件及佐证材料			
序号	必备条件		佐证材料
1	网点所属家政服务机构，已入驻“安心家政”场景且实际开展家政业务（参见“安心家政”场景操作指南）		提供“安心家政”场景相关页面截图，提供实际开展家政业务证明
2	相关资质证书、证照、年检记录；提供餐饮、托幼等特许服务的，需提供相关证照或备案记录		提供复印件
3	建筑和场地		提供场地所有权或使用权证明文件复印件
4	制度建设		提供制度目录
5	设施和设备		提供设施、设备清单
6	服务内容		提供服务目录
7	工作人员和服务人员		提供人员名册（有劳动合同、劳务协议、服务协议等），提供相关资格证书、技能等级证书、专项技能证书等
8	表彰和荣誉		提供证书复印件
9	（直通车必备）获得民政部门居家养老服务照料中心相应荣誉且现行有效的		提供民政部门认定文件或证书、标识
10	（直通车必备）获得卫健部门婴幼儿成长驿站相应荣誉且现行有效的		提供卫健部门认定文件或证书、标识

本网点申报材料真实有效，特此承诺。

网点负责人签字：

年 月 日

网点所属
机构意见

本网点由我企业/机构运营，情况属实，特此证明。

(盖章)

年 月 日

网点所在社区
推荐意见

同意推荐申报。

(盖章)

年 月 日

属地商务部门
推荐意见

同意推荐申报。

(盖章)

年 月 日

附件 4

佐证材料清单

序号	内容	有/无
1	《杭州市星级社区家政服务网点申报表》	
2	入驻“安心家政”场景相关页面截图(初次入驻可联系区县商务局)	
3	网点登记材料(市场监管局或民政局颁发)	
4	场地所有权或使用权证明文件	
5	委托第三方运营管理的,提供委托协议书或合同复印件	
6	网点服务目录	
7	实际开展家政业务证明(各相关场景服务订单、合同等)	
8	《食品经营许可证》(如有)	
9	托育机构许可证书(卫健委颁发)(如有)	
10	内部管理制度目录(网点或所属机构的管理制度)	
11	网点内与服务相配套的设施、设备清单	
12	网点负责人、工作人员及服务人员的相关材料	(1)主要负责人身份证复印件及基本信息
		(2)工作人员及服务人员花名册(包含劳动合同、劳务协议、服务协议等)
		(3)工作人员及服务人员相关资格证书、技能等级证书、专项技能证书等
		(4)工作人员及服务人员1年内的体检报告、健康证或安心码绿码截图
		(5)工作人员及服务人员1年内的业务培训记录
		(6)网点服务人员入驻“安心找家政”场景及安心码申领状态
13	与家政业务相关的表彰及荣誉证书(运营机构、服务人员均可)	
14	民政部门居家养老服务照料中心等认定文件、证书或标识(如有)	
15	卫健部门婴幼儿成长驿站等认定文件、证书或标识(如有)	
16	网点自建信息化系统(门户网站、公众号、app、小程序、H5页面等)截图	
17	通过第三方平台实现数字化服务的页面截图(如大众点评、美团、96365生活服务平台等)	
18	售后服务流程体系(制度文件或流程图)	
19	网络投票展示内容:网点文字介绍(150字以内),网点门头图片1张,网点内部场景图1张,网点内数据大屏照片1张(如有),要求图片清晰。	

附件 5

各区、县(市)商务局联系电话

序号	区县商务局	姓名	电话
1	上城	楼老师	89501089
2	拱墅	陈老师	89505544
3	西湖	徐老师	89510472
4	滨江	毛老师	89520500
5	萧山	章老师	89616025
6	余杭	沈老师	89516246
7	临平	金老师	89532924
8	钱塘	鲍老师	89898569
9	富阳	周老师	89526595
10	临安	石老师	89542101
11	桐庐	江老师	64212712
12	淳安	姚老师	89601920
13	建德	徐老师	58306382

