附件1

海龙街道南粤家政服务内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务**  **类别** | **服务项目** | **服务内容** | **备注** |
| 企业规范 | 企业资质、管理制度 | 1、必须制定专人专岗位站点开展相关服务工作； 2、企业类型属于员工制家政服务企业，完善人员管理制度、财务管理制度。 |  |
| 企业规范 | 1. 服务人员档案，包含基本信息、健康状况、技能水平及就业或服务记录、服务评价。 2、消费者、家政企业和从业人员签订服务合同或协议签订率达100%，并直接支付或代发劳动报酬不低于当地最低工资标准。 |  |
| 人员情况 | 登记在册且可调配家政服务人员超200人；需指派常驻人员2人以上（管理人员和工作人员），通过基层服务站提供服务的家政服务员持证（家政“安心服务证”）上岗率100%。 |  |
| 内部管理规范 | 建立健全内部管理制度，包括财务管理、人员管理、服务质量管理等方面，确保服务过程的规范化和标准化。 |  |
| 合作机构 | 与社区医院、社区养老、便民食堂、图书馆、休闲室等机构建立合作，提供家政服务，最少6家合作机构。 |  |
| 服务能力 | 居家服务 | 清洁服务、洗涤服务、陪伴就医、上门做餐、代办服务、日常提示、情感关怀、陪同外出等。 | 完善收费标准、服务规范，服务对象满意度调查≥90% |
| 母婴服务 | 婴儿基本护理、婴儿专业护理、产妇基本护理、产妇专业护理、健康回访、家务服务等。 |
| 居家养老服务 | 提供个人护理、转移护理、协助进餐、情感关怀、家务服务、家庭巡诊、日常提示、助行服务等。 |
| 医疗护理服务 | 涵盖康复咨询、康复训练、康复理疗、预防保健、家庭巡诊、医疗护理等。 |
| 转介服务 | 涉及医疗、护理、康复、法律援助、义工服务、心理辅导与疏导、入住养老机构等方面的转介。 |
| 技能培训 | 职业技能培训 | 开展家政技能培训、家政知识讲座等课程500人次以上。 | 人员满意度调查≥90% |
| 培训大纲开发 | 针对家政从业人员的不同岗位和需求，开发科学合理的培训大纲，包括培训主题、培训时长、培训形式等。 |
| 培训教材编写 | 针对每场职业技能培训，编写或选用适合的培训教材，内容应涵盖职业技能、职业道德、职业文化、政策法规等方面，确保培训内容的全面性和针对性。 |
| 培训师资配备 | 配备具有丰富教学经验和专业知识的培训师资，确保培训过程的专业性和有效性。 |
| 线上系统支持 | 可开发或利用现有的线上系统，提供在线学习、考试和评估等功能，提升培训的便捷性和灵活性。 |
| 实践资源支撑 | 可提供充足的实践资源支撑职业技能培训，如到合作企业实践、参与实际家政服务项目等，提升实际操作能力。 | 人员实践覆盖率≥90% |
| 就业帮扶 | 家政就业服务 | 1、提供就业服务并实现就业30人次以上； 2、吸纳就业困难人员或高校毕业生10人次以上。 |  |
| 家政就业  服务 | 1. 通过电话、短信等方式，定期与已就业的家政服务人员及其雇主进行沟通，了解服务人员的就业状况、工作表现及雇主反馈。 2. 为已就业的家政服务人员建立详细的个人档案，记录其基本信息、技能特长、就业经历、培训情况、雇主评价等内容。 3. 定期组织家政服务人员提供心理支持和辅导，加强职业素质教育。 |  |
| 其他服务 | 开展社区服务、节假日集中服务、结对帮扶服务、定点设岗服务，进社区入小区宣传等多种形式的公益服务3场。 |  |