

附件 2

浙江省标准创新贡献奖 项目类奖项申报表

(标准化试点示范项目类)

申报组织: 杭州依乐享生活服务集团有限公司

申报项目: 《数字家政服务与管理与服务》

推荐单位: 浙江省商务厅

行业类别: 服务业

填表日期: 2024 年 3 月



浙江省标准创新贡献奖评审委员会办公室制

推荐单位基本情况和推荐理由

推荐单位名称	浙江省商务厅	所在地	杭州市
通讯地址	浙江省杭州市延安路 468 号	邮政编码	310006
联系人	王逸婧	办公电话	0571-87010129
		移动电话	13819101929
电子邮箱	yijingwang96@163.com		传真
<p>推荐理由：（应当涵盖以下内容：一、项目相关技术内容和指标的创新性；二、项目在国际国内、产业链上下游的应用情况；三、项目实施效益，主要包括支撑国家或省重大战略实施情况，在推动高质量发展方面取得的经济效益、社会效益和生态效益；四、项目推广实施情况。限 800 字）</p> <p style="margin-left: 2em;">一、项目相关技术内容和指标的创新性；</p> <p style="margin-left: 2em;">基于国家、省对家政业标准化的指导性意见，根据临安区家政业的产业化程度和产业聚集度，在我省数字化改革的前提下，利用现代信息技术改造提升传统家政服务业相，提出数字家政管理与服务标准试点项目。围绕构建家政管理与服务数字化的标准体系，开展项目试点。经检索，目前与数字家政管理与服务领域的标准化试点尚属空白。本标准与现行的国家标准、行业标准、地方标准等不存在矛盾、重复、交叉等问题。</p> <p style="margin-left: 2em;">二、项目在国际国内、产业链上下游的应用情况；</p> <p style="margin-left: 2em;">项目从服务、到管理、到监督，实现企业全面数字化转型，并借由行业协会辐射本地区企业探索家政服务企业数字化转型道路。通过数字赋能，重塑服务、管理、质量管控的标准化流程，实现家政服务提质的目标。</p> <p style="margin-left: 2em;">三、项目实施效益，主要包括支撑国家或省重大战略实施情况，在推动高质量发展方面取得的经济效益、社会效益和生态效益；</p> <p style="margin-left: 2em;">提升企业自身经济效益和市场竞争能力，业务承接负荷提升 50% 以上，经营效益提升 20% 以上，实现扩容目标。探索标准化手段实现家政服务业职业化、专业化、网络化、规范化水平全面提升。</p> <p style="margin-left: 2em;">四、项目推广实施情况</p> <p style="margin-left: 2em;">和浙江省数字化改革“一本账”试点项目——浙里好家政深度结合，实现数字化和标准化双翼齐飞，相关成果在《中国标准化》杂志发表。发布浙江省团体标准《家政服务数字化平台建设规范 第 1 部分：平台架构》、《家政服务数字化平台建设规范 第 2 部分：业务流程》、《社区家政服务网点服务与管理规范》三项。成功发布《数字化家政服务管理规范》杭州市地方标准一项。成功立项《数字化社区家政服务网点培训体系》杭州市标准化试点项目。</p>			

(盖章)

2024年4月1日

注：申报主体是企业的，推荐单位在推荐前应当征求企业所在地市场监管、税务、审计、综治、生态环境、应急管理等部门意见，依法查询申报主体的信用档案，并将相关情况写入表格内。

一、项目基本信息

项目类型	标准化试点项目		
项目名称	数字家政管理与服务		
项目所属领域	服务业		
项目立项时间	2021年8月	项目验收时间	2023年11月
专家评分		验收结论	通过
承担单位	杭州依乐享生活服务集团有限公司		
主管单位	浙江省商务厅		
项目主要参与人员	1.邵春芽		
	2.方进军		
	3.孔雪玲		
	4.刘航		
	5.刘向		

被推荐项目主要完成单位和主要完成人

项目名称	数字家政管理与服务	
完成单位	序号	单位名称
	1	杭州依乐享生活服务集团有限公司
	2	浙江省商贸业联合会
	3	杭州市临安区家政服务行业协会
主要完成人	序号	姓名
	1	邵春芽
	2	方进军
	3	孔雪玲
	4	刘航
	5	刘向

二、项目情况

1. 申报组织简介

（请介绍申报组织基本情况，包括主要工作领域和工作业绩、获得的相关荣誉、标准化工作基础等，限 800 字）

杭州依乐享生活服务集团有限公司成立于 2016 年，以“链接、赋能、创新”为愿景，致力于成为国内头部数字化家政解决方案供应商，搭建起“一体（一个平台）·双轮（数字化+标准化）”的整体架构，推动实体家政运营与数字家政系统的协同融合与价值共生。

2020 年荣获浙江省家政服务行业“三强”培育企业，杭州市家政服务业领跑企业，2020 年长三角家政服务百强企业。2021 年先后被认定为浙江省产教融合培育库培育企业，浙江省科技型中小企业、浙江省商贸流通标准化良好行为示范企业，杭州市巾帼家政示范基地。

2021 年公司申报的数字家政管理与服务省级标准化试点项目被确定为 2021 年浙江省省级标准化试点项目，发布杭州市地方标准《家政服务数字化管理规范》、浙江省团体标准《家政服务数字化平台建设规范 第 1 部分：平台架构》、《家政服务数字化平台建设规范 第 2 部分：业务流程》、《社区家政服务网点服务与管理规范》三项，并且在《中国标准化》杂志上作为行业典型标杆发表文章。

此外，公司十分重视标准建设，经过多年发展，已积累形成一些较为成熟的经验和做法，按照 GB/T 24421-2009《服务业组织标准化工作指南》要求，开展企业标准化工作，建立企业标准体系并有效运行。企业内部拥有较为完整的服务标准、规范、程序，包括服务中心内部岗位责任制度、管理规范、标准和作业流程、家政服务员员工手册、餐厅管理规范、洗浴服务流程规范、日常照护作业规范、上门服务管理规程和规范等岗位手册，还有管理标准、规章制度和内部员工手册等，建立了科学的、清晰的、系统的标准体系。

2. 申报项目简介

(请介绍申报项目基本情况, 主要包括项目基本信息、项目建设内容、项目开展过程及实施效果等, 限 800 字)

一、基本情况

根据《浙江省市场监督管理局关于下达 2021 年省级标准化试点项目的通知》(浙市监标准〔2021〕14 号)文件, 杭州依乐享生活服务集团有限公司(以下简称“依乐享集团”)承担的“数字家政服务与管理与服务”列入 2021 年省级标准化试点项目, 产业领域为服务业, 项目计划执行时间为两年(2021 年 10 月-2023 年 10 月)。依乐享集团位于浙江省杭州市临安区, 扎根县域生活服务业发展近 20 年, 党建引领, 以数字家政服务标准化建设为总抓手, 立足企业标准化、数字化发展, 通过线上数据洞察与业务场景结合, 确保标准结果应用符合企业管理需要, 反向推动业务场景相关流程标准化、规范化, 积极探索一刻钟家政服务生态圈建设, 有效驱动企业进行高效决策, 助推企业实现高质量发展。

二、主要内容

基于国家、省对家政业标准化的指导性意见, 根据临安区家政业的产业化程度和产业聚集度, 在我省数字化改革的前提下, 利用现代信息技术改造提升传统家政服务业相, 提出数字家政服务与管理与服务标准试点项目。围绕构建家政管理与管理与服务数字化的标准体系, 开展项目试点。标准体系见图 1。

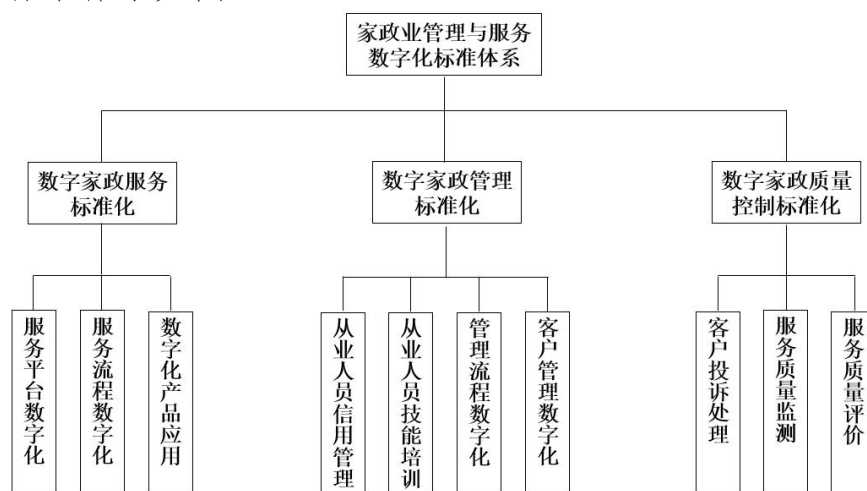


图 1：家政管理与管理与服务数字化的标准体系

三、建设情况

(一) 成立领导小组, 明确实施方案。为扎实做好试点工作, 高质量完成各阶段任务, 圆满完成项目总体目标, 依乐享集团于 2021 年 8 月建立标准化工作领导小组, 明确职责。杭州依乐享集团有限公司董事长邵春芽任组长。根据《浙江省标准化试点项目管理办法》(浙

市监标准〔2019〕16号）文件精神，结合实际情况，制定了项目实施方​​案，进一步明确了目标，细化了实施步骤、责任分工以及保障措施等内容。根据家政行业标准化现状，积极搜集全国各地有质量的额标准，建立标准清单，涉及国家标准3个，行业标准8个，团体标准57个，地方标准88个。

（二）强化标准宣贯培训。召开标准化培训宣贯会议12次，标准化专员参加省级标准化培训2次，原有的各项规章制度、规范流程进行全面梳理、整合完善，集中要素，大力推进短板标准，把符合工作实际且运行成熟的制度全部上升，固化为标准。形成公司示范带动、专家现场指导、全员积极参与的多方联动、学用结合的宣贯培训模式。

（三）重视标准推广交流。2022年，成功召开试点项目中期技术审查会。积极和省市相关部门交流经验，参与杭州市级地方标准研讨学习，接待标准化部门相关负责​​人和专家来司实地调研，吸取在制定标准中遇到的问题经验，按照验收标准严格执行并加强持续改进。依乐享集团标准化建设作为标杆示范，被《中国标准化》（数字标准化杭州专刊）报道。建立了建立依乐享标准化技术平台系统，员工可在线提交部门标准，查看已发布的标准以及标准资讯和标准网站等。

四、主要做法

（一）建立企业标准，形成企业标准体系。依乐享集团按照 GB/T 24421-2009《服务业组织标准化工作指南》要求，建立企业标准体系并有效运行。各岗位负责人和业务骨干全程参与编撰，各个岗位，不留标准“盲点”，按照“简化、统一、协调、优化”的标准化原则，对原有的各项规章制度、规范流程进行全面梳理、整合完善，把符合工作实际且运行成熟的制度全部上升，固化为标准，制定企业核心标准10余项。形成公司示范带动、专家现场指导、全员积极参与的多方联动、学用结合的宣贯培训模式。着力培育企业标准化人才，组建了一支即懂业务又懂标准的标准创新服务团队，为标准化创新和长效机制建立夯实人员基础。注重把标准进一步落实在企业实效中，进一步拓宽服务内容，把成果转化为效益。

（二）建立数字平台，形成企业数字化应用。杭州依乐享生活服务集团有限公司积极开发线上数字化信用场景“依乐享管家”，建立线上平台，线下社区家政服务网点诚信档案，形成企业内部信用评价体系，从服务、到管理、到监督，实现企业全面数字化转型。打造内部依乐享标准化技术平台系统，员工可在线提交部门标准，查看已发布的标准以及标准资讯和标准网站等。形成了一整套以服务保障标准为核心，以服务提供标准和服务工作标准为支撑，覆盖家政服务全过程的企业标准体系，结果应用于企业员工的薪酬激励。

（三）建立长效机制，形成企业“信”生态。人员管理上面，引

用家政人员信用管理规范，数据全面接入浙江省家政信用平台，规范执行“安心码”管理服务机制，另外也将加大员工的培训力度，岗前、岗中、以及回炉培训等多种方式。最后做好监督管理，从评价体系、投诉处理规范、工单预警等方面规范质量。通过标准化和数字化的管理，使企业管理逐步走向系统化和专业化。科学规定企业内部数据统计制度、品牌建设以及“信用+”业务，树立诚信经营、守信践诺的企业形象，形成企业“信”生态。

五、建设成效

用抓业务的思维抓标准，通过试点建设工作，形成了 T/ZTAC 001.1—2023《家政服务数字化平台建设规范 第1部分：平台架构》、T/ZTAC 001.2—2023《家政服务数字化平台建设规范 第2部分：业务流程》、T/ZTAC 002—2023《社区家政服务网点服务与管理规范》三项团体标准，成功立项1个杭州市级地方标准《数字化家政服务管理规范》，成功立项杭州市标准化试点项目《数字化社区家政服务网点培训体系》。标准化建设成果作为标杆示范，被《中国标准化》（数字标准化杭州专刊）报道。2023年公司数字家政事业部被评为区级“工人先锋号”。积极发挥龙头企业作用，依托临安区数字化改革项目——临里好家政，配合建设家政进社区网点18个，线下开展家政进社区便民惠民活动13次，家政岗前培训已开展24场，培训灵活就业人员1500余人。通过数字赋能，重塑服务、管理、质量管控的标准化流程，提升企业自身经济效益和市场竞争力，业务承接负荷提升50%以上，经营效益提升20%以上。

3. 技术水平

技术水平评价（单选）

领先或达到国际先进水平

领先或达到国内先进水平

领先或达到省内先进水平

（请从申报项目所包含的关键技术内容在国际、国内及省内所处的水平进行描述，限 1500 字）

杭州市临安区站位共同富裕和美好生活，围绕解决高频率需求目标，以数字化发展的理念，着眼解决行业有效供给不足，供需匹配难，产业融合度不高，直达基层信用数据缺失等痛难点，借由省级数字家政服务管理与服务项目，迭代试点建设“临里好家政”，家政进社区场景。

临安区辖 18 个镇街 306 个村社，常住人口 64 万，60 岁以上人口占比 22.4%，居住在农村的人口占比 40.46%。“临里好家政”家政进社区场景根据消费结构新变化，社区需求多元化，采用一个中心运营，以镇街为网点，覆盖村社的 1+18+N 模式，将灵活就业群体与需求市场进行有效匹配，通过家政信用评价体系，构建“就业不出村、不出镇，服务不离社区”的一刻钟生活服务生态圈。

一、主要做法

一是形成了家政行业灵活就业群体数据库，加强信息资源共享。建设“当家政、找家政、知家政、评家政”等子场景，多跨协同发改、公安、人社、卫健等多部门数据，建立灵活就业群体数据库，提供入驻、培训、体检、保险、接派单等全周期就业服务牵引，实现了合格灵活就业人员的挖掘和转化。

二是开展市场化运营，提供家政创新全产业链服务。坚持政府引导与市场机制相结合。通过引入市场化机制，推出“社区合伙人”机制，为家政机构提供形式灵活、多样化服务，提升企业深耕社区市场的积极性，提升家政服务能级，形成从“服务”到“市场”全周期的服务生态价值链。

三是首推家政信用评价体系，发挥“导航”和决策参考作用。建立了家政服务人员基本信息、资质信息、信用信息、评价信息等数字资信评分标准，打造“亮信用”、“用信用”、“信用预警”三大特色版块，形成多维度、多指标、分权重的家政信用评价体系，让消费者从服务内容、灵活就业人员、机构、自定义需求等四个维度实现自主多样、就近就便找家政，并为政府把握家政创新发展趋势提供分析工具。

四是通过嵌入式社区家政服务网点，形成长效对接转化机制。建设 18 个镇街级社区网点，采用统一标准建设，承载“招聘、培训、

就业、服务、权益保护”5大功能，提供“保洁、护理、助餐、维修、搬运”5大服务。在社区网点举行招聘、转介、公益服务、就业指导、创业孵化、产品团购等活动，帮助愿意从事家政服务的劳动力就近社区服务网点就业，强化社区属性，加强邻里互信，充分带动居民增收，实现家门口就业奔共富。

二、特色亮点

样本性。临安区作为新型城镇化和城乡融合发展的典型，既有丰富的沉淀劳动力，也有充沛的家政服务需求，适宜进行家政供需全链条的改革。

创新性。实现了灵活就业群体激活转化，建立了覆盖全面、实时动态预警的信用体系，构建了开放公平的信息开放平台。

推广性。既有就业、维权服务等方面的流程再造，也有体制机制重塑和落地创新，具备可落地、可评价、可推广的特性。

三、实践成效

（一）供需对接效率大幅提升，转化能力显著增强。应用自2022年12月上线浙里办以来，累计入驻灵活就业人员3758人，家政机构429家。采用“平台菜单式选择+社区场景化实操”的培训方式，培训1979余人次，开展家政进社区活动40余场，惠及15个社区上万居民群体。对消费者来说，找家政省心省时，选择更多元，以首次保洁为例，平均响应时间由线下4天降为线上20分钟；用家政更安心，家政员上门服务资信背景可查；家政消费更舒心，家政服务质量明显提升，家政机构、家政员的服务好评率分别提高6%、8%，纠纷投诉率下降15%。对从业者来说，就业更畅通，增收更明显，保洁为例，服务员月均承接订单量增长，带来增收约1500元。对家政机构来说，零成本入驻，订单增加20%左右。

（二）信用信息安全保障水平明显提高，有效激励家政经营主体守信经营。企业服务向消费者“亮信用”541次，“用信用”择优推荐次数132次，“信用预警”93次，不仅规范个体工商户的经营行为，规范了市场秩序，同时促进了政府职能转变。依托信用评级，推动5家优质家政机构下沉社区，创建全区19个社区家政服务网点，其中认定6个星级信用网点，预计拨付扶持资金奖励，41万，有效激励家政经营主体守信经营。

（三）有效推动行业提质扩容，助力共同富裕。通过试点，形成了“一站式、一体化、全链条”多元化家政创新发展路径，家政行业主体增长30%，带动就业近万余人，实现增收50%以上，有效推动行业提质扩容，助力共同富裕。

4. 创新性					
创新点（单选）					
<input type="checkbox"/> 聚焦原始创新技术、集成创新技术或重大瓶颈问题		<input type="checkbox"/> 聚焦关键共性技术		<input checked="" type="checkbox"/> 聚焦具体产品、服务、工艺和管理创新	
受表彰奖励情况					
序号	项目名称	表彰奖励时间	表彰奖励名称	表彰奖励等级	表彰奖励部门
(1)	临里好家政	2023 年 12 月	2022-2023 年度长三角数字经济创新企业案例	长三角	浙江省数字经济联合会
(2)	临里好家政	2023 年 11 月	2023 年度“一区县一特色”优秀场景	市级	杭州市发改委（信用办）
是否具有关键技术或专利		<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
		关键技术情况			
		序号	名称		
		(1)	家政服务订单管理与服务进程跟踪系统		
		(2)	家政从业人员信用评估应用系统		
		(3)	家政服务资源调度与管理平台		
		涉及专利情况			
		序号	专利名称	专利号	类型
		(1)			
				

(请从申报项目聚焦新技术、新问题，创新程度进行描述，限 1500 字)

家政服务业在提高人民生活品质、扩大就业等方面起到重要作用。近年来，我国高度重视家政服务业发展，政策红利持续释放，市场需求不断扩大，家政服务业在改善民生、吸纳就业、促进消费方面的作用愈发增强，“大需求、小主体”特征明显。同时也面临家政服务供给不充分、行业培训乱象丛生等瓶颈，制约家政服务业高质量发展，行业数字化水平，服务标准化、价格透明化水平也有待提升。党和国家高度重视家政服务业发展。《“十四五”规划和 2035 年远景目标纲要》提出“持续推动家政服务业提质扩容，与智慧社区、养老托育等融合发展”。中共中央、国务院印发的《扩大内需战略规划纲要（2022—2035 年）》再次强调，推动家政服务提质扩容。促进家政服务业专业化、规模化、网络化、规范化发展。2019 年，国务院办公厅发布的《关于促进家政服务业提质扩容的意见》，为行业高质量发展提供了契机，同年公布的 32 个家政服务业提质扩容“领跑者”行动重点推进城市（区）名单中，杭州市为领跑城市之一。近年来，在“提质扩容意见”和“领跑者行动”的指引下，杭州家政服务行业蓬勃发展，在不同的服务领域、不同的服务人群均有针对性地服务提供。与此同时，家政服务市场的扩大和就业岗位增加也对从事家政服务的群体提出了更高的要求。

开展家政服务数字化管理与服务的试点，是提升家政服务行业整体发展水平，促进形成优质优价的良性循环的有效途径，可以解决消费者找家政服务人员“找不到、找不好、找不起、留不住”的难题，更好地释放家政消费潜力。通过数字化手段，有效提升优质服务资源供给，加强供需匹配效率，通过全流程的深度把控，做到服务标准化、价格透明化，通过线上数字化平台培训和线下场景化实操，大幅提高经营和管理水平，有效提高劳动者单位时间服务数量和收入。

一是聚焦载体建设。建设 18 个镇街级社区网点，采用统一标准建设，承载“招聘、培训、就业、服务、权益保护”5 大功能，提供“保洁、护理、助餐、维修、搬运”5 大服务。创新服务供给模式，多跨协同提供灵活就业人员入驻、培训、体检、保险、接派单等全周期就业服务牵引，实现了合格灵活就业人员的挖掘和转化；建立了基本信息、资质信息、信用信息、评价信息等数字资信评分标准，通过信用风险等级量化预警，公开透明的个性化、多样化开放的需求信息和距离、好评、经验等排序算法，让消费者从服务内容、灵活就业人员、机构、自定义需求等四个维度实现自主多样、就近就便找家政。网点通过市场化运营，提升企业深耕社区市场的积极性，提升家政服务能级，形成了“政府+企业+社区”多元协同、合力推进的良好局面，实现社区网点可持续发展。

二是家政培训在社区。打造“平台菜单式培训+社区场景化实操”模式，根据不同人群结构社区的需求，有针对性为灵活就业人员提供具有社区特点的菜单式家政服务培训。有差异化地增加培训内容，营造新社区“沉浸式”美好生活体验场景。

三是实现社区就业增量发展。在社区网点举行招聘、转介、公益服务、就业指导、创业孵化、产品团购等，帮助愿意从事家政服务的劳动力就近社区服务网点就业，强化社区属性，加强邻里互信，充分带动居民增收，实现家门口就业奔共富，为实施就业优先战略“加油助力”。

四是打造一体化数字家政信用评估场景。围绕家政服务生命全周期，根据信用评级指标，项目平台由基础数据服务层实现针对信用原始数据的采集；业务应用层实现平台面向用户开发的应用功能，打造“亮信用”、“用信用”、“信用预警”三大特色版块，利用可视化分析组件，对信用档案大数据中心数据进行深度挖掘、智能分析，动态展示。形成多维度家政信用评价应用场景。从基本情况、金融财税、管治能力、遵纪守法、社会责任和行业特色指标六个方面，融通各部门监管信息，结合每个阶段特点进行分时分类服务监管和多主体信用评价，通过数据驾驶舱实现信用信息移动端展示、归集、和预警功能，推动市场主体和消费者互信、共信。对于家政主体，平台提供的信用报告多样化查询功能，既可以概览式查看信用主体在当前日期的信用报告及变化趋势情况，又可以详细查看每个具体数据项的信用表现明细。

五是关联以信用为基础的行业治理模式。根据信用评级，在日常监管中实行差别化抽检。支持信用等级良好的机构和个人在平台优先排序、优先派单、优先接单，提供更多的家政消费服务。县级以上人民政府、商务部门会同人力资源社会保障、发展改革等部门开展家政服务龙头主体、区域特色品牌、社区网点等示范认定，对认定对象给予一定产业扶持资金奖励，预计120万。平台为每笔订单购买保险，可以根据信用评级状况，按有关规定申请补贴和给予一定的保险费率优惠。机构在平台备案的从业人员参加职业技能培训可给予培训费补贴，参加体检的补贴130元/人。灵活就业人员可就近在社区网点加入街道新业态灵活就业群体工会，根据信用评价结果参评“最美家政人”。

5. 国际化水平		
是否基于其主要技术内容产生的相应国际标准、国内标准	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	序号	产生的国际、国内标准名称
	(1)	家政服务数字化平台建设规范第1部分：平台架构
	(2)	家政服务数字化平台建设规范第2部分：业务流程
	(3)	社区家政服务网点服务与管理规范
(4)	家政服务数字化管理规范	
		标准编号
		T/ZTAC001.1-2023
		T/ZTAC001.2-2023
		T/ZTAC 002-2023
		DB3301/T 0441-2024
是否被其他国家采用情况	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
	被采用的国家数量	
	序号	国家名称
	(1)	
	
是否在其他国家注册使用的国内标准	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
	注册使用的国家数量	
	序号	国家名称
	(1)	
	

(请从申报项目产生的国际、国内标准情况,以及被其他国家采用或海外应用情况、推动国际标准实施情况等描述,限1500字)

本项目符合《家庭服务业管理暂行办法》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国传染病防治法》等相关法律法规要求、特别是与强制性标准完全保持一致、无冲突。经检索,目前与数字家政服务与服务领域的标准尚属空白。本标准与现行的国家标准、行业标准、地方标准等不存在矛盾、重复、交叉等问题。

与家政服务现行的国内相关标准主要有:

- SB/T 10847 家政服务业通用术语
- SB/T 10848 家政服务员培训规范
- SB/T 10849 家政服务业应急快速反应规范
- SB/T 11224 家政服务信用档案建立基本要求
- DB33/T 2396 家政服务 安心码管理规范

6. 开放性

(请从项目涉及的相关方、上下游参与度情况情况进行描述,限1500字)

为评估我公司“数字家政服务与服务”省级标准化试点项目满意度,根据《浙江省标准化试点项目管理办法》(浙市监标准〔2019〕16号)文件要求,我司认真细致的开展了一次年度试点工作客户满意度调查。现将测评结果报告如下:此次满意度测评采取“电话调查”和“网上调查”2种方式进行。本次调查电话问卷128份,网上调查203份,有效问卷合计331份。满意度得分4.87(满分5)。从调查结果统计来看,我们也发现一些问题,表明试点工作仍需进一步完善,有待进一步提高。结果表明:标准化试点工作得到了绝大部分消费者的认可,满意度达到97.4%。但在调查中我们也发现一些问题,比如“您对依乐享集团提供的各项服务标准化流程是否了解”问题中,一般的占2.31%,也有不太清楚的消费者;“依乐享集团整体环境标准化程度”一般占比为0.77%。

项目邀请杭州市临安区家政服务行业协会、临里好(杭州)科技有限公司、杭州市临安区居家乐职业技能培训学校以及浙江树人大学、河北师范大学等主体参与,并在线下建设社区网点,在社区网点举行招聘、转介、公益服务、就业指导、创业孵化、产品团购等,帮助愿意从事家政服务的劳动力入住平台实现就近原则在社区服务网点就业。

7. 实施成效

通过迭代升级浙里好家政应用现有子场景的方式动态完善重大应用，符合“顶层设计、增量开发、迭代升级”的动态更新机制要求。建成了当家政、找家政、知家政、评家政全链闭环场景。综合集成“1+4+18+N”系统，即一体化应用平台驾驶舱和4个子场景（当家政、找家政、知家政、评家政）。多跨协同提供灵活就业人员入驻、企业接派单、培训报名、体检预约、保险等全周期就业服务牵引，实现了合格灵活就业人员的挖掘和转化；建立了基本信息、资质信息、信用信息、评价信息等数字资信评分标准，通过安心码风险等级量化预警，公开透明的个性化、多样化开放的需求信息和距离、好评、经验等排序算法，让消费者从服务内容、灵活就业人员、机构、自定义需求等四个维度实现自主多样、就近就便找家政。优化行业治理模式，支持信用等级良好的机构在平台优先持证、优先接单、优先派单。再造家政行业闭环式业务流程，形成了制度和理论的双创新。

注重和未来社区(乡村)的对接，推进临安区域镇街、村社贯通落地运营工作，积极探索社区综合服务设施“一点多用”。重点聚焦中西部，特别是於潜、昌化两个中心镇的辐射带动作用。一是在当地建设“临里好家政”社区家政服务网点。网点采用统一标准建设，承载“招聘、培训、就业、服务、权益保护”5大功能，提供“保洁、护理、助餐、维修、搬运”5大服务。在社区网点举行招聘、转介、公益服务、就业指导、创业孵化、产品团购等活动，帮助愿意从事家政服务的劳动力就近社区服务网点就业。二是盘活培训资源，全域开展培训。优先吸纳农村劳动力特别是脱贫人口、防止返贫监测帮扶对象、留守妇女参加线下家政服务岗前培训。利用现有培训资源，为中西部地区有意愿从事家政服务的人员提供免费线上培训，并将培训时长和考核结果纳入其信用档案，对于培训优质的学员直接推荐参加职业技能认定考试获取职业资格证书。三是开展供需对接活动支持就业。把握节假日、农闲等时间节点，赴於潜、昌化举办现场宣讲会、见面会、招聘会、家政服务进村社等供需对接活动，重点做好就业政策、人才需求、岗位前景、服务流程、工作生活场景等内容的宣传、讲解，在临里好家政平台免费发布就业招募信息，吸纳当地脱贫人口和农村低收入人口从事家政服务，直达当地社区服务网点就业。四是加强关心关爱，优化从业环境。为偏远地区从事家政服务的从业人员提供情感陪护、人文关怀、心理咨询、法律援助等服务，节假日进行点对点慰问。

7.1 实施方式

试点成果被法律、法规、规章、政策文

是

否

件（规划、战略、计划）、制度（认证认可、检验检测、招投标、政府采购）引用情况	序号	文件名称
	1	杭州市临安区人民政府关于要求承建浙里好家政(更新迭代)“临里好家政”场景应用的函
	2	浙江省商务厅关于《临安区人民政府关于要求承建浙里好家政(更新迭代)“临里好家政”场景应用》的复函
	3	省信用浙江建设工作联席会议办公室关于开展个体工商户信用体系建设试点的通知
	4	杭州市临安区商务局 杭州市临安区发展和改革局关于开展临安区“天目有信-临里好家政”个体工商户信用体系建设试点的通知

(请从申报项目中产生的成果被法律、法规、规章、政策文件(规划、战略、计划)、制度(认证认可、检验检测、招投标、政府采购)引用情况进行方面描述,限1500字)

当前,浙里好家政场景应用已纳入数字社会高质量就业创业体系,列入《2022年全省重大改革(重大应用)“一本账S₂”》,目前正按照迭代升级要求进行推进。在调研中发现,临安区深入学习贯彻省数字化改革的重要精神,积极探索数字化改革新思路,提出的浙里好家政迭代场景“临里好家政”应用,突出新就业形态灵活就业群体,把新就业形态灵活就业群体作为员工制家政服务模式的补充,提供点单式服务、分时段服务,通过线上线下跨领域融合发展,满足城乡家政服务业消费需求,促进县域商贸体系服务下沉,能够站位共同富裕和美好生活需求,高度契合社会高频、高权重需求和民生关键小事的数字社会改革方向,且通过迭代升级浙里好家政应用现有子场景的方式动态完善重大应用,符合“顶层设计、增量开发、迭代升级”的动态更新机制要求。为迭代提升信用“531X”工程,加强信用信息共享应用,促进中小微企业发展,推动浙江省信用建设高质量发展,有效支撑营商环境优化提升“一号改革工程”,助力“两个先行”,以习近平总书记关于家政服务业的重要指示精神为指导,更好满足广大人民群众对于优质家政服务需求为目标,推动家政服务业实现规模化、专业化、规范化、精细化发展。根据《省信用浙江建设工作联席会议办公室关于开展个体工商户信用体系建设试点的通知》(浙信用办〔2023〕5号)文件精神,我区“天目有信-临里好家政”应用场景入选省级个体工商户信用体系建设试点,围绕家政服务信用体系建设,通过数据多跨协同,构建“天目有信-临里好家政”信用评价应用场景,形成家政个体工商户信用评估报告,解决家政行业个体工商户在生产经营过程中的信用评价、行业规范、员工管理、人才培养、技能培训、分类体检、保险、社区网点、住房保障、金融财税、服务质量认定、等级评定、纠纷化解等方面问题,通过依托个体工商户信用评价形成多维度的评价体系,建立“一企一报告”、“一人一码”的信用信息档案。研判分析形成评估报告,产生结果应用于政府监管和企业自身健康发展,形成家政领域信用监管的“临安经验”。

7.2 经济效益

(请从项目实施后带动项目主要完成单位或行业所取得的经济效益情况和计算方法进行描述,限1500字)

“临里好家政”数字家政管理与服务应用场景以构建“就业不出村、不出镇,服务不离社区”的一刻钟家政服务生态圈为目标,着力搭建灵活就业群体与需求市场进行有效匹配的数字化平台,涵盖灵活就业人员找工作、家政机构入驻、个人安心码背景核验社区网点分布、多方互评等功能,以及保洁、搬运、保姆、育儿、银龄、帮厨、家庭维修、安装、民宿用工等服务事项。平台于2022年7月被列为浙江省数字化改革“一本账S2”,于同年12月3日正式上线浙里办APP、小程序和支付宝,自运营以来,平台已入驻家政服务人员为3501人、个体工商户(企业)425家;浙里办PV值达5万,订单量近4000单,成交金额127万元,客户满意度达99.6%。“临里好家政”数字化应用场景荣获2022-2023年度长三角数字经济创新企业案例(发布部门为浙江省数字经济联合会);荣获2023年度“一区县一特色”优秀场景(发布部门为杭州市发改委)。

7.3 社会效益

(请从项目实施后带动项目主要完成单位或行业在社会责任、社会评价和社会影响等方面的社会效益情况进行详细描述,限1500字)

1. 全链条构建“1+4+N”家政进社区综合应用系统。综合集成“1+4+N”系统,“1”即为一体化应用平台驾驶舱,承用了浙里好家政的“4”个子场景,分别是“当家政、找家政、知家政、评家政”。“N”为N个家政进社区微场景。当家政,主要为针对灵活就业人员设置的端口,填报个人信息、预约体检以及线上线下接受培训,实现合格灵活就业人员的挖掘和转化;找家政为需求端设置的端口,可以根据服务需求进行下单,供服务供给侧抢单,或者找机构进行派单;知家政为家政人员的多维度背景信息通过数据接口核验综合形成一个红黄绿三色码,消费者可以扫码查验;评家政为消费者给家政员、机构、社区网点进行评价,根据评价结果作为服务员优先接派单依据。家政进社区为线下落地建设26个社区家政服务网点,服务覆盖14个镇(街道)上万居民群众。

2. 实行“1+18+6”的运营模式。2023年4月通过招投标确定杭州市临安区现代服务业创新发展中心(非盈利社会组织)为平台运营主体,负责平台日常运行、数据维护、培训和活动开展等工作。在18个镇街分别设置1个网点,服务集中度高的镇街可多设网点。按照临安区级地方技术规范采用统一标准建设,通过调研选址、网点建

设、运营准备、网点验收和服务开展流程布局社区网点，网点承载“招聘、培训、就业、服务、维权、供应链”6大功能。

3. 开展灵活就业人员培训。打造“平台菜单式+社区场景化实操”培训模式，联合妇联部门举行“巾帼家政培训进社区(乡村)”等活动，以“大篷车”等形式送培训上门，根据不同人群结构社区的需求，有针对性为灵活就业人员提供具有社区特点的菜单式家政服务培训。培训考核通过后可加入临里好家政平台，根据个人情况、意愿和相关机构签订协议，就业上岗。协助组织参加由人社部门开展的家政服务类职业技能培训认定。截至目前培训完成55场次，培训4269人，发放培训证书4000余本，培训后推荐就业率60%。

4. 积极开展平台推广宣传。定期在社区内开展不同主题的“家政进社区”活动，在社区网点举行招聘、转介、公益服务、就业指导、创业孵化、产品团购等，帮助愿意从事家政服务的劳动力入住平台实现就近原则在社区服务网点就业。通过节假日活动等开展平台宣传推广53次，和融媒体中心进行合作，在临安电视台在春节期间循环播放1个月，和乐活广播进行直播1次，在线观看人数超万人次。三大运营商发送平台宣传推广短信74万条。

7.4 生态效益

(请从项目实施后带动项目主要完成单位或行业在节能减排、保护环境等方面的生态效益情况进行详细描述，限1500字)

实现服务在线化、移动化，更好地响应顾客需求，合理配置资源。需求导向，规范家政服务机构数字产品的引入，提升家政服务质量。将家政服务数字化基础知识、数字化产品、数字化系统、数字化设备等纳入家政服务从业人员专业技能培训课程体系，提升从业人员技能水平。实现内部管理全流程的数字化，包括：业务运营、财务管理、人力资源管理、信息管理、信用管理、安全与应急管理。

基于管理信息系统，规范大客户合同管理，实现家政服务精细化、专业化、个性化、多元化、智能化，针对不同客户实际需求和特点，定制精准营销策略。建立规范地客户满意度调查要求、方式、内容，以及信息反馈机制，规范客户投诉处理程序。通过信息化手段实现对服务质量监测、质量检查、不合格服务的纠正与管理。通过方法、内容和形式的创新，规范家政服务机构服务质量评价与改进的程序。

通过数字化在节能减排、保护环境等方面做出了贡献。

8 附加情况


(请从项目成效被领导批示肯定、申报单位承担国际、全国、省级标准化专业技术委员会等工作情况、项目获得市、县级标准创新贡献奖等情况进行描述,限1500字)

(一)供需对接效率大幅提升,转化能力显著增强。应用自2022年12月上线浙里办以来,累计入驻灵活就业人员3758人,家政机构429家。采用“平台菜单式选择+社区场景化实操”的培训方式,培训4209余人次,开展家政进社区活动46余场,惠及15个社区上万居民群体。对消费者来说,找家政省心省时,选择更多元,以首次保洁为例,平均响应时间由线下4天降为线上20分钟;用家政更安心,家政员上门服务资信背景可查;家政消费更舒心,家政服务质量明显提升,家政机构、家政员的服务好评率分别提高6%、8%,纠纷投诉率下降15%。对从业者来说,就业更畅通,增收更明显,保洁为例,服务员月均承接订单量增长,带来增收约1500元。对家政机构来说,零成本入驻,订单增加20%左右。



(二)信用信息安全保障水平明显提高,有效激励家政经营主体守信经营。企业服务向消费者“亮信用”541次,“用信用”择优推荐次数132次,“信用预警”93次,不仅规范个体工商户的经营行为,规范了市场秩序,同时促进了政府职能转变。依托信用评级,推动5家优质家政机构下沉社区,创建全区19个社区家政服务网点,其中杭州市认定6个星级信用网点,拨付扶持资金41万,有效激励家政经营主体守信经营。

(三)有效推动行业提质扩容,助力共同富裕。通过试点,形成了“一站式、一体化、全链条”多元化家政创新发展路径,家政行业主体增长30%,带动就业近万余人,实现增收50%以上,有效推动行业提质扩容,助力共同富裕。

三、主要完成单位情况表

单位名称	杭州依乐享生活服务集团有限公司	统一社会信用代码	91330185MA27Y8X55A		
排名	1	所在地	杭州市临安区		
通讯地址	杭州市临安区石镜街919号				
联系人	邵春芽	办公电话	0571-63856789	移动电话	
电子邮箱	914010799@qq.com				
对本项目的贡献：（限500字）					
<p>作为第一起草单位业标准化基础较为扎实。企业内部拥有较为完整的服务标准、规范、程序，并在运营管理中进行全流程标准化实践管理。公司运行良好，资金来源能得到很好的保障。标准化试点预计投入资金用于标准化服务数字平台搭建完善、设施设备改建、标准购买、企业标准制修订、资料费、培训费、调研费、会务费、专家咨询费等。</p>					
<p>声明：本单位遵守《浙江省标准创新贡献奖管理办法》的有关规定和本次推荐的具体要求，保证所有提交材料真实有效，如有虚假，愿意承担相应责任并接受相应处理。如产生争议，保证积极配合调查处理工作。</p>					
 <p>单位(盖章)</p> <p>2024年4月1日</p>					

四、主要完成人情况表

姓名	邵春芽	性别	女
排名	1	国籍	中国
民族	汉	证件号码	342423197504100047
职称		职务	董事长
电子邮箱	914010799@qq.com	办公电话	
移动电话	13396523718	通讯地址	
<p>对本项目的主要贡献：（限 500 字）</p> <p>是浙江省商贸流通标准化技术委员会委员和浙江省社会养老标准化技术委员会委员。浙江省技能人才评价考评员、浙江省技能人才评价考评员（育婴员）。家政服务员参与项目的牵头，任项目领导小组组长，参与项目的编制、报批等全流程。</p>			
<p>声明：本人遵守《浙江省标准创新贡献奖管理办法》的有关规定和本次推荐的具体要求，保证所有提交材料真实有效。如有虚假，愿意承担相应责任并接受相应处理。如产生争议，保证积极配合调查处理工作。</p> <p style="text-align: right;">本人签名：  2024年4月1日</p>		<p>声明：本单位确认该完成人情况表真实有效，如有虚假，愿意承担相应责任并接受相应处理。如产生争议，愿意积极配合调查处理工作。</p> <p style="text-align: center;">  单位（盖章）： 2024年4月1日 </p>	

五、附件清单

序号	附件类型	附件名称
1	试点项目立项、验收证明材料	
2	技术水平的证明材料	
3	创新性的证明材料	
4	知识产权情况的证明材料	
5	国际化水平的证明材料	
6	开放性的证明材料	
7	受表彰奖励情况的证明材料	
8	标准实施成效证明材料	
9	附加情况证明材料	
10	其他证明材料	
.....	

填写说明

一、申报表封面

1. “行业类别”：按照 GB/T 4754-2017 《国民经济行业分类》填写。

二、试点基本信息

1. 所属领域按工业、农业、服务业和社会事业等四大类填写；
2. 所有关于试点的信息必须与试点申报表、任务书及验收评审报告等内容保持一致；
3. 同一个试点项目不允许多次推荐；
4. 参与单位、项目主要参与人员的确定由项目申报单位举证说明。
5. 主要完成单位、完成人主动或因其他原因放弃被推荐的，应当由相关单位、个人出具放弃声明，不允许顺次递补。

三、试点项目情况

请用**准确的数据和案例**说明标准项目情况。

1. 申报组织简介：请介绍申报组织基本情况，包括主要工作领域和工作业绩、获得的相关荣誉、标准化工作基础等，限 800 字；
2. 项目简介：请介绍项目基本情况，主要包括项目基本信息、项目建设内容、项目开展过程及实施效果等，限 800 字；
3. 技术水平：请从申报项目所包含的关键技术内容在国际、国内及省内所处的水平进行描述，限 1500 字；
4. 创新性：请从申报项目聚焦新技术、新问题，创新程度进行描述，限 1500 字；
5. 国际化水平：申报项目产生的国际、国内标准情况，以及被其他国家采用或海外应用情况进行描述，限 1500 字；
6. 开放性：请从项目涉及的相关方、上下游参与度情况进行描述，限 1500 字；
7. 实施方式：请从申报项目中产生的成果被法律、法规、规章、政策文件（规划、战略、计划）、制度（认证认可、检验检测、招投标、政府采购）引用情况进行方面描述，限 1500 字；
8. 项目实施成效：请从项目实施后带动项目主要完成单位或行业取得的经济效益、社会效益、生态效益分别进行描述，各限 1500 字；
9. 附加情况：请从项目成效被领导批示肯定、申报单位承担国际、全国、省级标准化专业技术委员会等工作情况、项目获得市、县级标准创新贡献奖等情况进行描述，限 1500 字。

四、主要完成单位情况表

1. 主要完成单位的名称和排名应与“被推荐项目的主要完成单位和主要完成人”表格一致；
2. 应在“对本项目的贡献”一栏中，写明完成单位对项目做出的主要贡献，限 500 字；在“声明”处需在单位盖章处加盖单位公章；
3. 可增页添加主要完成单位。

五、主要完成人情况表

1. 主要完成人的姓名和排名应与“被推荐项目的主要完成单位和主要完成人”表格一致；
2. 应在“对本项目的主要贡献”一栏中，写明主要完成人对项目做出的主要贡献，限 500 字；在“声明”处需本人签名并在单位盖章处加盖公章；
3. 可增页添加主要完成人。

六、提供的证明材料

证明材料可包括：试点示范项目立项、验收通过文件、技术水平证明材料、创新性证明材料、受表彰奖励情况证明、知识产权情况的证明材料、国际化水平证明材料、开放性的证明材料、项目实施成效的证明材料、项目实施成效的证明材料、附加情况证明材料及其他佐证材料。具体要求如下：

1. 试点示范项目立项、验收通过文件：可以是试点示范立项文件，验收评估等证明材料。
2. 技术水平的证明材料：可以是能证明项目产生的技术在国内外所处水平的证明文件等。
3. 创新性的证明材料：可以是第三方出具的证明该项目创新性程度的证明文件。
4. 受表彰奖励情况的证明：应与前面所填写表彰奖励的清单保持一致。应提交受表彰获奖的证书等证明材料。
5. 知识产权情况的证明材料：应与前面所填写知识产权证明的清单保持一致。应提交项目中的关键技术获得的发明专利、实用新型专利、外观设计专利或软件著作权的证书。
6. 国际化水平证明材料：申报项目产生的国际、国内标准情况，以及被其他国家采用或海外应用情况证明材料。
7. 开放性证明材料材料：可以是能够证明项目涉及的相关方、上下游参与的证明材料。
8. 项目实施成效的证明材料：可以是项目产出的成果被法律、法规、规章、政策文件（规划、战略、计划）、制度（认证认可、检验检测、招投标、政府采购）引用的以及经济、社会和生态效益等证明材料。
9. 附加情况证明材料：可以是项目成效被各级领导批示肯定的证明材料；项目承担单位人员担任国际、全国、省级标准化专业技术委员会的证明材料；项目获得市、县级标准创新贡献奖的证明材料；项目获得“浙江标准”标识的证明材料；项目获得省级以上标准“领跑者”称号的证明材料等。
10. 其他证明材料。