

“南粤家政”工程标准体系规划与路线图 (2022—2026年)

概 况

习近平总书记强调，家政服务是朝阳产业，既满足了农村进城务工人员的就业需求，也满足了城市家庭育儿养老的现实需求，要把这个互利共赢的工作做实做好，办成爱心工程。广东省作为我国的经济强省，也是家政服务需求大省，家政服务业发展迅速，服务手段和服务模式不断创新。2019年至2021年，广东省陆续颁布《关于促进家政服务业提质扩容的实施意见》《广东省实施“南粤家政”工程促进就业工作方案》等重要政策，为打造良性循环的家政服务市场环境，引领行业高质量发展明确了方向和具体措施。同时，广东省也发布了11项家政服务地方标准，一定程度上填补了行业标准空白。

在此基础上，如何优化标准化顶层设计，做好未来五年的标准化工作统筹规划，进一步体现广东省家政服务业的特点、特色和先进性，从“补短板”到“出亮点”，还需深入推进“南粤家政”工程标准化建设，持续建立健全“南粤家政”工程标准体系，充分发挥出标准化在“南粤家政”工程中的引领性作用。对此，2021年9月23日，省市场监管局会同省教育厅、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省商务厅、省卫生健康委，正式启动“南粤家政”工程标准体系规划与路线图项目，这是以高标准引领“南粤家政”工程高质量发展的又一重要措施，旨在通过剖析产业链上中下游，构筑

多层次多维度的“南粤家政”工程标准体系，促进广东省家政服务业的职业化、专业化、品牌化和国际化发展。

“南粤家政”工程标准体系规划与路线图，围绕家政企业、家政从业人员、家政用户三个维度，涵盖家政服务、家政培训、家政管理、家政信用、家政智能化等多个领域，将重点制定居家、母婴、养老、医疗护理、幼儿照料、管家服务、服务评价、从业人员技能、用户管理、家政智能化服务和平台建设等方面的地方标准和团体标准 57 项，并形成“南粤家政”工程标准化建设长效机制。“南粤家政”工程标准体系规划与路线图，将为广东省家政服务业的标准制修订计划和标准化工作部署提供指引，为推动“南粤家政”工程走向职业化、专业化、品牌化和国际化夯实基础，为“南粤家政”工程高质量发展规划“一盘棋”、画好“一张图”。

标准体系规划

(含标准体系框架图和标准明细表)

标准体系框架是一定范围内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体（见图 1—3）。标准明细表是按照标准体系结构图的层次关系，形成的标准集合，是体系框架的细化（见表 2）。

“南粤家政”工程标准体系规划是以广东省“南粤家政”工程实施进度为依据，在综合分析我省家政服务业的基础上，考虑家政服务的内涵与外延、行业特点与本质，打造囊括家政服务、家政培训、家政信用、家政管理等的标准体系框架，内容包括：000“南粤家政”工程通用基础标准体系、100“南粤家政”工程服务标准体系、200“南粤家政”工程培训评价标准体系、300“南粤家政”工程管理标准体系、400“南粤家政”工程用户管理标准体系和 500“南粤家政”工程智能化标准体系共六个子体系。000“南粤家政”工程通用基础标准体系是指对家政服务业具有广泛和普遍指导意义的标准体系，是其他体系的基础。100“南粤家政”工程服务标准体系是为满足家政用户的需要，规范家政服务机构、服务人员与用户之间直接或间接的家政服务提供活动的标准体系，是家政服务业的核心环节。200“南粤家政”工程培训评价标准体系是为规范家政服务业培训考核、培训质量以及从业人员能力要求而制定的标准体系。300“南粤家政”工程管理标准体系是为支撑家政服务有效提供而制定的标准体系，是服务标准体系的直接支撑。400“南粤家政”工程用户管理标准体系是为规范家政用户的行为

管理、信息管理、信用管理等建立的标准体系。500“南粤家政”工程智能化标准体系是为促进人工智能技术与新型家政产业融合而建立的标准体系。

“南粤家政”工程标准体系框架图

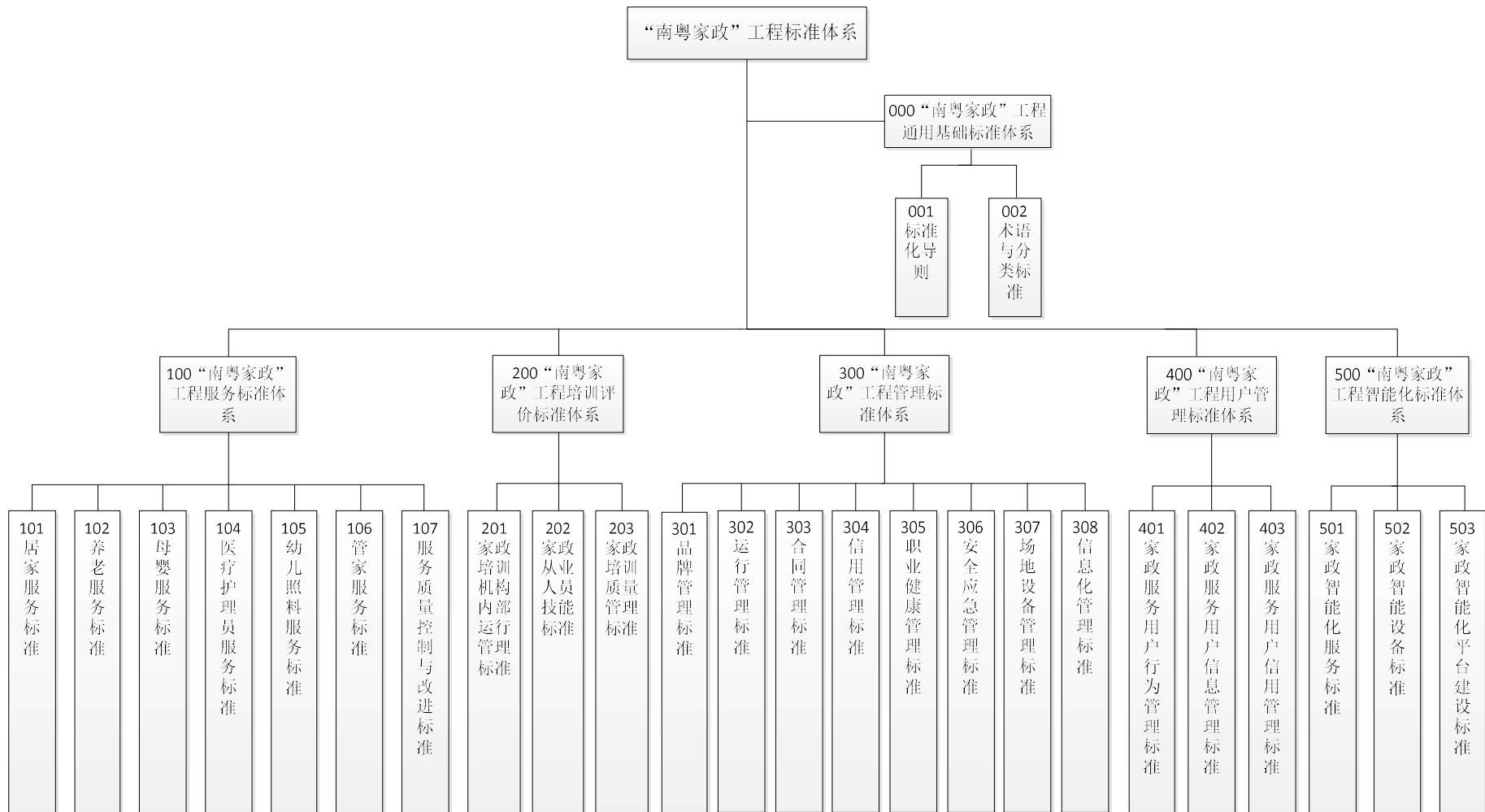


图 1 “南粤家政”工程标准体系总框架图

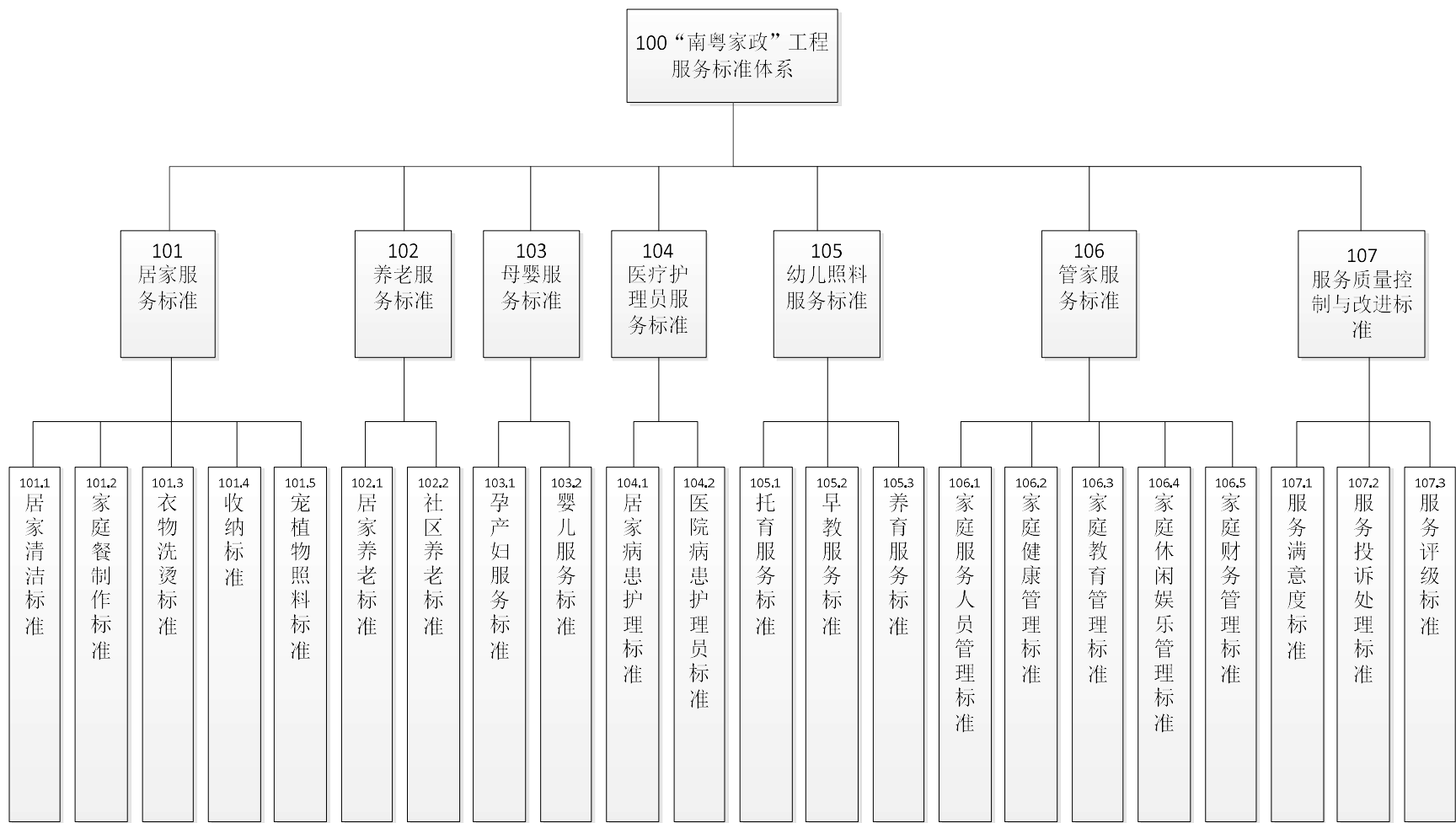


图2 “南粤家政”工程标准子体系框架图——服务标准体系

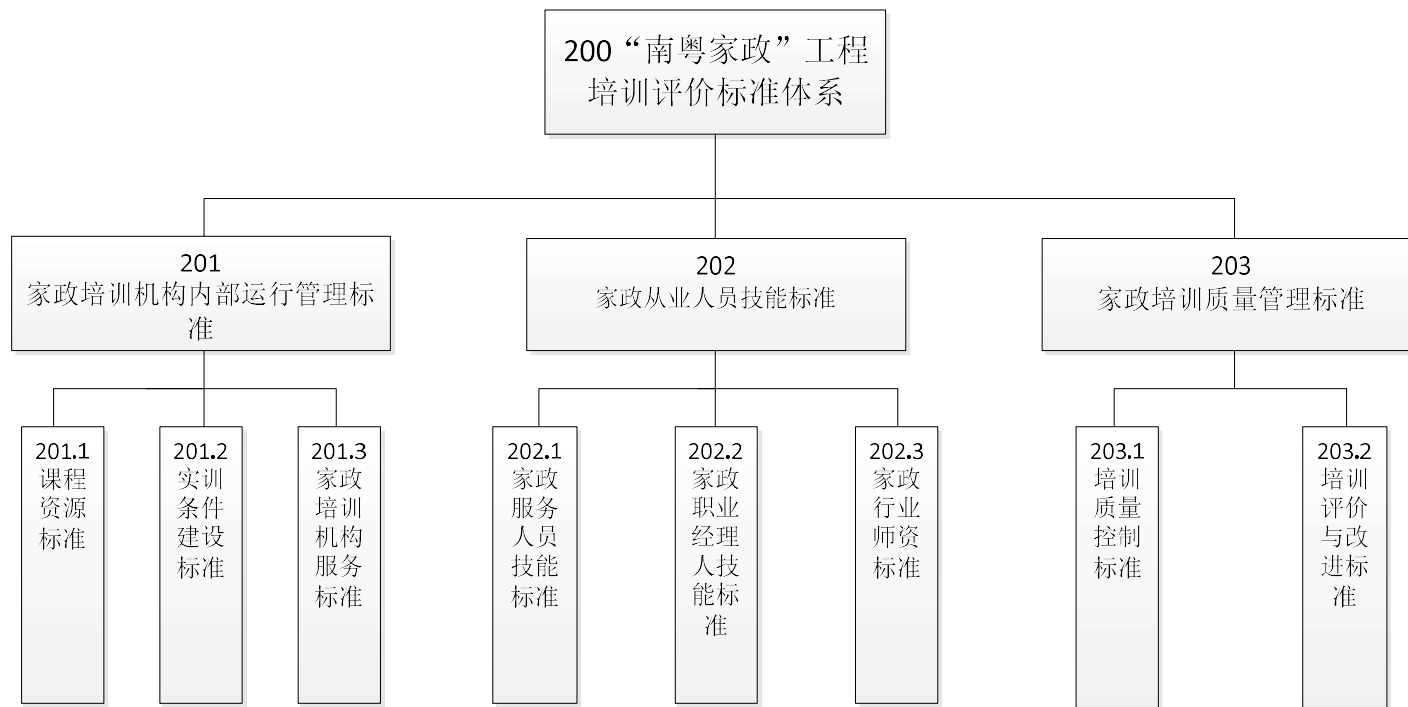


图3 “南粤家政”工程标准子体系框架图——培训评价标准体系

“南粤家政”工程标准体系明细表

与“南粤家政”工程相关的法律法规与上层指导性文件见表 1，“南粤家政”工程标准体系明细见表 2，现行的与“南粤家政”工程最相关的国家、行业、地方、团体标准、湾区标准共 37 项，在研国家标准 7 项、地方标准 8 项，建议制修订的标准共 57 项。其中，“南粤家政”工程标准体系制修订建议表（见表 3）是结合我省家政服务业发展现状、“南粤家政”工程推进情况等因素，按照标准体系框架，提出标准研制建议。可按照时间规划，循序渐进，重点突出，逐步研制、发布与实施。

表 1

法律法规与上层指导性文件明细表

序号	文件类型	发布单位	文件名称	文号
1	法律、法规	中华人民共和国主席令	中华人民共和国标准化法	
2		省人大常委会	广东省标准化条例	
3	政策文件	中共中央、国务院	国家标准化发展纲要	
4		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
5			关于全面开放养老服务市场提升养老服务质量的若干意见	国办发〔2016〕91号
6			关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见	国办发〔2015〕85号
7		国家发展改革委	关于开展家政服务领域信用建设专项行动的通知	发改办社会〔2019〕878号
8		国家发展改革委等15部门	深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动三年实施方案	发改社会〔2021〕1505号
9		商务部等14部门	家政兴农行动计划（2021-2025年）	商服贸函〔2021〕512号
10		国家发展改革委、商务部	关于建立家政服务业信用体系的指导意见	商服贸函〔2020〕269号
11			关于开展家政服务业提质扩容“领跑者”行动试点工作的通知	发改社会〔2019〕1182号
12			商务部、国家卫生健康委	关于建立家政服务员分类体检制度的通知
13		国家中医药局	关于加强医疗护理员培训和规范管理工作	国卫医发〔2019〕49号

			知	
14		人社部	《关于印发〈职业技能等级评价机构备案事项办理指南（试行）〉和〈技能人才评价违纪违规行为处理工作指引（试行）〉的函》	人社职司便函〔2021〕57号
15		省政府办公厅	广东省人民政府办公厅关于促进家政服务业提质扩容的实施意见	粤府办〔2020〕3号
16		省人力资源社会保障厅	关于印发“南粤家政”基层服务示范站、服务超市、产业园建设指引的通知	粤人社函〔2021〕94号
17			关于印发“南粤家政”综合服务示范基地和培训基地建设指引的通知	粤人社函〔2020〕189号
18			关于印发广东省家政服务培训示范基地认定管理暂行办法的通知	粤人社规〔2020〕11号
19			广东省职业技能培训课程标准开发技术规程（试行）	粤人社规〔2020〕3号
20			广东省实施“南粤家政”工程促进就业工作方案	粤人社发〔2019〕121号
21	省人力资源社会保障厅、省商务厅		广东省“南粤家政”居家服务培训项目实施方案	粤人社函〔2020〕1768号
22			广东省“南粤家政”母婴服务培训项目实施方案	粤人社函〔2020〕1769号
23	省人力资源社会保障厅、省卫生健康委		广东省“南粤家政”医疗护理服务培训项目实施方案	粤人社函〔2020〕1771号
24	省人力资源社会保障厅、省民政厅	广东省“南粤家政”养老服务培训项目实施方案	粤人社函〔2020〕1770号	
25	省教育厅、省人力资源社会保障厅、省民政厅、省工商局	民办培训机构的设置标准	粤教策〔2018〕6号	

26	广东省职业技能服务指导中心	关于做好社会培训评价组织职业技能等级认定属地监管工作的通知	粤技服〔2021〕152号
27		关于印发《广东省社会培训评价组织职业技能等级认定考评人员管理工作指引》的通知	粤技服〔2021〕149号
28		关于印发《广东省技能人才评价质量督导工作实施细则》的通知	粤技服〔2021〕18号
29	中国劳动社会保障出版社	中华人民共和国职业分类大典（2015版）	
30	人力资源社会保障部	公共营养师	国家职业技能标准 职业编码：4-14-02-01
31		保育师	国家职业技能标准 职业编码：4-10-01-03
32		婴幼儿发展引导员	国家职业技能标准 职业编码：4-10-01-01
33		家政服务员（2019年版）	国家职业技能标准 职业编码：4-10-01-06
34		省人力资源社会保障厅、省卫生健康委	产后康复
35	母乳喂养指导		粤人社函〔2020〕332号
36	孕产妇和新生儿患者护理		粤人社函〔2020〕332号
37	病患护理		粤人社函〔2020〕332号
38		老年患者护理	粤人社函〔2020〕205号
39	省人力资源社会保障厅、省民政厅	老年人健康管理	粤人社函〔2020〕335号

40			居家养老照护	粤人社函〔2020〕202号
41			老年人日常康复应用	粤人社函〔2020〕202号
42			老年人失智照护	粤人社函〔2020〕202号
43			老年人照护需求评估	粤人社函〔2020〕202号
44		省人力资源社会保障厅、省商务厅	家庭餐制作	粤人社函〔2020〕334号
45			家庭保洁	粤人社函〔2020〕203号

表2

“南粤家政”工程标准体系明细表

序号	子体系	类别	标准名称	标准号/文号	标准类别	标准状态
1	000 “南粤家政” 工程通用基础标准	001 标准化导则	家政服务 家政服务机构标准体系 建设指南	DB44/T 2291-2021	地方标准	现行有效
2		002 术语与分类 标准	家政服务分类标准	计划号： 20161349-T-317	国家标准	正在起草
3			家政服务业通用术语	SB/T 10847-2012	行业标准	现行有效
4	100 “南粤家政” 工程服务标准	101 居家服务标 准	家政服务 钟点服务质量规范	SB/T 11136-2015	行业标准	现行有效
5			社区家政中介服务规范	DB44/T 1519-2015	地方标准	现行有效
6			家政服务 家务服务质量规范	DB44/T 2315-2021	地方标准	现行有效
7			家庭保洁服务规范	计划号： 20120324-T-469	国家标准	正在审查
8			家政服务 家庭餐制作服务规范		地方标准	拟制定
9			家政服务 家电清洗服务规范		地方标准	拟制定
10			家政服务 家具保养服务规范		团体标准	拟制定
11			家政服务 收纳服务规范		团体标准	拟制定
12			家政服务 宠植物照料服务规范		团体标准	拟制定

13			家政服务 家庭消杀除虫服务规范		团体标准	拟制定	
14			家政服务 除螨服务规范		团体标准	拟制定	
15		102 养老服务标准	社区服务指南 第8部分：家政服务	GB/T 20647.8-2006	国家标准	现行有效	
16			社区老年人日间照料中心服务基本要求	GB/T 33168-2016	国家标准	现行有效	
17			社区居家养老服务规范	DB44/T 1518-2015	地方标准	现行有效	
18			老年居家护理服务规范	T/GDACM 0105-2021	湾区标准	现行有效	
19			家政服务 社区居家养老生活照料服务规范		地方标准	拟制定	
20			家政服务 社区居家养老健康管理服务规范		地方标准	拟制定	
21			家政服务 社区居家养老精神慰藉服务规范		地方标准	拟制定	
22			103 母婴服务标准	家庭育婴服务基本要求	GB/T 28918-2012	国家标准	现行有效
23				家政服务 母婴生活护理服务质量规范	GB/T 31771-2015	国家标准	现行有效
24		母婴保健服务场所通用要求		GB/T 33855-2017	国家标准	现行有效	
25		家庭母婴护理服务规范		SB/T 10984-2013	行业标准	现行有效	
26		家政服务 家庭人员照料服务规范		DB44/T 2314-2021	地方标准	现行有效	

27			家政服务 产后康复服务规范		地方标准	已立项
28			家政服务 月子中心服务规范		地方标准	拟制定
29		104 医疗护理员 服务标准	家政服务 居家病患陪护服务规范		地方标准	已立项
30			家政服务 医院病患护理员服务规范		地方标准	拟制定
31		105 幼儿照料服 务标准	早期教育服务规范	GB/T 31725-2015	国家标准	现行有效
32			婴幼儿托育服务规范	T/GDEEA 001-2021	湾区标准	现行有效
33			早期发展指导（教育）机构管理规范	T/GDEEA 002-2021	湾区标准	现行有效
34			家政服务 早教机构服务规范		地方标准	拟制定
35		106 管家服务标 准	家政服务 家庭服务人员管理标准		团体标准	拟制定
36			家政服务 家庭健康管理标准		团体标准	拟制定
37			家政服务 家庭教育管理标准		团体标准	拟制定
38			家政服务 家庭休闲娱乐管理标准		团体标准	拟制定
39			家政服务 家庭财务管理标准		团体标准	拟制定
40		107 服务质量控 制与评价标准	家政服务机构等级划分及评定	GB/T 31772-2015	国家标准	现行有效
41			家政服务 投诉处理规范	DB44/T 2317-2021	地方标准	现行有效
42			家政服务 家政服务机构满意度测评		团体标准	拟制定

43			家政服务 家政服务员星级评定规范		团体标准	拟制定
44			家政服务 服务质量评定规范		团体标准	拟制定
45	200 “南粤家政” 工程培训评价标准	201 家政培训机构内部运行管理标准	家政服务 企业培训管理规范	DB44/T 2292-2021	地方标准	现行有效
46			家政服务 培训基地建设管理规范		地方标准	拟制定
47			家政服务 培训机构管理规范		地方标准	拟制定
48			家政服务 课程开发基本规范		团体标准	拟制定
49			家政服务 培训信息管理规范		团体标准	拟制定
50			202 家政从业人员技能标准	家政服务 家政服务员职业规范	DB44/T 2293-2021	地方标准
51		家政服务培训规范		DB4404/T 8-2021	地方标准 (珠海)	现行有效
52		家政服务 师资培训管理规范			地方标准	已立项
53		家政服务 运营职业技能等级规范			地方标准	已立项
54		家庭服务职业技能等级规范			地方标准	已立项
55		家政服务 家庭服务职业技能培训课程规范			地方标准	拟制定
56		家政服务 家庭服务职业技能师资培训课程规范			地方标准	拟制定

57			家政服务 家庭服务职业技能考评员管理规范		地方标准	拟制定	
58			家政服务 运营职业技能培训课程规范		地方标准	拟制定	
59			家政服务 运营职业技能师资培训课程规范		地方标准	拟制定	
60			家政服务 运营职业技能考评员管理规范		地方标准	拟制定	
61		203 家政培训质量管理标准	家政服务 家庭服务职业技能考核站点建设规范		团体标准	拟制定	
62			家政服务 运营职业技能考核站点建设规范		团体标准	拟制定	
63			家政服务 培训质量管理规范		团体标准	拟制定	
64			家政服务 职业技能考评质量管理规范		团体标准	拟制定	
65			家政服务 职业技能大赛组织管理规范		团体标准	拟制定	
66	300 “南粤家政” 工程管理标准	301 品牌管理标准	区域品牌培育与建设指南	GB/T 39904-2021	国家标准	现行有效	
67				企业品牌培育指南	GB/T 38372-2020	国家标准	现行有效
68				家政服务 品牌建设指南		地方标准	拟制定
69				家政服务 品牌评价规范		地方标准	拟制定

70			家政服务 品牌推广指南		地方标准	拟制定
71		302 运行管理标准	家政服务 家政服务机构经营管理规范	DB44/T 2316-2021	地方标准	现行有效
72			家政服务通用要求	DB4404/T 7-2021	地方标准 (珠海)	现行有效
73			家政服务 新冠肺炎疫情防控指南		团体标准	拟制定
74		303 合同管理标准	家政服务 合同管理规范	DB44/T 2290-2021	地方标准	现行有效
75		304 信用管理标准	家政服务信用档案建立基本要求	SB/T 11224-2021	行业标准	现行有效
76			家政服务 企业信用管理体系	DB44/T 2266-2021	地方标准	现行有效
77			家政服务 企业信用评价	DB44/T 2265-2021	地方标准	现行有效
78			家政服务 家政服务员信用信息管理规范	DB44/T 2289-2021	地方标准	现行有效
79			家政服务信用等级评价规范 第1部分：服务企业	DB4401/T 110.1-2021	地方标准 (广州)	现行有效
80			家政服务信用等级评价规范 第2部分：从业人员	DB4401/T 110.2-2021	地方标准 (广州)	现行有效
81			家政服务企业诚信评价指南	计划号： 20154094-T-317	国家标准	正在起草
82			家政服务 企业信用等级评定细则		团体标准	拟制定

83			家政服务 企业信用报告编写规范		团体标准	拟制定	
84			家政服务 企业信用信息管理规范		团体标准	拟制定	
85		305 职业健康管理标准	家政服务 体检管理规范		地方标准	拟制定	
86			家政服务 家政服务人员心理疏导规范		地方标准	拟制定	
87			家政服务 家政服务人员健康管理规范		团体标准	拟制定	
88		306 安全应急管理标准	家政服务业应急快速反应规范	SB/T 10849-2012	行业标准	现行有效	
89			家政服务 高处悬吊清洗作业企业安全管理规范		地方标准	拟制定	
90		307 场地设备管理标准	社区老年人日间照料中心设施设备配置	GB/T 33169-2016	国家标准	现行有效	
91			家政服务 社区基层服务站建设和服务规范		地方标准	已立项	
92		308 信息化管理标准	家政服务 网络中心建设技术规范	SB/T 10980-2013	行业标准	现行有效	
93			家政服务 网络中心运营管理规范	SB/T 10981-2013	行业标准	现行有效	
94		400 “南粤家政”工程用户管理标准	401 家政服务用户行为管理标准	家政服务 用户行为要求		团体标准	拟制定
95			402 家政服务用户信息管理标准	家政服务 用户个人信息保护指南		团体标准	拟制定

96		403 家政服务用户信用管理标准	家政服务 用户信用信息管理规范		地方标准	待审定	
97			家政服务 用户信用评价		团体标准	拟制定	
98	500 “南粤家政” 工程智能化标准	501 家政智能化 服务标准	智能语音控制器通用安全技术要求	计划号： 20210747-T-604	国家标准	正在起草	
99				家政服务 家政智能化服务规范		地方标准	拟制定
100				家政服务 人工智能语音服务通用技术规范		地方标准	拟制定
101		502 家政智能设备标准	用于老年人生活辅助的智能家电系统 架构模型	GB/T 40439-2021	国家标准	即将实施	
102				用于老年人生活辅助的智能家电系统 通用安全要求	计划号： 20183096-T-607	国家标准	正在批准
103				智能设备管理 第1部分 概念和定义	计划号： 20214357-Z-604	国家标准	征求意见中
104				家政服务 智能设备应用规范		地方标准	拟制定
105				家政服务 智能设备维修服务规范		地方标准	拟制定
106		503 家政智能化 平台建设标准	家政服务 智慧居家养老服务信息平台建设与管理规范		地方标准	征求意见中	
107				家政服务 智能化平台技术要求		团体标准	拟制定
108				家政服务 智能化平台建设规范		团体标准	拟制定
109				家政服务 智能化平台管理规范		团体标准	拟制定

表 3

“南粤家政”工程标准制修订建议表

序号	子体系	类别	标准名称	标准状态	建议标准类别	备注
1	100 “南粤家政” 工程服务标准	101 居家服务标准	家政服务 家庭餐制作服务规范	拟制定	地方标准	拟于 2022 年立项编制
2			家政服务 家电清洗服务规范	拟制定	地方标准	拟于 2022 年立项编制
3			家政服务 家具保养服务规范	拟制定	团体标准	拟于 2023—2024 年立 项编制
4			家政服务 收纳服务规范	拟制定	团体标准	拟于 2023—2024 年立 项编制
5			家政服务 宠植物照料服务规范	拟制定	团体标准	拟于 2023—2024 年立 项编制
6			家政服务 家庭消杀除虫服务规范	拟制定	团体标准	拟于 2023—2024 年立 项编制
7			家政服务 除螨服务规范	拟制定	团体标准	拟于 2023—2024 年立 项编制
8		102 养老服务标准	家政服务 社区居家养老生活照料 服务规范	拟制定	地方标准	拟于 2023—2024 年立 项编制
9			家政服务 社区居家养老健康管理 服务规范	拟制定	地方标准	拟于 2023—2024 年立 项编制

10			家政服务 社区居家养老精神慰藉服务规范	拟制定	地方标准	拟于 2025—2026 年立项编制
11		103 母婴服务标准	家政服务 月子中心服务规范	拟制定	地方标准	拟于 2023—2024 年立项编制
12		104 医疗护理员服务标准	家政服务 医院病患护理员服务规范	拟制定	地方标准	拟于 2023—2024 年立项编制
13		105 幼儿照料服务标准	家政服务 早教机构服务规范	拟制定	地方标准	拟于 2023—2024 年立项编制
14		106 管家服务标准	家政服务 家庭服务人员管理标准	拟制定	团体标准	拟于 2025—2026 年立项编制
15	家政服务 家庭健康管理标准		拟制定	团体标准	拟于 2025—2026 年立项编制	
16	家政服务 家庭教育管理标准		拟制定	团体标准	拟于 2025—2026 年立项编制	
17	家政服务 家庭休闲娱乐管理标准		拟制定	团体标准	拟于 2025—2026 年立项编制	
18	家政服务 家庭财务管理标准		拟制定	团体标准	拟于 2025—2026 年立项编制	
19		107 服务质量控制与评价标准	家政服务 家政服务机构满意度测评	拟制定	团体标准	拟于 2025—2026 年立项编制
20			家政服务 家政服务员星级评定规范	拟制定	团体标准	拟于 2025—2026 年立项编制

21			家政服务 服务质量评定规范	拟制定	团体标准	拟于 2025—2026 年立项编制
22	200 “南粤家政” 工程培训评价标准	201 家政培训机构内部运行管理标准	家政服务 培训基地建设管理规范	拟制定	地方标准	拟于 2022 年立项编制
23			家政服务 培训机构管理规范	拟制定	地方标准	拟于 2022 年立项编制
24			家政服务 课程开发基本规范	拟制定	团体标准	拟于 2023—2024 年立项编制
25			家政服务 培训信息管理规范	拟制定	团体标准	拟于 2025—2026 年立项编制
26			202 家政从业人员技能标准	家政服务 家庭服务职业技能培训课程规范	拟制定	地方标准
27		家政服务 家庭服务职业技能师资培训课程规范		拟制定	地方标准	拟于 2022 年立项编制
28		家政服务 家庭服务职业技能考评员管理规范		拟制定	地方标准	拟于 2023-2024 年立项编制
29		家政服务 运营职业技能培训课程规范		拟制定	地方标准	拟于 2022 年立项编制
30		家政服务 运营职业技能师资培训课程规范		拟制定	地方标准	拟于 2022 年立项编制
31		家政服务 运营职业技能考评员管理规范		拟制定	地方标准	拟于 2023-2024 年立项编制
32		203 家政培训质量管理标准		家政服务 家庭服务职业技能考核站点建设规范	拟制定	团体标准

33			家政服务 运营职业技能考核站点建设规范	拟制定	团体标准	拟于 2023-2024 年立项编制
34			家政服务 培训质量管理规范	拟制定	团体标准	拟于 2025—2026 年立项编制
35			家政服务 职业技能考评质量管理规范	拟制定	团体标准	拟于 2023—2024 年立项编制
36			家政服务 职业技能大赛组织管理规范	拟制定	团体标准	拟于 2023—2024 年立项编制
37	300 “南粤家政” 工程管理标准	301 品牌管理标准	家政服务 品牌建设指南	拟制定	地方标准	拟于 2025—2026 年立项编制
38			家政服务 品牌评价规范	拟制定	地方标准	拟于 2025—2026 年立项编制
39			家政服务 品牌推广指南	拟制定	地方标准	拟于 2025—2026 年立项编制
40		302 运行管理标准	家政服务 新冠肺炎疫情防控指南	拟制定	团体标准	拟于 2021 年立项编制
41		304 信用管理标准	家政服务 企业信用等级评定细则	拟制定	团体标准	拟于 2022 年立项编制
42			家政服务 企业信用报告编写规范	拟制定	团体标准	拟于 2022 年立项编制
43			家政服务 企业信用信息管理规范	拟制定	团体标准	拟于 2022 年立项编制
44		305 职业健康管	家政服务 体检管理规范	拟制定	地方标准	拟于 2022 年立项编制

45		理标准	家政服务 家政服务人员心理疏导规范	拟制定	地方标准	拟于 2022 年立项编制
46			家政服务 家政服务人员健康管理规范	拟制定	团体标准	拟于 2023—2024 年立项编制
47		306 安全应急管理标准	家政服务 高处悬吊清洗作业企业安全管理规范	拟制定	地方标准	拟于 2025—2026 年立项编制
48	400 “南粤家政”工程用户管理标准	401 家政服务用户行为管理标准	家政服务 用户行为要求	拟制定	团体标准	拟于 2022 年立项编制
49		402 家政服务用户信息管理标准	家政服务 用户个人信息保护指南	拟制定	团体标准	拟于 2022 年立项编制
50		403 家政服务用户信用管理标准	家政服务 用户信用评价	拟制定	团体标准	拟于 2023—2024 年立项编制
51	500 “南粤家政”工程智能化管理标准	501 家政智能化服务标准	家政服务 家政智能化服务规范	拟制定	地方标准	拟于 2023—2024 年立项编制
52			家政服务 人工智能语音服务通用技术规范	拟制定	地方标准	拟于 2023—2024 年立项编制
53		502 家政智能设备标准	家政服务 智能设备应用规范	拟制定	地方标准	拟于 2023—2024 年立项编制
54			家政服务 智能设备维修服务规范	拟制定	地方标准	拟于 2023—2024 年立项编制
55		503 家政智能化平台建设标准	家政服务 智能化平台技术要求	拟制定	团体标准	拟于 2025—2026 年立项编制

56			家政服务 智能化平台建设规范	拟制定	团体标准	拟于 2025—2026 年立 项编制
57			家政服务 智能化平台管理规范	拟制定	团体标准	拟于 2025—2026 年立 项编制

表 4

“南粤家政”工程标准统计表

标准类别	现行标准个数	在研标准个数	拟制定标准个数
国家标准	10	7	0
行业标准	7	0	0
地方标准（省级）	13	8	26
地方标准（市级）	4	0	0
团体标准	0	0	31
湾区标准	3	0	0
标准合计	37	15	57

“南粤家政”工程标准化路线图 (2022—2026 年)

标准化路线图是指运用简洁的图形、表格、文字等形式描述标准化的步骤或标准化相关环节之间的逻辑关系，明确了未来一段时期的标准化发展目标，以及完成该目标所需要的资源和条件，是开展标准化工作的全方位蓝图。

“南粤家政”工程标准化路线图（见图 4），主要围绕“南粤家政”工程标准化重要内容，按时间和标准化内容两个维度进行设计，分别从标准化研究、平台建设、关键标准制修订、标准实施与评定、示范推广、品牌打造与维护、政策保障、人才队伍建设等八个方面确定“南粤家政”工程的战略推进进程和目标。

标准化重要内容	2022年	2023-2024年	2025-2026年
标准化研究	发布“南粤家政”工程标准体系	开展标准化水平分析、标准实施机制手段和实施效益评估研究，探索标准化促进“南粤家政”工程创新工作机制 根据行业发展需要对标准体系进行相应的调整或扩充	
平台建设	完善广东省家政服务标准化技术委员会的机制建设	打造“南粤家政”标准化促进团体 建立家政服务标准信息资源库和标准跟踪管理、标准评定管理系统，打造“南粤家政”工程标准化信息公共服务平台 持续完善标委会的运营模式和监督机制，标委会技术统筹能力和行业凝聚力增强	充分发挥各团体在标准研制和推广中的作用 推广服务平台的应用，完善标准服务于企业、家政服务人员、消费者的能力和水平
关键标准制修订	按计划推进10项家政地方标准研制 针对新技术、新产品、新业态或市场细分领域、服务评定领域等，制定相关团体标准 深度挖掘粤港澳大湾区共性高、易融合的家政服务重点领域，孵化家政领域的湾区标准，推动粤港澳大湾区家政服务标准共建	加快补齐我省家政领域标准空白，推动家政服务标准体系的全覆盖，体现先进性	“政府指引、市场主导、社会参与”的标准研制机制日趋成熟，标准供给增加，标准体系全面成套、科学先进，指导行业发展效果显著
标准实施与评定	针对已发布的家政标准开展宣贯培训 确定家政企业信用评定模式，成立评定委员会，发布评定细则，开展首批30家企业的评定 开展家政服务质量监测和评定。建立家政服务质量第三方认证制度。培育一批家政领域质量评定和认证机构。	定期举办标准宣贯培训，逐渐达到家政标准全体系与省内全地市覆盖，提升从业人员标准化意识和水平 持续开展家政企业信用评定和宣传推广工作	将家政企业质量评定和认证结果纳入家政企业信用记录和公共信用评价范畴，依法依规予以公示。
示范推广	鼓励各地市优秀家政企业申报国家级或省级标准化试点 推进家政服务标准化试点专项行动	推动家政服务标准化试点示范工作，总结经验并在行业内推广	形成一批有影响力的家政服务标准化示范企业，汇编家政服务标准化应用示范案例
品牌打造与维护	制定“南粤家政”工程品牌战略标准化支撑方案	完善“南粤家政”相关评定标准，助力品牌建设	以标准化和知识产权保护手段强化品牌建设成果，提高“南粤家政”品牌的公信力和影响力
政策保障	发布“南粤家政”工程标准化路线图	出台标准化研究扶持政策，支持企业、协会和科研机构开展家政标准化研究工作，承担重要标准化活动 加强粤港澳大湾区家政服务交流合作、推动“南粤家政”工程国际化，制定标准化专项发展政策	
人才队伍建设	积极发动和吸纳家政企业、行业协会管理人员，参与家政标准化相关活动 整合家政行业专家和标准化专家，组建家政标准化专家库	通过培训、实操等手段，培养一批既懂技术、又熟悉标准化的复合型人才	逐步将家政服务标准化理念和内容融入家政职业院校课程或家政职业经理人培训内容，加快家政标准化人才队伍发展壮大

图4 “南粤家政”工程标准化路线图