

ICS 35.240.99
A 10
备案号:40307—2013

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10980—2013

家政服务网络中心建设技术规范

Constructing technical specifications of
domestic service network center

2013-04-16 发布

2013-11-01 实施



中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 提出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国家庭服务业协会信息研究中心、北京易盟天地信息技术有限公司、宁波 81890 求助服务中心。

本标准主要起草人：傅彦生、胡道林、张辉、郭凤虹、付昕昕、李玉霞、刘薇、马驰。

家政服务网络中心建设技术规范

1 范围

本标准规定了家政服务网络中心的术语和定义、功能要求、服务内容、服务流程、管理制度、网络系统构成及建设要求。

本标准适用于家政服务网络中心的建设。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

家政服务网络中心 domestic service network center

通过电话、网络等信息手段,为企业、用户提供供需对接服务的载体。中心提供信息咨询、供需对接、人才调配、标准制定、资质认证、服务监督等服务,成为对接供需、规范服务、保障安全的中心。

2.2

服务提供单位 service provider

依法设立从事家政服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织。

2.3

服务用户 service user

接受家政服务的对象。以下简称“用户”。

3 功能要求

3.1 需求受理

用户通过网站、固定电话、移动电话、智能手机客户端、WAP方式、数字电视等提交服务需求,家政服务网络中心统一受理用户服务需求。

3.2 服务对接

根据家政服务提供单位能提供的服务项目、服务距离、人员情况、服务价格等信息,准确对接服务需求。

3.3 服务跟踪

适时对用户及服务提供单位进行必要回访,对于无法满足需求的,及时调整订单匹配,调换服务人员。

3.4 服务评价

收集用户对服务人员、服务提供单位的评价,建立服务评价体系,中心对服务人员、服务提供单位进行信用评级。

3.5 信息查询

建立家政服务人员信息系统和服务提供单位信息系统,提供服务人员基本信息、培训资质、服务历史、信用等级等相关信息查询功能,提供服务提供单位经营资质、信用等级等相关信息查询功能。

3.6 行业统计

建立行业信息统计系统,配合政府了解行业发展状况,满足政府行业管理职能要求。

3.7 招工培训

面向服务人员开通求职通道,对服务人员进行统一培训,提供服务人员培训证书查询功能。

3.8 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,负责中心网站的管理和维护,负责中心网站部分内容的制作。

3.9 质量保障

对网络中心、服务提供单位的服务质量进行监督检查。

4 服务内容

4.1 家庭服务

收集与家政服务相关的信息,提供相关服务,包括家庭教育、家庭保姆、装修装饰、物品搬运、礼仪庆典、保洁保养、家庭陪护、养老托幼、代办代购等。

4.2 维修服务

收集与维修相关的信息,提供相关服务,包括房屋建筑、家用电器、交通工具、通讯设备、供电供水供气设施设备、家居用品等。

4.3 养老服务

收集和提供与养老服务相关的信息,包括敬老、养老、托老、医护、康复等。

4.4 医疗服务

收集和提供与医疗服务相关的信息,包括健康追溯、在线寻医、专家咨询、医药咨询、网上医院、专家在线、网上药店、医疗常识等。

4.5 社区导购

收集和提供与社区导购相关的信息,包括商品热销、二手市场、商场一览、打折速递、市场行情、在线交易等。

4.6 房屋租售

收集和提供与房屋租售相关的信息,包括买房档案、卖房档案、租房查询、交易专栏等。

4.7 人才招聘

收集和提供与人才招聘相关的信息,包括招聘信息、求职信息、职业培训介绍等。

4.8 法律服务

收集和提供与法律服务相关的信息,包括律师事务所介绍、专业法律咨询服务、法律常识等。

4.9 生活百事

收集和提供与生活百事相关的信息,包括工商办证、税务管理、驾照车辆、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。

4.10 其他服务

其他满足用户合理需求的服务。

5 服务流程

5.1 需求受理

获取用户需求,根据需求做相应的记录。

5.2 获取信息

根据需求受理的历史数据获取电话号码,并从历史数据库中调出相应服务记录。

5.3 信息处理

详实询问用户,记录用户需求信息,对于信息咨询类,直接答复;对于需要由服务提供者提供服务的,转送至相关方。对于重复来电,系统能自动显示历史交流信息,避免服务提供单位二次询问。处理、答复过程自动录音。

5.4 需求对接

系统根据就近原则进行准确匹配,将用户需求信息告知服务提供单位。

5.5 服务提供

跟踪和记录服务提供单位与用户之间的服务对接、服务提供和服务费用收取等情况。

5.6 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。给每个服务提供单位进行服务能力和服务质量考核。同时监督服务提供单位服务标准化执行情况。

5.7 统计分析

根据家政服务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。

6 管理制度

6.1 服务提供单位约束制度

与服务提供单位签订质量保证协议,对服务对象有健全的质量回访制度,对服务提供单位实行监控,对信誉良好的服务提供单位向社会重点推荐,对信誉极其恶劣的服务提供单位应结束合作关系。

6.2 教育培训制度

通过职业培训对各类服务人员进行服务技能训练,鼓励服务提供单位对新增就业人员上岗进行职业培训。

6.3 服务质量保证制度

聘请专门的法律顾问,处理因服务质量和价格等引起的纠纷,对家政服务网络中心服务情况进行监督。

7 网络系统构成

7.1 智能信息交换系统

智能信息交换系统用以实现计算机和通讯的集成,将用户来电分发至服务座席以及语音,坐席外呼回访,记录、管理和检索每次通话的录音等功能。包括呼入呼出模块,IVR 模块、留言模块、录音模块及监控管理模块。具体框架参见附录 A。

7.2 数据库服务器

数据库服务器用以存储各类数据信息。

7.3 Web 服务器

Web 服务器用以支持中心网站运行。

7.4 业务应用服务器

业务应用服务器用以支持中心业务运营。

7.5 备份服务器

备份服务器用以保证数据安全。

7.6 接口服务器

接口服务器用于与外部业务系统对接。

7.7 核心交换机

核心交换机用于内部组网。

7.8 网络防火墙

网络防火墙用于信息安全和负载均衡。

8 建设要求

8.1 选址

8.1.1 场地位置

场地选址应符合当地办公楼安全卫生标准。

8.1.2 内部环境

场地内部环境应安静,隔音性较好,避免外部噪声对场地的影响,采光度要求好。

8.1.3 场地大小

场地总面积宜为 200 m² 以上,应可容纳满足中心运行所需的坐席、设备等,应规划小间机房以便服务器单独摆放。

8.1.4 通讯要求

确保场地光缆入户,能申请中继线。

8.1.5 电力要求

场地供电设备应可提供稳定可靠电源,宜配备不间断电源。

8.2 场地功能区划分

中心场地按功能进行划分,应包括接待区、综合办公区、呼叫中心区,可根据工作要求增加其他工作区域。

8.3 场地安全

8.3.1 安全防护设施

应急照明、火灾自动报警系统、防雷与接地设计、供配电系统等应符合现行国家有关规范的规定。

8.3.2 安全防护技术

出入口、楼梯间等应设置视频安防监控系统;机房宜设置入侵报警系统。

8.3.3 安全防护管理

应制定严格的安全防护管理制度,定期进行安全防护培训。

8.4 电子设备要求

中心应配备服务器、电脑、路由器、交换机、坐席耳机和其他办公服务设备,如打印机、电视机、饮水机等其他辅助设备。

附录 A
(资料性附录)
网络架构示意图

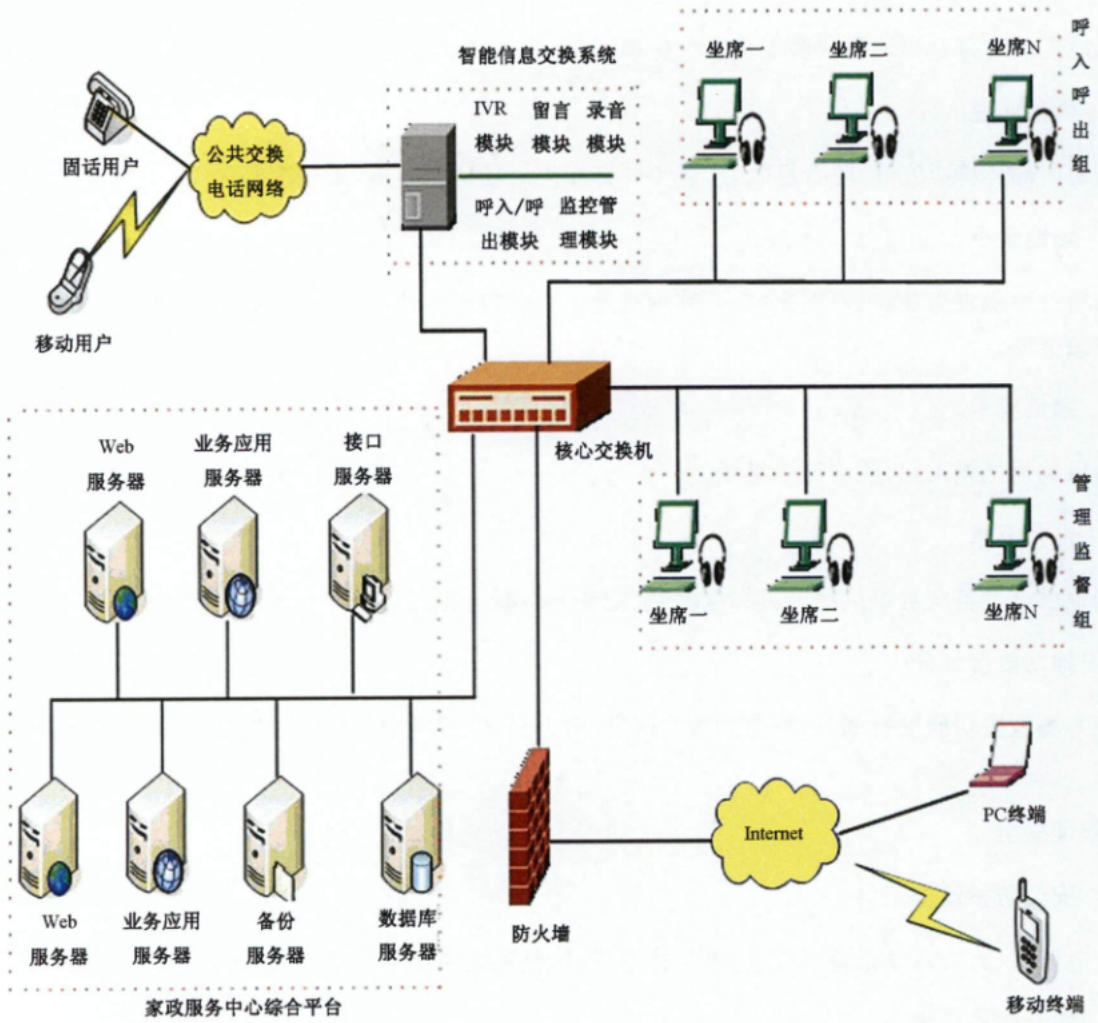


图 A.1 网络架构示意图

中华人民共和国国内贸易
行业标准
家政服务网络中心建设技术规范
SB/T 10980—2013

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

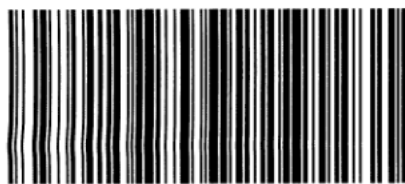
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 14 千字
2013年10月第一版 2013年10月第一次印刷

*

书号: 155066·2-26038 定价 18.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



SB/T 10980-2013