

## 附件 1

# 广州市推进家政服务业提质扩容“领跑者”行动 试点工作方案

根据《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）《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）《广州市发展改革委关于做好家政服务业提质扩容“领跑者”行动重点推进城市有关工作的函》文件精神，结合本市实际，制定本方案。

## 一、发展目标

推动家政服务供给侧改革，落实各项政策措施，推动产业发展。加快推进家政服务专业化、职业化、家政企业社区化、员工制发展。培育一批家政服务领跑企业、领跑社区、领跑专业。争取到 2022 年底，培育 2-3 个全国知名的家政服务品牌，员工制家政服务企业队伍不断扩大。建立完善家政服务业信用体系。每年培训家政服务从业人员和家政经理人不少于 4 万人次，建立形成家政行业人才队伍素质提升的长效机制。促进我市家政服务业提质扩容发展，满足多层次家政服务需求，扩大就业，改善民生。

## 二、工作机制

加强统筹协调和督导落实，在广州市推进家政服务发展领

导小组领导下，建立由市发展改革委、市商务局牵头的家政服务业提质扩容“领跑者”行动试点工作协调机制，及时研究解决家政服务业提质扩容“领跑者”的问题和瓶颈。要明确各参与部门责任分工，建立工作台账和工作响应机制，按照各项任务的时间节点有序推进，确保各项任务落到实处。

### 三、重点任务

#### （一）打造一批领跑企业

组织选定 7 家家政企业为广州市家政服务业提质扩容领跑企业。培育一批具有引领和示范效应的龙头企业，形成全市以至全省、全国家政服务业知名品牌。

**1.推动发展员工制家政服务企业。**推动并引导有条件的家政服务企业实施员工制管理。对员工制家政服务企业，按不超过其为所招用家政从业人员实际缴纳社会保险费的 50% 给予补贴。为符合条件的员工制家政企业员工提供免费岗前培训和“回炉”培训。（牵头单位：市人力资源社会保障局，配合单位：市医保局、商务局）。

**2.促进家政服务业与相关产业融合发展。**鼓励家政服务企业发展新模式新业态，推动家政服务企业与养老、育幼、物业、快递等服务业融合发展，拓展家政业务。大力发展家政电商、互联网中介等家政服务新模式，拓展线上线下融合发展业务。

（市商务局、人力资源社会保障局、民政局、卫生健康委按职责分工负责）

**3.推动家政服务规范化标准化建设。**推动落实家政服务系列规范标准，研究制定或修改完善适合本市实际的规范标准。推动开展家政服务企业等级评定工作、星级家政员、星级月嫂评定工作。（牵头单位：市商务局、市场监管局，配合单位：市人力资源社会保障局、总工会、妇联）推广使用合同示范文本，明确家政企业和用工家庭的权利和义务。（牵头单位：市商务局，配合单位：市人力资源社会保障局、总工会、妇联）以外来人员就业登记、家政服务企业从业人员注册登记等系统为载体，加强从业人员基本信息及从业经历信息管理。（牵头单位：市商务局，配合单位：市人力资源社会保障局、来穗人员服务管理局、妇联）

**4.推进家政行业公共服务平台建设。**推动广州市家政服务综合平台建设，提供供需对接、信息咨询、法律援助、健康保险、医疗护理、服务监督等功能，开发面向家政服务企业的家政商城、企业内部信息系统流程再造等增值服务。推动线上线下融合发展，扩大平台影响力，推动入驻平台的家政服务企业发展。（牵头单位：市妇联、商务局）

**5.推进家政服务信用管理。**建立健全家政服务诚信系统，完善家政服务企业信用记录、从业人员信用记录、身份核查、跟踪评价和管理制度。建立家政服务企业和从业人员综合信用评价机制和信用信息共享机制。（牵头单位：市商务局、妇联，配合单位：市发展改革委、人力资源社会保障局、公安局、政务

服务数据管理局、来穗人员服务管理局)以广州市家政服务综合平台为依托,推广家政“安心服务证”,提升从业人员服务质量,实现家政服务全程可追溯,推进行业规范化管理和行业诚信建设。(牵头单位:市商务局,配合单位:市公安局、人力资源社会保障局、妇联)加大守信联合激励和失信联合惩戒力度,推进家政服务诚信示范宣传。(市商务局、发展改革委、人力资源社会保障局、市场监管局按职责分工负责)

**6.推动家政企业积极参与家政扶贫。**对接广州对口帮扶的省内外相关地区,组织开展家政服务劳务合作交流,为我市输送家政服务从业人员。在各地采用定向输出、联合培训、联合办学、在当地开办家政服务企业等不同的合作方式,深入推进家政扶贫对接工作。(市商务局、人力资源社会保障局、妇联按职责分工负责)

## (二) 打造一批领跑社区

选定3个具有较好的社区家政服务基础的领跑社区,示范带动家政服务进社区各项政策落实。

**7.推动社区内家政服务场所建设。**鼓励家政企业在社区设置服务网点,其租赁场地不受用房性质限制。合理降低家政企业进驻社区的场地租金,水电等费用实行居民价格。租赁场所为住宅性质的,须由街道出具场地使用证明。(市住房和城乡建设局、规划和自然资源局、商务局、市场监管局、发展改革委、各区人民政府按职责分工负责)支持依托政府投资建设的有条

件的城乡社区综合服务设施（场地）设立家政服务网点，并适当减免租赁费用。国有企业物业在公开竞租同等条件下优先用于家政服务。鼓励家政服务企业发展以社区为中心、具备多项服务功能的家政服务网点。（牵头单位：各区人民政府，配合单位：市民政局、商务局、国资委）鼓励企业开设社区家政服务网点、建设家政培训基地，对符合条件的并经相关部门组织评审通过的项目给予支持。（牵头单位：各区人民政府，配合单位：市商务局）

**8.推进家政加社区养老融合发展。**搭建“家政+养老”融合发展平台，加强家政+养老服务供需对接。“广州市居家养老服务网上大厅”友情链接家政服务相关平台，方便老年人获取服务供给信息。加强家政服务公共平台在各区级、街（镇）级居家养老综合服务平台及社会工作服务站的宣传推广，推进家政服务进社区。（市民政局、商务局、妇联、各区人民政府等按职责分工负责）

### （三）打造领跑学校（专业）

选定2所设置家政相关专业的学校作为领跑学校（专业）。

**9.推进职业教育及职业培训。**培养母婴生活护理、育儿、养老护理、早教、婴幼儿推拿、病患护理等行业急需的专业人才。支持有条件的本科院校、技工院校及职业院校开设家政服务相关专业，扩大家政服务相关专业招生规模。（牵头单位：市教育局、人力资源社会保障局）将家政服务纳入当地各类职业技

能实训基地重要培训内容，推进家政培训示范基地建设，按规定给予奖补。落实劳动力技能晋升培训补贴政策，对成功考取育婴员、保育员等职业资格证书且符合政策条件的劳动者给予技能晋升培训补贴。优化简化培训补贴申领流程，适当提高补贴标准。（牵头单位：市人力资源社会保障局，配合单位：市总工会、妇联）

**10.支持家政服务企业开展校企合作。**支持符合条件的家政服务企业参与举办家政服务类职业院校和培训机构。将家政服务列为职业教育校企合作优先领域，打造一批校企合作示范项目。推进产教融合基地建设项目，对符合条件的家政类产教融合校企合作项目，积极争取纳入中央预算内投资支持范围。支持本市有条件的本科院校、职业院校及技工院校和家政示范企业开展联合办学。积极培育产教融合型家政服务企业。支持院校和企业联动，引进国际和港澳地区先进课程设计和教学管理体系，推进课程标准建设和教学改革。有计划组织区域性线上线下家政服务专场招聘会，搭建企业与劳动力供需对接平台。

（市教育局、人力资源社会保障局、发展改革委、商务局按职责分工负责）

**11.加大岗前培训和回炉培训力度。**对新上岗家政服务人员开展岗前培训，推动在岗家政服务人员参加“回炉”培训。通过院校培训、机构培训、企业培训等多种形式开展家政服务培训，每年培训家政服务从业人员和家政经理人不少于4万人次。（市

人力资源社会保障局、教育局、总工会、商务局、妇联等按职责分工负责)

#### (四) 全力推进“南粤家政”羊城行动

创新工作机制和服务机制，通过党委领导、政府引导、市场主导、制度建设、规范提升，加快家政服务业标准化、专业化、智能化发展。出台“羊城家政”基层服务站建设规范，指导各区在街镇建设基层服务站，推进尽快实现社区（村）家政服务全覆盖。建设一批市、区家政综合培训就业示范基地，扶持家政服务龙头企业发展，培育“羊城家政”示范门店。畅通“培训+就业”通道，构建“技能培训+操作实训+技能鉴定+就业服务”一体化服务体系，对标世界技能大赛和国际国内先进标准，重点建立母婴、居家、养老和医护等 4 个以上培训项目以及岗前培训、职业经理人培训、师资培训等 3 个以上类别的培训、考核标准体系，大力开展家政服务类培训。（市人力资源社会保障局、市发展改革委、市民政局、市财政局、市商务局、市卫生健康委、市总工会、市妇联，各区政府分工负责）

#### 四、保障措施

**12.推广家政服务商业保险。**鼓励保险公司开发专门的家政服务责任保险、意外伤害保险产品。鼓励家政服务企业为员工投保意外伤害保险、职业责任保险，参保雇主责任保险。支持有条件的家政服务企业为从业人员统一投保。（市人力资源社会保障局、妇联、商务局按职能分工负责）

**13.改善家政服务从业人员居住条件。**将符合条件的家政服务人员纳入公租房保障范围。符合公共租赁住房保障租赁补贴发放条件的，可通过领取租赁补贴在市场租房居住。（牵头单位：市住房城乡建设局）

**14.对家政从业人员给予积分入户照顾。**落实我市相关人才入户政策，推进家政行业相关人才入户广州。将家政服务人员纳入我市特殊技能、特殊服务行业一线从业人员范畴，给予积分入户照顾。五一劳动奖章、五一巾帼标兵、三八红旗手（集体）、城乡妇女岗位建功先进个人（集体）、青年文明号等评选表彰要向家政服务人员倾斜。对获得五一劳动奖章、五一巾帼标兵、三八红旗手、城乡妇女岗位建功先进个人以及在世界技能大赛和国家级一类、二类职业技能大赛中获奖的家政从业人员，纳入国家高技能人才评定范围，并在积分落户等方面给予照顾。（市发展改革委、公安局、人力资源社会保障局、市来穗人员服务管理局、商务局、总工会、妇联、团市委等部门按职责分工负责）

**15.为家政服务人员提供体检服务。**协调医疗机构为辖区内家政服务员提供岗前体检便利条件，从事体检的医院或体检机构要明示收费标准，做好体检记录，及时出具体检报告。（牵头单位：市卫生健康委、商务局）

**16.加大财税金融政策支持。**各部门加大资金筹措整合力度，加大对家政服务业提质扩容“领跑者”试点工作支持力度。（市商



务局、人力资源社会保障局、财政局、民政局、总工会、妇联按职责分工负责)落实支持养老、托育、家政等社区家庭服务业发展税费优惠政策。(牵头单位:市税务局,配合单位:市财政局、商务局)运用投资、债券、基金、担保等组合工具支持家政服务企业发展。鼓励商业银行探索对信用好的家政企业提供无抵押、无担保小额贷款。(市发展改革委、地方金融监管局、国资委、商务局按职责分工负责)落实社保及就业补助优惠政策。(牵头单位:市人力资源社会保障局)

**17.营造推动家政行业发展的社会氛围。**建立家政服务纠纷调解及权益保障机制,畅通“12315”互联网平台等消费者诉求渠道,完善家政服务纠纷常态化多元化调解机制。妥善处理家政服务企业与从业人员之间的劳动争议。(市商务局、市场监管局、政务服务数据管理局、人力资源社会保障局、总工会、妇联按职责分工负责)推动行业协会等行业组织发展建设。(市商务局、民政局按职责分工负责)积极开展家政服务示范企业及优秀从业人员评选、表扬及宣传活动,营造行业发展的良好社会氛围。(市商务局、人力资源和社会保障局、总工会、妇联按职责分工负责)