

国家发展和改革委员会  
商务 部  
教育 部 文件  
人力资源和社会保障部  
中华全国妇女联合会

发改社会〔2019〕1182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

各省、自治区、直辖市及计划单列市、新疆生产建设兵团发展改革委、商务厅（局）、教育厅（局）、人力资源社会保障厅（局）、妇联：

为贯彻落实《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，以下简称《意见》），促进形成示范引领效应，推进家政服务业高质量发展，国家发展改革委、商务部、教育部、人力资源社会保障部、全国妇联决定组织开展家政服务业提质扩容“领跑者”行动试点工作。现将有关事项通知如下。

## 一、总体要求

### （一）指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，坚持新发展理念，坚持高质量发展，坚持以人民为中心，以供给侧结构性改革为主线，持续推进“放管服”改革，繁荣家政服务市场，扩大有效供给，完善培训体系，加强诚信建设，推动家政服务业提质扩容，让人民群众有更多获得感、幸福感、安全感。

### （二）基本原则。

——降本优质。中央（省级）各部门提供政策清单，激发试点地区积极性；试点城市提供政策清单，降低企业运营成本；企业提供优质服务，多方共同推动家政服务业提质扩容。

——自愿参加。试点不搞“点球式”支持，鼓励有积极性的城市自愿申报，鼓励有实力、信用好、有参与意愿的企业按照给定条件自愿申请。

——公开透明。中央（省级）部门和试点城市人民政府提供的政策清单向社会公开，示范企业的服务内容、价格目录、服务

标准向社会公开，接受社会监督。

——竞争择优。优先考虑积极性高、敢于政策创新、为家政行业发展提供政策支持的城市；优先推介实力雄厚、服务优质、诚实守信的企业。

### （三）主要目标。

推动试点地区出台一批可持续、可复制的政策措施，培育一批竞争力强、服务质量高、经济社会效益好的家政企业，加强家政行业信用体系建设，健全家政人才培养体系，实现试点地区家政服务实训能力全覆盖。促进家政服务业质量进一步提高，基本实现专业化、规模化、网络化、规范化发展。

## 二、试点任务

### （一）试点城市主要任务。

1.营造良好市场环境。试点地区要以供给侧结构性改革为主线，深入推进“放管服”改革。推动家政进社区，促进居民就近享有便捷服务。与贫困县、大城市或家政龙头企业签订劳务对接协议。把家政服务纳入产教融合实训基地重点培训内容。实施品牌战略，培育一批家政服务知名品牌。推动家政服务业与相关产业融合发展。

2.深入开展家政培训提升行动。试点地区要制定培训计划，至少有1所本科高校和若干职业院校（含技工院校，下同）开设家政服务相关专业。以当地家政服务龙头企业、职业院校、本科高校、专业培训机构等为依托开展“家政培训提升行动”。统筹推

进“春潮行动”“工会技能培训促就业行动”“巾帼家政服务专项培训工程”等。建设一批以家政服务相关专业为特色的产教融合实训基地。利用各类技能实训基地政策支持家政劳务输出基地建设。

3.规范行业发展。制定或者修改完善家政服务领域规范性文件、法规、规章和标准。推广使用家政服务合同规范文本，明确家政服务三方权利义务关系。参照上海等城市的先进经验建立覆盖全域的家政持证上岗模式，统一为每一位合格的家政从业人员免费发放“居家上门服务证”。对家政企业开展考核评价并进行动态监管。发挥家政服务行业协会、消费者权益保护组织等作用，建立家政服务纠纷调解机制。建立家政服务员跟踪评价制度和信用记录管理制度，开发企业信用监管APP，开展社会化家政服务企业评价工作。

## （二）示范企业主要任务。

1.完善培训体系。要主动参加“家政培训提升行动”。参与编制家政服务培训标准及大纲，将在岗人员回炉培训纳入员工日常管理，将职业道德培养、法治教育等纳入培训课程。职业技能课程重点向老年服务、病患护理、母婴照料等领域倾斜，适度拓展心理学、医学、营养学、沟通技巧等基础知识。符合条件的家政企业积极创办家政服务类职业院校。

2.提高服务质量。开展优质服务承诺，公开服务质量信息。要公开服务项目和收费标准，与消费者签订家政服务协议，明确服

务内容清单和服务要求，严格执行服务内容、标准、规范，保证服务质量。要创新家政服务供给方式，积极运用互联网等信息技术提高管理和服务信息化水平。自觉接受第三方考核评价。

3.承担公益责任。要发挥在脱贫攻坚中的积极作用，结合“百城万村”家政扶贫工作、家政服务劳务对接扶贫行动，积极吸纳贫困地区富余劳动力，推动就业脱贫。对接当地“时间银行”，接受安排志愿者从事适宜志愿服务活动，并提供必要支持。研究制定企业标准，并积极向社会推广。

### 三、试点时间、数量、条件和程序

(一)试点时间。2019年—2022年。

(二)试点数量。遴选全国家政服务业提质扩容“领跑者”行动若干试点城市和示范企业。

(三)申报条件。

1.试点城市是地级市或县（区）级行政区域，并且出具承诺函，提供支持本地区家政服务业发展的政策包（附件2），中央（省级）各部门对试点地区进行适当支持（附件1）。已开展家庭服务体系建设或已建设家政劳务输出基地的城市可优先考虑。

2.示范企业优先考虑员工制家政企业，兼顾非员工制家政企业。企业需从事家政服务行业3年以上或者现有至少5个连锁门店。企业需登记取得营业执照（或民办非企业单位登记证书），愿意提供相应服务（附件3），运营状况稳定，财务状况良好，无违法情况，无不良信用记录并参加家政信用体系建设，有清晰的

商业模式，深度参与校企合作，可持续发展能力强。对信用等级较高的企业优先考虑。

#### （四）申报程序。

1.制定工作方案。试点城市和示范企业要分别制定工作方案，申报试点城市和示范企业应根据实际，全面推进工作任务，包括但不限于本通知列举的具体事项，鼓励各地和企业发挥主观能动性，积极推动政策和实践创新。

2.地方初审。试点城市方案需经城市地方人民政府审议同意后，由各地发展改革部门、商务主管部门逐级报送省级发展改革部门、商务主管部门，由省级发展改革部门、商务主管部门会同有关部门审核。示范企业方案需经试点地区发展改革部门、商务主管部门会同有关部门初审后，逐级报送省级发展改革、商务等部门审核。每个省（区、市）原则上可推荐若干个试点城市和5家左右示范企业。

3.确定名单。国家发展改革委、商务部会同教育部、人力资源社会保障部、全国妇联将根据申报情况，组织评审，及时公布试点城市和示范企业名单。国家发展改革委、商务部与试点城市签订试点工作承诺书，试点城市与示范企业签订服务承诺书。

### 四、工作要求

（一）加强组织领导。各省（区、市）发展改革、商务部门是试点工作的牵头部门，要会同教育、人力资源社会保障、妇联等部门切实加强组织领导，把创建试点示范摆上重要工作日程，

落实责任人，细化工作方案，抓紧组织开展创建工作。意愿申报试点的地区要抓紧成立专班，组织开展方案编制和审核筛选工作，并按程序尽快申报。

（二）明确工作进度。省级发展改革、商务会同有关部门对本地区申报材料进行初审，于2019年7月20日前将申报材料联合上报国家发展改革委、商务部，电子版同步报送联系人邮箱。

申报材料需包括：（1）省级发展改革、商务等部门关于开展试点工作的请示；（2）试点城市和示范企业工作方案（附件4）；（3）试点城市政策承诺函；（4）试点城市和示范企业家政培训提升行动计划表（附件5、6）；（5）试点城市人民政府同意申报的会议纪要。

（三）加强事中事后监管。试点城市和示范企业要根据工作计划，及时通报进展情况，每年向国家发展改革委、商务部提交进展情况报告，并同时抄报省级发展改革、商务等部门。国家发展改革委、商务部会同有关部门将建立试点工作评价机制，适时组织督导评估，对试点地区实行动态管理，及时总结有益经验和典型做法，并向全国推广，确保试点工作取得实效。

联系人：国家发展改革委社会发展司，宋文经 010-68502645，shfvc\_shs@ndrc.gov.cn

商务部服务贸易和商贸服务业司 李昊 010-85093778

教育部职业教育与成人教育司 张云河 010-66096810

人力资源社会保障部农民工工作司 陈兰 010-84208634

全国妇联妇女发展部 陈静 010-65103208

- 附件：1. 中央（省级）部门提供的政策清单  
2 城市人民政府提供的政策清单  
3 示范企业服务清单  
4 工作方案参考模板  
5 试点地区家政培训提升行动计划表  
6 示范企业家政培训提升行动计划表



---

国家发展改革委办公厅

2019年7月10日印发

---

## 附件 1

### 中央（省级）部门支持政策清单

1、对每个试点城市支持一个家政类产教融合校企合作项目，安排中央预算内投资予以支持。

2、支持试点地区符合条件的家政企业建设培育为产教融合型企业。

3、安排服务业发展资金支持建设家政服务信用体系。

4、保障按时足额拨付家政服务工程、巾帼家政服务专项培训工程等培训补贴资金。

5、从失业保险基金结余资金支持试点城市家政服务培训。

6、推动试点地区本科院校或职业院校增设家政服务相关专业，扩大家政服务相关专业招生规模。

7、推动试点地区家政示范企业与有关院校组建职业教育集团。

8、支持开展 1+X 证书制度试点。

9、支持院校企业引进国际先进课程设计和教学管理体系。

10、全国信用信息共享平台优先向试点城市的示范企业充分共享金融、税务、司法等可公开信用信息。

11、五一劳动奖章、五一巾帼标兵、三八红旗手（集体）、青年文明号等评选表彰向试点地区家政从业人员倾斜。

## 附件 2

# 城市人民政府提供的政策清单

### 一、必选项

#### (一) 放管服改革政策。

1、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。

2、企业对闲置厂房、社区用房等设施进行改造和利用，举办社区家政服务网点或家政培训基地。

3、以较低成本向家政企业提供闲置厂房、社区用房等作为家政服务培训基地。

4、制定或者修改完善家政服务领域规范性文件、法规、规章和标准。

5、表彰并组织当地媒体对家政示范企业和优秀家政服务人员进行大力宣传。

#### (二) 财税金融政策。

1、合理降低家政企业进驻社区的场地租金，水电等费用执行居民价格。

2、为辖区内家政服务员提供免费上岗前初次体检。

3、运用投资、基金等组合工具支持家政企业融资。

4、支持依托政府投资建设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。

#### (三) 教育培训支持政策。

1、支持本区域本科高校或职业院校增设家政服务相关专业，扩大家政服务相关专业招生规模。

2、支持本区域符合条件的家政示范企业开办家政服务类职业院校。

3、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。

4、支持本区域职业院校、本科高校和家政示范企业开展联合办学。

5、有计划组织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。

6、率先启动“家政培训提升行动”，开展各类培训活动，每年培训家政服务业和家政经理人不少于\_\_\_\_人次。

7、优化简化培训补贴申领流程，适当提高补贴标准。

8、为员工制家政企业人员提供免费的岗前培训和“回炉”培训。

## 二、自选项

### （一）改善家政从业人员居住条件。

1、以合适方式支持有条件的员工制家政企业建立职工集体宿舍。园区配建职工宿舍优先面向员工制家政企业职工。

2、将符合当地公租房保障条件的从业人员纳入保障范围，合理确定保障方式和标准，鼓励集中配租。

3、支持家政服务从业人员通过市场租房居住，政府对符合条件的给予租赁补贴。

4、大中型以上城市可利用城市现有设施改造作为员工制家政服务人员集体宿舍。

(二) 其他政策。

1、打造一批社区家政示范项目，统一标准和标识，统筹设置家政、养老、托育等服务内容，通过政府购买服务的方式予以支持。

2、为家政服务人员购买商业保险，组织家政企业和从业人员统一投保。

3、向有资质的培训机构、职业院校、普通本科高校和家政示范企业等，购买家政服务培训项目。

4、实行积分落户政策的城市对在世界技能大赛等比赛中获得重大奖励，以及国家级一类、二类职业技能大赛中获奖的家政服务人员给予照顾。

## 附件 3

# 示范企业服务清单

### 一、必选项

1、开展在岗培训、脱产培训、业务研修、技能竞赛等，将在岗人员回炉培训纳入员工日常管理。

2、开展“家政培训提升行动”，倡导标准化岗位技能培训，每年培训家政服务人员\_\_\_\_\_人次。

3、家政服务人员培训合格后 100%持证上门。

4、引进消化国际先进课程设计和教学管理体系，优化课程体系，将职业道德培养、法治教育等纳入家政培养培训课程，适度拓展心理学、医学、营养学、沟通技巧等基础知识。

5、积极申报产教融合型企业，与有关职业院校组建职业教育集团，深度参与技术技能人才培养。

6、公开服务项目和收费项目，使用家政服务合同示范文本。

7、组织家政从业人员做好健康体检，加强管理和监督。

8、开展第三方认证和优质服务承诺，公开服务质量信息。

9、积极纳入家政信用体系建设，共享企业、从业人员、消费者的基础信息和信用信息。

10、参保雇主责任险，为员工投保意外伤害保险、职业责任保险。

### 二、自选项

1、积极招用化解过剩产能企业失业人员、毕业年度高校毕

业生等，每年解决就业\_\_\_人。

2、培训并招用试点地区及其他地区贫困劳动力，每年实现精准脱贫\_\_\_\_\_人。

3、为家政从业人员申请公租房、租房补贴等，提供集中申请办理等服务。

4、建立职工集体宿舍或培训学校。

附件 4

\_\_\_\_市（州）/\_\_\_\_企业家政服务提质扩容  
“领跑者”行动试点工作方案

（供参考）

- 一、试点地区（示范企业）概况
- 二、已有工作基础
- 三、有利条件和不利因素分析
- 四、主要目标
- 五、具体任务
- 六、重大项目
- 七、保障措施
- 八、时间安排

## 附件 5

## \_\_\_\_市（州）2019-2022 年家政培训提升行动 计划表

2019 年（单位：人次）				
类别	政府培训	企业培训	院校培训	合计(政府培训+企业培训,下同)
家政企业职业经理人				
家政服务人员				
2020 年（单位：人次）				
	政府培训	企业培训	院校培训	合计
家政企业职业经理人				
家政服务人员				
2021 年（单位：人次）				
	政府培训	企业培训	院校培训	合计
家政企业职业经理人				
家政服务人员				
2022 年（单位：人次）				
	政府培训	企业培训	院校培训	合计
家政企业职业经理人				
家政服务人员				

附件 6

\_\_\_\_（企业）2019-2022 年家政培训提升行动  
计划表

单位：人次

类别	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	合计
企业职业经理人					
家政服务人员					

