

# 成都市家政服务业提质扩容“领跑者” 行动试点方案

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)和《关于开展2019-2020年家政培训提升行动的通知》文件要求，促进形成示范引领效应，推进家政服务业高质量发展，按照省发改委、省商务厅、省教育厅、省人社厅、省妇联《关于转发〈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〉的通知》(川发改社会〔2019〕324号)精神，结合全市家政服务业发展实际制定本方案。

## 一、成都市基本情况

(一)社会经济概况。2019年，成都市生产总值(GDP)17012.65亿元，较上年增长7.8%，其中第三产业增加值11155.86亿元，增长8.6%。全市常住人口1658.10万人，较上年增加25.1万人。其中，城镇常住人口1233.79万人，成都市户籍人口1500.07万人。2019年成都市常住人口城镇化率为74.41%，户籍人口城镇化率为62.54%。全市城镇居民人均可支配收入达到45878元，比上年增长8.9%。

(二)家政行业概况。在《四川省促进家政服务业发

展行动方案（2017-2020）》和《成都市促进家政服务行动计划（2018-2022）》等政策的助推下，全市家政服务业主动适应家政市场需求变化，围绕“规范化、产业化、品牌化”发展目标，逐步建立起开放多元、层次多样、规范有序的家政服务体系。利用“互联网+家政服务”等现代信息技术创新企业经营管理模式和发展方式，不断丰富家政服务内涵，延伸服务领域，大力提升行业整体发展水平，较大程度的满足广大居民对家政服务的消费需求和求职就业需求。家政服务业呈现出良好的发展态势。全市经市场监管部门注册归类的且正常开展经营业务的各类家政服务企业（机构）数约 3800 家。全市家政服务业市场规模超过 165 亿元，较 2018 年增长 10%，占全省家政市场规模的 42.31%，占全国家政市场规模的 2.39%。全市家政服务从业人员超过 42 万人，较 2018 年增长 5%。家政服务新需求，如衣物收纳、高级管家、营养配餐、心理安慰等新兴业态不断涌现。家政电商、连锁经营、定制化服务信用体系建设成为行业新的发展特征和推动转型升级的新动能。“成都家政”正在成为广大人民群众居家生活的重要帮手，更是成都加快建设美丽宜居公园城市的重要力量。

## **二、试点主要目标**

到 2022 年，培育 10 家竞争力强、服务质量高、经济

社会效益好的家政服务示范企业和 10 个家政培训体系健全、培训实力雄厚的产教融合家政服务培训基地。建立健全家政人才培训体系和信用体系，培训家政职业经理人超过 6750 人，培训家政服务人员超过 70300 人，实现全市大中型家政服务企业实训能力全覆盖。基本实现专业化、规模化、网络化、规范化发展，形成发展规范、布局合理、项目多样、高度信息化的家政行业发展新局面。

### **三、具体任务**

#### **（一）营造良好市场环境**

1. 完善发展支持政策。结合全市家政服务业发展实际，以供给侧结构性改革为主线，深入推进“放管服”政策落实，从家政服务培训、企业税收、人员保险、办公用房等方面入手，推动完善家政服务业发展支持政策。以政府购买服务的方式，支持家政行业协会、示范企业开展行业标准（规范）的制定与推广。

2. 促进家政服务进社区。家政服务作为社区生活的重要组成部分，纳入社区便民服务体系建设，鼓励家政企业与社区签订合作协议，建立社区服务站点和对接机制，构建家政服务社区消费新场景，提高家政服务便捷度。向居民和社区企业提供家政服务，扩大家政服务消费领域和消费群体。鼓励家政服务培训进社区，主要对社区“4050”、

失业人员开展家政职业技能培训，对社区居民开展服务消费观念的宣传培训。

3. 建立劳务对接机制。按照商务部“百城万村”家政扶贫和家政劳务输出基地建设工作要求，依托全市 6 家大型家政服务企业、家政劳务输出基地和全市近 10 万个家政服务就业岗位资源，与北京、上海、广州、深圳、香港、澳门等一线省（市）、国家级贫困县和示范企业建立良好的家政劳务合作对接机制，通过家政劳务输出，推动贫困人员特别是“建档立卡”贫困人员通过家政专业培训，实现充分就业。

4. 推进企业品牌创建。实施品牌化发展战略，提高家政服务机构“重信誉、创品牌”意识，鼓励本土企业争创中国驰名商标。支持有实力的家政企业走出去，对总部在成都的家政企业，在市外设立分支机构给予政策支持。

5. 大力培育示范企业。实施示范企业战略，鼓励和引导家政企业通过连锁经营、兼并重组、合资合作等方式做大做强。对达到一定规模的企业认定为示范企业，给予在税收、融资、社会保险、房屋租赁、人员培训、信息化建设等方面资金及政策支持。鼓励龙头家政企业通过品牌输出、特许经营、联盟等方式，辐射带动行业的标准化、规范化发展。

6. 积极引进品牌企业。梳理国内外品牌家政企业，针对成都发展需求，积极引进管理先进、模式新颖、品牌知名度高的家政企业来蓉设立区域总部或运营机构，对设立区域性总部或功能性总部的企业，给予资金及政策支持。

7. 鼓励产业融合发展。全面统筹物业服务、居家养老、健康服务、美容美发、幼儿托管等生活性服务业，鼓励家政企业充分挖掘家政产业链上下资源优势，与等居民生活服务机构融合发展，同时借助旅游业、健康服务、中医药服务快速发展的有利时机，研发新兴家政服务项目。

8. 鼓励发展特色企业。根据不同层次，不同类别的家政服务消费新需求，培育中小家政服务企业专业化、特色化、精细化发展，并给予一定的资金政策支持。

9. 开展行业主题活动。举办全国性家政行业论坛或峰会，塑造成都家政的品牌形象。开展全市性的各种行业技能大赛进社区、进企业、进机关、进楼宇等活动，提高家政行业社会影响力。开展年度品牌家政企业和先进个人评选活动。通过家政行业评比，推动行业争先创优，提升行业服务水平。

10. 实施品牌宣传行动。在本地主流媒体或官方媒体上设立家政信息频道，对家政先进企业、优秀从业人员、典型行业事、家政主题活动进行全媒体宣传推广，扩大行

业影响力。建立专业宣传团队，对家政政策进行全面、及时、深度的解析，对家政扶贫成果进行全网展示，并对国内外先进家政理念及模式进行跟踪报道，推进家政行业品牌化进程。利用新媒体手段制作家政特色内容，净化行业环境，营造良好的市场氛围。整合市级、省级以及中央级媒体资源，将成都家政品牌逐步推向全国乃至海外。

## （二）深入开展家政培训提升行动

1. 打造产教融合培训基地。依托家政行业协会及相关机构认定一批产教融合家政服务培训基地。制定家政行业培训基地标准，明确培训课程、培训课时和职业认证标准体系。通过校企合作，积极培养中高端家政从业人才，开展定制式人才培养。重点推进理论培训和实景操作相结合的培训模式，支持开展在线培训。鼓励家政企业通过猎头公司等人力资源服务机构引进人才，支持家政企业建立首席技师制度和首席技师工作室。

2. 开展家政培训提升行动。依托高校、职业技术学院、家政行业协会面向家政企业负责人通过统一授课、考察调研、集中研讨等方式开展家政职业经理人培训。协调工会、妇联等部门统筹开展“工会技能培训促就业行动”、“巾帼家政培训工程”、“天府妹子培训工程”等面向家政服务一线人员的技能培训。

### （三）规范家政服务发展

1. 完善推广服务标准。依托行业协会和其他社会组织完善家政服务行业标准和企业标准。开展编制家政信用记录制度、家政企业和从业人员上线标准（规范）、家政行业“红名单”和“黑名单”管理办法、家政企业日常运营标准、家政主流服务项目技术规范、家政示范企业评选办法等行业标准。推动《家庭清洁服务流程及质量标准》、《母婴护理服务规范》、《保姆（钟点工）服务规范》等成为地方标准。制定鼓励和支持家政示范企业参与国家、省级家政服务标准制定，提升成都在家政服务标准化建设的话语权。开展家政服务标准化试点工作，依托示范企业和特色企业，带动行业标准化和规范化发展。研究制定家政企业的市场准入制度、家政服务矛盾纠纷调解制度，补齐行业发展短板。

2. 加强信用体系建设。按照“政府引导、企业为主、分步实施、强化应用”的原则，以“百城万村”家政扶贫试点企业、劳务输出基地和大型家政企业为依托，重点围绕家政信用记录、信用体系建设相关标准（规范）、家政职业培训基地、家政从业人员注册制管理、信用企业评选和信用体系建设宣传等内容，推进全市家政信用体系建设。实现家政服务企业和家政从业人员信用记录录入商务部业务系

统统一平台统一管理和信息公开。

3. 规范监督市场管理。加大对家政服务市场查处力度，重点查处家政服务非法中介行为，着力维护好消费者合法权益。全面推行《成都市家庭清洁服务合同》、《成都市母婴护理服务合同》、《成都市保姆（钟点工）服务合同》文本。建立全市家政服务行业统计机制，依托成都市城市社会经济调查队等机构，重点收集家政行业收入、企业数量、从业人员规模等行业发展信息。

4. 强化提升行业自律。依托行业协会推动家政服务企业开展规范化建设，制定行业服务公约，支持社会组织调解服务纠纷。强化行业协会服务能力建设，扩大会员规模，通过行业交流，行业论坛和行业培训等方式，吸引家政产业链相关服务机构加入行业组织，提高行业影响力。引导家政服务企业或相关服务机构签署《成都市家政服务业行业诚信自律公约》和《成都市家政服务企业诚信经营承诺书》，增强行业自律意识。

#### **四、重大项目**

（一）示范企业培育项目。实施示范企业战略，鼓励和引导家政企业通过连锁经营、兼并重组、合资合作等方式培育 10 家示范企业。鼓励示范企业通过品牌输出、特许经营、联盟等方式，辐射带动行业的标准化、规范化发展。

（二）信用体系建设项目。按照“政府引导、企业为主、分步实施、强化应用”的原则，以“百城万村”家政扶贫试点企业、劳务输出基地和大型家政企业为依托，建立家政企业、从业人员信用档案。开展信用体系建设相关标准（规范）制定。打造产教融合家政职业培训基地。推行家政从业人员“持证上岗”，实行“一人一卡一码”规范管理。开展信用企业评选和信用体系建设宣传。实现家政服务企业和家政从业人员信用记录录入商务部业务系统统一平台统一管理和信息公开。

（三）家政人才培育项目。依托高校、职业技术学院、家政行业协会面向家政企业负责人通过统一授课、考察调研、集中研讨等方式提升家政企业负责人企业管理能力，推动企业规范管理和品牌建设。依托大型家政服务企业和专业培训机构，建立家政产教融合培训基地，按照“五个统一”（师资统一、教材统一、课程统一、考核统一、认证统一）的方式开展家政从业人员岗前培训、回炉培训。统筹开展“家政培训提升行动”、“工会技能培训促就业行动”、“巾帼家政培训工程”、“天府妹子培训工程”等。开展家政职业经理人培训。支持企业建立首席技师制度，设立首席技师工作室。

（四）家政劳务对接项目。按照商务部“百城万村”家

政扶贫和家政劳务输出基地建设工作要求，依托全市 6 家大型家政服务企业、家政劳务输出基地和全市近 10 万个家政服务就业岗位资源，与北京、上海、广州、深圳、香港、澳门等一线省（市）、国家级贫困县和示范企业建立良好的家政劳务合作对接机制，通过家政劳务输出，推动贫困人员特别是“建档立卡”贫困人员通过家政专业培训，实现充分就业。

（五）品牌宣传行动项目。在本地主流媒体或官方媒体上设立家政信息频道，建立专业宣传团队，利用新媒体手段制作家政特色内容，整合市级、省级以及中央级媒体资源，将“成都家政”品牌逐步推向全国乃至海外。

（六）行业主题活动项目。举办全国性家政行业论坛或峰会。开展全市性的各种行业技能大赛进社区、进企业、进机关、进楼宇等活动。开展年度品牌家政企业和先进个人评选活动。

（七）家政服务进社区项目。鼓励示范企业和品牌家政企业与社区签订合作协议，向居民和企业提供家政服务。家政服务培训进社区，主要对社区“4050”、失业人员开展家政职业技能培训，同时开展家政服务新型消费观念转变宣讲。将家政服务信息平台与社区便民生活服务平台实现高度对接。

## 五、保障措施

（一）加强组织协调。建立由分管市领导挂帅，市发改委、市商务局、市人社局、市教育局、市妇联、市财政局等机构组成的工作推进联动机制，明确责任主体，各司其职，形成合力。每半年召开一次联系会议研究解决发展家政服务业的重大问题，畅通相关工作信息报送渠道，建立完善行业统计制度，推动各项任务取得重大进展，促进家政服务业健康发展。

（二）明确工作责任。各部门按照工作方案，开展工作任务梳理，落实责任分工，加强部门协调，充分组织积极性，落实城市政策清单，推动家政服务业提质扩容。

（三）强化协会作用。加强协会自身建设，增强行业协会的广泛性、代表性、权威性，充分发挥行业协会的服务、协调、维权、规范和指导作用。支持行业协会开展行业统计和行业调查，制定行业服务标准，掌握行业基本情况和发展变化，为制定规划、政策等提供依据。

（四）营造社会氛围。充分发挥舆论导向作用，大力宣传发展家政服务业的政策措施和家政服务新观念，对家政服务从业人员的社会贡献、典型事例、先进人物、品牌企业等开展专题报道，发挥媒体舆论导向作用，增强社会共识感和获得感。

# 成都市家政服务业提质扩容“领跑者” 行动试点工作推进小组成员名单

**组 长：**刘筱柳 成都市副市长

**副组长：**廖成珍 成都市政府副秘书长、办公厅主任

**牵头单位：**市商务局

**成员单位：**市委宣传部、市委政法委、市发改委、市教育局、市公安局、市财政局、市人社局、市规划和自然资源局、市住建局、市卫健委、市市场监管局、市金融监管局、市总工会、团市委、市妇联

# 成都市家政服务业提质扩容“领跑者”行动 领跑企业名单

成都三六零家庭服务有限公司

成都黄大姐保洁服务有限公司

成都市南芳服务有限公司

四川树德教育管理有限公司

成都万家和家政服务有限公司

# 成都市家政服务业提质扩容“领跑者”行动 领跑社区名单

成都市武侯区黉门街社区

成都市高新区府城社区

# 成都市家政服务业提质扩容“领跑者” 行动领跑学校名单

成都职业技术学院