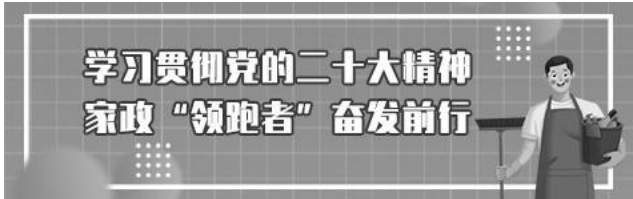


民生视窗

People's livelihood



编者按:家政服务业是朝阳产业,大有可为。深入学习贯彻党的二十大精神,促进家政服务业提质扩容,有利于扩大居家养老和育幼等服务的供给,是着力解决好人民群众急难愁盼问题的重要举措,是发展现代服务业提高人民生活品质的重要内容。2019年以来,促进家政服务业提质扩容领跑者行动重点推进城市(简称“家政领跑城市”)扛起“领跑”

责任,加强组织领导,印发工作方案,形成上下联动、齐抓共管、协同推进的工作格局,“头雁效应”初步显现,形成了一批典型经验。为此,国家发展改革委社会司会同城市和小城镇改革发展中心、中国发展改革报社进行了总结梳理,现予以刊发,供其他地方学习借鉴,引导全国各地深入贯彻党的二十大精神,持续推动家政服务业规范发展。

广州:打响南粤家政品牌 争做全国“排头兵”

□ 本报记者 程 晖

广东省广州市自2019年成为家政领跑城市以来,相继成立了“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”三项工程羊城行动领导小组,提出支持发展家政服务业的十类30项措施,确定了7家领跑企业、3个领跑社区和两所领跑学校,助力广州实现老城市新活力、“四个出新出彩”。2021年底,广州市家政企业数(不含个体工商户)774个,较2019年增长39%;家政从业人员46万人,较2019年增长31%。其中,员工制家政企业64个,企业产值2.3亿元,在全国处于领先地位。

亮点之一:打造全国领先的家政产业体系

一是加大财政扶持。对认定为市级家政服务龙头企业和诚信企业的按规定分别给予30万元、20万元一次性奖补;对“羊城家政优质服务门店”给予10万元一次性奖补,逐步建成供给与需求基本平衡的家政服务产业体系。

二是促进产业融合。依托176个羊城基层服务站整合养老、医疗等资源,积极打造“家政+养老”“家政+智能家居”“家政+社工”等特色示范项目,满足多样化、差异化需求,较好地实现了产业融合。

三是大力培育员工制家政企业。出台员工制家政企业补贴政策,平均每年从就业补贴资金中安排5000万元。鼓励高校毕业生到员工制家政企业就业,按规定给予每人每年1万元的专项就业补贴。

四是建立区域帮扶机制。广州积极与梅州、清远及贵州等地建立家政扶贫对接帮扶机制,助推对口帮扶地区就业扶贫。2021年3月,“南粤家政”羊城行动助推毕节就业家政扶贫入选全国社会领域公共服务助力脱贫攻坚58个典型案例。

亮点之二:初步形成“15分钟优质家政服务圈”

一是建设线下服务站点。依托党群服务中心布局,搭建起包含居家服务、母婴服务、养老服务、医疗护理、转介服务等五大服务内容

的服务站点,形成“一街(镇)一品”的“家政+”多元组合特色服务模式。目前,家政街镇服务能力覆盖率达到100%。

二是打造线上服务平台。建设完善公益性家政公共服务平台——家政服务综合平台,打通176个羊城家政基层服务站,提供管理平台和服务端口。截至今年11月25日,平台进驻家政企业528家,登记在册家政从业人员动态数据26万条,服务超47万余人次,累计登记

追溯约40万个服务订单。

亮点之三:打造家政培训“广州标准”和“广州质量”

一是强化家政专业建设。2021年,广州市有市属本科高校和职业院校(含技工院校)45所,其中开设家政服务相关专业的共24所,相关专业学生1.49万人,市属职业院校2021年就业率92%以上,技工院校就业率98%以上。

二是打造先进培训体系。构建“技能培训+操作实训+技能评价+就业服务”一体化的服务体系,与法国、日本、菲律宾等国家的高端机构合作,完成4项全省家政课程培训标准体系编订工作。2021年7月,参加省第一届“南粤家政”技能大赛总决赛,获得金牌、奖牌、总分皆为全省第一。

三是落实培训优惠补贴。打造省市区三级家政培训基地38个,累计发放培训基地补贴1000余万元。开展引进家政培训课程、服务标准、评价规范补助,符合条件的基地每个给予5万元一次性补贴。3年累计培训家政从业人员21.6万余人次。

四是推进家政领域产教融合。推进国家产教融合试点城市建设,筹划广州市轻工高级技工学校产教融合实训基地等75个重大项目。

目。截至2022年3月,5家家政企业入选省级产教融合型企业建设培育库。

亮点之四:率先出台多层次的人才保障政策

一是提高职业保障水平。推出全国首个家政服务业“商业+公益”保险保障新模式,制定《广州市家政服务“商业+公益”综合保险办法(试行)》,推出“商业保险+公益补贴”线上投保、补贴及理赔申请通道,帮助家政企业及从业人员增强抗风险能力。

二是给予积分入户优惠。自2020年起,将家政从业人员纳入广州市特殊技能、特殊艰苦行业一线从业人员范畴,并给予积分入户照顾。2020年~2021年,共有11名家政从业人员通过该项政策成功落户广州。

三是开展行业薪资调查。开展2021年广州市“南粤家政”工资报酬水平调查,发布保姆、月嫂、育婴员等相关岗位工资价位数据,为保护从业人员合法权益提供了重要抓手。

亮点之五:建立可信赖的家政服务信用体系

一是发放“安心服务证”。2020年5月启动广州市家政“安心服务证”项目,推进持证家政服务“可查询、可追溯、可评价”。已累计培



训发证超6万人。

二是开展信用等级评价。创新发布全国首个家政从业人员信用等级评价标准,将家政企业信用等级划分为5A~1A五个等级,为家政服务信用评价提供标准和支撑。目前,广州市5A级家政企业9家;4A级家政企业8家;3A级家政企业17家;2A级家政企业60家;1A级家政企业39家。

温州:提质扩容结硕果 奋楫逐浪谋共富



□ 刘道生

近年来,浙江省温州市全面推进家政行业规范化、法治化、标准化发展。现有家政企业475家,家政从业人员7.8万余人,家政产值达43.97亿元,培育了70余家竞争力强、服务质量高、经济社会效益好的员工制家政企业,建成社区家政服务网点102个,确定了5家领跑企业、两个领跑社区和3所领跑学校,家政脱贫工作入选《社会领域公共服务助力脱贫攻坚典型案例》。

亮点之一:创新打造“法治家政”发展模式

一是出台家政服务管理条例。温州市于

2019年正式启动家政立法工作,2021年3月26日,《温州市家政服务条例》经浙江省人大常委会审查批准,于2021年8月1日起正式施行。温州市因此成为全国第一个完成家政服务立法工作的地市级城市。

二是建设家政服务质量标准体系。2021年12月3日,温州市正式施行《家政便民服务站建设与运营规范》《家政服务溯源管理规范》和《家政服务母婴护理服务规范》三项地方标准,率全国地市之先建成家政服务质量标准体系。

亮点之二:创新打造“数字家政”发展模式

一是率先实现家政全流程线上服务。温州市自主研发了“温州家服云”信息系统,并与浙江省商务厅“浙里好家政”平台对接,贯通数据4.3万条,入驻机构191家,数量全省第一。

二是依托信息平台持续优化服务。温州市创新构建了家政人力资源挖掘、开发、储备、适配、评价、信用、保障、监管的全链条立体化互动式生态服务治理系统,建成家政服务全流

程评价体系。

亮点之三:创新打造“放心家政”发展模式

一是建成家政服务信用工作体系。温州市全力搭建家政服务信用体系,目前已核查验从业人员6.8万名,为消费者享受家政服务装上“一把安全锁”。

二是建成家政服务健康管理服务体系。出台家政服务人员健康体检标准,并提供健康体检补贴,把牢家政服务人员的安全底线。目前累计持码人员近4.4万人。

亮点之四:创新打造“便民家政”发展模式

一是家政产业集聚实体多点开花。温州市先后建立4个家政产业园区,并进行政策资金补贴。温州家庭服务市场目前已集聚20个家政机构,累计接待市民6万余人。

二是建设社区家政便民服务站。温州市建成社区家政便民服务站102个,累计发放社区家政便民服务站补贴459万元。连续组织以“沐便民暖风·享云惠家服”“家政小巴进社区”等系列主题家政便民活动,服务市民3万余人。

三是创新打造家服驿站。依托经济型酒店、青年旅社等,为家政服务人员每年每人提供10天的优惠住所。2021年建成家服驿站床位600张,服务人员超600人次。

四是实现多端驱动的“乘法效应”。温州市形成以4个家政产业园区为核心,102个家政便民服务站为触角,“温州家服云”信息平台为依托,三个层次的线上线下家政服务交流供给体系,推动与家服驿站、社区服务、培训机构呼应联动,进一步打通家政“最后一公里”。

亮点之五:创新打造“品牌家政”建设模式

一是打造独具特色的家政品牌。温州市各县(市、区)、职业院校结合地方产业和文化特色,联合家政企业开展品牌建设,先后建成了“楠溪月嫂”“海霞月嫂”等温州家政品牌。

二是搭建大型企业合作渠道。引进科技企业与家政领跑企业共同打造“智慧养老”家政服务模式,探索建立“机构—社区—居家”一体化智慧医养平台。

三是建立家政企业评价体系。制定《温州市家政服务机构培育补贴赋分标准》等文件,对在发展员工制、社区服务等方面取得成效的给予最高20万元的补贴。2021年,共补贴企业18家,发放补贴234万元。

亮点之六:创新打造“扶贫家政”发展模式

一是畅通家政劳务协作机制。依托“百城联动促发展”跨省劳务协作机制,组织家政企业前往河南信阳、安徽阜阳、四川南充及遂宁、贵州铜仁、湖北恩施和湖南湘西等地开展35余场跨省劳务协作招聘会,吸引来温就业人员2000余人。

二是降低家政人员就业成本。推出家政服务人员就业专项补贴套餐,目前已累计发放家政人员补贴452.9万元。

三是融合家政培训就业与扶贫。每年培训低收入家政人员2000多人次,就业率达94.8%,帮助永嘉、洞头等市内区县500余户次“零就业”家庭实现就业增收。在四川、江西、陕西等地通过家政技能扶持“零就业”家庭1600余人次。

济南:以人为本 构建生态圈赋能家政企业

□ 本报记者 程 晖

近年来,山东省济南市积极创新思路,注重人才培养、质量提升和品牌培育,形成“政策引导、市场共建、协会助力”的工作格局,构建起“创新、融合、共享、多赢”的家政生态体系。目前,济南市有600多个家政企业,确定7家领跑企业、两个领跑社区、3所领跑学校。“阳光大姐”商标被认定为中国家庭服务行业首个“中国驰名商标”。

亮点之一:强化技能培训,赋能高素质人才

一是育训并举。济南市有5所市属高等职业院校、两所驻济民办本科院校、22所中等职业学校面向养老、育幼等方向开设了家政服务类相关专业,培养家政服务高素质从业人员,年在岗生4.8万人。济南市扩消费、促发展专项资金中,对省商务厅等有关部门认定或备案的家庭服务培训机构,通过职业技能鉴定机构、人力资源和社会保障部门考试合格,职业技能鉴定等级在中级以上的育婴员,按照每人最高不超过500元对家政服务培训机构予以补贴。

二是以赛促教,技能为本。“阳光大姐”被确定为国家级技能大师工作室,连续三届夺得全国巾帼家政职业技能大赛冠军。

三是实施“金围裙”工程。2019年以来,济南民办职业技能培训机构新开设家政、护理、早教、人力资源等相关专业287个,吸引相关专业学生进入家政行业。

亮点之二:强化标准建设,赋能高质量服务

一是加强标准引领。成立了家庭服务行业协会,出台《济南市家庭服务业行业公约》。“阳光大姐”作为首批国家级服务业标准化示范单位,是全国家政服务标准化示范基地,承担国家家政服务标准化技术委员会秘书处工作,在全国家政行业率先引入了ISO9001质量管理体系,制定企业标准1260项、地方标准9项、国家标准5项。

二是加强信用建设。将家政企业为所属家政服务员建立的信用记录纳入扩消费、促发展专项资金支持项目,对企业信用记录按每家不高于10万元的标准进行补助,对家政服务员信用记录按每人不超过100元给予家政企业补助。目前,已有90多家企业在国家家政信用平台建立企业信用记录,归集家政服务员信用记录近2.5万条。

三是加强家政便民。推动家政进社区,支持家政企业设置服务网点,每建1个直营门店给予2万元奖励,每个企业最高不超过20万

元。鼓励家政企业针对社区居家养老提供专业化服务,济南市四个区县购买的居家养老服务中,有7家家政企业上门为920位老人提供养老服务。推进家政院校进社区,带着“手艺”深入社区为居民开展家政服务活动。如莱芜职业技术学院依托社区建立的卫生服务站,一年来已为周边居民小区培养急救员近1000人次。

亮点之三:强化品牌培育,赋能可持续发展

一是以评促建,引导员工制转型。试点建设员工制家政示范企业,构建指标体系,以评促建、以评促改、评建结合,形成员工制家政企业发展可复制、可推广、可借鉴的经验。如“阳光大姐”对服务人员评分定等级,等级与员工待遇直接挂钩,吸纳工作年限长、信用记录佳的从业人员成为正式员工,为其办理社会保险,引入职业化轨道,以稳人心促进稳服务水平、以立标杆促进立质量标准。

二是加大扶持,引领产业集聚发展。2019



年~2021年,济南市积极落实家政服务业税费减免政策,已累计为在国家家政信用平台建立企业信用记录的78家家政企业落实减免额度347.8万元。济南市济阳区积极打造“家政之都”,对接“阳光大姐”开展“十万农村育龄妇女培训工程”,积极推动“阳光大姐”示范区周边形成与之配套的家庭用品加工、餐饮住宿、交通物流等产业集聚,带动更大区域内综合效益提升,形成集聚格局、发挥集聚效应,产生良好的经济与社会效益。

民生视窗编辑部

主任:王 志

编辑:陈 鹰

新闻热线:(010)63691897

监督电话:(010)63691830

电邮:whzk619@163.com