

杭州市发展现代服务业领导小组办公室文件

杭服办〔2021〕4号

关于印发《杭州市促进家政服务提质扩容“领跑者”行动计划》的通知

各区（县、市）人民政府，市直相关部门：

根据《国家发展改革委等部门关于印发〈深化促进家政服务提质扩容“领跑者”行动三年实施方案（2021-2023年）〉的通知》要求，经市政府同意，现将《杭州市促进家政服务提质扩容“领跑者”行动计划》印发你们，请认真贯彻落实。

附件：杭州市促进家政服务提质扩容“领跑者”行动计划

杭州市发展现代服务业领导小组办公室

2021年12月27日



附件：

杭州市促进家政服务业提质扩容 “领跑者”行动计划

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）、《浙江省人民政府办公厅关于促进家政服务业提质扩容的实施意见》（浙政办发〔2019〕70号）、《杭州市人民政府办公厅关于推进家政服务业提质扩容“领跑者”行动的实施意见》（杭政办函〔2020〕41号）等文件精神，根据《国家发展改革委等部门关于印发〈深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动三年实施方案（2021-2023年）〉的通知》（发改社会〔2021〕1505号）要求，制定本行动计划。

一、行动目标

认真贯彻落实中央、省、市文件精神，推动相关政策落地落实见效，重点发展员工制家政企业，积极推动家政进社区，着力培育当地知名品牌，持续加强从业人员教育培训，支持提高从业待遇水平，完善配套支持政策，促进家政产业融合发展，综合评价位居全国试点城市前列。

促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动目标指标

序号	指标	单位	2022年	2023年	责任部门
1	截止当年年底家政企业数量	家	>450	>500	商务
	其中员工制家政企业数量	家	>80	>100	商务、人社
	其中产教融合型家政企业数量	家	>3	>4	发改
2	截止年底社区家政网点服务能力覆盖率	%	>90	100	商务
3	截止当年年底家政从业人员数量	万人	>6	>6.5	商务
	其中接受家政相关学历教育比例	%	+2	+2	教育、商务
	其中员工制家政服务员比例	%	>60	>65	商务、人社
4	其中员工制家政企业规范合同文本覆盖率	%	>95	100	商务、人社
5	截止当年年底社区家政服务网点数量	个	>150	>200	商务
6	当年开展家政岗位培训数量	万人次	>7	>8	教育、商务、妇联
	其中为建档立卡的贫困户开展岗位培训数量	人次	>400	>500	商务、妇联
7	截止年底家政企业信用问题修复率	%	>85	>95	商务、发改

二、任务分解

根据杭州市人民政府办公厅关于推进家政服务业提质扩容“领跑者”行动的实施意见》（杭政办函〔2020〕41号）明确的任务分工，对《深化促进家政服务提质扩容“领跑者”行动三年实施方案（2021-2023年）》重点任务进行了分解（详见附件），要求各市直相关单位根据职责分工，推动各项工作落实到位。

三、保障措施

（一）加强组织领导。建立健全工作机制，由杭州市发展现代服务业领导小组统筹推进试点工作。市发改委会同市商务局建立长效机制，加强对重点任务的跟踪督查，统筹协调解决突出问题，推动试点工作不断取得新成效。

(二) 推动工作融合。将家政服务业提质扩容“领跑者”行动国家试点与信用体系建设、产教融合国家试点、老旧小区改造、共同富裕示范区城市范例建设、山海协作结对帮扶等工作相结合，支持物业服务、养老服务、托育服务等产业融合发展。

(三) 注重宣传引导。加强对知名家政品牌和优秀家政服务员的宣传报道。支持品牌化员工制家政企业申报建设产教融合基地，申报评选五一劳动奖章等评选表彰。支持家政服务员参与职业技能等级认定，对于在各类比赛中获得较高荣誉的家政服务员经有关部门审核后可认定为专业人才，享受相应待遇。鼓励家政企业积极参加各类博览会、家政文化宣传、品牌推介、服务产品展销等活动。

- 附件：1. 杭州市促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动计划任务分解表
2. 国家发展改革委等部门关于印发《深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动三年实施方案（2021-2023年）》的通知

附件 1

杭州市促进家政服务提质扩容“领跑者”行动计划任务分解表

序号	重点任务	牵头部门	配合部门
(一) 发展员工制家政企业			
1	组织员工制家政企业依法为员工制家政服务员根据用工方式参加社会保险	市人力社保局	市医疗保障局、市商务局
2	落实符合条件员工制家政企业按规定享受社会保险补贴、稳岗返还、职业技能培训等政策	市人力社保局	市医疗保障局、市商务局、市财政局、市妇联、市总工会
3	培育品牌化员工制家政企业	市商务局	市人社局
4	为符合公租房等保障性住房准入条件的员工制家政企业从业人员提供住房保障	市住房保障局	市财政局
5	制定推行合同示范文本	市商务局	市人力社保局
6	创新家政服务新模式，推广“点单式服务”“分时段服务”等新模式	市商务局	市总工会、市人力社保局
(二) 推动家政进社区			
7	支持家政企业在社区设置服务网点	市商务局	市发改委、市规资局、市住房保障局、市民政局、市财政局、市卫健委
8	提高社区家政供需对接效率	市商务局	
9	为重点人群提供家政服务	市商务局	市民政局、市卫健委
10	优化社区家政供给方式，丰富服务内容	市商务局	市民政局、市住房保障局
11	推动家政院校进社区	市教育局	市商务局

序号	重点任务	牵头部门	配合部门
(三) 打造家政知名品牌			
12	培育家政服务品牌，推动家政服务业跨界融合发展	市商务局	市科技局、市财政局、市经信局
13	建立第三方评价机制，开展家政服务业综合评定	市商务局	市市场监管局
14	开展家政企业交流，建立家政领域重点推介企业库及家政领域人才库	市商务局	市总工会、市妇联
(四) 持续提升家政从业人员素质			
15	推动学校开展家政教育，大力发展职业教育，推广实施1+X证书制度	市教育局	市人社局、市商务局
16	深化家政服务业产教融合	市发改委	市教育局、市商务局、市财政局、市人社局、市住房租赁管理局
17	深入开展岗位培训	市商务局	市教育局、市财政局、市商务局、市妇联、市总工会、市人社局
18	建立领跑学校和企业协同培训机制	市教育局	市人社局、市商务局、市总工会、市妇联、市总工会、市人社局
(五) 提高家政从业人员待遇			
19	实行技能等级认定，完善薪酬分配制度	市人社局	市教育局、市商务局
20	完善家政服务人员体检标准，提供更好体检服务	市商务局	市卫健委、市财政局
21	给予家政从业人员公共服务便利及保障	市商务局	市人社局、市总工会、市妇联、团市委
22	支持员工制家政企业员工根据用工方式参加相应社会保险	市人社局	市医保局、市商务局
(六) 引领家政产业集聚发展			
23	整合产业资源，谋划产业集聚	市发改委	市商务局、市民政局、市卫健委
24	设立家政产业园区或孵化基地，吸引优质家政企业入驻	市发改委	市商务局、市投促局
25	搭建区域间供需协作机制	市人社局	市对口支援局、市商务局、市发改委、市总工会、市妇联
(七) 推动家政领域信用建设			

序号	重点任务	牵头部门	配合部门
26	完善家政信用服务平台，逐步实现家政信用记录“可追溯、可查询、可评价”	市商务局	市法院、市发改委、市财政局、市数据资源局、市公安局、市卫健委、市人力社保局、市市场监管局、市税务局、市司法局、市民政局、市教育局、市统计局
27	完善家政信息录入机制	市商务局	市市场监管局、市发改委、市统计局
28	开展家政企业信用建设专项行动	市商务局	市发改委、市市场监管局、市法院
29	开展家政诚信宣传活动	市商务局	市教育局、市总工会、市妇联、市委宣传部、团市委
(八) 强化财政金融支持			
30	支持家政服务业提质扩容，按规定落实相关经费	市财政局	市商务局、市教育局、市人力社保局、市民政局、市卫健委
31	提升金融服务质效，加大对家政企业融资支持力度	市地方金融监督管理局	市商务局、市发改委
(九) 推动家政服务标准化			
32	加快完善家政服务标准体系，推进家政服务业立法研究，出台杭州市家政服务业管理条例	市商务局	市市场监管局
33	规范家政服务价格秩序	市市场监管局	市商务局
34	促进家政行业协会发展	市商务局	

附件 2

国家发展和改革委员会
教育部
公安部
民政部
财政部
人力资源和社会保障部
住房和城乡建设部
国家卫生健康委员会
中国人民银行
国家市场监督管理总局
中国银行保险监督管理委员会
中华全国总工会
共青团中央
全国妇联
中央

文件

发改社会〔2021〕1505号

国家发展改革委等部门关于印发《深化促进家政服务
业提质扩容“领跑者”行动三年实施方案
(2021-2023年)》的通知

为深入贯彻落实《关于促进家政服务业提质扩容的意见》
(国办发〔2019〕30号)，按照促进家政服务业提质扩容2021年
工作要点要求，进一步发挥“领跑者”示范引领作用，现将《深
化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动三年实施方案(2021-
2023年)》印发给你们，请认真执行。

— 1 —



深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动 三年实施方案（2021-2023年）

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），按照《关于印发家政服务业提质扩容“领跑者”行动重点推进城市（区）名单的通知》（发改办社会〔2019〕1101号）和《促进家政服务业提质扩容2021年工作要点》有关要求，现就深化推进家政服务业提质扩容“领跑者”行动，更好发挥示范引领效应，促进家政服务业品牌化、规范化发展，扩大家政服务和产品有效供给，增强人民群众获得感、幸福感、安全感，制定本方案。

一、行动目标

“领跑者”重点推进城市（以下简称“领跑城市”）要发扬改革创新精神，攻坚克难、真抓实干，接续并新增扶持措施，大力发展员工制家政企业，积极推动家政进社区，提升家政从业人员素质，促进行业自律和诚信建设，加大政策支持力度，推动酒店业、物业、养老业、互联网业、制造业、房地产业等企业进入家政领域，到2023年，每个城市培育3家以上品牌化员工制家政企业（员工制家政服务员占比超过50%），社区家政网点服务能力覆盖率达到90%以上，10%的家政从业人员接受过家政相关学

— 3 —

历教育。

二、重点任务

(一) 发展员工制家政企业。

1. 落实发展员工制家政企业相关政策。员工制家政企业应依法为员工制家政服务员根据用工方式参加社会保险，各领跑城市积极推进符合条件员工制家政企业按规定享受社会保险补贴、稳岗返还、职业技能培训等政策。有条件的城市可探索加大对员工制企业的政策支持力度。

2. 为员工制家政企业从业人员提供住房保障。将符合条件的员工制家政企业从业人员纳入保障性租赁住房等住房保障范围。支持有条件的员工制家政企业提供宿舍型保障性租赁住房。产业园区配建宿舍型保障性租赁住房优先面向员工制家政企业从业人员。鼓励领跑城市政府对无法安排宿舍的员工制家政从业人员给予住房补贴，采取多种方式帮助家政从业人员改善居住条件。

3. 制定推行合同示范文本。领跑城市根据各地实际制定推行家政服务员劳动合同或服务协议、家政三方服务合同等合同示范文本，在员工制家政企业中大力推行使用合同示范文本，引导规范签约履约行为，维护各方当事人权益，到 2022 年底基本实现员工制家政企业使用规范合同文本全覆盖。鼓励有条件的地方探索使用电子合同。

4. 大力推行家政服务新模式。引导家政企业创新非住家的“点单式服务”“分时段服务”新模式，逐步突破“住家保姆 24 小时

在岗模式”限制，探索家政从业人员实行轮班制度，引领家政服务职业化发展。

（二）推动家政进社区。

5.设立家政社区服务网点。落实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，水电等费用实行居民价格。支持依托政府投资建设的城乡社区综合服务设施设立家政服务网点，适当减免租赁费用。领跑城市可采取整体签署协议的方式，推动家政企业以连锁形式在社区设立服务网点。推动家政企业共享社区服务场地。积极探索对家政社区服务网点装修、升级改造、信息化建设等进行专项补助。

6.提高社区家政供需对接效率。社区开展家政服务需求调查研判，形成居民家政服务需求清单，引导家政企业按需制定服务供给菜单，建立便捷畅通的消费评价机制。在供需对接基础上，为家政服务人员就近居住提供便利条件，社区服务网点统一存取服务工具包，逐步实现区域内相对稳定的服务关系。

7.为社区重点人群提供家政服务。鼓励有条件的领跑城市以购买服务等方式，为辖区内困难群体提供居家上门家政服务，解决与特殊人群特点相适应的服务供给缺乏问题。

8.优化社区家政服务供给方式。优化提升社区生活服务圈，构建家政社区示范性消费场景，推动家政与电商、物业、洗涤（干洗）、酒店业等融合发展，加快开展在线预约、上门服务、便捷支付等一站式服务，建立“家政服务超市”。构建“政府+企业+

社区服务”社区家政服务新模式，全面打造“技能培训+推荐就业+家政服务”全链条家政社区服务。

9.丰富社区家政服务内容。结合社区需求设立微公益创投项目，针对性对接社会组织承接服务项目。发挥党建引领示范作用，举办“我为群众办实事”“红色家政”等主题活动，积极开展社区家政志愿服务。开展家政进社区主题推介活动。

10.推动家政院校进社区。开设家政相关专业的院校与街道社区开展校区联动，有机结合“居民需求+社区资源+院校专业优势”，设立“家政驿站”等定点社区家政服务网点，组织党员师生开展社区家政志愿服务，申请各级大学生创新创业项目，为社区居民提供居家便民服务。

（三）打造知名家政品牌。

11.培育知名家政品牌。鼓励领跑城市根据各地实际情况打造地域性家政品牌，积极引入家政领域龙头企业、诚实守信企业。推动酒店业、物业、养老服务业、互联网业、制造业、房地产业等大型企业进入家政服务领域，实现家政服务业跨界融合发展。

12.开展家政服务机构评价。推动引入第三方评价机制，从员工制发展程度、推动家政进社区、打造知名家政品牌、提升服务质量和创新服务品种、开展员工培训、行业自律和诚信经营、推动制定行业标准与法规等方面进行综合评价。

13.积极开展优质家政企业交流活动。领跑城市积极组织参加博览会、家政文化宣传、品牌推介、服务产品展销、家政新服务

产品发布会等活动，鼓励家政企业及家政从业人员积极参与有关活动，遴选群众反映良好的家政企业、竞赛成绩优异的家政从业人员，组建家政领域重点推介企业库及家政领域人才库。

（四）持续提高家政从业人员素质。

14.推动家政进校园。推动学校开展家政教育活动，增强学生家政劳动技能，树立正确的家政劳动观和职业观。大力发展职业教育，鼓励职业院校开设家政相关专业，扩大招生规模。推动家政企业积极与开设家政相关专业的院校开展合作，建立学生实习实践和对口就业机制，共同研制有关标准、组织教师企业实践、推广实施“学历证书+若干职业技能等级证书”（简称1+X证书）制度、研发创新服务项目等。

15.大力培育产教融合型家政企业。各领跑城市至少有2所家政企业参与举办职业院校或家政相关专业建设，至少组建1个家政职业教育集团，依托全国性或区域性家政职业集团，打造校企合作项目，建立双师型培育通道。建设家政产教融合实训基地。以较低成本向家政企业提供闲置厂房、社区用房等作为培训基地，共享职业院校、社区教室等培训资源。

16.深入开展岗位培训。严格推行新上岗家政服务人员岗前培训制度。在岗人员每两年至少得到1次“回炉”培训。统一规范培训标准，增加心理学、家庭教育学等培训内容，建立领跑学校和领跑企业协同培训机制。推动公共实训基地为家政企业提供家政服务培训场地。加强家政职业经理人培训。

(五) 提高家政从业人员待遇。

17. 实行技能等级认定和完善薪酬分配制度。积极推进家政服务人员技能等级认定。对满意度高、口碑较好、信用诚信好的优秀家政服务人员在技能评定上可破格晋升技能等级。实行体现技能价值激励导向的薪酬分配制度。

18. 提供更好体检服务。严格落实家政服务员分类体检制度，按要求进行体检。领跑城市组织领跑企业每年免费为家政从业人员提供一次以上体检，并办理健康证，可在家政服务人员同意的前提下免费为其增加体检项目。

19. 给予公共服务便利及保障。鼓励一线城市将家政从业人员纳入特殊技能、特殊服务行业一线从业人员范畴，给予积分落户等政策倾斜。积极为家政从业人员办理居住证创造条件，依法保障家政从业人员享有子女教育等公共服务便利。

20. 提高职业保障水平。研究推进家政领域灵活就业人员职业伤害保障工作。鼓励家政企业参保雇主责任保险，为员工投保意外伤害保险、职业责任保险。

(六) 引领家政产业集聚发展。

21. 科学谋划产业集聚。鼓励领跑城市于城市中心核心区等区域谋划布局家政企业街区，打造家政服务数字平台，推动家政服务与养老、托育等产业融合发展，链接和整合行业资源，解决分工合作问题，实现高效便民集中分布、统一服务标准、规范培训秩序、“抱团”发展。

22.建设家政产业园区。鼓励领跑城市设立家政产业园区或创业孵化基地（园区），吸引优质家政企业入驻，给予场地租金等优惠政策，同时引入运营机构提供创业孵化服务，建立健全家政电子商务公共服务平台，精准对接项目创新创业和市场需求，打造家政企业聚集区，支持家政服务产业化、集团化发展。

23.搭建区域间供需协作机制。支持劳动力输出地领跑城市与输入地领跑城市、领跑城市与脱贫县建立家政服务人员供需协作机制。鼓励输出地在输入地建立家政服务对接基地，对接输入地家政服务需求，实现劳务输出、家政培训、家政孵化+双创、行业交流等多项功能。

（七）推动家政领域信用建设。

24.完善家政信用服务平台。依托已有公共服务平台，依法依规加快推动领跑城市家政服务业信用信息横向共享、纵向对接。探索建立消费者服务评价标准和评价信息归集机制。健全家政服务员跟踪评价制度。建立健全家政服务信用记录管理制度，逐步实现家政信用记录“可追溯、可查询、可评价”。

25.完善家政信息录入机制。领跑城市将家政企业需要录入的企业信用信息、员工制家政从业人数、中介制家政从业人数纳入企业年报“多报合一”范围，督促家政服务机构通过家政服务信用信息平台加快录入家政服务人员信用信息。建立完善国家企业信用信息公示系统、家政服务信用信息平台、全国信用信息平台等多平台家政信用信息共享机制。

26.开展家政企业信用建设专项行动。按照《关于印发〈关于开展家政企业信用建设的行动方案〉的通知》（发改办社会〔2021〕643号）要求，重点督促被依法列入严重失信主体名单的家政企业履行法律义务，被行政处罚的家政企业开展整改，激励受到行政奖励的家政企业推送奖励信息并集中公示。

27.开展家政诚信宣传活动。领跑城市根据实际情况，开展各具特色的家政服务宣传活动。推动家政院校组建讲师团，宣传家政服务行业美好愿景，吸引更多高端人才进入家政行业。组建优质服务企业进社区，推介家政诚信服务品牌。

（八）强化财政金融支持。

28.强化经费保障。领跑城市要在统筹利用现有相关资金渠道基础上，积极支持家政服务业提质扩容“领跑者”行动。在社区服务网点和家政培训基地建设、家政服务员技能培训、员工制家政企业发展等方面进一步加大政策支持力度。

29.提升金融服务质效。深入开展家政服务“信易贷”工作，引导和鼓励商业银行加大对符合条件的家政企业融资支持力度。支持银行保险机构结合家政企业需求提供各类优质高效金融服务。支持符合条件的家政企业发行社会领域产业专项债券。

（九）推动家政服务标准化。

30.加强家政行业规范发展。各领跑城市要主动加强家政服务领域国家标准的实施推广，根据地方实际加快完善家政服务标准体系。推进家政服务业立法研究，鼓励地方先行出台家政服务地

方性法规、规章，积极推进家政企业、家政服务标准化建设。培育形成一批具有国际先进水平的家政企业标准“领跑者”。

31.规范家政服务价格秩序。领跑城市家政企业明确家政服务项目清单，所有服务项目明码标价，以适当方式向社会公开，价格水平符合各地实际消费情况。规范合同价格相关条款，严格执行合同，对随意涨价行为加强监管和行业自律。

32.促进家政行业协会发展。领跑城市指导家政行业协会加强自身建设，推动行业自律以及促进城市间行业交流，积极培育扶持家政行业协会发展。

三、保障措施

33.加大支持力度。国家和省级有关部门要形成政策合力，支持领跑城市申报产教融合基地建设、双创带动就业建设、返乡入乡创业园建设等项目，培育产教融合型家政企业。各领跑城市按规定落实好职业技能培训补贴、创业培训补贴以及职业技能鉴定补贴政策。有条件的领跑城市可适当提高职业技能培训补贴标准。对领跑城市，全面推行职业技能等级认定，下放家政职业技能培训资质审批权限，放宽产教融合型家政企业准入条件，五一劳动奖、五一巾帼标兵、三八红旗手（集体）、青年文明号等评选表彰给予倾斜。

34.加强组织领导。各领跑城市党委、政府要高度重视，建立主要负责同志亲自过问、分管负责同志直接负责的工作机制，统筹协调解决突出问题，加大支持力度，创新发展政策，优化服务

环境，确保工作稳妥有序推进。重点实施一批适应群众需求、高效便民、具有融合发展特征的项目。组织领跑城市、领跑企业、领跑学校、领跑社区开展交流学习。

35.制定行动方案。各领跑城市根据本方案，结合当地实际情况，细化深化实化“领跑者”行动实施方案，于2021年底前上报国家发展改革委备案。

36.加强督促落实。国家发展改革委、商务部牵头对方案实施情况进行跟踪监测，在综合评估的基础上，通报领跑城市评估排名，对领跑城市进行动态调整。

主送：北京市、河北省、吉林省、上海市、江苏省、浙江省、福建省、山东省、河南省、湖北省、湖南省、广东省、广西壮族自治区、重庆市、四川省、甘肃省、宁夏回族自治区、青岛市、厦门市发展改革委、商务主管部门、教育厅（局）、公安厅（局）、民政厅（局）、财政厅（局）、人力资源社会保障厅（局）、住房城乡建设厅（委）、卫生健康委、人民银行分支机构、市场监管局（厅、委）、银保监局、总工会、团委、妇联。

国家发展改革委办公厅

2021年10月29日印发



