



# 家庭服务业相关文件汇编

## （国家政策篇）

内蒙古家庭服务业协会 编制

2019年7月

# 目 录

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.....	3
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.....	20
国务院办公厅关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见 国办发〔2019〕15号.....	30
国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见 国办发〔2019〕5号.....	38
国务院办公厅关于印发完善促进消费体制机制实施方案（2018—2020年）的通知 国办发〔2018〕93号.....	53
完善促进消费体制机制实施方案（2018—2020年）.....	54
关于印发《家政服务提质扩容行动方案（2017年）》的通知 发改社会〔2017〕1293号.....	65
附件：家政服务提质扩容行动方案（2017年）.....	67
国务院办公厅关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见 国办发〔2016〕91号.....	72
财政部关于印发《中央财政服务业发展专项资金管理办法》的通知 财建〔2015〕256号.....	83
附件：中央财政服务业发展专项资金管理办法.....	84
中办国办印发《关于改革社会组织管理制度促进社会组织健康有序发展的意见》 .....	90
国务院办公厅转发卫生计生委等部门关于推进医疗卫生与养老服务相结合指导意见的通知 国办发〔2015〕84号.....	106
附件：关于推进医疗卫生与养老服务相结合的指导意见.....	107
人力资源社会保障部国家发展改革委等八单位关于开展家庭服务业规范化职业化建设的通知	

人社部发〔2014〕98号.....	116
商务部办公厅关于做好2013年家政服务体系建设 和大众化早餐工程工作的通知	124
商务部办公厅关于加强家政服务培训工作的通知	
商办服贸函〔2013〕152号 .....	128
商务部办公厅关于做好2013年家政服务体系建设 和大众化早餐工程工作的通知	131
商务部办公厅关于加强家政服务体系建设 和早餐示范工程项目管理的通知	
商办服贸函〔2012〕761号.....	135
商务部办公厅关于做好2012年家政服务体系建设 工作的通知.....	138
附件1：家政服务网络中心建设规范.....	144
附件2：大型龙头家政服务企业建设规范.....	148
附件3：中小专业型家政服务企业建设规范.....	151
附件4：家政服务员培训大纲.....	153
关于加强中心城市家庭服务体系建设的通知	
人社部函〔2012〕196号.....	161
商务部关于“十二五”时期促进家庭服务业发展的 指导意见	
商服贸发〔2011〕455号.....	169
搬家服务规范（SB/T 10646-2011）.....	176
财政部 国家税务总局关于员工制家政服务免征 营业税的通知	
财税〔2011〕51号.....	186
国务院办公厅关于发展家庭服务业的指导意见	
国办发〔2010〕43号.....	189

# 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

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。对信用评价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，  
shfwc\_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

商 务 部

教 育 部

人力资源社会保障部

全 国 妇 联

2019年7月5日

## 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）/\_\_\_\_企业家政服务业提质扩容

“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					

# 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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

家政服务业是指以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求的服务行业。近年来，我国家政服务业快速发展，但仍存在有效供给不足、行业发展不规范、群众满意度不高等问题。家政服务业作为新兴产业，对促进就业、精准脱贫、保障民生具有重要作用。为促进家政服务业提质扩容，实现高质量发展，经国务院同意，现提出以下意见。

## 一、采取综合支持措施，提高家政从业人员素质

（一）支持院校增设一批家政服务相关专业。原则上每个省份至少有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，扩大招生规模。开展1+X证书制度试点，组织家政示范企业和职业院校共同编制家政服务职业技能等级标准及大纲，开发职业培训教材和职业培训包，支持家政服务相关专业学生在获得学历证书的同时，取得家政服务类职业技能等级证书。（教育部会同人力资源社会保障部、商务部等负责）

（二）市场导向培育一批产教融合型家政企业。到2022年，全国培育100家以上产教融合型家政企业，实现城区常住人口100万以上的地级市家政服务培训能力全覆盖。各地要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，共享职业院校、社区教室等培训资源。（地方各级人民政府，发展改革委、教育部、商务部负责）

**（三）政府支持一批家政企业举办职业教育。**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。支持符合条件的家政企业举办家政服务类职业院校，各省（区、市）要设立审批绿色通道，简化流程优化服务。推动 30 家以上家政示范企业、50 所以上有关院校组建职业教育集团。对符合条件的家政类产教融合校企合作项目，优先纳入中央预算内投资支持范围。（教育部、发展改革委、财政部、商务部、人力资源社会保障部，地方各级人民政府负责）

**（四）提高失业保险基金结余等支持家政培训的力度。**将家政服务纳入职业技能提升行动工作范畴，并把灵活就业家政服务人员纳入培训补贴范围。所需资金按规定从失业保险基金支持职业技能提升行动专项资金中列支。地方各级政府要加大筹资力度，积极使用就业补助资金、地方人才经费和行业产业发展经费等支持家政服务培训。（人力资源社会保障部会同财政部等负责，地方各级人民政府负责）

**（五）加大岗前培训和“回炉”培训工作力度。**对新上岗家政服务人员开展岗前培训，在岗家政服务人员每两年至少得到 1 次“回炉”培训。组织 30 所左右院校和企业引进国际先进课程设计和教学管理体系。组织实施巾帼家政服务专项培训工程，开展家政培训提升行动，确保到 2020 年底前累计培训超过 500 万人次。（商务部、发展改革

委、教育部、人力资源社会保障部、全国总工会、全国妇联等按职责分工负责)

## 二、适应转型升级要求，着力发展员工制家政企业

(六) 员工制家政企业员工根据用工方式参加相应社会保险。大力发展员工制家政企业，员工制家政企业是指直接与消费者(客户)签订服务合同，与家政服务人员依法签订劳动合同或服务协议并缴纳社会保险费(已参加城镇职工社会保险或城乡居民社会保险均认可为缴纳社会保险费)，统一安排服务人员为消费者(客户)提供服务，直接支付或代发服务人员不低于当地最低工资标准的劳动报酬，并对服务人员进行持续培训管理的企业。员工制家政企业应依法与招用的家政服务人员签订劳动合同，按月足额缴纳城镇职工社会保险费；家政服务人员不符合签订劳动合同情形的，员工制家政企业应与其签订服务协议，家政服务人员可作为灵活就业人员按规定自愿参加城镇职工社会保险或城乡居民社会保险。(人力资源社会保障部、医保局、商务部负责)

(七) 灵活确定员工制家政服务人员工时。家政企业及用工家庭应当保障家政服务人员休息权利，具体休息或者补偿办法可结合实际协商确定，在劳动合同或家政服务协议中予以明确。(人力资源社会保障部、商务部、全国总工会，地方各级人民政府负责)

(八) 对员工制家政企业实行企业稳岗返还和免费培训。对不裁员或少裁员的员工制家政企业按规定返还失业保险费，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。（人力资源社会保障部、财政部按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

**（九）重点城市率先支持员工制家政企业发展。**北京、上海等大中型以上城市要率先发展员工制家政企业，加大社保补贴力度，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。各地支持有条件的员工制家政企业提供职工集体宿舍，园区配建职工宿舍优先面向员工制家政服务人员。（相关地方人民政府负责）

### **三、强化财税金融支持，增加家政服务有效供给**

**（十）提高家政服务业增值税进项税额加计抵减比例。**研究完善增值税加计抵减政策，进一步支持家政服务业发展。（财政部、税务总局按职责分工负责）

**（十一）扩大员工制家政企业免征增值税的适用范围。**对与消费者（客户）、服务人员签订服务协议，代发服务人员劳动报酬，对服务人员进行持续培训管理，并建立业务管理系统的家政企业提供的家政服务免征增值税。（财政部、税务总局、商务部等按职责分工负责）

**（十二）开展家政服务“信易贷”试点。**依托全国信用信息共享平台，引导和鼓励商业银行在市场化 and 商业自愿的前提下为信用状况良好且符合条件的家政企业提供无抵押、无担保的信用贷款。（发展改革委、人民银行、银保监会按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

**（十三）拓展发行专项债券等多元化融资渠道。**支持符合条件的家政企业发行社会领域产业专项债券。鼓励地方运用投资、基金等组合工



具，支持家政企业连锁发展和行业兼并重组。（发展改革委、商务部、人民银行、银保监会按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

#### **四、完善公共服务政策，改善家政服务人员从业环境**

**（十四）加强社保补贴等社会保障支持。**对家政企业招用就业困难人员或毕业年度高校毕业生并缴纳社会保险费的，按规定予以社保补贴。（人力资源社会保障部，地方各级人民政府负责）

**（十五）支持发展家政商业保险。**进一步研究家政服务商业综合保险方案。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。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。鼓励有条件的地区组织家政企业和从业人员统一投保并进行补贴。（商务部、银保监会，地方各级人民政府负责）

**（十六）保障家政从业人员合法权益。**最大限度把家政从业人员组织到工会中，探索适合家政从业人员特点的入会形式、建会方式和工作平台。完善家政从业人员维权服务机制，保障其合法权益，促进实现体面劳动。（全国总工会负责）

**（十七）积极推动改善家政从业人员居住条件。**各地应将符合条件的家政从业人员纳入公租房保障范围，有条件的地方可集中配租，家政从业人员通过市场租房居住的，政府对符合条件的给予租赁补贴。支持各地采取多种方式帮助解决家政从业人员改善居住条件的需求。

（住房城乡建设部、财政部，地方各级人民政府负责）

**（十八）畅通家政从业人员职业发展路径。**引导家政企业将员工学历、技能水平与工资收入、福利待遇、岗位晋升等挂钩。支持家政从业人员通过高职扩招专项考试、专升本等多种渠道提升学历层次。（人力资源社会保障部、教育部、商务部按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

**（十九）表彰激励优秀家政从业人员。**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从业人员倾斜，对获得上述奖励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。加大家政服务业典型案例宣传力度。（商务部、人力资源社会保障部、全国总工会、全国妇联、共青团中央、发展改革委等按职责分工负责，相关地方人民政府负责）

## **五、健全体检服务体系，提升家政服务人员健康水平**

**（二十）分类制定家政服务人员体检项目和标准。**研究制定科学合理的家政服务人员体检项目和标准，育婴员、养老护理员等职业应实行更加严格的岗前健康体检，其他从业人员上岗前应按所从事家政服务类别进行体检。（商务部会同卫生健康委负责）

**（二十一）更好为家政服务人员提供体检服务。**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，缩短体检报告制作时间。（卫生健康委、商务部按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

## **六、推动家政进社区，促进居民就近享有便捷服务**

**（二十二）支持家政企业在社区设置服务网点。**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（场地）设立家政服务网点，有条件的地区可减免租赁费用。（商务部、住房城乡建设部、发展改革委，地方各级人民政府负责）

**（二十三）加大社区家庭服务税费减免力度。**落实好支持养老、托幼、家政等社区家庭服务业发展的税费优惠政策。（财政部、税务总局按职责分工负责）

## **七、加强平台建设，健全家政服务领域信用体系**

**（二十四）建立家政服务信用信息平台系统。**中央财政通过服务业发展资金支持家政服务领域信用体系建设。依托全国信用信息共享平台，全量归集家政企业、从业人员、消费者的基础信息和信用信息，并按规定向相关部门及家政企业充分共享金融、税务、司法等可公开信用信息。探索建立全国家政企业和从业人员社会评价互动系统。（商务部、发展改革委、财政部按职责分工负责）

**（二十五）优化家政服务信用信息服务。**建立家政从业人员个人信用记录注册、跟踪评价和管理制度。开通家政从业人员职业背景信息验证核查渠道。依托“信用中国”网站、信用类应用程序（APP）等，按规定提供家政企业、从业人员的身份认证、信誉核查、信用报告等信息。（商务部、发展改革委、公安部按职责分工负责）

**（二十六）加大守信联合激励和失信联合惩戒力度。**基于全国信用信息共享平台建立联合奖惩系统，对在家政服务过程中存在违法违规和

严重失信行为的家政企业及从业人员实行联合惩戒。开展家政企业公共信用综合评价，对信用等级较高的企业减少监管频次，提供融资、租赁、税收等便利服务。开展家政服务领域信用建设专项行动。（商务部、发展改革委按职责分工负责）

## **八、加强家政供需对接，拓展贫困地区人员就业渠道**

**（二十七）建立家政服务城市与贫困县稳定对接机制。**把家政服务作为劳动力输出地区各类职业技能实训基地重要培训内容，在中西部人口大省重点打造一批家政服务人才培训基地。（人力资源社会保障部、商务部、全国总工会、全国妇联等按职责分工负责）

**（二十八）建立健全特殊人群家政培养培训机制。**对困难学生、失业人员、贫困劳动力等人群从事家政服务提供支持。推进“雨露计划”。为去产能失业人员、建档立卡贫困劳动力免费提供家政服务培训。（地方各级人民政府负责）

## **九、推进服务标准化，提升家政服务规范化水平**

**（二十九）健全家政服务标准体系。**开展家政服务国家标准修订工作。完善行业标准体系。研究制定家政电商、家政教育、家政培训等新业态服务标准和规范。推进家政服务标准化试点专项行动。（商务部、市场监管总局等负责）

**（三十）推广使用家政服务合同示范文本。**规范家政服务三方权利义务关系，推广使用合同示范文本。家政企业应与消费者签订家政服务协议，公开服务项目和收费标准，明确服务内容清单和服务要求。（商务部会同人力资源社会保障部等负责）

**（三十一）加快建立家政服务人员持证上门制度。**政府通过多种方式，逐步实现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”，并在公共信息平台上实施诚信监管。鼓励各地参照上海等城市的先进经验，探索建立覆盖全域的家政持证上岗模式。（地方各级人民政府负责）

**（三十二）开展家政服务质量第三方认证。**家政企业要开展优质服务承诺，公开服务质量信息。开展家政服务质量监测。建立家政服务质量第三方认证制度。对家政企业开展考核评价并进行动态监管。（商务部、市场监管总局按职责分工负责）

**（三十三）建立家政服务纠纷常态化多元化调解机制。**进一步畅通“12315”互联网平台等消费者诉求渠道，发挥家政行业协会、消费者权益保护组织等作用，建立家政服务纠纷常态化多元化调解机制。（商务部、市场监管总局、全国总工会按职责分工负责）

## **十、发挥规范示范作用，促进家政服务业可持续发展**

**（三十四）建立健全家政服务法律法规。**加强家政服务业立法研究。充分发挥家政行业协会作用，制定完善行业规范。各地要制定或者修改完善家政服务领域法规、规章、规范性文件和标准。（商务部，地方各级人民政府负责）

**（三十五）促进家政服务业与相关产业融合发展。**推动家政服务业与养老、育幼、物业、快递等服务业融合发展。大力发展家政电商、“互联网+家政”等新业态。培育以专业设备、专用工具、智能产品研发制造为支撑的家政服务产业集群。（商务部，地方各级人民政府负责）

**（三十六）培育家政服务品牌和龙头企业。**各地要培育一批具有区域引领和示范效应的龙头企业，形成家政服务业知名品牌。实施家政服务业提质扩容“领跑者”行动。（发展改革委、商务部，地方各级人民政府负责）

国务院建立由发展改革委、商务部牵头的部际联席会议制度，各省级人民政府要建立家政服务工作协调机制，各地要把推动家政服务业提质扩容列入重要工作议程，构建全社会协同推进的机制，确保各项政策措施落实到位。

国务院办公厅

2019年6月16日

# 国务院办公厅关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见

## 国办发〔2019〕15号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

3岁以下婴幼儿（以下简称婴幼儿）照护服务是生命全周期服务管理的重要内容，事关婴幼儿健康成长，事关千家万户。为促进婴幼儿照护服务发展，经国务院同意，现提出如下意见。

### 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，按照统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局要求，坚持以人民为中心的发展思想，以需求和问题为导向，推进供给侧结构性改革，建立完善促进婴幼儿照护服务发展的政策法规体系、标准规范体系和服务供给体系，充分调动社会力量的积极性，多种形式开展婴幼儿照护服务，逐步满足人民群众对婴幼儿照护服务的需求，促进婴幼儿健康成长、广大家庭和谐幸福、经济社会持续发展。

#### （二）基本原则。

家庭为主，托育补充。人的社会化进程始于家庭，儿童监护抚养是父母的法定责任和义务，家庭对婴幼儿照护负主体责任。发展婴幼儿照护服务的重点是为家庭提供科学养育指导，并对确有照护困难的

家庭或婴幼儿提供必要的服务。

政策引导，普惠优先。将婴幼儿照护服务纳入经济社会发展规划，加快完善相关政策，强化政策引导和统筹引领，充分调动社会力量积极性，大力推动婴幼儿照护服务发展，优先支持普惠性婴幼儿照护服务机构。安全健康，科学规范。按照儿童优先的原则，最大限度地保护婴幼儿，确保婴幼儿的安全和健康。遵循婴幼儿成长特点和规律，促进婴幼儿在身体发育、动作、语言、认知、情感与社会性等方面的全面发展。

属地管理，分类指导。在地方政府领导下，从实际出发，综合考虑城乡、区域发展特点，根据经济社会发展水平、工作基础和群众需求，有针对性地开展婴幼儿照护服务。

### （三）发展目标。

到 2020 年，婴幼儿照护服务的政策法规体系和标准规范体系初步建立，建成一批具有示范效应的婴幼儿照护服务机构，婴幼儿照护服务水平有所提升，人民群众的婴幼儿照护服务需求得到初步满足。到 2025 年，婴幼儿照护服务的政策法规体系和标准规范体系基本健全，多元化、多样化、覆盖城乡的婴幼儿照护服务体系基本形成，婴幼儿照护服务水平明显提升，人民群众的婴幼儿照护服务需求得到进一步满足。

## 二、主要任务

### （一）加强对家庭婴幼儿照护的支持和指导。

全面落实产假政策，鼓励用人单位采取灵活安排工作时间等积极



措施，为婴幼儿照护创造便利条件。支持脱产照护婴幼儿的父母重返工作岗位，并为其提供信息服务、就业指导和职业技能培训。加强对家庭的婴幼儿早期发展指导，通过入户指导、亲子活动、家长课堂等方式，利用互联网等信息化手段，为家长及婴幼儿照护者提供婴幼儿早期发展指导服务，增强家庭的科学育儿能力。切实做好基本公共卫生服务、妇幼保健服务工作，为婴幼儿家庭开展新生儿访视、膳食营养、生长发育、预防接种、安全防护、疾病防控等服务。

## （二）加大对社区婴幼儿照护服务的支持力度。

地方各级政府要按照标准和规范在新建居住区规划、建设与常住人口规模相适应的婴幼儿照护服务设施及配套安全设施，并与住宅同步验收、同步交付使用；老城区和已建成居住区无婴幼儿照护服务设施的，要限期通过购置、置换、租赁等方式建设。有关标准和规范由住房城乡建设部于2019年8月底前制定。鼓励通过市场化方式，采取公办民营、民办公助等多种方式，在就业人群密集的产业聚集区域和用人单位完善婴幼儿照护服务设施。

鼓励地方各级政府采取政府补贴、行业引导和动员社会力量参与等方式，在加快推进老旧小区设施改造过程中，通过做好公共活动区域的设施和部位改造，为婴幼儿照护创造安全、适宜的环境和条件。

各地要根据实际，在农村社区综合服务设施建设中，统筹考虑婴幼儿照护服务设施建设。

发挥城乡社区公共服务设施的婴幼儿照护服务功能，加强社区婴

幼儿照护服务设施与社区服务中心（站）及社区卫生、文化、体育等设施的功能衔接，发挥综合效益。支持和引导社会力量依托社区提供婴幼儿照护服务。发挥网格化服务管理作用，大力推动资源、服务、管理下沉到社区，使基层各类机构、组织在服务保障婴幼儿照护等群众需求上有更大作为。

加大对农村和贫困地区婴幼儿照护服务的支持，推广婴幼儿早期发展项目。

### （三）规范发展多种形式的婴幼儿照护服务机构。

举办非营利性婴幼儿照护服务机构的，在婴幼儿照护服务机构所在地的县级以上机构编制部门或民政部门注册登记；举办营利性婴幼儿照护服务机构的，在婴幼儿照护服务机构所在地的县级以上市场监管部门注册登记。婴幼儿照护服务机构经核准登记后，应当及时向当地卫生健康部门备案。登记机关应当及时将有关机构登记信息推送至卫生健康部门。

地方各级政府要将需要独立占地的婴幼儿照护服务设施和场地建设布地方各级政府要将需要独立占地的婴幼儿照护服务设施和场地建设布局纳入相关规划，新建、扩建、改建一批婴幼儿照护服务机构和设施。城镇婴幼儿照护服务机构建设要充分考虑进城务工人员随迁婴幼儿的照护服务需求。

支持用人单位以单独或联合相关单位共同举办的方式，在工作场所为职工提供福利性婴幼儿照护服务，有条件的可向附近居民开放。鼓励支持有条件的幼儿园开设托班，招收2至3岁的幼儿。

各类婴幼儿照护服务机构可根据家庭的实际需求，提供全日托、半日托、计时托、临时托等多样化的婴幼儿照护服务；随着经济社会发展和人民消费水平提升，提供多层次的婴幼儿照护服务。

落实各类婴幼儿照护服务机构的安全管理主体责任，建立健全各类婴幼儿照护服务机构安全管理制度，配备相应的安全设施、器材及安保人员。依法加强安全监管，督促各类婴幼儿照护服务机构落实安全责任，严防安全事故发生。

加强婴幼儿照护服务机构的卫生保健工作。认真贯彻保育为主、保教结合的工作方针，为婴幼儿创造良好的生活环境，预防控制传染病，降低常见病的发病率，保障婴幼儿的身心健康。各级妇幼保健机构、疾病预防控制机构、卫生监督机构要按照职责加强对婴幼儿照护服务机构卫生保健工作的业务指导、咨询服务和监督检查。

加强婴幼儿照护服务专业化、规范化建设，遵循婴幼儿发展规律，建立健全婴幼儿照护服务的标准规范体系。各类婴幼儿照护服务机构开展婴幼儿照护服务必须符合国家和地方相关标准和规范，并对婴幼儿的安全和健康负主体责任。运用互联网等信息化手段对婴幼儿照护服务机构的服务过程加强监管，让广大家长放心。建立健全婴幼儿照护服务机构备案登记制度、信息公示制度和质量评估制度，对婴幼儿照护服务机构实施动态管理。依法逐步实行工作人员职业资格准入制度，对虐童等行为零容忍，对相关个人和直接管理人员实行终身禁入。婴幼儿照护服务机构设置标准和管理规范由国家卫生健康委制定，各地据此做好婴幼儿照护服务机构核准登记工作。

### 三、保障措施

#### （一）加强政策支持。

充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，梳理社会力量进入的堵点和难点，采取多种方式鼓励和支持社会力量举办婴幼儿照护服务机构。鼓励地方政府通过采取提供场地、减免租金等政策措施，加大对社会力量开展婴幼儿照护服务、用人单位内设婴幼儿照护服务机构的支持力度。鼓励地方政府探索试行与婴幼儿照护服务配套衔接的育儿假、产休假。创新服务管理方式，提升服务效能水平，为开展婴幼儿照护服务创造有利条件、提供便捷服务。

#### （二）加强用地保障。

将婴幼儿照护服务机构和设施建设用地纳入土地利用总体规划、城乡规划和年度用地计划并优先予以保障，农用地转用指标、新增用地指标分配要适当向婴幼儿照护服务机构和设施建设用地倾斜。鼓励利用低效土地或闲置土地建设婴幼儿照护服务机构和设施。对婴幼儿照护服务设施和非营利性婴幼儿照护服务机构建设用地，符合《划拨用地目录》的，可采取划拨方式予以保障。

#### （三）加强队伍建设。

高等院校和职业院校（含技工院校）要根据需求开设婴幼儿照护相关专业，合理确定招生规模、课程设置和教学内容，将安全照护等知识和能力纳入教学内容，加快培养婴幼儿照护相关专业人才。将婴幼儿照护服务人员作为急需紧缺人员纳入培训规划，切实加强婴幼儿照护服务相关法律法规培训，增强从业人员法治意识；大力开展职业

道德和安全教育、职业技能培训，提高婴幼儿照护服务能力和水平。依法保障从业人员合法权益，建设一支品德高尚、富有爱心、敬业奉献、素质优良的婴幼儿照护服务队伍。

#### （四）加强信息支撑。

充分利用互联网、大数据、物联网、人工智能等技术，结合婴幼儿照护服务实际，研发应用婴幼儿照护服务信息管理系统，实现线上线下结合，在优化服务、加强管理、统计监测等方面发挥积极作用。

#### （五）加强社会支持。

加快推进公共场所无障碍设施和母婴设施的建设和改造，开辟服务绿色通道，为婴幼儿出行、哺乳等提供便利条件，营造婴幼儿照护友好的社会环境。企业利用新技术、新工艺、新材料和新装备开发与婴幼儿照护相关的产品必须经过严格的安全评估和风险监测，切实保障安全性。

### 四、组织实施

#### （一）强化组织领导。

各级政府要提高对发展婴幼儿照护服务的认识，将婴幼儿照护服务纳入经济社会发展相关规划和目标责任考核，发挥引导作用，制定切实管用的政策措施，促进婴幼儿照护服务规范发展。

#### （二）强化部门协同。

婴幼儿照护服务发展工作由卫生健康部门牵头，发展改革、教育、公安、民政、财政、人力资源社会保障、自然资源、住房城乡建设、应急管理、税务、市场监管等部门要按照各自职责，加强对婴幼儿照

护服务的指导、监督和管理。积极发挥工会、共青团、妇联、计划生育协会、宋庆龄基金会等群团组织和行业组织的作用，加强社会监督，强化行业自律，大力推动婴幼儿照护服务的健康发展。

### （三）强化监督管理。

加强对婴幼儿照护服务的监督管理，建立健全业务指导、督促检查、考核奖惩、安全保障和责任追究制度，确保各项政策措施、规章制度落实到位。按照属地管理和分工负责的原则，地方政府对婴幼儿照护服务的规范发展和安全监管负主要责任，制定婴幼儿照护服务的规范细则，各相关部门按照各自职责负监管责任。对履行职责不到位、发生安全事故的，要严格按照有关法律法规追究相关人员的责任。

### （四）强化示范引领。

在全国开展婴幼儿照护服务示范活动，建设一批示范单位，充分发挥示范引领、带动辐射作用，不断提高婴幼儿照护服务整体水平。

国务院办公厅

2019年4月17日

# 国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见

国办发〔2019〕5号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

党中央、国务院高度重视养老服务，党的十八大以来，出台了加快发展养老服务业、全面放开养老服务市场等政策措施，养老服务体系建设和取得显著成效。但总的看，养老服务市场活力尚未充分激发，发展不平衡不充分、有效供给不足、服务质量不高等问题依然存在，人民群众养老服务需求尚未有效满足。按照2019年政府工作报告对养老服务工作的部署，为打通“堵点”，消除“痛点”，破除发展障碍，健全市场机制，持续完善居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系，建立健全高龄、失能老年人长期照护服务体系，强化信用为核心、质量为保障、放权与监管并重的服务管理体系，大力推动养老服务供给结构不断优化、社会有效投资明显扩大、养老服务质量持续改善、养老服务消费潜力充分释放，确保到2022年在保障人人享有基本养老服务的基础上，有效满足老年人多样化、多层次养老服务需求，老年人及其子女获得感、幸福感、安全感显著提高，经国务院同意，现提出以下意见。

## 一、深化放管服改革

(一) 建立养老服务综合监管制度。制定“履职照单免责、失职照单问责”的责任清单，制定加强养老服务综合监管的相关政策文件，建立各司其职、各尽其责的跨部门协同监管机制，完善事中事后监管制度。健全“双随机、一公开”工作机制，加大对违规行为的查处惩

戒力度，坚持最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责。市场监管部门要将企业登记基本信息共享至省级共享平台或省级部门间数据接口；民政部门要及时下载养老机构相关信息，加强指导和事中事后监管。加快推进养老服务领域社会信用体系建设，2019年6月底前，建立健全失信联合惩戒机制，对存在严重失信行为的养老服务机构（含养老机构、居家社区养老服务机构，以及经营范围和组织章程中包含养老服务内容的其他企业、事业单位和社会组织）及人员实施联合惩戒。养老服务机构行政许可、行政处罚、抽查检查结果等信息按经营性质分别通过全国信用信息共享平台、国家企业信用信息公示系统记于其名下并依法公示。（民政部、发展改革委、人民银行、市场监管总局按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

（二）继续深化公办养老机构改革。充分发挥公办养老机构及公建民营养老机构兜底保障作用，在满足当前和今后一个时期特困人员集中供养需求的前提下，重点为经济困难失能（含失智，下同）老年人、计划生育特殊家庭老年人提供无偿或低收费托养服务。坚持公办养老机构公益属性，确定保障范围，其余床位允许向社会开放，研究制定收费指导标准，收益用于支持兜底保障对象的养老服务。探索具备条件的公办养老机构改制为国有养老服务企业。制定公建民营养老机构管理办法，细化评审标准和遴选规则，加强合同执行情况监管。公建民营养老机构运营方应定期向委托部门报告机构资产情况、运营情况，及时报告突发重大情况。（民政部、发展改革委、财政部、中



央编办、国资委、卫生健康委按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

（三）解决养老机构消防审验问题。依照《建筑设计防火规范》，做好养老机构消防审批服务，提高审批效能。对依法申报消防设计审核、消防验收和消防备案的养老机构，主动提供消防技术咨询服务，依法尽快办理。各地要结合实际推行养老服务行业消防安全标准化管理，注重分类引导，明确养老机构建筑耐火等级、楼层设置和平面布置、防火分隔措施、安全疏散和避难设计、建筑消防设施、消防管理机构 and 人员、微型消防站建设等配置要求，推动养老机构落实消防安全主体责任，开展隐患自查自改，提升自我管理水平。农村敬老院及利用学校、厂房、商业场所等举办的符合消防安全要求的养老机构，因未办理不动产登记、土地规划等手续问题未能通过消防审验的，2019年12月底前，由省级民政部门提请省级人民政府组织有关部门集中研究处置。具备消防安全技术条件的，由相关主管部门出具意见，享受相应扶持政策。（应急部、住房城乡建设部、自然资源部、民政部、市场监管总局按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

（四）减轻养老服务税费负担。聚焦减税降费，养老服务机构符合现行政策规定条件的，可享受小微企业等财税优惠政策。研究非营利性养老服务机构企业所得税支持政策。对在社区提供日间照料、康复护理、助餐助行等服务的养老服务机构给予税费减免扶持政策。落实各项行政事业性收费减免政策，落实养老服务机构用电、用水、用气、用热享受居民价格政策，不得以土地、房屋性质等为理由拒绝执

行相关价格政策。（财政部、税务总局、发展改革委、市场监管总局按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

（五）提升政府投入精准化水平。民政部本级和地方各级政府用于社会福利事业的彩票公益金，要加大倾斜力度，到 2022 年要将不低于 55% 的资金用于支持发展养老服务。接收经济困难的高龄失能老年人的养老机构，不区分经营性质按上述老年人数量同等享受运营补贴，入住的上述老年人按规定享受养老服务补贴。将养老服务纳入政府购买服务指导性目录，全面梳理现行由财政支出安排的各类养老服务项目，以省为单位制定政府购买养老服务标准，重点购买生活照料、康复护理、机构运营、社会工作和人员培养等服务。（财政部、民政部、卫生健康委按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

（六）支持养老机构规模化、连锁化发展。支持在养老服务领域着力打造一批具有影响力和竞争力的养老服务商标品牌，对养老服务商标品牌依法加强保护。对已经在其他地方取得营业执照的企业，不得要求其在本地开展经营活动时必须设立子公司。开展城企协同推进养老服务发展行动计划。非营利性养老机构可在其登记管理机关管辖区域内设立多个不具备法人资格的服务网点。（市场监管总局、知识产权局、民政部、发展改革委按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

（七）做好养老服务领域信息公开和政策指引。建立养老服务监测分析与发展评价机制，完善养老服务统计分类标准，加强统计监测工作。2019 年 6 月底前，各省级人民政府公布本行政区域现行养老

服务扶持政策措施清单、养老服务供需信息或投资指南。制定养老服务机构服务质量信息公开规范，公开养老服务项目清单、服务指南、服务标准等信息。集中清理废除在养老服务机构公建民营、养老设施招投标、政府购买养老服务中涉及地方保护、排斥营利性养老服务机构参与竞争等妨碍统一市场和公平竞争的各种规定和做法。（统计局、发展改革委、民政部、财政部、市场监管总局按职责分工负责，各省级人民政府负责）

## 二、拓宽养老服务投融资渠道

（八）推动解决养老服务机构融资问题。畅通货币信贷政策传导机制，综合运用多种工具，抓好支小再贷款等政策落实。对符合授信条件但暂时遇到经营困难的民办养老机构，要继续予以资金支持。切实解决养老服务机构融资过程中有关金融机构违规收取手续费、评估费、承诺费、资金管理费等问题，减少融资附加费用，降低融资成本。鼓励商业银行探索向产权明晰的民办养老机构发放资产（设施）抵押贷款和应收账款质押贷款。探索允许营利性养老机构以有偿取得的土地、设施等资产进行抵押融资。大力支持符合条件的市场化、规范化程度高的养老服务企业上市融资。支持商业保险机构举办养老服务机构或参与养老服务机构建设和运营，适度拓宽保险资金投资建设养老项目资金来源。更好发挥创业担保贷款政策作用，对从事养老服务业并符合条件的个人和小微企业给予贷款支持，鼓励金融机构参照贷款基础利率，结合风险分担情况，合理确定贷款利率水平。（人民银行、财政部、银保监会、证监会、自然资源部按职责分工负责）

(九) 扩大养老服务产业相关企业债券发行规模。根据企业资金回流情况科学设计发行方案,支持合理灵活设置债券期限、选择权及还本付息方式,用于为老年人提供生活照料、康复护理等服务设施设备,以及开发康复辅助器具产品用品项目。鼓励企业发行永续期债券,用于养老机构等投资回收期较长的项目建设。对于项目建成后有稳定现金流的养老服务项目,允许以项目未来收益权为债券发行提供质押担保。允许以建设用地使用权抵押担保方式为债券提供增信。探索发行项目收益票据、项目收益债券支持养老服务产业项目的建设和经营。(发展改革委、人民银行、银保监会、证监会按职责分工负责)

(十) 全面落实外资举办养老服务机构国民待遇。境外资本在内地通过公建民营、政府购买服务、政府和社会资本合作等方式参与发展养老服务,同等享受境内资本待遇。境外资本在内地设立的养老机构接收政府兜底保障对象的,同等享受运营补贴等优惠政策。将养老康复产品服务纳入中国国际进口博览会招展范围,探索设立养老、康复展区。(民政部、发展改革委、商务部按职责分工负责)

### 三、扩大养老服务就业创业

(十一) 建立完善养老护理员职业技能等级认定和教育培训制度。2019年9月底前,制定实施养老护理员职业技能标准。加强对养老服务机构负责人、管理人员的岗前培训及定期培训,使其掌握养老服务法律法规、政策和标准。按规定落实养老服务从业人员培训费补贴、职业技能鉴定补贴等政策。鼓励各类院校特别是职业院校(含技工学校)设置养老服务相关专业或开设相关课程,在普通高校开设健康服

务与管理、中医养生学、中医康复学等相关专业。推进职业院校（含技工学校）养老服务实训基地建设。按规定落实学生资助政策。（人力资源社会保障部、教育部、财政部、民政部、市场监管总局按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

（十二）大力推进养老服务业吸纳就业。结合政府购买基层公共管理和社会服务，在基层特别是街道（乡镇）、社区（村）开发一批为老服务岗位，优先吸纳就业困难人员、建档立卡贫困人口和高校毕业生就业。对养老服务机构招用就业困难人员，签订劳动合同并缴纳社会保险费的，按规定给予社会保险补贴。加强从事养老服务的建档立卡贫困人口职业技能培训和就业指导服务，引导其在养老服务机构就业，吸纳建档立卡贫困人口就业的养老服务机构按规定享受创业就业税收优惠、职业培训补贴等支持政策。对符合小微企业标准的养老服务机构新招用毕业年度高校毕业生，签订1年以上劳动合同并缴纳社会保险费的，按规定给予社会保险补贴。落实就业见习补贴政策，对见习期满留用率达到50%以上的见习单位，适当提高就业见习补贴标准。（人力资源社会保障部、教育部、财政部、民政部、扶贫办按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

（十三）建立养老服务褒扬机制。研究设立全国养老服务工作先进集体和先进个人评比达标表彰项目。组织开展国家养老护理员技能大赛，对获奖选手按规定授予“全国技术能手”荣誉称号，并晋升相应职业技能等级。开展养老护理员关爱活动，加强对养老护理员先进事迹与奉献精神的社会宣传，让养老护理员的劳动创造和社会价值在

全社会得到尊重。（人力资源社会保障部、民政部、卫生健康委、广电总局按职责分工负责）

#### 四、扩大养老服务消费

（十四）建立健全长期照护服务体系。研究建立长期照护服务项目、标准、质量评价等行业规范，完善居家、社区、机构相衔接的专业化长期照护服务体系。完善全国统一的老年人能力评估标准，通过政府购买服务等方式，统一开展老年人能力综合评估，考虑失能、失智、残疾等状况，评估结果作为领取老年人补贴、接受基本养老服务的依据。全面建立经济困难的高龄、失能老年人补贴制度，加强与残疾人两项补贴政策衔接。加快实施长期护理保险制度试点，推动形成符合国情的长期护理保险制度框架。鼓励发展商业性长期护理保险产品，为参保人提供个性化长期照护服务。（民政部、财政部、卫生健康委、市场监管总局、医保局、银保监会、中国残联按职责分工负责）

（十五）发展养老普惠金融。支持商业保险机构在地级以上城市开展老年人住房反向抵押养老保险业务，在房地产交易、抵押登记、公证等机构设立绿色通道，简化办事程序，提升服务效率。支持老年人投保意外伤害保险，鼓励保险公司合理设计产品，科学厘定费率。鼓励商业养老保险机构发展满足长期养老需求的养老保障管理业务。支持银行、信托等金融机构开发养老型理财产品、信托产品等养老金融产品，依法适当放宽对符合信贷条件的老年人申请贷款的年龄限制，提升老年人金融服务的可得性和满意度。扩大养老目标基金管理规模，稳妥推进养老目标证券投资基金注册，可以设置优惠的基金费

率，通过差异化费率安排，鼓励投资人长期持有养老目标基金。养老目标基金应当采用成熟稳健的资产配置策略，控制基金下行风险，追求基金资产长期稳健增值。（银保监会、证监会、人民银行、住房城乡建设部、自然资源部按职责分工负责）

（十六）促进老年人消费增长。开展全国老年人产品用品创新设计大赛，制定老年人产品用品目录，建设产学研用协同的成果转化推广平台。出台老年人康复辅助器具配置、租赁、回收和融资租赁办法，推进在养老机构、城乡社区设立康复辅助器具配置服务（租赁）站点。开展系统的营养均衡配餐研究，开发适合老年人群营养健康需求的饮食产品，逐步改善老年人群饮食结构。（民政部、发展改革委、工业和信息化部、科技部、卫生健康委按职责分工负责）

（十七）加强老年人消费权益保护和养老服务领域非法集资整治工作。加大联合执法力度，组织开展对老年人产品和服务消费领域侵权行为的专项整治行动。严厉查处向老年人欺诈销售各类产品和服务的违法行为。广泛开展老年人识骗防骗宣传教育活动，提升老年人抵御欺诈销售的意识和能力。鼓励群众提供养老服务领域非法集资线索，对涉嫌非法集资行为及时调查核实、发布风险提示并依法稳妥处置。对养老机构为弥补设施建设资金不足，通过销售预付费性质“会员卡”等形式进行营销的，按照包容审慎监管原则，明确限制性条件，采取商业银行第三方存管方式确保资金管理使用安全。（市场监管总局、公安部、民政部、卫生健康委、人民银行、银保监会、广电总局按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

## 五、促进养老服务高质量发展

(十八) 提升医养结合服务能力。促进现有医疗卫生机构和养老机构合作，发挥互补优势，简化医养结合机构设立流程，实行“一个窗口”办理。对养老机构内设诊所、卫生所(室)、医务室、护理站，取消行政审批，实行备案管理。开展区域卫生规划时要为养老机构举办或内设医疗机构留出空间。医疗保障部门要根据养老机构举办和内设医疗机构特点，将符合条件的按规定纳入医保协议管理范围，完善协议管理规定，依法严格监管。具备法人资格的医疗机构可通过变更登记事项或经营范围开展养老服务。促进农村、社区的医养结合，推进基层医疗卫生机构和医务人员与老年人家庭建立签约服务关系，建立村医参与健康养老服务激励机制。有条件的地区可支持家庭医生出诊为老年人服务。鼓励医护人员到医养结合机构执业，并在职称评定等方面享受同等待遇。(卫生健康委、民政部、中央编办、医保局按职责分工负责)

(十九) 推动居家、社区和机构养老融合发展。支持养老机构运营社区养老服务设施，上门为居家老年人提供服务。将失能老年人家庭成员照护培训纳入政府购买养老服务目录，组织养老机构、社会组织、社工机构、红十字会等开展养老照护、应急救护知识和技能培训。大力发展政府扶得起、村里办得起、农民用得上、服务可持续的农村幸福院等互助养老设施。探索“物业服务+养老服务”模式，支持物业服务企业开展老年送餐、定期巡访等形式多样的养老服务。打造“三社联动”机制，以社区为平台、养老服务类社会组织为载体、社会工



作者为支撑，大力支持志愿养老服务，积极探索互助养老服务。大力培养养老志愿者队伍，加快建立志愿服务记录制度，积极探索“学生社区志愿服务计学分”、“时间银行”等做法，保护志愿者合法权益。

（民政部、发展改革委、财政部、卫生健康委、住房城乡建设部、教育部、共青团中央、中国红十字会总会按职责分工负责）

（二十）持续开展养老院服务质量建设专项行动。继续大力推动质量隐患整治工作，对照问题清单逐一挂号销账，确保养老院全部整治过关。加快明确养老机构安全等标准和规范，制定确保养老机构基本服务质量安全的强制性国家标准，推行全国统一的养老服务等级评定与认证制度。健全养老机构食品安全监管机制。扩大养老服务综合责任保险覆盖范围，鼓励居家社区养老服务机构投保雇主责任险和养老责任险。（民政部、卫生健康委、应急部、市场监管总局、银保监会按职责分工负责）

（二十一）实施“互联网+养老”行动。持续推动智慧健康养老产业发展，拓展信息技术在养老领域的应用，制定智慧健康养老产品及服务推广目录，开展智慧健康养老应用试点示范。促进人工智能、物联网、云计算、大数据等新一代信息技术和智能硬件等产品在养老服务领域深度应用。在全国建设一批“智慧养老院”，推广物联网和远程智能安防监控技术，实现24小时安全自动值守，降低老年人意外风险，改善服务体验。运用互联网和生物识别技术，探索建立老年人补贴远程申报审核机制。加快建设国家养老服务管理信息系统，推进与户籍、医疗、社会保险、社会救助等信息资源对接。加强老年人身

份、生物识别等信息安全保护。（工业和信息化部、民政部、发展改革委、卫生健康委按职责分工负责）

（二十二）完善老年人关爱服务体系。建立健全定期巡访独居、空巢、留守老年人工作机制，积极防范和及时发现意外风险。推广“养老服务顾问”模式，发挥供需对接、服务引导等作用。探索通过公开招投标方式，支持有资质的社会组织接受计划生育特殊家庭、孤寡、残疾等特殊老年人委托，依法代为办理入住养老机构、就医等事务。积极组织老年人开展有益身心健康的活动。重视珍惜老年人的知识、技能、经验和优良品德，发挥老年人的专长和作用，鼓励其在自愿和量力的情况下，从事传播文化和科技知识、参与科技开发和应用、兴办社会公益事业等社会活动。（民政部、卫生健康委、人力资源社会保障部按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

（二十三）大力发展老年教育。优先发展社区老年教育，建立健全“县（市、区）—乡镇（街道）—村（居委会）”三级社区老年教育办学网络，方便老年人就近学习。建立全国老年教育公共服务平台，鼓励各类教育机构通过多种形式举办或参与老年教育，推进老年教育资源、课程、师资共享，探索养教结合新模式，为社区、老年教育机构及养老服务机构等提供支持。积极探索部门、行业企业、高校所举办老年大学服务社会的途径和方法。（教育部、卫生健康委、中央组织部、民政部按职责分工负责）

## 六、促进养老服务基础设施建设

（二十四）实施特困人员供养服务设施（敬老院）改造提升工程。将补齐农村养老基础设施短板、提升特困人员供养服务设施（敬老院）建设标准纳入脱贫攻坚工作和乡村振兴战略。从2019年起实施特困人员供养服务设施（敬老院）改造提升工程，积极发挥政府投资引导作用，充分调动社会资源，利用政府和社会资本合作、公建民营等方式，支持特困人员供养服务设施（敬老院）建设、改造升级照护型床位，开辟失能老年人照护单元，确保有意愿入住的特困人员全部实现集中供养。逐步将特困人员供养服务设施（敬老院）转型为区域性养老服务中心。（民政部、发展改革委按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

（二十五）实施民办养老机构消防安全达标工程。从2019年起，民政部本级和地方各级政府用于社会福利事业的彩票公益金，采取以奖代补等方式，引导和帮助存量民办养老机构按照国家工程建设消防技术标准配置消防设施、器材，针对重大火灾隐患进行整改。对因总建筑面积较小或受条件限制难以设置自动消防系统的建筑，加强物防、技防措施，在服务对象住宿、主要活动场所和康复医疗用房安装独立式感烟火灾探测报警器和局部应用自动喷水灭火系统，配备应急照明设备和灭火器。（财政部、民政部、应急部按职责分工负责）

（二十六）实施老年人居家适老化改造工程。2020年底前，采取政府补贴等方式，对所有纳入特困供养、建档立卡范围的高龄、失能、残疾老年人家庭，按照《无障碍设计规范》实施适老化改造。有条件的地方可积极引导城乡老年人家庭进行适老化改造，根据老年人社会

交往和日常生活需要，结合老旧小区改造等因地制宜实施。（民政部、住房城乡建设部、财政部、卫生健康委、扶贫办、中国残联按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

（二十七）落实养老服务设施分区分级规划建设要求。2019年在全国部署开展养老服务设施规划建设情况监督检查，重点清查整改规划未编制、新建住宅小区与配套养老服务设施“四同步”（同步规划、同步建设、同步验收、同步交付）未落实、社区养老服务设施未达标、已建成养老服务设施未移交或未有效利用等问题。完善“四同步”工作规则，明确民政部门在“四同步”中的职责，对已交付产权人的养老服务设施由民政部门履行监管职责，确保养老服务用途。对存在配套养老服务设施缓建、缩建、停建、不建和建而不交等问题的，在整改到位之前建设单位不得组织竣工验收。按照国家相关标准和规范，将社区居家养老服务设施建设纳入城乡社区配套用房建设范围。对于空置的公租房，可探索允许免费提供给社会力量，供其在社区为老年人开展日间照料、康复护理、助餐助行、老年教育等服务。市、县级政府要制定整合闲置设施改造为养老服务设施的政策措施；整合改造中需要办理不动产登记的，不动产登记机构要依法加快办理登记手续。推进国有企业所属培训中心和疗养机构改革，对具备条件的加快资源整合、集中运营，用于提供养老服务。凡利用建筑面积1000平方米以下的独栋建筑或者建筑物内的部分楼层改造为养老服务设施的，在符合国家相关标准的前提下，可不再要求出具近期动迁计划说明、临时改变建筑使用功能说明、环评审批文件或备案回执。对养老

服务设施总量不足或规划滞后的，应在城市、镇总体规划编制或修改时予以完善，有条件的地级以上城市应当编制养老服务设施专项规划。（住房城乡建设部、自然资源部、生态环境部、民政部、国资委按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

（二十八）完善养老服务设施供地政策。举办非营利性养老机构，可凭登记机关发给的社会服务机构登记证书和其他法定材料申请划拨供地，自然资源、民政部门要积极协调落实划拨用地政策。鼓励各地探索利用集体建设用地发展养老服务设施。存量商业服务用地等其他用地用于养老服务设施建设的，允许按照适老化设计要求调整户均面积、租赁期限、车位配比及消防审验等土地和规划要求。（自然资源部、住房城乡建设部、民政部按职责分工负责，地方各级人民政府负责）

国务院建立由民政部牵头的养老服务部际联席会议制度。各地、各有关部门要强化工作责任落实，健全党委领导、政府主导、部门负责、社会参与的养老服务工作机制，加强中央和地方工作衔接。主要负责同志要亲自过问，分管负责同志要抓好落实。将养老服务政策落实情况纳入政府年度绩效考核范围，对落实养老服务政策积极主动、养老服务体系建设成效明显的，在安排财政补助及有关基础设施建设资金、遴选相关试点项目方面给予倾斜支持，进行激励表彰。各地要充实、加强基层养老工作力量，强化区域养老服务资源统筹管理。

国务院办公厅

2019年3月29日

# 国务院办公厅关于印发完善促进消费体制机制实施方案（2018—2020年）的通知

国办发〔2018〕93号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

《完善促进消费体制机制实施方案（2018—2020年）》已经国务院同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

国务院办公厅

2018年9月24日

## 完善促进消费体制机制实施方案（2018—2020年）

消费是最终需求，促进消费对释放内需潜力、推动经济转型升级、保障和改善民生具有重要意义。为加快破解制约居民消费最直接、最突出、最迫切的体制机制障碍，增强消费对经济发展的基础性作用，根据《中共中央 国务院关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》，制定本实施方案。

### 一、进一步放宽服务消费领域市场准入

（一）旅游领域。制定出台海南建设国际旅游消费中心实施方案。及时总结59国外国人海南入境旅游免签政策实施效果，加强出入境安全措施建设，为进一步扩大免签范围创造条件。制定出台自驾车、旅居车营地建设相关规范。逐步放开中外合资旅行社从事旅游业务范围，加强与国际旅游组织的合作。制定出台邮轮旅游发展规划、游艇旅游发展指导意见。出台实施进一步促进乡村旅游提质升级的政策措施。推进生态航道建设，研究开发京杭运河具备条件航段的航运旅游功能，促进交通与旅游融合发展。理顺出租汽车、汽车租赁等个性化、差异化出行价格机制。鼓励发展租赁式公寓、民宿客栈等旅游短租服务。落实带薪休假制度，鼓励错峰休假和弹性作息。（国家发展改革委、文化和旅游部、外交部、海关总署、公安部、农业农村部、商务部、人力资源社会保障部、交通运输部按职责分工负责）

（二）文化领域。在文化服务领域开展行政审批标准化试点。推进经营性文化事业单位转企改制、公益性文化事业单位改革和国有文

化企业公司制股份制改造。制定实施深化电影院线制改革方案，推动“互联网+电影”业务创新，完善规范电影票网络销售及服务相关政策，促进点播影院业务规范发展。拓展数字影音、动漫游戏、网络文学等数字文化内容。完善游戏游艺设备分类，严格设备类型与内容准入。总结推广引导城乡居民扩大文化消费试点工作经验和有效模式。扩大文化文物单位文化创意产品开发试点范围。清晰界定文物的所有权、保管权和收藏权，完善文物合法流通交易体制机制。（中央宣传部、文化和旅游部、国家文物局、广电总局、国家发展改革委、财政部按职责分工负责）

（三）体育领域。加快制定赛事审批取消后的服务管理办法，建立体育、公安、卫生等多部门对商业性和群众性大型赛事活动联合“一站式”服务机制。修订彩票公益金资助开展全民健身赛事和活动有关办法，研究制定向社会力量购买全民健身赛事活动服务的办法。推进体育赛事制播分离，积极打造国家体育传播平台，引导有条件的地方电视台创办体育频道。打破大型国际体育赛事转播垄断，引入体育赛事转播竞争机制，按市场化原则建立体育赛事转播收益分配机制。积极培育冰雪运动、山地户外运动、水上运动、航空运动、汽车摩托车运动、电竞运动等体育消费新业态。支持海南打造国家体育旅游示范区，引入一批国际一流赛事。开展全民运动健身模范市（县）创建。（体育总局、财政部、国家发展改革委、广电总局按职责分工负责）

（四）健康领域。落实医疗卫生服务体系规划、医疗机构设置规划、大型医用设备配置规划，凡符合规划条件和准入资质的，不得以



任何理由限制。合理放宽社会办医疗机构配置大型医用设备规划预留空间。实施社会办医疗机构跨部门联合审批。制定新型健康服务机构准入标准和监管办法。加快推动贫困县县医院远程医疗全覆盖，并推动向乡村延伸。适应“互联网+医疗健康”发展，健全互联网诊疗收费政策，逐步将符合条件的互联网诊疗服务纳入医保支付范围。（国家卫生健康委、国家发展改革委、人力资源社会保障部、财政部、国家医保局、商务部按职责分工负责）

（五）养老领域。取消养老机构设立许可。建立养老机构分类管理制度，加快推进公办养老机构转制为企业或开展公建民营，建立健全养老领域公建民营相关规范，着力解决托底保障职能与公建民营不协调问题。编制实施国家积极应对人口老龄化中长期规划，支持各类市场主体增加养老服务供给。推动医养结合，研究出台医养结合机构服务和管理指南，深入开展长期护理保险试点。开展养老机构服务标准体系建设和养老机构服务质量专项行动。推动社区养老服务设施全覆盖。（民政部、国家卫生健康委、人力资源社会保障部、国家医保局、银保监会、国家发展改革委、商务部、市场监管总局按职责分工负责）

（六）家政领域。健全家政服务标准和服务规范，研究制定家政电商等新业态的服务标准和规范，开展家政服务标准化试点示范建设。强化家政服务从业人员岗前培训，育婴员、养老护理员等职业实行在岗继续培训制度。实行上岗前健康体检制度，家政服务人员上岗前按所从事家政服务类别进行体检。探索建立家政服务保险制

度，鼓励家政服务从业人员投保人身意外伤害保险，支持商业保险机构开发家政服务雇主责任保险、职业责任保险、意外险等保险产品。支持家政服务知名品牌建设，引导家政企业做大做强。建立健全大中型城市与中西部地区国家级贫困县之间的家政服务劳务对接机制。

（国家发展改革委、商务部、人力资源社会保障部、银保监会、市场监管总局按职责分工负责）

（七）教育培训领域。抓紧修订民办教育促进法实施条例。开展产教融合建设试点工作，鼓励有条件的地区探索职业学校股份制改革试点。大力发展普惠性学前教育，鼓励地方政府通过购买服务、减免租金、派驻公办教师等方式引导和支持民办幼儿园提供普惠性服务。制定实施大力发展3岁以下婴幼儿照护服务的政策措施。实施好关于规范校外培训机构发展的意见。鼓励有条件的地区引进境外优质高等教育、职业教育资源，举办高水平中外合作办学机构和项目，探索建立本科以上层次中外合作办学项目部省联合审批机制。（教育部、商务部、国家发展改革委按职责分工负责）

## 二、完善促进实物消费结构升级的政策体系

（八）大力发展住房租赁市场。总结推广住房租赁试点经验，加快研究建立住房租赁市场建设评估指标体系。发挥国有租赁企业对市场的引领、规范、激活和调控作用，支持专业化、机构化住房租赁企业发展。加快建设政府主导的住房租赁管理服务平台。鼓励有条件的城市结合实际探索发展共有产权住房，多渠道解决群众住房问题。加快出台城镇住房保障条例、住房租赁条例和住房销售管理条例。建立

健全房地产信息发布机制，加强舆论引导，稳定市场预期。（住房城乡建设部、国家发展改革委按职责分工负责）

（九）促进汽车消费优化升级。继续实施新能源汽车车辆购置税优惠政策，完善新能源汽车积分管理制度，落实好乘用车企业平均燃料消耗量与新能源汽车积分并行管理办法，研究建立碳配额交易制度。完善新能源汽车充电设施标准规范，大力推动“互联网+充电基础设施”，提高充电服务智能化水平。研究制定促进智能汽车创新发展的政策措施。实施汽车销售管理办法，打破品牌授权单一模式，鼓励发展共享型、节约型、社会化的汽车流通体系。深入推进汽车平行进口试点。全面取消二手车限迁政策，便利二手车交易。修订报废汽车回收管理办法。积极发展汽车赛事、旅游、文化、改装等相关产业，深挖汽车后市场潜力。综合运用发行城市停车场建设专项债券、调整完善车辆购置税分配政策等措施，加大停车设施建设资金支持力度。

（商务部、工业和信息化部、国家发展改革委、交通运输部、财政部、税务总局、自然资源部、住房城乡建设部、海关总署、生态环境部按职责分工负责）

（十）发展壮大绿色消费。加大相关标准标识认证制度实施力度，完善政府采购制度，创新领跑者指标和相关技术标准的衔接机制。统一常用电子产品的电池、充电器标准。研究建立绿色产品消费积分制度。推动绿色流通发展，倡导流通环节减量包装、使用可降解包装。创建一批绿色商场，在继续做好绿色购物中心创建基础上，逐步向超市、专业店等业态延伸，引导流通企业增设绿色产品专区，扩大绿色

产品销售，积极发挥绿色商场在促进绿色循环消费方面的示范作用。

（国家发展改革委、生态环境部、商务部、市场监管总局按职责分工负责）

（十一）进一步扩大和升级信息消费。加大网络提速降费力度。加快推进第五代移动通信（5G）技术商用。支持企业加大技术研发投入，突破核心技术，带动产品创新，提升智能手机、计算机等产品中高端供给体系质量。支持可穿戴设备、消费级无人机、智能服务机器人等产品创新和产业化升级。利用物联网、大数据、云计算、人工智能等技术推动各类应用电子产品智能化升级。创新发展生活类信息消费，重点发展面向社区生活的线上线下融合服务、面向文化娱乐的数字创意内容和服务、面向便捷出行的交通旅游服务。推进网络游戏转型升级，规范网络游戏研发出版运营。培育形成一批拥有较强实力的数字创新企业。建立健全公共数据资源开放共享体系。（中央网信办、中央宣传部、工业和信息化部、国家发展改革委、科技部、文化和旅游部、广电总局按职责分工负责）

（十二）推动传统商贸创新发展。高标准布局建设具有国际影响力的大型消费商圈，完善“互联网+”消费生态体系，鼓励建设“智慧商店”、“智慧商圈”。支持具备条件的城市重点培育一批具有国际国内领先水平的高品位步行街，促进线上线下互动、服务体验融合、商旅文体协同、购物体验结合。提升城市配送车辆通行管理水平。优化商贸物流设施空间布局，大力发展便利店、社区菜店等社区商业。建设培育特色商贸小镇。推进经济型酒店连锁经营，鼓励发展各类生

态、文化主题酒店和特色化、中小型家庭旅馆。（商务部、国家发展改革委按职责分工负责）

### 三、加快推进重点领域产品和服务标准建设

（十三）深入实施“同线同标同质”工程。将内外销产品“同线同标同质”工程实施范围逐步由食品农产品领域向消费品等其他领域拓展。（市场监管总局负责）

（十四）加强消费产品和服务标准制定。积极开展质量提升行动，加强质量基础设施建设与应用，开展国家质量基础设施协同服务及应用。开展新业态、新消费以及服务消费质量监测专项行动，瞄准智能产品、重点服务消费等领域，综合采取风险监测、质量分析、标准领航等措施提升质量水平。修订提高生鲜乳、灭菌乳等国家标准，建立全过程质量追溯体系。积极开展体育、旅游、家政、养老等服务消费领域和以信息技术为支撑的消费新业态新模式的国家标准制订工作，选择部分服务业探索开展服务标准准入制试点。开展健康、教育、体育、金融、电商等领域服务认证。完善绿色产品标准体系，重点加快制修订能源、涉挥发性有机物等产品相关标准，抓好标准实施。有序推动强制性国家标准立项工作，整合精简现行强制性国家标准、行业标准和地方标准。（市场监管总局、工业和信息化部、国家发展改革委、商务部、国家卫生健康委、生态环境部按职责分工负责）

（十五）打造有影响力的中国品牌。选择部分重点行业 and 重点产品，推动制定国内领先、国际一流的企业标准和行业标准，创建一批

有世界影响力的中国品牌。（市场监管总局、工业和信息化部、国家发展改革委、住房城乡建设部、商务部按职责分工负责）

#### 四、建立健全消费领域信用体系

（十六）完善消费领域信用信息共享共用机制。依托全国信用信息共享平台，聚焦重点消费品和旅游、家政、养老、健康等服务消费，进一步归集市场监管、税务、海关等领域信用信息，建立健全企业信用档案和人员档案数据库。落实企业的信息共享共用主体责任，督促企业加大基本信息数据收集力度，实现产品生产信息和质量追溯信息互联互通，方便消费者集中查询。出台实施商务领域诚信体系建设指导意见。（国家发展改革委、商务部、人民银行、海关总署、税务总局、市场监管总局按职责分工负责）

（十七）加强信用信息公开。强化“信用中国”网站公开功能，逐步实现行政许可、行政处罚、产品抽检结果等不涉及个人隐私、企业和国家秘密的信息向社会全部公开，为公众提供信用信息“一站式”查询和消费预警提示服务。建立重大信息公告和违法违规记录公示制度。（国家发展改革委、市场监管总局、商务部按职责分工负责）

（十八）健全守信激励和失信惩戒机制。加快建立守信“红名单”和失信“黑名单”及管理办法，实施守信联合激励和失信联合惩戒措施。在部分地区试点建立失信企业惩罚性赔偿制度，在总结评估的基础上逐步扩大试点范围。建立完善信用分级分类监管机制，根据企业信用风险等级合理配置和调度监管资源。（国家发展改革委、市场监管总局、商务部按职责分工负责）

(十九) 推进消费者维权机制改革。开展放心消费创建工作。加强金融消费维权，强化监督管理和社会监督，约束引导银行业和保险业金融机构诚信服务、规范经营，不断提升金融消费满意度。加强电商消费维权，针对电商销售重要时间节点，加强与电商平台、消费者协会等的协作，实现维权、处罚等信息互联互通。严厉打击假冒伪劣和虚假广告宣传。推动加快个人信息保护法立法进程，完善消费者个人隐私、消费数据保护法律法规，强化零售商、服务提供商、电信运营商、互联网平台经营者的主体责任，加大对侵犯消费者隐私权行为的打击惩戒力度。(市场监管总局、人民银行、银保监会按职责分工负责)

(二十) 加强重要产品质量追溯体系建设。统筹规划全国重要产品追溯体系建设，提高重要产品生产管理信息化、标准化、集约化水平，健全追溯大数据应用机制，逐步形成全国追溯数据统一共享交换机制，初步实现部门、地区和企业追溯体系互通共享。完善食品药品等重要消费品召回制度。扩大产品国家监督抽查覆盖面，增加抽查频次，加强联合监督执法。(商务部、市场监管总局、工业和信息化部、农业农村部按职责分工负责)

## 五、优化促进居民消费的配套保障

(二十一) 完善有利于促进居民消费的财税支持措施。推动消费税立法。制定出台新个人所得税法相关配套制度和措施，明确专项附加扣除的具体范围、标准和操作办法。积极开展个人税收递延型商业养老保险试点工作。充分利用现有资金渠道对服务消费予以支持。(财

政部、税务总局、银保监会、国家发展改革委、商务部按职责分工负责)

(二十二) 进一步提升金融服务质效。在风险可控、商业可持续、保持居民合理杠杆水平的前提下, 加快消费信贷管理模式和产品创新, 加大对重点消费领域的支持力度, 不断提升消费金融服务的质量和效率。引导商业保险机构加大产品创新力度, 开发有针对性的保险产品。(人民银行、银保监会按职责分工负责)

(二十三) 深化收入分配制度改革。进一步深化城乡居民增收综合配套政策试点、专项激励计划和收入监测试点。加快建立全国统一规范的企业薪酬调查和信息发布制度。加强和改进对企业工资分配的宏观指导。推进国有企业工资决定机制改革。完善机关事业单位工资和津补贴制度。合理确定社会救助、抚恤优待等标准。探索开展支出型贫困家庭救助工作。(人力资源社会保障部、财政部、民政部、国家发展改革委按职责分工负责)

## 六、加强消费宣传推介和信息引导

(二十四) 加强消费领域统计监测。研究制定服务消费和消费新业态新模式的统计分类, 完善旅游、文化、体育、健康、养老、家政、教育培训、广播电视等重点领域服务消费统计监测, 研究建立较为全面反映服务消费发展水平的统计指标体系。建立并推行绿色产品市场占有率统计报表制度。健全消费政策评估机制, 委托第三方机构开展重大消费政策评估。(国家统计局、商务部、生态环境部、市场监管总局、国家发展改革委按职责分工负责)



（二十五）加强消费领域大数据应用。依托国家数据共享交换平台体系等基础设施资源，加快推动各部门、各地区消费领域大数据应用并实现互联互通。推动社会组织、电商企业等建设相关领域大数据库，支持专业化大数据服务企业发展。加强政府与社会合作，建立消费领域大数据分析常态化机制，提升大数据运用能力。（国家发展改革委、工业和信息化部按职责分工负责）

（二十六）认真做好消费宣传引导工作。在重大消费政策出台前后，通过组织召开专题发布会、专家解读等方式，正确引导社会预期。定期组织召开消费形势或相关消费领域专题信息发布会，及时发布消费发展信息、增强社会信心。加强和改进新闻媒体关于消费文化的宣传报道。组织编制年度居民消费发展报告。倡导绿色消费理念，纳入全国节能宣传周、全国科普活动周、全国低碳日、世界环境日等主题宣传教育活动，通过新闻媒体、网络媒体开展公益宣传，营造绿色消费良好社会氛围。（中央宣传部、市场监管总局、广电总局、生态环境部、国家发展改革委、人民银行按职责分工负责）

# 关于印发《家政服务提质扩容行动方案（2017年）》 的通知发改社会〔2017〕1293号

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、人力资源社会保障厅、商务厅、教育厅、工业和信息化主管部门、民政厅、财政厅、卫生计生委、人民银行、国家税务局、工商行政管理局、新闻出版广电局、保监局、总工会、团委、妇联组织、质量技术监督局（市场监督管理部门）：

为推动家政服务供给侧结构性改革，促进家政服务业提质扩容和家政企业专业化、规模化、网络化、规范化发展，进一步巩固经济稳中向好的势头，我们制定了《家政服务提质扩容行动方案（2017年）》。现印发你们，请结合实际，认真贯彻落实。

附件：家政服务提质扩容行动方案（2017年）

国家发展改革委

人力资源社会保障部

商 务 部

教 育 部

工业和信息化部

民 政 部

财 政 部

卫 生 计 生 委

人 民 银 行  
税 务 总 局  
工 商 总 局  
新闻出版广电总局  
保 监 会  
全 国 总 工 会  
共 青 团 中 央  
全 国 妇 联  
国 家 标 准 委  
2017年7月10日

## 附件：家政服务提质扩容行动方案（2017 年）

发展家政服务业，不仅是促进农民工就业增收的重要渠道，也是改善民生、扩大内需、调整结构的重要举措，是一项利国利民、一举数得的民生工程。当前，家政服务业仍存在供需矛盾突出、市场主体发育不充分、专业化程度较低、管理机制不健全等问题，为加快推进家政服务提质扩容，制定本行动方案。

### 一、总体要求

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，深入学习习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思想新战略，以供给侧结构性改革为主线，持续深化放管服改革，坚持目标导向、问题导向，围绕扩大有效供给，积极培育市场主体，强化供需对接；围绕提高服务质量，加强人才培养，健全标准规范体系；围绕优化市场环境，加强诚信体系建设，完善市场监管，2017 年集中出台一批有力有效的政策措施，着力推进家政服务业专业化、规模化、网络化、规范化发展，充分发挥好对稳增长、促就业、惠民生方面的促进作用。

### 二、主要目标

通过组织实施行动方案，促进家政服务行业仍保持较快增速，2017 年营业收入增长率保持 20%以上，达到 4000 亿元以上，家政服务业吸纳农村转移劳动力、城镇下岗职工、中西部贫困地区女性、“4050”人员、灵活就业人员等重点群体就业的作用进一步增

## 强，从三、重点任务

### （一）引导家政企业做大做强

1 制定“千户百强”家庭服务企业创建情况的调查和展示方案，推广运作规范、特色发展的知名企业品牌经营模式，支持家政服务知名品牌建设。（人力资源社会保障部、商务部分工负责）

2 开展中心城市家政服务劳务对接行动，组织北京、天津、上海、广东等9个省（市）的中心城市与中西部地区国家级贫困县之间跨省对接。（人力资源社会保障部、商务部分工负责）

3 推进家政企业和社区对接，鼓励家政从业人员在社区备案，将从业人员数据纳入社区公共服务综合信息平台，逐步实现区域内家政服务信息互联互通，信息共享。（地方有关部门）

4 积极推进O2O（线上线下结合）等家政服务新业态，加快信息流通，提升行业效率。（商务部、人力资源社会保障部、工信部等）

### （二）加强对行业发展的政策扶持

5 落实家政服务企业由员工制家政服务员提供的家政服务免征增值税的政策。（财政部、税务总局、人力资源社会保障部、商务部等）

6 有条件的地区开展员工制家政服务企业社保补贴试点。（地方有关部门）

7 鼓励从业人员投保家政服务员职业责任保险、人身意外伤害

保险和重大疾病险等商业保险。（保监会、人力资源社会保障部、商务部等）

8 育婴员、养老护理员等职业实行上岗前健康体检，鼓励其他从业人员上岗前按所从事家政服务类别进行体检，从事体检的医院或体检机构要明示收费标准，实施档案管理。（人力资源社会保障部、卫生计生委、民政部分工负责）

### （三）健全职业培训制度，大力提升职业化水平

9 强化家政服务业岗前培训，育婴员、养老护理员等职业实行在岗“回炉”培训机制，保证有培训需求的从业人员“应训尽训”，并按规定得到职业培训补贴。（人力资源社会保障部，地方有关部门等）

10 推动有条件的职业院校（含技工院校）开设家政相关专业，支持产教融合、校企合作，大力开展订单式培训和在职培训。（教育部、人力资源社会保障部，地方有关部门等）

11 把家政服务列为农民工职业技能提升计划——“春潮行动”实施重点。组织实施好“巾帼家政服务”专项培训工程。（人力资源社会保障部、全国妇联等）

12 依托现有职业院校和企业资源，推动在大中城市建设一批省级家政服务职业培训示范基地，在全国遴选若干所国家级家政服务职业培训示范基地。（人力资源社会保障部、全国总工会、全国妇联、教育部等）

13 安排中央投资加强公共实训基地建设，将家政服务纳入实训工种范围。（国家发展改革委，地方有关部门等）

#### （四）完善家政服务标准和服务规范

14 完善标准体系，研究制定家政电商等新业态的服务标准和规范，鼓励制定地方标准、团体标准和企业标准，推进家政服务标准化试点示范建设，积极总结推广服务标准化经验。积极推行家政企业实施产品和服务标准自我声明公开。（国家标准委、人力资源社会保障部、商务部、工信部等）

15 大力推进家政服务合同管理，家政服务企业应公开服务项目和收费标准，与从业人员、消费者签订家政服务劳务合同，明确服务清单和服务要求，推广使用家政服务合同示范文本，规范家政服务三方权利义务关系。（商务部、人力资源社会保障部等）

#### （五）强化监管，进一步优化市场环境

16 研究出台加强监督管理，促进规范化发展的政策措施，开展家政服务市场专项检查，抓紧加大对违法违规行为防范惩处力度。

（商务部、人力资源社会保障部等）

17 加强家政服务行业诚信体系建设，推动有关部门签署家政服务失信联合惩戒合作备忘录，建立家政服务企业、从业人员信用记录，并相应纳入国家企业信用信息公示系统、全国信用信息共享平台和“信用中国”网站（商务部、人力资源社会保障部、发展改革委、工商总局、人民银行等）

18 大力开展普法宣传，加强职业道德建设，切实维护各方权益。

（新闻出版广电总局、人力资源社会保障部、商务部、全国总工会、共青团中央、全国妇联等）

#### **四、加强组织实施**

各地要结合本地家政服务业发展实际，健全完善家政服务业发展的工作机制，将本行动方案细化分解，建立工作台账，明确责任主体，确定时间表，充分调动行业协会等各方积极性，抓紧组织实施。人力资源社会保障部承担统筹协调推动家庭服务业发展促进就业的责任，商务部按其行业管理职责承担家政服务业的监管责任，其他部门要充分认识推动家政服务提质扩容的重要意义，各司其职，形成合力，落实责任分工，2017 年底前推动各项任务取得重大进展，促进家政服务业健康发展。



# 国务院办公厅关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见

国办发〔2016〕91号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

养老服务业既是涉及亿万群众福祉的民生事业，也是具有巨大发展潜力的朝阳产业。近年来，我国养老服务业快速发展，产业规模不断扩大，服务体系逐步完善，但仍面临供给结构不尽合理、市场潜力未充分释放、服务质量有待提高等问题。随着人口老龄化程度不断加深和人民生活水平逐步提高，老年群体多层次、多样化的服务需求持续增长，对扩大养老服务有效供给提出了更高要求。为促进养老服务业更好更快发展，经国务院同意，现提出如下意见：

## 一、总体要求

### （一）指导思想。

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思想新战略，认真落实党中央、国务院决策部署，紧紧围绕“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局，坚持以新发展理念引领经济发展新常态，坚持中国特色卫生与健康发展道路，持续深化简政放权、放管结合、优化服务改革，积极应对人口老龄化，培育健康养老意识，加快推进养老服务业供给侧结构性改革，保障基本需求，繁荣养老市场，提升服务质量，让广大老年群体享受优质养老服务，切实增强人民群众获得感。

## （二）基本原则。

深化改革，放开市场。进一步降低准入门槛，营造公平竞争环境，积极引导社会资本进入养老服务业，推动公办养老机构改革，充分激发各类市场主体活力。

改善结构，突出重点。补齐短板，将养老资源向居家社区服务倾斜，向农村倾斜，向失能、半失能老年人倾斜。进一步扩大护理型服务资源，大力培育发展小型化、连锁化、专业化服务机构。

鼓励创新，提质增效。树立健康养老理念，注重管理创新、产品创新和品牌创新，积极运用新技术，培育发展新业态，促进老年产品用品丰富多样、养老服务方便可及。

强化监管，优化环境。完善监督机制，健全评估制度，推动行业标准化和行业信用建设，加强行业自律，促进规范发展，维护老年人合法权益。

## （三）发展目标。

到 2020 年，养老服务市场全面放开，养老服务和产品有效供给能力大幅提升，供给结构更加合理，养老服务政策法规体系、行业质量标准体系进一步完善，信用体系基本建立，市场监管机制有效运行，服务质量明显改善，群众满意度显著提高，养老服务业成为促进经济社会发展的新动能。

## 二、全面放开养老服务市场

### （四）进一步放宽准入条件。

降低准入门槛。设立营利性养老机构，应按“先照后证”的简化

程序执行，在工商行政管理部门办理登记后，在辖区县级以上人民政府民政部门申请设立许可。在民政部门登记的非营利性养老机构，可以依法在其登记管理机关管辖范围内设立多个不具备法人资格的服务网点。非本地投资者举办养老服务项目与当地投资者享受同等政策待遇，当地不得以任何名目对此加以限制。

放宽外资准入。在鼓励境外投资者在华举办营利性养老机构的基础上，进一步放开市场，鼓励境外投资者设立非营利性养老机构，其设立的非营利性养老机构与境内投资者设立的非营利性养老机构享受同等优惠政策。

精简行政审批环节。全面清理、取消申办养老机构的不合理前置审批事项，优化审批程序，简化审批流程。申请设立养老服务类社会组织，符合直接登记条件的可以直接向民政部门依法申请登记，不再经由业务主管单位审查同意。支持新兴养老业态发展，对于养老机构以外的其他提供养老服务的主体，鼓励其依法办理法人登记并享受相关优惠政策。

#### （五）优化市场环境。

进一步改进政府服务。举办养老机构审批过程中涉及的各有关部门，都要主动公开审批程序和审批时限，推进行政审批标准化，加强对筹建养老机构的指导服务。加快推行养老机构申办一站式服务，建立“一门受理、一并办理”的网上并联审批平台，进一步提高审批效率。根据消防法和有关规定，制定既保障安全、又方便合理的养老机构设立和管理配套办法。

完善价格形成机制。加快建立以市场形成价格为主的养老机构服务收费管理机制。对于民办营利性养老机构，服务收费项目和标准由经营者自主确定。对于民办非营利性养老机构，服务收费标准由经营者合理确定，有关部门对其财务收支状况、收费项目和调价频次进行必要监管，同时加强对价格水平的监测分析。对于政府运营的养老机构，以扣除政府投入、社会捐赠后的实际服务成本为依据，按照非营利原则，实行政府定价或政府指导价；对于以公建民营等方式运营的养老机构，采用招投标、委托运营等竞争性方式确定运营方，具体服务收费标准由运营方依据委托协议等合理确定。

加快公办养老机构改革。各地要因地制宜设置改革过渡期，加快推进具备向社会提供养老服务条件的公办养老机构转制成为企业或开展公建民营，到2020年政府运营的养老床位数占当地养老床位总数的比例应不超过50%。鼓励社会力量通过独资、合资、合作、联营、参股、租赁等方式，参与公办养老机构改革。完善公建民营养老机构管理办法，政府投资建设和购置的养老设施、新建居民区按规定配建并移交给民政部门的养老设施、国有单位培训疗养机构等改建的养老设施，均可实施公建民营。改革公办养老机构运营方式，鼓励实行服务外包。

加强行业信用建设。建立覆盖养老服务行业法人、从业人员和服务对象的行业信用体系。建立健全信用信息记录和归集机制，加强与全国信用信息共享平台的信息交换和共享，通过企业信用信息公示系统向社会公示相关企业的行政许可、行政处罚等信息。引入第三方征

信机构，参与养老行业信用建设和信用监管。建立多部门、跨地区的联合奖惩机制，将信用信息作为各项支持政策的重要衡量因素，对诚实守信者在政府购买服务、债券发行等方面实行优先办理、简化程序等绿色通道支持激励政策，建立养老服务行业黑名单制度和市场退出机制，加强行业自律和监管。

### 三、大力提升居家社区养老生活品质

#### （六）推进居家社区养老服务全覆盖。

开展老年人养老需求评估，加快建设社区综合服务信息平台，对接供求信息，提供助餐、助洁、助行、助浴、助医等上门服务，提升居家养老服务覆盖率和服务水平。依托社区服务中心（站）、社区日间照料中心、卫生服务中心等资源，为老年人提供健康、文化、体育、法律援助等服务。鼓励建设小型社区养老院，满足老年人就近养老需求，方便亲属照护探视。

#### （七）提升农村养老服务能力和水平。

依托农村社区综合服务设施，拓展养老服务功能。鼓励各地建设农村幸福院等自助式、互助式养老服务设施，加强与农村危房改造等涉农基本住房保障政策的衔接。农村集体经济、农村土地流转等收益分配应充分考虑解决本村老年人的养老问题。加强农村敬老院建设和改造，推动服务设施达标，满足农村特困人员集中供养需求，为农村低收入老年人和失能、半失能老年人提供便捷可及的养老服务。鼓励专业社会工作者、社区工作者、志愿服务者加强对农村留守、困难、鳏寡、独居老年人的关爱保护和心理疏导、咨询等服务。充分依托农

村基层党组织、自治组织和社会组织等，开展基层联络人登记，建立应急处置和评估帮扶机制，关注老年人的心理、安全等问题。

（八）提高老年人生活便捷化水平。

通过政府补贴、产业引导和业主众筹等方式，加快推进老旧居住小区和老年人家庭的无障碍改造，重点做好居住区缘石坡道、轮椅坡道、公共出入口、走道、楼梯、电梯候梯厅及轿厢等设施 and 部位的无障碍改造，优先安排贫困、高龄、失能等老年人家庭设施改造，组织开展多层老旧住宅电梯加装。支持开发老年宜居住宅和代际亲情住宅。各地在推进易地扶贫搬迁以及城镇棚户区、城乡危房改造和配套基础设施建设等保障性安居工程中，要统筹考虑适老化设施配套建设。

#### 四、全力建设优质养老服务供给体系

（九）推进“互联网+”养老服务创新。

发展智慧养老服务新业态，开发和运用智能硬件，推动移动互联网、云计算、物联网、大数据等与养老服务业结合，创新居家养老服务模式，重点推进老年人健康管理、紧急救援、精神慰藉、服务预约、物品代购等服务，开发更加多元、精准的私人订制服务。支持适合老年人的智能化产品、健康监测可穿戴设备、健康养老移动应用软件（APP）等设计开发。打通养老服务信息共享渠道，推进社区综合服务信息平台与户籍、医疗、社会保障等信息资源对接，促进养老服务公共信息资源向各类养老服务机构开放。

（十）建立医养结合绿色通道。

建立医疗卫生机构设置审批绿色通道，支持养老机构开办老年病院、康复院、医务室等医疗卫生机构，将符合条件的养老机构内设医疗卫生机构按规定纳入城乡基本医疗保险定点范围。鼓励符合条件的执业医师到养老机构、社区老年照料机构内设的医疗卫生机构多点执业。开通预约就诊绿色通道，推进养老服务机构、社区老年照料机构与医疗机构对接，为老年人提供便捷医疗服务。提升医保经办服务能力，切实解决老年人异地就医直接结算问题。探索建立长期护理保险制度，形成多元化的保险筹资模式，推动解决失能人员基本生活照料和相关医疗护理等所需费用问题。

#### （十一）促进老年产品用品升级。

支持企业利用新技术、新工艺、新材料和新装备开发为老年人服务的产品用品，研发老年人乐于接受和方便使用的智能科技产品，丰富产品品种，提高产品安全性、可靠性和实用性；上述企业经认定为高新技术企业的，按规定享受企业所得税优惠。及时更新康复辅助器具配置目录，重点支持自主研发和生产康复辅助器具。

#### （十二）发展适老金融服务。

规范和引导商业银行、保险公司等金融机构开发适合老年人的理财、保险产品，满足老年人金融服务需求，鼓励金融机构建设老年人无障碍设施，开辟服务绿色通道。强化老年人金融安全意识，加大金融消费者权益保护力度。稳步推进养老金管理公司试点，按照国家有关规定，积极参与养老金管理相关业务，做好相关受托管理、投资管理和账户管理等服务工作。

## 五、切实增强政策保障能力

### （十三）加强统筹规划。

发挥规划引领作用，分级制定养老服务相关规划，与城乡规划、土地利用总体规划、城镇化规划、区域规划等相衔接，系统提升服务能力和水平。各地要进一步扩大面向居家社区、农村、失能半失能老年人的服务资源，结合实际提出养老床位结构的合理比例，到2020年护理型床位占当地养老床位总数的比例应不低于30%。

### （十四）完善土地支持政策。

统筹利用闲置资源发展养老服务，有关部门应按程序依据规划调整其土地使用性质。营利性养老服务机构利用存量建设用地建设养老设施，涉及划拨建设用地使用权出让（租赁）或转让的，在原土地用途符合规划的前提下，允许补缴土地出让金（租金），办理协议出让或租赁手续。企事业单位、个人对城镇现有空闲的厂房、学校、社区用房等进行改造和利用，举办养老服务机构，经有关部门批准临时改变建筑使用功能从事非营利性养老服务且连续经营一年以上的，五年内土地使用性质可暂不作变更。民间资本举办的非营利性养老机构与政府举办的养老机构可依法使用农民集体所有的土地。对在养老服务领域采取政府和社会资本合作（PPP）方式的项目，可以国有建设用地使用权作价出资或者入股建设。

### （十五）提升养老服务人才素质。

将养老护理员培训作为职业培训和促进就业的重要内容。对参加养老服务技能培训或创业培训且培训合格的劳动者，按规定给予培训



补贴。推动普通高校和职业院校开发养老服务和老年教育课程，为社区、老年教育机构及养老服务机构等提供教学资源及服务。完善职业技能等级与养老服务人员薪酬待遇挂钩机制。建立养老服务行业从业人员奖惩机制，提升养老护理队伍职业道德素养。将养老护理员纳入企业新型学徒制试点和城市积分入户政策范围。积极开发老年人力资源，为老年人的家庭成员提供养老服务培训，倡导“互助养老”模式。

#### （十六）完善财政支持和投融资政策。

完善财政支持政策。各地要建立健全针对经济困难的高龄、失能老年人的补贴制度，统一设计、分类施补，提高补贴政策的精准度。对养老机构的运行补贴应根据接收失能老年人等情况合理发放。各级政府要加大投入，支持养老服务设施建设，切实落实养老机构相关税费优惠政策，落实彩票公益金支持养老服务体系建设的政策要求。鼓励各地向符合条件的各类养老机构购买服务。

拓宽投融资渠道。鼓励社会资本采取建立基金、发行企业债券等方式筹集资金，用于建设养老设施、购置设备和收购改造社会闲置资源等。鼓励银行业金融机构以养老服务机构有偿取得的土地使用权、产权明晰的房产等固定资产和应收账款、动产、知识产权、股权等抵押，提供信贷支持，满足养老服务机构多样化融资需求。有条件的地方在风险可控、不改变养老机构性质和用途的前提下，可探索养老服务机构其他资产抵押贷款的可行模式。

## 六、加强监管和组织实施

#### （十七）加强服务监管。

各地要建立健全民政部门和相关部門协同配合的监管机制，加强对养老机构运营和服务的监管。严禁以举办养老机构名义从事房地产开发，严禁利用养老机构的房屋、场地、设施开展与养老服务无关的活动，严禁改变机构的养老服务性质。做好养老服务领域非法集资信息监测和分析工作，做好政策宣传和风险提示工作。对养老服务中虐老欺老等行为，对养老机构在收取保证金、办理会员卡和发行金融产品等活动中的违法违规行为，要依法严厉查处。加强养老设施和服务安全管理，建立定期检查机制，确保老年人人身安全。

#### （十八）加强行业自律。

民政、质检等部门要进一步完善养老服务标准体系，抓紧制定管理和服务标准。落实养老机构综合评估和报告制度，开展第三方评估并向社会公布，评估结果应与政府购买服务、发放建设运营补贴等挂钩。政府运营的养老机构要实行老年人入住评估制度，综合评估申请入住老年人的情况，优先保障特困人员集中供养需求和其他经济困难的孤寡、失能、高龄等老年人的服务需求。

#### （十九）加强宣传引导。

坚持以社会主义核心价值观为引领，弘扬中华民族尊老、敬老的社会风尚和传统美德，开展孝敬教育，营造养老、助老的良好社会氛围，加强对养老服务业发展过程中涌现出的先进典型和先进事迹的宣传报道，及时总结推广养老服务业综合改革试点中的好经验、好做法。依法打击虐待、伤害老年人及侵害老年人合法权益的行为。积极开展适合老年人的文化体育娱乐活动，引导老年人积极参与社区服

务、公益活动和健康知识培训，丰富老年人精神文化生活。

（二十）加强督促落实。

各地要把全面放开养老服务市场、提升养老服务质量摆在重要位置，建立组织实施机制，及时制定配套实施意见，对政策落实情况跟踪分析和监督检查，确保责任到位、工作到位、见到实效。各部门要加强协同配合，落实和完善相关优惠政策，共同促进养老服务提质增效。对不落实养老服务政策，或者在养老机构运营和服务中有违反法律法规行为的，依法依规追究相关人员的责任。国家发展改革委、民政部要会同有关部门加强对地方的指导，及时督促检查并报告工作进展情况。

国务院办公厅

2016年12月7日

# 财政部关于印发《中央财政服务业发展专项资金管理办法》的通知

财建[2015]256号

各省、自治区、直辖市、计划单列市财政厅（局）：

为支持服务业加快发展，中央财政设立服务业发展专项资金。为加强资金管理，提高资金使用效益，根据国家有关法律法规及预算管理要求，我们制定了《中央财政服务业发展专项资金管理办法》。现印发给你们，请遵照执行。

附件：中央财政服务业发展专项资金管理办法

## 附件：中央财政服务业发展专项资金管理办法

### 第一章 总 则

**第一条** 为提高中央财政资金使用绩效，促进服务业加快发展，根据《中华人民共和国预算法》和国务院有关加快发展服务业的要求及产业发展指导意见，制定本办法。

**第二条** 本办法所称中央财政服务业发展专项资金（以下简称专项资金）是指中央财政从公共财政预算资金中安排的专项用于支持现代商品流通发展、促进现代服务业公共服务体系建设的资金。

**第三条** 专项资金由财政部会同商务、工商、科技、供销合作、知识产权等有关行业、产业的业务主管部门（以下简称业务主管部门）管理。财政部和业务主管部门分别履行以下管理职责：

（一）财政部负责提出年度专项资金支持重点和范围、资金额度；审核业务主管部门提出的工作方案及预算初步建议；下达预算及拨付资金；对资金的使用及绩效情况进行监督检查。

（二）业务主管部门负责提出具体工作方案及预算初步建议；会同财政部对资金的使用及绩效情况进行监督检查。

**第四条** 专项资金管理遵循公开、择优、规范、实效原则，资金分配和使用情况向社会公开，接受有关部门和社会监督。

## 第二章 资金支持范围和支持方式

**第五条** 专项资金主要用于支持创新现代商品流通方式，改善现代服务业公共服务体系，推动流通产业结构调整，促进城乡市场发展，扩大国内消费。具体包括：

（一） 电子商务、现代物流、科技服务、环保服务、信息服务、广告服务、知识产权服务等现代服务业。

（二） 养老服务、健康服务、家政服务 etc 民生服务业。

（三） 农村生产、生活用品流通及服务体系建设。

（四） 全国跨区域农产品流通网络建设。

（五） 现代服务业的区域性综合试点。

（六） 规范商贸流通业的市场环境，建设维护诚信等制度体系。

（七） 财政部会同相关业务主管部门确定的其他相关领域。

**第六条** 专项资金优先采取股权投资、建立产业基金、政府和社会资本合作（PPP）等市场化方式，对符合要求的企业和单位予以支持，也可采取贷款贴息、财政补助的支持方式。

**第七条** 专项资金主要用于上述支持范围的项目建设支出，不得用于征地拆迁、人员经费等经常性开支以及提取工作经费。

### **第三章 资金分配方式**

**第八条** 专项资金原则上以因素法分配，确需考虑专业规划布局、项目特点的，采取项目法分配。

**第九条** 因素法分配资金主要依据产业行业布局、支持重点、各地区相关发展指标、工作基础、及当年预算规模、以前年度资金使用情况、地方财力等因素，经测算后下达到省级财政部门。

**第十条** 项目法分配资金通过专家评审、竞争性谈判、招标等方式选拔，专项资金安排到符合要求的企业或单位。

**第十一条** 需要选择试点地区时，试点地区以有关专业规划布局或专家评审、竞争择优等方式统筹确定。

### **第四章 预算管理**

**第十二条** 每年4月30日前，财政部会同相关业务主管部门，视业务需要及工作基础，印发工作通知，明确当年专项资金的实施目的、基本原则、主要任务、中央财政资金支持重点及工作要求等具体内容。

**第十三条** 符合工作要求及条件的地区，由省级财政部门会同同级业务主管部门在规定时间内，以正式文件的形式向财政部及相关业务主管部门报送本省实施方案。

**第十四条** 财政部按照预算管理程序，对各省报送的实施方案、相关业务主管部门提出的预算初步建议进行审核后，于每年6月15日前将专项资金全部下达到省级财政部门。

**第十五条** 省级财政部门收到专项资金后，应当在7月15日前全部下达到县级以上财政部门。

**第十六条** 省级财政部门会同同级业务主管部门根据下达的专项资金额度及工作通知要求，结合前期报送的实施方案，制定资金使用具体方案，于资金下达三个月内报财政部及有关业务主管部门备案。备案内容包括：绩效目标、具体项目、项目总投资、项目资金来源、主要建设内容、建设地点、项目开竣工期限等。

**第十七条** 专项资金安排意见备案前应通过互联网等媒介向社会公示，公示期不少于10个工作日，公示无异议后方可上报并组织实施。

**第十八条** 专项资金安排意见备案后不得随意调整。确需调整的，应将项目调整情况及调整原因报财政部及有关业务主管部门备案。

**第十九条** 地方各级财政部门要加强专项资金与地方财政资金以及中央财政其他资金的统筹使用，对中央财政其他资金已经支持的项目，专项资金原则上不再支持。



**第二十条** 地方各级财政部门要严格按照预算管理及国库集中支付制度等有关规定，加强专项资金支付管理，确保专项资金及时、有效、安全支付。

**第二十一条** 省级财政部门会同同级业务主管部门按照资金管理有关规定以及有关业务指导文件要求，加强对项目建设的监管并及时验收，于每年1月底前报送上年度专项资金项目实施及绩效情况总结。

**第二十二条** 申请专项资金的企业应当符合以下基本条件：

- （一）在中华人民共和国境内依法登记注册，具有独立法人资格；
- （二）按照有关规定已取得开展相关业务的资格；
- （三）主营业务属于本办法第五条规定的支持范围，业务模式明确，人才资源具备，经营能力突出；
- （四）建立了规范的财务管理制度，近五年来无违法违纪行为，信用记录良好。

## **第五章 监督管理**

**第二十三条** 获得专项资金的企业、单位收到资金后，应当按照国家财务、会计制度的有关规定进行账务处理，严格按照规定使用资金，并自觉接受监督检查。

**第二十四条** 地方各级财政部门会同同级业务主管部门按职责分工加强对专项资金安排使用情况绩效评价，评价重点是预算执行进度、项目建设实施情况、项目社会及经济效益等

**第二十五条** 地方各级财政部门应当会同同级业务主管部门，加强对项目执行情况和专项资金使用情况的监督检查。财政部将不定期抽查。对于截留、挤占、挪用、骗取专项资金等违法行为，一经查实，财政部将收回已安排的专项资金，并按照《财政违法行为处罚处分条例》等国家有关规定追究法律责任。

## **第六章 附 则**

**第二十六条** 省级财政部门应根据本办法，结合本地实际，制定实施细则，报财政部备案。

实施细则应进一步明确资金支持范围、支持方式、列支范围、项目实施单位遴选条件、遴选程序、资金支付方式和进度、预算执行监督检查、绩效评价及信息公开等内容，突出可操作性和实效性。

**第二十七条** 本办法自发布之日起施行。《农村物流服务体系发展专项资金管理办法》（财建〔2009〕228号）、《中小商贸企业发展专项资金管理暂行办法》（财建〔2009〕229号）、《新农村现代流通服务网络工程专项资金管理办法》（财建〔2009〕630号）以及《中央财政促进服务业发展专项资金管理办法》（财建〔2013〕469号）同时废止。

# 中办国办印发《关于改革社会组织管理制度促进社会组织健康有序发展的意见》

2016年08月22日

近日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于改革社会组织管理制度促进社会组织健康有序发展的意见》，并发出通知，要求各地区各部门结合实际认真贯彻执行。

《关于改革社会组织管理制度促进社会组织健康有序发展的意见》主要内容如下。

为深入贯彻党的十八大和十八届二中、三中、四中、五中全会精神，进一步加强社会组织建设，激发社会组织活力，现就改革社会组织管理制度、促进社会组织健康有序发展提出以下意见。

## 一、重要性和紧迫性

以社会团体、基金会和社会服务机构为主体组成的社会组织，是我国社会主义现代化建设的重要力量。党中央、国务院历来高度重视社会组织工作，改革开放以来，在各级党委和政府的重视和支持下，我国社会组织不断发展，在促进经济发展、繁荣社会事业、创新社会治理、扩大对外交往等方面发挥了积极作用。同时也要看到，目前社会组织工作中还存在法规制度建设滞后、管理体制不健全、支持引导力度不够、社会组织自身建设不足等问题，从总体上看社会组织发挥作用还不够充分，一些社会组织违法违规现象时有发生。当前，我国正处于全面建成小康社会决胜阶段，改革社会组织管理制度、促进社

会组织健康有序发展，有利于厘清政府、市场、社会关系，完善社会主义市场经济体制；有利于改进公共服务供给方式，加强和创新社会治理；有利于激发社会活力，巩固和扩大党的执政基础。各地区各部门要站在战略和全局高度，充分认识做好这项工作的重要性和紧迫性，将其作为一项重要基础性工作来抓，主动适应新形势新任务要求，全面落实相关政策措施，扎扎实实做好各项工作。

## 二、指导思想、基本原则和总体目标

（一）指导思想。以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，按照“四个全面”战略布局要求，贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享发展理念，一手抓积极引导发展，一手抓严格依法管理，充分发挥社会组织服务国家、服务社会、服务群众、服务行业的作用，努力走出一条具有中国特色的社会组织发展之路。

### （二）基本原则

——坚持党的领导。按照党中央明确的党组织在社会组织中的功能定位，发挥党组织的政治核心作用，加强社会组织党的建设，注重加强对社会组织的政治引领和示范带动，支持群团组织充分发挥作用，增强联系服务群众的合力，确保社会组织发展的正确政治方向。

——坚持改革创新。改革社会组织管理制度，正确处理政府、市场、社会三者关系，改革制约社会组织发展的体制机制，激发社会组

织内在活力和发展动力，促进社会组织真正成为提供服务、反映诉求、规范行为、促进和谐的重要力量。

——坚持放管并重。处理好“放”和“管”的关系，既要简政放权，优化服务，积极培育扶持，又要加强事中事后监管，促进社会组织健康有序发展。

——坚持积极稳妥推进。统筹兼顾，分类指导，抓好试点，确保改革工作平稳过渡、有序推进。

（三）总体目标。到2020年，统一登记、各司其职、协调配合、分级负责、依法监管的中国特色社会组织管理体制建立健全，社会组织法规政策更加完善，综合监管更加有效，党组织作用发挥更加明显，发展环境更加优化；政社分开、权责明确、依法自主的社会组织制度基本建立，结构合理、功能完善、竞争有序、诚信自律、充满活力的社会组织发展格局基本形成。

### 三、大力培育发展社区社会组织

（一）降低准入门槛。对在城乡社区开展为民服务、养老照护、公益慈善、促进和谐、文体娱乐和农村生产技术服务等活动的社区社会组织，采取降低准入门槛的办法，支持鼓励发展。对符合登记条件的社区社会组织，优化服务，加快审核办理程序，并简化登记程序。对达不到登记条件的社区社会组织，按照不同规模、业务范围、成员构成和服务对象，由街道办事处（乡镇政府）实施管理，加强分类指

导和业务指导。鼓励在街道（乡镇）成立社区社会组织联合会，发挥管理服务协调作用。

（二）积极扶持发展。鼓励依托街道（乡镇）综合服务中心和城乡社区服务站等设施，建立社区社会组织综合服务平台，为社区社会组织提供组织运作、活动场地、活动经费、人才队伍等方面支持。采取政府购买服务、设立项目资金、补贴活动经费等措施，加大对社区社会组织扶持力度，重点培育为老年人、妇女、儿童、残疾人、失业人员、农民工、服刑人员未成年子女、困难家庭、严重精神障碍患者、有不良行为青少年、社区矫正人员等特定群体服务的社区社会组织。有条件的地方可探索建立社区社会组织孵化机制，设立孵化培育资金，建设孵化基地。鼓励社会力量支持社区社会组织发展。

（三）增强服务功能。发挥社区社会组织在创新基层社会治理中的积极作用，推动建立多元主体参与的社区治理格局。鼓励社区社会组织开展邻里互助、居民融入、纠纷调解、平安创建等社区活动，组织社区居民参与社区公共事务和公益事业，促进社区和谐稳定。支持社区社会组织承接社区公共服务和基层政府委托事项，开展社区志愿服务。建立社区社会组织与社区建设、社会工作联动机制，促进资源共享、优势互补，把社区社会组织建设成为增强社区自治和服务功能、吸纳社会工作人才的重要载体。

#### **四、完善扶持社会组织发展政策措施**

（一）支持社会组织提供公共服务。结合政府职能转变和行政审批改革，将政府部门不宜行使、适合市场和社会提供的事务性管理工作及公共服务，通过竞争性方式交由社会组织承担。逐步扩大政府向社会组织购买服务的范围和规模，对民生保障、社会治理、行业管理等公共服务项目，同等条件下优先向社会组织购买。

（二）完善财政税收支持政策。中央财政继续安排专项资金，有条件的地方可参照安排专项资金，支持社会组织参与社会服务，加强社会组织能力建设，有计划有重点地扶持一批品牌性社会组织。落实国家对社会组织各项税收优惠政策，符合条件的社会组织按照有关法律法规享受相关税收优惠政策。财政、税务部门要结合综合监管体制建设，研究完善社会组织税收政策体系和票据管理制度，改进和落实公益慈善事业捐赠税收优惠制度。鼓励银行业金融机构加大对符合条件社会组织的金融支持力度。

（三）完善人才政策。把社会组织人才工作纳入国家人才工作体系，对社会组织的专业技术人员执行与相关行业相同的职业资格、注册考核、职称评定政策，对符合条件的社会组织专门人才给予相关补贴，将社会组织人才纳入国家专业技术人员知识更新工程。建立社会组织负责人培训制度，引导其自觉践行社会主义核心价值观，增强社会责任意识和诚信意识。积极向国际组织推荐具备国际视野的社会组织人才。有关部门和群团组织要将社会组织及其从业人员纳入有关表彰奖励推荐范围。民政部、人力资源社会保障部要会同有关部门研究制定加强社会组织人才工作的意见。

（四）发挥社会组织积极作用。进一步发挥社会组织在促进经济发展、管理社会事务、提供公共服务中的作用。支持社会组织尤其是行业协会商会在服务企业发展、规范市场秩序、开展行业自律、制定团体标准、维护会员权益、调解贸易纠纷等方面发挥作用，使之成为推动经济发展的重要力量。支持社会组织在创新社会治理、化解社会矛盾、维护社会秩序、促进社会和谐等方面发挥作用，使之成为社会建设的重要主体。支持社会组织在发展公益慈善事业、繁荣科学文化、扩大就业渠道等方面发挥作用，满足人民群众多样化需求。

## 五、依法做好社会组织登记审查

（一）稳妥推进直接登记。重点培育、优先发展行业协会商会类、科技类、公益慈善类、城乡社区服务类社会组织。成立行业协会商会，按照《行业协会商会与行政机关脱钩总体方案》的精神，直接向民政部门依法申请登记。在自然科学和工程技术领域内从事学术研究和交流活动的科技类社会组织，以及提供扶贫、济困、扶老、救孤、恤病、助残、救灾、助医、助学服务的公益慈善类社会组织，直接向民政部门依法申请登记。为满足城乡社区居民生活需求，在社区内活动的城乡社区服务类社会组织，直接向县级民政部门依法申请登记。民政部门审查直接登记申请时，要广泛听取意见，根据需要征求有关部门意见或组织专家进行评估。国务院法制办要抓紧推动修订《社会团体登记管理条例》等行政法规。民政部要会同有关部门尽快制定直接登记的社会组织分类标准和具体办法。



（二）完善业务主管单位前置审查。对直接登记范围之外的其他社会组织，继续实行登记管理机关和业务主管单位双重负责的管理体制。业务主管单位要健全工作程序，完善审查标准，切实加强对社会组织名称、宗旨、业务范围、发起人和拟任负责人的把关，支持符合条件的社会组织依法成立。

（三）严格民政部门登记审查。民政部门要会同行业管理部门及相关党建工作机构，加强对社会组织发起人、拟任负责人资格审查。对跨领域、跨行业以及业务宽泛、不易界定的社会组织，按照明确、清晰、聚焦主业的原则，加强名称审核、业务范围审定，听取利益相关方和管理部门意见。严禁社会组织之间建立垂直领导或变相垂直领导关系，严禁社会组织设立地域性分支机构。对全国性社会团体，要从成立的必要性、发起人的代表性、会员的广泛性等方面认真加以审核，业务范围相似的，要充分进行论证。活动地域跨省（自治区、直辖市）的社会组织比照全国性社会组织从严审批。

（四）强化社会组织发起人责任。国务院法制办会同民政部推动将社会组织发起人的资格、人数、行为、责任等事项纳入有关行政法规予以规范。发起人应当对社会组织登记材料的合法性、真实性、准确性、有效性、完整性负责，对社会组织登记之前的活动负责，主要发起人应当担任首届负责人。建立发起人不良行为记录档案。发起人不得以拟成立社会组织名义开展与发起无关的活动，禁止向非特定对象发布筹备和筹款信息。党政领导干部未经批准不得发起成立社会组织。经批准担任发起人但不履行责任的，批准机关要严肃问责。

## 六、严格管理和监督

（一）加强对社会组织负责人的管理。民政部门会同有关部门建立社会组织负责人任职、约谈、警告、责令撤换、从业禁止等管理制度，落实法定代表人离任审计制度。建立负责人不良行为记录档案，强化社会组织负责人过错责任追究，对严重违法违规的，责令撤换并依法依规追究责任。推行社会组织负责人任职前公示制度、法定代表人述职制度。

（二）加强对社会组织资金的监管。建立民政部门牵头，财政、税务、审计、金融、公安等部门参加的资金监管机制，共享执法信息，加强风险评估、预警。民政、财政部门要推动社会组织建立健全内控管理机制，严格执行国家有关财务会计制度和票据管理使用制度，推行社会组织财务信息公开和注册会计师审计制度。财政部门要加强对社会组织财政、财务、会计等政策执行情况的监督检查，发现问题依法处罚并及时通报民政部门。税务部门要推动社会组织依法进行税务登记，对于没有在税务机关登记的社会组织，要在本意见下发后半年内完成登记手续；加强对社会组织非营利性的监督，严格核查非营利组织享受税收优惠政策的条件，落实非营利性收入免税申报和经营性收入依法纳税制度；加强对社会组织的税务检查，对违法违规开展营利性经营活动的，依法取消税收优惠资格，通报有关部门依法处罚社会组织 and 主要责任人。审计机关要对社会组织的财务收支情况、国有资产管理使用情况进行审计监督。金融管理部门要加强对社会组织账户的监管、对资金往来特别是大额现金支付的监测，防范和打击洗钱

和恐怖融资等违法犯罪活动。中国人民银行要会同民政部加快研究将社会组织纳入反洗钱监管体系。

（三）加强对社会组织活动的管理。各级政府及有关部门要按照职能分工加强对社会组织内部治理、业务活动、对外交往的管理。民政部门要通过检查、评估等手段依法监督社会组织负责人、资金、活动、信息公开、章程履行等情况，建立社会组织“异常名录”和“黑名单”，加强与有关部门的协调联动，将社会组织的实际表现情况与社会组织享受税收优惠、承接政府转移职能和购买服务等挂钩。民政部门要会同有关部门建立联合执法制度，严厉查处违法违规行为，依法取缔未经登记的各类非法社会组织。对被依法取缔后仍以非法社会组织名义活动的，公安机关要依法处理。行业管理部门要将社会组织纳入行业管理，加强业务指导和行业监管，引导社会组织健康发展，配合登记管理机关做好本领域社会组织的登记审查，协助登记管理机关和相关部门做好对本领域社会组织非法活动和非法社会组织的查处。外交、公安、物价、人力资源社会保障等部门对社会组织涉及本领域的事项事务履行监管职责，依法查处违法违规行为并及时向民政部门通报。实行双重管理的社会组织的业务主管单位，要对所主管社会组织的思想政治工作、党的建设、财务和人事管理、研讨活动、对外交往、接收境外捐赠资助、按章程开展活动等事项切实负起管理责任，每年组织专项监督检查，协助有关部门查处社会组织违法违规行为，督促指导内部管理混乱的社会组织进行整改，组织指导社会组织清算工作。

（四）规范管理直接登记的社会组织。直接登记的行业协会商会类、科技类、公益慈善类、城乡社区服务类社会组织的综合监管以及党建、外事、人力资源服务等事项，参照《行业协会商会与行政机关脱钩总体方案》及配套政策执行，落实“谁主管谁负责”的原则，切实加强事中事后监管。对已经成立的科技类、公益慈善类、城乡社区服务类社会组织，本着审慎推进、稳步过渡的原则，通过试点逐步按照对直接登记社会组织的不管理方式进行管理。民政部要会同有关部门制定全国性社会组织试点方案，具体负责组织实施。地方社会组织试点工作，在各省（自治区、直辖市）党委和政府统一领导下，由民政部门具体负责组织实施，试点方案要根据当地情况研究制定。具备条件的地方可探索一业多会。已开展试点工作的地区要根据本意见精神进一步完善试点工作。

（五）加强社会监督。鼓励支持新闻媒体、社会公众对社会组织进行监督。民政部要会同有关部门制定实施各类社会组织信息公开办法，探索建立社会组织年度报告制度，规范公开内容、机制和方式，提高透明度；探索建立专业化、社会化的第三方监督机制，建立健全社会组织第三方评估机制，确保评估信息公开、程序公平、结果公正；建立对社会组织违法违规行为及非法社会组织投诉举报受理和奖励机制，依法向社会公告行政处罚和取缔情况。

（六）健全社会组织退出机制。对严重违反国家有关法律法规的社会组织，要依法吊销其登记证书；对弄虚作假骗取登记的社会组织，依法撤销登记；对未经许可擅自以社会组织名义开展活动的非法社会

组织，依法予以取缔。完善社会组织清算、注销制度，确保社会组织资产不被侵占、私分或者挪用。

## 七、规范社会组织涉外活动

引导社会组织有序开展对外交流，参加非政府间国际组织，参与国际标准和规则制定，发挥社会组织在对外经济、文化、科技、体育、环保等交流中的辅助配合作用，在民间对外交往中的重要平台作用。完善相应登记管理制度，积极参与新建国际性社会组织，支持成立国际性社会组织，服务构建开放型经济新体制。确因工作需要在国外设立分支（代表）机构的，必须经业务主管单位或者负责其外事管理的单位批准。党政领导干部如确需以个人身份加入境外专业、学术组织或兼任该组织有关职务的，按干部管理权限和有关规定报批。

## 八、加强社会组织自身建设

（一）健全社会组织法人治理结构。针对不同类型社会组织特点制定章程示范文本。社会组织要依照法规政策和章程建立健全法人治理结构和运行机制以及党组织参与社会组织重大问题决策等制度安排，完善会员大会（会员代表大会）、理事会、监事会制度，落实民主选举、民主决策和民主管理，健全内部监督机制，成为权责明确、运转协调、制衡有效的法人主体，独立承担法律责任。推动社会组织建立健全内部纠纷解决机制，推行社会组织人民调解制度，引导当事人通过司法途径依法解决纠纷。

（二）充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。

社会组织党组织要紧紧围绕党章赋予党的基层组织的基本任务开展工作，团结凝聚群众，保证社会组织正确政治方向；对社会组织重要事项决策、重要业务活动、大额经费开支、接收大额捐赠、开展涉外活动等提出意见，加强对社会组织分支机构党建工作的指导，对具备条件的分支机构，督促其及时建立党组织。对住所地不在北京以及设立分支机构的全国性、跨区域社会组织，除按有关规定由中央直属机关工委、中央国家机关工委、国务院国资委党委加强党的领导外，住所地及分支机构所在地党委应当按照“条块结合”的要求，加强对有关社会组织及其分支机构党组织的日常指导和监管服务。社会组织党组织书记一般从社会组织内部产生，提倡党员社会组织负责人担任党组织书记。规模较大、成员较多或没有合适党组织书记人选的社会组织，上级党组织可按规定选派党组织书记。积极开展党员先锋岗、党员责任区、党员公开承诺等活动。注重在社会组织负责人、管理层和业务骨干中培养和发展党员。坚持党建带群建，推动有条件的社会组织建立工会、共青团、妇联等群团组织。支持工会代表职工对社会组织贯彻执行有关法律法规和政策实施监督。

（三）加强社会组织诚信自律建设。推动社会组织建立诚信承诺制度，建立行业性诚信激励和惩戒机制。支持社会组织建立社会责任标准体系，积极履行社会责任。引导社会组织建立活动影响评估机制，对可能引发社会风险的重要事项应事先向政府有关部门报告。强化社会组织管理服务意识，社会团体设立机构、发展会员要与其管理服务能力相适应。探索建立各领域社会组织行业自律联盟，通过发布公益

倡导、制定活动准则、实行声誉评价等形式，引领和规范行业内社会组织的行为。规范社会组织收费行为，严禁巧立名目乱收费，切实防止只收费不服务、只收费不管理的现象。

（四）推进社会组织政社分开。支持社会组织自我约束、自我管理，发挥提供服务、反映诉求、规范行为、促进和谐的作用。贯彻落实《行业协会商会与行政机关脱钩总体方案》，稳妥开展脱钩试点。除法律法规有特殊规定外，政府部门不得授权或委托社会组织行使行政审批。国务院决定取消的行政审批事项，原承担审批职能的部门不得通过任何形式指定交由行业协会商会继续审批。严格执行《中共中央办公厅、国务院办公厅关于党政机关领导干部不兼任社会团体领导职务的通知》、《中共中央组织部关于规范退（离）休领导干部在社会团体兼职问题的通知》，从严规范公务员兼任社会团体负责人，因特殊情况确需兼任的，按照干部管理权限从严审批，且兼职一般不得超过1个。在职公务员不得兼任基金会、社会服务机构负责人，已兼职的在本意见下发后半年内应辞去公职或辞去社会组织职务。

## 九、加强党对社会组织工作的领导

（一）完善领导体制。各级党委和政府要把加强和改进社会组织管理工作列入重要议事日程，列入地方党委和政府绩效考核内容和社会治安综合治理考评体系。地方党委和政府要建立完善研究决定社会组织工作重大事项制度；党委常委会应该定期听取社会组织工作汇报。各部门党组（党委）要加强对社会组织管理工作的组织领导，落

实党建工作责任制，制定本部门管理规定，配齐配强相关管理力量，抓好督促落实。中央建立社会组织工作协调机制，地方各级要建立相应机制，统筹、规划、协调、指导社会组织工作，及时研究解决工作中出现的问题。重视和加强社会组织党风廉政建设和反腐败工作，完善社会组织惩治和预防腐败机制。

（二）推进社会组织党的组织和工作有效覆盖。按照应建尽建的原则，加大社会组织党组织组建力度，实现党的组织和工作全覆盖。暂不具备组建条件的社会组织，可通过选派党建工作指导员、联络员或建立工会、共青团组织等开展党的工作，条件成熟时及时建立党组织。新成立的社会组织，具备组建条件的应同步建立党组织。经党中央批准，全国性重要社会组织可以设立党组。各有关部门要结合社会组织登记、检查、评估以及日常监管等工作，督促推动社会组织及时成立党组织和开展党的工作。

（三）加强社会组织党建工作基础保障。推动建立多渠道、多元化投入的党建工作基础保障，提倡企事业单位、机关和街道社区、乡镇、村党组织与社会组织党组织资源共享、共建互促，为党组织开展活动、发挥作用创造条件。根据实际给予社会组织党组织书记和专职党务工作者适当工作津贴。加强对社会组织负责人的思想政治教育，引导他们主动支持党建工作。推动将党的建设写入社会组织章程。

## 十、抓好组织实施

（一）加快法制建设。加快修订出台社会团体、基金会和民办非



企业单位登记管理条例。研究制定志愿服务和行业协会商会等方面的单项法律法规。加快调研论证，适时启动社会组织法的研究起草工作。鼓励和支持有条件的地方根据本意见精神出台地方性法规、地方政府规章。

（二）加强服务管理能力建设。各有关部门、地方各级政府要寓服务于管理中，加强社会组织管理服务队伍建设，配齐配强工作力量，确保事有人管、责有人负。各级民政部门特别是县级民政部门要有专门机构和人员负责社会组织登记管理日常工作。重点加强执法队伍建设，保障工作经费，确保服务到位、执法有力、监管有效。加快建设全国社会组织管理信息系统和社会组织信用信息管理平台，推进社会组织法人库建设，提高监管水平和服务能力。

（三）加强宣传引导。充分利用报刊、广播、电视、网络等多种方式，广泛宣传社会组织在参与社会建设和治理中的积极作用，及时总结、宣传、推广社会组织先进典型，加强社会组织理论研究和文化建设，提高公众对社会组织的认识，为社会组织改革发展营造良好社会氛围。

（四）做好督促落实工作。各省（自治区、直辖市）党委和政府要结合实际制定本地区社会组织管理制度改革的具体实施意见，做好组织贯彻落实工作。各有关部门要根据本意见要求和职责分工，抓紧制定落实相关配套政策措施和具体管理办法，做好本系统社会组织改革工作。民政部要会同有关部门做好本意见执行情况的监督检查，确

保各项任务落到实处。

# 国务院办公厅转发卫生计生委等部门关于推进医疗 卫生与养老服务相结合指导意见的通知

国办发〔2015〕84号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

卫生计生委、民政部、发展改革委、财政部、人力资源社会保障部、国土资源部、住房城乡建设部、全国老龄办、中医药局《关于推进医疗卫生与养老服务相结合的指导意见》已经国务院同意，现转发给你们，请认真贯彻执行。

国务院办公厅

2015年11月18日

## 附件：关于推进医疗卫生与养老服务相结合的指导意见

卫生计生委 民政部 发展改革委 财政部 人力资源社会保障部

国土资源部 住房城乡建设部 全国老龄办 中医药局

为贯彻落实《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）和《国务院关于促进健康服务业发展的若干意见》（国发〔2013〕40号）等文件要求，进一步推进医疗卫生与养老服务相结合，现提出以下意见。

### 一、充分认识推进医疗卫生与养老服务相结合的重要性

我国是世界上老年人口最多的国家，老龄化速度较快。失能、部分失能老年人口大幅增加，老年人的医疗卫生服务需求和生活照料需求叠加的趋势越来越显著，健康养老服务需求日益强劲，目前有限的医疗卫生和养老服务资源以及彼此相对独立的服务体系远远不能满足老年人的需要，迫切需要为老年人提供医疗卫生与养老相结合的服务。医疗卫生与养老服务相结合，是社会各界普遍关注的重大民生问题，是积极应对人口老龄化的长久之计，是我国经济发展新常态下重要的经济增长点。加快推进医疗卫生与养老服务相结合，有利于满足人民群众日益增长的多层次、多样化健康养老服务需求，有利于扩大内需、拉动消费、增加就业，有利于推动经济持续健康发展和社会和谐稳定，对稳增长、促改革、调结构、惠民生和全面建成小康社会具有重要意义。

### 二、基本原则和发展目标

### （一）基本原则。

保障基本，统筹发展。把保障老年人基本健康养老需求放在首位，对有需求的失能、部分失能老年人，以机构为依托，做好康复护理服务，着力保障特殊困难老年人的健康养老服务需求；对多数老年人，以社区和居家养老为主，通过医养有机融合，确保人人享有基本健康养老服务。推动普遍性服务和个性化服务协同发展，满足多层次、多样化的健康养老需求。

政府引导，市场驱动。发挥政府在制定规划、出台政策、引导投入、规范市场、营造环境等方面的引导作用，统筹各方资源，推动形成互利共赢的发展格局。充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，营造平等参与、公平竞争的市场环境，充分调动社会力量的积极性和创造性。

深化改革，创新机制。加快政府职能转变，创新服务供给和资金保障方式，积极推进政府购买服务，激发各类服务主体潜力和活力，提高医养结合服务水平和效率。加强部门协作，提升政策引导、服务监管等工作的系统性和协同性，促进行业融合发展。

### （二）发展目标。

到 2017 年，医养结合政策体系、标准规范和管理制度初步建立，符合需求的专业化医养结合人才培养制度基本形成，建成一批兼具医疗卫生和养老服务资质和能力的医疗卫生机构或养老机构（以下统称医养结合机构），逐步提升基层医疗卫生机构为居家老年人提供上门服务的能力，80%以上的医疗机构开设为老年人提供挂号、就医等便

利服务的绿色通道，50%以上的养老机构能够以不同形式为入住老年人提供医疗卫生服务，老年人健康养老服务可及性明显提升。

到2020年，符合国情的医养结合体制机制和政策法规体系基本建立，医疗卫生和养老服务资源实现有序共享，覆盖城乡、规模适宜、功能合理、综合连续的医养结合服务网络基本形成，基层医疗卫生机构为居家老年人提供上门服务的能力明显提升。所有医疗机构开设为老年人提供挂号、就医等便利服务的绿色通道，所有养老机构能够以不同形式为入住老年人提供医疗卫生服务，基本适应老年人健康养老服务需求。

### 三、重点任务

（三）建立健全医疗卫生机构与养老机构合作机制。鼓励养老机构与周边的医疗卫生机构开展多种形式的协议合作，建立健全协作机制，本着互利互惠原则，明确双方责任。医疗卫生机构为养老机构开通预约就诊绿色通道，为入住老年人提供医疗巡诊、健康管理、保健咨询、预约就诊、急诊急救、中医养生保健等服务，确保入住老年人能够得到及时有效的医疗救治。养老机构内设的具备条件的医疗机构可作为医院（含中医医院）收治老年人的后期康复护理场所。鼓励二级以上综合医院（含中医医院，下同）与养老机构开展对口支援、合作共建。通过建设医疗养老联合体等多种方式，整合医疗、康复、养老和护理资源，为老年人提供治疗期住院、康复期护理、稳定期生活照料以及临终关怀一体化的健康和养老服务。

（四）支持养老机构开展医疗服务。养老机构可根据服务需求和

自身能力，按相关规定申请开办老年病医院、康复医院、护理院、中医医院、临终关怀机构等，也可内设医务室或护理站，提高养老机构提供基本医疗服务的能力。养老机构设置的医疗机构要符合国家法律法规和卫生计生行政部门、中医药管理部门的有关规定，符合医疗机构基本标准，并按规定由相关部门实施准入和管理，依法依规开展医疗卫生服务。卫生计生行政部门和中医药管理部门要加大政策规划支持和技术指导力度。养老机构设置的医疗机构，符合条件的可按规定纳入城乡基本医疗保险定点范围。鼓励执业医师到养老机构设置的医疗机构多点执业，支持有相关专业特长的医师及专业人员在养老机构规范开展疾病预防、营养、中医调理养生等非诊疗行为的健康服务。

（五）推动医疗卫生服务延伸至社区、家庭。充分依托社区各类服务和信息网络平台，实现基层医疗卫生机构与社区养老服务机构的无缝对接。发挥卫生计生系统服务网络优势，结合基本公共卫生服务的开展为老年人建立健康档案，并为65岁以上老年人提供健康管理服务，到2020年65岁以上老年人健康管理率达到70%以上。鼓励为社区高龄、重病、失能、部分失能以及计划生育特殊家庭等行动不便或确有困难的老年人，提供定期体检、上门巡诊、家庭病床、社区护理、健康管理等基本服务。推进基层医疗卫生机构和医务人员与社区、居家养老结合，与老年人家庭建立签约服务关系，为老年人提供连续性的健康管理服务和医疗服务。提高基层医疗卫生机构为居家老年人提供上门服务的能力，规范为居家老年人提供的医疗和护理服务项目，将符合规定的医疗费用纳入医保支付范围。

（六）鼓励社会力量兴办医养结合机构。鼓励社会力量针对老年人健康养老需求，通过市场化运作方式，举办医养结合机构以及老年康复、老年护理等专业医疗机构。在制定医疗卫生和养老相关规划时，要给社会力量举办医养结合机构留出空间。按照“非禁即入”原则，凡符合规划条件和准入资质的，不得以任何理由加以限制。整合审批环节，明确并缩短审批时限，鼓励有条件的地方提供一站式便捷服务。通过特许经营、公建民营、民办公助等模式，支持社会力量举办非营利性医养结合机构。支持企业围绕老年人的预防保健、医疗卫生、康复护理、生活照料、精神慰藉等方面需求，积极开发安全有效的食品药品、康复辅具、日常照护、文化娱乐等老年人用品用具和服务产品。

（七）鼓励医疗卫生机构与养老服务融合发展。鼓励地方因地制宜，采取多种形式实现医疗卫生和养老服务融合发展。统筹医疗卫生与养老服务资源布局，重点加强老年病医院、康复医院、护理院、临终关怀机构建设，公立医院资源丰富的地区可积极稳妥地将部分公立医院转为康复、老年护理等接续性医疗机构。提高综合医院为老年患者服务的能力，有条件的二级以上综合医院要开设老年病科，做好老年慢性病防治和康复护理相关工作。提高基层医疗卫生机构康复、护理床位占比，鼓励其根据服务需求增设老年养护、临终关怀病床。全面落实老年医疗服务优待政策，医疗卫生机构要为老年人特别是高龄、重病、失能及部分失能老年人提供挂号、就诊、转诊、取药、收费、综合诊疗等就医便利服务。有条件的医疗卫生机构可以通过多种形式、依法依规开展养老服务。鼓励各级医疗卫生机构和医务工作志



愿者定期为老年人开展义诊。充分发挥中医药（含民族医药，下同）的预防保健特色优势，大力开发中医药与养老服务相结合的系列服务产品。

#### 四、保障措施

（八）完善投融资和财税价格政策。对符合条件的医养结合机构，按规定落实好相关支持政策。拓宽市场化融资渠道，探索政府和社会资本合作（PPP）的投融资模式。鼓励和引导各类金融机构创新金融产品和服务方式，加大金融对医养结合领域的支持力度。有条件的地方可通过由金融和产业资本共同筹资的健康产业投资基金支持医养结合发展。用于社会福利事业的彩票公益金要适当支持开展医养结合服务。积极推进政府购买基本健康养老服务，逐步扩大购买服务范围，完善购买服务内容，各类经营主体平等参与。

（九）加强规划布局和用地保障。各级政府要在土地利用总体规划和城乡规划中统筹考虑医养结合机构发展需要，做好用地规划布局。对非营利性医养结合机构，可采取划拨方式，优先保障用地；对营利性医养结合机构，应当以租赁、出让等有偿方式保障用地，养老机构设置医疗机构，可将在项目中配套建设医疗服务设施相关要求作为土地出让条件，并明确不得分割转让。依法需招标采购挂牌出让土地的，应当采取招标采购挂牌出让方式。

（十）探索建立多层次长期照护保障体系。继续做好老年人照护服务工作。进一步开发包括长期商业护理保险在内的多种老年护理保险产品，鼓励有条件的地方探索建立长期护理保险制度，积极探索多

元化的保险筹资模式，保障老年人长期护理服务需求。鼓励老年人投保长期护理保险产品。建立健全长期照护项目内涵、服务标准以及质量评价等行业规范和体制机制，探索建立从居家、社区到专业机构等比较健全的专业照护服务提供体系。

落实好将偏瘫肢体综合训练、认知知觉功能康复训练、日常生活能力评定等医疗康复项目纳入基本医疗保障范围的政策，为失能、部分失能老年人治疗性康复提供相应保障。

（十一）加强人才队伍建设。做好职称评定、专业技术培训和继续医学教育等方面的制度衔接，对养老机构和医疗卫生机构中的医务人员同等对待。完善薪酬、职称评定等激励机制，鼓励医护人员到医养结合机构执业。建立医疗卫生机构与医养结合机构人员进修轮训机制，促进人才有序流动。将老年医学、康复、护理人才作为急需紧缺人才纳入卫生计生人员培训规划。加强专业技能培训，大力推进养老护理员等职业技能鉴定工作。支持高等院校和中等职业学校增设相关专业课程，加快培养老年医学、康复、护理、营养、心理和社会工作等方面专业人才。

（十二）强化信息支撑。积极开展养老服务和社区服务信息惠民试点，利用老年人基本信息档案、电子健康档案、电子病历等，推动社区养老服务信息平台与区域人口健康信息平台对接，整合信息资源，实现信息共享，为开展医养结合服务提供信息和技术支撑。组织医疗机构开展面向养老机构的远程医疗服务。鼓励各地探索基于互联网的医养结合服务新模式，提高服务的便捷性和针对性。

## 五、组织实施

(十三) 加强组织领导和部门协同。各地区、各有关部门要高度重视，把推进医养结合工作摆在重要位置，纳入深化医药卫生体制改革和促进养老、健康服务业发展的总体部署，各地要及时制定出台推进医养结合的政策措施、规划制度和具体方案。各相关部门要加强协同配合，落实和完善相关优惠扶持政策，共同支持医养结合发展。发展改革部门要将推动医疗卫生与养老服务相结合纳入国民经济和社会发展规划。卫生计生、民政和发展改革部门要做好养老机构和医疗卫生机构建设的规划衔接，加强在规划和审批等环节的合作，制定完善医养结合机构及为居家老年人提供医疗卫生和养老服务的标准规范并加强监管。财政部门要落实相关投入政策，积极支持医养结合发展。人力资源社会保障、卫生计生部门要将符合条件的医养结合机构纳入城乡基本医疗保险定点范围。国土资源部门要切实保障医养结合机构的土地供应。城乡规划主管部门要统筹规划医养结合机构的用地布局。老龄工作部门要做好入住医养结合机构和接受居家医养服务老年人的合法权益保障工作。中医药管理部门要研究制定中医药相关服务标准规范并加强监管，加强中医药适宜技术和产品推广，加强中医药健康养老人才培养，做好中医药健康养老工作。

(十四) 抓好试点示范。国家选择有条件、有代表性的地区组织开展医养结合试点，规划建设一批特色鲜明、示范性强的医养结合试点项目。各地要结合实际积极探索促进医养结合的有效形式，每个省（区、市）至少设1个省级试点地区，积累经验、逐步推开。卫生计生

生、民政部门要会同相关部门密切跟踪各地进展，帮助解决试点中的重大问题，及时总结推广好的经验和做法，完善相关政策措施。

（十五）加强考核督查。各地区、各有关部门要建立以落实医养结合政策情况、医养结合服务覆盖率、医疗卫生机构和养老机构无缝对接程度、老年人护理服务质量、老年人满意度等为主要指标的考核评估体系，加强绩效考核。卫生计生、民政部门要会同相关部门加强对医养结合工作的督查，定期通报地方工作进展情况，确保各项政策措施落到实处。

# 人力资源社会保障部国家发展改革委等八单位关于 开展家庭服务业规范化职业化建设的通知

人社部发〔2014〕98号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅(局)、发展改革委、民政厅(局)、财政厅(局)、商务厅(局)、总工会、团委、妇联：

推动以家政服务、养老服务、病患陪护服务为重点的家庭服务行业规范化、家庭服务从业人员职业化，是保障家庭服务供给、提高家庭服务质量、促进家庭服务行业健康发展的重要基础性工作。为贯彻落实党的十八届三中全会精神和习近平总书记在视察济南农民工综合服务中心时指出的要坚持诚信为本、提高家政服务职业化水平的重要指示精神，进一步落实《国务院办公厅关于发展家庭服务业的指导意见》（国办发〔2010〕43号），现就开展家庭服务业规范化和职业化建设（以下简称“两化”建设）通知如下：

## 一、“两化”建设的总体目标和具体要求

### （一）总体目标。

贯彻党中央、国务院决策部署，适应家庭服务业发展需要，不断加大工作力度，到2020年，努力实现家庭服务行业规范化、家庭服务从业人员职业化的目标。

## （二）具体要求。

### 1. 规范化建设。

（1）依法经营，诚信为本。从事家庭服务的企业（单位）依法登记或注册，遵循合法、平等自愿、诚实信用的原则开展经营活动，公平参与实诚竞争，为家庭提供安全、便利、优质的家庭服务，依法保障家庭服务从业人员合法权益。家庭服务企业（单位）建有健全的企业管理制度，有条件的推进现代企业制度建设，创新管理和服务模式，实行连锁化、规模化、网络化、品牌化经营。

（2）标准服务，顺畅对接。家庭服务标准体系完备，家庭服务企业（单位）依据家庭服务标准提供家庭服务，推行服务承诺、服务公约、服务规范，努力创建服务品牌，不断提高服务质量。家庭服务业公益性信息服务平台普遍建立，健全供需对接、信息咨询、服务监督等功能，实现家庭与家庭服务企业（单位）顺畅对接。

（3）充分自律，有效监管。家庭服务行业协会覆盖面稳步扩大，行业协会的服务、协调、自律作用得到充分发挥，行业组织化程度高。家庭服务市场监管法规规章完备，执法严格有效，市场行业规范，各方主体权利得到维护，行业有序健康发展。

### 2. 职业化建设。

(1) 职业认同得到确立。家庭服务从业人员普遍树立“家庭人”职业形象和职业道德，践行“把爱心送到家，把服务做到家”的理念，职业文化健康发展，家庭服务职业受到社会广泛认同和尊重。

(2) 职业技能显著提高。家庭服务从业人员普遍接受职业技能培训，具备较高的职业素质和技能，能够提供专业化的家庭服务。

(3) 职业队伍不断扩大。越来越多的劳动者进入家庭服务领域就业和创业，包括一大批高素质、高技能的家庭服务从业人员、专业职业培训人员和专业研究人员组成的家庭服务业职业队伍不断壮大。

(4) 合法权益得到保障。劳动用工合法规范，维护家庭服务从业人员权益的法规政策进一步完善，建立多渠道权益维护机制，家庭服务从业人员劳动报酬、休息休假等权益得到保障。

## 二. 以诚信建设为重点推进家庭服务业规范化建设

(一) 完善家庭服务业企业（单位）经营行为规范。针对家政服务、养老服务、病患陪护服务等业态的行业特点，研究制定并不断完善法规规章，规范家庭服务企业（单位）的经营行为。

(二) 强化企业经营和市场行为监管。定期开展家庭服务业市场清理整顿，加强市场日常监管，严肃查处违法经营行为。

(三) 加强家庭服务诚信建设。大力开展家庭服务机构诚信经营教育、家庭服务从业人员职业道德教育和家庭守信教育。将职业道德作为从

业人员岗前培训的内容。建立健全守信激励和失信惩戒制度，建立家庭服务机构和从业人员信用记录，纳入国家统一的信用信息平台，对严重违法失信的机构和从业人员建立“黑名单”并依法公开曝光。探索建立家庭服务机构和从业人员诚信服务承诺制，要求以规范格式想社会公开承诺。

（四）推行家庭服务标准和服务规范。大力推行家庭服务国家标准和行业标准，积极研究制定新的业态服务标准和规范。对暂未制定国家标准或行业标准的，鼓励各地探索制定地方标准，积极探索指导督促企业执行标准的有效途径和办法。鼓励企业实行更高水平的服务标准和规范，推动家庭服务像高标准、高质量、高水平发展。

（五）提高家庭服务业公益信息服务能力。依托家庭服务信息网络、社区公共服务综合信息平台、公共就业信息平台等，理顺关系，健全功能，加强家庭服务业公益信息服务，扩大信息服务覆盖面，促进信息服务想农村社区覆盖，实现家庭服务供需信息对接和共享。积极争取电信管理部门的支持，设立家庭服务业公益性服务号码。支持通讯、互联网企业设立家庭服务业公益信息服务网站、呼叫中心，为家庭和家庭服务企业（单位）提供供需对接服务。

（六）充分发挥家庭服务业行业协会作用。通过政府转变职能、购买服务、税收优惠等措施，积极扶持发展家庭服务业行业协会。加强与行业协会的联系，重要会议可邀请行业协会参加，重要课题可委托行业协会开展研究，重要政策文件要征求行业协会的意见。鼓励行业协



会及时报告家庭服务行业发展情况，提出促进家庭服务业发展的意见和建议。鼓励行业协会通过推动诚信体系建设和倡导实施行规行约，进一步发挥行业自律作用，维护公平竞争的市场秩序和相关各方合法权益，促进行业健康稳定发展。

### 三、以培训作为重点加强家庭服务业职业化建设

（一）加大家庭服务业职业培训力度。把家庭服务从业人员培训纳入本地区职业技能培训规划和农民工职业技能提升计划，确保家庭服务从业人员培训的规模和质量。按照《国务院关于加强职业培训促进就业的意见》（国发〔2010〕36号）精神，针对家政服务行业特点，进一步完善并落实职业培训政策，对城乡有意愿的劳动者（含家庭自雇的家政服务员）申请参加家政服务技能培训的，做到应训尽训；对参加家政服务技能培训的，按规定给予职业培训补贴，做到应补尽补。按照家庭服务业相关职业（工种）不同等级要求、市场需求紧缺程度以及培训平均成本，科学合理地确定培训补贴基本标准，并根据实际情况定期予以调整。在组织开展培训工作中注重发挥工会、共青团、妇联组织的独特优势和重要作用。

（二）建立家庭服务从业人员职业发展通道。加强家庭服务从业人员的职业技能标准制（修）订工作，构建完善家庭服务从业人员从初级工到技师的职业发展通道。落实职业技能鉴定补贴政策，鼓励家庭服务从业人员参加职业技能鉴定。发布不同职业技能等级家庭服务

从业人眼市场工资指导价位，引导家庭服务从业人员通过提高技能水平增加工资收入。

（三）强化家庭服务业专门人才培养。推动支持有条件的技工院校、职业院校和普通高等院校开设家政学等社会急需的家庭服务类专业，扩大招生规模，加快培养家政服务、养老服务等专业人才。积极鼓励校企合作，形成实习培训、合作讲学、兼职任教等形式多样的学科专业人才培养机制。推动高等院校建立家庭服务专业研究中心，为家庭服务业发展提供理论支撑。支持家庭服务专业教学指导委员会工作，加强校际交流。开展家庭服务业职业经理人培训，培养经营管理人才，提高家庭服务企业（单位）科学管理的能力。

（四）提高家庭服务从业人员职业培训基础能力。充分发挥现有职业培训资源作用，鼓励社会力量尤其是“千户百强”家庭服务企业（单位）和工会、妇联组织举办的大中型家政服务机构依法兴办职业培训机构，支持工会、共青团、妇联组织依托所属职业培训机构开展家庭服务培训。结合中心城市家庭服务体系建设和家庭服务需求大、从业人员多的区域性中心城市，利用现有培训机构和资源，建设家庭服务职业技能实训基地。支持各省、自治区、直辖市发展1—2个家庭服务职业培训示范基地。加强家庭服务业职业培训课程体系、培训大纲以及培训教材开发，推广家庭服务业规范化系列培训教材。大力推进家庭服务业职业培训师资队伍建设，依托有条件的培训机构开展师资培训，逐步建立师资库。

（五）积极宣传推广“中国家庭服务”行业标识。指导家庭服务业行业协会向依法登记、合法经营的家庭服务企业（单位）推广使用“中国家庭服务”标识，大力宣传“把爱心送到家，把服务做到家”服务理念。在使用标识时，要严格按照标识标准制图数据制作标识，将标识悬挂在办公经营场所或活动场所的显著位置，妥善维护标识，确保标识图形的完整性。

（六）努力维护家庭服务从业人员劳动保障权益。积极促进家庭服务从业人员稳定就业，依法保障其各项劳动保障权益。制定适应家政服务特点的劳动用工政策及劳动标准，保障家政服务员劳动报酬、休息休假、劳动条件、社会保险等方面的合法权益。

#### **四、加强组织领导**

各级人力资源社会保障部门要充分发挥在发展家庭服务业促进就业联席会议中的牵头作用，积极履行推动家庭服务业规范化和职业化建设的统筹协调职责，会同有关部门和单位研究制定本地家庭服务业“两化”建设实施方案，制定切实可行的政策措施，有计划、有步骤地推进家庭服务业“两化”建设。各级发展改革、民政、财政、商务、总工会、共青团、妇联等部门（单位）要按照《中央机构编制委员会办公室关于建立推动家庭服务业发展促进就业部门协调机制的通知》（中央编办发〔2009〕14号）和各地职责分工要求，认真履行各自职责，加强协作配合，共同推动家庭服务业“两化”建设，确保各项政策措施落到实处。

各地区、个有关部门要及时分析掌握新情况、研究解决新问题，每年初向上级部门和同级发展家庭服务业促进就业工作协调机构报告工作情况。

人力资源社会保障部

发展改革委

民政部 财政部

商务部 全国总工会

共青团中央 全国妇联

2014年12月24日

# 商务部办公厅关于做好 2013 年家政服务体系建设和 大众化早餐工程工作的通知

家政服务体系建设和早餐工程实施以来，各级商务主管部门积极推进项目建设，取得了一定成效。但是，部分地区还存在项目管理薄弱、建设不规范、建设进度滞后等问题。为做好 2013 年家政服务体系建设和大众化早餐工程，根据《财政部 商务部关于印发中央财政促进服务业发展专项资金管理办法的通知》（财建[2013]4 号）精神，现就有关事项通知如下：

## 一、健全机制，明确任务

（一）健全机制。加快家政服务体系建设和早餐等大众化餐饮发展是贯彻落实党的十八大精神和国内贸易发展“十二五”规划的重要举措，是惠民生、扩就业、促消费的重点工作。各地要高度重视，切实履行行业管理职能。健全工作机制，加强组织领导，明确目标任务，完善工作方案，引导和支持有条件的企业或机构担任项目实施主体，建立健全家政服务体系和早餐等大众化餐饮服务体系，满足人民群众日益增长的服务需求。

（二）明确任务。各地要在前期工作基础上，支持中心城市家政服务网络中心完善功能，增强可持续发展能力；培育运作规范的大型龙头家政服务企业，通过专业化、标准化、连锁化、信息化建设，实

现规模化和品牌化发展；加强从业人员培训，提高服务质量和水平；加强法制建设，健全家政服务业标准体系；完善政策促进体系，配合有关部门完善和落实家政服务业用地、投资、金融、税收、劳动关系等方面的政策措施，为加快行业发展营造良好环境；创新思路，探索建立健全家政服务体系的新途径。

各地要根据早餐服务消费需求和大众化餐饮发展实际，在中心城市开展早餐工程工作，重点支持大型餐饮企业建设主食加工配送中心和固定门店式标准化早餐网点，形成布局合理、经营规范、品种丰富、质量安全、价格合理的早餐供应服务体系，满足居民早餐服务和大众化餐饮需求。

## 二、统筹规划，分步推进

**（一）统筹规划。**各地要认真落实《商务部关于“十二五”时期促进家庭服务业发展的指导意见》（商服贸发[2011]455号）和《商务部关于“十二五”期间促进餐饮业科学发展的指导意见》（商服贸发[2011]438号），结合本地区家政服务业和大众化餐饮业发展实际，制订发展规划，明确发展目标、工作任务和重点，科学组织实施，着力解决家政服务和早餐发展过程中的突出矛盾和问题。

**（二）分步实施。**各地要选择家政服务和早餐需求量较大的中心城市开展建设，确保资金集中见效。可通过省级试点方式分阶段、分批次组织实施。

### **三、完善制度，科学实施**

**（一）完善制度。**各地要完善试点城市的项目管理制度，明确各方责任，要着力完善工作流程、服务流程、安全评价和绩效评价等制度。以制度保安全，以制度强管理，以制度促效益。

**（二）科学实施。**各地要按照《商务部办公厅关于加强家政服务体系建设和早餐示范工程项目管理的通知》（商办服贸函[2012]761号），严格规范项目申报程序，认真组织招投标或评审，精心选择专家参与评标或评审，鼓励事前引入第三方机构进行资格审查工作，确保评选过程透明、结果公正。招投标或评审结束后，要及时向社会公示结果。

### **四、加强监管，确保实效**

**（一）加强监管。**各地要切实负起责任，严格管理，强化监督，建立商务主管部门、行业协会、第三方中介机构共同参与的检查组，建立项目督促检查和信息报送机制，督促项目按时完成，及时了解掌握项目资金的使用情况。

**（二）确保实效。**各地要按照《财政部 商务部关于印发中央财政促进服务业发展专项资金管理办法的通知》（财建[2013]4号）的要求开展绩效评价。制订科学的绩效评价目标、指标、标准和方法，建立常态化评价机制，并将评价结果与下一年度资金分配挂钩。

## **五、认真总结，及时报送信息**

各地要及时总结和分析项目实施中的问题和成效，包括项目对行业规范化程度、市场竞争秩序、居民满意度、舆论宣传等方面的影响，并于每季度末将有关情况报送至商务部（服贸司）。

联系人：服贸司 张帆

电 话：010-65197026

商务部办公厅

2013年5月13日



# 商务部办公厅关于加强家政服务培训工作的通知

商办服贸函[2013]152号

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门：

自2009年家政服务培训开展以来，各地商务主管部门高度重视，家政服务培训工作稳步推进，取得积极成效。但家政从业者文化程度及服务水平参差不齐的问题依然普遍存在，制约了行业健康发展。为进一步发挥家政服务培训的作用，保证培训工作取得实效，现就有关要求通知如下：

**一、高度重视，精心组织。**各地要深入认识家政服务培训在促进就业、提高家政服务质量、推动行业发展等方面的积极作用，加强组织领导，明确目标任务，建立工作责任制，任务分解落实到人。要统筹协调好各部门、各环节关系，把培训工作抓细抓实。要加强对培训机构的监督管理，充分运用信息化手段，建立工作档案，掌握工作动态，及时报告工作进展情况。

**二、科学制订实施方案。**各地要根据家政服务业发展情况、服务市场实际需求以及行业发展中亟待解决的主要问题，制订本地区家政服务培训方案，对工作目标、培训规模、工作重点、培训机构情况、

实施进度、任务分工、配套政策、就业保障、跟踪管理，以及培训的绩效考核等作出具体安排。

**三、完善培训内容。**各地要根据市场需求特点，优化培训结构，针对家庭“一老一小”和小时工刚性需求，重点加强老人照料、儿童看护、小时工等家政工种的培训。要积极探索月嫂、早教等专业技能型培训，增加心理学、营养学、美学、家庭理财、花木园艺、幼儿教育等内容。培训方式要灵活多样，将授课与实际操作相结合，增加安排学员到用户家庭实习、开展岗前见习活动的内容。通过各项培训，使从业人员具备良好的思想素质和较高的服务技能。

**四、创新培训模式。**各地要因地制宜、突出特色、创新模式，将培训纳入标准化、规范化、科学化管理轨道。开展基地式培训，组织师资、人员到劳动力资源丰富的地区开展培训，建立培训基地；开展滚动式培训，适时开办双休日班、早晚班、小时班，在不同时间段滚动开班，方便学员参加培训；开展合作式培训，积极与大型家政服务机构、中小专业型家政服务机构、家政服务员输入地和输出地建立紧密的合作关系，建设家政培训实习基地，有效提高学员服务技能。

**五、严格把关验收。**培训考试完成后，各地要遵循科学、公正、高效的原则，严格按照有关程序和要求开展验收，各地市级商务主管部门要及时将验收报告报省级商务主管部门，省级商务主管部门要及

时进行抽查、核实，并将有关情况包括验收情况、学员就业情况及就业档案、效果评估等汇总后报商务部备案。

**六、培育特色品牌。**各地要结合当地特点，重点扶持和培育具有鲜明地域特色的家政服务员品牌。要加快培育一批动作规范的大型家政服务培训机构，形成一批影响力大、信誉度高、质量有保证的家政服务培训品牌。

**七、充分保障就业。**各地要把培训与促进农村劳动力转移、城市下岗失业人员再就业以及新增劳动力就业紧密结合起来，开展订单式培训、定向培训和在职培训。充分利用家政服务网络中心，宣传和推荐家政服务培训，提供从业人员信息，积极为受训人员提供便捷、权威的就业通道。举办家政培训供需洽谈会、推介会，有效对接供求，加强农民工输入和输出地的对接，整合并规范现有劳务输出基地，加强管理，实现培训与就业的有机统一。

**八、统一培训教材。**根据我国家政服务培训工作实际，商务部组织编写了《家政服务入门》、《家庭烹饪》、《家庭保洁》和《家庭生活照料》四本培训教材及光盘作为家政服务培训统一教材，拟由中国商务出版社出版发行。各地要根据教材内容认真组织教学和考试。各地要认真组织教材征订工作，并给予必要的经费保障，不得向家政服务员收取购买教材的费用

# 商务部办公厅关于做好 2013 年家政服务体系建设和 大众化早餐工程工作的通知

家政服务体系建设和早餐工程实施以来，各级商务主管部门积极推进项目建设，取得了一定成效。但是，部分地区还存在项目管理薄弱、建设不规范、建设进度滞后等问题。为做好 2013 年家政服务体系建设和大众化早餐工程，根据《财政部 商务部关于印发中央财政促进服务业发展专项资金管理办法的通知》（财建[2013]4 号）精神，现就有关事项通知如下：

## 一、健全机制，明确任务

（一）健全机制。加快家政服务体系建设和早餐等大众化餐饮发展是贯彻落实党的十八大精神和国内贸易发展“十二五”规划的重要举措，是惠民生、扩就业、促消费的重点工作。各地要高度重视，切实履行行业管理职能。健全工作机制，加强组织领导，明确目标任务，完善工作方案，引导和支持有条件的企业或机构担任项目实施主体，建立健全家政服务体系和早餐等大众化餐饮服务体系，满足人民群众日益增长的服务需求。

（二）明确任务。各地要在前期工作基础上，支持中心城市家政服务网络中心完善功能，增强可持续发展能力；培育运作规范的大型龙头家政服务企业，通过专业化、标准化、连锁化、信息化建设，实

现规模化和品牌化发展；加强从业人员培训，提高服务质量和水平；加强法制建设，健全家政服务业标准体系；完善政策促进体系，配合有关部门完善和落实家政服务业用地、投资、金融、税收、劳动关系等方面的政策措施，为加快行业发展营造良好环境；创新思路，探索建立健全家政服务体系的新途径。

各地要根据早餐服务消费需求和大众化餐饮发展实际，在中心城市开展早餐工程工作，重点支持大型餐饮企业建设主食加工配送中心和固定门店式标准化早餐网点，形成布局合理、经营规范、品种丰富、质量安全、价格合理的早餐供应服务体系，满足居民早餐服务和大众化餐饮需求。

## 二、统筹规划，分步推进

**（一）统筹规划。**各地要认真落实《商务部关于“十二五”时期促进家庭服务业发展的指导意见》（商服贸发[2011]455号）和《商务部关于“十二五”期间促进餐饮业科学发展的指导意见》（商服贸发[2011]438号），结合本地区家政服务业和大众化餐饮业发展实际，制订发展规划，明确发展目标、工作任务和重点，科学组织实施，着力解决家政服务和早餐发展过程中的突出矛盾和问题。

**（二）分步实施。**各地要选择家政服务和早餐需求量较大的中心城市开展建设，确保资金集中见效。可通过省级试点方式分阶段、分批次组织实施。

### **三、完善制度，科学实施**

**（一）完善制度。**各地要完善试点城市的项目管理制度，明确各方责任，要着力完善工作流程、服务流程、安全评价和绩效评价等制度。以制度保安全，以制度强管理，以制度促效益。

**（二）科学实施。**各地要按照《商务部办公厅关于加强家政服务体系建设和早餐示范工程项目管理的通知》（商办服贸函[2012]761号），严格规范项目申报程序，认真组织招投标或评审，精心选择专家参与评标或评审，鼓励事前引入第三方机构进行资格审查工作，确保评选过程透明、结果公正。招投标或评审结束后，要及时向社会公示结果。

### **四、加强监管，确保实效**

**（一）加强监管。**各地要切实负起责任，严格管理，强化监督，建立商务主管部门、行业协会、第三方中介机构共同参与的检查组，建立项目督促检查和信息报送机制，督促项目按时完成，及时了解掌握项目资金的使用情况。

**（二）确保实效。**各地要按照《财政部 商务部关于印发中央财政促进服务业发展专项资金管理办法的通知》（财建[2013]4号）的要求开展绩效评价。制订科学的绩效评价目标、指标、标准和方法，建立常态化评价机制，并将评价结果与下一年度资金分配挂钩。

## **五、认真总结，及时报送信息**

各地要及时总结和分析项目实施中的问题和成效，包括项目对行业规范化程度、市场竞争秩序、居民满意度、舆论宣传等方面的影响，并于每季度末将有关情况报送至商务部（服贸司）。

商务部办公厅

2013年5月13日

# 商务部办公厅关于加强家政服务体系建设和早餐示范工程项目管理的通知

商办服贸函[2012]761号

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管门：

为规范家政服务体系建设和早餐示范工程项目（以下简称项目）的申报、实施和管理工作，根据《中央财政促进服务业发展专项资金管理办法》、《财政支出绩效评价管理暂行办法》和有关内贸资金管理文件要求，现就进一步加强项目管理工作通知如下：

## 一、总体要求

项目申报工作遵循公开透明、择优支持、科学管理、加强监督的原则。申报项目要有利于提高行业专业化水平、企业经营管理水平和从业人员的职业化水平。对于符合国家产业规划、积极贯彻国家标准、认真执行国家统计制度的企业重点予以支持。根据家政服务体系建设和早餐服务需求，商务部会同有关部门确定年度项目安排。

## 二、严格项目申报

家政服务企业（机构）和餐饮企业可按当年下达的业务文件要求向地方商务主管部门提出申报。项目申报时应提交以下材料：

- （一）项目申请报告
- （二）营业执照复印件，地税、国税登记证复印件
- （三）相关资质证书复印件
- （四）企业和机构的基本信息表



(五) 项目招投标文件

(六) 可行性研究报告

(七) 项目建设方案

(八) 申请银行贷款财政贴息的项目，需提供相关银行贷款合同和贷款承诺书以及利息支付凭证等文件

(九) 社会绩效评价报告，包括服务家庭数（或人数），服务满意度、投诉处理情况、承担社会责任情况等内容

(十) 项目验收报告

(十一) 项目审计报告

(十二) 其他材料。

### 三、认真组织项目评审

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门会同有关部门组织专家对本行政区域内企业申报的项目进行评审。参与评审的专家应由 5 人以上单数的人员组成，包括行业、信息化、财务和商务领域的人员。与申报企业和项目有利益关系的人员不得参与评审工作。项目评审应严格按照有关规定执行。

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门会同有关部门，根据专家对项目的评审结果和当年下达的财政预算额度提出资金分配方案，并向社会公示。经公示无异议的项目，由商务主管部门会同有关部门报请当地人民政府批准实施，并报商务部备案。备案材料包括项目申报所列材料的复印件和当地人民政府批准实施的文件。

#### 四、加强跟踪问效

凡经地方人民政府批准支持并报商务部备案的项目，地方商务主管部门须建立企业和项目档案。项目资金拨付后6个月内，由地方商务主管部门会同有关部门聘请独立会计师事务所，对项目进行财务审计和绩效评价。审计和绩效评价报告除地方商务主管部门留存外，须报商务部备案。

对虚报、骗取、截留、挪用支持资金的单位和个人，除收回资金外，将追究有关单位和个人的责任。构成犯罪的，移交司法部门依法追究刑事责任。

商务部办公厅

2012年7月9日

# 商务部办公厅关于做好 2012 年家政服务体系建设工作的通知

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门：

为加快推进家政服务体系建设，根据《财政部办公厅 商务部办公厅关于 2012 年开展家政服务体系建设有关问题的通知》（财办建[2012]14 号）精神，2012 年，商务部会同财政部继续在部分城市推进家政服务体系建设工作，现就有关事项通知如下：

## 一、主要任务

在各省（自治区）自主选择一个未承担过建设任务的地级城市开展家政服务体系建设试点，在各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团开展家政服务人员培训。

### （一）建设家政服务网络中心，着力解决供需不对接的矛盾。

按照《家政服务网络中心建设规范》（附件 1）的要求，高标准建设家政服务网络中心，重点支持第三方企业采用现代信息和三网融合技术建设和完善网络中心，整合家政服务资源，丰富服务内容，加强管理，提升服务质量，为市民、企业提供供需对接服务。由各省（自治区）选择承担试点任务的城市，试点城市应家政服务需求大、工作基础好，至少有一家可培育的大型家政服务企业，且自 2009 年以来未承担过财政部、商务部城市家政服务体系建设试点任务及家政服务网络中心建设任务。试点城市要重点做好以下工作：

**一要强化信息对接。**积极运用现代语音呼叫和网络等信息技术，

加快硬件系统改造升级，扩大信息容量和网络覆盖面，提高网络中心的便利化水平。要进一步强化网络中心的信息集聚和对接功能，准确获取居民需求信息，整合各方面服务资源，根据用户需求迅速、高效地匹配服务企业，提高服务效率和质量。

**二要完善服务功能。**进一步增加网络中心的加盟企业数量，保障多样化、专业化的服务供给。在强化基本家政服务功能的基础上，适应需求变化，丰富服务项目，扩展服务范围，推动服务内容向相关服务领域拓展。健全服务质量回访、企业信用公示和加盟企业动态管理制度，完善服务监督功能，规范企业服务行为。

**三要保障持续运营。**要在公正运营、保证服务质量的前提下，积极探索网络中心市场化运作和创新发展的新途径，通过开展相关商品配送、广告宣传业务等社会化服务，增强自我发展和持续发展能力，保障家政服务网络中心长期良好运营。

## **（二）培育大型家政服务企业，提高经营管理水平。**

各省（自治区）重点培育 2-3 家大型家政服务企业。按照《大型龙头家政服务企业建设规范》（附件 2）的要求，加快推进企业连锁化、规模化和规范化发展。重点引导、支持企业进行连锁门店建设或改造，指导每家企业建设 20 家以上的连锁经营门店，并统一门店标识和装修风格；加强企业及连锁店的信息化管理系统，以及培训实际操作教室、保洁设备、烹饪设备等服务基础设施、设备建设；积极引导企业完善管理制度和服务标准，拓展服务领域，延伸服务产业链，形成一批社会影响较大、竞争力较强的区域性家政服务品牌。

培育大型家政服务企业的选择范围为：试点城市选择；财政部、商务部已支持建设家政服务网络中心，但没有支持培育大型家政服务企业的城市。

### **（三）扶持中小企业健康发展。**

根据《中小专业型家政服务企业建设规范》（附件3）的要求，支持一批中小专业型月嫂、婴幼儿护理、早教和居家养老型家政服务企业加快门店和员工暂住室改造，加强办公系统及服务质量系统建设，添置必要的办公设备等。要引导家政服务企业深入到社区设立便民服务站，走专业化、差异化发展道路。要指导中小家政企业加强信息管理系统建设，实现连锁门店管理信息化和服务员求职报名、岗前培训、签订合同、跟踪回访、工资结算、服务评价、绩效考评等全过程信息管理。

### **（四）培训家政服务人员。**

按照《商务部 财政部 全国总工会关于实施“家政服务工程”的通知》（商商贸发[2009]276号）和《家政服务员培训大纲》（附件4），严格培训标准，创新培训模式，改善培训设施，提升培训质量。

一是依托社会培训机构进行培训。对不具备自主培训能力的中小企业，将用工需求报当地商务部门（或其委托的有关机构）并签订承诺安排就业的相关协议后，委托地方相关部门组织人员招募，由符合条件的社会培训机构组织培训。承担培训任务的社会培训机构应具有较强实力、信誉好、家政服务培训体系健全。基本条件是：（1）有法定的办学资质，有1年以上的家政服务培训经验；（2）有3名以

上具有专业资格的教师，不少于 1000 m<sup>2</sup>的培训场地和培训所需的设备设施，年培训能力在 500 人以上；（3）有多媒体教学设备、自动化办公设备；（4）能为学员建立详细档案，并能为家政服务员提供后续跟踪服务。

二是支持大型家政服务企业自主培训。大型家政服务企业按照市场需求自主招收员工，到当地商务主管部门登记备案，依托自身资源组织培训。开展自主培训的大型家政服务企业应具有较强实力，培训体系健全，培训经验丰富。基本条件是：（1）具有独立法人资格，能够自主招收员工；（2）有实施培训师资、场地、设备设施，有不少于 1000 人次的培训经验；（3）能够为所培训人员安排就业，有全程跟踪家政服务员服务情况的能力；（4）能与家政服务员签订《劳动合同》或《劳务合同》，建立专门档案。

承担培训任务的机构和企业要积极改善教学设备、设施，完善教学条件，添置教具、建立实际操作间。同时因地制宜，结合本地特点，根据本地市场需要及企业订单将家政服务员培训专业内容进行细化，有针对性地进行培训。要提高培训质量，做到教学大纲、课程设置、培训教材、师资标准、培训考核的统一。培训内容要注重基础性和专业性相结合，优先培训市场紧缺业态的家政服务从业人员。创新培训方式，积极开展订单式培训、基地式培训、滚动式培训、合作式培训，实现知识培训与技能培训、教学培训与实际操作培训的紧密衔接。在注重基础家政服务培训的同时，要增加特殊专业性家政服务培训，以适应家政服务消费多样化、个性化、高端化发展。要开展学员到户实

习和经验丰富的家政服务人员现场操作引导相结合的岗前见习。要坚持采取教师面授理论知识与实际操作相结合的培训方式，在培训中大量使用多媒体教学手段，提高学员实际操作能力。

## 二、工作要求

**（一）加强组织领导。**要统筹协调，切实按照有关文件要求，根据实施方案，认真组织实施家政服务体系建设。同时，指导有关城市商务主管部门会同财政等部门组成工作领导小组，细化任务、落实责任，并充分调动协会组织和社会各界的积极性，合力做好家政服务体系建设相关工作。

**（二）强化项目管理。**各地商务主管部门要会同财政部门，充分发挥资金的集聚效应，加强整合，集中将资金用于见效快的大型企业，切实保障效果。加强对有关项目的动态管理和全程监控，及时掌握建设进展情况，解决建设过程中出现的问题，确保家政服务网络中心和家政服务企业建设任务如期保质完成。项目验收应严格履行程序，认真评审，从严把关。

**（三）严格资金管理。**要按照有关资金管理办法和使用程序，切实管好用好资金，项目未经验收合格不得拨付资金；对补贴对象审核、资金拨付等重点环节必须公开透明、加强监督，杜绝改变资金使用方向、挪用和挤占项目资金，以及冒领、重复或多头领取项目补贴资金等行为。省级商务主管部门主要负责同志要与商务部签订《家政服务体系建设项目责任书》，并与试点城市人民政府签订责任书。要研究制定绩效评价方案，并认真组织实施，强化追踪问效，确保资金安全

和使用效果。

**（四）积极配套政策。**要结合当地实际，在做好地方财政资金配套的同时，积极争取当地政府在项目建设的用地、选址、网点布局、税收、融资等方面配套出台系列支持政策。

**（五）扩大社会影响。**要充分利用广播、电视、报刊和网络等媒体，加强对家政服务网络中心和品牌家政企业的宣传，提高社会各界对网络中心服务功能、运作模式、服务内容和项目的了解和认知度，引导居民放心消费，为家政服务体系建设和营造良好环境。

- 附件：1、家政服务网络中心建设规范  
2、大型龙头家政服务企业建设规范  
3、中小专业型家政服务企业建设规范  
4、家政服务员培训大纲

商务部办公厅

二〇一二年 2 月 29 日



## 附件 1：家政服务网络中心建设规范

### 一、主要功能

**公共服务：**面向全社会吸收家政服务企业加盟，负责对加盟企业基本资质进行审查、服务标准进行规范、服务人员进行培训、服务质量进行监督评价。

**信息对接：**接收并记录市民电话、短信、网上订单等需求信息，答复并联系加盟企业提供服务，对服务结果进行回访。

**运营管理：**接纳加盟企业和志愿者申请，评估加盟企业和志愿者的服务数量和质量；采集服务信息；组织做好人员培训、管理讲座等相关支持工作。

**系统维护：**负责网络中心的日常运行维护，负责中心的数据库服务器、Web 服务器及邮件服务器的管理，中心网站的管理和维护，中心网站部分内容的制作。

**质量保障：**对网络中心、加盟企业服务质量进行监督检查，处理因服务质量和价格等引起的纠纷。

### 二、服务内容

**家庭服务：**家庭教师、家庭保姆、装修装饰、搬家服务、换房服务、液化气站、鲜花礼仪、清洗保洁、家庭-医院陪护、养老托幼、各类雇工、代购代买物品、学生接送等。

**维修服务：**房屋、家电、交通工具、通讯维修、供电供水供气设备、日用品等。

**养老服务：**敬老、养老、托老、医护、康复。

医疗服务：在线寻医、专家咨询、医药咨询、网上医院、专家在线、网上药店、医疗常识。

物业管理：自动抄表、电子巡更、车库管理、管理费用收缴、社区给排水、区域照明、交配电等。

社区导购：商品热销、二手市场、商场一览、打折速递、市场行情、在线交易等。

房屋租售：买房档案、卖房档案、租房查询、交易专栏等。

人才招聘：招聘信息、求职信息、职业培训介绍等。

法律服务：律师事务所介绍、专业法律咨询服务、法律常识。

生活百事：工商办证、税务管理、驾照车辆、交通信息、教育咨询、健康养生、时装潮流、装饰天地、社交礼仪、即时股评、汇率汇价、影视节目、票务信息、天气预报、婚姻服务、殡葬服务、出国须知、国家公益活动开展、政策法规的宣传与咨询等。

### 三、服务流程

来电分发：根据市民来电，按照属地化处理原则，将电话分发到各县（市）区的呼叫平台，并分由服务座席接听。

获取信息：从交换机中获取电话号码，并从数据库中调出相应服务记录。

信息处理：接线人员记录求助信息，直接答复（信息咨询类），或者选择服务企业进行对接，处理、答复过程进行录音。

需求对接：接线人员将市民需求信息告知服务企业。

服务提供：服务企业与市民取得联系，提供服务，并收取费

用。

**用户回访：**对服务结果进行适时回访，对服务质量进行评估，并对整个回访过程进行录音。

**统计分析：**根据网络中心的运行需要和政府有关部门管理要求，制定相应的报表系统，对数据进行统计、分析。

#### **四、管理制度**

**服务企业约束制度。**与加盟企业签订质量保证协议，对服务对象有健全的质量回访制度，对服务企业实行严格的监控，对信誉良好的企业向社会重点推荐，对失信企业实行惩罚，融服务与管理于一体，促使服务行为有序规范。

**教育培训制度。**对各类服务人员进行标准化训练，要求加盟企业的新增就业人员上岗前都要接受中心培训，造就一支规范的服务产业大军。

**服务质量保证制度。**聘请专门的法律顾问和服务质量巡视员，处理因服务质量和价格等引起的纠纷，对网络中心服务情况进行监督。

#### **五、网络系统构成**

**数字程控交换机：**用以将用户来电分发至服务座席。

**数据库服务器：**用以存储各类数据信息。

**CTI 服务器：**用以实现计算机和通讯的集成。

**录音服务器：**用以记录、管理和检索每次通话的录音。

Web 服务器：用以支持中心网站运行。

## 六、网络基本构架（略）

## 附件 2：大型龙头家政服务企业建设规范

为加快培育一批管理科学、运作规范、连锁经营的家政服务企业，促进家政服务业的持续、健康发展，特制订本规范。

### 一、须具备条件

参与企业必须是经工商行政部门登记的实体，有组织机构代码证书、工商营业执照或民办非企业单位登记证书；按时参加并通过各项年检，及时报送各类报表。

必须具有固定经营场所，注册资本不少于 50 万元人民币。

必须具有良好的商业信誉，无严重违规；无重大人身事故；无重大质量投诉事件。

必须有完整的企业管理制度，有完善的服务流程等标准文件。

连续开展家政业务 3 年以上；公司管理人员 5 人以上，在建设城市当地拥有连锁门店 10 个以上，年安置能力达到 300 人以上；年营业额 50 万元以上；具有较完整独立的风险管控系统和内部信息管理系统。

### 二、建设要求

#### （一）连锁店建设要求

家政服务企业可以直营方式或加盟方式建设连锁店，建设完成后在建设城市网点数达到 20 家（其中直营店比例达到 50%以上）。

连锁门店应有固定的经营场所，办公场所应配备有计算机、电话、传真、打印机和复印机等设备，具有可互通互联的企业内部信息管理

系统，建设有企业网站并有专人维护；基本生产服务设备齐全（保洁设备、烹饪设备、培训实操教室等），有完善的水电、通讯、消防等配套设备设施。直营店由总部按统一企业形象标识，统一商标和字号，统一经营模式及统一管理制度。开展特许经营的家政服务企业须符合《商业特许经营管理条例》规定，并参照此规范执行。

## （二）经营要求

建设完成并正式营业后年营业额比建设前增长 30%以上。

有完备规范的专业服务程序、收费标准及理赔制度并公示；对客户来人、来电、来函（包括电子邮件）的处理做到时回复、有问必答；管理人员和服务员要统一着装、佩带服务牌，按公司要求的业务流程规范服务。

对于客户的投诉能够及时进行解决并有记录；严格遵照理赔制度，按合同保障顾客权益，维护企业的权益；企业自身对服务项目回访覆盖面在 90%以上，回访满意度在 95%以上。

## （三）管理要求

管理人员：公司管理人员不少于 20 人。

家政服务人员：签约家政服务员总数不少于 500 人（其中员工制签约服务人员数不少于 100 人）；经过培训持证上岗的家政服务员的比  
例不低于 80%；家政服务员具备上岗必备的证件：身份证、健康证、培训合格证；家政服务员工资按时发放，家政服务企业为员工购买人身保险和职业责任保险。管理制度：有完备规范的岗位责任规则并得以实施；有完备规范的企业与客户书面合同签订制度；有完备规范的

人事聘用制度、职工教育培训制度、考评和奖惩制度；有完备规范的  
财务管理制度；有完备规范的风险防控制度。

## 附件 3：中小专业型家政服务企业建设规范

为加快培育一批服务民生、经营规范、专业化运作的月嫂、早教、居家养老型家政服务企业，促进家政服务业的持续、健康发展，更好地适应和满足各类居民家政服务需求，特制订本规范。

### 一、须具备条件

必须是当地注册登记的实体，有组织机构代码证书、工商营业执照或民办非企业单位登记证书；按时参加并通过各项年检，及时报送各类报表。

连续开展月嫂、早教或居家养老服务 2 年以上，注册资本不少于 20 万元人民币。具有固定经营场所且面积在 100 平方米以上。

拥有专职管理人员，门店经理须持有经理人资格证；年安置能力达到 100 人以上，年营业额 30 万元以上。

管理制度较健全，服务流程较规范，内部信息管理系统基本建立；商业信誉良好，无严重违规；无重大质量投诉事件，无重大人身事故。

### 二、建设要求

#### （一）门店建设要求

必须以直营方式新建连锁门店 2 家以上，门店应统一形象标识，统一装修风格，统一经营模式和管理制度。

有固定的经营场所，划分为办公区和客户接待区。经营场所应配备必要的办公、通信等设备，具有可互通互联的企业内部信息管理系统。



基本服务设施设备齐全（月嫂服务门店应具备奶具消毒设备、洗澡抚触用品、培训实操教室等；早教服务门店应具备亲子场地、婴幼儿教室、培训实操教室等；居家养老服务门店应具备养老医疗护理设备、保洁设备、培训实操教室等）；有完善的水电、通讯、消防等配套设施设备。

## （二）经营管理要求

建设完成并正式营业后年营业额比建设前增长 30%以上；管理人员不少于 4 人；签约服务员总数不少于 200 人（其中员工制签约服务人员数不少于 50 人），持证上岗服务员比例达 100%，其中专业服务人员比例不低于 60%。

服务员上岗必须具备身份证、健康证和培训合格证；服务员工资按时发放，家政服务机构为员工购买人身保险和职业责任保险。

拥有完善的运营管理制度，有明确规范合同签订制度和岗位责任制度，服务流程、服务规范、售后服务、收费标准及理赔制度明确规定并公示；管理人员和服务员要统一着装、佩带服务牌，按公司要求的业务流程规范服务。

认真记录并及时解决客户投诉，严格照章理赔，按合同保障各方权益；对服务项目回访覆盖面达到 90%，回访满意度达到 95%。

## 附件 4：家政服务员培训大纲

随着我国经济社会发展和人民生活水平提高，家政服务业快速发展，成为改善民生、提高生活质量的重要行业之一。为加快推进家政服务体系建设，帮助下岗工人、进城农民工实现就业，提高社会就业率，规范家政服务行为，提高家政服务质量，现结合目前我国家政服务员的实际状况，制定本大纲。

### 一、培训任务

家政服务员培训旨在使没有家政服务知识的人通过培训，初步掌握家政服务基本理论知识和服务本领，较快胜任一般家庭的服务工作。

### 二、培训对象

男性年龄 16 周岁以上、55 周岁以下，女性年龄 16 周岁以上、50 周岁以下，身体健康，准备从事家政服务工作的中国公民，可参加家政服务员培训。

### 三、培训方式与时数

采用集中培训与自学、统一考试相结合的培训方式，集中培训与自学时数比例见表 1。

表 1：家政服务员的培训方式与比例分配

集中培训			自学		总学时
理论知识	专业技能	百分比	学时	百分比	总学时

培训学时	培训学时				
24	56	53.33%	70	46.67%	150

备注：“理论知识培训”主要完成理论知识部分培训的任务；“专项技能培训”主要完成专项职业技术培训的任务。

#### 四、师资队伍

由资深家政专业人士、优秀家政服务员或家政学及其相关专业（如烹饪学、营养学、护理学等专业）讲师以上职称（专职或兼职）人员组成。

#### 五、考核要求

##### （一）考核内容和比例

满分为100分，其中：基础理论部分25分，采用笔试（选择题、正误题、论述题）方式考核；专业技能部分75分，考核方式按照考核标准设定，由2-3人组成考评小组进行技能操作考试，取平均分为最后得分。总分60分以上，且基础理论成绩不少于15分，专业技能成绩不少于45分为合格。

##### （二）考核标准

##### 1. 家政服务员培训合格考核标准

##### （1）基础理论考核标准（根据试卷的答题标准给予评分）：

掌握家政服务的定义和主要内容；家政服务员的职业操守；了解家政服务相关法律常识；掌握相关安全和卫生常识。

##### （2）专业技能考核标准：

会使用日常礼貌用语；

会制作两种以上主食、五种以上的家常菜；

懂得家庭居室清洁卫生的基本要求和步骤，能使居室整齐清洁、厨房卫生间整洁无异味；会鉴别服装面料，并科学合理地予以分类洗涤（按照衣物特性用洗衣机或手工洗涤）、晾晒、收藏。

会使用一般的家用电器（电视机、电冰箱、电风扇、电饭锅、吸尘器、电热水器）及燃气具（燃气热水器、煤气灶）；

懂得常见花卉养护、一般家庭宠物的饲养；

掌握有害生物防治的基本常识（如灭蟑螂、苍蝇、老鼠）；

掌握基本的护理产妇、新生儿的技能；

掌握婴幼儿生理心理特点，能安全看护婴幼儿；

能对老年人进行饮食起居护理。

能对病人进行简单的生活护理。

## 六、培训工作的原则与要求

### （一）培训工作的基本原则

1、实用性原则。根据各级家政服务员的实际需要，解决学员应知应会的问题。

2、实效性原则。注重理论知识与实践相结合，加强能力培养，克服纯学术性教学的倾向。

3、灵活性原则。形式多样，方法灵活，除采用课堂讲授外，可适当采用参观考察、研讨等方式，使学员开阔思路和眼界。

4、规范性原则。认真执行本大纲，突出培训工作的规范性和科

学性；加强教学管理，严格考核纪律和考勤制度，提高培训工作的质量。

5、培训与调研相结合原则。在培训过程中，应对有关培训内容和效果进行调查研究，不断改进完善培训工作。

## （二）培训工作的要求

1、组织师资力量并进行培训。任课教师应了解培训的教学要求以及学员特点，编写必要的教学参考资料，做好培训的各项准备工作。

2、根据本大纲制定相关培训计划。培训计划应包括以下几部分：前言；目的与任务；培训对象与人数；培训时间与地点；培训内容与学时；考核与结业；专题讲授要点和有关注意事项等。

3、培训结束后，上报家政服务员培训班培训资料。培训班培训资料包括：培训班计划、教学参考资料、任课教师情况（包括单位、姓名、年龄、性别、职务或职称）、学员情况（包括姓名、性别、年龄、民族、职业、文化程度、从事家政服务员时间等）、培训工作总结及其它有关资料等。

## 七、培训内容纲要与要求

家政服务员一般应具有与家政服务工作相适应的人文社会知识、自然科学知识、医疗保健知识以及职业道德基本知识等。培训学时、具体教学内容纲要、教学要求见表 2。

表 2 家政服务员岗前培训教学内容纲要、要求及时数

教 学 内 容 纲 要	教学要求				学 时
	了	掌	应	综	

	解	握	用	合	
基础理论知识—集中培训部分					
第一章 家政服务概述					
一、家政服务行业的定义	√				1
二、家政服务分类					
三、发展家政服务的意义					
第二章 家政服务员职业操守					
一、家政服务员道德修养					
二、家政服务员行为准则				√	4
三、家政服务员职业心态					
四、家庭人际关系基本知识					
第三章 家政服务相关法律常识					
一、民法常识					
二、劳动法常识					
三、妇女权益保障法常识					
四、未成年人保护法常识				√	6
四、消费者权益保护法常识					
五、老年人权益保护法					
六、食品卫生法常识					
第四章 安全与卫生知识					
一、人身安全与自我保护			√		7
二、家庭防火防盗防意外					

三、交通安全知识					
四、安全用电用气用水知识					
五、家政服务员个人卫生					
六、公共场所环境卫生准则					
七、饮食卫生常识					
基础理论知识—自学部分					
1. 家政服务员职业操守					
2. 《劳动法》、《消费者劳动权益保护法》等	√				30
专项技能—集中培训部分					
第五章 礼仪习俗					
一、家政服务员仪表仪容					
二、家政服务员言谈举止					4
三、日常生活礼节					
四、社会习俗简介					
第六章 家庭清洁卫生					
一、家居常规保洁					
1. 常规保洁的质量要求					
2. 家居保洁的流程			√		8
二、专项保洁					
1. 打蜡流程					
2. 家具保洁					

<p>3. 厨房保洁</p> <p>4. 卫生间保洁</p> <p>三、日常消毒</p> <p>1. 餐具消毒</p> <p>2. 居室消毒</p> <p>3. 居室杀虫、灭鼠的流程</p>					
<p>第七章 家庭烹饪</p> <p>一、烹饪质量标准</p> <p>二、一般烹饪流程</p> <p>三、原料选择与采购</p> <p>四、日常采买记账</p> <p>五、刀工和配菜</p> <p>六、主食制作方法</p> <p>七、家常菜烹制</p>			√		12
<p>第八章 衣物洗涤收藏</p> <p>一、洗涤织物的分类鉴别</p> <p>二、洗涤的步骤和质量标准</p> <p>三、洗涤的方法</p> <p>四、服装的熨烫</p> <p>五、衣物的收藏</p> <p>六、高档衣物、皮草修补</p>			√		8
<p>第九章 家用电器使用常识</p>			√		6



一、洗衣机的使用与维护 二、电冰箱的使用与维护 三、电视机的使用与维护 四、空调器的使用与维护 五、其他家用电器的使用					
第十章 家庭宠物植物养护 一、家庭宠物饲养 二、花卉树木养护 三、家庭插花知识			√		6
第十一章 家庭护理 一、照料老人 一、婴幼儿护理 二、孕产妇护理 三、病人护理				√	22
专项技能——自学部分					
烹饪技巧			√		10
服装织物洗涤收藏			√		10
一般家用电器的使用			√		10
家庭宠物植物养护			√		10
学时总计	150				

## 八、其它

本培训大纲由商务部商贸服务管理司组织制定

# 关于加强中心城市家庭服务体系建设的通知

人社部函〔2012〕196号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团发展家庭服务业促进就业工作协调机构，各副省级市发展家庭服务业促进就业工作协调机构：

《国务院办公厅关于发展家庭服务业的指导意见》（国办发〔2010〕43号，以下称国办发43号文件）下发以来，各地按照发展家庭服务业促进就业部际联席会议的总体部署和要求，加强组织领导，积极贯彻落实文件精神，各项工作取得明显成效。全国家庭服务业呈现较快发展态势，行业规模逐步扩大，服务领域不断拓展，服务质量有所改善，家庭服务业就业人数持续增长。为进一步推动家庭服务业发展，现就推进地级以上中心城市家庭服务体系建设的有关事项通知如下。

## 一、充分认识中心城市家庭体系建设的重要性

随着经济社会的发展，家庭服务业在增加就业、改善民生、扩大内需、调整产业结构等方面发挥着重要作用。与此同时，家庭服务不能满足广大群众需求的问题日益凸显，“找家政服务员难”、养老服务供给不足等问题引起社会广泛关注；居民对家庭服务需求大、要求高，与家庭服务机构规模小、服务不够规范、服务质量和水平低之间的矛盾，在中心城市比较突出。推进中心城市家庭体系建设，既是破解家庭服务业发展难题的重要抓手和实现发展提速、比重提高、水平提升的重要途径，也是促就业、惠民生、调结构的重要举措，还

能发挥中心城市的示范效应和辐射带动作用，有利于促进周边地区家庭服务业发展，不断满足广大群众的生活需求。

## 二、明确中心城市家庭服务体系建设的目标任务

“十二五”期间，各地中心城市要大力加强家庭服务体系建设的建设，推动家庭服务业快速发展，努力实现以下目标：国办发43号文件规定的扶持政策得到较好落实，制订出台专门的实施意见和配套政策；建立有针对性的就业创业服务机制，有1个以上相对固定的家庭服务员输出对接地；建立家庭服务从业人员定向培训制度，培训人员数量上规模、质量上水平；年度“千户百强”家庭服务企业（单位）创建活动中，创建出1家以上全国“千户百强”企业和1个以上知名品牌；建立起家庭服务业公益性信息服务平台，提供及时有效的信息服务；成立家庭服务业协会；家庭服务供给能力显著增强，基本满足当地家庭服务需求；市场秩序规范，服务质量较好，社会满意度明显提高；每年新吸纳家庭服务就业人数占本地区全社会就业人数比重不断提高。

## 三、采取有力措施推进中心城市家庭服务体系建设的建设

（一）建立完善组织体系和工作机制，加强统筹规划。中心城市要按照《国务院关于同意建立发展家庭服务业促进就业部际联席会议制度的批复》（国函〔2009〕82号）和《中央机构编制委员会办公室关于建立推动家庭服务业发展促进就业部门协调机制的

通知》（中央编办发〔2009〕14号）要求，建立由人力资源社会保障部门牵头、有关方面参加的发展家庭服务业促进就业联席会议机制，成立专门的发展家庭服务业促进就业工作协调机构，建立健全工作制度，充分发挥人力资源社会保障、发展改革、民政、财政、商务、工会、共青团、妇联等部门（单位）的职能作用及家庭服务业协会的行业自律作用，共同推进家庭服务体系的建设。要抓好“十二五”服务业发展规划、促进就业规划、社会养老服务体系规划建设、社区服务体系规划建设等专项规划的实施，认真做好地方规划编制和实施工作，将专项规划中的政策措施分解好、落实好，将重点工程及时启动和组织实施起来。

## （二）加强就业创业服务，发挥家庭服务业吸纳就业的积极作用。

中心城市要通过政策宣传、信息发布、职业介绍、职业指导等一系列就业服务，鼓励引导农民工等各类劳动者到家庭服务业就业、创业。对自主创业从事家庭服务业的农民工、高校毕业生和就业困难人员，按规定提供开业指导、创业培训、小额担保贷款、人事劳动档案保管和跟踪服务等公共服务。家庭服务企业（单位）吸纳就业符合相关政策要求的，按规定给予岗位补贴、社保补贴等扶持。要积极开拓专业市场，在人力资源市场建立家庭服务业窗口，有条件的地方可以建立专门的家政市场、家庭服务市场等。

## （三）搞好输出地和输入地对接，保障家庭服务供给。

中心城市要加强与家庭服务从业人员输出地的合作，建立相对固定的家庭服务

从业人员输出输入对接地，通过建立劳务基地、市场对接、招工对接、网络信息对接等形式，解决好“送出去”和“接进来”的问题。家庭服务从业人员输出地与输入地要密切配合，通过宣传、引导等方式，积极鼓励有就业意向人员从事家庭服务业工作，积极为外出务工人员提供培训、鉴定等公共服务。做好外出务工人员的各项权益保障工作，关心外出人员家属，解决家属在家庭生活、子女上学等方面遇到的实际困难。

**（四）加强家庭服务培训，不断提高从业人员职业技能。**中心城市要以家政服务员、养老护理员和病患陪护员为重点，加强家庭服务从业人员培训，落实培训补贴政策，保证有培训需求的从业人员都能按有关规定得到政府补贴的职业培训。有条件的中心城市可以加大资金投入，专门用于家庭服务业培训。要适应家庭服务从业人员的职业特点，增强培训的针对性和实用性，统筹整合培训资源，提高培训质量和效率，不断推进家庭服务行业职业化建设。要加强对家庭服务企业（单位）经营者的培训，促进提高经营管理水平。开展职业技能大赛等活动，鼓励从业人员不断提高服务水平。要根据需要，依托现有职业培训机构、技工学校及公共实训基地，有条件的地方建立专门的家庭服务业实训基地，开展职业技能培训，提供职业技能鉴定服务。

**（五）维护家庭服务从业人员合法权益，实现稳定体面就业。**加快完善有关家庭服务业法规政策，适应当前家庭服务业发展现状和水平，规范家庭服务企业（单位）、家庭服务从业人员、家庭之间的

权利义务关系，保护从业人员等各方合法权益。要加强舆论宣传，营造全社会尊重家庭服务从业人员劳动的氛围，进一步增强从业人员的职业荣誉感。要创造好的条件，吸引和鼓励更多的农民工和各类人员到家庭服务业就业、创业，使他们愿意干、舒心干、留得住。

**（六）进一步规范市场行为，不断提升家庭服务质量。**加强家庭服务标准化、规范化建设，抓好家庭服务业国家标准、行业标准和地方标准的制订和实施。进一步强化市场监管，规范家庭服务业市场秩序。中心城市发展家庭服务业促进就业工作协调机构要积极推进行业协会建设，加强对家庭服务业协会的指导，努力扩大行业协会的覆盖面。要通过行业协会的倡导和引导，进一步规范家庭服务业市场行为，加强行业自律，提高家庭服务的质量和水平。要积极争取有关方面支持，在开办经费、办公场所、人员配备等方面给予扶持，为协会开展行业交流、人才培养、行业自律等工作提供便利条件。

**（七）落实发展家庭服务业各项优惠政策，进一步优化政策环境。**中心城市要认真落实国办发〔2013〕43号文件和《国务院关于进一步支持小型微型企业健康发展的意见》（国发〔2012〕14号）规定的各项扶持政策，结合本地实际加以细化，增强政策的针对性和可操作性。对于有关发展服务业、中小企业等各项现行政策，要抓好在家庭服务业领域的落实。要积极争取建立家庭服务业发展基金。要加大财政支持力度，有条件的城市要设立发展家庭服务业促进就业专项资金。要充分挖掘现有促进就业各项政策，向家庭服务业倾斜。积极探

索家政服务社会保险补贴制度。积极落实员工制家政服务免征营业税的政策规定。加大对家庭服务企业的多元化融资支持，拓宽融资渠道。扩大对养老服务企业信贷抵押担保物范围，加强对小型微型家庭服务企业的信用担保服务。中心城市制订土地使用总体规划、城市总体规划要考虑家庭服务业发展需要，城市新建居住小区要预留规划面积，优先考虑家庭服务业站点发展的需要。协调和推动商业保险机构开发适应家庭服务业需要的商业保险。要制定新的更大力度的扶持政策，努力形成家庭服务企业（单位）快速发展的政策环境。

**（八）积极培育龙头企业和知名品牌，推动城市家庭服务业发展壮大。**中心城市要大力培育和发展家政服务企业（单位），鼓励和引导民间资本进入养老服务市场，积极发展以社区照料中心为重点的社会养老服务和以综合福利院、护理院、老年公寓等为重点的机构养老服务。鼓励和支持大型家庭服务企业运用连锁经营等方式，进入社区设立便民站点。要结合“千户百强”家庭服务企业（单位）创建，将符合条件的家庭服务企业（单位）纳入服务业发展专项资金和引导资金、中小企业发展专项资金扶持范围，推动本地有实力的企业做大做强，有条件的中小企业做专做精，培育和引进大型知名家庭服务企业和品牌。积极引导有条件的家庭服务企业规模化、网络化、品牌化经营，促进家庭服务业繁荣发展。

**（九）整合社会资源，提供高效、便捷的家庭服务。**中心城市要积极创造条件，通过对家庭服务企业（单位）在社区设立的养老、

家政服务站点，购买一定数量的公益性就业岗位，提供免费或优惠的家庭服务。积极满足居家养老实际需要，向城乡居民免费发放“一键通”等居家养老呼叫设备。整合包括公共就业服务平台、家政服务网络中心、家庭服务电话呼叫中心等现有信息服务资源，充分发挥各自的优势和互补作用，加强家庭服务业公益性信息服务平台建设。要不断加强家庭服务信息服务平台功能建设，健全供需对接、信息咨询、服务监督等功能，为广大家庭提供便捷、规范的服务。

#### **四、加强对中心城市家庭服务体系建设工作的组织领导**

各省、自治区、直辖市发展家庭服务业促进就业工作协调机构要在当地政府的领导下，加强各部门协调配合，形成合力，共同推进中心城市家庭服务体系建设，努力促进本地区家庭服务业发展。要按照以上工作部署和要求，结合本地实际，确定本地区中心城市家庭服务体系建设的具體目标，制定切实可行的工作计划和实施方案。同时，请确定本地区1至2个基础较好、条件比较成熟的百万以上人口中心城市（或直辖市的区），作为发展家庭服务业促进就业部际联席会议办公室工作联系点，以便开展相关政策先行先试，做好典型引路及经验总结工作。部际联席会议办公室将不定期对各地情况进行通报，并适时召开中心城市家庭服务体系建设经验交流会。

请各省、自治区、直辖市发展家庭服务业促进就业工作协调机构将本地区工作联系点城市名单，于2012年7月15日前书面报送人力资源社会保障部农民工工作司备案。



二〇一二年六月十九日

# 商务部关于“十二五”时期促进家庭服务业发展的指导意见

商服贸发〔2011〕455号

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门：

家庭服务业是以家庭为服务对象，提供各类劳务，满足家庭生活需求的服务行业。近年来，随着我国经济的快速发展和人民生活水平的提高，家庭服务业逐步发展壮大，新兴业态不断涌现，连锁经营等逐步推广，龙头企业规范化、标准化和品牌化建设有序推进，从业人员培训体系日趋完善，行业协会作用逐步显现。目前，我国家庭服务业拥有各类服务企业和网点近50万家，从业人员1500多万，年营业额近1600亿元，近年来，年均增长速度保持在20%左右，为“十二五”时期家庭服务业又好又快发展奠定了坚实基础。但是，家庭服务业当前还存在一些突出矛盾和问题。一是供需缺口大，从业人员稳定性较差。二是家庭服务企业“散、小、弱”，市场秩序亟待规范。三是家庭服务员职业技能偏低，服务质量不高。四是企业经营方式粗放，服务同质现象普遍。

为促进“十二五”时期家庭服务业规范化发展，充分发挥其在改善民生、扩大内需、促进就业等方面的积极作用，现提出以下意见：

## 一、指导思想及工作目标

（一）指导思想。以科学发展观为指导，紧密围绕服务民生、扩

大消费、促进就业的宗旨，抓住建立健全家庭服务体系这一主线，以家政服务网络中心建设为切入点，以家庭服务企业培育和从业人员培训为支撑，逐步提升行业服务水平，规范市场秩序，满足居民家庭服务需求。

（二）工作目标。“十二五”期间，加快推动家政服务网络中心建设，力争在中心城市各建一个家政服务网络中心，努力为居民和企业提供便捷、优质、实惠的服务；加大力度培育家庭服务企业，力争在全国大中型城市各培育 2-3 家带动性强、示范作用好的家庭服务企业；加强从业人员培训，每年至少培训 20 万家庭服务从业人员，努力提高从业人员整体素质；建立健全家庭服务业法规和标准体系，规范服务行为，引导和促进行业规范、健康、可持续发展。

## 二、工作任务

（一）科学谋划，把握家庭服务业发展规律。各地商务主管部门要结合国家“十二五”规划要求，根据区域经济、产业优势和城市化发展需要，研究制订科学的家庭服务业发展规划，重点抓好家政服务网络中心建设、企业培育和从业人员培训等方面的规划制定与落实工作。要做好家庭服务业发展规划与城市服务业发展总体规划的衔接，增强家庭服务业规划的可操作性，不断优化网点布局。依托家政服务网络中心建立健全家庭服务业统计调查制度，组织企业定期报送有关数据和信息，提高统计数据的准确性和及时性，及时反映行业发展状况，逐年上报和发布行业发展报告。

（二）加强制度建设，规范家庭服务市场。各地商务主管部门要

加快家庭服务业法规、标准制定工作，重点制定基础性规范标准。要加快出台家政服务网络中心管理办法，明确管理部门和运营主体责任，对业务范围、运营流程、制度建设等方面的内容予以规范。各运营单位加快建立健全企业调配、资质认定、质量监督、教育培训等管理制度，逐步完善家庭服务标准化体系，抓紧出台《家庭服务规范》等一系列规章、办法和标准。要加快家庭服务企业诚信体系建设，进一步健全企业信用档案和客户服务跟踪监督机制，逐步完善企业和从业人员信用评估体系和公示制度，加强日常监管，规范市场秩序，切实做到让广大群众消费有选择、维权有渠道、服务有保障。

（三）加快网络中心建设，完善和增强服务功能。各地商务主管部门要以家政服务网络中心建设为重点，制订切实可行的工作方案，按照公开、公平、公正的原则，通过招投标方式确定承建单位，鼓励第三方参与运营管理，确保符合《家政服务网络中心建设规范》的各项要求。

网络中心要积极探索建立高效的运营机制、合理的利益分享机制，吸引更多诚信、优质企业加盟。要增强服务功能，强化供需对接等基本服务，为加盟企业提供信息发布、产品推荐、法律援助、政策咨询、公益资源调度等服务。要完善会员沟通交流机制，掌握加盟企业相关信息，了解企业需求，帮助企业解决实际问题。要建立健全企业及从业人员信用档案、服务评价制度、服务对象质量回访制度。建立健全各类家庭服务的标准体系，实行加盟企业的优胜劣汰机制。

网络中心要拓展服务领域，探索可持续发展模式，广泛运用新技

术，利用语音呼叫、网络、短信、传媒等多种手段，努力实现“互联网、语音网、无线网”三网融合。要开发新的服务产品，研发增值服务，提高网络中心的营利能力。

（四）培育家庭服务企业，形成一批连锁经营的企业品牌。各地商务主管部门要结合实际，选择一批管理规范、运作良好、示范性强的企业进行重点培育，引导企业通过专业化、标准化、连锁化、信息化建设，实现规模化和品牌化发展。支持企业改善办公条件，增添服务设备，完善水电、通讯、消防等配套设施，实现形象标识和风格、商标和字号、经营模式和管理制度、服务流程和服务质量的统一。借鉴国际质量管理体系，引导企业建立标准化管理体系，细化管理流程和标准。支持有实力的企业建立和完善现代企业制度，推广连锁经营、加盟经营、特许经营等现代流通方式，实现跨区域经营。帮助中小家庭服务企业解决服务场所问题，引导其深入到社区和郊区设立便民服务站，走专业化、差异化发展道路。指导企业加强信息管理系统建设，实现连锁门店管理信息化和服务员求职报名、岗前培训、签订合同、跟踪回访、工资结算、服务评价、绩效考评等全过程信息管理。

（五）加强从业人员培训，提高从业人员的服务质量和水平。各地商务主管部门要积极联合相关部门，建立培训工作责任制，抓紧制定培训规划和实施方案，科学选择，严格监督验收，充分保障就业。培训任务应主要依托大型家庭服务企业，同时充分发挥各类培训机构、技工院校、行业协会及社会团体的作用，建立健全企业申请、地市级主管部门审查、招投标、专家评审、社会公示、省级主管部门确

认、国务院相关部门备案的实施主体选择认定机制。

培训机构要积极完善教学条件，添置教具，建立实际操作间。按照《家政服务员培训大纲》，注重基础性和专业性相结合，优先培训市场紧缺业态的家庭服务从业人员。创新培训方式，积极开展订单式培训、基地式培训、滚动式培训、合作式培训，实现知识培训与技能培训、教学培训与实际操作培训的紧密衔接。有条件的地方，可开展面向中高端家庭服务从业人员、骨干师资和企业管理人员的培训活动。在开展职业技能培训的同时，加强职业心态、职业道德培训，提高服务人员职业素养，从培训环节上稳定从业人员队伍。

培训机构要加强培训的后期管理，为毕业学员提供一站式就业服务，与诚信、规范的家庭服务企业签订就业合作协议，及时跟踪反馈用人单位和学员意见，不断提高培训质量。

#### **（六）创新思路，探索建立健全家庭服务体系的新途径。**

各地商务主管部门要在总结近年来推动家庭服务业发展经验的基础上，结合本地区发展实际，进一步解放思想，大胆探索适合本地区建立健全家庭服务体系的新途径、新模式。创新家庭服务业发展要围绕有利于整合现有资源和潜在资源，实现行业内人力资源、信息资源、公共服务资源的优化配置；有利于规范市场秩序，促进企业诚信经营，维护从业人员合法权益，保障居民消费安全；有利于企业持续、健康发展，形成有竞争力的知名品牌和各类市场主体共同发展的格局；有利于提高服务质量，使从业人员具备过硬的专业技能和高尚的职业道德；有利于保障家庭服务需求，让消费者放心满意；有利于解决从业

人员后顾之忧，吸引更多人从事家庭服务。通过积极探索，最大限度地实现家庭服务的为民、惠民、便民、利民功能，有效满足消费者的多样化和个性服务需求，实现行业健康、有序、可持续发展。

### 三、保障措施

**（一）高度重视，合力推动家庭服务业发展。**各地商务主管部门务必将发展家庭服务业作为服务民生、为民办实事的载体，作为重要工作来抓，采取切实措施，营造有利于发展家庭服务业的良好政策环境和发展环境。要加强与相关部门的协调配合，充分发挥各职能部门的作用，形成共同推进家庭服务业发展的局面。试点城市要以家庭服务体系建设和为契机，进一步提高认识，加强工作领导，加大推进工作的力度，要成立有市政府主要负责同志组成的领导小组，明确专门机构和工作人员，加强工作指导、督促和检查，确保试点工作取得实效。要进一步调动社会各界关注、支持家庭服务业发展的积极性，创新工作方式，完善工作机制，合力推进家庭服务业健康有序发展。

**（二）完善配套和落实政策，助推家庭服务业发展。**各地商务主管部门要积极争取地方政府支持，在中央财政资金的引导带动下，配套相应资金，加大对家庭服务业发展的政策支持力度。要为家庭服务企业协调有关用工、用地、注册、税收、贷款、网点布局、社会保障等方面的支持政策，着力解决行业面临的突出矛盾和问题。要贯彻好《财政部 国家税务总局关于员工制家政服务免征营业税的通知》（财税〔2011〕51号），协调企业用足用好政策，引导企业向员工制发展。

**（三）发挥协会作用，加强行业自律。**各地商务主管部门要加快建立健全家庭服务协会组织，积极探索利用网络中心建立行业协会的新模式。引导行业组织在沟通政府与企业、规范市场秩序、反映企业诉求、加强行业自律等方面发挥更大作用。积极委托行业组织开展标准制定、资质认定、信用评价、培训教育、信息统计、技能比赛等工作。鼓励支持有实力的行业组织承担家政服务网络中心建设和运营管理。

**（四）加强舆论宣传，营造良好发展环境。**各地商务主管部门要通过网络、报纸、广播电视等媒体，大力加强对家庭服务业以及家政服务网络中心的宣传，加深广大群众对行业发展前景和服务主体的理解和认知，宣传家庭服务企业和从业人员对社会的贡献，引导人们逐步转变消费观念，加快推进家务劳动社会化进程，不断扩大家庭服务消费领域和消费群体。特别要着力宣传国家建立健全家庭服务体系的惠民政策，以及部分城市和企业开展家政服务网络中心和家庭服务从业人员培训所取得的经验和显著效果，赢得广大群众和社会各界的认同和支持，充分调动从业人员积极性，增强广大企业服务民生的责任感和使命感，形成政府支持、媒体关注、企业积极参与、各方协力推进的良好氛围。

商务部

二〇一一年十二月五日



# 搬家服务规范 (SB/T 10646-2011)

## 1 范围

本标准规定了搬家服务的术语和定义，家务基本求、服务流程及要求、质量管理和改进的内容。

本标准适用于全国范围内从事搬家服务的搬家服务经营者和人员。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GBT17242 投诉处理指南

交通部令 2006 年第 9 号道路运输从业人员管理规定

交通运输部令 2009 年第 3 号道路货物运输及站场管理规定

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准

### 3.1

搬家服务 removal service

用专用的包装、卸载和运输设备为家庭或单位企业搬迁提供运输和搬运装卸

服务的过程，不包括危险物品的搬运。

### 3.2

搬家服务经营者 removal service operators

依法成立的从事家服务经营的组织，以下简称经营者。

搬家服务合同 removal service contract

经营者与消费者(3.4)关于服务内容和要求所签订的书面文件，以下简称服务合同。

### 3.3

家服务消费看 removal service customers

接受家服务的对象，通常指客户，以下简称消费者。

### 3.4

管理员 administrator

根据家服务经营者运营的需要，设立的包括调度、接线、评估等管理岗位的工作人员

## 4 家服务基本要求

### 4.1 经营者要求

4.1.1 应具有营业执照、税务登记证、营运许可证以及按规定及时缴纳各种规费。

4.1.2 应具备国家规定的安全作业条件。

4.1.3 应具有与经营者规模相适应的车辆停放场所。

4.1.4 经营者的办公场所应有书写规范、易识别的企业名称。

4.1.5 应具有健全的安全、财务、定价标准、接线、调度、回访、车辆检查维修等管理制度。

4.1.6 应建立规范的人事录用、培训、辞退制度

4.1.7 应在营业场所悬挂营业执照和经营许可证。

4.1.8 应在营业场所公示业务受理程序、服务质量承诺、投诉受理制度、收费标准及结算方法

4.1.9 经营者应根据家服务环节科学合理地安排各岗位的设置，并明确岗位职责、任职条件、工作要求与考核指标。

## 4.2 员工要求

### 4.2.1 人员要求

4.2.1.1 从事搬运服务的人员应在上岗前进行健康检查。经营者应制定作业人员的体检制度，每年至少组织一次健康检查

4.2.2 驾驶员和维修人员的任职条件，应符合交通部令 2006 年第 9 号文

4.2.1.3 从事搬运服务的人员应是能胜任搬家工作的体力人员要求的适龄的要求

人员

4.2.1.4 管理员应熟知行业法规和家服务内容，具有评估报价的专业技能知识。

4.2.1.5 搬运工应若公司统一的工作服、似工号牌方可出车。

4.2.2 绩效考核和激励机制

应制定绩效考核办法，对各岗位人员定期进行绩效考核；并建立激励机制根据绩效考核结果进行奖、罚。

4.3 管理要求

4.3.1 安全管理

4.3.1.1 应制定安全作业责任制度，明确各级人员安全职责。

4.3.1.2 应开展安全作业培训，提高员工安全作业意识。

4.3.1.3 应制定潜在紧急情况和事故的应急预案，并确保各级人员熟悉紧急情况的应急处理。应定期进行应急预案的演习。

4.3.2 设备设施管理

4.3.2.1 应具有与开办业务范围相适应的通讯、办公设备，并应定时维护更新

4.3.2.2 应具有与其经营业务相适应并经检测合格的运输车辆与装工具，所有专用运输车辆应符合交通运输部令 2009 年第 3 号文的要求。

4.3.2.3 经营者的设备标识清楚，技术性能满足作业要求

4.3.2.4 应建立设备的购置，验收、操作，维修保养、报废处理管理制度建立设备档案，保持设备购置、验收、操作、维修保养、报废处理的记录，

4.3.3 服务记录管理

4.3.3.1 应建立置家胆务工作档案，档氧应但括消费者签的务合同，档案中各项记录的内容应真实，评细，能够记录经营者和消费者之间的交易过程确保服务质量和服务人员可追溯。

1.3.3.2 应制定消费者档案管理制度，按规定做好消费若的案的保密工作。不得公布或泄漏消费者信息

## 5 服务流程及要求

5.1 业务接洽

5.1.1 电话接待

5.1.1.1 在接到预约搬家电话或搬家服务需求时，应详细记录消费者基本信息。

5.1.1.2 贵重物品运应与消费者另行约定，必要时建议消费者投保。

## 5.1.2 评估报价

5.1.2.1 管理员应明确告知将为消费者提供的搬家服务项目、费用组成及注意事项。

5.1.2.2 告知消费者本次搬家服务预计产生的费用，并与消费者就服务项目、服务时间和服务费用等相关事项达成口头协议(现场评估前)或服务合同(现场评估后)，最终以消费者验收时签字的服务合同为准。

## 5.2 搬运前准备

5.2.1 驾驶员应按需领取车辆钥匙与所需证件

5.2.2 车辆出车前应进行安检，无障碍启动正常方能出车

5.2.3 协助搬运的配套工具应配备齐全。

5.2.4 指导消费者搬运前的打包等准备工作，对贵重物品进行标识，易碎物品应做到其物有其箱。

## 5.3 入户要求

5.3.1 服务人员在入户前，应检查仪容仪表。

5.3.2 服务人员在入户时，应主动与消费者核对搬家服务，得到消费者确认请示入户服务许可

5.3.3 消费者同意后，方能够依次进入室内，文明有序入户

5.4 搬运及装卸要求

5.4.1 货物装卸应合理规划，下重上轻的基本原则，原则上消费者的物品应直接装车，若需等待装运，则需安排专人负责看管物品。

5.4.2 车内部物品应铺有毛纸板等同类保护指随，贵重物品应有外包装

5.4.3 物品上车应安全合理摆放。

5.4.4 电子产品装却需遵婚以下原则：

a) 家电应直立放置，因车辆等客观原因需要倾斜放置的，倾斜度不能超过 45 度

b) 原上家电需要原始外包装，无外包装的需做简单的外表保护处理

c) 电子产品上不允许压置重物

5.4.5 对于易碎物品的装车，应注意以下几点

a)装车时应有必要的减震处理与保护

b)不可倒放或侧放，其上不可放置物品

## 5.5 运输要求

5.5. 货物上车后，开车行驶前，驾驶员应陪同消费者检，检查内容如下：

a)检查屋内是否有遗留物品：

b)暂时装货点是否有遗留物品

5.5. 运输途中应严格遵守各项交通规则，车辆满载货物期间，要中速行驶。

5.5. 搜运过程中，消费者应同车前往或自驾车随行前往。

## 5.6 消费者验收

5.6.1 消费者验收之前应做好以下核对工作：

a)确保消费者所有运输物品的到户

b)核实物品数量是否如实：物品是否完整、无损

5.6.2 运输服务完成后，请消费者验收：

a)请消费者签字、确认、结账



b) 向消费者递交服务合同及票据，填写服务意见及建议

c) 与消费者礼貌道别

5.6.3 营者有义务提供相应的服务票据，作为服务的有效凭证

5.7 费者回访

5.7.1 设置消费者回访部门，对消费者进行及时回访。

5.7.2 时总结回访内容，根据访结果，对员工进行考核以提高服务水平。

## **6 质量管理与服务改进**

6 服务质量投诉

6.1.1 建立服务质量投诉机制，制定投诉受理程序

6.1.2 按照 GB/T 17242 的要求设置投诉受理部门，定期或不定期收集各方反铺意见和建议并建立反馈意见档案

6.1.3 费者与经营者发生服务质量争议时，双方应协商处理。协商不成的，可向国家有关部门进行投诉或中诉，申请仲裁:对仲裁结果有异议的，可向法院提请诉讼。

6.2 诉处理

6.2.1 营者对消费者的投诉应积极对待，及时处理，并要保留书面记录。

6.2.2 订服务合同后，因消费者原因无法履行合同的，定金可不予退还或按合同约定处理。因经营者原因导致无法履行合同的，应向消费者做出赔偿，赔偿办法按《中华人民共和国合同法》执行

6.2.3 经营者责任，造成物品运过程中损坏或丢失的，经营者应根据物品的新旧程度和当时的市场价格折价予以赔偿，物品的新旧程度和当时的市场价格折价由双方协商或法定机构裁定。

### 6.3 量监督

经营者应安排专人在不告知服务人员的情况下，到现场进行监督，对服务水平和服务态度进行评价，评价结果纳入绩效考核范围。

### 6.4 务改进

通过实随纠正措施，对服务管理过程进行改进或调整，直至达到预期的效果经营着应积极组织有关人员参加纠正指施的安施过程，提高员工的持续改进意识。

# 财政部 国家税务总局关于员工制家政服务免征营业税的通知

财税〔2011〕51号

各省、自治区、直辖市、计划单列市财政厅（局）、地方税务局，北京、西藏、宁夏、青海省（自治区、直辖市）国家税务局，新疆生产建设兵团财务局：

为支持家政服务行业发展，增加就业，改善民生，经国务院批准，现将员工制家政服务营业税政策通知如下：

一、自2011年10月1日至2014年9月30日，对家政服务企业由员工制家政服务员提供的家政服务取得的收入免征营业税。

二、本通知所称家政服务企业，是指在企业营业执照的规定经营范围中包括家政服务内容的企业。

三、本通知所称员工制家政服务员，是指同时符合下列三个条件的家政服务员：

1. 依法与家政服务企业签订半年及半年以上的劳动合同或服务协议，且在该企业实际上岗工作；

2. 家政服务企业为其按月足额缴纳了企业所在地人民政府根据国家政策规定的基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险等社会保险。

对已享受新型农村养老保险和新型农村合作医疗等社会保险或者下岗职工原单位继续为其缴纳社会保险的家政服务员，如果本人书面提出不再缴纳企业所在地人民政府根据国家政策规定的相应的社会保险，并出具其所在乡镇或原单位开具的已缴纳相关保险的证明，可视同家政服务企业已为其按月足额缴纳了相应的社会保险。

3. 家政服务企业通过金融机构向其实际支付不低于企业所在地适用的经省级人民政府批准的最低工资标准的工资。

四、本通知所称家政服务，是指婴幼儿及小学生看护、老人和病人护理、孕妇和产妇护理、家庭保洁（不含产品售后服务）、家庭烹饪。

五、家政服务企业应将员工制家政服务员提供的家政服务收入按照《中华人民共和国营业税暂行条例》（国务院令 第 540 号）第九条的规定，与其他收入分别核算，未分别核算的，不得享受本通知规定的免征营业税优惠政策。

六、家政服务企业依法与员工制家政服务员签订半年及半年以上的劳动合同或服务协议，应当在合同签订后三个月内到当地营业税主管税务机关进行备案，经过备案的企业方可申请本通知规定的营业税优惠政策。

七、家政服务企业凡弄虚作假骗取本通知规定的营业税优惠政策的，除根据现行规定进行处罚外，自发生上述违法违规行为年度起取消其享受本通知规定的营业税优惠政策的资格，3年内不得再次申请。

财政部 国家税务总局

二〇一一年九月二十八日

# 国务院办公厅关于发展家庭服务业的指导意见

国办发[2010]43号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

家庭服务业是以家庭为服务对象，向家庭提供各类劳务，满足家庭生活需求的服务行业。大力发展家庭服务业，对于增加就业、改善民生、扩大内需、调整产业结构具有重要作用。为进一步贯彻落实《国务院关于加快发展服务业的若干意见》（国发[2007]7号）要求，经国务院同意，现就发展家庭服务业提出如下指导意见：

## 一、基本原则和发展目标

（一）**基本原则**。立足国情，从现阶段实际出发，坚持市场运作与政府引导相结合，大力推进家庭服务业市场化、产业化、社会化；坚持政策扶持与规范管理相结合，积极实施扶持家庭服务业发展的产业政策，倡导诚信经营，加强市场监管，规范经营行为和用工行为；坚持满足生活需求与促进经济结构调整相结合，通过发展家庭服务业，为家庭提供多样化、高质量服务，带动相关服务行业发展，扩大服务消费；坚持促进就业与维护权益相结合，努力吸纳更多劳动者尤其是农村富余劳动力转移就业，妥善处理好家庭服务机构、家庭与从业人员之间的关系，维护好从业人员合法权益。

（二）**发展目标**。到2015年，建立完善发展家庭服务业的政策体系和监管措施，形成多层次、多形式共同发展的家庭服务市场和经营机构，家庭服务供给与需求基本平衡；从业人员数量显著增加，职业技能水平不断提高，劳动权益得到维护。到2020年，惠及城乡居

民的家庭服务体系比较健全，能够基本满足家庭的服务需求，总体发展水平与全面建设小康社会的要求相适应。

## 二、统筹规划家庭服务业发展

**（三）制订实施发展规划。**根据国民经济和社会发展中长期规划及服务业发展主要目标，制订全国家庭服务业中长期发展规划。各地区要根据国家规划和本地区实际情况制订本地区规划，明确发展目标和保障措施。各有关部门要制（修）订相关行业规划和专项规划。研究制订家庭服务业发展评价体系，促进发展规划的实施。

**（四）统筹各类业态发展。**研究制订家庭服务业发展指导目录，明确不同时期发展重点及支持方向。适应人口老龄化和生活节奏加快的趋势，重点发展家政服务、养老服务、社区照料服务和病患陪护服务等业态，满足家庭的基本需求；加快基本养老服务体系建设，积极发展社区日间照料中心和专业化养老服务机构，支持社会力量参与公办养老服务设施的运营，开展多层次的养老服务；鼓励发展残疾人居家服务。适应经济社会发展水平和居民消费变化，因地制宜发展家庭用品配送、家庭教育等业态，满足家庭的特色需求。结合社会主义新农村建设，逐步发展面向农村尤其是中心镇的家庭服务。

**（五）培育家庭服务市场。**以非公有制经济为主体，鼓励各种资本投资创办家庭服务企业。除法律、行政法规另有规定外，对设立家庭服务企业不得提高注册资本最低限额。推进家庭服务领域对外开放，积极引进境外投资。鼓励各种社会力量创办民办非企业单位和个体经济组织提供家庭服务，支持工会、共青团、妇联和残联等组织利

用自身优势发展多种形式的家庭服务机构。鼓励家务劳动社会化，积极扩大家庭服务需求。政府面向困难群众提供的家庭服务类公共产品，要按照市场机制向社会购买。各地区家庭服务市场要向外地企业开放，不得设置市场壁垒。

**（六）推进公益性信息服务平台建设。**设立区域性家庭服务电话呼叫号码，整合资源，增加投入，实施家庭服务业公益性信息服务平台建设工程。充分发挥各方面信息资源的作用，利用公共服务电话、互联网等，扩大信息覆盖面和服务范围，为家庭、社区、家庭服务机构提供公益性服务，实现互联互通、信息共享。依托家庭服务业公益性信息服务平台，健全供需对接、信息咨询、服务监督等功能，整合各类家庭服务资源，对家庭服务机构的资质、服务质量进行监督评价，形成便利、规范的家庭服务体系。

**（七）发挥社区的重要作用。**实施社区服务体系建设工程，统筹社区内家庭服务业发展。根据各类服务特点，将洗染、废旧物资回收利用、家用电器及其他日用品修理、社区保洁、社区保安等需要就近提供的家庭服务站点纳入社区服务体系建设之中。合理布局，扶持社区内家庭服务业场所建设，通过依托各类社区服务设施改造建设、以奖代补等方式，为家庭服务机构提供场所设施。鼓励不设服务场所的各类家庭服务机构与医疗服务机构、社区管理和服务机构等加强合作，增强可持续发展的能力。支持大型家庭服务企业运用连锁经营等方式到社区设立各类便民站点。加快社区综合信息服务平台建设，支持社区居民自治组织为家庭提供信息服务，支持社会组织开展互助志



愿服务活动。

### 三、实行发展家庭服务业的扶持政策

**（八）鼓励各类人员到家庭服务业就业、创业。**把发展家庭服务业与落实各项就业扶持政策紧密结合起来，完善促进就业政策体系，鼓励农村富余劳动力、就业困难人员和高校毕业生到家庭服务业就业、创业。对各类家庭服务机构招用就业困难人员，签订劳动合同并缴纳社会保险费的，按规定给予社会保险补贴。对在家庭服务业灵活就业的就业困难人员，按规定给予社会保险补贴。对自主创业从事家庭服务业的农民工、高校毕业生和就业困难人员，按规定提供开业指导、创业培训、小额担保贷款、人事劳动档案保管和跟踪服务等“一条龙”服务。高校毕业生从事家庭服务业的，在报考公务员、应聘事业单位工作岗位时可按有关规定视同基层工作经历。鼓励开发家庭服务业公益性岗位，安排就业困难人员。落实促进残疾人就业的有关政策，鼓励和扶持具备劳动能力的残疾人从事家庭服务业。

**（九）加强就业服务。**强化覆盖城乡的公共就业服务体系，特别是加强街道、乡镇、社区就业服务平台建设，为家庭服务从业人员免费提供政策咨询、就业信息、职业指导和职业介绍服务，为家庭服务机构招聘人员和家庭雇用家政服务员提供推荐服务。在全国劳动力主要输出地区，整合并提升现有劳务基地资源，培育和扶持具有本地特色的家庭服务劳务品牌，强化输出地与输入地的对接，促进有组织的劳务输出。

**（十）积极发展中小型家庭服务企业。**充分发挥中小型家庭服务

企业在行业发展中的骨干作用。地方各级人民政府和有关部门要将国家关于促进中小企业发展的政策措施落实到家庭服务企业，为企业设立、经营等提供便捷服务，将符合条件的企业纳入中小企业发展专项资金、小企业创业基地和中小企业信息服务网络给予积极扶持。加大对中小型家庭服务企业的多元化融资支持，拓宽融资渠道，扩大信贷抵押担保物范围，建立健全信用风险分散转移机制，推进金融产品和服务方式创新。鼓励兴办从事家庭服务的个体经济组织，为家庭提供灵活多样的服务，在行业发展中起到重要补充作用。切实减轻企业负担，严肃查处乱收费、乱罚款及各种摊派行为。

**（十一）支持一批家庭服务企业做大做强。**积极引导有条件的家庭服务企业规模化、网络化、品牌化经营，在行业发展中发挥带动作用。支持企业通过连锁经营、加盟经营、特许经营等方式，整合服务资源、扩大服务规模、增加服务网点、建立服务网络，除有特别规定外，企业设立连锁经营门店可持规定的文件和材料，直接到所在地工商行政管理机关申请办理登记手续。支持符合条件的企业按照相关规定进入境内外资本市场融资。支持企业建立和完善现代企业制度，积极开展技术、管理和服务创新，加强品牌开发、宣传和推广，形成有竞争力的知名品牌。

**（十二）加大对家庭服务业的财税扶持力度。**充分利用服务业发展专项资金和引导资金，将家庭服务业作为促进服务业发展的支持重点，进一步加大支持力度。中央和地方用于社会事业和民生工程的资金，要将发展家庭服务业纳入扶持范围。落实扶持中小企业发展的税

收优惠政策，按有关税收政策规定，对符合条件的小型微利企业给予税收优惠。中小型家庭服务企业缴纳城镇土地使用税确有困难的，可按有关规定向省级财税部门或省级人民政府提出减免税申请；中小型家庭服务企业因有特殊困难不能按期纳税的，可依法申请在 3 个月内延期缴纳；对符合条件的员工制家政服务企业给予一定期限（3 年）免征营业税的支持政策。从事家庭服务的个体经济组织符合条件的，可以按照现行有关规定享受免收行政事业性收费优惠政策。

**（十三）实施促进家庭服务业发展的其他政策措施。**支持商业保险机构开发家庭服务保险产品，推行家政服务机构职业责任险、人身意外伤害保险等险种，防范和化解风险。制订土地使用总体规划、城市总体规划要充分考虑家庭服务业发展需要，搬迁关闭不适应城市功能定位的工业企业而退出的土地，要在供地安排上适当向养老服务等家庭服务机构倾斜，城市新建居住小区要预留规划面积，优先考虑家庭服务业站点发展的需要。完善价格政策，使养老服务机构与居民家庭用电、用水、用气、用热同价，其他家庭服务机构逐步实现不高于工业用电、用水、用气、用热价格。

#### **四、逐步规范家庭服务业市场秩序**

**（十四）开展服务标准制（修）订和贯彻实施工作。**研究制（修）订家庭服务各业态服务标准，推进服务标准化试点，逐步扩大标准覆盖范围。各地区、行业协会和企业要积极开展标准化工作，切实抓好家庭服务业国家标准、行业标准和地方标准的贯彻实施。按照让家庭满意、让从业人员满意的要求，推行服务承诺、服务公约、服务规范，

提高服务质量。

**（十五）加强市场监管。**依法规范家庭服务机构从业行为，开展市场清理整顿，加强市场日常监管，严肃查处违法经营行为，坚决取缔非法职业中介，维护家庭消费者合法权益。制订家政服务机构资质规范，设立家政服务机构或其他组织拟从事家政服务经营的，须向有关部门备案。

**（十六）完善行业自律机制。**大力加强家庭服务业行业协会建设，在开办经费、办公场地、人员配备等方面给予扶持，为协会开展行业交流、人才培养、行业自律等工作提供有利条件。行业协会要在政府主管部门指导下，推动家庭服务机构开展规范化建设，拟订行业服务公约和家庭服务协议示范文本，开展服务质量评定、调解服务纠纷、调查处理违反行规行为，并配合有关部门开展行业统计、制订行业服务标准和行业工资指导价位。

**（十七）积极推进诚信建设。**大力开展家庭服务从业人员职业道德教育、家庭服务机构诚信经营教育和家庭守信教育，形成供需各方相互信赖、安全可靠的市场环境。要将职业道德作为从业人员岗前培训的内容。逐步健全失信惩戒和守信褒扬机制，在家庭服务机构资质评级以及日常监管、表彰奖励中，要重点考核诚信经营情况，将家庭服务供需各方诚信情况纳入社会信用体系，并与其他部门的诚信记录联网。

## **五、提高家庭从业人员职业技能**

**（十八）加强职业技能培训。**把家庭服务从业人员作为职业技能

培训工作的重点，落实培训计划和农民工培训补贴等各项政策，按照同一地区、同一工种给予同一补贴的原则，统一培训补贴基本标准，统一培训机构资质规范，统一培训考核标准、考核程序和考核办法。以规模经营企业和技工院校为主，充分发挥各类职业培训机构、行业协会以及工青妇组织的作用，根据当地家庭服务市场需求和用工情况，开展订单式培训、定向培训和在职培训。依托各类职业技能培训机构，加强家庭服务从业人员实训基地建设，实施家政服务员、养老护理员和病患陪护员等家庭服务从业人员定向培训工程，对家政服务、养老服务和病患陪护服务等机构招聘从业人员进行培训的，按规定给予培训补贴。各级财政要加大对定向培训工程的投入，落实好国家有关加强职业院校的教材开发、师资培训、实训基地等基础能力建设政策。

**（十九）推进职业技能鉴定工作。**按照家庭服务业发展需要，完善职业分类，加快制（修）订国家职业标准。探索符合家庭服务职业特点的鉴定模式，鼓励从业人员参加职业技能鉴定或专项能力考核，经鉴定考核合格并获得证书的，按规定给予一次性鉴定补贴。做好初、中、高级职业资格衔接工作，构建家庭服务从业人员从初、中、高级工到技师、高级技师的发展通道。家庭服务机构应坚持先培训后上岗制度，完善技能水平与薪酬挂钩机制，引导从业人员积极参加培训和鉴定考核，鼓励家庭选择持有家庭服务职业资格证书或专项职业能力证书的从业人员提供服务。

**（二十）加强经营管理和专业人才培养。**将家庭服务业经营管理

和专业人才培养纳入国家专业技术人员中长期规划并抓好落实。支持高等院校和技工院校开设家庭服务业相关专业，培养从事家庭服务的经营管理人才和中高级专业人才，鼓励有条件的家庭服务机构与高等院校、技工院校合作，建立家庭服务人才培养基地和实习基础地。加大家庭服务业职业经理人培训工作力度，提高经营管理者素质，完善家庭服务业人才交流和激励约束机制，引导人才合理流动。

## **六、维护从业人员合法权益**

**（二十一）规范家庭服务机构与家庭及从业人员的关系。**国务院有关部门要研究制订适应家政服务特点的劳动用工政策及劳动标准，促进家政服务员体面劳动。招聘并派遣家政服务员到家庭提供服务的家政服务机构，应当与员工制家政服务员签订劳动合同或简易劳动合同，执行家政服务劳动标准，家政服务机构应当与家庭签订家政服务协议。以中介名义介绍家政服务员但定期收取管理费等费用的机构，要执行员工制家政服务机构的劳动管理规定。引导家庭与通过中介组织介绍或其他方式自行雇用的非员工制家政服务员签订雇用协议，明确双方的权利和义务。其他家庭服务机构及其从业人员应当依法签订劳动合同，执行劳动法律法规一般规定。

**（二十二）维护家政服务员劳动报酬等权益。**有关部门要定期公布家政服务员工资指导价位，促进工资水平逐步提高。家政服务机构支付给员工制家政服务员的工资不得低于当地最低工资标准。家政服务机构向员工制家政服务员收取管理费的，不得高于规定的比例。员工制家政服务员可以实行不定时工作制，家政服务机构及家庭应当保

障其休息权利，具体休息或补偿办法可结合实际协商确定。

**（二十三）以灵活方式鼓励从业人员参加社会保险。**非员工制城镇户籍家政服务员可以灵活就业人员身份，自愿参加城镇企业职工基本养老保险和城镇职工基本医疗保险或城镇居民基本医疗保险。非员工制农业户籍家政服务员可以自愿参加新型农村社会养老保险、新型农村合作医疗，或以灵活就业人员身份自愿参加城镇职工基本医疗保险或城镇居民基本医疗保险。工伤保险及其他有条件的社会保险险种要针对家政服务员特点，实行灵活便捷的参保缴费方式，并做好转移接续工作。家庭服务机构及其从业人员应当按规定参加社会保险、缴纳社会保险费。

**（二十四）建立多渠道维护从业人员权益机制。**按照“鼓励和解、加强调解、加快仲裁、衔接诉讼”的要求，及时妥善处理家庭服务机构与从业人员之间的劳动争议。建立包括企业调解、基层调解及区域性调解、社会调解的工作网络，将简单争议化解在基层。通过简化受理立案程序、适用简易程序审理，提高仲裁效率。加强与人民法院的沟通，促进裁审衔接。加大监察执法力度，依法查处家庭服务机构违反劳动保障法律法规的行为。对家庭与非员工制家政服务员之间因履行雇用协议引起的民事纠纷，引导当事人依法通过人民调解、行业协会调解、诉讼等渠道解决。依法在家庭服务企业建立工会。各级工会、共青团、妇联和残联组织要发挥各自优势，通过政策咨询、法律援助、维权热线等方式，配合有关部门做好家庭服务从业人员权益维护工作。

## 七、加强发展家庭服务业工作的组织领导

**(二十五) 建立工作协调机制。**建立由人力资源社会保障部牵头、有关部门单位参加的发展家庭服务业促进就业部际联席会议制度，组织研究发展家庭服务业促进就业的重大问题，推动制订和完善相关政策法规、规划计划和措施。联席会议成员单位要按照各自职责，认真贯彻落实国家关于发展家庭服务业促进就业的各项政策措施。联席会议办公室要搞好统筹协调，促进工作落实。其他有关部门也要做好涉及家庭服务从业人员的文化生活、公共卫生、计划生育、党团和工会建设等各项工作。发展家庭服务业促进就业的主要责任在地方，县级以上地方人民政府要根据本地实际建立和完善相应的部门协调机制，充实工作力量，加强对这项工作的领导。

**(二十六) 加快政策法规建设。**逐步完善涉及家庭服务业的投资、金融、劳动关系、社会保障、社会组织等方面的政策法规，积极推动家政服务、养老服务、社区照料服务和病患陪护服务以及其他家庭服务业态的法规规章和政策措施的制（修）订工作。各地要结合实际制订出台地方法规规章，增强操作性，为发展家庭服务业促进就业提供法制保障。

**(二十七) 加强统计调查和信息交流。**研究建立家庭服务业统计调查制度，充实统计力量，增加经费投入，规范统计标准，完善统计调查方法和指标体系，提高统计数据的准确性和及时性，及时掌握行业发展情况，为国家宏观调控和制订规划、政策提供依据。促进有关部门和行业协会信息交流，开展国际合作与交流，借鉴吸收国外发



展家庭服务业促进就业的成功做法。

**(二十八) 加大宣传力度。**大力宣传发展家庭服务业的方针政策，宣传家务劳动社会化的新观念，宣传家庭服务从业人员的社会贡献，引导家庭及社会尊重家庭服务从业人员。及时总结推广各地区、各部门创造的新鲜经验，对作出突出成绩的先进集体和个人给予表彰，组织开展家庭服务职业技能竞赛，努力提高家庭服务从业人员的社会地位，为家庭服务业发展营造良好的社会氛围。

发展家庭服务业工作涉及面广、政策性强，各地区、各有关部门要高度重视，注意研究新情况、分析新问题、总结新经验，不断探索中国特色家庭服务业发展规律，切实推动家庭服务业发展。发展家庭服务业促进就业部际联席会议要将落实本指导意见的情况及时向国务院报告。