



家庭服务业相关文件汇编

（地方政策篇）

内蒙古家庭服务业协会编制

2019年7月

目 录

内蒙古自治区人民政府办公厅关于促进 3 岁以下婴幼儿照护服务发展的实施意见.....	2
内蒙古自治区扶持养老服务业发展主要优惠政策.....	12
呼和浩特市人民政府关于促进家庭服务业和物业管理健康发展若干政策的实施意见.....	30
内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发自治区“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知内政办发〔2018〕13 号.....	56
内蒙古自治区行业协会商会与行政机关脱钩试点方案.....	95
内蒙古自治区社会组织行为准则.....	104
内蒙古自治区人民政府办公厅关于发展家庭服务业的实施意见内政办发〔2011〕83 号.....	112

内蒙古自治区人民政府办公厅关于促进 3 岁以下婴幼儿 照护服务发展的实施意见

(代拟征求意见稿)

为进一步贯彻落实《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)精神,自治区卫生健康委代自治区政府草拟了《内蒙古自治区人民政府办公厅关于促进 3 岁以下婴幼儿照护服务发展的实施意见》,先面向社会征求意见,如有意见建议请反馈至自治区卫生健康委家庭发展处。征求意见时间为 2019 年 5 月 31 日-6 月 14 日。

内蒙古自治区人民政府办公厅关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的实施意见

(代拟征求意见稿)

各盟行政公署、市人民政府，自治区各委、办、厅、局，各人民团体、各大企业、事业单位： .

为深入贯彻党的十九大精神，落实《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），大力发展我区3岁以下婴幼儿照护服务，现提出如下意见。

一、总体思路

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持家庭为主，托育补充，重点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；坚持政策引导，多方参与，充分调动社会力量的积极性，支持符合条件的社会组织、企事业单位和个人多方参与，形成规范化、多层次、多样化的婴幼儿照护格局；坚持安全健康，科学规范，建立完善促进婴幼儿照护服务的政策法规体系、标准规范体系和服务供给体系、确保婴幼儿安全健康，促进婴幼儿全面发展。

二、发展目标

到2020年，婴幼儿照护服务的政策法规体系、标准规范初步建立，建成一批具有示范效应的服务机构。到2025年，婴幼儿照护政策体系、标准规范体系基本健全，多元化、多样化的服务体系基本形

成，服务水平明显提升。

三、主要任务

（一）加强对家庭婴幼儿照护的支持和指导

1. 家庭对婴幼儿照护负主体责任。全面落实产假、配偶陪护假等政策，鼓励用人单位采取更加灵活的方式和措施，为家庭照护婴幼儿创造便利条件。支持脱产照护婴幼儿的父母重返工作岗位，为其提供信息服务、就业指导、职业技能培训。

2. 通过入户指导、亲子活动、家庭课堂、“互联网+”等方式，为家长及婴幼儿照护者提供婴幼儿科学照护指导，增强家庭科学育儿能力。

3. 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）建立多元、多层次的婴幼儿照护服务体系

4. 婴幼儿照护包括家庭照护和机构照护。机构照护包括托育服务机构、托儿所、幼儿园托班、家庭科学育儿项目点、开展托育服务的早教机构、社区托育点、单位托育点。加强婴幼儿照护专业化、规范化建设，建立健全婴幼儿照护服务的标准规范体系。制定设置婴幼儿照护标准和管理办法，健全监督管理体制机制，加强从业人员培养，规范引导婴幼儿照护服务的健康有序发展。

5. 优先支持普惠性婴幼儿照护服务机构。引导行政机关、企事业单位、工业园区、商业楼宇单独或联合，在工作场所为职工提供婴幼

儿照护服务。

6. 鼓励有条件的幼儿园利用现有资源，向下延伸，开设托班，招收 2 至 3 岁幼儿；鼓励公办和民办幼儿园通过改建、扩建，增加托班资源供给。

7. 认真贯彻保育为主、保教结合的方针，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，保障婴幼儿身心健康，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全面发展。

（三）支持社会力量举办托育服务机构

8. 引导和支持社会组织、企业、事业单位和个人以多种方式提供托育服务。托育机构建设和布局，要充分考虑居住、就业、集中建成区域等因素，要符合消防安全、卫生防疫、环保等相关要求，要充分考虑进城务工人员需求。托育机构可根据 2-3 岁幼儿家庭的实际需求以及场地、供餐等条件，提供全日制、半日制或计时制等托育服务。

9. 引导和支持托育服务市场发展。通过提供专业培训、支持规模经营等方式促进托育服务市场发展。

10. 托育机构对婴幼儿的安全和健康负主体责任，托育机构应实施安全封闭管理，应符合公安部门关于校园安全的规定。

11. 加强托育机构的卫生保健工作。妇幼保健机构、疾病预防控制机构、卫生监督机构要加强对托育机构的业务指导、咨询服务和监督检查。

（四）加大对社区婴幼儿照护服务的支持力度

12. 通过规划新建、改建扩建的方式，建设与常住人口规模相适应的社区照护服务场所和配套安全措施。通过提供公租房免费使用、政府购买服务、财政补贴、税费优惠、水电气费用减免等手段，引导社会力量在社区开办托育机构、家庭式托育点，使居民得到就近可及的照护服务。

13. 鼓励符合条件的社会组织、托幼连锁机构承接社区公益性托育服务。社区综合服务设施建设要统筹考虑婴幼儿照护服务设施建设。条件允许的农村和牧区，应将婴幼儿照护服务纳入集中居住点的综合服务设施。

14. 有条件的社区要建立婴幼儿照护指导中心，通过返聘卫生健康、教育等机构有经验的退休人员等措施，对社区内适龄幼儿家长提供科学育儿指导。

（五）加强对婴幼儿照护服务机构的管理

15. 举办非营利性的婴幼儿照护服务机构，在服务机构所在地的旗县级以上机构编制部门或民政部门注册登记；举办营利性的照护服务机构，在机构所在地的旗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，及时向当地卫生健康部门备案。登记机关应及时将有关机构登记信息推送至卫生健康部门。

16. 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。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。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。

17. 各类婴幼儿照护服务机构对婴幼儿的安全和健康负主体责任。建立健全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，严防安全事故发生。

18. 探索将婴幼儿照护服务机构及其工作人员信用信息纳入信用信息共享平台，实施守信联合激励和失信联合惩戒，依法逐步实行职业资格准入制度。

四、保障措施

（一）加强政策支持

19. 发挥市场在资源配置中的决定性作用，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照护服务、用人单位内设照护服务机构的支持力度。鼓励探索试行与婴幼儿照护服务配套衔接的育儿假、产休假。

（二）加强用地保障

20. 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

21. 引导有条件的高校和职业院校开设婴幼儿照护相关专业。将保育员、育婴员等与婴幼儿照护相关职业纳入职业技能等级认定试点范围，指导用人单位和有关组织开展职业技能等级评价。将婴幼儿照护服务人员作为急需紧缺人员纳入培训规划，增强从业人员法治意识、职业道德意识和安全意识。建立婴幼儿照护从业人员激励机制，依法保障婴幼儿照护从业人员合法权益。加强家庭科学育儿指导队伍建设。

（四）加强信息支撑

22. 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。

23. 加快推进公共场所无障碍设施、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，营造婴幼儿照护的友好社会环境。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。

五、组织实施

（一）强化组织领导

24. 将婴幼儿照护服务纳入经济社会发展相关规划，细化政策措施，促进婴幼儿照护服务规范发展。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。履行职责不到位、发生安全事故，严格按照有关法律法规追究相关责任人的责任。建立联席会议制度，研究解决婴幼儿照护服务发展中遇到的重大问题。成立专家指导委员会，负责婴幼儿照护服务研究、咨询、评估工作。盟市要制定具体工作方案，推动政策到位、工作落实。

（二）强化部门协同

25. 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、市场监管部门、工会、共青团、妇联、计划生育协会等按职责分工负责。

（三）强化示范引领

26. 积极营造支持婴幼儿照护服务发展的社会环境，加大婴幼儿照护服务的宣传力度。开展婴幼儿照护服务示范活动，建设一批示范单位，发挥示范引领作用，不断提高婴幼儿照护服务水平。

附件：促进 3 岁以下婴幼儿照护服务发展工作部门职责分工

附件： .

促进 3 岁以下婴幼儿照护服务发展工作部门职责分工

发展改革部门负责将婴幼儿照护服务纳入经济社会发展相关规划。

教育部门负责各类婴幼儿照护服务人才培养。

公安部门负责监督指导各类婴幼儿照护服务机构开展安全防范。

民政部门负责非营利性婴幼儿照护服务机构法人的注册登记，推动有条件的地方将婴幼儿照护服务纳入城乡社区服务范围。

财政部门负责利用现有资金和政策渠道，对婴幼儿照护服务行业发展予以支持。

人力资源社会保障部门负责对婴幼儿照护服务从业人员开展职业技能培训，按规定予以职业资格认定，依法保障从业人员各项劳动保障权益。

自然资源部门负责优先保障婴幼儿照护服务机构和设施建设的土地供应，完善相关规划规范和标准。

住房城乡建设部门负责规划建设婴幼儿照护服务机构和设施，完善相关工程建设规范和标准。

卫生健康部门负责组织制定婴幼儿照护服务的政策规范，协调相关部门做好对婴幼儿照护服务机构的监督管理，负责婴幼儿照护卫生保健和婴幼儿早期发展的业务指导。

应急管理部门负责依法开展各类婴幼儿照护服务场所的消防监督检查工作。

税务部门负责贯彻落实有关支持婴幼儿照护服务发展的税收优惠政策。

市场监管部门负责营利性婴幼儿照护服务机构法人的注册登记，对各类婴幼儿照护服务机构的饮食用药安全进行监管。

工会组织负责推动用人单位为职工提供福利性婴幼儿照护服务。

共青团组织负责针对青年开展婴幼儿照护相关的宣传教育。

妇联组织负责参与为家庭提供科学育儿指导服务。

计划生育协会负责参与婴幼儿照护服务的宣传教育和社会监督。

内蒙古自治区扶持养老服务业发展主要优惠政策

关于公布内蒙古自治区养老服务扶持政策措施的公告

根据《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）要求，自治区民政厅对内蒙古自治区现行相关养老服务扶持政策进行了梳理汇总，现予以公布。

内蒙古自治区民政厅

2019年6月28日

内蒙古自治区扶持养老服务业发展主要优惠政策

一、放宽准入条件

（一）降低准入门槛

设立营利性养老机构，在市场监督管理部门办理登记后，在盟市、旗县（市、区）民政部门进行登记备案。

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养老服务网点。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。

（二）放宽外资准入

鼓励境外投资者在自治区境内举办营利性养老机构，境外投资者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。

（三）精简行政审批环节

（1）整合审批流程。将投资建设养老服务设施工程项目，审批流程整合为项目审批（或项目核准、备案）、用地审批、规划报建、施工许可 4 个阶段。

（2）明确负责部门。发展改革部门负责项目审批（或项目核准、备案）阶段工作。自然资源部门负责用地审批阶段工作。住房城乡建设部门负责规划报建和施工许可阶段工作。民政部门负责养老机构登记备案工作。

(3) 实行并联审批。打破部门界限，压减和理顺审批事项的前置条件，每个审批阶段由牵头部门统一受理申请材料、统一组织其他审批部门开展并联审批、督促协调审批进度、在流程限定的时间内完成审批并统一告知项目建设单位审批结果。

(4) 探索实行养老服务建设工程项目区域评估。凡是符合已批复的控制性详细规划的区域，不再对区域内具体养老投资项目进行交通影响、水影响、地震安全性等方面的评估审查。

(5) 简化设立养老机构的申请材料。申请人设立养老机构许可时，能够提供服务设施产权证明的，不需要提供建设单位的竣工验收合格证明。

(6) 食品经营实行“先照后证”。养老机构从事餐饮服务活动，应当依法先行取得营业执照等合法主体资格后，申请食品经营许可证。

(7) 简化环境影响评价。对养老机构环境影响评价实施分类管理，对环境影响很小需填报环境影响登记表的养老机构实施备案管理。

(8) 取消部分机构的消防审验手续。1998年9月以前建设使用，且未发生改、扩建（含室内外装修、建筑保温、用途变更）的，不需要办理消防设计审核、消防验收或备案手续；建筑面积在300平方米以下或者投资30万元以下的养老机构、设施，不需要办理消防设计、竣工验收备案手续。其他养老机构依法办理消防审验或备案手续。

(9) 支持加快完善服务场所的产权登记手续。对于新建养老机构或者利用已有建筑申请设立养老机构涉及办理不动产登记的，不动产

登记机构要通过“首问负责”、“一站式服务”等举措，依法加快办理不动产登记手续，提供高效便捷的不动产登记服务，支持申请设立和建设养老机构。对相关手续不完善，暂时无法办理不动产登记的，支持其依法加快完善相关手续后办理。

(10) 简化审批流程。许可机关要全面清理、取消申办养老机构的不合理前置审批事项。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登记备案，不再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，享受优惠政策支持。

二、优化市场环境

(一) 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。要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《中华人民共和国消防法》等有关规定，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。

(二) 完善价格形成机制

(1) 建立以市场形成价格为主的养老机构服务收费管理机制。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。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。政府投资兴办的养老机构区分服务对象实行不同收费政策。特困老年人入住政府投资兴办的养老机构，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》实行免费政策。对其他经济困难的孤寡、失独、高龄老年人及失能、半失能老年人等提供养老服务，其床位费、护理费实行政府定价或指导价，伙食费等服务收费按照非营利性原则据实收取。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合理确定。各地区可通过向民办养老机构购买服务的方式，为特困供养人员等保障对象提供养老服务，收费政策由各盟市结合当地实际情况确定。

（2）明确定价原则。制定、调整政府投资兴办的养老机构服务收费标准，应以扣除政府投入、社会捐助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，并考虑老年人的承受能力、市场供求状况等因素核定。各地区在建立健全养老服务评估制度基础上，逐步实现按照护理服务等级分级分项定价。

（3）加强收费公示。养老机构应将收费项目、收费标准等内容在收费场所显著位置进行公示，建有门户网站的要在网站上公示，接受社会监督。公示内容包括养老机构基本设施与条件、服务内容与等级、收费项目与标准等项。

（4）建立年度财务报表公开制度。政府兴办的养老机构和民办非营利性养老机构要于每年3月底前，向实施当地民政部门以及同级价格部门报送本单位上一年度财务收支情况，以及当地民政、价格部门

要求的相关报表，由民政部门通过适当形式向社会公布，接受社会监督。各盟市民政部门要加强本地区财务报表公开工作的督导。

(5) 规范养老机构收费行为。养老机构床位、护理、伙食费原则上按月度收取。伙食费等项目根据服务对象的实际消费情况，据实结算。实行市场定价的收费标准应保持相对稳定，并提前告知服务对象。养老机构事前应与接受服务的老年人或者其代理人签订书面服务合同，合同中应明确服务内容、服务项目、收费标准、争端解决方式等条款，确保老年人的知情权，并定期提供费用清单和相关费用结算账目。对合同期内退养的老年人，其未满合同期的相关费用应如数退还老人，收费结算按照合同约定执行。养老机构不得违反老年人意愿强制服务、强制收费。

(三) 加快推进公办养老机构改革

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为企业或开展公建民营。实行老年人入住评估制度，优先保障特困供养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。完善公建民营养老机构管理办法，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。政府投资建设和购置的养老设施、新建居住(小)区按规定配建并移交给民政部门的养老设施、党政机关和国有企事业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。力争到2020年，政府运营的养老床位数占本地区养老床位总数的比例不超过50%。

（四）加强行业信用建设

要建立覆盖行政区域内养老机构、城乡养老服务组织等养老服务行业法人、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，加强与自治区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以及各级政府门户网站、部门网站和“信用内蒙古”网站等综合性政务网站向社会公示相关企业的行政许可、行政处罚等信息。由各盟市搭建平台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

（一）提高居家社区养老服务覆盖率

1. 开展老年人养老需求评估。养老服务评估可以由基层民政部门、苏木乡镇（街道办事处）、社会组织以及养老机构单独或者联合组织开展，养老服务评估可分为居家养老服务需求评估、机构养老服务需求评估和补贴领取资格评估等。各盟市要依据本地区社会养老服务体系建设和老年人需求实际，积极探索在社区公共服务平台建立评估站点；采取政府购买服务、社工介入等方式，积极鼓励社会力量参与，合理确定本地区养老服务评估形式。加大宣传引导力度，充分调动老年人参与的积极性和主动性。

2. 加快建设社区综合服务信息平台。支持企业和机构运用移动互联网、云计算、大数据、物联网等技术手段与养老服务深度融合，创新居家智慧养老服务提供方式。持续推进建立 12349 养老信息服务平台，通过对接供求信息，提供助餐、助洁、助行、助浴、助医等家政预约、紧急呼叫、健康咨询、物品代购、服务缴费等适合老年人的服务项目，提升居家养老服务覆盖率和服务水平。

3. 依托社区开展居家养老服务。利用社区老年人日间照料中心、托老所、老年人活动站、卫生服务中心等资源，就近为有需求的居家老年人提供生活照料、陪伴护理、紧急救援、健康、文化、体育、法律援助等服务。鼓励社会力量和养老机构建设小型、连锁化社区养老院，满足老年人就近养老需求，方便亲属照护探视。

（二）提升农村牧区养老服务能力和水平

各盟市要依托农村牧区社区综合服务设施，拓展养老服务功能。积极推广乌兰察布市农村互助幸福院的经验，在农村牧区建设村级主办、互助服务、社会参与、政府支持的互助养老幸福院。鼓励自助式、互助式养老服务设施建设，加强与农村牧区危房改造等涉农基本住房保障政策的有效衔接。农村牧区集体经济、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。引导农村牧区依托建制嘎查村、较大自然村，利用嘎查村委员会、农家院、撤点并校后的空置房屋等场所，建设托老所、老年活动场站等养老设施，开展居家养老服务。依托互助养老幸福院、老年灶、老年人活动中心等综合养老服务设施，为农村牧区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。加强农村牧区敬老院建设和改造，积极整合散、小、差敬老院，实现敬老院转型升级。在保障重点优抚对象、五保户优先入住的基础上，向社会老年人开放，增强护理功能，提高运营效益，推动敬老院服务设施达标，满足农村牧区特困人员集中供养需求。积极发挥老年协会等村民自治组织功能，督促家庭成员承担赡养老人义务。鼓励专业社会工作者、社区工作者、志愿服务者加强对农村牧区留守、困难、鳏寡、独居老年人的关爱保护和心理疏导、咨询等服务。充分依托农村牧区基层党组织、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。

（三）提高老年人生活便捷化水平

各盟市要通过政府补贴、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。各地区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，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

（一）推进“互联网+”养老服务创新

各盟市结合本地区实际发展智慧养老服务新业态，开发和应用智能硬件，推动移动互联网、物联网、云计算、大数据等与养老服务业

结合，实现个人、家庭、社区、机构与健康养老资源的有效对接和优化配置，推动健康养老服务智能化升级，提升健康养老服务质量。针对家庭、社区、机构等不同应用环境，发展健康管理类设备、便携式健康监测设备、自助式健康检测设备、智能养老监护设备、家庭服务机器人等，满足多样化、个性化健康养老需求。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。

（二）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。支持有相关专业特长的医师专业人员在养老机构开展疾病预防、营养、蒙医中医养生保健等非诊疗性健康服务。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。要推动和支持红十字会参与养老服务人员知识技能培训和医养结合服务，开展红十字养老志愿服务、兴办公益性养老机构、开展对老年人的公益性援助项目等工作。

（三）促进老年产品用品升级

各部门要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。

（四）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

（一）加强统筹规划

各地区在制定城市总体规划、控制性详细规划时，须按照人均用地不少于 0.15 平方米的标准，分区分级规划设置养老服务设施。凡新建城区和居住（小）区，按标准要求配套建设养老服务设施，并与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步交付使用；凡老城区和已建成居住（小）区无养老服务设施或现有设施没有达到规划和建设指标要求的，要限期通过购置、置换、租赁等方式开辟养老服务设施，不得挪作他用。各地区要进一步扩大面向居家社区、农村牧区失能半失能老年人的服务资源，科学规划养老服务设施，结合本地区老年人

数量、增长比例、区域结构、少数民族地区人口居住相对分散的实际，科学研究制订养老床位结构的合理比例。要针对失能、半失能老年人逐年增多的实际，在城乡社区规划建设护理型养老机构，力争到 2020 年护理型床位占本地区养老床位总数的比例不低于 30%。

促进呼包鄂异地养老服务协同发展。充分发挥各自比较优势，强化三地在异地养老服务、老年产品用品研发生产、老年宜居住宅建设、老年休闲旅游服务、养老服务人才培养等领域的分工与协作，提升区域养老服务协同发展水平。

（二）完善土地支持政策

各地区要落实国土资源部《养老服务设施用地指导意见》规定的用地政策，将养老服务设施建设用地纳入当地土地利用总体规划并在国有建设用地供应计划中予以优先安排。统筹利用闲置资源发展养老服务，各有关部门应按程序依据规划调整其土地使用性质。对闲置土地依法处置后由政府收回的，规划用途符合要求的，可优先用于养老服务设施用地，一并纳入国有建设用地供应计划。养老服务设施用地在办理供地和土地登记时，土地用途应确定为医卫慈善用地。经养老主管部门认定，由政府机关、企事业单位、社会团体和个人兴办的福利性、非营利性养老机构，其养老服务设施用地可采取划拨方式供地。民间资本举办的非营利性养老服务机构，经养老主管部门认定后同意变更为营利性养老服务机构的，其养老服务设施用地经盟市、旗县（市、区）批准后，办理协议出让（租赁）土地手续，补缴土地出让金（租

金)，但法律法规规章和原《国有建设用地划拨决定书》明确应当收回划拨建设用地使用权的除外。

营利性养老服务设施用地，应当以租赁、出让等有偿方式供应，原则上以租赁方式为主。土地出让(租赁)计划公布后，同一宗养老服务设施用地有两个或两个以上意向用地者的，应当以招标、拍卖或挂牌方式供地。营利性养老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。对以社会服务机构名义开办的养老服务设施，探索在保留原有用途的前提下，允许经营困难的社会服务机构申请退出养老服务领域，并转让其合法拥有的土地使用权、自有房屋和设施设备。

(三) 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。将与养老护理相关的职业(工种)列入紧缺急需工种目录，纳入各级人力资源社会保障部门就业再就业培训体系，建立人才评价、使用、激励机

制。满足养老护理员技能培训的需求。自治区、盟市利用财政资金、就业再就业培训资金、福利彩票公益金采取补贴方式，加大养老护理员的培训力度。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。

（四）完善财政支持和投融资政策

1. 完善财政支持政策。各地区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，提高补贴和政府购买服务的精准度。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。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。自治区和盟市用于社会福利事业的彩票公益金，要将总额50%以上的资金用于支持发展养老服务业，并随着老年人口的增加逐步提高投入比例。要将养老机构床位一次性建设补贴、床位运营（等级评定）补贴、机构责任保险补贴和护理人员特殊岗位津贴、护理人员意外伤害投保补贴等按规定比例列入预算。转变运营补贴发放方式，对养老服务机构运营补贴发放方式应逐步由“补砖头”、“补床头”向“补人

头”转变，依据实际服务老年人数量发放补贴。对服务失能老年人的补贴标准应予以适当倾斜，对提供相同服务的经营性养老机构应享受与公益性养老机构同等补贴政策。各级人民政府应统筹考虑养老机构建设及无障碍设施改造资金需求，积极支持无障碍道路改造和无障碍交通工具的推广应用。

2. 落实税费优惠政策。对养老机构、社会组织 and 家政、物业等企业的养护服务免征营业税。对非营利性养老机构自用房产、土地免征房产税、城镇土地使用税，对符合条件的非营利性养老机构按规定免征企业所得税。对企事业单位、社会团体和个人向非营利性养老机构的捐赠，符合相关规定的，准予在计算其应纳税所得额时按税法规定比例扣除。各地区对非营利性养老机构建设要免征有关行政事业性收费，对营利性养老机构建设要减半征收有关行政事业性收费。免缴城市基础设施配套费，免缴城市建设和房屋建设的有关收费；适当减免建设项目环境影响评价收费；减半收取防空地下室易地建设费；提供养老服务的养老机构、社会组织 and 家政、物业等企业用电、用水、用气、用热按居民生活类价格执行。境内外资本举办养老机构享有同等的税收等优惠政策。

3. 拓宽投融资渠道。一是坚持市场主导，政策扶持。以市场化为方向，以政府扶持为引导，健全激励约束机制，在实现商业可持续的前提下，推动金融资源向养老服务领域配置和倾斜。二是坚持因地制宜，分类服务。立足区域养老服务业发展和居民养老需求实际，对居家养老、社区养老和机构养老等不同养老服务形式，积极探索和创新

与之相适应的金融产品和服务方式，提供有针对性的金融服务。三是坚持突出重点，注重实效。加强金融支持与养老服务业发展各类规划和政策的衔接，以满足“老有所养”、推进医养结合和建设社会养老服务体系需求为重点，加大金融支持力度，破除制约金融服务的体制机制障碍，努力寻求重点领域突破。金融机构应当增加对养老服务项目的信贷投入，适当放宽贷款条件，并提供优惠利率。加强银企合作，重点加强康复辅具、医疗、食品药品等老年用品用具和服务产品的行业产业、老年生活设施等信贷服务。

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、股权等抵质押，提供信贷支持，满足养老服务机构多样化融资需求。有条件的地区在风险可控、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。探索开展老年人住房反向抵押养老保险试点。

六、具体支持标准

（一）对社会办非营利性养老机构建设的资助

各级人民政府要激发社会活力，积极推进民建公助等模式发展壮大养老事业，通过建设补贴、运营补贴、贴息贷款、购买服务等方式，支持社会力量兴办养老机构，开展养老服务。各级人民政府要制定向社会力量购买服务的具体政策措施。自治区财政对社会力量举办的非营利性养老机构给予每张床位(含公共设施 30 平方米)6000 元的一次

性建设补贴。对于社会力量购买闲置厂房、空置学校、私人房产进行维修改造开办非营利性养老机构的给予每张床位(含公共设施 30 平方米)4000 元一次性修缮补贴;对于租赁房产开办非营利性养老机构且租赁合同在 5 年以上的,给予每张床位(含公共设施 30 平方米计算)2000 元的一次性维修补贴。按照 3:3:4 的比例分三年给予补贴,以保障新建和改扩建的房舍全部用于养老服务。对享受财政补贴后改变用途的机构要追回已享受补贴。

(二) 对社区日间照料中心建设的资助

各地区新建社区老年人日间照料中心、托老所等居家养老服务机构要和社区公共服务设施、社区卫生服务中心建设统筹规划、同步实施,整合资源综合利用。对基层组织和社会力量举办社区居家养老服务机构,自治区财政依据各地社区居家养老服务机构已建成数量、建设规模、服务功能、覆盖人数等要素,按照“以奖代补”的办法分别给予资助。各级人民政府和财政部门也要加大力量,列支资金,积极扶持以老年人日间照料中心为重点的社区居家养老服务机构发展。

(三) 对社会办非营利性养老机构床位运营的资助

对社会力量举办的非营利性养老机构,按自治区民政厅、财政厅制定的养老机构等级评定标准,由自治区财政按机构等级和实际入住人数每张床位每月给予 100 元至 300 元的运营补贴。公建民营养老服务机构与非营利性民办养老服务机构享受同等床位运营补贴政策。各盟市和旗县(市、区)也要结合当地实际,对社会办非营利性养老机构给予相应的床位运营补贴。对社会办养老服务机构内安置特困对象及

其他低收入老年人并为其提供低偿服务的，当地财政应将上述人员的基本生活费拨入养老服务机构，用于支付所需费用，该费用低于当地政府规定的生活、医疗、照料服务等费用标准部分，由其户籍所在地旗县(市、区)补足。

(四) 对养老服务机构政策性保险制度的补贴

坚持政府支持、养老机构投保、保险公司运作、老年人受益的原则，实施养老服务机构政策性保险制度，降低养老服务机构的运营风险。政府对公办和非营利性养老机构的投保费用，采取自治区、盟市、旗县(市、区)财政 5：3：2 的比例给予补贴。

(五) 养老护理员的津贴标准

对各类养老机构中已取得初级、中级、高级职业资格证书且从事护理工作两年以上的养老护理员，每人每月分别给予 300 元、500 元和 900 元的特殊岗位津贴。按照政府、机构和护理员本人 6：3：1 的比例给予意外伤害投保补贴，所需资金由同级财政安排。

呼和浩特市人民政府关于促进家庭服务业和物业管理健康发展若干政策的实施意见

各旗、县、区人民政府，经济技术开发区管委会，市有关部门：

为进一步提升我市家庭服务业和物业管理工作水平，满足居民日益增长的对居住环境和生活质量需求，有效解决制约我市家庭服务业和物业管理发展的瓶颈问题，根据国务院《物业管理条例》、《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》（中发〔2017〕13号）、《内蒙古自治区物业管理条例》、《内蒙古自治区人民政府关于加强物业管理促进物业服务业发展的意见》（内政发〔2015〕91号）、《呼和浩特市人民政府办公厅关于印发〈呼和浩特市加快促进家庭服务业发展三年（2017年-2019年）行动计划〉的通知》（呼政办发〔2016〕52号）等法规和政策精神，现就促进我市家庭服务业、物业管理健康发展制定如下实施意见。

一、总体要求和目标任务

（一）总体要求

深入贯彻党的十九大关于习近平新时代中国特色社会主义思想和基本方略，紧紧围绕保障和改善民生，以建设“更具活力、更为美丽、更加和谐”的现代化首府为目标，坚持问题导向，精准对接群众需求，围绕市委、市政府总体要求，巩固老旧小区改造、城市环境卫生综合

整治成果，针对家庭服务和物业管理过程中的关键环节，通过建立完善工作机制，落实长效管理措施，优化服务市场和发展环境，规范服务标准，提升从业人员整体素质，加快培育一批综合实力强的家庭和物业服务企业，利用 3 年时间基本实现我市家庭服务和物业管理社会化、市场化、法制化、专业化、规范化全覆盖，全面提升行业发展水平。

（二）目标任务

到 2020 年底，全市家庭服务水平和物业管理服务水平得到明显提升，家庭服务业和物业服务业实现快速健康发展。

1. 家庭服务行业发展目标

——到 2019 年，打造培育 10—20 家品牌骨干农政企业，其中员工达 300 人以上，年营业额达到 1000 万元以上的大型龙头企业 2—3 家；员工达到 100 人以上，年营业额达到 500 万元以上的品牌企业 3—5 家；员工达到 50 人以上，年营业额达到 300 万元以上的品牌企业 10—15 家。

——到 2019 年，在全市规划建设 60 个家庭综合服务中心，家庭服务从业人员持证上岗率达到 50%以上。

2. 物业管理工作目标

——到 2018 年底，完成物业管理等级划分工作，建立完善的服务信息和信用档案，确保建档率达到 100%，合格率达到 100%。实现城区物业管理全覆盖，其中达到一级管理标准的小区不低于 30%，达到二

级以上管理标准的小区不低于 60%，其余全部达到三级管理标准。

——到 2019 年底，住宅小区内全部完善电子监控系统并接入城市管理数字化监控平台。物业服务企业全部实现电子化档案管理。小区门禁系统、电梯入户管理系统等新技术在住宅小区全面推广。2019 年底，争取实现专业化物业管理全覆盖。

——到 2020 年，住宅物业专业化服务覆盖率达到 100%，非住宅物业服务覆盖率达到 80%以上。各类物业管理优秀、示范项目所占比例达到 20%以上，物业服务区域业主的总体满意度达到 90%以上。培育年营业收入千万元以上的物业服务企业 15—20 家，其中 3 家以上骨干企业年营业收入力争达到 5000 万元以上，同时打造 2 家亿元企业。

二、大力发展家庭服务业

（一）培育壮大骨干企业

1. 支持一批家庭服务企业做大做强。充分发挥政策扶持效应，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。以进入国家“千户百强”和自治区“百户十强”企业为重点，支持企业通过发展混合所有制、连锁经营、加盟经营、特许经营等方式，整合服务资源，扩大员工队伍，提高经营收入，形成一批拥有较强竞争力的服务企业和企业集团。

2. 充分利用家庭服务业发展资金，对吸纳就业人数多、示范性强的员工企业，实行以奖代补的扶持政策。凡当年新注册员工制企业吸纳就业 20 人以上的，一次性给予 5 万元奖补资金；凡当年新增员工达到 50 人以上的员工制企业，一次性给予 10 万元奖补资金。

3. 对符合条件的家庭服务企业创办者给予创业担保贷款支持。对符合条件的个体创业者给予不超过 10 万元的创业担保贷款；合伙经营和组织起来创业的，可给予人均不超过 10 万元的创业担保贷款。对家庭服务企业当年新招用符合条件人员达到企业现有在职职工总数（超 100 人以上的企业 15%）以上，并与其签订 1 年以上劳动合同、缴纳社会保险的，可给予最高不超过 200 万元的创业担保贷款，并按规定给予贴息。

4. 支持企业积极参加国家“千户百强”、自治区“百户十强”企业创建活动。凡被国家评为“千户百强”的家庭服务企业，给予 10 万元的奖励，凡被认定为自治区“百户十强”企业的，给予 5 万元奖励。

5. 鼓励就业困难人员到家庭服务业就业。家庭服务企业新招用就业困难人员，签订一年以上期限劳动合同，并足额缴纳社会保险费的，按其为就业困难人员实际缴纳的基本养老保险费、基本医疗保险费和失业保险费给予企业补贴，补贴期限最长不超过 3 年。就业困难人员以灵活就业的方式在家庭服务业就业的，按我市现行社会保险补贴政策给予养老、医疗和失业补贴，除距法定退休年龄不足 5 年的就业困难人员可补到退休外，其余最长不超过 3 年。

6. 实行税收优惠政策。对持有《就业创业证》（注明“自主创业税收政策”或“毕业年度内自主创业税收政策”）或《就业失业登记证》（注明“自主创业税收政策”或附《高校毕业生自主创业证》）的人员从事个体经营的，在 3 年内按每户每年 9600 元为限额依次扣

减当年实际应缴纳的增值税、城市维护建设税、教育费附加、地方教育附加和个人所得税。对从事家庭服务业的服务型企业，在新增加的岗位中，当年新招用在人力资源社会保障部门公共就业服务机构登记失业半年以上且持《就业创业证》或《就业失业证》（注明“企业吸纳税收政策”）人员，与其签订1年以上期限劳动合同并依法缴纳社会保险的，在3年内按实际招用人数予以定额依次扣减增值税、城市维护建设税、教育费附加、地方教育附加和企业所得税优惠，扣减限额标准为每人每年5200元。符合小型微利的劳动服务企业，其所得减按50%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税（执行到2017年12月31日）。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按现行规定享受免征增值税政策；调整个人增值税起征点，按期纳税的，为月营业额3万元；按次纳税的，为每次（日）营业额500元。

（二）加强从业人员技能培训

7. 加强家庭服务实训基地建设。积极争取自治区家庭服务实训基地建设奖补资金，建立市级家庭服务实训基地建设奖补制度，尽快推进家庭服务实训基地建设。结合区市共建职业学院十万平方米综合实训基地项目，建设专业齐全、功能完善的家庭服务综合实训基地。充分利用呼和浩特市第三职业学校现有场所打造占地面积3000平方米以上，融护理、烹饪、保姆、月嫂、维修等培训项目为一体的家庭服务示范性实训基地。在五个旗县依托职高分别打造一处规模适度的家庭服务实训基地。进一步提升日信海清、仁和、儒科等家政公司所属

培训学校现有实训基地建设水平，形成覆盖全市、布局合理、专业齐全的家庭服务培训体系。

8. 加强师资队伍建设。充分发挥各类职业院校师资力量和大型家庭服务企业培训机构师资力量优势，采取专兼职结合、客座制聘任等方式建设一支 50-100 人左右，专业齐全、资源共享的高水平家庭服务培训师资队伍。

9. 将家庭服务从业人员和家庭服务企业职业经理人全部纳入职业培训补贴范围。凡符合国家和自治区培训补贴人员范围的，补贴资金从就业专项资金列支。其余人员所需培训补贴资金从发展家庭服务业专项资金中列支。

10. 扩大从业人员培训规模。一要抓好家庭服务从业人员技能培训，每年培训 5000 人。其中，人社系统每年组织培训 4000 人，民政部门每年组织培训各类服务从业人员 500 人，妇联每年组织巾帼家政服务人员培训 500 人。到 2019 年底家庭服务业从业人员持证上岗率达到 50%以上。二要抓好职业经理人培训，每年培训 100 人，进一步提升经理人员的经营管理水平，推动家庭服务企业步入规范化、专业化发展轨道。

11. 加强职业技能鉴定服务。整合全市家庭服务从业人员职业资格鉴定机构，在呼和浩特市第三职业学校实训基地建立统一的家庭服务从业人员职业技能鉴定站，对全市各类家庭服务从业人员实行定点鉴定；构建家庭服务从业人员从初、中、高级工到技师及高级技师发

展通道。在市场逐步建立职业技能等级与工资待遇挂钩机制，进一步提高家庭服务从业人员自觉参加培训的积极性。

12. 开展职业技能大赛和星级家政人员评选活动。结合全国、全区职业技能大赛选拔活动，每年在全市范围组织开展一次家庭服务业职业技能大赛。依托行业协会探索开展星级家政人员评选活动，定期发布星级家政人员工资指导价位，进一步提高家政人员提升技能水平的自觉性。

（三）建设公益信息呼叫平台和专业市场

13. 整合各类家庭服务信息平台。在市人力资源市场建设统一的、覆盖各类服务项目的家庭服务公益信息呼叫平台，健全供需对接、信息咨询、投诉监督等功能，形成便利、规范的家庭服务线上服务体系。

14. 建立企业加盟制度。以《内蒙古自治区家庭服务业指导服务项目的通知》中明确各类业态为基础，以居家保洁、居家照料、居家养老、居家维修、代购代缴、订餐配送服务为重点，积极引导家庭服务企业加盟公益信息平台。对加盟企业实行资格认证和淘汰机制，不断扩大加盟企业数量，规范加盟企业行为。加盟企业要统一服务标准，统一服务承诺，公开服务价格，形成业态齐全、布局合理、方便快捷的服务网络。

15. 建设家庭服务网站。结合公益信息平台建设，开发建设呼和浩特市家庭服务网站，宣传我市发展家庭服务业扶持政策、展示家庭服务品牌企业及社区家庭服务综合服务中心，发布家庭服务招聘信息，开展家庭服务求职登记、培训报名等服务工作。

16. 依托市人力资源市场五楼建设家庭服务专业市场。围绕 6 个重点业态，引进大型家庭服务企业入驻市场，依托家庭服务公益信息平台 and 一站式服务大厅形成线上线下同步服务的格局。

（四）推进服务网点进社区

17. 实施家庭服务网点建设工程。在全市规划建设 60 个家庭服务综合服务中心，其中打造 9 个示范性家庭服务综合服务中心。每个旗县中心镇建设 1 个场地面积不少于 200 平米、规模较大的示范性服务中心。市区建设 55 个场地面积不少于 100 平米的服务中心。分年度实施，每年建设 20 个，三年内全部建成。

18. 切实解决家庭服务综合服务中心办公场地问题。充分利用社区居委会、小区物业服务场所，日间照料场所和医疗服务机构等现有场所，通过以奖代补等方式，为家庭服务机构提供办公场所。每建设一个家庭服务综合服务中心，从市发展家庭服务业专项资金中给予最高 20 万元资金补贴。每建一个示范性家庭服务综合服务中心，从市发展家庭服务业专项资金给予最高不超过 30 万元资金补贴。不足部分由旗、县、区发展家庭服务业专项资金匹配解决。

19. 按照社区搭台企业进驻，市场化运行原则，支持大型家庭服务企业以连锁经营的方式入住家庭服务综合服务中心。对于入驻企业，每入驻一个家庭服务综合服务中心并稳定经营半年以上的，给予 2 万元的奖励补助。每个家庭服务综合服务中心开发 2 个公益性岗位，支持进驻机构开展家庭服务，鼓励引导家庭服务综合服务中心在辐射

社区设立分支机构。

20. 对入住服务中心的家庭服务企业实行资格认证制度建立考核和淘汰机制，促进服务机构不断提高服务质量。入驻企业需满足居家保洁、居家照料、居家养老、居家维修、代购代缴等业态服务需求；入驻企业要统一服务标准、统一服务承诺、统一服务标识，遵循家庭服务指导价位。未入驻社区综合服务中心的企业缴纳经营责任险，为从业人员每年组织一次体检，所需资金从发展家庭服务业专项资金中列支。

21. 建立灵活就业人员加盟制度。鼓励引导辖区内从事家庭服务业的灵活就业人员加盟家庭服务综合服务中心，有效扩大家庭服务资源供给。对加盟人员综合服务中心组织开展职业培训和职业介绍，每年组织一次免费体检、对专门从事擦玻璃等高空作业家政服务人员缴纳工伤意外伤害保险，所需资金从发展家庭服务业专项资金中列支。

22. 提升养老服务水平。积极推进政府购买居家养老服务工作。通过政府为老年人发放居家养老服务补贴购买社会化服务、专业养老服务企业、社会组织承接社区日间照料室运营管理等方式，开展生活照料、医疗保健、家政服务、精神慰藉、法律援助、紧急救助等居家养老服务。完善健康养老数据与服务系统。加强居家养老信息化服务平台建设。继续鼓励引导各类服务企业和民办非企业机构参与居家养老服务工作。大力培育家庭服务型、枢纽型社会组织，支持其连锁化、信息化、标准化项目建设。积极发展家庭服务行业协会，充分发挥其在服务、协调、维权、规范和监督、指导行业发展方面的作用，不断

提升行业整体服务能力。依托有条件的街道、乡镇服务中心和城乡社区服务站，为开展家政服务、养老照护、代购代缴等服务的社会力量提供组织协调、活动场地、政策咨询等支持。

23. 促进网络配餐服务健康发展。以网格化的模式合理布局，由食药局等相关部门在每个社区认定至少两家订餐配送机构，依托家庭服务公益信息平台，不断满足居民日常订餐需求。利用家庭服务业发展专项资金对服务质量好、用户满意度高、市场占有率大的网络配餐平台和企业、给予一定额度的奖励扶持。鼓励通过互联网开展家庭餐饮定制服务，培育家庭厨师服务市场，满足居民个性化订制配餐消费需求。

（五）构筑诚信市场环境

24. 成立行业协会。行业协会要以政府购买服务方式充分发挥政府助手的作用，协助政府制定家庭服务行业标准、行业指导价和从业人员执业守则，规范合同文本，处理服务矛盾纠纷，规范服务行为，加强行业自律。

25. 建立家庭服务机构从业备案机制。依法规范家庭服务机构从业行为，开展市场整顿，加强日常监管，严肃查处违法行为，坚决取缔非法职业中介组织，维护家庭消费者合法权益。

26. 积极开展家庭服务标准化工作。研究制定《家庭服务业管理办法》、《家庭服务人员职业守则》、《家庭服务业行业公约》、《家庭服务协议示范文本》等，逐步形成完整的行业制度规范体系，建立

完善的家政服务标准化体系，全面提升我市家政服务水平。

27. 积极推进诚信建设。大力开展家庭服务业从业人员职业道德教育、家庭服务机构诚信经营教育，形成供需各方互相信赖、安全可靠的市场环境。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，逐步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。

28. 规范家庭服务机构与家庭及从业人员的关系。研究制定适应家庭服务特点的劳动用工政策及劳动标准，促进家庭服务业从业人员体面劳动。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庭服务协议。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。

29. 维护家庭服务从业人员劳动报酬等权益。要定期公布家庭服务从业人员工资指导价位，促进工资水平逐步提高。家庭服务机构支付给员工制家庭服务从业人员的工资不得低于当地最低工资标准。家庭服务机构及家庭应当保障家庭服务从业人员的休息权利。

三、不断提升物业管理服务水平

（一）完善制度建设和构建新型管理机制

1. 健全完善物业法规体系。制定完善物业管理相关制度，加快推

进出台物业管理立案和地方性规章，为呼市物业行业的监督管理提供法规支撑。建立质价相符的物业服务新机制，城市管理部门要会同有关部门，结合不同类型物业的特点，加快制定不同类型物业的服务标准和规范，指导和规范物业服务业健康发展，推动物业服务管理有法可依、有章可循。

2. 建立物业管理标准化体系。在住宅物业、中小学物业、高校物业、医院物业、写字楼物业、商场物业、工业园区物业、机场物业、车站物业和行政办公区物业等“窗口部门”要形成较完善的标准化管理体系，建立物业管理标准化试点，推动物业管理服务质量逐步提升。

3. 厘清物业管理职责。市城市管理行政执法局作为全市物业管理行政主管部门要做好全市物业管理工作的组织协调、监督考核工作。各旗、县、区物业管理行政主管部门，具体负责辖区内物业管理工作。

4. 建立物业管理投诉受理制度和物业服务纠纷快速调解处理机制。市物业管理行政主管部门负责物业管理方面信访投诉案件的督办工作；各旗、县、区物业管理行政主管部门和司法所负责辖区内物业管理信访投诉案件的受理、调查、取证和调处、落实工作，将物业纠纷调解工作纳入专业性、行业性人民调解组织范围，构建人民调解、行政调解、司法调解“三调联动”的物业服务纠纷调解工作新模式，形成协调配合、齐抓共管、有序高效的物业纠纷调处工作新格局，引导居民依法理性表达利益诉求，依法及时解决物业管理和服务过程中的各类矛盾和纠纷。

5. 加强职能部门综合协调。建立市、旗（县、区）两级物业管理

行政主管部门、旗（县、区）人民政府、发展改革、规划、公安、消防、民政、司法、财政、税务、工商、质监、安监、供电、供水、供气等部门和单位组成的物业管理联席会议制度。旗、县、区人民政府牵头，各相关部门协同配合，妥善处理物业管理中出现的问题，依法加强物业管理服务市场的监督检查力度，共同推动物业管理工作健康持续发展。

（二）培育和规范物业管理服务市场

6. 规范物业服务企业行为。市和旗（县、区）两级物业管理行政主管部门要加强物业服务企业管理，建立健全行业诚信体系，积极引导物业服务企业深入开展创优达标活动，树立物业服务企业优秀品牌，充分发挥物业管理示范、优秀项目的先进引领作用。完善物业服务企业信用评定管理办法，搭建物业服务企业及其责任人诚信档案和信息发布平台，并按照《呼和浩特市信用“红黑名单”发布制度》，及时向社会发布企业诚信信息和不良信用记录。物业服务企业要依据物业服务合同，切实履行职责，提高服务质量，物业服务合同约定的服务事项及物业服务费标准必须公示。

7. 创建物业管理服务企业交流平台，完善物业服务企业市场准入、退出机制。对全市从事物业管理服务企业名录加以公示，连同业绩、诚信度、服务满意度、从业人员资格等一同公示，与物业管理服务项目备案相联，强化业主的自由选择权，实现“优者上、劣者下”的动态管理模式，市、旗（县、区）两级物业管理行政主管部门要做好全市物业管理服务企业名录的公示工作，确保“公开、公正、公平、

合法、诚实、守信”。

8. 健全物业管理招标投标制度。旗、县、区物业行政主管部门和乡镇街道办事处要在市物业行政主管部门的指导下，进一步健全完善物业项目招标投标制度和相关工作机制，认真组织开展招标投标工作，建立物业项目招标投标专家库，加快建立竞争有序的物业管理服务市场。业主委员会不与前期物业服务企业续约而重新选聘物业服务企业的，应由旗、县、区物业管理行政主管部门组织，以公开招标投标的方式选聘。

9. 全面规范前期物业管理和物业项目承接验收工作。房地产开发项目的前期物业管理招标投标工作，应在办理商品房预售许可证之前完成，中标物业服务企业要提前介入，参与工程建设和综合验收。不进行预售，只售现房的开发项目，应在现售前 30 日完成前期物业管理招标投标工作。开发建设单位在销售房屋时，不得对前期物业服务合同未约定的物业管理事项向买受人擅自作出承诺。

开发建设单位在辖区物业行政主管部门、街道办事处的监督指导下，按照招标投标有关规定与物业服务企业办理物业承接验收手续，将项目开发建设图纸、资料等移交给物业服务企业。物业服务企业承接物业时，要做好物业共用部位、公用设施等有关事项的查验登记工作，并将相关资料报辖区物业行政主管部门、街道办事处备案。

10. 做好相关经营单位入驻小区的报备工作，探索推行物业服务第三方监管制度。凡入驻小区从事施工及经营的活动单位，应当自觉接受管区内旗、县、区物业行政主管部门的监督，做好相关资料的

报备，旗、县、区物业行政主管部门同时要向市物业管理行政主管部门做好备案登记。同时，要建立推行物业服务第三方监管制度，根据服务内容和标准，建立科学合理的收费标准，并向社会公开，由业主委员会根据自身情况和需求选择物业服务企业和服务内容。业主将物业服务费交由第三方机构进行监管，并由第三方对物业服务企业提供的服务进行考核，根据考评结果给付服务费用。

11. 充分盘活小区内及小区周边公共资源。可在市物业行政主管部门的监督下，由小区业主共同委托全市统一的第三方营运机构，对小区内及小区周边（属该小区土地范围）的公用停车位、公共部位广告位、共有部分及共用设施设备报废后的残值处理等进行经营，其经营所得交由业主委员会，在乡镇街道办事处的监督下，经业主大会讨论决定列支事项，列支事项除包括业主委员会日常开支外，应注明要将剩余收益纳入专项维修基金和基础设施建设等。

12. 提高物业专项维修资金使用效率。对屋面漏水、管道堵塞或破裂、电梯故障、二次供水水泵中断、楼体外立面存在脱落危险、消防系统故障以及其他可能造成人身安全事故的紧急维修事项，经物业公司会同业主委员会（没有成立业主委员会的由社区居民委员会代替）现场查验确认后，可直接向物业专项维修资金管理部门申请使用物业专项维修资金。物业专项维修资金管理部门应快速审批、拨付。

切实加强对业主大会、业主委员会的指导工作。对符合《业主大会、业主委员会指导规则》等法规政策规定的住宅小区，旗、县、区

物业管理行政主管部门和乡镇人民政府（街道办事处）应当组织成立业主大会和业主委员会，指导届满的业主委员会完成换届工作。业主委员会应依法履行职责，接受旗、县、区物业管理行政主管部门、乡镇人民政府（街道办事处）和社区居民委员会的监督和指导，督促和协助物业服务企业履行合同和约定，协调处理业主和物业服务企业之间的矛盾、纠纷，业主委员会做出的重大决定须向乡镇人民政府（街道办事处）备案；业主委员会成员恶意扰乱物业管理区域生产生活秩序的，按照治安管理处罚法处理；业主委员会由一定比例党员组成，设立基层党小组，纳入所在地居民委员会党支部管理，充分发挥党小组的桥头堡作用，始终把党的领导作为加强物业管理服务的根本保证，充分发挥乡镇街道办事处党委领导核心作用，夯实党在基层的执政基础，确保党中央、国务院决策部署得到全面贯彻落实。

14. 加强物业用房管理。物业管理用房建设单位应当按照规定在物业管理区域内配置必要的物业管理用房，并具备水、电等基本使用功能。建设单位应在物业管理区域内配置物业管理办公用房和业主委员会用房（以下合称物业管理用房），在前期物业管理期间，提供给物业管理企业使用；业主大会成立后，无偿提供给业主大会，产权属全体业主所有。

15. 强化宣传引导。加大对物业管理的正面宣传和引导，强化业主对物业管理性质、内容和服务范围的认识和理解，引导业主逐步树立“花钱买服务”的消费意识，加强个人征信制度的宣传，建立市民

诚信体系，培育现代信用文化，促使每一个人重视自己的信用记录，提高全社会的诚信意识。将物业服务费的缴纳情况纳入个人征信报告中，使其成为房屋买卖和租赁、银行贷款、求职、使用交通工具或者关乎一些岗位的去留决定以及获取其他社会资源时的重要参考，并按照《呼和浩特市信用“红黑名单”发布制度》予以发布。

（三）搭建社区服务平台，促进物业管理服务和家庭服务业的健康有序发展。

16. 搭建“统一、诚信、科学、高效”的社区便民服务平台。市物业管理行政主管部门牵头，围绕“吃、住、行、游、购、娱、健”七大要素，整合全市物业、家庭服务等各类便民服务平台，通过政府购买服务的模式，交由第三方管理，形成家庭服务、物业监管、物业服务统一平台。同时要与市城市数字化中心、旗、县、区城市电子监控网及小区视频监控系统进行链接，实现智能化、互动化、数字化、网络化和协调化，形成基于信息、智能、社会管理和服务的一种新型社区管理形态，以提供各种流程、系统和产品，促进社区的可持续发展，为公民、社会经济和社区赖以生存的生态环境带来利益。

17. 建立严格的进入和退出机制，实现真正意义上的便民、惠民、爱民平台。以《内蒙古自治区家庭服务业指导服务项目的通知》及相关规定明确各类业态行业标准为基础，以居家保洁、医疗、看护、养老、教育和维修、代购、代缴、订餐配送服务等为重点，制定统一进入和退出机制，积极引导物业管理服务、家庭服务企业加盟社区便民服务平台，形成统一服务标准，统一服务承诺，公开服务价格，形成

业态齐全、布局合理、方便快捷、诚实守信的服务平台，让社区居民足不出户就能享受到家的温暖，成为老百姓真正的服务平台。

18. 搭建社区居民、家庭服务企业、物业管理服务企业间的沟通平台。以社区便民服务平台为抓手，开辟社区论坛、O2O 物业管理服务平台和呼叫中心平台，搭建业主与家庭服务企业、物业管理服务企业交流互通平台，让辖区政府、街道办事处和物业主管部门通过平台及时处理投诉与纠纷，宣传我市扶持政策、展示服务品牌企业及社区家庭服务综合服务中心，发布招聘信息，开展服务求职登记，培训报名等服务工作。

19. 依托社区家庭服务综合服务中心和市人力资源市场、物业管理服务及家政服务培训专业机构，打造专业的家庭服务人员队伍。为了更好地向社区居民提供高质、实惠的便民服务，以社区便民服务平台为抓手，依托社区家庭服务综合服务中心和市人力资源市场、物业管理服务及家政服务培训专业机构，打造诚实有信、业务精通、服务到位的服务队伍，不断提升服务水平。

（四）做大做强物业服务企业

20. 有序推进物业服务企业发展壮大。鼓励和引导物业服务企业通过兼并、重组等方式，进一步整合资源，实现规模化、集团化发展，努力提升物业企业实力和服务水平；对信誉好、口碑佳的企业，优先扶持发展壮大。

21. 拓宽物业服务领域和范围。支持和引导物业服务企业从单纯住宅物业服务加快向办公楼、工厂、医院、学校、商场、机场、车站、

市政设施、城市综合体等多种物业服务延伸拓展，鼓励物业服务企业标准化体系建设，积极申报各级物业服务标准化试点，参与智慧社区建设，搭建互联网平台，共同打造和谐社区，智能社区，加快形成完备的现代物业服务体系。

22. 推动物业服务绿色发展。鼓励物业服务企业以前期顾问等方式提前介入物业项目开发建设，在规划设计、施工组织、设施设备选择等方面提出合理化建议。引导物业服务企业在日常管理中主动排查高能耗及不符合环保要求的设施设备，开展技术革新和设备改造，提高能源利用率。

23. 简化行政审批程序。对物业服务企业办理相关证照换发、变更、补发以及外地备案登记等业务的，相关管理部门要开辟绿色通道，简化审批手续，缩短办理时限，提高审批效率。

24. 积极推进物业服务专业化发展。在坚持提高物业服务企业综合服务能力和水平的基础上，鼓励物业服务企业将保洁、秩序维护、冰雪清理、绿化美化亮化、二次供水、公共设施维修等服务事项委托给专业化公司管理，提升专业化服务水平。

25. 建立完善公共服务有偿收费制度。物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营单位向终端用户收取相关费用，委托物业服务企业代收的，应当支付手续费；实行“一卡通”的，可减免手续费。

（五）加大政策扶持力度

26. 加强物业或准物业管理。对整治改造后的老旧小区，按

照属地管理原则，实现市场化的物业管理或推行准物业管理，力争物业服务全覆盖。对物业管理主体缺失的，由乡镇街道办事处设置专门机构代行业主委员会职能，选择物业服务企业，并加强对老旧小区综合整治改造后各类图纸、资料的管理。

27. 加大对准物业管理服务的补贴力度。加强住宅小区环境整治，各级财政加大财政资金支持力度，特别是对负责老旧小区物业管理的物业服务企业，要增加资金投入，帮助企业降低运营成本，提高老旧住宅小区的物业管理水平，改善居民生活条件。市政府要建立三年递减补贴、第四年“断奶”的财政补贴制度，在正确诱导的基础上，不断提升良好地接受物业管理服务理念和业主综合素质，实现准物业小区的“自我造血”；在市物业行政主管部门的监督下，制定科学有效的补贴方案，按照 2018 年补贴 6000 万、2019 年补贴 4000 万、2020 年补贴 2000 万，予以补贴。

28. 积极扶持物业服务企业发展。住宅小区物业服务用房、公厕及共用设施设备维护管理、保洁、绿化、公共照明物业服务过程中的用水、用电、用气、用热价格计量，按照当地居民使用价格执行，有力支持物业服务企业更好地做好物业管理服务工作。

29. 提升对物业服务企业服务人员的保障水平。对物业服务企业录用城镇就业困难人员，企业与其签订 1 年以上劳动合同，并依照规定缴纳社会保险费的，企业为其实际缴纳的基本养老、基本医疗、失业保险费按照自治区及我市有关规定给予补贴，不包括就业困难人员个人应缴纳的基本养老保险费、基本医疗保险费和失业保险费，以及企业

（单位）和个人应缴纳的其他社会保险费。补贴期限，除对距法定退休年龄不足5年的就业困难人员可延长至退休外，其余人员不超过3年。物业服务企业正式职工按照规定，参加职工医保和生育保险，享受职工医保和生育保险同等待遇；确实困难的企业，也可以按照灵活就业人员参加职工医保或居民医保，享受相应待遇。

30. 加强对优质物业服务企业的奖励力度。加大对创优达标物业服务企业的奖励力度，引导物业服务企业增加便民服务项目、扩大服务范围、提高服务质量，鼓励优秀企业做大做强，带动行业发展水平整体提升。对获得自治区级物业管理示范、优秀项目的住宅小区，按建筑面积0.40元/平方米的标准给予物业服务企业一次性奖励。对获得市级物业管理示范、优秀项目的住宅小区，按建筑面积0.20元/平方米的标准给予物业服务企业一次性奖励。对接管改造后老旧小区物业服务企业，与业主委员会（未成立业主委员会的由社区居委会代行职责）签订3年以上物业服务合同，在服务期限内业主满意率达到80%以上的，每年奖励0.20元/平方米。上述奖励资金由市、区两级政府各承担50%，并依法享受税费优惠政策，以鼓励企业承担社会责任。

31. 做好无力支付物业服务低保家庭的扶持保障工作。老旧小区内的低保家庭（持有户籍所在地民政部门核发的《城市居民最低生活保障证》为依据）确实无力支付物业服务费的，经所在社区居委会核实确定并公示无异议后物业服务费由市级财政予以补贴。物业企业在招收职工时，要优先考虑小区内低保家庭内有劳动能力的成员。

32. 鼓励和支持物业服务企业吸纳就业。人力资源社会保障部门充分利用现有政府劳动保障政策，广开渠道，多方式、多方位，对物业服务企业招聘的大中专毕业生、复转军人、就业困难人员，优先提供招聘岗位，实行免费就业指导服务和相关技能培训。

（六）提高物业从业人员素质

33. 加大物业管理服务行业培训力度。市物业管理行政主管部门要制定切实可行的培训规划，有计划、有组织、有针对性地开展物业服务从业人员培训工作，利用各类职业技能培训机构、行业协会等组织，采取订单式培训、定向培训和在岗培训等形式，强化物业服务企业管理人员和专业岗位技术人员的理论知识、专业技能和职业道德建设，全面提高物业服务企业从业人员管理和服务水平以及综合素质。并加强对项目经理的培训，严格执行持证上岗制度，强化物业服务企业自身建设。

34. 加强对物业管理服务企业及人员的监管力度。旗、县、区物业管理主管部门应建立物业项目经理执业诚信档案，将项目经理的日常工作和管理服务实绩在执业诚信档案中予以记录。对违反物业服务相关规定、不良记录严重的项目经理，物业管理主管部门应责令其在物业服务企业限期整改，该人员二年内不得在本市行政管理区域内担任项目经理。

35. 鼓励企业开办培训学校。加强引导现有的市属高等院校、技工院校增设物业专业，鼓励有实力的物业服务企业开办物业专项培训

学校，培养满足现代物业服务业发展需要的专业人才。对于物业服务企业开办的物业专项培训学校，政府在土地划拨、税费减免、财政补贴、职称评定、就业优先等方面给予政策支持。现有物业从业人员可按照培训费 50% 的标准在市属高等院校、技工院校进行物业专业培训。

36. 强化业主委员会成员培训。各旗、县、区物业管理行政主管部门和乡镇人民政府（街道办事处）要定期组织开展对业主委员会成员的培训，切实提高为业主委员会的工作能力和依法维权意识，更好地服务于广大业主。

（七）提升对物业管理服务的监督管理水平

37. 建立科学完善的三级动态考核机制，实现对物业管理服务企业的常态化监督指导。旗、县、区乡镇街道办事处要做到每月对管辖区内的小区及物业管理服务企业，从办公场地设备配备、服务类别、服务对象、服务质量、档案归集等方面，进行常规性督查，作好记录；旗、县、区物业行政主管部门每两个月对辖区内群众投诉、反应问题多的小区及物业管理服务企业，进行督导、检查，责令整改；市物业行政主管部门每季度对全市的物业小区及物业服务企业，进行抽查监督指导，主要针对投诉多、社会反映强烈的小区及物业管理服务企业和旗、县、区上报的优质小区及物业管理服务企业，抽查结果要在政府门户网站、社交媒体和呼市信用“红黑名单”平台予以公布，并记入年底综合考核。

38. 加大对违法违规物业管理服务企业和开发建设单位的查处力度。通过动态考核、业主互通互联平台和各类物业管理服务投诉渠道，

市、区两级物业管理行政主管部门要对反映的问题进行认真梳理、查实。物业管理服务企业和开发建设单位确实存在侵害业主的违法违规行为，严格按照《中华人民共和国治安管理处罚法》和国务院、内蒙古自治区《物业管理条例》、呼和浩特市物业管理规定等法律法规进行处罚，并函告公安、民政、社保、规划、建设、土地、住房保障、工商、税务、质检等部门，暂停办理涉事企业的相关事务，待问题事件处理完毕后解禁，涉及部门要积极予以配合相关工作。

39. 强化执法人员培训力度，提升执法水平。明确执法人员培训目标，坚持学习机制化，营造学法、用法、守法的浓厚氛围，使学法用法工作常态化、制度化、固定化。通过采取集中学法与个人自学相结合的方式，注重学法痕迹，真正做到学习到位、领会到位、运用到位。通过领导干部法律知识测试制度、行业工作法律知识定期考试制度、重要岗位的述法制度，达到以考促学、以考促用的效果。下发考核方案，明确考核责任和监督对象，将学习学法活动纳入考核机制，不断强化考核力度，通过考核杠杆，引导物业管理执法人员不断提升自身的法律意识和法治思维、执法水平。

40. 加强法制建设，做好物业法律法规的宣传工作。市物业行政主管部门要完善专家咨询制度，推行和完善社会公示和听证制度，依法保障业主的知情权、参与权、表达权和监督权；进一步提高执法部门工作的透明度、开放度，以多种形式扩大公众、组织和媒体对物业管理服务监督管理过程中的参与，形成有效沟通和良性互动，方便群众监督；进一步加强行政执法监督，强化内部的专门监督，严肃查处

有令不行、有禁不止和失职渎职等行为；要精心打造物业法律法规讲师团、物业法规普法联络员、社区法律服务团等普法队伍，形成一支由执法部门、社区司法所、业主代表、物业管理服务企业等组成的物业法律法规宣传队伍，覆盖全市各小区；定期组织律师、基层法律服务和宣传媒体深入小区，为广大业主开展法律知识讲座和法律咨询服务，有效提升业主依法维权的法律意识；在有条件的小区要精心打造物业法律法规宣传长廊和主题角，在我市主流媒体开辟专栏宣传和推广物业管理服务和物业相关法律法规，营造秩序井然、氛围和谐的文明守法小区。

四、强化保障措施

（一）加强组织保障。各旗、县、区人民政府应明确工作职责，形成“市、区（旗县）、乡镇（街道）、社区”四级工作体系，为加强家庭服务和物业管理工作提供有力组织保障。

（二）强化目标考核。将家庭和物业服务管理工作纳入旗、县、区领导班子年度绩效考核目标，市有关部门要制定管理工作考核办法与评分细则，并做好组织实施工作。市行政主管部门要认真做好管理工作年度总结，积极广泛宣传服务好的服务企业和旗、县、区，发挥典型示范作用。

（三）加强舆论宣传。采取多种形式，大力宣传家庭服务、物业管理政策法规，让居民和社会各界正确认识家庭服务和物业管理，强化物权意识、购买服务意识、自我维护意识，形成齐抓共管的局面，

为家庭服务和物业管理健康发展营造良好的社会舆论氛围。

本实施意见自公布之日起施行,有效期五年,规范性文件统一编号为:
ZG—2018—10 号。

内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发自治区“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知

内政办发〔2018〕13号

为进一步提高我区基本公共服务均等化水平，增进人民福祉，增强人民在共建共享发展中的获得感，根据国家《“十三五”推进基本公共服务均等化规划》和《内蒙古自治区国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》，制定本规划。

一、规划背景

（一）发展基础。

自治区党委、政府高度重视民生工作，“十二五”时期各级财政累计投入民生资金1.18万亿元，是“十一五”时期的2.6倍，初步建立起与区情财力相适应，并随经济社会发展动态调整的、可持续的基本公共服务体系，基本公共服务水平和均等化程度明显提高。

公共教育实现跨越式发展，全面实行城乡免费义务教育，建立健全家庭经济困难学生资助政策体系，国民受教育机会显著增加；公共就业服务体系基本建立，就业创业的政府责任体系、政策法规体系和管理服务体系不断健全，就业困难人员和零就业家庭动态帮扶机制日趋完善；社会保障体系建设卓有成效，全面启动机关事业单位养老保险制度改革，统一城乡居民养老保险制度，养老、医疗保险关系转移接续以及异地结算更加便捷；人民健康保障能力全面提升，基本医疗保险制度实现整合，大病保险和疾病应急救治制度全面实施；社

会服务水平明显提高，社会救助标准大幅提升，低保标准动态调整机制、社会救助标准与物价上涨挂钩联动机制普遍建立，儿童福利、优抚安置、殡葬、流浪人员救助等专项社会服务水平显著提高；住房保障得到加强，着力推进保障性安居工程建设，以公共租赁住房、棚户区改造和农村危房改造等为主要内容的基本住房保障制度初步形成；公共文化体育服务体系逐步健全，推动博物馆、纪念馆向社会免费开放，加强文化遗产保护和对外文化交流，覆盖城乡的公共文化服务体系基本建成；残疾人事业成效显著，实施困难残疾人和重度残疾人生活补贴和护理补贴政策，残疾人基本生活、医疗、康复、教育、就业、文化体育等基本需求得到制度性保障。

同时，我区基本公共服务总量供给不足、兜底质量不高、地区发展不平衡的矛盾仍然突出，主要表现在：城乡区域间资源配置不均衡，硬件和软件不协调，服务水平差异较大，尚未有效覆盖全部流动人口和困难群体；基层设施不足和利用不够并存，基层服务人才短缺严重；一些服务项目存在疏漏盲区，基层政府财力与事权不匹配，监督问责缺位；体制机制创新滞后，社会力量参与不足，服务提供主体和提供方式比较单一。

（二）发展环境。

“十三五”时期，是新时代中国特色社会主义思想全面建成小康社会的决胜期，完善基本公共服务体系，总体实现基本公共服务均等化，面临新的机遇和挑战。

——社会发展进入新时代。我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需求和不平衡不充分发展之间的矛盾。精准对接人民对美好生活的新期待，解决好民生领域发展不平衡不充分的矛盾，提升民生保障水平，成为新时期各级政府的重要职责。

——人口结构发生新变化。城镇化加快推进，城乡人口分布变化，人口进入老龄化，对公共服务的供给结构、资源布局、覆盖人群等带来较大影响。

——社会呈现新特征。社会深刻变革，社会阶层和利益结构呈现多元化，凸显加快健全基本公共服务体制机制，促进社会公平正义，满足公民基本公共服务需求的紧迫性。

——均衡面临新压力。市场经济加快发展，各类要素向条件较好地区流动集中，区内不同地区、不同功能区和城乡之间发展不均衡矛盾将进一步加剧，提高公共服务质量和水平任务艰巨。

二、指导思想和主要目标

（一）指导思想。

全面贯彻落实党的十九大精神，深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真落实习近平总书记考察内蒙古重要讲话精神和党中央、国务院决策部署，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，牢固树立和践行新发展理念，坚持以人民为中心，坚持在发展中保障和改善民生，围绕公共教育、劳动就业创业、社会保险、医疗卫生、社会服务、住房保障、公共文化体育、残疾人服务等八大领域，以普惠性、保基本、均等化、可持续为

方向，健全基本公共服务制度，完善服务项目和基本标准，强化公共资源投入保障，提高基本公共服务水平，努力提升人民群众的获得感、公平感、安全感和幸福感，实现与全国同步迈入全面小康社会。

（二）基本原则。

——政府主责，统筹全局。牢牢把握基本公共服务的公益性质，明确政府的主体责任，完善公共财政体系，科学划分各级政府基本公共服务事权与支出责任，健全地方政府为主、统一与分级相结合的公共服务管理体制。加强统筹规划，优化资源配置，推进制度建设，提升保障水平。

——兜住底线，均等发展。充分发挥基本公共服务兜底作用，加快补齐基本公共服务短板，严格制定基本公共服务指导标准，准确把握服务项目，明确支出责任。基本公共服务供给重点向农村牧区、贫困地区和困难群体倾斜，促进公民公平享有基本公共服务。

——量力而行，动态调整。立足实际，区分轻重缓急，量力而行，尽力而为。完善基本公共服务标准动态调整机制，根据经济社会发展水平和公共财政承受能力，适度扩大供给范围，提高保障标准。

——创新机制，改革增效。推进基本公共服务法制化、标准化、规范化建设，促进制度更加成熟定型，形成保障基本公共服务体系有效运行的长效机制。加快转变政府职能，广泛吸引社会资本参与，形成政府主导、多元参与、公平竞争多元供给机制。

（三）主要目标。

到 2020 年，基本公共服务体系更加完善，体制机制更加健全，在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶等方面持续取得新进展，基本公共服务均等化总体实现。

——均等化水平稳步提高。城乡区域间基本公共服务大体均衡，贫困地区基本公共服务主要领域指标接近全国平均水平，广大群众享有基本公共服务的可及性显著提高。

——标准体系全面建立。基本公共服务清单基本建立，标准体系更加明确并实现动态调整，各领域建设类、管理类、服务类标准基本完善并有效实施。

——保障机制巩固健全。基本公共服务供给保障措施更加完善，基层服务基础进一步夯实，人才队伍不断壮大，供给模式创新提效，可持续发展的长效机制基本形成。

——制度规范基本成型。各领域制度规范衔接配套、基本完备，服务提供和享有有规可循、有责可究，基本公共服务依法治理水平明显提升。

三、自治区基本公共服务制度

（一）制度框架。

自治区基本公共服务制度以涵盖教育、劳动就业创业、社会保险、医疗卫生、社会服务、住房保障、公共文化体育、残疾人服务等领域的¹基本公共服务清单为核心，以促进城乡、区域、人群基本公共服务均等化为主线，以各领域重点任务、保障工程为依托，以产品

供给机制、服务清单机制、资源配置机制、需求反馈机制、监督评估机制等五大实施机制为支撑，是自治区层面保障全民基本生存发展需求的制度性安排。

五大实施机制包括：①产品供给机制。建立政府主导、社会参与的产品供给机制，着力于形成政府主导、多方参与、竞争有序、充满活力的格局。②服务清单机制。建立标准统一、筑网托底的服务清单机制，着力于使城乡居民都享有一定标准之上的基本公共服务，实现“底线公平”。③资源配置机制。建立共建共享、均衡发展的资源配置机制，促进要素资源流转共享，推进基本公共服务常住人口全覆盖。④需求反馈机制。建立以人为本、问需于民的需求反馈机制，扩大公众参与，提高公共服务共建能力和共享水平。⑤监督评估机制。建立科学考评、明确责任的监督评估机制，着力加强动态跟踪监测，提高基本公共服务均等化规划的执行力。这五大基本公共服务实施机制，是确保基本公共服务目标顺利实现的基础。

（二）服务清单。

自治区建立基本公共服务清单制度。《“十三五”内蒙古自治区基本公共服务清单》（以下简称《清单》，详见附件 1），是政府兜底和提供基本公共服务的依据。《清单》主要内容以国家清单为蓝本、依据，根据我区实际进行适度调整，确定了八大领域 82 个服务项目，以及每个项目的具体服务对象、服务指导标准、支出责任、牵头负责单位等，并向社会公布，作为政府履行职责、加大财政保障

和公民享有相应权利的依据。在规划实施过程中，可结合经济社会发展情况按程序对《清单》具体内容进行动态调整。

四、基本公共教育

完善基本公共教育制度，加快义务教育均衡发展，保障所有适龄儿童、青少年平等接受教育，不断提高国民基本文化素质。本领域服务项目共 8 项，具体包括：免费义务教育、农村牧区义务教育学生营养改善计划、义务教育寄宿生生活补助、普惠性学基本公共教育、劳动就业服务、社会保险、基本社会服务、基本医疗卫生、基本住房保障、公共文化体育、公共交通、生态环保、公共安全基本公共教育、劳动就业服务、社会保险、基本社会服务、基本医疗卫生、基本住房保障、公共文化体育、公共交通、生态环保、公共安全基本公共教育、劳动就业服务、社会保险、基本社会服务、基本医疗卫生、基本住房保障、公共文化体育、公共交通、生态环保、公共安全需求侧基本公共教育、基本劳动就业创业、基本社会保险、基本医疗卫生、基本社会服务、基本住房保障、基本公共文化体育、残疾人基本公共服务供给侧前教育资助、中等职业教育国家助学金、中等职业教育“两免”及寄宿生住宿补助政策、普通高中国家助学金、普通高中“两免”及双语寄宿生住宿补助政策。

（一）重点任务。

——义务教育。建立城乡统一、重在农村牧区的义务教育经费保障机制，加大对农村牧区、边远、贫困地区的倾斜力度。统筹推进县域内城乡义务教育一体化改革发展，推进建设标准、教师编制标准、

生均公用经费基准定额、基本装备配置标准统一和“两免两补”政策城乡全覆盖，基本实现县域校际资源均衡配置，扩大优质教育资源覆盖面，提高农村牧区学校和教学点办学水平，对31个国家级贫困旗县实施农村牧区义务教育营养改善计划试点。落实县域内义务教育公办学校校长、教师交流轮岗制度。保障符合条件的进城务工人员随迁子女在公办学校或通过政府购买服务在民办学校就学。加强国家通用语言文字教育基础薄弱地区双语教育。加强学校体育和美育教育。

——高中阶段教育。重点支持贫困地区尤其是集中连片特困地区高中阶段教育发展，积极发展中等职业教育。继续实施高中阶段“两免”（免学费并免费提供教科书）政策及相关补助政策。

——普惠性学前教育。大力发展公办幼儿园，积极扶持民办幼儿园提供普惠性服务。扩大农村牧区、边远、贫困地区学前教育资源。支持地方健全学前教育资助制度，资助普惠性幼儿园在园家庭经济困难儿童、孤儿和残疾儿童接受学前教育。

——继续教育。建立个人学习账号和学分累计制度，完善学分认定和转换办法，拓宽学分认定转换渠道，探索建立多种形式学习成果认定转换机制，促进各类学习资源开放共享，推动构建惠及全民的终身教育体系。

（二）保障措施。

——义务教育学校标准化建设。改善学校教学及辅助用房、学生宿舍、餐厅食堂（伙房）、厕所、浴室、运动场地等教学和生活设施，加强城乡寄宿制学校和教学点标准化建设，全面改善贫困地区义务教

育薄弱学校基本办学条件，逐步推进未达标城乡义务教育学校校舍、场所标准化。基本消除旗县（市、区）、苏木乡镇大班额现象，做到小学班额不超过 45 人，初中班额不超过 50 人。

——高中阶段教育设施建设。普及高中阶段教育，改善农村牧区、边远、贫困地区普通高中基本办学条件，逐步实现办学条件达到国家规定的基本标准。改善中等职业学校基本办学条件，重点支持中等职业学校通过校企合作方式加强实习实训基础设施建设，推动职业教育产教融合发展。

——学前教育行动计划。加强普惠性幼儿园建设，新建、改扩建一批公办幼儿园，积极扶持企事业单位办幼儿园、集体办幼儿园和民办幼儿园向社会提供普惠性学前教育服务，重点保障农村牧区适龄儿童和实施全面两孩政策新增适龄儿童入园需求。到 2020 年，普惠性幼儿园覆盖率达到 80%。

——教师队伍建设。建立并规范乡村教师统一招聘制度，每年安排农村牧区教师招考“特岗计划”，2017-2020 年实施“自治区 免费定向培养师资计划”，定向培养“一专多能”的乡村教师。落实城乡统一的岗位设置比例，预留一定的岗位职数专项用于教师校长交流。全面落实集中连片特困地区乡村教师生活补助政策，逐步建立大学生或城镇教师到乡村学校任教津贴补助机制，继续实施边远艰苦地区乡村学校教师周转宿舍建设。加强贫困地区乡村教师校长培训。

——教育信息化建设。鼓励探索网络化教育新模式，对接线上线下教育资源，扩大优质教育资源覆盖面。加快推进“三通两平台”（即

“宽带网络校校通、优质资源班班通、网络学习空间人人通”，教育
资源公共服务平台、教育管理公共服务平台）建设与应用，继续提升
农村牧区中小学信息化水平，积极探索以政府购买服务等方式支持优
质教育资源平台建设。建立个人学习账号和学分认证平台，为学习者
提供学分认定服务。

五、基本劳动就业创业

坚持就业优先战略，推动大众创业、万众创新，鼓励以创业带
动就业，健全覆盖城乡的公共就业创业服务体系，加强职业培训，维
护职工和企业合法权益，构建和谐劳动关系，推动实现更高质量和更
充分的就业。本领域服务项目共 10 项，具体包括：基本公共就业服
务、创业服务、就业援助、就业见习服务、城市联合招聘服务、职业
技能培训和技能鉴定、“12333”人力资源和社会保障服务热线电话
咨询、劳动关系协调、劳动人事争议调解仲裁、劳动保障监察。

（一）重点任务。

——基本公共就业服务。全面落实就业政策法规咨询、信息
发布、职业指导和职业介绍、就业登记和失业登记等公共就业服务制
度，组织开展就业服务专项活动。加强对就业困难人员的就业援助。
做好高校毕业生就业、农村牧区劳动力转移就业、退役军人就业以及
化解过剩产能过程中的职工安置工作。加快推进流动人员人事档案信
息化服务。建立健全行业人力资源需求预测和就业状况定期发布制
度，完善人力资源市场供求分析。

——创业服务。鼓励各类就业服务机构为创业者提供项目选择、开业指导、融资对接、跟踪扶持等服务。把创新创业课程纳入国民教育体系，建立健全衔接创业教育和创业实践的创业培训体系。深化行政审批制度改革和商事制度改革，推行市场主体登记注册便利化，减少政府对企业生产服务项目的行政许可和对正常经营活动的行政干预，落实降低企业负担的税费政策。完善和落实创业扶持政策，开展“创业内蒙古”行动，全面实施“创客逐梦、创业筑巢、创业领航、融资畅通、青年创业、返乡农牧民工创业”六项计划。建立面向人人的创业服务平台，探索建立创业培训、创业模拟训练和创业基地实训“三合一”培训模式。落实创业担保贷款政策，提高就业重点群体和困难人员金融服务的可获得性。加快发展众创空间等创业服务载体，健全创业辅导制度。

——职业培训。大力开展就业技能培训、岗位技能提升培训和创业培训，开展贫困家庭子女、未升学初高中毕业生、农牧民工、失业人员和转岗职工、退役军人、残疾人免费接受职业培训行动，打通技能劳动者从初级工、中级工、高级工到技师、高级技师的职业发展通道。加强公共实训基地建设，大力推行企业新型学徒制、国家基本职业培训包、校企合作、互联网+职业培训等培训模式。开展家庭服务从业人员定向培训。实施农牧民工职业技能提升计划。到2020年，使每个有培训愿望的农牧民工至少掌握一门实用技能，力争使30%以上家庭服务业的从业人员实现持证上岗。

——劳动关系协调和劳动权益保护。完善劳动用工制度，落实职工带薪年休假制度。健全最低工资标准增长机制和工资支付保障长效机制。健全协调劳动关系三方机制，完善协调劳动关系三方委员会工作制度。完善劳动人事争议仲裁制度，健全有效衔接、标准统一的裁审衔接和工作协调机制。完善多部门综合治理和监察执法与刑事司法联动机制。定期发布职业薪酬信息和重点行业人工成本信息。

（二）保障措施。

——基层劳动就业和社会保障服务平台建设。充分依托现有条件和政府综合服务场所，完善旗县（市、区）、苏木乡镇两级劳动就业和社会保障服务设施设备，推进基层综合服务全覆盖，保障基层开展就业创业、社会保险经办等服务。农牧民工流动较为集中的盟市、旗县（市区）都要建立一个功能齐全的农牧民工综合服务平台。

——职业技能公共实训基地建设。充分利用现有设施设备，结合地区实际，建设一批区域性大型公共实训基地、盟市级综合型公共实训基地和旗县级地方产业特色型公共实训基地。

——自治区、盟市、旗县级人力资源市场建设项目。新建自治区人力资源综合服务中心，新建、改扩建一批盟市、旗县级人力资源综合服务平台，推进人力资源服务交流招聘场所、服务大厅、标准化培训教室等人力资源市场基础设施建设，切实改善综合就业创业和人才服务、劳动关系协调、劳动人事争议调解仲裁、劳动保障监察等服务条件。

——信息服务平台建设。全面升级改造自治区劳动就业核心业务子系统，加强就业网上服务大厅建设，推进公共就业服务全程信息化，实现各类就业信息统一发布和信息监测。以“12333”电话咨询为重点，配备必要的服务场地和设施设备，健全咨询服务队伍和服务机制，为社会公众提供政策咨询、信息查询、信息公开、在线受理和投诉举报等服务。

——创业孵化示范基地建设项目。集成落实各类创业扶持政策，继续实施创业园和创业孵化基地“以奖代补”项目，到2020年，力争打造100个以上特色突出、功能完备、承载力强、具有示范和带动效应，与区域优势产业高度契合的示范性创业孵化基地。

——促进家庭服务业发展计划。扶持优秀家庭服务企业和服务品牌建设，广泛开展国家“千户百强”、自治区“百户十强”家庭服务企业创建活动，推进家庭服务企业规模化、品牌化、规范化发展。加强家庭服务职业培训，每个盟市至少打造一个自治区级家庭服务职业培训示范基地。

——农牧民工返乡创业项目。鼓励返乡农牧民工发展农牧民合作社、家庭农牧场等新兴农牧业经营主体，从事特色种养殖业、绿色农畜产品加工业、休闲农牧业、乡村旅游业、农村牧区服务业等劳动密集型产业；支持返乡农牧民工从事电子商务创业，架设农畜产品从产地到市场的“直通车”；将农牧民工返乡创业园纳入区域创业园和创业孵化基地建设总体规划，依托现有各类园区等存量资源，整合创建

一批农牧民工返乡创业园和创业示范基地，争取国家和自治区“以奖代补”项目支持。

六、基本社会保险

按照兜底线、织密网、建机制的要求，全面建成覆盖全民、城乡统筹、权责清晰、保障适度、可持续的多层次社会保障体系，实施全民参保计划，保障公民在年老、疾病、工伤、失业、生育等情况下依法从国家和社会获得物质帮助。本领域服务项目共7项，具体包括：职工基本养老保险、城乡居民基本养老保险、职工基本医疗保险、生育保险、城乡居民基本医疗保险、失业保险、工伤保险。

（一）重点任务。

——社会保险政策制度。继续实行统账结合的城镇职工基本养老保险制度，完善个人账户，健全激励约束机制，提高收付透明度。落实机关事业单位养老保险制度改革举措。推进实施城乡居民基本养老保险制度。健全基本医疗保险稳定可持续的筹资和报销比例调整机制，在提高政府补助标准的同时逐步将个人缴费与城乡居民家庭收入水平挂钩。完善医保缴费参保政策，改进个人账户，开展门诊费用统筹。实现基本医保基金中长期精算平衡，增强制度可持续性。改革医保支付方式，合理控制医疗费用，整合城乡居民医保政策和经办管理。全面实施城乡居民大病保险制度。将生育保险与基本医疗保险合并实施。探索建立长期护理保险制度，开展长期护理保险试点。继续完善预防、补偿、康复三位一体的工伤保险制度体系。推动医疗保险、

失业保险、工伤保险逐步实现自治区级统筹。结合社会平均工资和物价变动等因素，合理确定相关社会保险待遇水平。

——社会保险关系转续。建立标准统一、全区联网的社会保障管理信息系统，完善并简化转续流程，推行网上认证、网上办理转续，力争实现区内及省域间社会保险待遇异地领取、直接结算，方便参保职工、失业和退休人员流动就业、异地生活。

（二）保障措施。

——社会保障卡工程。全面发行和应用社会保障卡，持卡人口覆盖率达到90%，实现社会保障一卡通，支持社会保障卡跨业务、跨地区、跨部门应用，建立社会保障卡应用平台和覆盖广泛的用卡终端环境，健全社会保障卡便民服务体系，完善社会保障卡规范管理和安全保障体系。

——自治区、盟市、旗县级社会保障服务设施建设。充分依托现有条件和政府综合服务场所，完善自治区、盟市、旗县级社会保障服务设施，推动改善社保经办等服务条件。

——全民社会保障信息化。建设自治区级公共服务信息化平台，支持各类业务系统和各类服务渠道的统一接入、有序整合和统筹调度，推动电话、网站、移动应用、短信、自助服务一体机等多种渠道的协同应用，实现一个窗口对外、一条龙服务。开展网上社保办理、个人社保权益查询、跨地区医保结算等互联网应用。

七、基本医疗卫生

建立健全覆盖城乡居民的基本医疗卫生制度，推进健康内蒙古建设，坚持计划生育基本国策，以基层为重点，以改革创新为动力，预防为主、蒙中西医并重，提高人民健康水平。本领域服务项目共 20 项，具体包括：居民健康档案、健康教育、预防接种、传染病及突发公共卫生事件报告和处理、儿童健康管理、孕产妇健康管理、老年人健康管理、慢性病患者管理、严重精神障碍患者管理、卫生计生监督协管、结核病患者健康管理、蒙中医药健康管理、艾滋病病毒感染者和病人随访管理、社区艾滋病高危行为人群干预、免费孕前优生健康检查、基本药物制度、计划生育技术指导咨询、农村牧区部分计划生育家庭奖励扶助、计划生育家庭特别扶助、食品药品安全保障。

（一）重点任务。

——重大疾病防治和基本公共卫生服务。建立专业公共卫生机构、综合医院和专科医院、基层医疗卫生机构“三位一体”的重大疾病防控机制，实施自治区基本和重大公共卫生服务项目，逐步扩展服务内容，提高服务质量和均等化水平。加强重大疾病联防联控，提高传染病、慢性病、精神障碍、地方病、职业病和出生缺陷等的监测、预防和控制能力。加强突发公共事件紧急医学救援能力、突发公共卫生事件监测预警和应急处理能力建设。深入开展爱国卫生运动和健康城市建设，开展卫生城镇创建，实施全国城乡环境卫生整洁行动，推进农村改厕，农村卫生厕所普及率达到 85%。加强居民身心健康教育和自我健康管理。

——医疗卫生服务。实施农村牧区卫生计生三级网络建设工程，巩固以旗县（市、区）医疗机构为龙头、苏木乡镇卫生院和嘎查村卫生室为基础的农村牧区三级卫生计生服务网络，继续完善固定与流动相结合的基层卫生计生服务体系。落实区域卫生规划和医疗机构设置规划，优化医疗卫生资源配置。深入实施健康扶贫。深化基层医改，巩固完善基本药物制度，全面推进公立医院综合改革，推动形成基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动的分级诊疗模式。完善蒙中医医疗服务体系，发挥蒙中医药特色优势，推动蒙中医药传承与创新。

——妇幼健康和计划生育服务管理。实施全面两孩政策，改革完善计划生育服务管理，实施生育登记服务。开展孕前优生健康检查，加强高危孕产妇和新生儿健康管理。提高妇女常见病筛查率和早诊早治率，扩大农村牧区妇女宫颈癌、乳腺癌项目检查覆盖范围。继续落实计划生育技术服务基本项目，将流动人口纳入城镇计划生育服务范围。加强出生人口性别比综合治理。完善农村牧区部分计划生育家庭奖励扶助制度、计划生育家庭特别扶助制度，继续实施“少生快富”工程。

——食品药品安全。实施食品安全战略，完善法规制度，提高安全标准，全面落实企业主体责任，提高监督检查频次和抽检检测覆盖面，实行全产业链可追溯管理。推行药品经营企业分级分类管理。加大农村牧区食品药品安全治理力度，完善对网络销售食品药品的监管。

（二）保障措施。

——基层医疗卫生服务能力提升。强化旗县级机构能力建设，每个旗县（市、区）重点办好 1-2 所旗县级公立医院（含旗县蒙中医院），每个苏木乡镇（街道办事处）办好 1 所标准化建设的苏木乡镇卫生院（社区卫生服务中心），每个嘎查村办好 1 个村卫生室，支持旗县域内千人口床位数不达标、业务用房面积缺口较大（含危房改造）的旗县级医院建设，打造 30 分钟基层医疗服务圈，基层医疗卫生机构标准化达标率达到 95%以上。

——疾病防治和基本公共卫生服务能力强化。加强卫生应急、疾病预防控制、精神卫生、血站、卫生计生监督能力建设。提高肿瘤、心脑血管疾病、呼吸系统疾病等疑难病症防治能力。支持肿瘤、心脑血管疾病、糖尿病、精神病、传染病、职业病、地方病等薄弱领域服务能力建设。

——妇幼健康服务保障。加强儿童医院和综合性医院儿科以及妇幼健康服务机构建设，合理增加产床。加快产科和儿科医师、助产士及护士人才培养。落实孕前优生健康检查，开展再生育技术服务。开发推广避孕节育、优生优育、生殖保健的新技术新产品。落实孕前优生健康检查，开展计划生育技术人员培训。实施再生育技术保障工程。

——蒙中医药传承创新。改善蒙中医医院基础设施条件，支持蒙中医重点学科和重点专科（专病）建设，开展区域蒙医中医诊疗中心建设项目，每所盟市级以上蒙医中医院至少要创建 6 个以上重点专

科、学科，每所旗县级以上蒙医中医医院至少创建 4 个重点专科（专病）或特色诊疗科，支持基层医疗卫生机构蒙医中医综合服务区（蒙医中医馆）建设，继续实施蒙医中医药传承与创新人才培养工程，实施蒙药中药民族药标准化行动计划。

——医疗卫生人才培养。加强住院医师规范化培训，到 2020 年，基本实现每万名城乡居民有 2 名全科医生。继续实施助理全科医生培训、全科医生转岗培训和农村牧区订单定向免费培养医学生，加强基层医务人员继续教育，完善城市医疗卫生人才对口支援农村牧区制度。

——食品药品安全治理体系建设。完善食品安全协调工作机制，健全检验检测等技术支撑体系和信息化监管系统，建立食品药品职业化检查员队伍，实现各级监管队伍装备配备标准化。

——人口健康信息化。建设远程医疗系统，积极利用移动互联网提供在线预约诊疗、健康咨询、检查检验报告查询等服务，提高重大疾病和突发公共卫生事件防控能力。统筹建设自治区、盟市、旗县（市、区）三级人口健康信息平台，完善全员人口信息、电子健康档案和电子病历三大数据库，实现各级各类医疗卫生机构信息系统与平台的互联互通。激活居民电子健康档案应用，健全基于互联网、大数据技术的分级诊疗信息系统。

八、基本社会服务

建立完善基本社会服务制度，为城乡居民提供相应的物质和服务等兜底帮扶，重点保障特定人群和困难群体的基本生存权与平等参

与社会发展的权利。本领域服务项目共 13 项，具体包括：最低生活保障、特困人员救助供养、医疗救助、临时救助、受灾人员救助、法律援助、老年人福利补贴、困境儿童保障、农村牧区留守儿童关爱保护、基本殡葬服务、优待抚恤、退役军人安置、重点优抚对象集中供养。

（一）重点任务。

——社会救助。推进城乡低保统筹发展，完善低保标准自然增长机制、与物价上涨挂钩联动机制，确保农村牧区低保标准到 2020 年不低于扶贫标准。健全完善低保对象认定办法，建立低保家庭贫困状况测算指标体系，完善信息核对机制。健全特困供养机构功能，制定特困人员供养服务标准体系。合理界定医疗救助对象，健全重特大疾病救助和疾病应急救助制度，探索完善重特大疾病医疗救助异地就医管理，加强与基本医疗保险、大病保险和其他救助制度的衔接。全面、高效实施临时救助制度，继续实施流浪乞讨人员救助，完善灾害救助制度，实现应救尽救、托底救助。

——社会福利。完善高龄津贴和对经济困难高龄、失能老年人的补贴制度，提高困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴标准，提高城乡社区卫生服务机构为老年人提供医疗保健服务能力。加强“12349”便民为老服务信息平台建设，推进医养结合发展。全面推进精神障碍患者社区康复服务。

——社会事务。建立和完善公民婚姻信息数据库，探索开展异地办理婚姻登记工作。完善儿童被收养前寻亲公告程序，全面建立收

养能力评估制度。进一步完善孤儿基本生活保障制度，做好困境儿童保障工作，统筹推进未成年人社会保护试点和农村牧区留守儿童关爱保护。推进基本殡葬公共服务，巩固提高遗体火化率，推行火葬区骨灰和土葬改革区遗体规范、集中节地生态安葬。

——优抚安置。全面落实优抚安置各项制度政策，提升对复员退伍军人、军休人员的优抚安置和服务保障能力。全面落实退役士兵安置政策，加强退役士兵就业创业培训，扶持自主就业退役士兵就业创业。完善优抚政策和优抚对象抚恤优待标准调整机制，逐步提高抚恤优待标准。将优抚安置对象优先纳入社区服务、养老服务、医疗卫生服务等体系，探索建立优抚安置对象社会化服务平台。

（二）保障措施。

——社会救助经办服务体系建设。充分依托现有条件和政府综合服务场所，推动苏木乡镇人民政府和街道办事处设置社会救助经办平台，加强社会救助管理信息系统与居民家庭经济状况核对系统的整合、集成，提升基层社会救助经办服务能力。

——公共法律服务体系建设。加强法律援助综合服务平台和便民窗口、法律服务中心（站、工作室）、“12348”法律服务热线等基础设施建设，改善服务条件。加强基层普法阵地、人民调解组织、司法鉴定机构建设，健全服务网络。

——养老服务体系建设。重点支持为失能、半失能老人和城乡低保、特困人员等困难群体以及优抚对象等特殊群体服务的老年养护院、社区老年人日间照料中心、荣誉军人休养院、光荣院、农村牧区

特困人员供养服务机构等养老服务设施建设，增加护理型、养护型、临终关怀型床位和设施设备。推进无障碍通道、老年人专用服务设施建设，实施培养培训“万名养老护理人员计划”。搭建养老信息服务网络平台，推广应用便携式体检、紧急呼叫监控等设备。

——社会福利服务设施建设。加强盟市、旗县（市、区）社会福利院建设，对年久失修的社会福利院分期分批进行维修改造。支持尚无社会福利设施的盟市建设一所为特殊困难精神障碍患者提供集中养护服务的精神卫生社会福利机构。建设一批旗县（市、区）儿童福利设施。依托现有社会福利设施资源，试点建设旗县未成年人保护设施。

——殡葬服务设施建设。在火葬区尚无殡仪馆的旗县（市、区）新建殡仪馆，对已达危房标准、设施设备陈旧的殡仪馆进行改造或改扩建。更新改造已达到强制报废年限或不符合国家环境保护标准的火化炉。试点建设旗县（市、区）公益性骨灰安放设施。

——自然灾害救助物资储备体系建设。科学稳妥推进自治区救灾物资储备库（代储点）建设，形成分级管理、反应迅速、布局合理、规模适度、种类齐全、功能完善、保障有力、符合区情的自治区—盟市—旗县（市、区）—苏木乡镇四级救灾物资储备体系。完成10个盟市级和43个旗县级及55个苏木乡镇储备库（点）新建和改扩建工作，加强辐射带动能力，满足各地区救灾工作需求。

——社会工作者队伍建设。全面推进“三社联动”、服务群众工作，培育支持“草原英才”社会工作人才和团队，着力推进社会工

作“三区”计划、“部蒙”“京蒙”合作计划、“百人计划”、边疆民族社工建设计划等项目，提升社会工作服务专业化、职业化、标准化水平。

九、基本住房保障

建立健全基本住房保障制度，加大保障性安居工程建设力度，加快解决城镇居民基本住房问题和农村牧区困难群众住房安全问题，更好保障住有所居。本领域服务项目共3项，具体包括：公共租赁住房、城镇棚户区住房改造、农村牧区危房改造。

（一）重点任务。

——公共租赁住房。转变公共租赁住房保障方式，实行实物保障与租赁补贴并举，推进公共租赁住房货币化。支持公共租赁住房保障对象通过市场租房，政府对符合条件的家庭给予租赁补贴。完善租赁补贴制度，结合市场租金水平和保障对象实际情况，合理确定租赁补贴标准。结合推进新型城镇化和户籍制度改革进程，适当降低新就业无房职工和在城镇稳定就业的外来务工人员申请公共租赁住房的准入门槛，将公共租赁住房保障范围由城镇户籍家庭扩大到城镇常住人口家庭。健全保障性住房投资运营和准入退出机制。

——城镇棚户区住房改造。基本完成城镇棚户区和危房改造任务。把城市规划范围内所有城中村、城郊村和城市危房、重点镇和较大建制镇棚户区、符合条件的老旧小区综合整治改造及非成套住房（包括无上下水、无供热设施等的住房）改造纳入棚改政策范围。将

棚户区改造与城市更新、产业转型升级更好结合起来，进一步完善配套基础设施，加强工程质量监管。

——农村牧区危房改造。合理确定农村牧区危房改造补助对象和标准，优先帮助住房最危险、经济最贫困农牧户解决最基本的住房安全问题。加快推进贫困地区危房改造，按照精准扶贫、精准脱贫要求，重点解决建档立卡贫困户、低保户、农村牧区分散供养特困人员、贫困残疾人家庭的基本住房安全问题。结合农村牧区危房改造，逐步提升农村牧区基本居住功能和保护传统风貌。

（二）保障措施。

——保障必要用地需求。在土地利用年度计划中根据保障性住房建设需要，单独列出，做到应保尽保。依法收回的闲置土地、具备净地出让条件的储备土地和农用地转用计划指标，应优先保证保障性住房用地需求。

——实施财税优惠政策。统筹运用政府财力，加大对基本住房保障的支持力度。继续落实好城镇保障性安居工程建设和运营管理涉及的行政事业性收费、政府性基金（含土地出让收入）以及相关税收减免政策。土地出让收益用于保障性安居工程的比例不低于 10%。

——加大融资支持力度。支持符合条件的企业发行债券融资，用于保障性安居工程建设。进一步发挥开发性、政策性金融机构作用，加大对棚户区改造项目的信贷支持力度。鼓励商业银行在风险可控、商业可持续的前提下，开发适合住房租赁业务发展需要的信贷产品。

——合理确定住房价格。依据当地经济社会发展水平、保障对象的承受能力以及建设成本等因素，合理制定、调整保障性住房价格或租金标准。

十、基本公共文化体育

构建现代公共文化服务体系和全民健身公共服务体系，促进基本公共文化服务和全民健身基本公共服务标准化、均等化，更好地满足人民群众精神文化需求和体育健身需求，提高全民文化素质和身体素质。本领域服务项目共 10 项，具体包括：公共文化设施免费开放、送地方特色乌兰牧骑等文艺演出、收听广播、观看电视、观赏电影、读书看报、少数民族文化服务、参观文化遗产、公共体育场馆开放、全民健身服务。

（一）重点任务。

——公共文化。落实国家基本公共文化服务指导标准和自治区实施标准。深化公益性文化事业单位改革，积极搭建公益性文化活动平台，以群众需求为导向，推行“菜单式”“订单式”公共文化服务。加大政府向社会力量购买公共文化服务力度。深入推进公共图书馆、博物馆、美术馆、文化馆、科技馆和综合文化站免费开放工作。以旗县级文化馆、图书馆为中心推进总分馆制，实现农村牧区、城市社区公共文化服务资源整合和互联互通。加强文化遗产保护。

——广播影视。进一步完善全区广播电视覆盖体系，统筹地面无线、有线网络、直播卫星三种技术覆盖方式，基本实现数字广播电视户户通，健全长效维护体系。推动应急广播体系建设，将应急广播

体系由行政村向自然村延伸，向城镇拓展。提升新闻出版广播影视监管能力。加强广播电视数字微波传输支线建设，扩宽广播电视资源传输覆盖渠道。进一步规范农村牧区电影放映标准、措施和长效机制，逐步更新设备，增强影片供给能力。进一步提升蒙古语广播电视节目制作与译制能力，更好地满足农牧区少数民族群众收听收看需求。

——新闻出版。落实《内蒙古自治区全民阅读中长期规划（2016-2025年）》，加强残疾人等特殊群体的基本阅读权益保障，扶持实体书店发展。加强草原书屋工程建设，推动草原书屋提效升级。服务“三农三牧”，加强“三农三牧”出版物发行和赠阅。积极推动绿色印刷，扶持绿色印刷企业发展。推动少数民族语言文字及双语出版物的出版发行、数字化传播和少数民族语言文字作品的创作，加大各级对蒙古文报刊发行的支持力度，扩大赠阅范围。

——群众体育。落实全民健身行动计划，促进全民健身与全民健康深度融合。倡导公民学会2种以上体育健身方法，每周参加不少于3次、每次保证1小时中等强度的健身活动。推广每个苏木乡镇、社区成立一个体育健身组织、配备一名社会体育指导人员、开展一项适合人群和地域特点的群众体育品牌活动。开展国民体质监测，普及科学健身知识和健身方法，推动全民健身生活化。推行各类公共体育场馆免费或低收费开放。大力发展少数民族传统体育。全面实施青少年体育活动促进计划，培养青少年体育爱好和运动技能，推广普及乒乓球、羽毛球、足球、篮球、排球和冰雪运动等。

（二）保障措施。

——公共文化服务体系建设。新建、改扩建一批盟市级公共图书馆、文化馆，加强旗县级图书馆、文化馆建设，为每个贫困旗县文化馆、图书馆各配备一辆流动文化车、流动图书车。支持国有院团建设必要的排练场所。在苏木乡镇（街道）和嘎查村（社区）统筹建设集宣传文化、党员教育、科学普及、体育健身等功能于一体的综合性文化服务中心。

——广播影视服务体系建设。加强贫困地区旗县级广播电视播出机构制播能力建设、广播电视无线发射台站基础设施建设、广播电视户户通工程、自治区本级广播电视数字化高清无线覆盖工程，实施广播村村响项目。加强蒙古语节目交互平台建设。实施农村牧区电影放映工程，继续巩固“一村一月放映一场电影”成果。加强少数民族语言广播影视节目译制、制作、播出和传输覆盖能力建设。

——新闻出版服务体系建设。实施“全民阅读设施建设、精品推荐、品牌创建、社会普及、全民参与、数字化推广”六大工程。在苏木乡镇、社区、学校统筹建设阅读中心、实体书店、公共数字阅读终端。合理规划建设农村牧区和中小城市出版物发行网点，建设城乡阅读栏（屏），支持革命老区、边境地区、牧区、贫困地区公共阅读设施建设。实施少数民族新闻出版东风工程、少数民族文化资源数字出版促进工程、盲文出版工程。

——遗产保护服务体系建设。建立全区文物保护及馆藏文物信息库、文物安全监测信息平台，实现全区文物保护利用的科学、规范、可持续发展。推动建设一批专业性非遗保护展示场馆，加大传承基地

和文化生态保护区建设力度。全面实施“千校万户”计划，大力加强非遗生产性保护。开展“双百保护”工程。实施民族传统工艺振兴计划。

——公共体育服务设施建设。重点支持足球场地设施、中小型全民健身中心、旗县级体育场、农牧民体育健身工程、社区多功能运动场、冰雪运动设施、科学健身指导服务平台等建设。鼓励有条件的地区建设滑冰馆、游泳馆。改造旧厂房、仓库、老旧商业设施等用于体育健身，在现有公园、绿地中增设健身步道等体育健身场地，拓展公共体育设施场所。

——数字文化服务平台建设。推动全区文化信息资源共享、数字图书馆博物馆建设等公共数字文化工程建设。提高公共文化大数据采集、存储和分析处理能力。科学规划公共数字文化资源，建设分布式资源库群，实施“互联网+中华文明”行动计划，深度挖掘整合中华优秀传统文化资源，开发特色数字文化产品。

十一、残疾人基本公共服务

提供适合残疾人特殊需求的基本公共服务，为残疾人平等参与社会发展创造便利化条件和友好型环境，让残疾人安居乐业、衣食无忧，生活得更加殷实、更加幸福、更有尊严。本领域服务项目共11项，具体包括：困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴、无业重度残疾人最低生活保障、贫困残疾人基本型辅助器具和家庭无障碍改造补贴、残疾人基本社会保险个人缴费资助和保险待遇、残疾人基本

住房保障、残疾人托养服务、残疾人康复、残疾人教育、残疾人职业培训和就业服务、残疾人文化体育、无障碍环境支持。

（一）重点任务。

——残疾人基本生活。全面落实困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴制度。生活困难、靠家庭供养且无法单独立户的成年无业重度残疾人，经个人申请，可按照单人户纳入最低生活保障范围。对获得最低生活保障后仍有困难的重度残疾人采取必要措施给予生活保障。完成农村牧区贫困残疾人家庭存量危房改造。

——残疾人就业创业和社保服务。为有劳动能力和就业意愿的城乡残疾人免费提供就业创业服务，按规定提供免费职业培训。落实好针对就业困难残疾人的各项就业援助和扶持政策，为智力、精神和重度肢体残疾人提供辅助性、支持性就业服务等。落实贫困和重度残疾人参加社会保险个人缴费资助政策，完善重度残疾人医疗报销制度，做好重度残疾人就医费用结算服务。

——残疾人康复、教育、文体和无障碍服务。继续实施残疾儿童抢救性康复、贫困残疾人辅助器具适配、防盲治盲、防聋治聋等重点康复项目，广泛开展残疾人社区康复。加大贫困残疾人家庭无障碍改造资金的投入力度。积极构建多元化康复服务体系、多层次康复保障制度，普遍满足城乡残疾人的基本康复服务需求。协同推进残疾预防行动计划。积极推进残疾儿童、青少年包括义务教育和高中阶段教育在内的12年免费教育。加强国家通用手语、通用盲文的规范与推广。推动公共文化体育机构免费或优惠向残疾人开放，为视力、听

力残疾人等提供特需文化服务。加快推进公共场所和设施的无障碍改造。大力发展残疾人慈善事业和专业社会工作服务、志愿助残服务。

（二）保障措施。

——残疾人服务体系建设。统筹规划城乡残疾人服务设施建设，加大对盟市、旗县级残疾人康复、托养和综合服务设施的项目立项和设备补助资金投入力度，支持各地建设一批专业化残疾人康复设施、托养设施和综合服务设施，推动形成功能完善、网络健全的残疾人专业康复和托养服务体系。

——县域残疾人综合服务能力提升。强化旗县级残疾人康复、托养、职业培训、辅助器具适配、文化体育等服务能力，充分发挥基层公共服务设施助残功能，推动形成旗县（市、区）、苏木 乡镇、嘎查村（居）三级联动互补的残疾人基层服务网络。

——特殊教育基础能力提升。依托现有特教学校构建特殊教育资源中心，提升特殊教育普及水平、保障条件和教育质量。完善特殊教育体系，积极创造条件保障完成义务教育且有意愿的残疾学生有机会接受适宜的中等职业教育。

——残疾人服务专业人才培养。完善残疾人康复、特殊教育、护理照料、就业服务、社会工作等相关职业和工种。加强高等院校特殊教育专业建设，在师范院校普遍开设特殊教育必修课程，建立残疾人社会工作者队伍。

——残疾人服务信息化。完善残疾人人口基础信息和基本服务需求信息数据管理系统。搭建残疾人就业创业网络服务平台。加快推

进智能化残疾人证试点。鼓励支持服务残疾人的电子产品、移动应用软件等开发应用。

十二、促进均等共享

以贫困地区和贫困人口为重点，着力扩大覆盖范围、补齐短板、缩小差距，不断提高城乡、区域、人群之间基本公共服务均等化程度。

（一）推动各类人群基本公共服务全覆盖。

——脱贫攻坚。全面落实自治区《贯彻落实〈中共中央、国务院关于打赢脱贫攻坚战的决定〉的意见》精神，在全区贫困旗县中着力实施转移就业、医疗保障和救助、教育、低保兜底等脱贫攻坚行动计划，同步推动医疗卫生、文化惠民等扶贫专项工作开展，保障贫困人口的义务教育、基本医疗、住房安全等基本公共服务，推动基本公共服务主要领域指标达到全国平均水平。在产业脱贫、易地搬迁脱贫、转移就业脱贫等工作中，按照精准扶贫、精准脱贫的要求，确保基本公共服务不留缺口。促进地区对口帮扶，加大基本公共服务资金、项目和人才支援力度。

——重点帮扶特殊困难人群。对农村牧区留守人员和残疾人进行全面摸底排查，建立详实完备、动态更新的信息台账，逐步完善场所设施条件，满足农村牧区留守儿童临时照料需要。在外出就业较为集中的农村牧区，充分利用布局调整后闲置资源开展托老、托幼等关爱服务。健全孤儿、弃婴、法定抚养人无人抚养儿童、低收入家庭重

病重残等困境儿童的保障体系。对低保家庭中的老年人、未成年人、重度残疾人等重点救助对象，提高救助水平，确保基本生活。

——促进城镇常住人口基本公共服务全覆盖。深化户籍制度改革，推动有能力在城镇稳定就业和生活的农牧业转移人口举家进城落户。推进居住证制度覆盖全部未落户城镇常住人口，加大对农牧业转移人口市民化的财政支持力度并建立动态调整机制，保障居住证持有人在居住地享有教育、就业、卫生等领域的基本公共服务。为农牧民工提供新市民培训服务，提高农牧民工综合素质和融入城市的能力。

（二）促进城乡区域均等化。

——缩小城乡服务差距。加快义务教育、社会保障、公共卫生、劳动就业等制度城乡一体设计、一体实施。重点以旗县（市、区）为基本单位，有步骤、分阶段推动规划、政策、投入、项目等同城化管理，统筹设施建设和人员安排，推动城乡服务标准、服务质量统一衔接。健全农村牧区基础设施投入长效机制，重点加强农村牧区和接纳农牧民转移人口较多的城镇社会事业基础设施建设。鼓励和引导城镇公共服务资源向农村牧区延伸，促进城市优质资源向农村牧区辐射。

——提高区域服务均等化水平。加大基本公共服务薄弱地区扶持力度，通过完善事权划分、规范转移支付等方式，逐步缩小盟市间、县域间服务差距。强化跨区域统筹合作，促进服务项目和标准水平衔接。先期推进呼包鄂区域基本公共服务均等化，形成可复制、可推广的经验。

——夯实基层服务基础。整合相关资源，持续改善基层各类公共服务设施条件。推动城乡基层综合公共服务平台统筹发展和共建共享，推行一站式办理、上门办理、预约办理、自助办理、同城通办、委托代办等服务，简化办事环节和手续，优化服务流程，明确办理时限。在边远、高寒和人口分散的农牧区，配备必要的教学点，开展卫生巡诊等上门服务。

十三、创新服务供给

紧扣增进民生福祉，加快推进社会事业改革，吸引社会力量参与，扩大基本公共服务有效供给，提高服务质量和水平。

（一）培育多元供给主体。

——加快事业单位分类改革。理顺政府与事业单位在基本公共服务供给中的关系，强化提供基本公共服务事业单位的公益属性，推动去行政化和去营利化，逐步将有条件的事业单位转为企业或社会组织。进一步落实事业单位法人自主权，深化人事、收入分配等配套制度改革，确保依法决策、独立自主开展活动并承担责任。

——积极引导社会力量参与。进一步规范和公开基本公共服务机构设立的基本标准、审批程序，明确审批时限，鼓励有条件的地方采取招标等方式确定举办或运营主体。积极推动基本公共服务领域民办非营利性机构享受与同行业公办机构同等待遇。

——大力发展社会组织。深化社会组织登记管理制度改革，落实税收优惠政策。加强社会组织孵化培育和人才扶持，采取人员培训、项目指导、公益创投等多种途径和方式，提升社会组织承接政府购买

服务能力。采取降低准入门槛、加强分类指导和业务指导等办法，大力培育发展社区社会组织，支持其承接基层基本公共服务和政府委托事项。

（二）推动供给方式多元化。

——推进政府购买公共服务。能由政府购买服务提供的，政府不再直接承办，按照一定的方式和程序，交由具备条件、信誉良好的社会组织、机构、事业单位和企业等承担。制定实施政府购买公共服务指导性目录，确定政府购买公共服务的种类、性质和内容，规范项目实施方案、信息发布、合同签订、项目监管、绩效评价等流程，根据承接主体服务内容和质量，合理确定绩效评价指标体系或补贴标准。

——加强政府和社会资本合作。能由政府和社会资本合作提供的，广泛吸引社会资本参与。政府通过投资补助、基金股权投资等多种方式支持。在实践证明有效的领域，推行通过公开招标、邀请招标、竞争性磋商、竞争性谈判等多种方式，公平选择具有相应管理经验、专业能力、融资实力以及信用状况良好的社会资本作为合作伙伴。

——鼓励发展志愿和慈善服务。广泛动员志愿服务组织与志愿者参与基本公共服务提供，定期发布志愿服务项目需求和岗位信息，建立健全志愿服务记录制度，完善激励保障措施。发挥慈善组织、专业社会工作服务机构在基本公共服务提供中的重要补充作用，落实慈善捐赠的相关优惠政策。

——扩大开放交流合作。鼓励通过合资、合作等方式，支持合作办医，共建养老和残疾人托养机构。加强公共教育、公共文化体育等领域对外交流与合作。借鉴国际先进管理和服务经验，提升基本公共服务供给质量和水平。

（三）提升信息化水平。

——发展“互联网+”益民服务，促进服务办理更加便捷。加快互联网与政府公共服务体系的深度融合，推动公共数据资源开放，促进公共服务创新供给和服务资源整合，构建面向公众的一体化在线公共服务体系。推动具备条件的服务事项实行网上受理、网上办理、网上反馈、实时查询，对暂不具备条件的事项提供全程在线咨询服务。

——推动数据资源开放共享。依托城市统一政府公共服务信息平台，拓展直接面向城乡社区的信息化应用系统，实现公共服务基础信息资源集中采集，推动跨部门、跨区域、跨行业信息互联互通和资讯交换共用。积极应用大数据先进理念、技术和资源，及时了解公众服务需求，动态掌握实施效果。

十四、强化资源保障

优化资源配置，加强财力保障，加大重大工程项目、服务管理人才和规划用地等投入力度，为促进基本公共服务均等化提供支撑。

（一）提升财政保障能力。

——加大财政投入力度，提高资金使用效率。稳定基本公共服务投入，明确保障措施和《清单》项目支出责任，确保服务项目及标准落实到位。自治区各级财政要为提高贫困地区基本公共服务水平提

供必要支持。加大地方政府债券对基本公共服务保障的支持力度。完善资金管理办法，提高项目管理水平。统筹安排、合理使用、规范管理各类公共服务投入资金。加大对革命老区和集中连片特困地区基础设施、基层政权和社会管理能力建设等项目支持力度。对医院、学校、保障性住房等建筑质量实行单位负责人和项目负责人终身负责制。

——优化转移支付结构。推进转移支付制度改革，增加一般性转移支付规模和比例，清理、整合、规范专项转移支付，加大自治区转移支付对各盟市基本公共服务财力差距的调节力度。重点增加对老少边穷地区的转移支付，缩小地区间公共服务保障财力差距，提高旗县级财政保障能力，引导地方将一般性转移支付资金投入到民生等重点领域。

（二）加强人才队伍建设。

——加强人才培养培训。支持高等院校和中等职业学校扩大专业服务和管理人才培养规模。健全从业人员继续教育制度，强化定岗、定向培养，完善远程教育培训。建立政府、社会、用人单位和个人相结合的投入机制，对参加相关职业培训和职业技能鉴定的人员，按规定给予补贴。探索公办与非办公公共服务机构在技术和人才等方面的合作机制，对非公办机构的人才培养、培训和进修等给予支持。

——促进人才合理流动。实施城市对农村牧区的人才对口支持政策，引导公共服务和管理人才向基层流动。深化公办机构人事制度改革，健全公开招聘和竞争上岗制度，推动服务人员保障社会化管理，逐步由身份管理向岗位管理转变。

——提升基层人员能力。完善基层人员工资待遇、职称评定、医疗保险及养老保障等激励政策。推进基层公共服务队伍轮训，实施高校毕业生基层培养计划，继续做好“三支一扶”计划、大学生村官计划、农村教师特岗计划、全科医生特岗计划、社会工作专业人才培养等工作。鼓励通过优化编制资源配置、积极推进政府购买服务等方式，保障基层服务力量。

（三）完善配套政策体系。

——加强规划布局和用地保障。综合服务半径、服务人口、资源承载能力等因素，对城乡公共服务设施进行统筹布局。结合新型城镇化和人口发展趋势，对土地供给进行前瞻规划，优先保障基本公共服务建设用地。新建居住区要按相关规定，完善教育、卫生、文化体育、养老托幼、社区服务等配套设施，并在合理服务半径内尽量集中安排。

——建立健全服务标准体系。落实国家基本公共服务各领域设施建设、设备配置、人员配备、经费投入、服务规范和流程等具体标准，推动城乡、区域之间标准衔接。推进基本公共服务标准化工程建设，在有条件的地区开展公共服务标准化试点。

——强化社会信用体系支撑。增强全民诚信意识，健全个人信用档案。加强公共服务行业自律和社会监督，将公共服务机构、从业人员、服务对象诚信情况记入信用记录，纳入自治区信用信息共享平台，对严重失信主体采取失信惩戒或依法强制退出等措施。

十五、推进规划实施和监督评估

按照长效可行、分工明晰、统筹有力、协调有序的要求，扎实推进规划实施和监督评估，促进政策和项目落地。

（一）明确责任分工。

——自治区各有关部门要按照职责分工，明确工作责任和进度安排，推动各领域重点任务、保障措施和《清单》项目有效落实。要加强部门间统筹协调，共同研究推动解决基本公共服务均等化工作中跨部门、跨行业、跨区域及政策创新等重大问题。

——各盟行政公署、市人民政府，各旗县（市、区）人民政府负责推进落实国家和自治区确定的基本公共服务清单及相关政策措施，制定办事指南，明确责任单位，优化服务流程，提高质量效率，保证清单项目落实到位，并及时向上级政府和有关部门报告进展情况。

（二）加强监督问责。

——自治区发展改革委要会同自治区统计局等有关部门，建立健全我区基本公共服务综合评估指标体系，推进基本公共服务基础信息库建设，开展年度统计监测。适时组织开展本规划实施情况评估，重大情况及时向自治区人民政府报告。

——自治区各有关部门、各盟行政公署、市人民政府要建立政府主导与社会参与的良性互动机制，推动政务公开和政府信息公开，拓展公众参与渠道，做好舆情监测预警和应对，定期开展基本公共服务需求分析和社会满意度调查，及时妥善回应社会关切。

——各盟行政公署、市人民政府要加强绩效评价和监督问责，强化过程监管，把本规划落实情况纳入绩效考核。要依法接受同级人大及其常委会的监督，自觉接受人民政协的民主监督，接受社会和人民群众监督。

内蒙古自治区行业协会商会与行政机关脱钩试点方案

内蒙古自治区党委办公厅 自治区人民政府办公厅关于印发《内蒙古自治区行业协会商会与行政机关脱钩试点方案》的通知

厅发[2016)20 号

各盟市委，盟行政公署，市人民政府，自治区各部，委，办，厅，局和各人民团体：

《内蒙古自治区行业协会商会与行政机关脱钩试点方案》已经自治区党委，政府同意，并经国家行业协会商会与行政机关脱钩联合工作组批复，现印发给你们，请认真抓好落实，确保如期完成试点工作。

中共内蒙古自治区委员会办公厅

内蒙古自治区人民政府办公厅

2016年7月18日

内蒙古自治区行业协会商会与行政机关脱钩试点方案

按照《中共中央办公厅，国务院办公厅关于印发<行业协会商会与行政机关脱钩总体方案>的通知》(中办发 [2015]39 号)要求和《内蒙古自治区全面深化改革重要举措实施规划(2014-2020 年)》工作部署，为进一步规范市场经济秩序，加快政府职能转变，现就开展自治区行业协会商会与行政机关脱钩第一批试点，制定如下方案。

一、总体要求

按照“政社分开，管办分离”的原则，突出重点，把握节奏，积极稳妥推进行业协会商会与行政机关脱钩，理清政府、市场，社会关系，促进行业协会商会自主办会、自律发展，充分发挥行业协会商会协调市场主体利益、规范市场经济秩序、促进政府职能转变的作用。

二、脱钩的主体和范围

脱钩的主体是行政机关与其主办、主管、联系，挂靠的行业协会商会，其他参照公务员法管理的单位与其主办，主管，联系、挂靠的行业协会商会，参照本方案执行。

参加脱钩的行业协会商会应同时具有以下特征:会员主体为从事相同性质经济活动的单位，同业人员，或同地域的经济组织;名称以“行业协会”“协会”“商会”“同业公会”“联合会”“促进会”等字样为后缀;在自治区民政厅依法登记的社会团体法人。

三、脱钩的主要任务

(一)机构分离，规范综合监管关系

取消行政机关(包括下属单位)与行业协会商会的主办、主管，联

系和挂靠关系。行业协会商会依法直接登记和独立运行。行政机关依据职能对行业协会商会提供服务并依法监管。

行政机关或事业单位与行业协会商会合署办公的，逐步将机构、人员和资产分开，行政机关或事业单位不再承担行业协会商会职能。

(二)职能分离，规范行政委托和职责分工关系

厘清行政机关与行业协会商会的职能 剥离行业协会商会现有的行政职能，法律法规另有规定的除外。业务主管单位对剥离行业协会商会有关行政职能提出具体意见。

加快转移适合由行业协会商会承担的职能。行政机关对适合由行业协会商会承担的职能，制定清单目录，按程序移交行业协会商会承担，并制定监管措施、履行监管责任。

(三)资产财务分离，规范财产关系

行业协会商会应执行民间非营利组织会计制度，单独建账、独立核算。没有独立账号、与行政机关会计合账、财务由行政机关代管或集中管理的行业协会商会，要设立独立账号，单独核算，实行独立财务管理。

对原有财政预算支持的全区域性行业协会商会，逐步通过政府购买服务等方式支持其发展，2017年底前，取消全区域性行业协会商会的财政直接拨款。

按照财政部门、机关事务主管部门统一部署和有关规定，各业务主管单位对其主管的行业协会商会财务资产状况进行全面摸底和清查登记，厘清财产归属。财政部门会同机关事务主管部门按照所有权，

使用权相分离的原则，制定行业协会商会使用国有资产(包括无形资产)管理办法，确保国有资产不流失，确保行业协会商会的正常运行和发展。

行业协会商会占用的行政办公用房，超出规定面积标准的部分限期清理腾退:符合规定面积标准的部分暂由行业协会商会使用，2017年底前按照《中共中央办公厅，国务院办公厅关于党政机关停止新建楼堂馆所和清理办公用房的通知》(中办发(2013)17号)及自治区有关规定清理腾退，原则上应实现办公场所独立。具体办法由机关事务主管部门会同有关部门制定。

(四)人员管理分离，规范用人关系

行业协会商会具有人事自主权，在人员管理上与原主办、主管，联系和挂靠单位脱钩，依法依规建立规范用人制度，逐步实行依章程自主选人用人。

行政机关不得推荐，安排在职和退(离)休公务员到行业协会商会任职兼职。现职和不担任现职但未办理退(离)休手续的党政领导干部及在职工作人员，不得在行业协会商会兼任职务，领导干部退(离)休后三年内一般不得到行业协会商会兼职，个别确属工作特殊需要兼职的，应当按照干部管理权限审批:退(离)休三年后到行业协会商会兼职，须按干部管理权限审批或备案后方可兼职。

对已在行业协会商会中任职，兼职的公务员，按相关规定进行一次性清理，任职的在职公务员，脱钩后自愿选择去留:退出行业协会商会工作的，由所属行政机关妥善安置:本人自愿继续留在行业协会

商会工作的，退出公务员管理，不再保留公务员身份。在行业协会商会兼职的公务员，要限期辞去兼任职务。

行业协会商会全面实行劳动合同制度，与工作人员签订劳动合同，依法保障工作人员合法权益，工作人员的工资，由行业协会商会按照国家有关法律，法规和政策确定，行业协会商会及其工作人员按规定参加基本养老、基本医疗等社会保险和缴存住房公积金。

行业协会商会与行政机关脱钩后，使用的事业编制相应核销，现有事业人员按国家有关规定参加机关事业单位养老保险。历次政府机构改革分流人员仍执行原定政策。

(五)党建、外事等事项分离，规范管理关系

行业协会商会的党建，外事，人力资源服务等事项与原主办，主管、联系和挂靠单位脱钩，行业协会商会与行政机关脱钩过程中，党建工作仍由原业务主管部门管理，脱钩后的党建工作，由自治区非公有制经济组织和社会组织党工委统一领导；行业协会商会脱钩后，外事工作由自治区人民政府按中央有关外事管理规定执行，不再经原主办，主管，联系和挂靠单位审批，行业协会商会主管和主办的新闻出版单位的业务管理，按照文化体制改革相关要求和新闻出版行政管理部门有关规定执行。人力资源服务等事项由行业协会商会住所地有关部门按职能分工承担。

四、工作机制及配套政策

(一)建立工作机制

按照《内蒙古自治区人民政府办公厅关于成立自治区行业协会商

会与行政机关脱钩联合工作组的通知》(内政办字 (2015)171 号)要求, 自治区行业协会商会与行政机关脱钩联合工作组(以下简称联合工作组)负责组织实施全区性行业协会商会脱钩工作, 指导和督促各盟市, 旗县(市, 区)开展脱钩工作。

(二)明确责任分工

各相关职能部门按照本方案和职能分工, 落实相关政策和措施。自治区发展改革委, 民政厅负责统筹协调, 督促检查脱钩工作。审计厅负责对资产清查结果进行抽查监督, 审计脱钩过程中财政资金使用情况。各业务主管单位负责逐个制定行业协会商会脱钩实施方案, 落实各项工作, 并向社会公开。

本方案印发后一个月内, 有关职能部门研究提出相关配套改革措施或办法;自治区党委组织部会同直属机关工委、民政厅提出全区性行业协会商会与行政机关脱钩后党建工作管理体制调整的实施办法, 明确党的思想、组织、作风、反腐倡廉和制度建设的具体任务, 切实加强党对行业协会商会党建工作的领导; 自治区编办会同发展改革委, 财政厅, 人力资源社会保障厅, 民政厅等部门提出行业协会商会与行政机关脱钩涉及机构编制和职能职责调整的意见;自治区民政厅牵头制定全区性行业协会商会主要负责人任职管理办法; 自治区财政厅会同机关事务管理局等有关部门提出行业协会商会资产清查和国有资产管理规定, 财政厅提出逐步取消财政拨款的具体操作办法, 财政厅会同发展改革委等部门提出购买行业协会商会服务的具体措施;自治区机关事务管理局会同有关部门提出清理腾退全区性行业

协会商会占用行政办公用房的具体办法。

(三)完善支持政策和综合监管体制

完善政府购买服务机制，及时公布购买服务事项和相关信息，支持行业协会商会转型发展。规范行业协会商会承接政府委托的行政事业性收费事项，对符合条件的非营利组织落实企业所得税优惠政策，鼓励行业协会商会参与制定相关立法、政府规划，公共政策，行业标准和行业数据统计等事务，建立职能部门与行业协会商会信息资源共享机制，鼓励和促进行业协会商会间公平有序竞争

完善政府综合监管体系 自治区民政、财政，税务、审计、价格等有关职能部门要按职能分工加强行业协会商会登记，负责人任职、涉税行为，收费及价格行为等方面的监管，明确监管责任，落实监管措施：各级纪检监察机关加强监督执纪问责，建立行业参会商会信用承诺制度，完善行业协会商会的信用记录，建立综合信用评级制度。行业协会商会要按照建立现代社会组织要求，建立和完善产权清晰，权责明确，运转协调，制衡有效的法人治理结构。

五、稳妥开展脱钩试点

全区性行业协会商会与行政机关脱钩试点工作由自治区民政厅牵头负责。按照试点先行，分步推进的原则，2016年开展第一批试点，2017年总结经验，扩大范围，再选择金区性行业协会商会的30%开展第二批试点。2018年完善脱钩体制机制，未脱钩的全区性行业协会商会全部纳入脱钩范围。

2016年第一批试点本着先易后难、稳妥推进的原则，兼顾不同

类型，行业和部门，根据各业务主管部门推荐，参考全国性行业协会商会脱钩试点名单，选择 10 家全区性行业协会商会开展脱钩试点，具体安排为：自治区发展改革委 3 家，国土资源厅 1 家，水利厅 1 家，农牧业厅 1 家，林业厅 1 家，粮食局 1 家，妇联 1 家，贸促会 1 家(附件 1)。

2016 年 7 月底前，各业务主管单位要对参加第一批脱钩试点的全区性行业协会商会逐个制定脱钩试点实施方案，并报自治区民政厅核准，联合工作组批复后实施，其中须有关部门批准的事项，按管理权限和职能分别报批。第一批脱钩试点要在 2016 年 11 月底前完成，业务主管单位要将脱钩试点的工作总结和《全区性行业协会商会脱钩试点单位完成情况表》(附件 2)报送自治区民政厅，自治区联合工作组办公室(自治区发展改革委)要组织开展试点工作评估，认真总结经验，完善配套政策，评估结果报自治区联合工作组。

六、工作要求

(一)加强领导。行业协会商会与行政机关脱钩工作涉及面广，政策性强，情况相对复杂。各部门单位要统一思想，提高认识，精心组织、周密安排，行业协会商会和业务主管单位要按照职责分工，制定工作计划，明确时间表、路线图、责任人，确保脱钩工作按计划、按要求、按时限圆满完成。

(二)规范实施，各单位和行业协会商会要严格遵守国家有关法律法规，落实脱钩工作要求，不得搞变通、留死角。要妥善处理好行业协会商会与业务主管单位的关系，对行业协会商会既要使其独立运

行，又要予以必要的扶持 要组织好离任审计和工作交接，确保脱钩工作和规范发展“两不误”

(三)加强督查 联合工作组成员单位要加强工作指导和协调，及时了解掌握脱钩工作进展，积极应对脱钩过程中发现的矛盾和问题，确保脱钩工作顺利推进 对脱钩工作中弄虚作假、隐瞒不报、突击花钱等违纪违法行为，有关部门要按照职责分工，追究相关单位负责人及责任人的行政或法律责任。

各盟市参照本试点方案，同步开展本地区脱钩试点工作，试点方案报自治区民政厅核准、自治区联合工作组批复后实施。

自本方案印发之日起，重新设立行业协会商会，按本方案要求执行。

内蒙古自治区社会组织行为准则

关于印发《内蒙古自治区社会组织行为准则》的通知

内民政发〔2015〕68号

各盟市民政局，满洲里市、二连浩特市民政局，各自治区级社会组织：

为规范社会组织行为，促进社会组织健康有序发展，加快形成政社分开、权责明确、依法自治的现代社会组织体制，民政厅制定了《内蒙古自治区社会组织行为准则》，现印发给你们，请遵照执行。

内蒙古自治区民政厅

2015年9月29日

内蒙古自治区社会组织行为准则

第一条 为规范社会组织行为，促进社会组织健康有序发展，发挥社会组织在创新社会治理中的积极作用，依据相关政策法规，制定本行为准则。

第二条 本准则所称社会组织是指在民政部门依法登记的社会团体、基金会、民办非企业单位。

第三条 本准则所称社会组织行为是指社会组织的登记、变更、备案、注销、年检、评估管理，人力资源管理，财务管理，收费管理，活动管理，诚信行为等。

第四条 社会组织登记、变更、备案、注销、年检、评估管理

(一)社会组织发起人(单位)应依据《社会团体登记管理条例》、《基金会管理条例》、《民办非企业单位登记管理暂行条例》、《内蒙古自治区社会组织直接登记办法(试行)》进行登记、变更、备案、注销，未经登记或备案，以及被撤消登记后擅自以社会组织名义开展活动属非法活动，应依法取缔；

(二)社会组织登记后，应依法及时办理税务登记证、组织机构代码证和银行开户许可证，并报登记管理机关备案；

领导职务和民办非企业单位负责人，法律法规另有规定的，从其规定；

(三)社会组织应按照规定的时间参加年检以及评估工作。

第五条 社会组织的任职行为

（一）社会组织应建立和完善相应的负责人和人力资源管理制度，社会团体和基金会负责人（会长、副会长、秘书长或理事长、副理事长、秘书长）应依据章程规定经民主选举产生，不得以非正常方式当选；

（二）禁止党政干部在行业协会商会、工商经济类联合性社会团体中兼职，禁止在职党政干部兼任基金会秘书长以上领导职务和民办非企业单位负责人，法律法规另有规定的，从其规定；

（三）严禁其他组织的法定代表人担任基金会的法定代表人；

（四）严禁行业协会商会法定代表人担任其他社会团体法定代表人；

（五）社会组织负责人任职年龄到限，应按法定程序进行更换，因特殊情况确需继续留任的，应提交理事会或常务理事会表决同意，并报登记管理机关批准；

（六）社会组织应当按照《民间非营利组织会计制度》规定的任职条件和亲属回避、钱账分管的原则配备专职（或兼职）财会人员，会计机构负责人、会计主管人员的亲属不得在本单位会计机构中担任出纳工作，会计不得兼任出纳；

（七）社会组织应当保持会计人员的相对稳定，不得频繁变动和随意撤换会计人员，并以此为借口逃避财务检查或审计监督；

（八）会计人员工作调动或者因故离职，必须按规定交清所经管的全部会计工作资料，没有办理交接手续的，不得调动或离职；

（九）社会组织注销或被撤销时，必须留有必要的会计人员，会同有关人员办理清理工作，未移交前，不得离职；

（十）社会组织应按《劳动合同法》和相关政策规定与所聘用专职工作人员签订劳动合同，履行社会基本养老、医疗等保险缴纳义务。

第六条 社会组织的收费管理

（一）社会组织应当坚持非营利性质，不得从事营利性经营活动；

（二）社会组织通过提供服务取得合理合法收入，用于社会公益事业和自身发展，不得在会员中进行分配和划归个人所有；

（三）社会团体收取会费应当严格执行有关法律法规和政策规定，制定或修改会费收取标准，须经会员大会（会员代表大会）过半数以上会员（会员代表）表决通过，会费标准额度应当明确，不得具有浮动性，未经法定程序不得擅自制定或调整会费收取标准；

（四）社会组织依据法律、法规规定履行或代行政府职能的收费，作为行政事业性收费管理，应报经自治区财政、价格主管部门批准，不得擅自设立收费项目收取费用、筹集资金；

（五）社会组织按照资源有偿原则提供服务的收费，作为服务性

收费管理。对存在垄断的服务实行政府定价或政府指导价，应报经所在地价格主管部门按规定的权限和程序，明确收费项目、收费范围和收费标准；对其他服务实行市场调节价，收费标准由社会组织确定或与委托人协商确定。社会组织服务性收费应使用税务发票，依法纳税；

（六）社会组织接受捐赠应当符合章程规定的业务范围，按照法律法规履行捐赠手续，并按捐赠协议和捐赠人意愿管理使用捐赠财物，不得侵占、私分和挪作他用；

（七）社会组织获得政府财政性补助收入，应当严格按资金用途管理使用，专款专用，并主动接受财政、审计机关的监督；

（八）社会组织的下列收费行为，属乱收费行为，应当严格禁止，坚决取缔：

- 1、将会费与行政许可或行政职能挂钩强制收取的；
- 2、强制企业加入协会、学会等社会团体并收取会费的；
- 3、利用行政权力和垄断地位强制提供服务并收费或只收费不服务的；
- 4、违反规定擅自将行政事业性收费转为经营性收费收取的；
- 5、违反国家政策规定强制办班、培训、评比以及开展资格认证、组织考试并收取费用的；

6、违反规定以保证金、抵押金、集资、捐赠、赞助等形式变相收费的；

7、违反规定向所属分支机构、代表机构、办事机构收取或变相收取管理费用的；

8、违反法律法规的其他收费行为。

第七条 社会组织的内部管理

社会组织应加强内部治理，完善以章程为核心的内部治理机制。建立和完善民主选举制度、会员大会制度、理事会制度、监事会制度、财务管理制度、重大活动备案报告制度、信息披露制度、法定代表人述职制度。

第八条 社会组织的活动管理

社会组织活动是指为实现其宗旨和任务，开展的提供服务、资金募集、交流合作、投资经营、研讨培训、评比表彰等业务活动。

（一）必须遵守国家宪法、法律、法规和有关政策规定，自觉维护国家统一和民族团结，严禁从事危害国家安全、民族团结和社会公共秩序的活动；

（二）新成立的社会组织应当在规定的期限（社会团体、基金会为1年，民办非企业单位为6个月）内开展活动，不得延期开展活动或者长时间（6个月以上）停止业务活动；

（三）按照章程确定的宗旨和业务范围进行活动，不得超范围开展活动，做到任务明确，规模适度，数量适当，经费合理；

（四）举办大型研讨会、论坛、评比、达标、表彰、研讨或能力培训等重大活动必须报相关主管部门批准并报登记管理机关备案；未经批准，不得擅自举办。

（五）开展涉外项目合作与交流活动中，必须报经外事部门核准并报登记管理机关备案，未经核准，不得擅自开展合作交流；

（六）必须维护社会公德，不得组织或参与散播封建迷信、传播宗教活动；

（七）积极参加社会公益活动，不得利用社会组织名义从事欺诈、传销活动。

第九条 社会组织的诚信行为

（一）必须自觉遵守重大事项报告制度，不得隐瞒；

（二）依法履行信息公开义务，据实披露有关重要信息，接受社会监督，不得对外公布虚假信息；

（三）如实填制会计凭证，登记会计账簿，编制财务报告，不得编造假账；

（四）信守承诺，确保对社会承诺事项的兑现，不得随意毁约；

（五）严守财经纪律，不得抽逃注册（开办）资金；

（六）严格管理自有资产，任何单位、组织和个人不得侵占、私分和挪用；

（七）按规定管理使用法人登记证书、印章和银行账户，不得出租、出借和转让；

（八）按规定建立财务档案，合理使用管理财务凭证和各类票据，不得乱用，不得擅自销毁；

（九）行业协会商会必须制定行业自律公约，并按规定向社会公开，接受社会监督；

（十）按规定向会员（会员代表）大会、理事会定期公布财务收支情况，不得私设“小金库”。

内蒙古自治区人民政府办公厅关于发展家庭服务业的 实施意见

内政办发〔2011〕83号

各盟行政公署、市人民政府，自治区各委、办、厅、局，各大企业、事业单位：

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。为推进我区家庭服务业健康快速发展，更好地促进就业，根据《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）精神，经自治区人民政府同意，现就发展家庭服务业提出如下意见：

一、基本原则和目标任务

（一）**基本原则**。坚持市场运作与政府引导相结合，大力推进家庭服务业社会化、市场化、产业化；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牧区富余劳动力转移就业，妥善处理家庭服务机构、家庭与从业人员之间的关系，维护好从业人员的合法权益。

(二) 目标任务。到“十二五”期末，建立起完善的发展家庭服务业促进就业的协调机制、政策体系和监管措施，形成基本适应社会需求的家庭服务市场、规模化的经营机构和服务网络体系；使从业人员职业技能水平不断提高，劳动权益得到维护，基本健全家庭服务业行业协会或社会组织；家庭服务消费需求满足率达到60%以上；培育和壮大有实力的家庭服务业经营机构20家以上，建设家庭服务业示范培训基地10个以上，培训家庭服务人员10万人以上，新创造就业岗位8万个以上。

二、工作措施

(三) 制订实施发展规划。根据自治区经济和社会发展中长期规划及服务业发展主要目标，制订全区家庭服务业中长期发展规划。各盟市要根据自治区规划和本地区实际情况制订本地区家庭服务业发展规划，明确发展目标和保障措施，突出具有本地特色和竞争力的优势品牌。各有关部门要制订或完善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。适应人口老龄化、家庭小型化和生活节奏加快的趋势，重点发展家政服务、社区服务、养老服务和病患陪护服务等业态，满足家庭的基本需求；鼓励发展残疾人居家服务。按照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、家庭教育等各类业态，满足家庭的特色需求。结合社会主义新农村新牧区建设，逐步发展面向农村牧区尤其是中心集镇的家庭服务。

（五）培育壮大品牌企业。发挥市场优化配置资源的基础性作用，加大政策引导和扶持力度，促进家庭服务业各种生产要素的集聚。鼓励和引导家庭服务企业通过兼并、联合、重组等方式，加快改造和升级步伐，尽快形成一批拥有自主品牌、具有较强竞争力的服务企业或企业集团，促进家庭服务业向专业化、市场化、规模化、品牌化方向发展。

（六）建立公益性信息服务平台。在现有人力资源和社会保障部门资源及“金保工程”建设中统筹考虑建立自治区家庭服务网络中心和各盟市网络中心。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。各级政府要加大社区公益性岗位开发力度，支持社区老人日间照料中心(托老所)建设，开展社区养老和居家养老服务。通过政府购买服务等方式为社区困难老人、空巢老人、残疾老人等提供无偿、低偿的社区和居家养老服务。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

设范围，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。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。

（八）加强职业培训和技能鉴定工作。开展多渠道、多层次培训，对参加家庭服务业职业培训符合条件的，按照自治区有关规定，给予职业培训补贴。把基础家务培训与专业技能培训相结合，突出实际操作技能训练，并在理论培训中适当安排劳动者权益保护、政策法规、城市生活常识、求职技巧等方面的知识，有效提升从业人员文化素质和技能水平。通过实行职业培训“基地化”、“项目化”、“订单式培训”等措施，降低培训成本，提高培训效果，将“残疾陪护员”纳入家庭服务从业人员培训中，为家政服务从业人员提供职业培训、职业技能鉴定和推荐就业一站式服务。加强家庭服务业职业技能鉴定和专项能力鉴定工作，对初次申请鉴定并经鉴定合格的给予职业技能鉴定补贴。充分调动社会各培训机构的积极性，改革课程设置和教学方式，鼓励职业院校开设家政服务专业。

三、扶持政策

（九）财税支持。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，自治区、各盟市、旗县(市、区)用于社会事业和民生工程的资金，要

把发展家庭服务业作为扶持对象。各级财政要根据家庭服务业发展需要，合理安排就业资金预算。

对新创办的家庭服务业除初始创业者营业税起征点按现行有关政策执行外，要按照《内蒙古自治区人民政府关于鼓励全民创业促进以创业带动就业的意见》（内政发〔2008〕120号）减免有关税费和享受创业政策扶持；中小型家庭服务企业缴纳城镇土地使用税确有困难的，可向主管地税部门提出减免税申请，并按规定程序进行审批；对持《就业失业登记证》（注明“自主创业税收政策”或附《高校毕业生自主创业证》）人员从事个体经营（除建筑业、娱乐业以及销售不动产、转让土地使用权、广告业、房屋中介、桑拿、按摩、网吧、氧吧外）的，3年内按每户每年8000元为限额依次扣减其当年实际应缴纳的营业税、城市维护建设税、教育费附加和个人所得税。对家庭服务企业（除广告业、房屋中介、典当、桑拿、按摩、氧吧外），在新增加的就业岗位中，当年新招用持《就业失业登记证》（注明自主创业税收政策）人员，与其签订1年以上期限劳动合同并依法缴纳社会保险费的，在3年内按实际招用人数予以定额依次扣减营业税、城市维护建设税、教育费附加和企业所得税，定额标准为每人每年4800元；对符合条件的小型微利家庭服务企业，减按20%的税率征收企业所得税；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；我区从事家庭服务业的个体工商户和其它个人按期缴纳营业税的起征点提高至月营业额10000元，按次缴纳营业税的起征点为每次（日）营业额100元。

(十) 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，鼓励农村牧区富余劳动力和城镇失业人员、就业困难人员以及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。对在家庭服务企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城乡创业者，按照《内蒙古自治区人民政府关于鼓励全民创业促进以创业带动就业的意见》（内政发〔2008〕120号）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享受有基层工作经历报考、应聘人员有关政策。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。

(十一) 加强就业服务。强化覆盖城乡的公共就业服务体系，特别是街道、苏木乡镇、社区就业服务平台要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佣家政服务员提供推荐服务。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。

(十二) 支持中小型家庭服务企业。将国家和自治区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支持。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。

四、规范秩序

(十三) 制订落实行业标准。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。各盟市、各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行业标准的贯彻实施。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。

(十四) 完善行业自律机制。制定和完善《家庭服务业管理办法》、《家庭服务人员职业守则》、《家庭服务业行业公约》、《家庭服务协议示范文本》、《家政服务员劳动报酬指导价位》等，逐步形成完整的行业制度规范体系。

(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，家政服务机构或从事家政服务经营的，须向有关部门备案。

(十六) 积极推进诚信建设。大力开展家庭服务人员职业道德教育、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、维护权益

(十七) 规范家庭服务机构与家庭及从业人员的关系。招聘并派遣家政服务员到家庭提供服务的家政服务机构，应当与被派遣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并定期收取管理费等费用的机构，要执行派遣制家政服务机构的劳动管理规定。家庭应当与通过中介组织介绍或其他方式自行雇佣的非派遣制家政服务员签订雇佣协议，并参照家政服务劳动标准等因素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。

(十八) 维护家庭服务从业人员劳动报酬和休息权益。家政服务机构支付给派遣制家政服务员的工资不得低于当地最低工资标准。家政服务机构向派遣制家政服务员收取管理费的，不得高于规定的比例。派遣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依法休息权利。

(十九) 以灵活方式鼓励从业人员参加社会保险。非派遣制城镇户籍灵活就业家政服务人员，可以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；非派遣制农牧业户籍家政服务人员可以自愿参加新型农村牧区社会养老保险、新型农村牧区合作医疗，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。鼓励、吸引家政服务员参加各项社会保险，并做好转移接续工作。

(二十) 建立多渠道维护家庭服务从业人员权益机制。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、使用简易程序审理，提高仲裁效率。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。对家庭与非派遣制家政服务员之间因履行雇佣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。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。

六、组织保障

(二十一) 建立工作协调机制。建立由人力资源和社会保障厅牵头、有关部门单位参加的自治区发展家庭服务业促进就业联席会议制度。自治区发展家庭服务业促进就业联席会议要按照工作规则，组织

研究发展家庭服务业促进就业的重大问题，推动制定和完善相关法规规章、规划计划、政策措施。联席会议办公室设在自治区就业服务局，办公室要搞好统筹协调，加强对工作完成情况的监督检查，促进工作落实。联席会议成员单位要按照各自职责，认真贯彻落实国家和自治区关于发展家庭服务业促进就业的各项政策措施。其他有关部门也要做好涉及家庭服务业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。各盟市也要建立相应的发展家庭服务业促进就业联席会议制度，负责家庭服务业发展的组织指导。各级就业服务局要设立负责此项工作的专门机构，加强对发展家庭服务业促进就业的统筹协调、监督检查、信息统计调查和信息交流。

(二十二) 健全行业组织。建立“内蒙古自治区家庭服务业协会”，负责行业组织协调和指导服务工作。各盟市也应成立相应的组织，负责本地区行业组织的协调指导工作。各级人民政府要加强对家庭服务业协会的管理和支持。家庭服务业协会要积极发挥政府助手作用，加强行业管理、信息交流、业务培训，不断增加会员数量，提高队伍素质，扩大经营服务范围，积极创新发展，促进行业自律。

(二十三) 建立人才激励机制。积极创造良好的社会环境和政策环境，鼓励和支持家庭服务业人才培养。提高家庭服务业从业人员政治待遇，各级人大代表、政协委员的推选要适当推荐家庭服务业工作人员，各级群团组织在每年全区先进评选中要明确一定比例的家庭服务工作者名额。开展“优秀家庭服务企业”和“优秀家庭服务人员”评选活动，对获奖者给予一定的奖励。实行政府津贴制度，对企业规

模、服务质量、吸纳就业人数、获得荣誉等方面达到一定要求的家庭服务企业的优秀管理人员发放政府津贴。

(二十四) 加大宣传力度。大力宣传国家和自治区关于发展家庭服务业促进就业的方针政策，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。充分发挥舆论导向的作用，每年组织一次全区发展家庭服务业促进就业评选和表彰活动，以专栏、专访等方式大力宣传家庭服务业中的典型事例、先进人物、先进企业，增强家庭服务从业人员的荣誉感和知名度，加深广大群众对家庭服务业的认识和了解，扩大家庭服务消费，在全社会形成尊重、关心、支持家庭服务工作的良好氛围。

发展家庭服务业工作涉及面广、政策性强，各盟市、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，不断探索我区家庭服务业发展规律，切实推动家庭服务业发展。