

郑州市促进家政服务业提质扩容联席会议办公室 文件

郑家服联席办〔2020〕1号

关于印发《郑州市创建家政服务业提质扩容“领跑者”行动试点工作方案》的通知

各有关单位：

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）、国家发展改革委等五部委办公厅《关于印发家政服务业提质扩容“领跑者”行动重点推进城市（区）名单的通知》（发改办社会〔2019〕1101号）和《河南省促进家政服务业提质扩容实施方案》（豫家政办〔2019〕1号）精神，经市政府同意，现将《郑州市创建家政服务业提质扩容“领跑者”行动试点工作方案》印发你们，望认真落实，推动我市家政服务业提质扩容，促进家政

服务业规范有序健康发展。

郑州市促进家政服务业提质扩容联席会议办公室

郑州市发展和改革委员会

(代章)



郑州市商务局

(代章)



2020年5月29日

郑州市创建家政服务业提质扩容 “领跑者”行动试点工作方案

根据《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）有关精神，为加快促进郑州市家政服务市场繁荣，扩大行业有效供给，完善家政服务人才培养，推动家政行业诚信，构建规范有序的家政市场体系和公平开放的营商环境，创建全国家政服务业提质扩容“领跑者”试点城市，为家政服务业提质扩容探索试验、贡献经验、提供示范，郑州市发展改革委汇同商务局、人社局、教育局、市妇联共同制定本方案。

一、郑州市概况

郑州市地处中国地理中心，是河南省省会、商文明发源地。河南是全国人口第一大省，郑州独享河南人口优势，人口密度居全国省会城市第二位，常住人口突破千万人，人口年均增长超过15万人，常住居民家庭户数达到210万户，跨入特大城市行列；在河南省1200万外出务工人员中，有400万人聚集省会郑州，使郑州成为全国主要的劳务输入输出地和人才交流地。站在“一带一路”重要节点城市和国家中心城市的历史新起点，郑州市经济持续向好，经济总量突破一万亿元，人均GDP破十万元，产业结构不断优化，第三产业占比已经超过一、二产业合计9.4个百分点，已由生产型城市转型为服务消费型城市。2018年，全市居民人均可支

配收入达到 33105 元，同比增长 8.3%，0-3 岁婴幼儿人口数量 36.2 万，60 岁以上老年人口数量 138 万，老年人、婴幼儿及孕产妇等特殊群体人口占比达到 20%以上，居民生活水平和消费能力不断提升，人口结构朝向“一老一小”两端偏移，对家政服务的市场需求日益旺盛，带动郑州家政服务业迅猛发展。目前，郑州家政服务业吸纳就业人数较多，成为当前和未来一段时期扩消费、增就业的新引擎，将为郑州国家中心城市建设发挥重要的支撑作用。郑州站在辐射全国、链接世界、服务全球的枢纽节点，在全国经济版图和城市网络中的地位不断提升，综合枢纽优势更加凸显，资源集聚、要素集聚、人才集聚能力日益增强，必将担负起带动中原城市群、引领中西部乃至领跑全国家政服务业提档升级的重要使命，为全国家政服务业提质扩容打造“郑州样板”，提供“郑州智慧”，贡献“郑州力量”。

二、郑州市家政服务业发展基础与工作成效

郑州市委、市政府高度重视家政服务业工作，把培育、繁荣家政服务市场作为“惠民生、扩就业、促消费”的重要途径，积极制定政策措施，创优发展环境，努力促进家政企业规范化、品牌化、连锁化和信息化发展，有力推动全市家政服务业整体水平的提升。

经过 20 多年的发展，郑州市家政服务业已发展成为生活性服务业的重要支撑产业。服务领域已包括日常保洁、钟点工、母婴护理（月嫂、小儿推拿、产后修复、催乳等）、养老护理（居家养老、日间照料）、家电清洗、水电维修、家

庭教育等 20 多个门类、200 多个服务项目。全市现有各类家政服务机构 5700 余家，以家政服务为主营业务的企业 2904 家。2018 年，家政服务业年营业收入 39.79 亿元，吸纳从业人员 19.58 万人，就业培训率达到 95%以上，家政服务市场规模不断壮大，服务内容日益丰富，服务对象日趋拓展，从业人员素质不断提升，服务质量显著提高，有效满足了居民多元化、多层次的家政服务消费需求。

（一）家政服务业市场环境持续创优

郑州市顺应家政服务需求多元化、个性化新趋势，创新管理方式，着力构建与国家中心城市发展相适应的家政服务市场体系，在全国率先颁布实施《郑州市家庭服务业管理办法》，并通过政府职能部门与行业协会的资源整合与联合监管，初步实现家政服务业信用信息共享，有效规范行业市场秩序；积极落实对家政服务业的扶持政策，通过商务、人社等部门，对优秀家政服务企业和个人进行奖励，对符合条件的家政服务企业、个体经营户和从业人员落实各项税费优惠和创业扶持政策；对家政服务企业吸纳就业困难人员或高校毕业生就业并交纳社会保险的，按规定给予社保补贴，进一步创优家政服务业的政策环境和保障体系。

（二）家政服务品牌培育扎实推进

为发挥家政龙头企业的示范引领作用，市政府积极组织引导有条件的家政服务企业开展品牌创建，培育打造了一批管理规范、服务质优、效益良好的家政服务典型企业和知名品牌。全市有 21 家企业被评为“全国千户百强家政服务企业”，

8家企业被省商务、人社、妇联部门联合评为“2018年重点家政服务品牌机构”，2家企业被全国妇联命名为“全国巾帼家政培训示范基地”，12家企业被市妇联命名为“郑州市巧媳妇创业就业基地”；家政人才培育不断加强，连续举办7届家政服务技能大赛，涌现出家政“技术状元”22人，“技术标兵”101人，“巾帼建功标兵”57人，为家政服务业规模化、规范化和品牌化发展起到了积极的示范带动作用。

（三）家政服务职业化培训蓬勃开展

在政府引导下，相关职能部门与家政龙头企业协同联动、多措并举，开展了面向全市家政服务人员和经理人的多样化培训。通过公益培训、订单培训、定向培训、送技能下乡、三单联动等多种培训方式，累计培训家政从业人员达到10万人次以上。市商务局牵头聘请全国家政服务领域的知名学者、专家开展家政职业培训大型公益讲座9期，累计培训1200余名家政企业老板和高管，影响力辐射至全省各地；市人社局组织家政企业与河南教育学院、郑州市铁路职业技术学院等院校合作，对在校大学生开展育婴师、公共营养师等职业化培训，500余人获得国家职业资格证书，并给予就业指导和推介。通过开展多样化、多模式和分领域、分阶段培训，极大地提高了家政人员的职业化程度，提升从业人员的服务水平和整体素质。

（四）家政吸纳就业和劳务开放成效显著

郑州市充分发挥家政服务业吸纳农村富余劳动力和贫困人口就业的作用，由市政府主导，成立“百城万村”家政扶

贫专项行动工作组，积极搭建家政服务劳务输出对接平台，组织龙头家政企业参加“郑州与卢氏县结对帮扶人才招聘会”，赴河南省信阳、三门峡、驻马店、商丘、新乡等5个地市8个贫困县50余个贫困村开展“百城万村”家政扶贫对接和宣传推介活动。郑州市阳光家政公司成功创建商务部首批支持建设的家政服务劳务输出基地，已在全省8个贫困县建立家政劳务输出扶贫工作站16个，并签订劳务输出协议，成为郑州与贫困地区家政服务供需对接的稳定渠道。2018年以来，全市家政企业进农村扶贫培训8981人，安置就业3678人；签订跨省对接协议4份，省内对接协议31份，输入家政服务员2163人，输出家政服务员2794人，涉及建档立卡贫困劳动力536人，有效发挥了家政行业在脱贫攻坚和吸纳就业方面的积极作用。

三、郑州市家政服务业优势与挑战

（一）城市站位提高，市场需求旺盛，综合优势凸显

郑州作为中原城市群核心城市，区位优势明显，腹地市场广阔，人力资源丰富，文化底蕴厚重，作为全国首批服务业综合改革试点城市，服务业体制机制改革创新不断突破，形成“两轮驱动”服务业发展格局，产业集聚优势凸显。家政服务业作为生活性服务业的重要支撑，聚集了巨大的市场潜能，全市约有100万户家庭具有家政服务消费需求，占比接近50%，表现出旺盛的市场需求。站在建设国家中心城市的历史新起点，郑州具有引领中原发展、支撑中部崛起、服务全国大局的优势条件和巨大潜力，在全国家政服务业提质扩

容试点城市创建机遇下，郑州必将承担起引领中西部家政服务业提质扩容、提档升级的发展重任，成为领军中西部、领跑全国的家政服务业惠民、创新示范和人才汇聚新高地。

（二）行业基础雄厚，业态模式创新，市场投资火热

郑州市家政服务业产业基础雄厚，规模以上家政服务企业 172 家，行业龙头和品牌企业 30 余家，领军企业和技术标兵过百人，家政名企、名家数量领跑全国，示范带动作用明显，推动了家政服务业快速发展，市场规模迅速扩张，服务模式不断创新，涌现出“爱馨养老进社区”、“阳光社区集成服务商”等一批家政新业态和新模式，领先全国家政服务市场。家政行业持续旺盛的生命力和强劲的市场表现力，吸引大量社会资本投入到郑州的家政服务领域，在消费需求带动与资本推动的双轮驱动下，全市的家政服务业正朝向标准化、规范化、特色化和品质化方向快速迈进。

（三）政府高度重视，工作机制健全，营商环境优越

郑州市委、市政府高度重视家政服务业工作，着力构建观念引领、政企互动、协会规范、平台对接、专家指导、基地培训“六位一体”的家政服务工作格局，开展跨部门联合市场监管、惩戒，积极探索家政服务行业规范化运行和法制化监管；各主管职能部门分工明确，通力配合，全市上下形成统一、高效的家政服务业工作机制和管理体制，为家政服务业提质扩容营造了良好的政策保障体系和市场运行环境。

（四）标准体系完善，企业品牌发展，行业运行规范

围绕适应家政服务领域不断细分和市场需求变化，郑州

市相继成立养老护理、家庭保洁、母婴护理、月嫂服务、育儿保健、家电清洗等6个专业委员会，并完成了省赋予的《家政保洁服务规范》《产褥期母婴护理员等级规定及服务规范》《育婴师（员）等级规定及服务规范》等3项省级地方性专业标准制订任务，推动了行业规范发展。充分发挥“千户百强”家政企业示范引领作用，积极探索规范化的服务质量管理体系和标准化的培训体系，培育形成一批家政龙头企业和行业领军者，推动了企业品牌化发展。市家政协会积极发挥组织引导和行业自律等职能作用，建立了家政行业信用信息平台（微信平台），该平台涵盖398家会员单位及11.6万在岗从业人员的信息，并通过对接全国315诚信联盟平台端口与全国市场监管和公安数据联网互通，初步实现行业信用信息共享互联，为全面、快速推进全市家政服务业信用体系建设奠定坚实基础。

郑州市家政服务业虽然取得较快发展，但也面临家政服务人员短缺、市场供需结构矛盾突出、行业发展不尽规范、保障机制不尽健全、服务标准落实较难等问题，对家政服务业提档升级带来一定挑战。加快家政服务业供给侧结构性改革，优化、提升家政服务市场供给，营造良性、健康、规范、诚信的家政服务营商环境和消费环境，成为今后郑州家政服务业提质扩容的重要内容。

四、总体思路

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，积极落实

国务院关于促进家政服务业提质扩容重要指示精神和工作部署，以创建全国家政服务业提质扩容“领跑者”试点城市为抓手，通过打造一个平台、健全两个机制、探索三个模式、构建四个体系、落实五大工程，扎实推进我市家政培训提升、人才供需对接、服务管理规范 and 营商环境创优，实现郑州家政服务业“五型”（安全型、标准型、品质型、知识型、创新型）“五化”（专业化、规模化、网络化、规范化、信息化）发展，为全国家政服务业提质扩容创建“郑州模版”，提供可借鉴、可推广的成功经验。

五、主要目标

力争通过 3 年左右的努力探索，使郑州市家政服务业保持较快增长，吸纳从业人员数量稳步增加，职业化培训实训能力显著提升，政策扶持力度明显加强，基本形成服务多元、灵活高效的运行体制和布局优化、监管有序的市场环境，力争使家政服务业在“产业规模化、服务专业化、企业品牌化、管理规范化和行业信息化”方面领跑全国，为全国家政服务业提质扩容和高质量发展提供有益借鉴。

——行业规模持续增长。全市家政服务业保持高质量快速发展，到 2022 年，家政服务业营业收入突破 60 亿元，实现家政服务业市场规模快速增长。

——从业人员稳步增加。力争通过 3 年左右的努力，使全市家政服务业从业人员数量有较大提升，新增吸纳就业人员 3 万人，从业人员数量达到 30 万左右，实现家政服务人员供需平衡。

——培训体系建立健全。力争通过3年左右的努力，全市累计新增培训家政服务业人员达6万人次以上，加大新增培训家政企业职业经理人的培训力度，实现家政服务从业人员培训全覆盖。

——品牌培育取得成效。力争通过3年左右的努力，全市家政服务业品牌企业数量突破50家，优秀从业人员数量实现快速增长。

六、具体任务

以供给侧结构性改革为主线，以加快推进家政服务业提质扩容为抓手，围绕促进家政服务业管理服务规范、企业诚信自律、人员素质提升、行业创新发展，重点在“一平台、两机制、三模式、四体系、五工程”方面进行努力探索和试点试验，着力构建以市级家政产教融合实训基地为中心，以县（市、区）家政服务业示范社区为支点的“一心多点”式家政服务业产业布局，实现家政服务业高质量发展。

（一）统筹打造“一个信用平台”

由政府主导，依托郑州市大数据优势，建设集企业信息查询、人员信息追溯、行业动态监管、信用信息评价等功能于一体的全市家政信用信息综合服务平台。整合家政服务行业资源及政府部门家政行业监管信息，建立家政信用信息大数据库，完善企业“一企一证一码”、家服人员“一人一卡一码”信息档案管理机制及“红黑榜”信用监管机制，并实现官方网站、移动APP、微信公众号等全网、多端口同步运营。依托平台打通信用数据对接渠道，实现全市家政行业信用信息与

省、市信用平台及全国 315 诚信平台等信用系统数据互通和信息共享，打造成为以信用数据为支撑，以家政服务企业及从业人员为主体的政府一体化信用监管平台、企业与人员诚信追溯平台及社会信用信息共享平台，力争三年后实现全市家政企业及从业人员信用信息全覆盖，为我市构建网络化、规范化和诚信化家政服务市场体系提供智慧支撑。

（二）建立健全“两个长效机制”

1.建立跨部门联席会议工作机制。根据家政服务行业涉及领域宽、受众面广的特点，建立由市发展改革委、商务局牵头，教育局、人社局、财政局、市场监管局、民政局、大数据局、妇联等职能部门共同参与的跨部门联席会议制度，及时协调解决家政服务业发展中遇到的难题，合力推进重大项目建设，促进家政服务业快速发展。

2.建立包容审慎监管工作机制。以供给侧结构性改革为主线，加快推进全市家政服务业“放管服”改革，推行家政服务领域的“首问负责”“一窗通办”“并联审批”等政务服务便利化、标准化，促进部门间审批和服务相互衔接和包容审慎监管，提高政府服务水平和监管效率，实现政府监管和社会监督有机结合，为家政服务行业营造快捷顺畅、公平规范的发展环境，进一步激发全市家政服务市场活力和民间资本投资潜力。

（三）探索创造“三个特色模式”

1.创造郑州“家政电商与互联网中介”新模式。在“互联网+家政”趋势引领下，运用金融组合工具、借助社会资本力量支持全市中介类小微家政服务企业向“互联网化”转型，鼓励

骨干家政企业发展壮大，开展连锁化经营，形成“线上综合运营平台（企业网站平台、APP平台、微信商城等）+线下综合服务系统（企业总部、区域代理、社区门店、服务群团）”的O2O互联网家政发展新模式。通过利用移动互联网、大数据、物联网等现代信息技术为用户提供多元化、品质优的服务体验和产品供给，为家政企业优化供应链管理，拓展业务链条、提升服务能级提供支撑，加快家政服务业在更纵深领域和更广泛维度向规范化、标准化和精细化方向发展。

2.创造郑州“家政进社区跨界融合发展”新模式。围绕家政惠民和精准服务，不断探索家政服务进社区服务新模式，创新建立“政府支持+企业主导”、“社区家政+跨界融合”的家政进社区模式，由试点企业示范带动，创新打造“社区生活服务集成商”经营模式，通过细化分工和异业融合，把社区养老、居家养老、育婴育幼、社区配送、社区清洁等多种社区服务需求有机结合，为社区居民提供公益性与有偿性相结合的多元化家庭服务，优化家政服务供给，实现家政惠民“零距离”。

3.创造郑州“家政品质样板工程引领发展”新模式。依托典型企业示范引领，发挥郑州在母婴月嫂、育儿指导等专业领域的人才培育优势，实施“绿城月嫂”培育工程、智慧育婴育幼工程、高端管家培育工程等领跑全国的“郑州家政品质样板工程”，探索建立“军事化管理+菜单式培训+场景化实训”的高端家政服务人员培训模式，培育高素质、高技能的复合型家政服务人才，为家政服务业提质扩容提供人才保障。

（四）全力构建“四个规范体系”

1.构建家政人才综合培训体系。开展“政企联动、四位一体”家政培训。建立以政府培训为基础，家政企业和实训基地培训为主体，院校培训为支撑的家政人才培训体系。重点面向家政服务行业职业经理人、家政培训讲师、高端家政服务人才和普通家政服务员四类群体，开展分层级、多元化家政人才培训，采取集中培训、专家以讲代训、基地实训和网络培训等多种培训方式结合，形成城企联动、多措并举的家政培训机制，统筹开展“家政经理人管理提升培训”“家风家训综合素养培训”“专业理论与职业化培训”“技能培训促就业”等专项培训提升行动，分类别、分部门制定培训实施方案和行动计划，明确培训场次和人数，突出实用实效，提升培训覆盖率和培训质量。实施“校企联动、民办公助”的人才共育。充分发挥郑州高校、职业院校教育职能，挖掘具有培训资质的家政企业培训资源，通过政、校、企联动，开展家政服务专项人才培养和专业技能实训，提升全市家政服务优质人才储备及服务能力，重点打造1个市级家政产教融合实训基地和3家以上家政企业人才培训示范基地，形成人才共育的示范效应。深化高校家政服务专业学科建设。依托郑州师范学院现有家政学专业、师资、实验及培训平台，增设家政服务专业领域，扩大招生规模，开展家政服务专业人才培养和理论研究；组织家政龙头企业与学院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，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。**加大家政培训政策扶持力度。**对开展“家政培训提升行动”的企业或培训机构，给予补贴，进一步发挥政策引导培训提升的作用。

2.构建家政品牌创优培育体系。积极实施家政服务企业品牌战略。引导郑州市家政服务企业积极创建“千户百强”、“巾帼家政”等国家级家政品牌企业及“重点家政服务品牌机构”等省级家政品牌企业。被评选为国家级、省级家政服务品牌企业的，市政府分别给予 30 万、20 万元的奖励。**重点开展家政企业等级划分与评定。**由政府主导，以国家家政行业等级评定标准为基础，组织开展面向全市家政服务企业与服务机构的“五星评级”工作。依据市级家政服务综合平台数据，对入库家政服务企业从综合实力、人力资源、管理水平、服务质量、信用评价等五个方面进行定星评级，第一年对三星以上企业分别给予 10-30 万元的资金奖励，以后每年对新晋三星以上企业给予资金奖励。推动落实企业评级与品牌创建、示范创建挂钩机制，进一步扩大品牌引领和优质服务的示范效应，提升全市家政行业的整体质量水平。**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）、青年五四奖章和青年新长征突击手等评选表彰要向家政从业人员倾斜。开展“优秀家政服务工作者”、“家政行业巾帼建功标兵”评选表彰活动，给予评选出的家政服务行业突出贡献奖和家政行业十大女杰每人 5000 元资金奖励；由政府主导，每年开展全市“家政服务行业技能大赛”，并纳入职业技能竞赛管理

体系，按规定给予表彰奖励。结合职业技能大赛，评选表彰优秀家政服务工作者 100 名和家政行业巾帼建功标兵 50 名，每人给予 2000 元奖励。

3.构建家政服务行业标准化体系。**大力实施家政服务领域标准化战略。**鼓励企业和科研单位参与家政服务领域的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准的制修订工作。支持龙头企业争创家政服务领域的国家级、省级标准化试点（示范）单位。鼓励全市家政服务企业大力实施相关国家标准、行业标准、地方标准。推动家政服务领域的信用评价工作，鼓励制定相关信用评价地方标准；组织开展对家政企业标准应用的动态监管和评估，标准应用效果将作为企业评级、示范创建、政策扶持的依据。**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。**鼓励家政企业稳就业。**鼓励各类人员到家政服务行业就业、创业，对家政服务机构（企业）新招用本市城乡劳动者，与其签订1年以上劳动合同并依法缴纳社会保险费的，由财政部门按每人每月500元的标准给予企业最长三年的服务业岗位补贴。其中市内各区由市财政负担。对招用就业困难人员和困难家庭特困高校毕业生的，可按规定享受社会保险补贴。

4.构建家政服务行业信用评价体系。**建立信用联合监管机制。**建立家政服务企业和从业人员的“红黑榜”制度，实行跨部门联合激励与惩戒，对守法诚信主体提供“信易+”等便

利服务，对违法失信主体实施“一处失信、处处受限”的信用惩戒，构建以信用为核心的新型市场监管机制。**建立市场主体信用信息档案。**以家政企业统一社会信用代码和从业人员身份信息为基础，逐步充实完善政府监管、银行信贷、行业评价、媒体公布、企业评估、市场反馈等信用信息，并通过市家政服务综合信息平台与省、市级信用平台数据联网，实现信息互通和信用共享，为跨部门协同监管、联合惩戒提供支撑。**实行家政服务人员“一人一卡一码”制度。**打造家政服务人员从业认证、身份认证、健康认证、技能认证、履历认证的“**五维认证**”体系，实行家政服务人员一人一卡（服务卡）一码（二维码）管理和持证上岗制度，为每一位合格的家政从业人员免费发放“居家上门服务证”，实现家政服务人员信息可查询、质量可追溯、服务可评价，提高从业人员可信性和诚信积极性，增加消费者安全性。**建立家政服务纠纷调解机制。**政府引导，充分发挥家政行业协会和工会组织在服务、协调、维权方面的作用，最大限度把家政服务企业和家政从业人员组织到行业协会和工会组织中，完善家政从业人员维权服务机制。加强与消费者权益保护组织的合作，进一步畅通各行政部门消费者诉求通道，建立家庭服务矛盾纠纷常态化调解机制，引导企业和从业人员强化信用自律，进一步完善全市家政行业诚信服务体系，打造诚信、安全、可靠的市场环境。

（五）积极推进“五大重点工程”

1.家政服务“放管服”改革工程。深化家政服务经营场所

登记制度改革。依法简化家政社区服务网点开办申报程序，支持企业开展连锁化经营。2020 年底前，全面实行家政服务类营利性企业注册登记“一照多址”和“一址多照”。**加快家政服务审批便利化改革。**优化家政领域审批服务流程，推行审批服务“三集中、三到位”和“一窗通办”，在家政服务政务申办领域，推行绿色通道、首问负责，上门服务和数字化审图、告知承诺、快递送达等便利化措施，推行预约办理、同城通办、跨层联办、智能导办、帮办代办等多种服务方式。2020 年底前，家政服务审批便利化改革全面完成。**推进家政服务领域对外开放。**放宽市场准入条件，鼓励境外资本和各类社会民间资本投资家政服务领域，创办家政服务企业或项目，对提供家政服务的民办非企业单位和个体经济组织，全面取消注册资本限额。**加强家政劳务供需对接。**鼓励郑州有能力的家政服务企业积极创建国家级家政劳务输出基地，多渠道搭建劳务输出对接平台，使其成为我市与农村地区家政服务供需对接的稳定渠道；引导家政龙头企业与国家级、省级贫困县签订劳务对接协议，为建档立卡贫困劳动力免费提供家政服务培训和就业扶持，持续开展家政扶贫专项行动，拓展贫困地区劳动人员就业渠道。**实施家政服务企业信用贷款倍增计划。**依托市家政信用信息平台功能，打通“信用+贷款”对接渠道，引导商业银行探索开展“信易贷”，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，进一步发挥信用支撑企业融资的作用，优化我市家政服务营商环境。

2.由政府主导，投资 1.2 亿元，在郑州师范学院建设 3 万平方米的河南郑州家政服务产教融合实训基地，统筹成立“政、校、协、企”合作机制下的家政企业集团，打造郑州家政学专业实训中心、郑州家政服务综合信息中心、河南家政服务研究院、郑州家政企业总部基地、郑州家政企业孵化基地等多个平台载体，引导省、市家政行业协会和家政龙头企业总部入驻，为全市家政服务领域提供集企业展示、行业咨询、供需对接、学术研究、教学实训、人才培养、电商运营、行业监管、信用评价等多功能于一体的一站式综合服务基地，使其成为立足郑州、服务全省、领跑全国的家政服务产教融合实训示范基地，进一步优化郑州家政产业布局和发展环境，创新服务模式供给，实现家政资源汇聚、产业集聚和政府高效监管。2021 年 6 月底前，完成基地主体工程建设；2021 年底前，完善各项配套设施，实现基地常态化运营和管理，使其成为推动郑州家政服务业提质扩容的有力抓手和支撑载体。力争通过三年左右的努力打造，将家政服务产教融合实训基地建成引领行业“五型、五化”发展的重要引擎和领跑全国家政服务业提质扩容的示范展示窗口。

3.郑州市家政服务大数据平台建设工程。采取由“政府主导投资，委托第三方运营”的方式，依托郑州家政服务产教融合实训基地，建设全市家政服务大数据平台，统一归集信用信息服务平台功能板块与企业展示、人才培养、供需对接、等级评定、就业扶贫等其他综合服务板块。2020 年 9 月底前，平台上线运营，实现员工制家政企业个人信用信息登记注册

全覆盖，非员工制企业从业人员个人信用信息登记注册率不低于 30%。2020 年下半年，进一步整合政府与行业信息资源，健全完善平台功能，建成覆盖全市、一网多端的家政服务综合信息平台，达到月服务 10 万户家庭的目标。2021 年，实现家政服务大数据平台与市场监管、公安、金融、税务、信用等国家公共信息数据联网互通，打造成为“适应政府一体化监管、促进企业规范运营、带动家服人员充分就业、满足公众家政需求”的全市家政服务行业大数据平台，有效提升郑州市家政服务业规范化管理和网络化服务水平。

4.郑州市家政人才培训示范基地建设工程。采取“政、校、会、企”合作模式，在全市打造一批家政人才培训示范基地，建立教学、科研和社会服务三位一体的家政培训服务体系，加强示范引领。2020 年底前，由政府引导、合作共建，完成 1 家以上家政人才培训示范基地挂牌认定工作。依托市属普通高等及职业院校的专业、师资及教育培训力量，汇聚省内外行业领先资源，聚焦国际家政前沿理论研究和实践探索，研究出一批家政学理论创新成果；鼓励具有培训资质的家政服务企业，围绕母婴护理、育幼教育、养老护理等特色专业领域，创办家政人才培训职业学校，引进国际先进家政服务课程体系和教学管理体系，立足家政服务人员岗前、岗中职业需求，开展订单式培训、定向式培训、职业技能培训和在岗“回炉”培训。到 2022 年，全市挂牌认定 3 家以上家政人才培训示范基地，完成家政服务人员培训及家政经理人、家政培训师培养的计划目标。

5.养老托幼进社区示范体系建设工程。政府引导，城企联动，通过民办公助的方式，整合利用郑州社区“妇女儿童之家”、“综合服务中心”及社区物业公共用房等场地设施资源，重点面向社区 60 岁以上老人及 1-3 岁幼儿开展“养老托幼”服务进社区试点，支持建设与社区常住人口规模相适应的老、幼照护服务设施及配套安全设施，提供全日制、半日制、计时制等多样化社区养老托幼照护服务，并根据“一老一小”年龄特点和健康要求，规范服务、管理和设施的标准体系。2020 年底，每个主城区先行打造一个养老托幼服务示范社区，2021 年底，进一步扩大示范社区推广范围，各县（市、区）至少有 1 个养老托幼示范社区，2022 年底，社区养老托幼服务覆盖主城区大部分区域。政府采取“一点一补”的形式，优先支持普惠性婴幼儿照护机构，对在社区设立婴幼儿托育照护服务网点并正常经营 1 年以上的机构，经考核认定后，给予每个网点 10000 元的一次性资金补助。

七、时间安排

（一）全面启动，落实方案阶段（2019 年 5 月-2019 年底）

组织开展郑州市家政服务业情况摸底调研和行业调查统计工作，梳理典型企业的经验做法，进行先进模式探索和问题研究。结合国家试点工作要求和郑州实际，制定试点工作方案，完善工作机制，细化任务措施，明确时间推进节点，并及时向上级呈报。

（二）全面推进，深入实施阶段（2020 年元月-2021 年

6月)

按照试点工作的具体实施方案和计划安排,积极有序推进工作落实,定期召开工作例会,研究工作中存在的问题和解决方案,确保各项试点任务和重点项目建设顺利完成,并取得工作成效。

(三) 中期评估, 优化提升阶段 (2021年7月-2021年底)

试点工作初步实施完成后,市发展改革委、商务局牵头,协同教育、人社、妇联等相关部门对试点项目和示范企业组织开展阶段性检查、评估和验收,并根据评估成绩和反馈问题制定整改方案,进行整改优化,总结经验做法,做好中期评估。

(四) 全面完成, 总结推广阶段 (2022年元月-2022年6月底)

在试点工作整改提升的基础上,持续开展查漏补缺和优化提升,对试点情况、经验成效、亮点特色及存在问题等进行全面梳理,总结试点工作,为全国家政服务业提质扩容形成一批可复制、可推广的典型模式和先进经验。

八、保障措施

(一) 统一组织, 部门联动

建立市促进家政服务业提质扩容联席会议制度,由市发展改革委、商务局牵头,教育局、公安局、民政局、财政局、人社局、住房保障局、卫健委、市场监管局、统计局、医保局、金融局、税务局、总工会、市妇联、团市委等主管部门

参加，加强对试点工作的统筹协调和督导落实，及时研究解决家政服务业提质扩容工作中的重大问题和重大项目，形成整体设计、统筹推进的工作合力。联席会议办公室设在市发展改革委、商务局，负责日常工作。各县（市、区）、开发区政府要相应建立工作协调推进机制。

（二）明确责任，细化分工

各成员单位要根据试点工作的主要任务和重点工程，梳理政策清单，明确责任分工，建立工作台账和工作响应机制，明晰工作思路和推进措施；各部门要组织专门力量，加强调查研究，制定本部门的落实方案，明确时间节点、工作进度和责任主体，确保各项试点任务落到实处。

（三）政策扶持，落实保障

市财政每年安排一定数量的家政服务业扶持资金，支持家政服务业做大做强。根据试点城市政策清单，制定资金管理办法，家政服务业扶持资金主要用于家政服务综合信息平台、星级评定、岗位补贴、社会保险补贴、稳定就业岗位补贴、家政服务业标准化体系建设、社区网点建设、行业品质提升培训服务、政府购买服务等。

（四）人才引育，增强动力

将家政服务人才引育纳入“智汇郑州”人才工程体系建设中，大力引进培养一批家政服务行业的知名学者、专家和高端人才。引进 2-3 名具有国内外领先水平的国家级家政领军人才、培养 5-10 名在全国家政服务领域具有较高学术造诣和行业影响力的地方级领军人才，在家政各专业领域成绩显著、

具有较大发展潜能的地方突出贡献人才，奖励政策按照《中共郑州市委郑州市人民政府关于实施“智汇郑州”人才工程加快推进国家中心城市建设的意见（郑发〔2017〕23号）》文件规定执行。

（五）督导考核，跟踪问效

强化家政服务业指标统计，列入年度服务业考核体系，将家政服务业提质扩容“领跑者”行动试点工作列为市政府重点督办事项，加强事中事后监管，根据工作台账，对各成员单位重点任务落实情况开展动态管理和督导评价，及时评估试点成效，总结和推广试点经验，确保试点工作取得实效。

- 附件：1.郑州市家政服务业提质扩容“领跑者”行动示范企业
- 2.郑州市家政服务业提质扩容“领跑者”行动示范社区
- 3.郑州市家政服务业提质扩容“领跑者”行动示范院校

附件 1

郑州市家政服务业提质扩容“领跑者”行动示范企业

序号	社区名称	信用代码	法人
1	郑州阳光家政服务有限公司	914101047065003307	王 瑜
2	河南雪绒花母婴护理有限公司	91410105580335105H	张 红
3	河南大豫家政服务有限公司	914101037648526330	王德重
4	河南绿硕节能环保科技有限公司	91410100MA3XABD0XQ	朱好轩
5	河南共青家庭服务有限公司	91410103057206595E	郑 梅

附件 2

郑州市家政服务提质扩容“领跑者”行动示范社区

序号	社区名称	信用代码	法人
1	郑州市二七区爱馨社会工作服务中心嵩山社区普照料中心	5241010074575398X3	豆雨霞
2	河南绿萝品牌策划有限公司金林社区大观国际居住区绿萝 母乳喂养中心（托幼中心）	914101003268849938	王文静
3	郑州贝贝乐家庭服务有限公司河南电子商务产业园系鸿贝 贝乐托幼中心	91410105058776370P	孟晓丽

附件 3

郑州市家政服务提质扩容“领跑者”行动示范院校

院校名称	类 别	属 性
郑州师范学院	公立大学	全日制普通本科院校

