

山东省“十三五”家庭服务业 发展规划 (征求意见稿)

目 录

一、规划背景	1
(一) 发展现状	1
1、产业规模稳步扩大	1
2、新业态快速崛起	2
3、标准化建设取得积极成效.....	2
4、网络平台建设成效显著.....	2
5、企业活力不断增强	3
6、权益保障更加有力	3
(二) 发展机遇	3
1、党委政府高度重视，发展环境日益优化.....	3
2、消费需求快速升级，市场前景更加广阔.....	4
3、技术服务全面融合，新业态不断涌现.....	4
(三) 行业发展问题与挑战.....	4
1、供需矛盾突出，服务供给能力不足	5
2、监管机制缺失，市场秩序亟需规范.....	5
3、培训体系不健全，从业人员素质有待提升.....	5
4、劳动关系不规范，合法权益难以有效保障.....	6
5、标准支撑体系不能有效满足行业发展需要，标准实施监督的力度不够.....	6
6、政策体系不完善，引导扶持力度有待加强.....	7

二、总体要求	7
(一) 指导思想	7
(二) 基本原则	8
1、政府引导，市场驱动	8
2、提质增效，创新发展	8
3、突出特色，示范引领	8
4、质量为本，融合发展	9
5、扩大开放，深化合作	9
(三) 发展目标	9
三、发展路径	10
(一) 强化信息技术支撑	10
(二) 加快人才体系建设	11
(三) 制定完善相关标准	11
(四) 培育合格市场主体	12
(五) 健全权益保护机制	12
(六) 加强诚信体系建设	13
(七) 加大服务质量监管	13
(八) 建立综合统计体系	13
(九) 完善行业协会建设	13
(十) 深化国际交流合作	14
四、重点工程	14
(一) 市场培育工程	14
(二) 信息化提升工程	15

(三) 职业培训工程	15
(四) 标准化建设工程	16
(五) 示范试点工程	16
五、保障措施	16
(一) 加强组织领导	16
(二) 强化政策扶持	17
(三) 完善制度体系	18
(四) 加大宣传力度	18
(五) 增强督导检查	18

家庭服务业是关于国计民生的重要服务产业，服务领域宽、范围广，涉及人民群众生活的方方面面，与经济社会发展密切相关。加快家庭服务业发展，是推动经济增长动力转换的重要途径，是实现经济提质增效升级的重要举措，是扩大就业、保障和改善民生的重要手段，对于提高人民生活水平、促进消费结构升级具有重要意义。为促进“十三五”时期我省家庭服务业快速健康发展，根据《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》、《国务院关于积极发挥新消费引领作用加快培育形成新供给新动力的指导意见》、《国务院办公厅关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》、《国务院办公厅关于发展家庭服务业的指导意见》、商务部《商务发展第十三个五年规划纲要》以及《山东省养老服务业转型升级实施方案》、《山东省家政服务业转型升级实施方案》等，制定本规划（以下简称《规划》）。

一、《规划》背景

（一）发展现状

“十二五”时期是我省家庭服务业发展的黄金时期，经过各方面共同努力，家庭服务业保持了较高增速，实现了健康持续稳定发展，市场规模不断扩大，服务内容日益丰富，服务领域不断拓展，企业主体队伍日益壮大，消费者满意度有了大幅度提升。

1、产业规模稳步扩大

“十二五”末全省拥有家庭服务单位 5.2 万家，年营业额

350 亿元，占全省生产总值的 0.6%。其中，年营业额 100 万元以下的 4.7 万家，100-500 万元的 3750 家，500 万元以上的 1040 家。从业人数 101 万人，年均增加 5.3 万人，从业人员人均年收入达到 3.2 万元。

2、新业态快速崛起

家务、保洁等传统业态持续增长，营养配餐、母婴护理、居家养老、病人陪护、家庭医生、早期教育、涉外家政服务等新业态不断涌现，专业化分工日益深化，专业服务越来越细，服务范围延伸到人民日常生活的方方面面。

3、标准化建设取得积极成效

逐步建立完善我省家庭服务业地方标准体系，围绕母婴生活护理等家庭服务项目、家庭服务信息化建设、家庭服务机构监督评价等方面制定发布 20 项地方标准。争取全国家政服务标准化技术委员会落户我省，推动我省家政服务企业主导制定 6 项国家标准。培育“济南阳光大姐”国家级服务业标准化示范项目。完善了家庭服务纠纷解决机制，在全国率先出台了家政服务协议和家政行业消费争议处理办法。”

4、公共服务网络平台建设成效显著

全国第一部省级家庭服务热线“12346”和省级家庭服务业信息公益平台正式启用，行业信息服务系统、行业监测系统、纠纷处理调解系统、企业综合实力等级评价系统、人力资源培训查询系统“五位一体”的服务体系基本形成。14 个市建立了市级家政网络信息平台。

5、企业活力不断增强

广大家庭服务业企业不断完善内部治理机制，推动服务创新，提升服务品位，强化队伍建设，涌现出济南阳光大姐、济南大家园、青岛爱心大姐、烟台联民、泰安保丽金康、德州宝丽洁等一批运作规范、规模较大、带动能力较强的品牌企业和骨干企业。

6、权益保障更加有力

成立了全国第一个省级行业协会仲裁中心，简化商事仲裁程序，提供快捷法律援助，在维护从业人员合法权益、化解消费纠纷以及促进和谐劳动关系等方面发挥了重要作用。成立了全国首个省级家庭服务业工会组织，通过行业集体工资协议书的实施，最大限度地保护、调动和发挥广大从业者的积极性、创造性。制定了全国第一部家政服务合同，规范服务机构、从业人员和客户的责权利。构建家庭服务业风险防范机制，针对从业人员流动性强、意外风险发生概率高的特点，探索实施了从业人员意外伤害保险模式。

（二）发展机遇

1、党委政府高度重视，发展环境日益优化

随着经济发展进入新常态，家庭服务业地位作用日益凸显，各级党委、政府高度重视，社会各界广泛关注。近年来，省政府先后出台了《山东省家政服务业体系建设专项资金使用管理办法》、《山东省家政服务业转型升级实施方案》等一系列政策措施，各市结合实际制定了相应的实施办法，形成了促进家庭服务

业发展的强大推动力，为“十三五”家庭服务业健康发展奠定了坚实基础。

2、消费需求快速升级，市场前景更加广阔

随着新型城镇化进程加快、人民群众生活水平的提高，尤其是全面二孩政策的实行及人口老龄化的日益加深，居民对家庭服务业的需求越来越迫切，从而带动消费结构发生明显变化，养老服务、育婴服务、家务服务、病患陪护等需求迅猛发展。据预测，到2020年，全省城镇化率将达到63%，新生儿年出生人口数将突破150万，60岁以上老年人口将达到2208.64万，届时家政服务需求将更加扩大，仅育婴服务、养老服务专业人才就需要约345万人。

3、技术服务全面融合，新兴业态不断涌现

在大数据、移动互联、云计算等“互联网+”的带动下，智慧家庭产业链变得成熟，家庭服务业信息管理和服务要求更加便捷、高效，不仅需要实现省市公共平台“1+17”的家庭服务业网络服务同心圆，也要推动家庭服务业新业态、新产业、新商业模式不断涌现，以满足城乡居民多样性、多元化、多层次服务需求。

总体上，“十三五”是全面建成小康社会的决胜阶段，也是我省家庭服务业快速发展的关键时期，加快家庭服务产业结构升级，逐步优化发展方式，对促进就业、改善民生、拉动消费、提高居民生活质量、扩大内需等方面作用将更加突出。

（三）行业发展问题与挑战

1、供需矛盾突出，服务供给能力不足

首先，服务总量满足不了社会需求。有关调查显示，全省3000多万家庭中15%需要家政服务，可提供450万个就业岗位，而目前行业从业人员只有101万人，缺口近350万。

其次，服务品质不能满足社会多元化需求。目前全省大约有六成家政企业从事传统的粗放型家庭服务，从事专业化、社会化的社区照料服务、养老护理、病患陪护服务等企业数量不足，也未形成规模，无法满足多层次、多元化的社会需求。

其三，家政服务业职业队伍不稳定。受“‘侍侯人’是‘低人一等’”的陈旧观念影响，家政服务行业社会认可度较低，社会地位较低，致使家政行业用人难、留人难，队伍建设不稳定，加之从业农民工的季节性，从而加剧了服务队伍人员短缺。

2、监管机制缺失，市场秩序亟需规范

家庭服务业管理涉及商务、民政、人社、工商、发改、妇联等多个部门，需要构建“各司其职、各负其责、相互配合、齐抓共管”的行业监管格局。但目前统一的沟通协调机制尚未形成，一些职责不清、分工不明的情况仍不同程度存在。各级行业协会在行业规范、行业奖惩、标准认定、纠纷处理等行业自律方面的职能作用发挥不充分，引领规范行业发展的能力有待提升。再加上家庭服务业行业门槛低，发展水平参差不齐，企业大多微利经营，使得服务纠纷频发，服务质量难以保障。

3、培训体系不健全，从业人员素质有待提升

家庭服务业的发展缺乏教育体系支撑，缺乏全国性顶层设

计，在专业化、技能化建设上呈现明显的地区化、企业化和随意化。这种态势下，我省家庭服务业专业化、技能化建设处于摸着石头过河的阶段，培训教材、考核标准、资格认证有待进一步完善。对行业培训的政策支持力度不够，加之家政企业属于微利运营，多数中小企业难以承担成本比较高的培训，导致有些企业在培训上走了过场，部分从业人员未能经过严格的岗前培训，无法适应家庭服务业精细化、高品质发展要求。

4、劳动关系不规范，合法权益难以有效保障

目前，省内 95%以上的家庭服务企业的管理模式是中介制，员工制管理企业比重低，家庭服务企业与其从业人员的劳动合同/协议签订率不高，为其缴纳社会保险和商业保险的意愿不强，服务人员工作期间出现伤残、死亡等问题时得不到相应的保障；服务协议签订不规范，有的甚至与家庭不签订服务协议，消费者和服务人员的权益保障没有依据，一旦发生纠纷和争议很难得到妥善处理；服务人员流动性大，意外风险发生率高，企业抗风险能力弱，这些都制约着家庭服务业的持续健康发展。

5、标准支撑体系不能有效满足行业发展需要，标准实施监督的力度不够。

目前我省家庭服务业供需不平衡，一方面家庭服务需求愈加旺盛，另一方面家庭服务产品质量良莠不齐，优质和有效供给不足。推进我省家庭服务业供给侧改革需要发挥标准的规范引领作用，通过制定实施标准规范行业准入，引领服务升级，推动产业发展。但目前我省家庭服务业标准体系尚未建立完善，尤其行业

发展中的新技术、新方法、新项目等不能及时转化为标准，满足不了行业发展需求。目前急需建立政府主导制定标准和市场自主制定标准的二元标准体系，逐步引导形成基础管理以国家、行业、地方标准为主，服务项目以团体标准、企业标准为主的标准体系。我省家庭服务业标准监督实施工作力度不够，尚未形成行业领域标准实施情况的监督与评价工作机制。

6、政策体系不完善，引导扶持力度有待加强

一方面，扶持、规范行业发展的法律法规政策相对不足，已有的一些政策措施也缺乏具体完备、有可操作性的配套办法。另一方面政策执行监督检查机制尚未建立，政策落实难、执行不到位的情况还不同程度存在，特别是职业化培训、财政税收扶持、法律保障等方面问题比较突出，受益的家庭服务机构和企业较少。

二、总体要求

（一）指导思想

全面贯彻党的十八大和十八届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，牢固树立和贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念，按照党中央、国务院和省委、省政府部署要求，坚持消费引领与强化市场主导相结合、突出重点与全面发展相结合、创新供给与推动新型消费相结合、质量为本与绿色发展相结合，以推进供给侧结构性改革为主线，积极运用互联网等现代信息技术，改造提升家庭服务业，推动产品、技术、业态、模式创新，培育新的发展动能，增加服务有效供给，扩大服务消费需求，提

升服务质量水平，实现家庭服务业向精细化和高品质转变，不断满足人民群众日益增长的生活服务需求，力争把我省建设成为家庭服务业强省。

（二）基本原则

1、政府引导，市场驱动

更好发挥政府统筹协调、政策引导和市场监管职能，加大政策支持力度，强化部门协调配合，优化基础设施、公共服务和社会诚信环境，形成支持家庭服务业发展的整体合力。大力推动家庭服务业市场化、产业化和社会化发展，发挥市场对资源配置的决定性作用，提升家庭服务业自我发展能力。强化企业和中介组织等在家庭服务业发展中的主体作用，引导相关单位正确处理竞争合作关系，加大创新投入力度，转变产业发展模式，提高产业发展质量和可持续发展能力。

2、提质增效，创新发展

把创新驱动作为引领发展的第一动力，使创新贯穿家庭服务业发展的全过程，落实到各环节，体现在各方面，着力深化家庭服务业发展顶层设计，不断增强理论与政策研究的前瞻性和适用性，统筹推进家庭服务业理念创新、管理创新、服务创新和技术创新，激发服务业发展的创新活力与创造潜能，让家庭服务业在改革创新中提质增效。

3、突出特色，示范引领

充分发挥比较优势，突出区域特色，完善服务体系，培育打造智慧家庭信息云平台等具有示范带动效应的大项目，实现特色

优势产业跨越发展，加快形成产业集群。培养一批特色突出、示范性强的龙头企业和品牌企业，带动家庭服务质量的提高、市场的拓展、产业技术的提升和发展方式的转变。加强行业协会建设，提升公共服务能力、资源整合能力，推动行业发展经验、行业信息、商业模式的交流、互动和分享，加快行业规范化、标准化建设，营造有利于家庭服务业发展的良好氛围。

4、质量为本，融合发展

健全家庭服务业质量标准体系、监督管理体系和服务规范体系，提升家庭服务业制度化、规范化、专业化发展水平。以健康养生、金融保险、电子商务、科技服务、体育健身、休闲旅游、大众餐饮、家庭用品等领域为重点，加快家庭服务业与相关行业的融合步伐，不断拓展融合范围，深化融合程度，实现全产业链发展，在提升家庭服务业发展质量的同时，拓展相关产业发展空间。

5、扩大开放，深化合作

深化家庭服务业改革，完善体制机制，为家庭服务业发展营造良好政策环境。发挥山东省的区位优势，全方位扩大对外开放，多领域加强省级和国际合作，建立互利共赢、多元平衡的开放型发展体系，以开放促改革，以竞争促发展。坚持“走出去”与“请进来”相结合，引资引智引技相结合，积极引进行业龙头企业、海外高端人才、技术标准和境外战略投资者，打造国际交流与合作平台，推进我省家庭服务业发展理念、业态和模式转变。

（三）发展目标

发展目标分为两个阶段：2016年到2018年，家庭服务业

营业额年均增长 10%以上。公益性信息服务平台覆盖全省 17 市和所辖县（市、区）。培育 10 个全国知名品牌，30 个省级知名品牌，形成 1-2 个竞争力和辐射带动能力强、营业额超过亿元的大型龙头企业。2018 年到 2020 年，建立起较为完善的政策支撑体系和权益保护体系。形成开放多元、层次多样、竞争有序、监管有力、覆盖城乡，适应全面建成小康社会要求的家庭服务业发展新格局，规范化、产业化、品牌化、信息化水平全面提升。基本公共服务普遍加强，“惠家服务”品牌影响更加广泛。从业人员服务技能水平和社会地位明显提高，实行员工制的家庭服务机构力争达 25%。培育打造一批技术领先、服务优质的骨干企业（机构）和网络化、连锁化发展的知名品牌企业、龙头企业，力争使 1-2 家发展成为上市公司。家务服务、母婴服务、养老服务、健康养生、病患陪护、洗衣服务、社区服务等业态更加成熟，产业结构更加优化，产业链条和产业体系更加完善，创新能力更加突出。力争家庭服务业增长速度快于同期 GDP 的增长速度，成为服务业新的增长点，成为推动全省经济社会转型升级发展的重要力量。

三、发展路径

（一）强化信息技术支撑

抢抓全国互联网协议第 6 版（IPv6）演进升级和“互联网+”战略实施机遇，健全各级家政服务平台供需对接、信息咨询、服务监督、物品配送等功能，建立便民生活服务圈。提升省级 12346 网络信息公益平台监管服务能力，建设覆盖全省的家庭服务业信用评价系统、人力资源执业注册追溯系统、大数据信息采集系统

和投诉调解仲裁系统。加快各级家政网络平台的有效对接，建立统一规范的省级大数据平台，实现数据的收集、存储、统一应用，规范管理。建设省、市、县（市、区）服务网络同心圆，形成以家庭为核心，以整合各类服务资源为手段，全覆盖、多领域、全天候的信息服务网络体系，构建“消费有选择、维权有渠道、服务有保障”的家庭服务业生态圈。支持智慧家庭、智能家居等新技术、新产品、新模式开发，推动产业融合和跨界融合，实现实体经济与网络融合、互动发展。

（二）加快人才体系建设

建立提高培训质量和鼓励高端人才进入的长效机制。推广家庭服务业职业化培训教材应用，加强职业培训课程体系开发，支持家庭服务专业学科建设，开展母婴生活护理师、育儿师、养老护理师、早教师、婴幼儿推拿师、病患护理师等社会急需的人员培训。鼓励有能力的家庭服务机构开展从业人员培训，力争到2020年从业人员100%培训上岗，基本建立符合家庭服务业发展特点的人力资源管理体系、专业技能评价体系和从业人员执业注册体系。推进中高级管理人才队伍建设，整合线上线下教育资源，培养适合家庭服务机构需求的经营人才和培训师人才。将家庭服务业经营管理人才和专业技术人才培养纳入我省专业技术人才知识更新工程。组织中高级管理人员到国外参加培训，培养一批具有国际视野和国际化管理经验的高端管理人才。

（三）制定完善相关标准

围绕家政服务机构分级评价、家政服务信息化等基础管理需求，制定一批省地方标准，加大标准的监督实施；围绕家庭看护、

家务管理、家庭清洁、家庭教育、家庭用品配送等服务领域，创新制定一批满足市场需求和创新需求的团体标准、企业标准，逐步引导形成基础管理以国家、行业、地方标准为主，服务项目、创新技术应用以团体、企业标准为主的符合山东省家政服务业发展需求的标准体系。

（四）培育合格市场主体

引导企业积极主动适应市场需求变化，提高服务品质，诚信守法经营，打造知名品牌，培育一批核心竞争力强的企业集团和专业化的中小企业。支持企业提升市场分析、产品研发设计、市场营销拓展等能力，应用新技术、新产品、新平台，创新发展模式，加快提升服务质量，延长产业链条，提高消费便利性和市场占有率。激发勇于创新、追求卓越的企业家精神，保护干事创业的人才，支持企业通过合资、合作、上市、兼并、联合、重组等途径优化产业组织结构，做大做强，做专做精，打造全国家庭服务业标杆企业。

（五）健全权益保护机制

建立全省纠纷调解维权网络信息平台，积极发挥省家庭服务业协会仲裁中心作用，加快建立跨区域消费纠纷调解仲裁机制，妥善处理消费者、经营者、劳动者的消费争议，将简单争议化解到基层；充分发挥省级家庭服务业工会联合会的职能，积极开展家庭服务业工资集体协商工作，维护从业人员劳动报酬等权益；规范服务机构和从业人员的关系，研究制定适应家政服务特点的劳动用工政策；鼓励商业保险公司开发家庭服务财产责任险、团体责任险、家庭服务综合险等商业保险或政策保险险种，探索建

立家庭服务业强制保险制度，帮助家庭服务机构增强抗风险能力。

（六）加强诚信体系建设

建立以交易信息为基础的企业信用评价机制，健全企业经营异常名录、失信企业“黑名单”制度，完善守信褒扬和失信惩戒机制，推进跨地区、跨部门信用奖惩联动。鼓励行业协会建立会员单位企业信用档案，推进线上线下信用评价活动，建立市场化综合信用评价机制和共享机制。

（七）加大服务质量监管

建立健全预防为主、防范在前的服务质量监管体系。提高服务监管能力，加强市场监管部门与行业协会、专业机构的合作，引入社会化监督力量，广泛运用大数据开展监测分析，全面提升监管能力、效率和精准度。建立 12346 热线举报投诉渠道，探索“互联网+纠纷调解”新模式，健全家庭服务业消费争议处理规范，营造和谐的经营消费环境。

（八）建立综合统计体系

针对家庭服务业统计涉及范围广、单位变动快、服务内容多、调查难度大等特点，采取全面统计与抽样调查相结合、政府综合统计与部门统计相结合、现有统计指标和新增统计指标相结合等多种统计调查方式，全面准确客观反映家庭服务业发展整体情况以及各地企业发展规模、经营水平等基本情况。为家庭服务业统计提供更为全面详实的统计综合监测数据，不断健全和完善与家庭服务业相关的统计指标。

（九）完善行业协会建设

健全完善各级行业协会建设，保障行业协会依法开展活动，规范行业协会组织行为，促进行业协会健康发展，鼓励行业协会承接政府职能转移，支持政府部门向行业协会购买服务。引导行业协会加强行业发展规划和相关问题的调查研究。提升行业协会战略管理、国内外交流、技术咨询、信息统计、展览贸易、标准制定、信用评价、资质认证、纠纷调解等服务能力和水平。积极开展行业统计、规范条例和团体标准制定等工作。支持行业协会成立各类消费维权专业委员会、消费纠纷调解中心等，切实维护消费者合法权益。

（十）深化国际交流合作

拓展家庭服务业国际合作领域，以欧、美、日、韩、台湾等发达国家和地区为重点，畅通交流合作渠道，引进先进的运营、管理理念和服务模式，在经贸合作、人文交流、人才培养、劳务派遣、投资融资等方面构建具有山东特色的互利合作模式。

四、重点工程

（一）市场培育工程

一是健全城乡家庭服务业发展体系。加大政策扶持力度，引导家庭服务企业多渠道、多业态地提供专业化服务。鼓励综合性社区服务网点建设，延长家庭服务产业链。逐步完善示范评价体系和标准体系，积极开展家庭服务业示范企业、品牌企业孵化基地创建活动，加快培育龙头和骨干企业。打造具有山东特色的“惠家服务”品牌，集中宣传展示我省优秀家庭服务企业形象，扩大品牌影响力和知名度。

二是构建自律监管长效机制。支持行业协会开展家庭服务企

业信用等级评定。构建全省家庭服务企业信息平台，建立企业信用档案；健全家庭服务业企业信用等级动态监管机制，形成基于市场调节的企业准入和退出机制；引导广大中小企业建立和完善现代企业管理制度。推进实行从业人员执业注册制度。完善从业人员个人基本信息及执业信用记录登记制度，实现信息共享，加强社会监督，为广大消费者提供放心、便捷的服务。

三是建立多渠道社会调解工作网络。按照“鼓励和解，加强调解，加快仲裁”的要求，对于服务过程中的民事纠纷，引导当事人通过人民调解、行业协会调解等渠道解决，将纠纷争议化解到基层。妥善处理家庭服务机构与从业人员之间的劳动争议，发挥工青妇社会团体各自优势，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业从业人员权益维护工作。

（二）信息化提升工程

大力发展“互联网+家庭服务”。鼓励引导企业应用互联网技术进行需求挖掘、资源整合，优化消费者体验，从线上预约定制贯穿到线下上门服务，为家庭提供及时、便捷的一站式服务方案。加强家政服务网络平台建设，不断完善各级家政服务平台的供需对接、信息咨询、服务监督等功能。加强网络平台管理，建立安全运行监管机制，最大程度地发挥网络信息平台作用。

（三）职业培训工程

坚持“财政政策引导、商务组织资源、家政拓展就业”，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。建立全省四统一的长效阶

梯式人员评价机制，即统一培训教材、统一考试题库、统一技术标准、统一执业注册，根据家庭服务业市场需求和用工情况，多渠道、多层次、多形式开展家庭服务从业人员培训，积极探索家庭服务业教育培训市场化、社会化发展的路径。支持高等院校和技工院校开设家庭服务业相关专业课程，培养从事家庭服务的经营管理人才和中高级专业人才，鼓励大专院校、各类专业培训机构与行业协会、骨干企业联手，建立公益性、示范性职业培训示范基地，加大家庭服务业职业经理人培训力度，提升经营管理者素质，提高家庭服务机构科学管理的能力。

（四）标准化建设工程

制定全省家庭服务业标准化建设工作规划和实施方案，对现有地方标准内容集中进行复审和修订，优化完善标准内容。指导我省有关行业协会和企业积极参与家庭服务业国家和行业标准制定工作。

（五）示范试点工程

开展家庭服务业示范城市、示范企业、示范协会、示范平台、示范基地创建活动，逐步完善示范评价体系和标准体系，引导各类示范典型增强特色、协同发展。培育一批发展特色突出、示范带动作用强的家庭服务业集聚示范区，推动实施家庭服务业创新驱动发展战略。针对家庭服务业发展中的系统性问题或认识分歧较大的问题，按照开拓创新、务求实效的原则，组织多方案试点、试验，探索问题解决方案。

五、保障措施

（一）加强组织领导

建立工作推进机制,明确相关部门责任目标,并将具体任务、目标细化分解,层层落实工作职责。健全工作协调机制,强化部门沟通配合,形成工作合力。定期开展家庭服务业规划实施情况督导检查 and 跟踪评估,确保项目落地、工作落实,形成“齐抓共管、整体推进”的家庭服务业发展新格局。

(二) 强化政策扶持

一是鼓励各类人员特别是农村富余劳动力、就业困难人员到家庭服务业就业、创业。从业人员应与家庭服务机构依法签订劳动合同,企业吸纳就业困难人员,符合条件的,按规定给予岗位补贴和社保补贴。家庭服务业企业中的服务性岗位经认定为公益性岗位的,可按规定给予岗位补贴。鼓励各类资本投资创办家庭服务企业。与此同时,提高员工制家庭服务企业比例。现有非员工制家庭服务机构按照员工制企业模式实施规范化管理,享受相关扶持政策。

二是实行财税优惠政策。充分利用各级支持服务业、中小企业发展等方面的专项资金,加大对家庭服务业的支持力度,重点向家庭服务业人才培养、信息平台建设、社会效益突出的服务项目倾斜。严格落实各项税收优惠政策,对从事家庭服务月营业额3万元(含)以下的增值税小规模纳税人,免征增值税。

三是创新投融资支持方式。鼓励金融机构创新金融服务,通过贷款免息、小额贷款以及应收账款质押、预期收益权质押、动产抵押等抵质押贷款业务,拓宽家庭服务业企业投融资渠道。

四是其他政策措施。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和养老服务机构设施发展需要。清理不合

理行政事业性收费，家庭服务机构与居民家庭用电、用水、用气、用热同价。

（三）完善制度体系

加快我省《家庭服务业管理条例》的立法进程，研究制定家庭服务业管理办法等部门规章，完善行业发展、行业管理、市场秩序维护以及市场监管等基本制度。坚持省市立法相结合，鼓励各地在立法权限范围内先行先试。

（四）加大宣传力度

重点宣传发展家庭服务业的方针政策、家务劳动社会化的新观念和家庭服务业从业人员的社会贡献。及时宣传总结推广各地区、各部门家庭服务业发展的新做法、新经验。加强家庭服务业从业人员先进事迹的宣传报道，引发全社会关注度，提升社会认可度。组织开展家庭服务业职业技能竞赛，提高家庭服务业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。

（五）增强督导检查

将家庭服务业纳入省政府重点督查事项，重点督导发展家庭服务业部门任务分工以及资金扶持、用地保障、价格优惠、税费减免等有关政策执行情况，推动工作落实。