

国家发展改革委等部门关于推动家政进社区的指导意见

时效性： 现行有效

发文机关： 国家发展和改革委员会, 商务部, 教育部, 民政部, 人力资源和社会保障部, 国家卫生健康委员会, 国家市场监督管理总局, 国家乡村振兴局, 中华全国总工会, 共青团中央, 中华全国妇女联合会

文号： 发改社会〔2022〕1786号

发文日期： 2022年11月24日

施行日期： 2022年11月24日

效力级别： 部门规范性文件

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、商务主管部门、教育厅（局）、民政厅（局）、人力资源社会保障厅（局）、卫生健康委、市场监管局（厅、委）、乡村振兴局、总工会、团委、妇联：

家政进社区是指家政企业以独营、嵌入、合作、线上等方式进驻社区，开展培训、招聘、服务等家政相关业务。推动家政进社区，有利于稳定服务关系、提高家政服务品质，有利于扩大居家养老育幼等服务供给、有效应对人口老龄化，有利于增加社区就业、扩大家庭消费，是促进家政服务业提质扩容的关键环节，是落实党的二十大精神、发展现代服务业的一项重要举措。为深入贯彻落实《关于促进家政服务业提质扩容的意见》（国办发〔2019〕30号），指导各地推动家政进社区，现提出以下意见。

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，深入贯彻党的二十大精神和习近平总书记关于家政服务业的重要论述，完整、准确、全面贯彻新发展理念，坚持以供给侧结构性改革为主线，坚持以人民为中心的发展思想，着力建设家政社区服务网点，着力推动家政培训进社区，着力挖掘家政社区就业潜力，着力创新家政产业链和供应链，增强社区为民、便民功能，扩大居民身边的优质家政服务供给，提升家政服务可及性，不断满足人民群众日益增长的美好生活需要，推动家政进社区实现专业化、标准化、规模化、集约化，促进家政服务业提质扩容。

（二）基本原则

市场驱动，多元协同。充分发挥家政企业市场主体作用，培育社区经济，激发市场活力和创造力。调动政府部门、社会组织等各方面积极性，形成多元协同、合力推进的良好局面。

强化培训，提质升级。推动家政培训、家政院校走进社区，带动社区劳动力实现“家门口”就业。吸纳高校毕业生到家政领域就业创业，全面提升人才队伍素质。

创新发展，深度融合。创新家政进社区的服务模式，提升家政企业全链条发展能力，推进传统家政服务与居家育幼、社区养老、社区助餐等深度融合，拓展家政进社区的内涵和外延。

（三）发展目标

到 2023 年底，促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动重点推进城市的社区家政网点服务能力覆盖率达到 90%以上，全国家政服务网点服务能力进一步提升。到 2025 年，全国基本实现社区家政服务能力全覆盖，推动家政行业从业人员进一步增加，消费规模进一步扩大，服务品质进一步提升。

二、推动家政服务网点进社区

（一）支持家政企业在社区独立设点。各地在新建小区和老旧小区改造过程中，可采取公建民营、委托运营的方式，为家政服务网点预留空间，有条件的地区可减免家政网点租赁费用。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，水电等费用缴纳沿用居民价格。

（二）支持家政企业与社区载体融合共享。推动家政企业嵌入社区综合服务中心、日间照料中心、托育机构、老年助餐点等现有社区公共服务设施，适当减免租赁费用，采取多种形式实现共享共用共管。家政企业可与便民超市等市场主体共同运营社区“家政服务超市”。鼓励符合条件的物业服务企业开设家政服务机构，或与家政企业开展合作，积极拓展服务范围。

（三）支持家政企业进驻社区信息平台。将家政融入智慧社区建设，支持家政企业在社区信息平台上，对接社区居民家政服务需求，根据不同人群结构社区的需求，有针对性提供具有社区特点的菜单式家政服务产品。

（四）鼓励家政企业多种合作形式进社区。鼓励街道、社区开展“诚信家政进社区”“家政服务周”等活动，组织家政企业发放家政服务体验券，为特殊群体提供免费家政服务。支持家政企业与社区业主大会、业主委员会或物业服务企业合作，在团购平台上开通销售渠道。鼓励家政行业协会组织家政企业开展多种形式的进社区活动，提供免费体验服务。

（五）鼓励家政企业连锁化运营社区网点。推广实施“一照多址”注册登记。各地可采取整体签署协议的方式，推动家政企业以连锁形式在社区设立服务网点。鼓励有条件的地方对家政社区服务网点装修、升级改造、信息化建设等进行专项补助。

（六）积极拓展社区家政服务网点功能。完善社区家政服务网点配套设施，推动有条件的社区家政服务网点实现“平急结合”的功能转换。鼓励有条件的社区家政服务网点为所在社区的党、团、工、青、妇活动提供便利。

（七）制定社区家政服务网点建设指南。各地要制定社区家政服务网点建设指南，明确独营、嵌入、合作、线上等家政进社区的路径和方式，提出解决堵点、难点等问题的针对性措施。

三、推动家政培训进社区

（八）推动家政企业共享社区教室。支持家政企业利用社区共享办公、培训空间，定期开展讲座、培训等活动，增强社区居民对家政服务的认同。家政企业要探索建立“菜单式培训+社区场景化实训”的家政服务人员培训模式。

（九）推动家政培训“大篷车”进社区。社区可积极联系有关单位针对有意愿从事家政服务的农村转移劳动力和社区失业、退休等人员，设计菜单式家政培训课程，以“大篷车”形式送培训上门。参加失业保险的职工取得初级（五级）、中级（四级）、高级（三级）职业资格证书或职业技能等级证书的，可按规定申请技能提升补贴。

（十）推动家政院校进社区。支持开设家政相关专业的院校与社区开展校区联动，有机结合“居民需求+社区资源+院校专业优势”，组织党员师生开展社区家政志愿培训等活动，鼓励申请各级大学生创新创业训练计划项目，为社区居民提供居家便民服务。

（十一）推动家政培训下沉社区。政府部门要支持工青妇和行业协会等社会组织开展“家政培训进社区”等活动，并按规定进行补贴，引导家政培训向社区下沉。把对家政培训进社区作出重要贡献人员，纳入“最美家政人”等推荐范围。

四、挖掘家政社区就业潜力

（十二）推动家政“家门口”就业。推动社区对辖区内未就业人员进行摸底，支持家政企业吸纳社区未就业人员，对于具有从业意愿的人员积极开展培训，可通过分时段灵活服务等模式，就近为社区内居民提供便捷的家政服务，实现“家门口”就业。

（十三）对接吸纳乡村劳动力。按照已形成的协作帮扶关系，以乡村振兴重点帮扶县为重点，开展乡村与街道的精准对接，帮助愿意从事家政服务的农村转移劳动力直达社区服务网点就业，鼓励所在社区统一解决住宿问题，实现就近服务。鼓励有条件的地方为在社区从事家政服务的脱贫人员、农村低收入人员购买家政服务商业保险，组织用工单位为其免费提供体检。

（十四）引导高校毕业生社区就业创业。鼓励龙头家政企业以合伙人加盟形式，吸纳高校毕业生开办线上或线下的“社区家政小店”，对小店进行标准化、商业化辅导。担任“店主”的高校毕业生按规定享受各地“双创”优惠政策。

五、创新家政进社区的服务供给

（十五）融合创新居家育幼服务供给。鼓励家政企业与社区托育机构合作，在服务网点建设上融合嵌入，联合开展母婴照护人员培训，健全相关标准规范，大力发展符合社区家庭需求的上门居家婴幼儿照护服务。

（十六）融合创新居家养老服务供给。鼓励家政企业与养老服务机构合作，统筹融合发展社区服务网点，大力发展针对不同类型老年人的居家养老上门服务。开展居家和社区基本养老服务提升行动项目，实施老年人居家适老化改造工程，支持具备条件的家政企业承接其中的适老化改造项目。鼓励有条件地区的家政企业参与家庭养老床位建设。

（十七）融合创新社区养老助餐服务。推动家政企业积极参与养老助餐服务规范等标准制定。统筹家政社区服务网点与老年食堂设置，鼓励家政企业依法开办社区长者饭堂。支持取得餐饮配送服务资质的家政企业，为居家老年人提供有针对性、多样化的上门送餐服务。

（十八）创新家政进社区的服务模式。探索家政服务人员轮班制度，引导家政企业创新非住家的“点单式服务”“分时段服务”新模式。鼓励有条件的社区为家政服务人员就近居住、统一存取服务工具包提供便利条件，逐步实现区域内相对稳定的服务关系。

六、创新家政进社区的供应链

（十九）做强家政企业“中央工厂”模式。支持品牌化员工制家政企业发展，采取“政府+龙头企业+社区”模式，全面打造“技能培训+推荐就业+家政服务+产品团购”家政进社区的全链条服务。鼓励各地打造地域性家政品牌，推动酒店业、物业、养老服务业、互联网业、制造业等大型企业进入家政服务领域。

（二十）加强家政进社区的供需对接。鼓励街道、社区开展家政服务需求调查研判，形成居民家政服务需求清单，引导家政企业按需制定服务供给菜单。建立便捷畅通的消费评价机制，对于在社区口碑差、投诉多的家政企业，社区和行业组织依法依规依约取消其社区的相关支持措施。

（二十一）推动产教融合型家政企业进社区。各省（区、市）原则上每年推动1家以上家政企业入选省级产教融合型企业建设培育库，对入选并认证的企业落实“土地+金融+财政+信用”组合式激励政策。鼓励产教融合型企业以组建职业教育集团等多种方式，创新适合社区特点的家政从业人员教育培训，为社区居民培养高素质的家政管理人员与服务人员。

（二十二）提升家政进社区规范化水平。建立家政服务国家标准体系，推广使用家政服务合同示范文本。发挥社区居民委员会及其下属环境和物业管理委员会的作用，加强对“家政进社区”工作的指导监督。以家政服务人员信用信息为基础，推广使用家政上门服务证（家政服务码等），引导社区家政服务人员100%持证上门。各地和行业协会应加快家政进社区相关服务标准制定，鼓励社区和行业协会加强社区家政服务质量监督，调处家政服务纠纷。

（二十三）鼓励家政企业改善家庭产品体验。支持家政企业与制造业等企业合作，联合推出适合社区需求的家庭新产品、新服务、新消费。鼓励社区家政小店“店主”主动承担团长职责，为社区居民尤其是服务客户筛选优质家庭用品，商谈团购价格。推动乡村振兴重点帮扶县的特色产品进入对口帮扶地区的社区。

七、强化保障措施

（二十四）加强组织领导。将推动家政进社区纳入促进家政服务业提质扩容部际联席会议重点任务，国家发展改革委、商务部等部门按照职能积极支持家政进社区，指导地方开展工作。各地要加强家政进社区的组织领导，进一步落实责任，全面落实家政企业有关纾困解难政策，严格落实家政进社区税收优惠、就业创业扶持等政策，加强对家政企业的监督管理，维护消费者权益。促进家政服务业提质扩容“领

跑者”行动重点推进城市要进一步加大政策力度，支持家政企业进社区。国家发展改革委、商务部会同民政部等有关部门对家政进社区有关政策落实情况进行跟踪监测。

（二十五）建立重点联系企业制度。按照公平公开的程序，各省（区、市）原则上重点联系 30 家左右家政龙头企业，帮助重点联系企业明确进社区的发展目标，协调解决困难与问题，指导其依法保障从业人员合法权益，不断提高家政服务质量。

（二十六）拓宽资金支持渠道。通过中央预算内投资、地方政府投资、地方政府专项债、社会领域产业专项债券等资金渠道支持家政进社区、产教融合、产业园区等项目，引导金融机构加大对家政进社区项目的信贷支持力度。鼓励有条件的地方以购买服务等方式，为社区残疾人等困难群体提供家政服务。

（二十七）加强引导和宣传。各地区各有关部门要通过官方网站、新闻媒体、自媒体平台等主动开展多种形式的宣传解读，梳理总结家政进社区的好经验好做法，开展家政进社区典型案例交流活动，全面调动家政企业、社区、社会组织等各方面的积极性、主动性、创造性，营造家政进社区的良好氛围。

国家发展改革委

商 务 部

教 育 部

民 政 部

人力资源社会保障部

国家卫生健康委

市场监管总局

国家乡村振兴局

全国总工会

共青团中央

全 国 妇 联

2022 年 11 月 24 日