国家标准委、民政部、商务部、全国总工会、全国妇联关于加强家政服务标准化工作的指导意见

国标委服务联〔2015〕67号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团质量技术监督局（市场监督管理部门）、民政厅（局）、商务主管部门、工会、妇联：

家政服务是扩大就业和解决民生问题的重要领域，为更好地贯彻国务院常务会议提出的鼓励养老健康家政消费的要求，进一步提高家政服务标准化水平，推动家政服务业转型升级，现就加强家政服务标准化工作提出如下指导意见：

一、重要意义

随着我国人民生活水平不断提高和人口老龄化进程加快，家政服务的需求不断增加，家政服务业的发展进一步加快。但目前仍存在企业规模偏小，服务不规范，产业化水平较低，消费者认可度不高等突出问题。近年来各地家政服务标准化试点示范工作证明，通过标准化能够有效地规范家政服务行为，提升服务水平，促进消费互信，扩大服务消费，对于提高从业者就业能力、促进和谐劳动关系、改善和保障民生、推动家政服务业规范化和产业化具有重要意义。各有关部门要进一步提升对家政服务标准化工作重要性的认识，加强组织领导，采取有效措施，加紧制定完善家政服务标准，大力推动标准实施，开展实施效果评价和服务行为监督，进一步推动家政服务标准化工作深入开展，促进家政服务业整体水平的提高以及转型升级。

二、总体要求

（一）指导思想

以党的十八大精神为统领，认真贯彻落实党的十八届二中、三中、四中、五中全会精神及国务院决策部署，以市场日益增长的家政服务需求为导向，以强化家政服务标准实施为抓手，充分发挥政府引导作用，出台配套激励政策，调动家政服务企业积极性和主动性，增强家政服务标准化意识，全面推动家政服务标准化工作深入开展，提升家政服务业整体水平。

（二）工作目标

到2020年，基本形成政府、人民团体、企业各司其职的标准化管理机制；基本建成基础管理以国家、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；标准制定、实施和监管水平显著提升；规范、便利、诚信的家政服务市场环境基本形成；培育一批品牌企业，家政服务就业大幅度增加。

三、主要任务

（一）加强标准制修订工作力度。发挥标准化行政主管部门、行业管理部门、协会组织和相关企业的合力，进一步完善家政服务标准体系，加强家政服务标准的基础研究和前期研究，在育婴服务、家庭保洁服务、居家养老服务等热点领域，以及行业发展急需的家政服务培训、服务机构分级评价、家政服务信息化等领域加大标准制修订工作力度。鼓励各部门和各地区结合实际研制家政服务相关国家标准、行业标准、地方标准以及企业标准。鼓励具备相应能力的学会、协会、商会等社会组织和[产业技术](http://www.mofcom.gov.cn/article/zt_chanyejishu/)联盟协调相关市场主体共同制定满足市场和创新需要的家政服务标准，支持成熟地方标准、团体标准逐步上升为行业标准、国家标准。各工会、妇联等创办的家政服务企业要积极参与标准制定。

（二）加大家政服务标准的宣贯培训。各标准化行政主管部门、工会、妇联组织要积极会同有关部门，加大对家政标准的宣传力度，要在工会、妇联组织所属的家政服务企业中大力推广家政标准，集中开展家政服务标准的宣贯培训工作。充分发挥全国家政服务标准化技术委员会技术支撑作用，开展面向家政服务企业管理人员的宣传培训，使广大从业单位了解标准，掌握标准，主动执行标准，扩大标准的影响面。鼓励家政服务企业（机构）广泛开展家政服务人员标准化培训，提高从业人员业务操作的规范程度，提升家政服务人员的整体水平。同时要注重通过专家解读、走进社区、专题报道等多种形式开展宣传工作，使广大消费者知晓相关家政服务标准，保护和促进家政服务消费。

（三）加强家政服务标准的实施监督。行业管理部门要引导企业执行国家相关标准。各标准化行政主管部门、工会、妇联组织应当联合相关部门，共同组织开展家政服务标准的实施监督，并可邀请人大、政协代表和相关专家参加，组成工作组不定期对标准实施效果进行监督检查。主要检查相关企业执行国家标准、行业标准以及地方标准的情况，对相关标准的实施效果进行评价。近期结合《家政服务机构等级划分及评价标准》（GB/T 31772-2015）相关标准的发布实施，重点对家政服务企业的综合实力、人力资源、业务管理、服务质量等方面进行考核评价，划分不同等级，并进行动态监管，进一步规范、改进、提升家政服务企业的服务能力，为消费者识别和选择家政服务机构提供指引。

（四）推动家政服务标准化试点示范。利用服务业标准化试点示范，加大对家政服务相关试点示范项目的支持力度。支持有条件的从业单位积极申报省级、国家级服务业标准化试点，全面提升试点单位家政服务标准化工作整体水平。同时继续在符合条件的试点单位中遴选示范项目，充分发挥其精品展示、实践验证、创新研究和宣传培训的示范作用，推动家政服务行业标准化水平的全面提升。在试点示范工作基础上，带动家政企业服务形式、管理机制、发展模式的规范化和和制度化，带动家政服务行业逐步发展壮大，实现转型升级，培育一批知名品牌企业。

（五）推动家政服务标准化信息化融合发展。鼓励和支持服务企业以标准化工作为基础，将标准化与信息化有机融合，积极打造适应“互联网+家政服务”的信息服务平台，推动家政服务与移动互联的对接，实现线上线下有机融合，提升服务的人性化、多样化、便捷度，提高家政服务行业的信息化水平。有条件的地区可以搭建统一的家政标准化信息公共服务及工作平台，统一家政服务数据相关标准，推动信息互联互通，利用大数据挖掘市场需求、分析消费者特点、创新服务项目、提升管理水平。

四、保障措施

（一）完善工作机制。各有关部门要建立统筹协调的工作机制，结合自身职能，强化对家政服务标准化工作的组织领导，同时充分发挥企业的主体作用，技术组织、行业协会的桥梁纽带作用，构建政府统筹组织、部门分工协作、技术组织有效作为、社会广泛参与的家政服务标准化工作格局。

（二）加大投入力度。各地有关部门要积极争取政府财政资金投入，建立持续稳定的家政服务标准化经费保障机制，引导各地服务业专项资金对家政服务业的倾斜扶持。同时要充分发挥市场力量，采取多种方式吸引社会资金，开拓多元化投入渠道，引导鼓励企业和社会加大对家政服务标准化工作经费投入。

（三）规范家政服务市场秩序。各有关部门要进一步落实部门责任，依法依规加强家政服务市场管理，在行业准入、技能鉴定、日常监管和投诉处理等各个工作环节积极应用标准，适时组织开展标准实施情况的评估和监督检查。各有关部门要加强协调配合，形成管理合力，努力建立以标准化为基础，行政执法、行业自律、社会监督、群众参与协调配套的家政服务市场管理长效机制。

（四）加强人才培养。充分发挥全国家政服务标准化技术委员会和示范项目的优势，加大家政服务标准化人才培养和教育培训工作力度，分层次培养行业组织、社会团体、服务企业中的技术人员，形成一批理论扎实、业务突出、德才兼备的家政服务标准化专家和研究团队，为家政服务业标准化建设提供人才保障。

（五）加强工作宣传。采用专题访谈、专家解读、公益广告、媒体采访、示范展示等多种形式开展宣传活动，大力宣传标准化工作在推动家政和养老服务行业规范化、产业化发展中的重要作用，凸显标准化工作在提高就业能力、促进和谐劳动关系以及保障基本民生中的支撑作用。