

信息公开属性：主动公开

对市政协十三届一次会议第 0683 号提案的 会办答复

市商务委：

市政协十三届一次 0683 号提案“关于保障家政服务员权益，让百万家庭放心用工的建议”收悉，经我会相关部门充分研究讨论，现将会办意见答复如下：

一、本市家政行业的现状

在市政府的领导和重视下，经过多方努力和市政府实项目的推进，上海家政服务市场上海家政服务市场已从“小、散、弱、乱”正逐步走向规范化、标准化和信息化。自 2013 年至 2016 年，市妇联牵头，与市商务委、市人社局等单位联手承接市政府家政实项目，建立健全了市区二级家政协会组织架构；创建了 166 家示范性家政服务站；建立了上海市家政行业信息化管理平台和“上海家政”微信公众号、沪家政网等公共服务平台；采集了逾 22 万家政从业人员信息；制订了用工规范化合同；制订了上海市家政服务行业 68 项家政服务管理和操作规范；形成了“四位一体”的家政职业化技能提升格局；探索“准员工制”用工管理方式，有效推进了本市家政行业的健康发展。2017 年 4 月，《家政服务机构管理要求》《家政服务从业人员基本要求》《家政服务溯源管理规范》等三项地方标准正式发布，为本市家政行业标准化建设奠定了基础。同时，在浦东、长宁、徐汇和普陀四个区家协已试点建成工会，探索家政员维权新

途径。

但是，随着社会经济的发展和人民生活水平的不断提高，加上国际化城市战略定位和人口老龄化以及二孩政策的实施，上海家庭对家庭服务的需求越来越多，对从业人员的综合能力和服务素质要求也越来越高，使得家庭服务业市场的供给侧矛盾日益凸现。

二、下一步工作计划

（一）规范管理，健全体系

2017年10月，市妇联指导上海市家协完成换届，选举产生新一届会长及理事班子，为本市家庭服务行业注入了新活力。为更好地助推家庭服务行业规范化、细分化和专业化发展，指导市家协成立养老、母婴、早教、综合家务、病患陪护、家庭供应、培训、学习研究等八个专业委员会。继续指导上海市家协推进家政从业人员登记注册和签注制度；加强对示范性家政服务站的监督管理，整合并不断完善行业信息管理平台；加大对家政服务标准规范的培训，使本市家政行业不断向职业化、规范化、标准化、信息化方向发展。同时，配合家政行业主管单位，与市促进就业联席会议发展家庭服务业工作协调小组等相关单位加强沟通，进一步建立健全本市家政行业的管理体系。

（二）创建品牌，打造上海家政服务名片

2018年将围绕国家17部委提出的“家政服务提质增信扩容行动方案”的要求，结合市委领导提出的上海要打造“上海服务”的指示，启动“上海家政”服务品牌行动计划。

一是建立和完善溯源管理体系——夯实市政府家政实事项目成果，

从源头保障家政从业人员安全可靠；二是**建立和完善培训管理体系**——建立基础培训和专业培训内容、要求和考核标准，健全多渠道、全方位培训机制，从根本上提高从业人员的职业技能和综合素质；三是**建立完善的星级标准体系**——建立“上海家政”梯度星级标准和服务机构等级评定标准体系，确保服务品牌标准的公开透明、可操作性；四是**建立完善的质量评价体系**——构建家政服务员、服务客户和服务机构三位一体的互联网信息共享平台，建立完善服务前、服务中和服务后三方互评机制，有效推动服务信息可查、过程可溯的质量评价体系；五是**建立完善的价格挂钩体系**——以“上海家政”家政员星级评定、服务机构等级评定和服务价格挂钩为引领，建立“家政员星级”价格标准为基准的薪酬指导机制（基本薪酬+工作量），促进服务市场价格的规范化建设；六是**建立完善的激励保障体系**——“上海家政”服务品牌资质评定是一项长效化的系统工程，要形成晋升有标准，降级有依据的进退机制；七是**建立健全信息宣传体系**——构建“上海家政”服务品牌战略计划信息发布支撑系统，充分运用网络新媒体及传统各大媒体实时向社会发布，扩大“上海家政”服务品牌社会参与度和影响力；八是**建立健全品牌支持保障体系**——“上海家政”服务品牌打造是一项系统工程，需要得到政府和社会各方力量的支持和指导，力争通过承接“家庭服务业的相关政策法规”制定工作，完成上海市家庭（政）服务地方法规的立法。

以上意见当否，供你单位统一答复提案者时参考。

上海市妇女联合会

2018年4月3日