

中国家政服务行业 发展报告 2015

商务部服务贸易和商贸服务业司
商务部国际贸易经济合作研究院

2015年6月

目 录

一、家政服务业发展基本状况.....	4
(一) 企业数量.....	4
(二) 从业人数.....	4
(三) 营业收入.....	5
二、行业结构分析.....	5
(一) 规模化程度.....	5
(二) 业态结构.....	7
三、行业效益分析.....	8
(一) 资产规模.....	8
(二) 盈利能力.....	8
(三) 运行效率.....	9
四、行业现代化程度.....	9
(一) 电子商务.....	9
(二) 连锁经营.....	10
五、行业贡献度分析.....	10
(一) 国内需求贡献.....	10
(二) 税收贡献.....	11
(三) 带动就业.....	11
六、存在的问题.....	11
(一) 家政服务行业市场供需矛盾突出.....	11
(二) 职业化和规范化水平不高.....	12
(三) 家政服务相关各方权益保障不到位.....	13

(四)企业竞争力不高	14
七、原因分析	15
(一)居民的消费需求结构改变	15
(二)社会对家政服务认识存在偏差	15
(三)人口红利优势在逐渐消失	16
(四)法律法规体系不完善	16
八、趋势预测	16
(一)互联网化趋势	16
(二)专业化趋势	17
(三)规范化趋势	18
(四)标准化趋势	18
(五)职业化趋势	19
九、主要依据及影响因素分析	19
(一)技术因素	19
(二)需求因素	20
(三)供给因素	20
(四)政策因素	21
十、政策建议	22
(一)推进家政行业标准化和规范化进程	22
(二)完善家政服务诚信体系建设	23
(三)推动家政服务市场主体创新	24
(四)强化家政服务专门人才培养	24
(五)充分发挥家政行业协会组织功能	24

一、家政服务业发展基本状况

(一) 企业数量

根据商务部流通服务业典型企业统计数据测算(下同),2014年,全国家政服务业企业60多万家,与2013年相比(下同)基本持平。其中,规模以上企业占比23.5%,同比上升1.5个百分点,规模以下企业占比76.5%,同比下降1.5个百分点。

表1:家政服务业企业数量情况

单位:万家

	2013年	2014年
企业总数	60	60
规模以上企业占比	22%	23.5%
规模以下企业占比	78%	76.5%

数据来源:根据商务部流通服务业典型企业统计数据测算

(二) 从业人数

据测算,2014年,全国家政服务业从业人员2034万人,同比增长13.0%,比第三产业就业人数增幅高7.2个百分点,比全社会就业人数增幅高12.6个百分点。从人员结构看,规模以上家政服务企业从业人员人数848万人,占比41.7%;规模以下家政服务企业从业人员1186万人,占比58.3%。

表2:家政服务业从业人数情况

单位:万人

	2013年	2014年	增幅
行业从业人数	1800	2034	13.0%
规模以上企业从业人数	720	848	17.8%
规模以下企业从业人数	1080	1186	9.8%

数据来源:根据商务部流通服务业典型企业统计数据测算

(三) 营业收入

据测算，2014年，全国家政服务企业营业收入2304亿元，同比增长20%。其中，规模以上企业营业收入增长23.7%，占全国家政服务企业营业收入的比例为52.9%，同比提高1.6个百分点，规模以下企业营业收入增长16.1%，占全国家政服务企业营业收入的比例为47.1%，同比下降1.6个百分点。

表3：家政服务业营业收入情况

单位：亿元

	2013年	2014年	增幅
行业营业收入	1920	2304	20.0%
规模以上企业营业收入	985	1219	23.7%
规模以上企业营业收入占比	51.3%	52.9%	提高1.6个百分点
规模以下企业营业收入	935	1085	16.1%
规模以下企业营业收入占比	48.7%	47.1%	下降1.6个百分点

数据来源：根据商务部流通服务业典型企业统计数据测算

二、行业结构分析

(一) 规模化程度

从企业数量看，规模以下企业占比虽同比下降1.5个百分点，占比有所下降，但仍占家政服务企业总数的76.5%，是规模以上企业数量的3倍以上。表明家政服务业中经营主体仍以小型企业为主，行业规模化程度仍然不高。

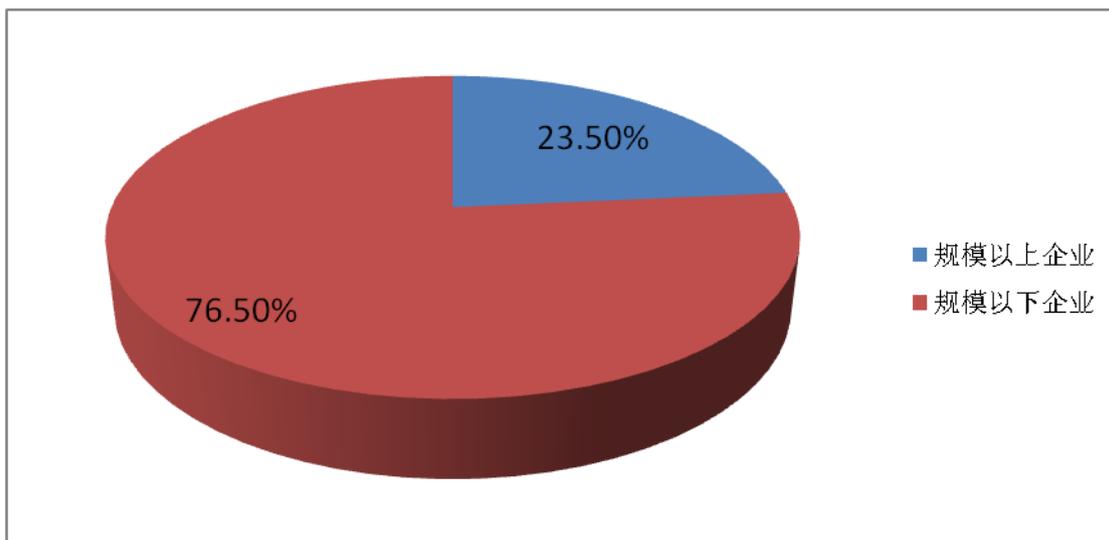


图1：分规模企业数统计情况

数据来源：根据商务部流通服务业典型企业统计数据测算

从从业人员看，规模以上家政服务企业从业人员人数占比41.7%，同比提高1.7个百分点，规模以下家政服务企业从业人数占比58.3%，同比下降1.7个百分点。规模以下企业仍是家政服务业吸收就业的主要力量，但规模以上企业吸纳就业能力已进一步提升。

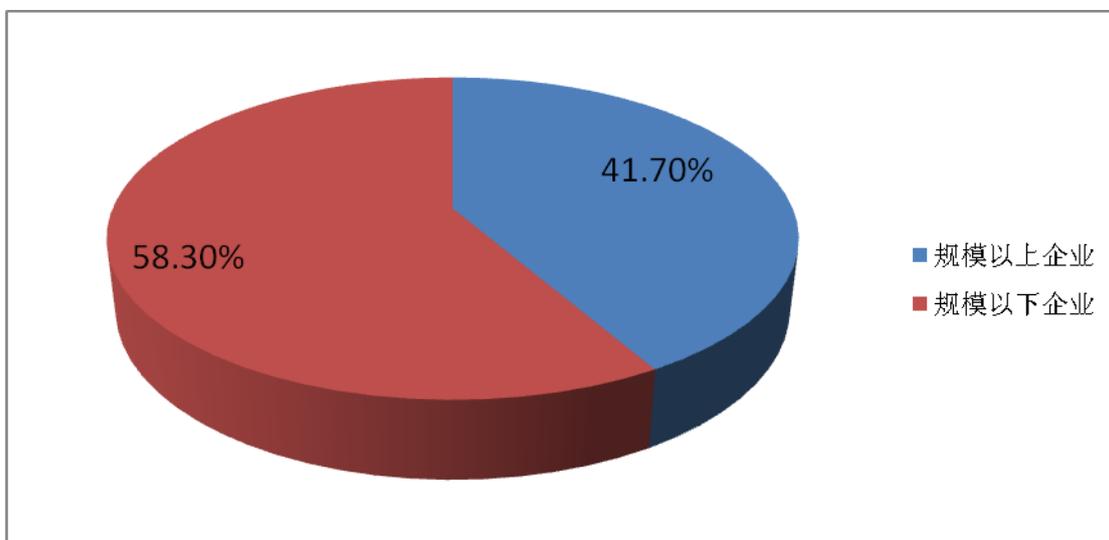


图2：分规模吸收就业情况

数据来源：根据商务部流通服务业典型企业统计数据测算

从营业收入看，规模以上企业营业收入占家政服务行业的比例超过52.9%，增幅比规模以下企业高7.6个百分点，规模以上企业人均营业收入比规模以下企业人均营业收入高57%。规模以上企业比规模

以下企业有更强的经营能力。

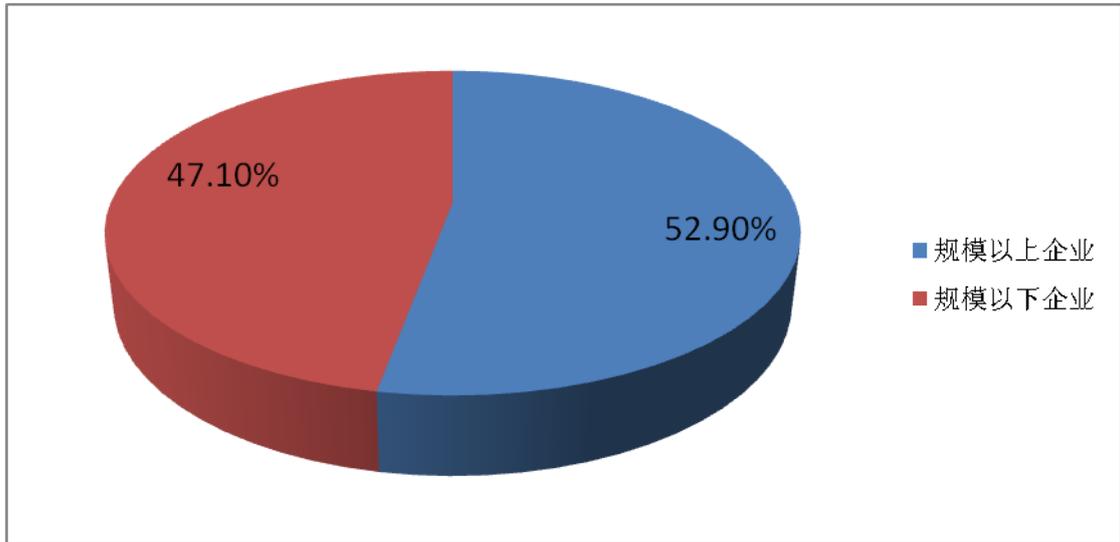


图3：分规模营业收入情况

数据来源：根据商务部流通服务业典型企业统计数据测算

（二）业态结构

商务部流通服务业典型企业统计系统中将家政服务业经营业态划分为母婴护理、养老看护、小时工及其他四类。据测算，2014年家政服务业营业收入中，母婴护理占比30.5%，养老看护占比19.4%，小时工占比27.0%，其他23.1%。与2013年相比，母婴护理营业收入占比提高2.5个百分点，养老看护营业收入占比提高3.6个百分点，小时工营业收入占比下降4.9个百分点，其他类收入占比下降1.2个百分点。

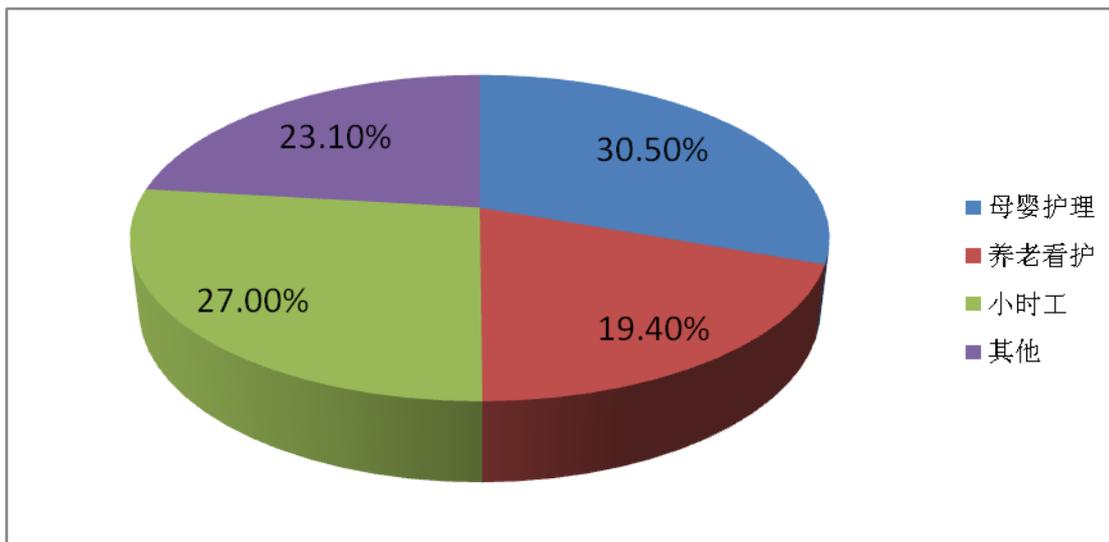


图4：分业态家政服务业营业收入情况

数据来源：根据商务部流通服务业典型企业统计数据测算

三、行业效益分析

（一）资产规模

据测算，2014年，全国家政服务业企业总资产2730亿元，同比增长3.1%，资产负债率22.2%。规模以上企业总资产1832亿元，同比增长1.2%，规模以下企业总资产898亿元，同比增长7.0%。

表4：家政服务企业资产情况

单位：亿元

	2013年	2014年	增幅
企业总资产	2648	2730	3.1%
规模以上企业总资产	1810	1832	1.2%
规模以下企业总资产	837	898	7.0%

数据来源：根据商务部流通服务业典型企业统计数据测算

（二）盈利能力

据测算，2014年，家政服务业利润总额173亿元，同比增长11.3%，利润率（利润总额除以营业收入）为7.5%，同比下降0.6个百分点；

家政服务企业平均收入费用率（管理费用、营业费用、财务费用三大费用除以收入）26.2%，同比下降1.5个百分点。

表5：家政服务企业利润情况

单位：亿元

	2013年	2014年	增幅
利润总额	156	173	11.3%
利润率	8.1%	7.5%	下降0.6个百分点

数据来源：根据商务部流通服务业典型企业统计数据测算

（三）运行效率

家政服务业人效指标稳步提高，据测算，2014年，家政服务业人均创造收益1.13万元，同比增长5.6%。规模以上家政服务企业人均创造收益1.44万元，同比提高5.9%；规模以下家政服务企业人均创造收益0.91万元，同比提高4.6%。规模以上企业人均创造收益较规模以下企业高0.53万元，规模以上企业运行效率显著优于规模以下企业。

表6：家政服务企业运行效率情况

单位：万元

	2013年	2014年	增幅
人均创造收益	1.13	1.07	5.6%
规模以上企业人均创造收益	1.36	1.44	5.9%
规模以下企业人均创造收益	0.87	0.91	4.6%

数据来源：根据商务部流通服务业典型企业统计数据测算

四、行业现代化程度

（一）电子商务

随着电子商务的蓬勃发展，家政服务行业电子商务也快速发展。

传统家政服务企业普遍利用互联网和移动互联网发布、获取家政服务供求信息。部分城市采用现代信息和三网融合技术，建设家庭服务网络中心，建立供需信息自带匹配系统，提供智能化的家政服务订单管理。一些第三方平台搭建家政服务供求信息对接平台，为家政服务企业提供全方位的信息服务。以 O2O 模式为代表的家政服务电子商务爆发式增长，通过云技术将线下的家政服务企业与线上的技能鉴定、供求对接、满意度评价、奖惩机制、支付结算等结合起来，实现家政服务的商业模式、经营模式、管理模式再造。

（二）连锁经营

家政服务连锁经营模式越来越受到家政服务企业的青睐，连锁经营充分利用企业资源提高企业运行效率和组织化程度，有效提升企业的竞争力。据测算，2014 年，连锁家政服务企业占家政服务企业总数的 21.4%，同比提高 1.9 个百分点。连锁家政服务企业营业收入 1373 亿元，占家政服务业营业总收入的比例为 59.6%，同比提高 2.6 个百分点。

五、行业贡献度分析

（一）国内需求贡献

随着人民生活水平的不断提高，消费需求结构发生了巨大变化，商品消费的比重开始下降、增幅放缓，服务消费的比重逐步上升、增幅加快。家政服务是居民生活服务的重要组成部分，家政服务业的快

速发展，不仅对于拉动居民消费、扩大内需、促进经济稳中向好发展具有重要意义，更对我国转变经济发展方式作用巨大。据测算，2014年，家政服务业实现增加值 1670 亿元，同比增长 16.3%，占服务业增加值的比重为 0.5%，增幅较服务业增加值高 8.2 个百分点。

（二）税收贡献

近年来，家政服务业纳税总额始终处于持续增长态势，据测算，2014 年，家政服务业应付税金 77 亿元，同比增长 18.5%，占主营业务收入比重为 3.3%，同比下降 0.4 个百分点。虽然国家加大对家政服务业的支持力度，不断减税降负，但家政服务业的快速发展，对国家财政收入贡献度仍在不断提高。

（三）带动就业

家政服务业作为劳动密集型行业，在解决社会就业方面发挥了巨大作用。据测算，2014 年，家政服务业就业人数 2034 万人，占全社会就业总人数的 3.0%。

六、存在的问题

（一）家政服务行业市场供需矛盾突出

从数量上看，家政服务供不应求。随着我国经济社会的发展，家政服务需求持续快速增长，企业对家政服务员的需求也快速增长，而受制于我国劳动力人口下降以及家政服务业收入水平较低等因素，家

政服务企业普遍面临招工难问题。家政服务行业劳动力市场供不应求的问题在农忙时节、春节尤甚，如春节前后家政服务人员缺口高达 30%-50%。

从结构上看，家政服务供求结构不对称。近年来母婴护理、养老看护等家政服务需求快速增长，这类需求普遍需要家政服务员具备特有的知识和技能，而目前家政从业人员普遍年龄较大，学习新知识和技能的能力不强，加上家政行业培训不足，只能从事简单的家务劳动，难以满足上述需求。

从质量上看，高端家政服务难以满足。随着居民收入水平的提高，对优质、专业化的高端家政服务需求迅速提高。据调查，2014 年，全国有 25%左右的家政服务消费者需要高级家政服务人员，专业从事家庭教育、家庭理财、家庭管理、家庭秘书、家庭司机、家庭美化等智家型、管家型的高端家政服务。而我国家家政服务人员职业技能低，远不能满足高端消费需求。

从专业化上看，家政服务专业化水平仍较低。随着人民生活水平提高，越来越多的家政服务消费者开始重视家政服务满意度，重数量更重质量，而家政服务人员流动性较大，加上专业化培训不足，难以通过技能提升提高服务质量。

（二）职业化和规范化水平不高

家政服务业职业化水平不高。一是尚未普遍确立职业认同。家政从业人员的职业形象尚不鲜明，职业道德有待强化，服务理念尚

未深入人心，职业文化发展滞后，一定范围内还存在歧视家政服务现象，行业尚未得到社会广泛认同和尊重。二是职业技能仍有待提高。针对家政服务从业人员的职业技能培训严重不足，从业人员职业素质不高、技能缺乏，普遍不能提供专业化的家政服务。三是职业队伍有待扩大。易于接受新知识、新技能的年轻家政服务从业人员不足，高素质、高技能的家政服务从业人员、专业职业培训人员和专业研究人员等家政服务业职业队伍有待不断壮大。

家政服务业规范化水平不高。一是企业经营不规范。无证照、无住址的地摊式经营的家政公司仍然存在，这种“家政公司”逃避管理部门备案，逃避监管，扰乱市场秩序，家政服务供求双方的权益和安全都无法得到保障。二是企业管理不规范。中小家政服务业企业普遍采取粗放式管理，没有建立健全的企业管理制度，管理模式和服务模式简单粗放。三是家政服务标准体系仍有待完善。社会普遍认同的服务标准、价格标准等行业标准缺乏，大部分家政服务企业没有制订服务承诺、服务公约、服务规范。四是行业监管有待加强。家政服务市场监管的法规有待进一步健全，行业执法有待加强；行业协会覆盖面不足，行业协会的服务、协调、自律作用尚未充分发挥，行业组织化程度不高。

（三）家政服务相关各方权益保障不到位

我国家政服务业在从业人员、企业雇主、消费者三方均存在权益保障障碍。一是家政服务从业人员权益保障有待提高。无故克扣工资、

工作时长、员工休假难等问题亟待解决。同时，由于企业缴纳的社会保险成本较高，我国家政服务从业人员的社会保险覆盖率也较低。

二是家政服务企业权益保障有待提高。由于家政服务行业招工难，家政服务企业在招聘时处于弱势地位，一些应聘者会故意隐瞒健康等情况，为企业带来经营风险。家政服务企业对员工的约束能力不强，缺乏有效的监督和惩罚机制，消费者与员工私签订单的现象时有发生，不仅损害了家政服务企业的利益，而且一旦发生纠纷，各方权益均无从保障。

三是家政服务消费者权益保障有待提高。由于家政服务员大多与消费者在一起生活，对消费者的家庭环境和生活起居都非常清楚，作案手段比较隐蔽，消费者往往难以察觉利益受到侵害。

(四)企业竞争力不高

家政服务业企业竞争力普遍不强，主要体现在：一是企业发展基础薄弱，多数家政服务企业的经营模式是提供中介服务，小、散、弱特征明显，资产规模小，融资能力差，从业人员流动性大，企业发展动力不足。二是企业管理能力不强。多数家政服务企业仍然采取粗放式管理，普遍没有能力通过强化管理挖掘盈利能力。三是人员培训不到位。多数企业对家政服务从业人员经简单培训甚至不加培训直接上岗，企业在低端市场往往恶性竞争，无力进入利润率高的高端家政服务市场。四是企业创新能力不强。很多家政服务企业尝试利用互联网，但仍局限在简单的信息发布等环节，没有利用互联网进行经营模式和

流程再造，以及利用互联网建立准入、运营、考核、满意度评价、激励、处罚直至退出等管理机制。

七、原因分析

（一）居民的消费需求结构改变

2014年，我国人均GDP已上升至7575美元，这在世界银行划定的标准中处于中等偏上位置，我国已经进入中等收入国家行列。随着居民生活水平迅速提高，对高品质的生活需求有所增加，越来越多的家庭选择雇佣家政服务员来料理家务，催生了对家政服务行业的巨大需求。同时，我国人口老龄化步伐加快。2014年，我国60周岁及以上的人口共有21242万人，占全国总人口的比重达15.5%，在北京、上海等大型城市尤为严重，其中，北京60岁以上老人占比超20%，上海60岁以上老年人口占全市总人口的28.8%。人口老龄化现象严重使得许多家庭，尤其是以二代家庭为主的城市家庭生活负担加重，直接导致对养老护理的家政服务需求提高。

（二）社会对家政服务认识存在偏差

家政服务员是值得尊敬的工作，无贵贱之分，但是家政服务从业人员社会地位低等观念已经深入人心，短时间内难以改变。这种观念不仅存在于家政服务员中，在消费者甚至企业雇主方面也有此观念，对家政服务员不尊重的现象仍较为普遍。社会对家政服务行业缺乏正确的认识，导致家政服务行业职业化水平低、员工流动频繁。

（三）人口红利优势在逐渐消失

近年来，随着我国经济增速放缓、人口老龄化等问题，用工成本刚性快速上涨，用工荒和招工难现象十分普遍。一方面，人口红利的消失减少了劳动力供给总量，一定程度上造成了家政服务行业的招工难问题；另一方面，人口红利的消失造成了劳动力成本快速上升，2014年家政服务员的工资较上年上涨达20%，在一些大型城市的工资上涨更为明显，如上海月嫂的成交均价从2014年1月的8322元涨至12月的10532元，涨幅达27%。劳动力成本提高对家政服务企业带来较大经营压力，使其长期在微利状态下运营，难以做大做强。

（四）法律法规体系不完善

现有法律不适合家政服务行业。例如，《劳动法》规定，“国家实行劳动者每日工作时间不超过8小时、平均每周工作时间不超过44小时的工时制度”，实施员工制的家政服务企业难以满足此项要求。

八、趋势预测

（一）互联网化趋势

家政服务业与互联网融合发展已成为行业发展不可阻挡的时代潮流。通过与互联网融合，家政服务业将实现商业模式、经营模式、管理模式的再造，实现行业的提质增效升级。家政服务企业通过所有业务流程的互联网化，将实现家政服务信息的实时对接、实时匹配，

降低了运营成本，提升家政服务企业的经营效率。通过互联网家政服务企业可以实现对家政服务人员的实时管理和培训，破解了家政服务人员分散的行业难题，不仅推动企业迅速做大做强，而且便利了家政从业人员的技能提升。利用互联网的云数据技术，家政服务企业可以便利地对家政从业人员的技能进行鉴定，对客户的满意度进行分析，督促家政服务人员提供优质服务，为企业向提升服务质量的良性发展奠定基础，进而推动整个行业实现良性发展。通过互联网可以实现家政服务企业与消费者之间的互动，便利企业掌握家政服务需求信息，满足消费者的个性化服务、定制服务等高端家政服务需求。

（二）专业化趋势

家政服务已由简单的家庭服务向精细化服务迈进。传统的家政服务只是为家庭提供简单的服务，如保姆、钟点工等，但目前知识技能型的家政服务，如护理、营养、育儿、家教、管家等的需求不断提升，对服务质量的要求越来越高，更加追求消费的便利性、安全性、实惠性。家政服务企业需积极开拓新领域、新项目，创办专营型、多营型和兼营型家庭服务，打造差异化和个性化的服务品牌，按照消费者现代家政服务的需求，提供精细化的家政服务。

（三）规范化趋势

《家庭服务业管理暂行办法》为加强家政服务行业监管、推动行业发展奠定了良好基础。近年来，各地商务主管部门利用互联网家政服务平台，积极探索利用大数据管理等途径有效规范家政服务企业经营，实现了对家政服务质量的^{有效}监管。商务部、人社部等部门联合印发的《关于开展家庭服务业规范化职业化建设的通知》（人社部发〔2014〕98号），形成政策合力，将不断加大工作力度，力争到2020年实现家庭服务行业规范化、家庭服务从业人员职业化的目标。地方各级家庭服务业协会陆续成立，将有效加强行业自律，规范行业行为，维护企业权益，提升家政服务业水平，推进全国家政服务规范化建设。

（四）标准化趋势

目前国家正在推进标准化战略，通过标准化提升行业发展质量。家政服务业也将加快标准化进程，逐步形成国家标准、行业标准、地方标准、社团标准和企业标准统筹协调的标准体系。国家标准将致力于建立全行业的管理规范；行业标准将致力于树立全行业的服务质量规范，如商务部已经出台的《家庭母婴护理服务规范》；地方标准将致力于树立符合本地特点的行业服务质量规范；社团标准将致力于建立家政服务企业和家政服务从业人员的分等定级标准，引导企业和从业人员不断提高服务质量；企业标准将致力于树立企业的服务承诺、服务公约、服务规范，提前服务水平。

（五）职业化趋势

一是职业认同将逐步确立。随着“中国家庭服务”行业标识的宣传推广，社会对家政服务的歧视观念将逐渐转变，家政服务人员的职业认同普遍提高，“把爱心送到家，把服务做到家”的服务理念将深入人心。二是职业技能将显著提高。随着国家不断加大家政服务职业培训力度，家政服务从业人员的职业技能将显著提升，具备高素质、高技能的家政服务人员比重将逐步提升，专业化的家政服务水平将得到满足。三是职业发展通道将逐步建立。随着家政服务标准化的不断推进，职业技能鉴定将逐步普及，家政服务从业人员从初级工到技师的职业发展通道的逐步建立，家政服务从业人员参加职业技能培训，通过提高技能水平增加工资收入将成为行业风尚。

九、主要依据及影响因素分析

（一）技术因素

目前，大数据、云计算、物联网等新一代信息技术开始普及，全球范围内“互联网+”蓬勃兴起，我国在“互联网+”上具有显著的规模优势和应用优势，“互联网+家政”的跨界融合已经有了初步成效，家政服务行业互联网化发展基础更为雄厚，网络运营环境更为安全，为通过互联网思维指导家政服务业的转型升级和提质增效提供了扎实的技术基础。新一代信息技术有利于家政服务业提升创新能力，许多家政服务企业已经把互联网化发展作为适应经济新常态发展的新

优势和新动力。

（二）需求因素

经过改革开放 30 多年的经济高速增长，我国居民收入水平大幅提升，居民消费需求从生活必需品和耐用消费品转向服务消费，家政服务在消费中的地位不断提升。人口老龄化、家庭小型化以及社会压力增加为家政服务业提供了潜在发展空间，对服务多样化和细分化提出了更高的要求。随着城镇居民家庭资产不断增值，城镇化驱动的家政服务消费快速增长，城镇人口不断增加，城镇家政服务需求规模不断扩大。随着家政服务需求者的年轻化和移动互联网的广泛应用，家政服务消费的时代感增强，如网购保姆逐渐走俏，各种家政服务在网络上明码标价，消费者可以通过大型电商平台选择费用合理、评价好、等级高的商家提供的家政服务。这种需求对于家政服务业的网络化有着积极的促进作用，家政服务业虽然属于劳动密集型产业，可借助电子商务实现 O2O（线上付款线下消费）模式，从而适应新时代的发展。

（三）供给因素

制约我国家政服务业发展的一个重要因素是从业人员问题。一是由于家政服务员主要来自于农村务工人员，年龄偏大，教育程度不高，大部分没有经过严格的专业培训，而且短期内也不会得到根本改善，这种人员供给状况导致家政服务员从事简单家政服务的人员比重高，从业人员收入不高，而中高端家政服务人员不足，市场供不应求。二

是员工制家政服务企业尚未在市场中占据主导地位，中介制、会员制的服务模式导致企业对员工约束力差，对员工培训的积极性不高，难以使员工从事高水准、高质量、高技能的“综合型”家政服务。这种供求不对接的态势只有通过为家政服务业从业人员提供专业化的技能培训才能得到改善。只有加强从业人员的职业培训，实现更为专业化的人才机制，才能以市场需求为导向，引导和督促家政服务产业健康持续发展。

（四）政策因素

党的十八大提出要“实施就业优先战略和更加积极的就业政策，组织引导农村剩余劳动力和进城务工人员转移就业、返乡创业、进城落户就业，加强职业技能培训，提升劳动者就业创业能力，增强就业稳定性”。这为家政服务业吸引大量就业人员、满足市场多样化需求、走向规模化发展提供了动力，有利于推动家政服务业的健康发展。作为关注民生、增加就业、扩大内需的重要渠道，家政服务业近年来得到了国家政策的大力支持。如2014年人力资源社会保障部、国家发展改革委、商务部等八部分出台了《关于开展家庭服务业规范化职业化建设的通知》，2014年商务部出台了《关于推动养老服务产业发展的指导意见》等，提出了推动家政服务行业规范化、家庭服务人员职业化的目标，并提出积极应对人口老龄化，加快发展养老服务业，不断满足老年人持续增长的养老服务需求，推动居家养老、社区养老和集中养老的发展。国家出台的一系列政策必将推动家政服务业持续健

康发展。

十、政策建议

（一）推进家政行业标准化和规范化进程

一是完善家政行业服务标准和规范。制定家政服务国家标准、行业标准、地方标准和企业标准，积极研究新的业态服务标准和规范，其中国家标准是全国范围统一执行的标准，在宏观层面起指导作用；鼓励各地方结合实际探索制定地方标准；鼓励企业结合自身情况和消费需求制定符合本企业内部的管理和服务标准，不断提升企业标准化工作，为国家标准、行业标准和地方标准的制定奠定基础，推动家政服务向高标准、高质量、高水平发展。

二是统一家政职业培训标准。根据国家制定的《家政服务员国家职业标准》明确各地方职业培训标准，并要求企业遵照执行；根据家政服务不同业态特点开展培训工作，在培训过程中统一培训标准、统一培训教材、统一考核鉴定、统一资格证书，培训机构需由家政行业协会统一认定，培训讲师需经资格认证后上岗，以提高培训工作的含金量。

三是完善家政从业人员评级标准。由行业协会制定统一的家政服务人员评级标准，评级依据包括学历、从业时间、客户反馈信息等，将评定结果和等级信息载入服务人员个人信息档案；将诚信评级纳入家政行业评级标准，辅以银行征信、调查问卷、公安机关证明等手段，

测评结果按星级划分和公布。

（二）完善家政服务诚信体系建设

一是建立诚信制度。加快诚信的法规建设，建立守法诚信褒奖和违法失信惩戒机制，完善诚信监督机制，逐步建立失信行为惩戒机制。建立家政服务企业信用信息采集制度，鼓励重点企业建立服务质量跟踪回访制度。建立政府和行业协会协作制度，建立健全信用信息公开制度。

二是完善诚信标准。制订家政服务行业职业道德准则、从业人员行为规范，不断提升从业人员的诚信服务意识和能力；制订行业诚信公约、服务流程和质量标准、企业信用档案标准、纠纷处理规范等，引导企业诚信经营，规范服务行为。

三是建立诚信平台。建立政府、行业协会、企业共享的家政服务行业信用信息共享机制。鼓励行业协会逐步建立会员企业、从业人员、商品质量、服务质量等信用档案，完善协会信用平台。指导企业建立内部的供应商、员工、客户及服务跟踪、纠纷处理等信用档案，健全企业自我约束信用平台。

四是开展诚信评价。建立重点企业自我评价体系，鼓励重点企业建立内部信用评价机制，定期对供应商、消费者和员工进行信用评价，根据评价结果，不断提高经营管理水平。建立各行业协会的会员评价体系，根据行业特点，制订信用评价指标，建立信用评价平台，开展信用评价。建立第三方信用评价体系，鼓励有资质的第三方信用

服务机构，依法依标开展行业信用评价工作。

（三）推动家政服务市场主体创新

一是鼓励企业进行品牌化建设。依托家政服务体系建设项目择优选出一批示范项目承担企业，给予相应资金补助，使企业增加服务网点，建立服务网络，扩大服务规模，引导家政服务企业连锁化、品牌化经营，促进家政服务业快速发展。

二是鼓励家政服务企业积极响应《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》（国发[2015]40号），利用互联网对企业的商业模式、服务流程、管理模式进行创新，提升管理水平、服务质量和盈利能力，实现家政服务线上线下的融合发展。

（四）强化家政服务专门人才培养

一是支持有条件的技工院校、职业院校等高校开设家政学等社会急需的家庭服务类专业，并逐步扩大招生规模，加快培养家政服务业专门人才；同时，推动高校建立家庭服务专业研究中心，为家政服务业发展提供理论支持。二是积极鼓励校企合作，形成实习培训、合作讲学、兼职任教等形式多样的学科专业人才培养机制。三是开展家政服务业职业经理人培训，培养经营管理人才，提高家庭服务企业的科学管理能力。

（五）充分发挥家政行业协会组织功能

健全行业组织功能，充分发挥协会组织在沟通政府与企业、规范

行业行为、反映企业诉求、加强行业自律等方面的积极作用，通过转变政府职能、购买服务等方式，积极扶持家政行业协会发展，使协会的服务、协调、自律作用得到充分发挥；鼓励协会及时报告行业发展出现的新特点和新情况，提出促进家政服务业发展的意见和建议；鼓励行业协会推动诚信体系建设和倡导行规行约，发挥行业自律作用，使各方主体权利得到维护，促进行业有序健康发展。