广东省人力资源和社会保障厅

粤人社函〔2021〕94号

关于印发“南粤家政”基层服务示范站、服务超市、产业园建设指引的通知

各地级以上市人力资源和社会保障局：

为规范平台载体建设管理，提高省财政资金使用效率，省厅制定了《“南粤家政”基层服务示范站建设指引（试行）》《“南粤家政”服务超市建设指引（试行）》《“南粤家政”产业园建设指引（试行）》，现印发给你们，请按照指引加快推进有关建设工作。

联系人：张高铭；联系方式：（020）83346365；

附件：1.“南粤家政”基层服务示范站建设指引（试行）

2.“南粤家政”服务超市建设指引（试行）

3.“南粤家政”产业园建设指引（试行）

广东省人力资源和社会保障厅

2021年4月26日

公开方式：不公开

附件 1

“南粤家政”基层服务示范站建设指引（试行）

一、发展定位

以满足社区居民需求为导向，建设集“服务+培训+就业+调解”于一体的“一站式”基层服务示范站，打造“15 分钟家政服务圈”，实现群众在家门口享受优质家政服务。

二、建设布局

按照“全面规划、分步建设”思路，原则上全省每个县（市、区）均建设 1 个基层服务示范站，鼓励人口集中、服务需求大、工作基础较好的街道、社区建设基层服务示范站。

三、主要功能

1. 家政服务。整合和链接各类资源，积极与社区医院、社区养老、社区助残、图书馆、休闲室、便民食堂等建立合作服务关系，为辖区内居民提供多层次、多样化、专业化家政服务。

2. 技能培训。灵活多样地开展家政技能培训，通过家政知识讲座、基本实操培训等课程，为家政服务从业人员、失业人员、新成长劳动力、社区群众提供家政服务类技能培训。

3. 促进就业。吸纳辖区内有从事家政行业意愿的人员，通过“培训+就业”的模式，实现在“家门口”就业。

4. 调解维权。通过社区、行业协会、社工、法律援助等多

种协调方式，为辖区内家政服务人员和家政消费者提供权益保护支持。

四、建设要求

1. 场地设施。有固定场地，可利用面积不少于20平方米，场地要具备日常办公及网络运营条件。可依托党群服务中心、基层公共就业服务平台等社区现有各类公共服务载体、员工制家政企业服务网点进行建设。

2. 运营团队。有明确的运营管理主体，具备较为完善的运营管理制度，可引入优质规范的家政服务企业作为运营或服务主体。提供服务的家政服务人员应纳入实名制管理，具备相关职业资格、专项能力或培训经历，符合持证上岗要求。

3. 规章制度。有完善的规章制度和工作流程，服务规范、收费标准、投诉指引等公开上墙。

4. 形象标识。统一名称和LOGO，名称“广东省XX市XX县（区）‘南粤家政’基层服务示范站”，牌匾制作成不锈钢折边牌，宽40CM、长60CM、厚0.7MM，字腐蚀上色、每边折边2CM，LOGO统一使用省“南粤家政”工程形象标识。

附件 2

“南粤家政”服务超市建设指引（试行）

一、发展定位

从满足家庭多样化家政服务需求出发，建设集“供需匹配+服务体验+交流展示+品牌培育+就业服务”于一体的家政服务超市，打造门类多样、服务规范、便捷利民的区域性家政服务体验和配置中心。

二、建设布局

按照“区域协同、分类推进”思路，原则上珠三角地区 9 市每市至少建设 1 个，支持粤东、粤西、粤北地区具有一定条件和基础的地市进行家政服务超市建设。

三、主要功能

1. 供需匹配。对接家政服务需求方和供给方，强化线上线下服务，提供多样化、高品质的家政服务产品，促进供需双方有效配置。

2. 服务体验。设置线下服务体验区或家庭实景体验区，为消费者提供现场观摩、互动教学、实景体验等服务。开发线上服务体验包，为消费者提供免费点击浏览和下载。

3. 交流展示。定期举办品牌展示、资源对接和交流推介活动，创新交流展示方式，组织入驻企业进行经验分享、专题宣讲、小课堂、直播等活动。

4. 品牌培育。筛选一批诚信可靠的家政服务企业和机构进驻，统一入驻企业的服务标准、诚信标准、评价标准，建立家政服务人员实名管理和跟踪评价机制，创建家政服务放心品牌。

5. 就业服务。为入驻企业提供招用工、技能培训、人才引进等服务，推送就业创业政策指引，协助落实就业创业扶持政策，鼓励开发岗位安置就业困难人员、脱贫劳动力就业。

四、建设要求

1. 场地设施。拥有固定场所，可利用面积不少于300平方米。场地要具备日常办公及网络运营条件。鼓励各地通过新建物业、盘活闲置物业、利用社会资源等方式进行建设。

2. 运营主体。有明确的运营管理主体，有较为稳定的运营管理团队，具备较为完善的运营管理制度。能提供政策咨询、运营指导、经验分享、项目合作、人员招聘、技能培训、人才引进等服务。

3. 入驻企业。引进家政服务类企业数量不少于5家，原则上以员工制家政服务企业为主，诚信守法、服务规范，涵盖母婴、居家、养老、医护等业态。

4. 规章制度。有完善的规章制度和工作流程，服务规范、收费标准、投诉指引等公开上墙。定期对入驻企业进行评分、评价，建立入驻企业准入退出机制，加强入驻企业信用建设、标准建设、诚信建设。

5. 标识。统一名称和LOGO，名称“广东省XX市‘南粤家政’服务超市”，牌匾制作成不锈钢折边牌，宽40CM、长60CM、厚0.7MM，字腐蚀上色、每边折边2CM，LOGO统一使用省“南粤家政”工程形象标识。

附件 3

“南粤家政”产业园建设指引（试行）

一、发展定位

着眼引领提升家政产业发展，建设集“产业孵化+技术研发+评价认定+品牌培育+公共服务”等功能于一体的家政服务综合体，打造区域家政集群孵化中心。

二、建设布局

立足“一核一带一区”区域发展格局和不同地区家政服务业发展实际，在全省扶持建设 10 个具有地域特色的家政产业园，其中：支持广州、深圳、珠海 3 市各建设 1 个，支持粤东、粤西、粤北有条件的地市各至少建设 1 个，鼓励有条件地市建设产业园。

三、主要功能

1. 产业孵化。搭建家政企业孵化与发展平台，协助制定成长发展计划，支持相关院校、行业企业、研究机构等建立产业发展联盟，打通家政行业产业发展链条，促进家政企业集聚发展。

2. 技术研发。与职业院校、技工院校、行业协会和家政龙头企业合作，开展课题研究和技术研发，学习引进国内外先进经验，推动建立区域家政服务发展标准。

3. 评价认定。提供评价考核场地和设施设备，受委托开展职业技能等级认定和专项职业能力考核等工作，开发具有区域特色的培训课程、培训标准和考核规范。

4. 品牌培育。建立入驻企业、项目审评机制，筛选一批诚信可靠的家政服务企业和机构进驻，规范服务行为，建立家政服务人员实名管理和跟踪评价机制，创建家政服务放心品牌。

5. 公共服务。组建专业化管理团队，负责产业园的运营管理和基础服务。搭建线上、线下服务平台，提供政策咨询、项目推介、商事代理、融资对接、补贴申领、就业服务、创业指导等服务。

四、建设要求

1. 建设场地。优先依托现有“南粤家政”综合服务示范基地进行建设。新建产业园项目须满足综合服务示范基地要求并加载上述功能。

2. 运营管理。运营管理主体资质优良、产权清晰、权责明确，具备较为完善的管理服务制度、服务清单、服务流程、服务标准，以及较为稳定的管理服务团队。

3. 入驻企业。引进家政企业和上下游关联企业数量不少于8家，原则上以员工制家政服务企业为主，诚信守法、服务规范。

4. 跟踪评价。有完善的规章制度和工作流程，质量管理体系完备，加强入驻企业信用建设、标准建设、诚信建设，对入驻企业开展常态化的质量监测和跟踪评价，实行动态管理，建立准入退出机制。

5. 形象标识。统一名称和LOGO，名称“广东省XX市‘南粤家政’产业园”，牌匾制作成不锈钢折边牌，宽40CM、长60CM、厚0.7MM，字腐蚀上色、每边折边2CM，LOGO统一使用省“南粤家政”工程形象标识。