

攀枝花市人力资源和社会保障局文件

攀人社发〔2019〕162号

攀枝花市人力资源和社会保障局 关于印发《攀枝花市家政服务从业人员技能 培训工作方案》的通知

各县（区）人力资源和社会保障局、职业培训机构：

为切实提升我市家政服务培训质量和水平，满足人民群众多元化、多层次、全方位的家政服务需要，助推攀枝花康养产业转型升级和大发展，根据市领导要求，并结合攀枝花家政服务业发展实际，我局制定了《攀枝花市家政服务从业人员技能培训工作方案》，请遵照执行。

攀枝花市人力资源和社会保障局

2019年4月28日

攀枝花市家政服务从业人员技能培训 工作实施方案

家政服务是一项朝阳产业，尤其是随着我国人口老龄化日益严重，二孩政策全面放开，居民生活水平不断提升，专业化家庭服务需求越来越大。发展壮大家政服务产业对于我市“阳光康养地”建设和促就业、惠民生具有重要现实意义。为进一步强化从业人员技能培训，不断提升家政服务总体水平，更好满足人民服务需求，助力我市康养产业发展，特制定本方案。

一、指导思想

围绕市委“一二三五”工作思路，打造“英雄攀枝花 阳光康养地”城市名片，坚持家政服务技能培训市场化、社会化方向，实行市场配置培训资源与政府有效调控相结合，免费培训与先垫后补相结合的机制，推进培训政策惠及个人、培训机构和用工企业，加快构建以政府为主导，以从业人员为主体，企业、职业院校、培训机构共同参与的多元化培训工作格局，不断满足城乡劳动者多样化培训需求和企业、雇主的用工需求。

二、培训现状

近三年，我市大力开展家政服务行业培训，工种涵盖育婴师、家政服务员、养老护理员、保健按摩师等专业，帮助数千名城镇登记失业人员、农村转移就业劳动者实现了就业，取得了一定成效。但在实际发展过程中，我市家政服务行业仍面临

不少问题。

（一）从业人员技能偏低。目前我市家政行业从业人员年龄大多介于35岁至55岁之间，40-50岁年龄段的占绝大多数，90%左右仅有高中及以下学历，拥有大专以上学历人员凤毛麟角。他们大多属于下岗失业人员、进城务工人员或农村贫困人口，在接受简单培训后即上岗工作。技能单一、文化程度和教育水平偏低且缺乏专业性培训，很难满足消费者个性化、品质化的家政服务需求，造成中高端家政服务供给不足。

（二）职业培训标准缺失。家庭服务业提供的产品特殊，具有无形性特征，不同的消费者心中对家庭服务所应达到的标准不同，对标准制定者来说则难以开发适用面广的衡量标准，制约了家庭服务业标准化水平的提升。劳动和社会保障部于2000年发布《家政服务员国家职业标准》，将家庭服务作为国家正式职业来对待，但该职业标准一直沿用至今，未能随着社会的发展进步及时修订，处于不被市场认可的尴尬状况。

（三）市场需求与技能水平错位。随着居民生活水平的提高和消费结构的转型升级，消费者对于家政行业的细分程度、要求明显提高，除了传统的洗衣、做饭、保洁、育儿等基本服务外，市场对孕产妇护理、老人照护、育儿、临终关怀、膳食搭配、家庭管理等专业服务的需求逐步增长。有的家庭还希望从业人员掌握英语、计算机等技能，能充当“管家”、“助手”等角色。受传统文化观念影响，许多人存在做家政服务就是低人一

等的误区，严重阻碍了人们从事家政服务业的积极性，从而导致“有人没事做，有事没人做”的供需脱节现象。

三、培训对象及内容

（一）培训对象。

培训对象包括贫困家庭子女，未就业的高校毕业生（含技师学院高级工班、预备技师班和特殊教育院校职业教育类毕业生），城乡未继续升学的初、高中毕业生，农村转移就业劳动者，城镇登记失业人员，企业新录用的家政服务类从业人员。

（二）培训内容。

培训工种包括育婴师、家政服务员、养老护理员、保健按摩师等。培训项目根据国家职业标准和用工需求确定，注重职业潜力培养，突出技能训练创新性和时代性，例如：智能家电操作、现代家居保养、待人接物基本礼仪等等。

四、短期培训方案

（一）目标任务。

充分调动城乡劳动者、企业和各级各类职业教育培训机构参与家政行业技能培训的积极性，在质量优先的前提下兼顾培训规模。加强分类、分级管理，提高资金使用效益，扩大我市家政服务行业劳动力市场供给规模，特别加大高技能人才培养，缓解供需矛盾。按照《中共攀枝花市委办公室 攀枝花市人民政府办公室关于印发〈2019年攀枝花市47件民生实事实施方案〉的通知》（攀委办〔2019〕20号），2019年在确保完成家政服

务培训 300 人民生实事目标任务基础上，力争培训各类家政服务人员不少于 700 人，其中中、高级人才占比不低于 20%，引进国内知名品牌家政培训机构 1 家。

（二）工作措施。

1. 加大宣传力度。充分利用电视、报纸、网络、宣传栏等媒体对家政服务培训进行广泛宣传，发动更多培训机构开展专项培训，鼓励本地职业院校、技工院校开设家政相关专业，调动大学生、下岗失业人员、农民工等群体积极投身家政服务领域就业创业的积极性，促进行业快速发展。

2. 强化政策扶持。推行行业优先政策，以政府购买服务形式对培训机构开展家政类培训提供支持，优先兑现培训补贴。积极与财政协商，设立专项资金，探索提高家政行业各类培训补贴标准，特别加大中、高级工补贴力度，减轻参训人员和家政服务企业培训负担，提高培训积极性。对各类职业培训机构在 2020 年前新增家政服务培训专业(项目)的，按照 5000 元/个标准进行补贴。

3. 扩大培训规模。推行以学员自主报名参加培训为主，订单式培训和技能提升培训等方式为补充的培训模式，确保从业人员“应训尽训”，着力提高培训覆盖面和专业化水平。将家政培训项目列入“农民工品牌培训”范围，组织实施“巾帼家政服务”专项培训，采用集中报账方式，灵活培训形式，为参训学员和培训机构最大限度提供便利条件，进一步提高各方积极性。

4. 提高培训质量。将家电使用、家居保养、待人礼仪等纳入培训内容，更新培训教程。依托行业协会、高等院校等对师资、技能鉴定考评员开展业务培训，着力提高专业化水平。结合学员自身需求和特点，量身定制培训课程，提高培训的实用性和针对性。加强培训过程的规范化管理，全面推行实名制管理，特别注重发挥技能鉴定中心“第三方认证”的重要作用，严格执行鉴培分离，确保考核环节公平、公正，确保培训质量。

5. 促进稳定就业。指导培训机构以市场需求为导向，以服务就业为宗旨，为培训者提供政策咨询、职业介绍、求职信息发布等后续服务。5月底前建立家政服务招聘求职信息动态采集机制，在攀西人才网、攀枝花公共招聘网上为供需双方搭建招聘求职平台，由专门机构进行更新和维护，提高就业率。鼓励培训机构与各类医疗机构、养老院、托儿所等用工单位深入开展合作，大规模开展“订单式”培训，让参训人员培训合格即实现就业。在有条件的培训机构推广“家政服务培训+创业培训”的培训模式，帮助更多学员实现家政服务领域创业，释放创业带动就业的倍增效应，进一步提高就业率。

五、中长期培训方案

（一）目标任务。

在未来五年时间内，通过扩大培训群体、拓展培训项目、规范培训标准、健全培训制度、打造示范基地、创建本土品牌等工作扶持家政培训企业做大做强，为用人单位培养更多优质

从业人员，提升职业化水平，推进家政培训提质增效，助力我市康养产业发展。

（二）工作措施。

1. 扩大补贴培训对象。积极争取培训政策和资金支持，引导更多高素质劳动者进入家政服务行业领域，拟将有家政行业从业意愿的城乡劳动者全部纳入补贴范围，特别注重大中专院校相关专业的学生技能培养，为家政服务行业增添新鲜血液，鼓励在职从业人员参加技能提升培训，进一步提高从业人员专业化水平。引导用工单位招聘持证人员，建立能力、业绩与个人收入水平挂钩的薪酬福利激励机制，切实提升我市家政服务水平。

2. 拓宽培训项目。家政服务涉及 20 多个门类，200 多个服务项目，包括职业保姆、高级育婴、早教、钟点服务、家教外教、水电维修、厨卫改造、管道疏通、清洁清洗、搬家服务等。目前，全市共有 10 家技能培训机构开设家政服务行业培训专业（工种），仅设有育婴师、家政服务员、养老护理员、保健按摩师 4 个工种，工种太少且同质化程度很高，不利于家政行业的产业化发展。健全家政服务行业相关职业工种是促进家政行业健康发展的重点内容，特别加大对各技工院校的人财物投入，充分发挥攀枝花康养学院、攀枝花经贸旅游学校等优质教学资源在师资、教学和设备方面的优势，增设培训工种，拓展培训项目，加强专业建设。引入 ISO9001 质量管理体系，建

立与我市家政服务发展相适应的培训标准体系，确保各专业的规范化、高质量发展。

3. 打造示范基地创立本土品牌。以优质培训机构和行业协会为依托，建立家政培训示范基地和家政创业孵化（产业）园区，发挥示范引领作用，进一步激励家政行业从业者建新功、创新业。同时，引入全国知名家政培训品牌，吸收、消化、再创新，促进行业开发能力提升，创建攀枝花本地家政服务品牌，带动家政服务各相关专业快速发展。

4. 构建科学评估体系提高管理水平。定期开展学员回访和用人单位满意度调查，将学员的技能水平、就业率、满意度和客户认可度作为考核各培训机构的重要指标，考核不合格的培训机构，不得承担政府购买服务项目，开展技能补贴资金绩效评估，提高培训资金使用效率，促进家政培训提质增效。

六、保障措施

（一）健全技能培训组织体系。构建市人社局牵头，市妇联、市商务局、市住建局参与，行业协会、行业企业为主体，培训机构承办，从业者个人主动参与的专项技能培训组织体系，相关部门、单位各司其职、相互配合，共同做好家政服务行业技能培训，提升从业人员技能服务水平。

（二）调动各方参与培训积极性。家政企业面临培训提升后人员流动性大、培训成本浪费的问题。要通过行业主管部门、行业协会整治企业之间的不正当竞争和挖人才“墙角”的不良行

为，杜绝技能人员不合理、不规范流动，保护家政企业开展培训的积极性，解决企业的后顾之忧。对于本地无法开展需赴外地开展的培训项目，鼓励打包引进培训课程，采取多个企业培训共享、费用均摊的形式降低成本。进一步调整培训政策，加大地方配套资金投入力度，减轻个人培训负担。加大行业企业在职从业人员的培训支持力度，减轻企业负担。

（三）加强培训过程监督检查。使用职业技能培训管理信息系统，对参训学员实行实名制登记，对培训机构的培训过程进行全程视频监控，采取定期或不定期上门抽查的方式，组织开展就业技能培训专项检查，重点检查培训实不实、效果好不好，补贴政策是否不折不扣落实等问题。严肃查处弄虚作假、骗取、套取补贴资金等违规行为。

（四）强化培训后续指导服务。公共就业服务机构定期调查并公布家政服务市场不同工种、不同等级的人力资源供求状况和工资价位状况，指导培训机构按需开设培训工种或项目。组织开展就业技能培训和就业岗位对接活动，提高培训后的就业率。

（五）加大各级财政支持力度。积极争取各级财政加大专项培训投入力度，在落实现有就业培训补贴政策基础上，探索制定有利于高技能人才、稀缺技能人才培养的补贴政策，进一步健全补贴制度，充分调动培训机构在培养师资、增设专业、硬件改造升级方面的积极性和参训人员的培训热情，为我市家

政服务行业实现高质量发展提供有力的人力资源支撑。

抄送：市妇联、市民政局、市商务局、市财政局、市发改委

攀枝花市人力资源和社会保障局

2019年4月28日印发
