

# 临 沧 市 商 务 局

临商函〔2022〕8号

## 临沧市商务局关于政协临沧市委员会五届一次会议第51085号提案的答复

罗泉、张铭峪委员：

首先，衷心感谢你们对商务工作的关注、关心和支持。你们提出的《关于加快和规范家政服务业发展的提案》(第51085号)已交由我局办理。我局高度重视该件提案的办理工作，召开专题会议进行研究，并组织专门人员进行跟踪办理。根据办理情况，综合协办单位市人力资源和社会保障局、市市场监督管理局的意见，现答复如下：

### 一、提案办理简要情况

根据《政协临沧市委员会办公室关于印发政协临沧市第五届委员会第一次会议以来提案承办单位及督办分工的通知》(临协办发〔2022〕4号)交办内容，为确保提案答复办理工作顺利开展，市商务局实行五级分工负责制，局长为总负责人，分管领导为责任领导，办公室为总协调，各业务科室为责任科室，业务科室负责人为直接负责人。在办理提案答复过程中，我们加强与市级相关部门的联系沟通，主动与省商务厅汇报请示，争取高质量办结。对您们提出的提案，我局进行了认真研阅，并致函市人社局和市场监管局征求了意见建议。

## 二、全市家政行业基本现状

近年来，随着我市城镇化建设的加快，以及人口老龄化的加速和二孩政策的放开，城市居民对家居保洁、老病残看护、孕产妇护理、婴幼儿照护等从业人员的需求不断增加，家政市场发展迅速，家政企业不断催生，家政从业人员不断增加。家政行业的快速发展，对促进和稳定就业、助力脱贫攻坚、保障和改善民生、推动城市和谐发展起到了重要作用。目前，我市从事家政服务的实体主要有专业型家政公司、家政个体工商户、家政服务与产品销售兼顾的私营企业、自由职业的家政从业人员。家政服务主要涵盖家居保洁、孕产妇照护（月嫂）、婴幼儿护理、老病残照护、搬家服务等内容。家政服务从业人员来源主要是农村妇女、城市就业困难人员、部分初高中和卫校技校毕业生、无业人员。

（一）家政服务业登记注册情况。截止目前，在临沧市市场监督管理局及各县（区）市场监督管理局登记注册的名称含家政的企业共 80 户，名称含家政的个体工商户共 235 户，经营范围中含家政的企业共 642 户，经营范围中含家政的个体工商户共 391 户。

（二）近年家政服务业培训情况。自 2019—2021 年，经全市人力资源社会保障部门组织的家政服务行业技能培训总计 9114 人次，培训工种有家政服务员、养老护理员（照料老年人）、婴幼儿照护、保育、育婴、保姆（月嫂）、家居清洁等，其中：家政服务类培训 4112 人次、养老护理类培训 2014 人次、婴幼儿

照护类培训 2621 人次。

（三）家政服务业信用体系建设情况。一是 2019 年国家商务部全面启动运行家政服务信用信息平台，截止目前，全市登录商务部家政服务信用信息平台进行注册并完成服务员基础信息验证和授权的企业有 6 户 72 人。二是为支持家政服务业信用体系建设，加快推进服务业发展，2019 年省财政厅下达我市中央服务业（家政服务业信用体系建设）发展专项资金 40 万元，其中：补助已登录商务部家政服务信用信息平台进行注册并完成服务员基础信息验证和授权的企业 5 户 20 万元；诚信宣传及业务培训等相关工作经费 20 万元，市商务局于 2021 年 10 月 19 日至 20 日举办了全市家政服务业信用体系建设及家政技能业务培训会议，共 80 人参加培训会议，通过会议及培训，进一步鼓励家政企业建立信用档案，实行守信激励与失信惩戒并举，引导消费者优先选择已经建立信用记录，信用状况良好的家政企业和家政服务员，营造诚实守信的家政服务业发展环境，规范家政服务业的发展，促进家政服务业的提质扩容。

### 三、目前存在的主要困难和问题

（一）行业缺乏规范有效监管。据 2022 年初市场监管部门系统登记数据，辖区内家政服务业注册企业 80 家，个体工商户主营家政服务业的情况也不多。辖区内家政服务业市场主体较少，从培训意愿来看，希望参加家政服务培训的意愿较少，市场需求范围小，供方和需求方基本都是自由雇佣关系，服务内容局

限在保姆、清洁等，没有形成完善的组织体系和产业体系。家政服务工资收入低，劳动强度大等原因，家政服务人员难招、难留。目前，家政行业没有明确的政府主管部门，人力资源社会保障、商务、卫生、市场监管、民政、妇联等部门按工作职责参与市场管理，工作难以形成合力，对家政服务企业数量、从业人员和分布等情况掌握不够详尽，没有统一规范的行业服务标准，家政行业缺乏规范有效监管。

（二）供需矛盾比较突出。一是保洁行业季节性供需矛盾比较突出，节日、节庆对保洁需求量较大，同时引发服务费增加。二是高端服务供需矛盾比较突出，以“月嫂”为代表的高端服务需求逐年增加，星级“月嫂”供不应求。

（三）做大做强家政企业较为困难。临沧地处边疆，经济总量较小，城镇化水平不高，家政服务行业起步较晚，加之家政企业服务门槛低，市场竞争激烈，家政企业要形成规模化、专业化、品牌化较为困难，能够承受市场竞争存活下来的家政企业一般都走“家政服务+产品销售”的模式。以市级所在地临翔区较为成功的本土企业“汀晨婴用”为例，成立十多年以来，该企业不断进行经营摸索，以销售婴幼儿用品起步，逐步拓展婴儿游泳、小儿推拿、产后护理等家政服务，在开展婴儿游泳、小儿推拿、产后护理等家政服务过程中又促进婴幼儿和孕产妇用品的销售，形成了家政服务与产品销售紧密结合的家政企业发展模式。然而，像这样健康发展并初具规模的家政服务企业太少。

**（四）供需双方的权益难以保障。**家政企业特别是保洁类家政企业的从业人员以农村、城郊结合部的妇女和城市下岗职工、就业困难人员、无业人员为主体，他们整体文化素质偏低，年龄偏大，加之从业人员流动性大，维权意识淡薄，很多从业人员没有签订劳动合同，工作期间发生的伤害、致残、死亡等事故没有办法保障。此外，他们大多没有接受过专业的技能培训和职业道德培训，全凭经验做事，服务质量良莠不齐，很多时候难以满足客户的需求，甚至还带来一些社会治安问题，用户的权益保障也存在较多隐患。因此，在家政服务过程中，供需双方均存在后顾之忧和维权隐患，不利于家政服务行业的健康发展。

#### **四、下步工作重点**

**（一）建立长期有效的监管机制。**建立和完善工作机制，明确政府的行业主管部门，加强对家政服务的行业规划和行业引导。同时，制定行业服务标准，设立准入制度，加强统计监测和市场监管，不断提升家政行业的治理能力。

**（二）健全家政从业人员职业化培训体系。**一是积极支持市内各高校、职业学校增设家政服务有关专业，培养专业人才；二是树一批产、教融合型家政企业，在实践中提升从业人员职业技能；三是支持一批家政企业举办职业教育，推动家政企业与高校、职业学校开展合作，通过委培、代训等方式加强家政从业人员培训。

**（三）加大对家政服务企业的扶持力度。**积极争取省级政策，

加大对家政服务企业资金和政策的倾斜和支持,在创办家政服务企业过程中给予贷款政策支持和贴息优惠,对具备一定规模、吸纳从业人员较多的家政服务企业给予税费减免,对自行组织开展技能培训的家政企业给予一定的培训补贴等。

最后,再次感谢你们对临沧商务工作特别是家政服务行业工作的关心、理解和支持!

附件:政协提案办理情况征询意见表。

2022年7月13日

(联系人及电话:杨湘萍,2166785、13759330199)

---

抄送:市政府办公室,市政协提案委员会。

---

临沧市商务局办公室

2022年7月13日印发

---

附件

## 政协提案办理情况征询意见表

提案者		联系电话	
提案编号		收到日期	
提案名称			
承办单位名称			
提案办理情况反馈			
满意		基本满意	不满意
建 议 和 要 求			
备注	此表一式三份，请提案者收到答复件后1个月内，分别将此表邮寄或传真至临沧市商务局（0883-2120919）、临沧市人民政府办公室议案科（0883-2127817，2165982）、临沧市政协提案委（0883-2127269）。		