

上海市商务委员会
上海市发展和改革委员会
上海市教育委员会
上海市财政局
上海市人力资源和社会保障局
上海市市场监督管理局

文件

沪商服务〔2025〕325号

**市商务委等六部门关于印发《关于推进上海市
员工制家政企业职业化、标准化、规范化建设
行动方案(2026-2028年)》的通知**

各区商务主管部门、发展改革委、教育局、财政局、人力资源
社会保障局、市场监管局，市家庭服务业行业协会，各有关单位：

为促进我市家政服务业高质量发展，现将《关于推进上海市
员工制家政企业职业化、标准化、规范化建设行动方案
(2026-2028年)》印发给你们，请认真按照执行。

上海市商务委员会

上海市发展和改革委员会

上海市教育委员会

上海市财政局

上海市人力资源和社会保障局

上海市市场监督管理局

2025年10月17日

(此件主动公开发布)

关于推进上海市员工制家政企业 职业化、标准化、规范化建设行动方案

(2026—2028年)

为了进一步促进我市家政服务业高质量发展，更好满足人民群众家政服务消费需求，推进我市员工制家政企业职业化、标准化、规范化建设，制定本行动方案。

一、工作目标

支持员工制家政企业不断构建全链条职业化体系，实施全过程标准化管理，加强全方位规范化建设，进一步完善良好的行业生态体系，持续提高家政服务人员综合素养，畅通职业发展通道，并发挥示范带动作用，提升我市家政服务职业化、标准化、规范化建设水平。力争用三年时间，培育一批员工制家政企业，其中2家以上具有较大规模、较优品牌、较完善管理服务体系的标杆企业，转型为员工的一线服务人员数量显著提升；其中持有职业技能等级证书的达到90%以上，持有中级及以上技能等级证书的占比不低于三分之一，持有高级及以上技能等级证书的人数持续上升。

二、主要任务

(一) 构建全链条职业化体系

1. 推进院校专业人才培养。鼓励成人高校、普通高校主动对接企业需求，在护理、健康管理、社会工作等相关专业中开设家

政管理服务相关课程。加强校企合作，注重实践性教学，支持开展订单班、现代学徒制等培养。支持职业技能培训机构、成人高校、普通高校与行业协会、家政企业合作，开展家政领域职业技能培训工作。鼓励企业与我市对口帮扶地区或劳务输出地区开展跨区域合作，培养家政服务人员。（市教委、市人力资源社会保障局按职责分工负责）

2. 强化职业技能提升。支持员工制家政企业加强自主培训，采用线上线下相结合方式，对家政服务人员开展岗前培训、在岗培训、回炉培训等，按规定享受我市定向培训、企业职工培训、企业新型学徒制培训等相关政策。鼓励有条件的企业申请举办职业技能培训机构，按培训合格人数给予补贴。员工在为签约企业工作期间获得家政服务员职业技能等级证书的，可按规定享受技能提升补贴，同时给予企业支持。鼓励家政服务人员考取相关职业技能等级证书，进入医疗机构、养老服务机构、月子会所等场所开展照护服务。（市商务委、市人力资源社会保障局按职责分工负责）

3. 优化薪酬分配机制。指导市家庭服务业行业协会定期规范发布与职业技能等级挂钩的家政服务人员市场薪酬水平。引导企业开展员工星级评定，完善薪酬分配制度，将技能水平、服务质量与薪酬收入、福利待遇、岗位晋升等挂钩，实现多劳者多得、技高者多得。鼓励企业建立内部晋升体系，提拔部分资历深、服务好、业务精的家政服务人员至管理岗位。鼓励企业与员工签订长期稳定的服务协议，对表现突出的企业给予支持。（市商务委、

市人力资源社会保障局按职责分工负责)

4. 培养中高层次家政服务人才。依托国家级公共基地资源，支持行业协会、家政企业等建设高技能家政人才实训中心，为家政行业提供全链条培训服务。培育家政领域产教融合实训基地，对被列为我市产教融合型企业的家政企业，严格按照国家及我市相关规定享受教育费附加和地方教育附加抵免政策。将家政服务职业技能培训纳入“一区一品牌”建设范畴，鼓励引导具有较大规模和社会影响力的优质培训机构，承办家政类职业技能培训。鼓励家政服务人员参与各级各类职业技能竞赛，挖掘一批高技能家政人才，并按规定予以奖励和晋升。(市人力资源社会保障局、市发展改革委、市教委按职责分工负责)

(二) 实施全过程标准化管理

5. 提升企业管理标准化水平。在员工制家政企业中全面贯彻落实家政服务领域行业标准，将研学服务标准纳入企业内训必修课程，确保服务人员熟练掌握服务流程、质量要求及安全规范等。服务标准的培训和执行情况将作为员工制企业年度复核的重要指标之一。支持企业自主开发运营信息化管理平台并给予支持，对服务全流程加强规范管理。(市商务委、市家庭服务业行业协会按职责分工负责)

6. 制定重点领域团体标准。组织市家庭服务业行业协会、员工制家政企业、专家学者等，在借鉴国内外相关标准基础上，结合我市家政行业的发展需要，制定家政服务人员分类健康体检、居家养老照护、婴幼儿护理以及家政服务机构和服务人员质量分

级评价等四个重点领域团体标准。支持员工制家政企业制定发布企业标准，实际用于服务和管理的给予支持，引领行业发展。（市商务委、市市场监管局、市家庭服务业行业协会按职责分工负责）

7. 制定员工制家政企业申报条件和核验指标。根据国家相关定义和我市家政行业发展实际，制定我市员工制家政企业申报条件，并每年开展一次申报复核工作，不符合条件的退出员工制企业名单。制定员工制家政企业核验指标，对符合条件的企业给予支持。（市商务委、市发展改革委、市财政局按职责分工负责）

（三）加强全方位规范化建设

8. 强化职能部门协同监管。建立健全市家政服务业提质扩容联席会议制度，严格贯彻落实《上海市家政服务条例》，形成各部门协同监管长效机制。市商务委、市发展改革委作为牵头部门，负责统筹协调、政策实施及行业促进等；市人力资源社会保障局负责优化技能培训供给、保障劳动权益等；市财政局、市商务委强化财政资金监督管理，切实提高资金使用效益；市市场监管局、市卫生健康委、市公安局等负责对违规违法行为严肃查处；其他成员单位发挥职能优势，合力做好我市家政行业各项管理工作。（市家政服务业提质扩容联席会议成员单位按职责分工负责）

9. 落实区级属地管理责任。各区按照《上海市家政服务条例》有关要求，将家政服务纳入区民生实事工程，配齐工作力量，落实资金、场地等保障机制。加强对辖区内员工制家政企业的日常走访，在督促企业做好备案信息动态更新、健康证明和技能证书有效性检查等的同时，帮助企业解决发展中的突出问题。结合“十

五分钟便民生活圈”建设，支持员工制家政企业进社区设立服务网点，持续扩大覆盖面。（各区政府负责）

10. 发挥行业协会指导服务职能。加强行业自律，优化家政企业信用评价工作，将企业诚信、服务质量作为重点指标。组织员工制家政企业加强学习交流，宣传复制推广先进典型的经验做法，促进行业整体发展。健全常态化、多元化家政服务纠纷调解机制，完善员工制家政企业用工和服务合同示范文本，指导员工制家政企业与服务人员依法签订劳动合同或服务协议。配合开展行业监管，引导企业建立内部监督机制，及时准确更新备案信息，切实提高服务能力和水平。市、区行业组织发挥政府和企业之间的桥梁纽带作用，共同推动员工制家政企业职业化、标准化、规范化发展。（市商务委、市家庭服务业行业协会按职责分工负责）

（四）完善良好行业生态体系

11. 落实税收政策。支持员工制家政企业按照规定享受家政服务收入免征增值税等优惠政策。加强政策宣传和对接指导，推动政策应享尽享，同时积极争取国家政策延续执行。（市财政局、市税务局按职责分工负责）

12. 提供融资支持。通过“政府+担保+银行”联动合作，为员工制家政企业提供金融支持服务，降低企业融资成本，缓解流动性资金压力。（市商务委、市财政局、中国人民银行上海总部、上海金融监管局按职责分工负责）

13. 加强住房保障。协调企业需求与房源供给，支持员工制家政企业申请新时代城市建设者管理者之家。鼓励各区利用国有

闲置资源等城市现有设施，用于员工制家政企业改造建设员工集体宿舍，多渠道解决家政服务人员住宿问题。（市商务委、市房屋管理局、各区政府按职责分工负责）

14. 优化保险补贴。探索允许员工制家政企业为其员工制服务人员优先办理工伤保险。持续向备案的家政服务人员免费赠送普惠型意外伤害保险。鼓励企业为员工购买意外身故、伤残、伤害医疗以及第三者责任等商业保险产品，并给予企业补贴。（市商务委、市人力资源社会保障局按职责分工负责）

15. 营造良好发展氛围。挖掘培育员工制家政企业以及服务人员先进典型，充分运用各类媒体加大宣传力度，提升职业荣誉感和社会认同度，营造尊重家政服务的舆论导向和社会氛围。适当增加家政服务人员在劳动模范、五一劳动奖章、三八红旗手、技术能手等评选表彰方面的参选名额。对在提供优质服务、提升技能水平等方面表现突出的家政企业，在政策扶持、宣传表彰等方面予以优先考虑。（市委宣传部、市总工会、市妇联、市人力资源社会保障局、市商务委按职责分工负责）

抄送：市委宣传部，市总工会，市妇联，市税务局，市金融监管局，市房屋管理局，各区政府。

上海市商务委员会办公室

2025年10月20日印发
