

厦门市贸易发展局 厦门市财政局 厦门市总工会 文件

厦贸发内贸〔2009〕444号

厦门市贸易发展局 厦门市财政局 厦门市总工会关于印发《厦门市“家政服务工程”实施方案》的通知

各有关单位：

为切实做好“家政服务工程”工作，根据《商务部、财政部、中华全国总工会关于实施“家政服务工程”的通知》（商商贸发【2009】276号）要求，结合我市实际情况，制定《厦门市“家政服务工程”实施方案》，现予以印发，请遵照执行。



二〇〇九年八月十日



主题词：家政 服务 实施 方案 通知

抄送：商务部、财政部、全国总工会、省经贸委、省财政厅、
省总工会、市政府、各区经贸委。

厦门市贸易发展局办公室

2009年8月11日印发

厦门市“家政服务工程”实施方案

根据《商务部、财政部、中华全国总工会关于实施“家政服务工程”的通知》(商商贸发【2009】276号)(以下简称《通知》)精神,为切实做好家政服务工程,结合我市实际情况,制定如下方案:

一、指导思想

通过实施“家政服务工程”,运用财政资金支持开展家政服务人员培训、供需对接、从业保障等工作,扶持城镇下岗失业人员、农民工从事家政服务,从而促进弱势群体就业、缓解当前就业压力,满足人民群众日益增长的生活服务需求,解决家庭小型化、人口老龄化带来的社会问题。

二、工作原则及工作目标

按照以企业为主体、政府引导支持、社会多方参与的原则,通过实施技能培训等措施,每年扶持一批城镇下岗人员、农民工从事家政服务,实现“财政政策引导,商务组织资源,工会打造平台,家政拓展就业,促进社会发展”,逐步形成规范、安全、便利的家政服务体系。

三、实施“家政服务工程”的主要内容

一是委托培训机构进行培训。不具备自主培训能力的中小企业,将用工需求报市贸发局并签订承诺安排就业的相关协议后,由符合条件的培训机构按《家政服务员培训大纲》(见附件)组织培训。学员考试合格并经市贸发局、财政局、总工会验收(验收标准由商务部制定,下同)后,由企业按承诺安排就业。

二是支持大型家政服务企业自主培训。大型家政服务企业按照市场需求自主招收员工,到市贸发局登记备案,依托自身资源,按照《家政服务员培训大纲》组织培训。学员考试合格并经市贸发局、财政局、总工会验收,由企业优先安排就业。

四、承办企业（机构）应具备的资质条件

（一）承担培训任务的培训机构：应具有较强实力，信誉好，家政服务培训体系健全。基本条件是：（1）有法定的办学资质，有1年以上的家政服务培训经验；（2）有3名以上具有专业资格的教师，不少于1000m²的培训场地和培训所需的设备设施，年培训能力在500人以上；（3）有多媒体教学设备、自动化办公设备；（4）能为学员建立详细档案，并能为家政服务员提供后续跟踪服务。

（二）开展自主培训的大型家政服务企业：应具有较强实力，培训体系健全，培训经验丰富。基本条件是：（1）具有独立法人资格，能够自主招收员工；（2）有实施培训师资、场地、设备设施，有不少于1000人次的培训经验；（3）能够为所培训人员安排就业，有全程跟踪家政服务员服务情况的能力；（4）能与家政服务员签订《劳动合同》或《劳务合同》，建立专门档案。

符合上述条件的机构、企业，向市贸发局提出申请，并递交如下完整申报材料，市贸发局会同市财政、总工会按照公平、公正、择优的原则组织专家进行评审，确定可承担培训任务的培训机构、可开展自主培训的大型家政服务企业，报商务部、财政部、全国总工会备案，并向社会公布。

- 1.法人代码证复印件、营业执照复印件；
- 2.相关部门确认的办学资质证明材料（培训机构需提供）；
- 3.专业资格教师证书复印件；
- 4.培训场地及培训设施情况证明；
- 5.家政服务培训经验的证明材料。

以上材料复印件均需申请机构或企业盖章确认，并提交原件查验。

五、资金支持方式及标准

(一) 培训经费标准。由市财政局、贸发局、总工会，依照我市有关家政服务人员培训标准分档确定（另行制定），报财政部、商务部、全国总工会备案，并向社会公布。

(二) 财政对家政服务人员培训经费予以全额补助。按照培训大纲在指定机构完成家政服务人员培训并安排就业的，经市贸发局、财政局、总工会验收合格，均可享受中央补贴政策。

六、资金申报及下达程序

(一) 补贴资金的申报。培训机构、大型家政服务企业应于每季度结束后 10 日内持有关材料到市贸发局申报。申报材料包括：补贴资金申报表、申请者培训资质证明、备案记录、包含学员个人信息和培训记录的培训档案、验收合格凭证、家政企业与学员签订的《劳动合同》或《劳务合同》、申请者银行账户等。

(二) 补贴资金的审核及兑付。市贸发局对企业的补贴资金申请进行初审后报送市财政，市财政审核后下达补贴资金。市财政局在接到申请后的 15 个工作日内，完成资金审核及兑付工作。对不符合补贴要求的，应在接到申请后的 6 个工作日内与市贸发局或申请者沟通答复。

七、组织机构及任务分工

为统筹、协调全市家政服务工程工作的开展，由市贸发局、财政局、总工会等单位建立部门联席会议制度。负责协调和解决家政服务工程推进中的重大问题，审定家政服务定点培训机构，拟定家政服务人员培训经费标准及相关重大事项，组织指导全市家政服务工程推进工作。

市贸发局：负责牵头制定全市家政服务工程工作方案，协调各相关部门做好家政服务培训的组织工作，对申报家政服务定点培训机构进行初审，配合财政部门进行资金审核、监管工作。

市财政局：负责全市家政服务工程中央财政补贴资金申请、拨付、清算及监督管理。

市总工会：负责推荐符合条件的培训机构和可自主培训的大型家政服务企业，并督促企业安排就业。

八、工作安排

(一) 准备阶段（2009年8月上旬）

1. 制定实施方案。印发相关培训机构及相关企业，并报商务部、财政部、全国总工会备案。

2. 媒体宣传。通过广播、电视、报纸、网络等新闻媒体多形式、多渠道宣传家政服务工程政策。

(二) 承办企业（机构）审核、确认阶段（2009年8月中下旬）

1. 培训机构或家政服务企业在8月21日前向市贸发局提出承办申请，递交相关申报材料。

2. 由市贸发局、市财政局、市总工会及相关专家共同组成评审组，对家政服务企业及培训机构提交的申报材料进行审核，确认资质条件。

3. 根据企业申报及审核情况，公布符合资质条件的培训机构和家政服务企业，并报商务部、财政部、中华全国总工会备案。

4. 市贸发局、市财政局、市总工会召开联席会议，根据相关文件要求及我市实际情况确定我市培训补贴资金标准。

(三) 承办企业（机构）开展培训，以及资金报审、兑付阶段（2009年9-12月）

经审核的培训机构和大型家政服务企业开展培训前，应将培训时间、地点、课程安排、培训人数等培训情况向市贸发局报备。

完成培训及就业安排的培训机构和大型家政服务企业按照资金申报要求，于每季度结束后 10 日内向市贸发局提交相关材料，市贸发局初审后，报财政局审核拨付补贴资金。

(四) 资金清算阶段 (2010 年 1 月-2 月)

市贸发局核实汇总本地区 2009 年度补贴资金使用情况，报财政部审核清算。

(五) 监督检查

市贸发局、市财政局、市总工会将采取明察或暗访的形式，联合对定点培训机构进行抽查（包括培训组织情况和资金使用情况）。任何单位和个人不得以任何理由截留、挤占、挪用补贴资金，严禁骗取补贴资金的行为。对违反相关规定的，一经查实，财政部门将追回或停止拨付补贴资金，并按照《财政违法行为处罚处分条例》（国务院令第 427 号）予以处理；触犯刑律的，移交司法机关处理。

九、其他事项

本工作方案实施时间暂定为 2009 年度，以后年度根据商务部、财政部要求开展。

附件：1. 家政服务员培训大纲	附件：2. 厦门市家政服务定点培训机构推荐表	附件：3. 厦门市大型家政服务企业推荐表
-----------------	------------------------	----------------------

附件 1:

家政服务员培训大纲

随着我国经济社会发展和人民生活水平提高,家政服务业快速发展,成为改善民生、提高生活质量的重要行业之一。为加快推进家政服务体系建设,帮助下岗工人、进城农民工实现就业,提高社会就业率,规范家政服务行为,提高家政服务质量,现结合目前我国家政服务员的实际状况,制定本大纲。

一、培训任务

家政服务员培训旨在使没有家政服务知识的人通过培训,初步掌握家政服务基本理论知识和服务本领,较快胜任一般家庭的服务工作。

二、培训对象

男性年龄 16 周岁以上、55 周岁以下,女性年龄 16 周岁以上、50 周岁以下,身体健康,准备从事家政服务工作的中国公民,可参加家政服务员培训。

三、培训方式与时数

采用集中培训与自学、统一考试相结合的培训方式,集中培训与自学时数比例见表 1。

表 1: 家政服务员的培训方式与比例分配

集中培训			自 学		总学时
理论知识培训学时	专业技能培训学时	百分比	学时	百分比	
24	56	53.33%	70	46.67%	150

备注:“理论知识培训”主要完成理论知识部分培训的任务;“专项技能培训”主要完成专项职业技术培训的任务。

四、师资队伍

由资深家政专业人士、优秀家政服务员或家政学及其相关专业(如烹饪学、营养学、护理学等专业)讲师以上职称(专职或兼职)人员组成。

五、考核要求

(一) 考核内容和比例

满分为 100 分，其中：基础理论部分 25 分，采用笔试（选择题、正误题、论述题）方式考核；专业技能部分 75 分，考核方式按照考核标准设定，由 2-3 人组成考评小组进行技能操作考试，取平均分为最后得分。总分 60 分以上，且基础理论成绩不少于 15 分，专业技能成绩不少于 45 分为合格。

(二) 考核标准

1. 家政服务员培训合格考核标准

(1) 基础理论考核标准（根据试卷的答题标准给予评分）：

掌握家政服务的定义和主要内容；家政服务员的职业操守；了解家政服务相关法律常识；掌握相关安全和卫生常识。

(2) 专业技能考核标准：

会使用日常礼貌用语；

会制作两种以上主食、五种以上的家常菜；

懂得家庭居室清洁卫生的基本要求和步骤，能使居室整齐清洁、厨房卫生间整洁无异味；

会鉴别服装面料，并科学合理地予以分类洗涤（按照衣物特性用洗衣机或手工洗涤）、晾晒、收藏。

会使用一般的家用电器（电视机、电冰箱、电风扇、电饭锅、吸尘器、电热水器）

及燃气具（燃气热水器、煤气灶）；

懂得常见花卉养护、一般家庭宠物的饲养；

掌握有害生物防治的基本常识（如灭蟑螂、苍蝇、老鼠）；

掌握基本的护理产妇、新生儿的技能；

掌握婴幼儿生理心理特点，能安全看护婴幼儿；

能对老年人进行饮食起居护理。

能对病人进行简单的生活护理。

六、培训工作的原则与要求

(一) 培训工作的基本原则

- 1、实用性原则。根据各级家政服务员的实际需要，解决学员应知应会的问题。
- 2、实效性原则。注重理论知识与实践相结合，加强能力培养，克服纯学术性教学的倾向。
- 3、灵活性原则。形式多样，方法灵活，除采用课堂讲授外，可适当采用参观考察、研讨等方式，使学员开阔思路和眼界。
- 4、规范性原则。认真执行本大纲，突出培训工作的规范性和科学性；加强教学管理，严格考核纪律和考勤制度，提高培训工作的质量。
- 5、培训与调研相结合原则。在培训过程中，应对有关培训内容和效果进行调查研究，不断改进完善培训工作。

(二) 培训工作的要求

- 1、组织师资力量并进行培训。任课教师应了解培训的教学要求以及学员特点，编写必要的教学参考资料，做好培训的各项准备工作。
- 2、根据本大纲制定相关培训计划。培训计划应包括以下几部分：前言；目的与任务；培训对象与人数；培训时间与地点；培训内容与时数；考核与结业；专题讲授要点和有关注意事项等。
- 3、培训结束后，上报家政服务员培训班培训资料。培训班培训资料包括：培训班计划、教学参考资料、任课教师情况（包括单位、姓名、年龄、性别、职务或职称）、学员情况（包括姓名、性别、年龄、民族、职业、文化程度、从事家政服务员时间等）、培训工作总结以及其它有关资料等。

七、培训内容纲要与要求

家政服务员一般应具有与家政服务工作相适应的人文社会知识、自然科学知识、医疗保健知识以及职业道德基本知识等。培训时数、具体教学内容纲要、教学要求见表2。

表2 家政服务员岗前培训教学大纲、要求及时数

教学大纲	教学要求				学时
	了解	掌握	应用	综合	
基础理论知识——集中培训部分					
第一章 家政服务概述 一、家政服务行业的定义 二、家政服务分类 三、发展家政服务的意义	√				1
第二章 家政服务员职业操守 一、家政服务员道德修养 二、家政服务员行为准则 三、家政服务员职业心态 四、家庭人际关系基本知识				√	4
第三章 家政服务相关法律常识 一、民法常识 二、劳动法常识 三、妇女权益保障法常识 四、未成年人保护法常识 四、消费者权益保护法常识 五、老年人权益保护法 六、食品卫生法常识				√	6
第四章 安全与卫生知识 一、人身安全与自我保护 二、家庭防火防盗防意外 三、交通安全知识 四、安全用电用气用水知识 五、家政服务员个人卫生 六、公共场所环境卫生准则 七、饮食卫生常识			√		7
基础理论知识——自学部分					
1. 家政服务员职业操守 2. 《劳动法》、《消费者劳动权益保护法》等	√				30
专项技能——集中培训部分					
第五章 礼仪习俗 一、家政服务员仪表仪容 二、家政服务员言谈举止 三、日常生活礼节 四、社会习俗简介					4

第六章 家庭清洁卫生					
一、家居常规保洁					
1.常规保洁的质量要求					
2.家居保洁的流程					
二、专项保洁					
1.打蜡流程					
2.家具保洁			√		8
3.厨房保洁					
4.卫生间保洁					
三、日常消毒					
1.餐具消毒					
2.居室消毒					
3.居室杀虫、灭鼠的流程					
第七章 家庭烹饪					
一、烹饪质量标准					
二、一般烹饪流程					
三、原料选择与采购					
四、日常采买记账					
五、刀工和配菜					
六、主食制作方法					
七、家常菜烹制			√		12
第八章 衣物洗涤收藏					
一、洗涤织物的分类鉴别					
二、洗涤的步骤和质量标准					
三、洗涤的方法					
四、服装的熨烫					
五、衣物的收藏					
六、高档衣物、皮草修补			√		8
第九章 家用电器使用常识					
一、洗衣机的使用与维护					
二、电冰箱的使用与维护					
三、电视机的使用与维护					
四、空调器的使用与维护					
五、其他家用电器的使用			√		6
第十章 家庭宠物植物养护					
一、家庭宠物饲养					
二、花卉树木养护					
三、家庭插花知识			√		6
第十一章 家庭护理					
一、照料老人					
一、婴幼儿护理					
二、孕产妇护理					
三、病人护理				√	22

附件 2

厦门市家政服务定点培训机构申报表

培训机构名称 (盖章)			
培训机构地址			
邮政编码		法人代表 (姓名)	
组织机构代码		联系人姓名	
联系人电话		联系人传真	
联系人 Email		培训许可证 核发部门	
培训许可证核发时间		许可证编号	
许可培训项目			
培训场地地址及面积 (m ²)			
培训设备设施			
年培训能力		已培训人次	
教职工总数		其中: 专(兼)职教师	其中: 管理人员
是否能为培训合格人员安排就业			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

附件 3

厦门市大型家政服务企业申报表

企业名称 (盖章)					
企业地址					
邮政编码		法人代表 (姓名)			
组织机构代码		联系人姓名			
联系人电话		联系人传真			
联系人 Email		现有家政服 务员人数 (人)			
经营服务范围					
可培训项目					
培训场地地址及面积 (m ²)					
培训设备设施					
年培训能力		已培训人次			
教职工总数		其中: 专(兼)职教师		其中: 管理人员	
是否能为培训合格人员安排就业			□是 □否		