乌鲁木齐市家庭服务业协会五年规划

（2017－2022年）

乌鲁木齐市家庭服务业协会第一届理事会五年发展规划，根据党的十八大和自治区第九次党代会精神，自治区《关于促进健康服务业发展的实施意见》、乌鲁木齐市国民经济和社会发展“十三五” 规划、《乌鲁木齐服务业发展中长期规划》的服务业发展重点目标，结合我市发展家庭服务业实际，按照《乌鲁木齐市家庭服务业协会章程》制定，主要阐明协会未来五年的主要工作目标和任务，是协会制定年度工作计划的重要依据。

**一、指导思想**

高举中国特色社会主义伟大旗帜，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导, 深入学习贯彻党的十八大精神，解放思想、改革创新、凝聚力量，团结和带领广大家庭服务企业，积极投身乌鲁木齐市家庭服务业发展，以服务发展、开放发展、创新发展、和谐发展为理念，坚持政府引导与市场运作相结合、规范管理与分类指导相结合、促进就业与维护权益相结合、扩大消费与盈利增收相结合的原则，把推动家庭服务业大发展作为战略重点，把建立健全公平、规范、透明的家庭服务业体系作为主要目标，营造有利于家庭服务业加快发展的市场环境。

**二、总体目标**

紧紧围绕党的十八大、自治区第九次党代会关于家庭、社区服务工作的各项要求，以促进首府家庭服务业发展，规范行业内部管理，构建首府社会和谐为宗旨，立足首府家庭服务业发展需要，顺应首府家庭服务业发展新形势，为构建政府部门、行业组织、家庭服务企业三级管理体制提供可靠载体，搭建沟通桥梁，助推我市家庭服务业健康快速发展。

到2022年，基本完成协会组织体系建设，加强理事会建设，明确理事会职权；架构协会常设办事机构的部室设置，探索建立1－4个工作委员会，在各区县建立协会2－5个二级分会；加强和完善家庭服务业企业服务体系，培育“优秀家庭服务企业”100家，开发就业岗位20万个，家庭服务业年产值达到60亿元，整合建设2个家庭服务业培训基地；加强与其它省会城市协会的沟通与协作；扩大会员队伍，发展会员500家。建立完善发展家庭服务业的体系建设和诚信建设，形成多层次、多形式共同发展的家庭服务市场和经营结构，家庭服务消费需求满足率达到85%以上；从业人员数量显著增加，职业技能水平不断提高，权益保障机制逐步完善。基本形成服务门类齐全、服务质量和管理水平较好的多层次家庭服务业体系，惠及城乡居民的家庭服务体系基本建立，基本满足家庭的服务需求，总体发展水平与乌鲁木齐市全面建设小康社会的要求相适应。

**三、工作原则**

**(一)坚持依法和民主办会原则。**按照商务、人社、民政等部门要求，严格执行《乌鲁木齐市家庭服务业协会章程》各项规定。补充完善协会规章制度，加强协会制度化、标准化、规范化、程序化，民主议事与集体决策相结合的内部自身制度建设。

**(二)发挥协会桥梁和纽带作用。**积极发挥协会桥梁纽带作用，代表家庭服务企业密切与政府部门、社会各界和新闻媒体的沟通，反映广大家庭服务企业特别是服务从业者的心声和诉求。为乌鲁木齐市制订发展家庭服务业相关政策法规提供决策依据。

**(三)加强行业自律和规范家庭服务业执业行为。**秉承“服务、协调、自律、维权、监督、管理”的宗旨，加强行业自律，规范家庭服务企业执业行为，致力于建设高素质家庭服务队伍，提高广大家庭服务从业人员的专业技术能力和职业道德水平。建立健全家庭服务企业和从业人员服务体系，把“为家庭服务企业和从业者服务”的理念贯彻到协会工作的方方面面。

**四、主要工作**

**(一)加强协会组织建设，提升综合实力**

**1.加强理事会建设，明确理事会职权，并忠实履行理事权利和义务。**在会员代表大会闭会期间领导并推动本会开展日常工作，对会员代表大会负责。严格按照章程规定组织召开理事会、常务理事会、会长办公会等会议，做到分工明确、各负其责。重大问题和业务活动坚持民主议事、集体决策。

**2.完成协会常设部室设置和专业委员会架构。**协会设立办公室（兼文秘、宣传、财务、物业、内部管理职能），并视协会工作需要按以上职能适时分设相关部室。明确协会各职能部门的业务界定，规范开展业务项目的立项、审批、过程管理和绩效评价。切实履行“服务、协调、监督、管理”责任，在提高自身服务能力的同时，指导专业委员会机构开展工作。设立4个专门委员会：母婴护理委员会、家政服务委员会、养老服务委员会、标准化委员会。明确委员会职责任务。委员会主任委员、副主任委员原则上由协会会长、副会长担任，常务委员、委员由协会常务理事、理事担任。充分发挥理事会成员为协会服务、为企业服务的智库作用，并逐步开展工作。

**3.拓展区县二级分支机构，做好二级机构的服务和管理。**本着“促进行业规范发展，加强企业队伍建设”的原则，按照规范上报、审批流程，严格调控的原则，探索在天山区、萨依巴格区、新市区、水磨沟区设立协会二级机构――协会分会。做到分会与分会之间，分会和专业委员会之间要有明确的业务界定，实行归口管理，避免业务交叉。协会结合工作需要，每年组织召开一次专题工作会议，研究并决定年度工作计划。

**4.建立与内地、地州地方协会的沟通与协作机制。**加强与内地、各地州家庭服务业协会之间的沟通和工作经验交流，指导区县家庭服务业分会探索和研究适合区县分会实际的科学发展方向，促进区县分会自主办会的能力，保持行业组织建设和管理的独立性。推动新疆家庭服务业协会的成立。

**6.提高家庭服务企业入会积极性，扩大会员队伍。**积极促进各区县分会和协会各专业委员会大力发展会员，利用网络、会议等多种途径方便会员的加入。鼓励具备执业资格的家庭服务企业和从业人员入会，倡导会员入会以后自愿缴纳会费。各专业委员会要加强专门企业和从业者入会工作。形成通过协会服务于每一个企业，通过专门委员会和区县分会服务于每一位从业者的乌鲁木齐市家庭服务业协会会员服务体系。到2022年，借助定期考核、专门从业人员准入等工作的开展，协会30%的入会会员要取得国家和自治区承认的家庭服务业从业资格证。

**7．初步建立家庭服务企业服务体系。**乌鲁木齐市家庭服务业协会(包括各部门和二级机构)组织召开的会议、培训以及公益活动等, 做到总会为立项审批、服务协调、监督管理的主体，专门委员会会为业务和学术组织主体，区县分会为会务承办主体，战略合作伙伴（加盟商）为支持主体的家庭服务业企业服务体系模式。调动协会各部门、二级机构、区县分会和战略合作伙伴的积极性，共同构建为家庭服务企业服务的平台。

**（二）建立行业规范，做好服务保障**

**1．建立各项规章，规范行业管理。**市家协首先要推动我市家政企业全面开展遵纪守法、依法经营的宣传教育活动，督促各会员单位认真执行党的路线方针政策，自觉接受法律、法规的约束和监督。在广泛调研论证，听取各家政服务企业意见或建议的基础上，分阶段发布统一的《市家协会员单位守则》、《会员单位社会承诺》、《乌鲁木齐市家政服务合同》、《乌鲁木齐市家政企业服务规范》、《乌鲁木齐市家政企业员工守则》、《雇主须知》、《员工技能级别考核评定标准》、《家政行业先进企业评比标准》、《家政企业培训工作规定》等文件，以实现逐步规范经营的目标。在收费标准、投诉处理体系、员工福利保障等方面也逐步进行完善，使企业向着正规化、标准化、规范化方向发展。

**2．维护合法权益，做好服务保障。**市家协要引导会员单位积极参保投保，切实保障从业人员及用工方的合法权益，有效规避经营风险，增强会员单位的信誉保证。为此，市家协将与各商业保险公司接触商谈，争取为家政服务企业投保获取更多的险种和优惠条件，以便各会员单位根据自身实际，对投保险种和投保金额作出选择。探索设立乌鲁木齐市家庭服务业协会维权基金，建立协会会员的法律援助机制。争取社会资金的支持，设立企业维权基金。做到在出现维权纠纷时，能够及时了解情况，据实发出维权声音并给予适宜的法律援助。同时要开展法律法规等方面的培训，引导企业和从业者加强自律，改善用工双方关系、预防工作差错，增强自我保护的维权意识。

**3．建设共享信息服务平台。**结合我市实际，加快整合现有资源，争取到2022年底，依托“96580”信息服务平台，建立一个适应协会服务与管理需要的信息系统。实现协会各部门、二级机构、区县分会各项工作和活动的信息化交流与动态管理。发挥网站与政府部门、新闻媒体、社会各界良好沟通的能力。开设家庭服务业特服号码，为家庭、社区、家庭服务机构提供快捷、便利服务，实现互联互通、供需对接、信息咨询、服务监督、信息共享等功能，依托该平台整合各类家庭服务资源，对家庭服务机构的资质、服务质量进行监督评价，形成规范的家庭服务体系。积极宣传家庭服务从业者任劳任怨为市民服务的平凡事迹、无私忘我的职业精神以及对技术精益求精的社会责任。

**4．密切与各级政府行政部门的沟通。**协会要争取政府行政部门特别是商务、民政、人社、卫生等行政部门的支持和指导，建立密切的沟通机制，争取支持和信任，在家庭服务企业和从业者培养、准入、定期考核、行为规范等方面主动争取委托任务，并认真负责的承担具体事务性工作。协会通过《工作简报》等载体向有关部门以及兄弟学(协)会通报协会工作，及时反映工作动态。主动参与自治区、市两级政府关于家庭服务业发展政策的制定工作，在政策层面争取协会在实践中的发言权和决策影响力。发挥协会内部人大代表、政协委员的作用，通过各种途径及时反映维护家庭服务企业和从业者合法权益的呼声和诉求。

**5．建立智库系统，开展软课题研究。**从2018年开始，协会各部门及二级机构、区县分会以及战略合作伙伴共同成立课题研究协作组，每年有计划、有组织的开展2～3项课题研究。课题研究的重点方向是加强行业协会自律性管理的政策和实践。课题研究目的要有利于提高协会系统政策理论水平、科学管理水平和自身建设能力;提高协会各部门、二级机构和区县分会协同工作的能力，有效提高专兼职工作人员的工作水平，要能够向政府有关部门提交有价值的行业资讯报告，为政府制订政策，加强人才队伍建设提供决策依据。

**（三）实施“1234”工程，推动协会工作创新发展。**

“12345”工程即：建立一个机制、建设两个基地、抓好三级培训、搞好四项评比、争取五项政策。

**1．建立一个机制。**根据中央编办[2009]14号文件“关于建立推动家庭服务业发展促进就业部门协调机制的通知”要求，发挥协会作用，积极推进家庭服务业（8+1）工作机制，努力推动由人力资源和社会保障部门牵头负责，发改委、民政、财政、商务、工、青、妇等8部门和市家庭服务业协会参加的“推动家庭服务业发展，促进就业联席会议”协调机制。

**2．建设两类基地。**针对新疆家庭服务行业存在的供需不平衡矛盾、从业人员整体素质弱的实际，由市家协牵头，联合相关政府部门和企业，着力建设输入输出两个基地。一是以市家协牵头，联合建立区县培训输送基地。通过建立畅通的人力资源供应渠道，解决各企业人力资源匮乏问题。市家协要积极创造条件，建立全市的职业技能培训中心、创业培训中心和实操技能考核中心。通过降低开发基地建设成本，实现人力资源有偿调配和资源共享，根本解决家庭服务行业存在的供需不平衡矛盾。二是建立稳妥的劳务输入基地。通过开发甘肃、陕西、河南、四川、山东等劳务输出大省，吸引更多的家政服务人员走出内地，走向新疆。采取将企业需求、待遇要求、专业素养、文化结构等信息集成，通过网上招聘、赴内地招聘、在内地劳力富裕的省市建立劳务招聘基地等形式，对会员单位的劳务输入，做到统一组织、统一名称、统一培训、统一输送、统一安置、统一跟踪服务，着力打造乌鲁木齐市家政劳务输送品牌。

**3．抓好三级培训。**一是强化家政企业经营者的培训。要分期分批对会员单位的企业法人进行企业经营管理知识培训。要通过聘请专家讲课，进行行业研讨和经验交流、赴外地参观考察等方式，全面提高经营者的管理水平。二是对企业工作人员进行再“锻造”。企业经营者的决策要靠高素质的工作人员贯彻和执行，企业的发展壮大离不开工作人员的推动和拓展。因此，市家协将有计划的对家政服务企业的工作人员进行再充电，以提高其管理协调技能和执行政策的自觉性、主动性。三是建立市职业技能培训基地。全面强化对家政服务员的职业技能培训。逐步实现服务员持职业资格证和技能级别证双证上岗。要大力扶持各区县有条件的大中型家政企业建立培训考核基地。力求经过三到五年的艰苦努力，使我市家政服务员的素质得到明显的提高。

**4．搞好四项评比。**品牌建设是推动我市家庭服务业全面上台阶、上水平的重要手段，同时也是建设我市家庭服务业形象工程的必然要求。我们要结合对全市家庭服务企业规范管理的认证评价和评先评优工作，在全市范围内遴选出部分优秀品牌进行大力的扶持、宣传和推广。要通过抓典型、树榜样，创出我市各家政企业自己的名牌和服务特色。今后五年内，一是定期组织开展“家政员风采大赛”、家政能手比武活动，促进家政服务员技能水平的不断提高。二是结合各工种，推出全市10名金牌月嫂、10名优秀育婴师、10名优秀护理员、10名优秀保姆等进行表彰。三是市家协要在全市遴选出十大家政服务品牌、十大职业培训品牌表彰。四是推动大学生到家政服务企业就业创业，培育家庭服务业新型业态，每年评选5个创新家政服务企业进行表彰。通过这些措施，打造一支响遍乌鲁木齐市、走进全疆的家政精英队伍。让更多的乌鲁木齐市家政名牌走出本市走向全疆。

**5．协调落实和争取五项政策。**积极指导会员享受政府对发展家庭服务业的政策扶持及争取政策扶持力度。一是根据政府鼓励各类人员到家庭服务业就业、创业的政策，积极指导会员争取享受就业补贴、社会保险补贴、残疾人家庭服务岗位补贴等。二是根据政府对家庭服务业的财税扶持政策，积极指导会员争取享受税中小微企业税收、城镇土地使用税、营业税、城市维护建设税、教育费附加和个人所得税等优惠政策。三是促进政府对家庭服务业发展给予其他政策优惠措施。在发展家庭服务业方面，争取我市在用电、用水、用气、用热与居民同价，或实现不高于工业用电、用水、用气、用热价格。四是协调争取我市在制订土地使用总体规划、城市总体规划时充分考虑家庭服务业发展需求，城市新建居住小区预留规划面积，优先考虑家庭服务业站点发展的需要。五是协调争取市政府将为老年人、残疾人、孤残儿童等弱势群体家政服务列入政府向社会购买服务名录，建立向协会购买服务制度，更好的利用社会资源服务困难群体。

展望未来，任重而道远，乌鲁木齐市家庭服务业协会第一届理事会将站在新的历史起点上，抓住国家和自治区对家庭服务业发展前所未有的重视和社会各界的更多关注这个机遇, 团结和带领全体协会会员，用党的十八大精神统一思想，把十八大精神积极转化为加强和改进协会工作的内在动力，承担行业管理的重任，承载广大从业者的期望，建设一个充满朝气、富有活力、有归属感的“家庭服务企业之家”。