

# 岳阳市人力资源和社会保障局

岳人社字〔2025〕22号 A1类 同意公开

## 对岳阳市政协九届四次会议第058号提案的 答 复

卢俊委员：

您提出的《关于加强我市养老业人才队伍建设的提案》收悉。  
现答复如下：

您的提案高度切合当前发展趋势，随着老龄化社会的加剧，发展养老服务业已成为当务之急，但我市养老服务队伍存在人才短缺、专业水平较低的突出问题。目前，从事养老服务的人员年龄偏大、文化程度低下，只能提供低层次“保姆式”照料；同时，社会地位和经济地位不高，导致从业人员职业满意度和认同度偏低，队伍青黄不接、高层次人才匮乏。这些问题严重制约了我市养老事业的发展，亟待解决。为此，我们将从以下方面努力。

### 一、当前工作基础

今年来，市人社局深入贯彻国家、省关于养老服务人才队伍建设的政策要求，积极构建“大职建”工作格局，持续推动养老护

理员等紧缺工种培训工作。截至 2025 年 5 月，已开展养老护理员、育婴员等政府补贴性职业技能培训 880 余人次，实现就业 480 余人次。

## **二、针对提案建议的落实举措**

**一是培强企业，规范行业发展。**培育 3 家以上国家级 3A 等级家政护工企业，通过政策扶持、资金补贴等方式，培育一批在护工培训、劳务输出等方面具有示范引领作用的龙头企业，建立连锁化、品牌化服务网络，提升市场竞争力，带动整个护工行业规范化、规模化发展。

**二是培训队伍，提升人才质量。**连续 3 年，完成医院护工、养老护理员、育婴员等紧缺工种培训 3000 人次/年以上，其中使用政府补贴性职业培训 1500 人次/年，实现就业 2000 人次/年以上，带动累计 5 万妇女实现家政领域就业创业。对家政行业“小老板”开展创业培训，帮助培育现代企业管理意识，实现新增护工领域创业主体 100 个以上。

**三是培塑品牌，打造劳务标杆。**用 3 年时间，将“巴陵护工”打造成省内知名、全国有影响力的劳务品牌。建立健全护工行业服务标准、技能评价和薪酬体系，提升护工从业人员持证上岗率，实现投诉纠纷处理率达 100%，行业满意度提升至 90%以上。

## **三、下一步工作计划**

### **（一）实施“行业赋能”行动，加强标准化管理**

**1.规范制定行业标准。**由市人社局牵头，联合商务、妇联等部门，指导组建护工服务业协会。引导护工服务业协会制定行业规范，制定《岳阳市家政护理行业操作手册》，统一服务标准，明确医院护工、养老护工、婴幼儿护理员的服务内容、操作流程与质量要求等。

**2.构建技能评价体系。**落实先培训后持证上岗制度，推动从业人员积极参加技能鉴定，将技能资质与从业资格、薪酬待遇、社会地位挂钩。实现年新增持证从业人员 1000 人次以上。帮助行业健全技能人才薪酬分配体系，由市人社局牵头出台《岳阳市家政行业从业人员薪酬指导目录》，明确不同技能等级对应的薪酬范围，提高技能人才“含金量”，增强技能人才的职业荣誉感和获得感。

**3.建立健全联动机制。**成立由人社、妇联、商务、发改、民政、教育等部门为成员联席会议机制，明确人社局牵头统筹培训、就业和行业规范；妇联负责组织妇女就业、培育巾帼企业；商务局指导企业品牌化建设；教育局推动校企合作，各司其职的联动机制。定期召开联席会议，协调解决行业发展中的难点问题。

## **（二）实施“人才强技”行动，打造专业化队伍**

**1.培训专业队伍。**整合人社部门职业培训资源，形成人社+妇联的“巾帼家政领头雁”培训计划、人社+民政的“守护夕阳红”养老护工培训计划、人社+卫健的“为生命护航”医院护工培训计



划，开展“订单式”“定向式”培训。2025 年，开展“巴陵护工”专项培训 1500 人次，其中针对家政企业管理者的创业培训 50 人次。

**2.培育特色文化。**将岳阳地域文化元素融入护工服务，倡导“爱心、专业、诚信”的服务理念，通过企业精神塑造、服务故事征集等方式，提升品牌文化软实力。

**3.培养信用观念。**建立护工行业信用评价体系，对从业人员和企业实行信用分级管理，公示失信名单，规范市场秩序。在市护工服务业协会设立线上线下调解站点，及时处理服务纠纷，维护从业人员和消费者合法权益。加强对“黑护工”“黑中介”的打击力度，净化行业环境。

### **（三）实施“集群增效”行动，推进规模化发展**

**1.扶持龙头企业。**加大对佳家好、爱心家政、岳阳雅蓓等龙头企业的政策扶持，通过资金补贴、场地支持等方式，培育 1-2 家具有全国竞争力的护工服务龙头企业，形成可复制、可推广的“巴陵护工”服务模式，发挥示范引领作用。

**2.选树行业典型。**联合媒体开展“巴陵护工”评选活动，挖掘宣传优秀护工、和谐雇佣关系典型案例，推荐优秀从业人员参与“三八红旗手”“巾帼文明岗”等评选。将护工行业纳入技能大赛项目，以赛促训，选拔“金牌护工”，树立行业标杆，提升职业荣誉感。

**3.创新业态模式。**鼓励企业运用大数据、AI 等技术，开发“互

联网+护工”服务平台，推出个性化定制服务，如高端养老护理、母婴月子中心等新业态，满足多样化需求。推动“护工+社区服务”融合，在社区设立服务工作站，提供就近便捷的护工服务。

#### **（四）实施“服务提质”行动，推动品牌化建设**

**1.加强政策保障。**落实职业培训补贴、创业扶持、税收优惠等政策，对符合条件的护工培训机构、龙头企业给予资金支持。将护工行业纳入政府购买服务范围，支持开展技能竞赛、标准制定、品牌宣传等工作。引导金融机构为家政企业提供信贷支持，缓解企业融资难题。

**2.提供就业服务。**依托“岳阳快聘”线上平台，开设“巴陵护工”专区，实现用工需求与护工供给精准匹配。组织家政行业专场招聘会，联合妇联开展“巾帼家政进社区”招聘活动，引导高校毕业生、农村妇女等群体加入护工队伍。建立跨区域劳务协作机制，拓展省内外就业渠道，推动护工“成规模、有组织”输出。

**3.探索数字管理。**建设“巴陵护工”公共数字化服务平台，集成培训报名、技能评价、就业跟踪、投诉维权等功能，实现从业人员全流程信息化管理。推动企业接入平台，规范劳务合同、健康档案、保险购买等环节，提升行业管理效率和透明度。由市护工服务业协会牵头，建立护工人才库，实现资源共享、信息互通机制，开展跨企业合作、联合培训和劳务调配，解决企业“小散乱”问题，增强行业凝聚力。

感谢您对市人社局职业能力建设工作的关心与支持。

岳阳市人力资源和社会保障局

2025年6月13日



承办负责人：李素果

承办人及联系电话：周全 13617300366