

创新资讯

CHUANGXINZIXUN

2020年第9期(总第59期)

2020年9月8日

刊号 CN41-0846/(G)

黄河科技大学报特刊

主办 中国(河南)创新发展研究院

河南新经济研究院

●新探索 ●新经验 ●新观点 ●新建议

河南省社会服务领域双创带动就业的 典型模式、倍增效应与经验启示

中国(河南)创新发展研究院课题组^①

●摘要

就业不仅关乎百姓生计,而且事关社会稳定发展大局,被摆在我国“六稳”“六保”工作任务的首位。近几年来,双创日渐成为带动就业的重要力量。通过研究发现,河南省社会服务领域“互联网平台+创业单元”的新模式正成为社会服务领域扩大吸纳就业的新亮点。

本研究从“新技术+社会服务”“新体验+社会服务”“新理念+社会服务”“新业态+社会服务”四大模式创新,梳理了河南省社会服务领域双创带动就业的典型案列,包括河南安泰养老、郑州阳光家政、开封百帮家政、安阳尚百帮家政、河南真爱幼儿教育、河南雪绒花母婴护理、UU跑腿等社会服务领域主体,以及信阳市新县、洛阳市栾川县庄子村、洛阳市嵩县手绘小镇、三门峡市灵宝苹果小镇、许昌市长葛鑫亮源等乡村旅游胜地。在此基础上,着重阐述了河南省社会服务领域双创带动就业的五大倍增效应:增加就业岗位,缓解社会矛盾;创新就业形态,增强经济韧性;完善就业市场,加强供需衔接;提高就业质量,助力脱贫攻坚;拓展就业半径,扩大劳务输出。最后,升华提炼了河南省社会服务领域双创带动就业的四点经验与启示。社会服务领域供给侧改革,要以满足消费升级新需求为方向引领,以借势“互联网+”浪潮为必要手段。为了进一步释放社会服务领域双创带动就业的潜能,不仅需要政府优化行业发展环境,而且需要强化新就业形态政策供给。

^① 课题组长:喻新安

成员:于善甫 刘晓慧 豆晓利 蒋睿 宋瑜

2020年3月,国家发展和改革委员会印发了《关于开展社会服务领域双创带动就业示范工作的通知》,提出聚焦“互联网平台+创业单元”等新模式,围绕家政服务、养老托育、乡村旅游、家电回收等社会服务重点领域,启动社会服务领域双创带动就业示范工作。2020年7月30日,国务院办公厅再次发文《关于提升大众创业万众创新示范基地带动作用 进一步促改革稳就业强动能的实施意见》,对双创带动就业等相关工作做进一步部署。为进一步挖掘和总结河南省社会服务领域双创带动就业的典型模式与经验做法,受河南省发展和改革委员会委托,中国(河南)创新发展研究院近期深入郑州、许昌、新乡等地,通过实地考察、查阅资料、座谈交流等形式,对该项工作进行了专题调研。通过调研,发现了一批典型案例,总结出了一些值得向全省复制推广的典型经验和做法,形成专题研究报告如下。

一、河南省社会服务领域双创带动就业的典型案例分析与模式创新

扎实做好“六稳”工作,全面落实“六保”任务是今年的工作要点,其中,就业位于“六稳”“六保”之首,是民生之本。河南作为劳务输出大省,今年就业形势尤为严峻复杂,社会服务领域由于能够大量吸纳就业,是实现稳就业保就业的重要突破口。通过此次调研,发现了一些社会服务领域企业分别在新技术应用、社会服务标准化提升、新理念融入、新业态形成等方面进行了诸多模式创新,本部分分别从“新技术+社会服务”“新体验+社会服务”“新理念+社会服务”“新业态+社会服务”等四个模块,对河南社会服务领域双创带动就业的典型案例分析梳理和分析。

(一)“新技术+社会服务”模式创新

随着互联网、大数据、云计算和人工智能技术的发展,以信息化、大数据和精准服务为基础的“智慧养老”“新型家政”等新模式正在逐步兴起。在社会服务领域“双创”蓬勃发展的浪潮下,河南省养老服务和家政服务企业积极探索“智慧社区”“合伙人”创业模式。

1.河南安泰养老集团:以强大的科技实力引领养老服务业信息化建设

河南安泰养老集团以其子公司——郑州大象通信信息技术有限公司为技术支撑,以研发及销售养老信息化产品、推广智慧养老应用及产品、推进养老机构信息化管理、加快居家和社区养老服务智能化为主要业务,首创了“一网一卡一平台”为核心的智慧养老方案,开创了“安泰之家”“老来护”等养老服务品牌,构建了“以长期托养老为基础、兼顾日间照料、延伸居家服务”

的养老服务模式。自许昌樊沟安泰之家颐养院创建以来，先后开发并应用了“怡护养老机构管理系统”“社区养老设施运营管理系统”“一卡通居家服务运营管理系统”“双重预防体系管理系统”。河南安泰养老集团长期致力于养老服务行业的信息化技术研发、智能养老应用及服务推广，参与国家养老服务信息化标准制定，成为养老服务业信息化解决方案的先行者。其中，安泰养老旗下的许昌樊沟安泰之家颐养院承担了许昌市场监督管理局的养老服务标准化试点项目，拟订了包括通用基础标准、服务提供标准、支撑保障标准的养老服务标准体系。目前，河南安泰养老集团开发的养老信息化产品畅销十几个省的100多个城市，智能养老应用覆盖20多万老年人，带动创业就业1万余人。

首先，河南安泰养老集团以许昌市魏都区政府建设的智慧养老服务网络为支点，以“魏都养老导航”相关网站、手机APP和微信小程序等为窗口，形成了“三位一体、线上线下、虚实结合”的智能化、信息化、广覆盖的智慧养老服务管理体系，被列为民政部首批“养老服务和社区服务信息惠民工程试点单位”“河南省智慧养老应用创新示范基地”。其次，按照“技术适用、产品实用、机构易用、老人乐用”的设计原则，以郑州市金水区北林路街道养老服务设施为依托，配备先进、适用的智能化养老产品，打造了北林路街道“165”智慧养老服务体系，积极探索互联网+应用与养老服务深度融合的智慧养老模式，助力该街道于2020年6月被工信部、民政部、国家卫健委等部门联合授予“智慧健康养老示范街道”。最后，以开封市禹王台区智慧养老服务网络平台为纽带，以公建民营的方式运营该区18家社区老年人服务中心，以智能健康养老终端应用为手段，整合社区养老服务资源，为老人提供“居家养老、日间照料、紧急救援、精神慰藉、家政服务、文化娱乐”等综合服务，打造了禹王台区城区“十五分钟智慧养老服务圈”。在疫情期间，通过智慧养老服务网络平台，对辖区内养老机构内入住老人和员工进行实时动态监管，为辖区居家老人提供防疫指南及精神抚慰近千次。

2.开封百帮家政服务公司：以“线上对接平台+线下合伙创业”完善产业链

开封百帮家政服务公司积极对接美团、百度等互联网平台，探索并完善互联网+市场化创新服务模式，形成线上接单、线下对接、学校培训、合伙人营销、公司就业管理的完整家政服务产业链条，致力为用户提供省时、省力、省心的极致家政服务体验。第一，百帮摒弃传统教学模式，开展线上家政课程授课新模式，采取图、文、视频等方式，用生动形象实用的内容引起

学员兴趣，同时为复工复产做好知识储备和人员储备。疫情期间共开展百帮公益微课堂6期；和开封市妇联联合主办巾帼微课堂3期；公益培训3000余人次。其中还主办育婴、月嫂、家宴技能提高网上训练营等，给疫情期间待岗的家政服务人员培训超过500人次。第二，以互联网平台为窗口，开封百帮家政公司以“百帮来了”为中心，开拓“把月子中心带回家”“产康到家”等的线上服务项目。其中，“百帮来了”包括清洁、保洁、家电清洗、钟点服务、家庭用具保养、居家养老等传统家政服务项目。“把月子中心带回家”结合集团的月嫂上户服务和月子会所服务突破创新，采用6+1团队服务模式（月嫂+专业护士团队+产后恢复+产后瑜伽+催乳师+营养师+专属客户），打造“家政互联网+母婴服务产业”新样板。“产康到家”项目，摒弃传统到店模式，打造线上低价、线下高效服务产品吸引新用户，从而打造流量闭环。自复工以来，完成服务客户人数超过1500余户，上户家政人员超过800余人。第三，线下对接采取“创业合伙人”模式，把传统的接单老师赋能为全方位的家政管理人员，搭建和拓展市场多渠道的对接，实行品牌授权，标准化体系的复制，合伙人独立自主运营模式。第四，加强家政人员诚信管理。积极响应家政人员诚信体系认证，上传认证体系13529人次，认证授权1423人，完善信息生成证书1174人。树立企业内部信誉，推行终身诚信服务的承诺，延伸中介公司职能，建立约束机制。凡进入“百帮”求职网的人员即成为中心的家政职工，需接受用工单位和“百帮”的双重管理。所有进入公司求职做家政的人员都要接受岗前免费培训、身体体检、购买意外伤害保险，并制定了《家政服务人员诚信规则》，对家政员工提出要求。加强信用政策法规、信用知识和典型案例等诚信教育培训，促进行业从业人员树立诚信为本、操守为重的观念，提高信用管理水平。

3. 安阳尚百帮家政服务公司：以自研线上平台推广“智慧社区”创业模式

安阳尚百帮家政服务有限公司依托同集团的尚百帮信息技术有限公司，自主研发“云阿姨”线上平台，建立“智慧社区”项目，推动“社区合伙人”创业模式，打造线上接单、线下体验、学校培训、公司就业的家政一站式服务产业链条，涵盖了家居养护、家电清洗、洗衣洗护、保姆月嫂育儿嫂、养老护理、在线购物、生鲜配送、快递送餐等服务，业务覆盖地区包含郑州、新乡、三门峡等20多个城市、200多个城市高端社区。2019年，尚百帮家政走进封丘、鲁山等贫困县，培训建档立卡贫困户1264人，带动300多人创业就业，投资建设的象湖湾创业孵化器2019年被认定为市级创业孵化示

范基地。下一步,尚百帮家政将依托“云阿姨”线上平台,持续开展“智慧社区”创业模式,推动实现家政VR、人工智能进社区,让消费者足不出户,感受高端家政体验,通过大数据解读、过滤和精准匹配,为客户提供高品质的家政服务解决方案。

(二) “新体验+社会服务”模式创新

社会服务的标准化程度和从业人员的诚信化程度是决定社会服务体验水平的关键因素。“标准化、规范化”提升和“信用体系”建设一直是我国社会服务行业发展的痛点和难点所在。为此,河南省社会服务领域的双创主体积极探索多样化模式,积极提高社会服务领域标准化程度和诚信化水平。

1. 郑州阳光家政服务公司:以职业化技能培训加快社会服务标准化

郑州阳光家政通过深入开展职业化技能培训,加快推进社会服务全链条标准化。

第一,通过与全国品牌运营中心策划机构花生果公司合作,运用互联网思维,开发线上招生APP,加强互联网SEO优化,打破传统门店运营模式,开展线上招生、接单,线下实操培训、模拟家庭场景,对学员进行专业化的培训。郑州阳光家政的母公司——河南天天阳光集团自行投资建设了1500平方米的河南省家政劳务输出培训基地、河南省家政服务品牌示范基地、郑州市家政项目SYB创业中心、郑州阳光家政商学院,内设母婴实操室、中西餐礼仪室、厨艺实操室、家庭保洁、养老、服装熨烫综合实操室、多媒体电教室、市家协发展历程、党建等综合展厅等,打造了全行业共用、共享、共赢的平台。尤其是成立郑州阳光家政商学院,建立以国家职业标准为依据,以社会需求为导向,以提升职业能力为核心的教学课程体系,统一标准、统一教材、统一资格证书。作为郑州家庭服务业会长单位,郑州阳光家政旗下有会员企业300多家,通过带领更多小微家政企业,统一服务标准,实现抱团创业,整合企业资源优势,参与郑州家政行业标准制作,包括《家庭保洁标准》《家庭养老标准》《家庭母婴标准》等一系标准。

第二,积极开展诚信体系建设,加入国家诚信体系建设平台。目前,平台录入员工3687人,认证员工2865人,通过平台认证,员工实现背景调查、健康体检、上岗记录、资质认证、级别认证等多维度信息,客户只需扫描“一人一码”二维码即可选择放心诚信的家政服务人员。

第三,投资10万余元搭建互联网平台APP系统,面向于家政行业的SaaS赋能平台,专门针对家政、月嫂、保姆、保洁、产康等提供专业的家政

管理系统，为家政公司提供业务管理、营销推广、资源对接等一站式互联网综合解决方案。通过APP系统的优化，阳光家政着力打造“阳光好管家”“阳光厨嫂”“阳光清洁卫士”等创业单元项目，积极开展合伙人的模式，线上与线下结合管理，打造行业家政爆品；提供线上申报，线下助浴助餐、生活照料、陪护就医、家政服务、物业管理服务、清洗保洁等服务单元，目前已安置就业人员3500人。

2.河南真爱幼儿教育科技公司：以“托育职业学院”推动全国连锁加盟

作为全国最大规模0~3岁托育连锁机构，河南真爱幼教率先在托育业内成立“托育职业学院”，联合高校、职业学校开设婴幼儿照护相关专业，定期开展托育职业培训，构建了完整的培训教材、实训、考评、岗位等级、职业技能大赛等职业化人才培养系统，培训出1万名以上0~3岁托育教师，为加盟连锁园所提供最大的职业专业保障。河南真爱幼教依托资深AI、SI技术团队和托育园所落地应用，整合托育课程资源，打造标准化、信息化、安全化、智能化的15套透明托管体系和托育行业“云课堂早教”体系，实现PC管理端、教师移动端、TV教学端、家长移动端“四端一环”线上线下互联互通，让宝宝享受同步优质早教。

新冠疫情以来，河南真爱幼教打造了“四联动、四包干”机制为园所提供特殊时期的整体服务方案。通过线上多维度培训、输送托育专业、运营和育儿理论及实操，累计服务360个课时，时长达800小时。通过抖音及新媒体平台，累计为家长进行15场育儿直播，创下直播获赞800000的佳绩。通过线上赋能盟商和吸纳合作伙伴，云端签约环比上升两成，为托育行业注入新鲜血液。2020年1月，国家托育机构备案系统开通，真爱幼教安阳文峰中心通过河南省首家托育机构备案，仅2个多月，已在国家卫健委系统通过首批备案的托育园所有50家以上，申请国家普惠托育的园所200家以上，被各地卫健委和发改委首批调研的园所达400家以上。目前，河南真爱幼教拥有700家加盟连锁托育机构，遍布全国20个省市自治区，200个地级市、300个县区，带动1000人以上投入创业托育建设。

3.河南雪绒花母婴护理公司：以“三位一体”模式推动社会服务诚信化

河南雪绒花母婴护理有限公司，是由河南圆方物业管理有限公司成立的一家专业母婴服务综合体，以郑州总部为基点辐射全国，相继在上海、北京、山西、陕西以及我省洛阳、新乡、周口、济源等地成立分公司。该公司依托雪绒花母婴关爱中心（运营中心）、雪绒花培训学校、雪绒花云平台信息化系统，形成

三位一体的母婴综合体服务生态产业链。

第一，依托自主研发的“诚信家服云”平台，构建了一个动态汇集母婴服务人员的数据库，通过移动互联网+母婴服务，高效的将从业人员和客户需求紧密联系在一起。靠着互联网针对性的投放信息和线下实体店的诚信服务，创造了一个搭上互联网快车的商业新模式。利用节点式分布服务网将人和工作岗位高效匹配，节省了大量社会成本，为企业、个人用户、家政从业者各方创造价值。并在此基础上，拓展了包括相关母婴服务培训，高端月子会所、产后恢复、小儿推拿等延伸产品服务。目前，“诚信家服云”平台有创业合伙人250人，家政服务业人员16511名。

第二，接入阿里信用大数据、腾讯课堂，使家政监管、相关培训进入更广阔的视野，加速家政从业人员的诚信化、年轻化、知识化，增强人员管理以及家政从业人员的竞争力。

第三，面对疫情影响，自主研发在线课程，通过“创业合伙人”模式推广在线培训系统，做到“居家培训、就业创业”两不误。通过线上平台发布就业信息，带动农民工与大学生创业，目前实现250人创业、16511人就业。今后，雪绒花公司将依托线上培训，线下实训，利用诚信家政云平台APP线上派接单做到培训合格即可就业。

（三）“新理念+社会服务”模式创新

“创新、协调、绿色、开放、共享”是新时代任何领域的发展都必须坚定不移贯彻执行的新发展理念，对于传统社会服务领域来说，如何实现产业迭代升级，如何提升服务附加价值，如何根据消费需求新变化进行服务创新，更加迫切需要新发展理念的融入。郑州时空隧道信息技术有限公司、河南德营农牧科技有限公司等企业分别在传统社会服务领域中融入了共享发展理念、融合发展理念、绿色发展理念，形成了“新理念+社会服务”模式创新典型案例。

1.UU跑腿服务平台：共享理念赋能即时服务领域创新创业创富

作为互联网领域创业热点，共享经济跨度至衣食住行各个领域。“共享配送”就是共享经济下通过一个连接配送服务需求方和供给方的信息平台，形成的即时配送的创新模式。

郑州时空隧道信息技术有限公司是一家以大数据技术为基础，集数据采集、挖掘与分析、数据应用为一体的国家级高新技术企业。依托强大的技术研发实力，以技术持续创新为理念，公司创建并运营了全国专业领先的移动

互联网生活服务平台——UU跑腿服务平台。UU跑腿以共享技能与时间为众包理念，整合利用社会闲散的劳动力资源，采用GPS和LBS地图服务技术，为用户提供7*24小时代买、代送、代取、代排队、到家帮帮等多样化的同城即时生活服务。

第一，UU跑腿拥有技术驱动运营的智能系统，通过大数据进行机器学习不断完善智能调度算法，构建基于大数据的智能调度公共服务平台，实现订单的快速反应。公司自主研发天眼系统，确保了运力和订单的精准匹配，实现了效率最大化、运营智能化。

第二，在深耕同城配送的基础上，UU跑腿依托其大数据管理平台细分出了一个新的业务场景项目——UU帮帮，致力于为用户提供多样化服务模式，其中通过大数据分析其平台60%的订单多为家政服务等订单。

第三，统一即时服务标准。2018年，全国首个共享配送联盟成立，UU跑腿成为行业标准。UU跑腿合作跑男，均实名认证且接入公安系统，统一培训考核，带领行业建立了一小时同城到达、统一工装工服等一系列标准。

2019年，UU跑腿即时服务共享经济大数据云平台获得中国国际大数据博览会领先科技成果奖·商业模式，成为唯一获奖的河南企业。2020年疫情期间，及时发布“UU中小企业帮扶计划”，和多家餐饮、商超、酒店等连锁企业开展合作，向社会发布就业岗位，极大地促进就业和提高大众收入；启动橙色英雄计划，率先开展“无接触配送”服务，坚持接单保障用户尤其是医护人员的日常需求；全面升级旗下的新零售云平台——优小U，零佣金助力全国中小商户复工，助推小店经济快速发展。目前，UU跑腿平台全国合作即时服务人员超过286万人，服务超过4000万用户，覆盖170多座城市。

2.河南德营农牧科技有限公司：绿色发展新理念引领企业不断创新

河南德营农牧科技有限公司位于洛阳市宜阳县，2007年6月注册成立，注册资金100万元，现有员工85名，在洛阳开设有6家销售直营店，公司年销总收入9000余万元，实现利润800余万元。作为一家生产绿色健康农产品的公司，德营农牧在以下几个方面做到了将绿色新发展理念贯穿始终。

首先，发展理念上，公司自成立以来就明确了“为人类健康，做绿色食品”的发展理念。发展理念是方向，作为农产品生产公司，只有确立了以绿色为主题的发展理念，才有可能生产出来真正的绿色农产品。

其次，产品生产上，公司致力于打造绿色健康原生态食品，生产“养子沟”

生态鸡蛋、“德营”牌生态鸡蛋、“德营”土猪肉等生态食品。以“养子沟”生态鸡蛋为例，在养殖环节，公司精心选择黑鸡、胡子嘴土鸡等稀有品种，采取全部自然放养的方式取代养殖场式的圈养，以青草、青菜、原粮为饲料取代激素过量的饲料，真正实现了无公害、原生态养殖，也正是如此，公司产品得到了市场和消费者的认可，分别获得过“宜阳县十大特产奖”“伊洛人家奖”“华裕杯最佳销售创意奖”“农产品品牌知名奖”“洛阳市二十优农业品牌”等奖项和荣誉。

从带动就业创业的效果来看，公司采用“公司+农户+基地”的经营模式，为当地农户提供多个工作岗位，利用当地产业优势带动柳泉英武、上于、贺沟农户5300多户就业，贫困户88户脱贫致富。

3.郑州市百爱养老服务中心：融合理念铸就社区生活服务集成商

百爱养老以“成为中原最好的社区和居家养老平台”为愿景，探索“1+N+20”家政服务与养老服务融合发展模式，即1个社区养老服务中心+N个小微养老站点（阳光幸福家园）+20项入户家政及养老服务，实现了让政府满意、让社区老人满意、让家人满意的“三满意”目标。目前，百爱养老成功入围郑州市社区养老服务定点采购机构，先后组建并投入运营了12个社区养老服务中心，共服务周边社区60岁以上老人14000多人。

百爱居家智慧养老平台借助互联网、智能终端平台，实现个人、家庭、社区养老机构与社区卫生服务中心资源的有效对接和优化配置，提供线上申报、线下紧急援助、生活照料、家政服务等基本服务；为社区的高龄失能、失独老人提供智能腕表，随时测心率、计步、定位，如遇紧急情况可按键求助。

（四）“新业态+社会服务”模式创新

2020年7月15日，国家发展和改革委员会等13部门联合印发了《关于支持新业态新模式健康发展 激活消费市场带动扩大就业的意见》，提出支持数字经济15种新业态新模式的一系列政策措施。事实证明，我国已进入互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合的新阶段，但是，对于传统社会服务领域来说，特别是乡村旅游、家政服务、养老托育、家电回收等领域，与新技术的融合远远不够深入，因此，借助互联网、大数据、人工智能等平台技术进行社会服务领域的升级进而带动多样化的就业创业是未来的发展趋势。其中，灵宝苹果小镇、栾川庄子村、嵩县手绘小镇田园综合体、鑫亮源生态旅游度假村通过传统社会服务领域与其他业态融合，形成了“新业态+社会服务”领域模式创新典型案例。

1.灵宝苹果小镇：“乡村旅游+农业产业”深度融合衍生新业态

从农业种养植到加工业、服务业延伸是乡村振兴的必然选择，也必然催生大量新业态的产生。因此，若能够通过发展创意农业，不断拓展农业功能，通过与文化、旅游、教育、康养等融合，衍生出新的业态，则能够创造新的价值。灵宝苹果小镇探索出了一条“乡村旅游+农业产业”深度融合的路子。

三门峡灵宝市因盛产苹果而闻名，是著名的苹果之乡，自1923年开始引进苹果种植以来已经有近百年的历史了，如今，灵宝苹果品牌价值不断提升，连续多年进入“中国果品区域公用品牌价值榜10强”，是国家确定的优质苹果商品基地和外贸基地。其中，灵宝市寺河乡又因为是在海拔1300米的寺河山高山上种植苹果，也被誉为“东亚第一高山果园”，该地区因为该地区土壤中天然富含硒、锶元素，被确定为河南省富硒土壤种植基地，这也是全国独有的一片土壤，所以天然具有种植苹果的地域优势，灵宝苹果小镇正是建于灵宝市寺河乡。

灵宝苹果小镇于2018年8月开工，是由市政府和河南省嵩基集团共同投资建设的以“深生态慢生活静康养”为主题特色的休闲小镇，一期投资6000万元，共计划投资2.5亿元。虽然只有短短两年的建设周期，但是，灵宝苹果小镇已经围绕苹果的赏花、采摘、食用、休闲食品加工、文化展示等多种功能进行了充分开发挖掘，分别打造成为小镇乡村旅游的主题活动。例如，小镇连续举办了“中国灵宝苹果花节”“萤火虫节”“中国丰收节暨灵宝苹果采摘季”“全国‘小苹果’广场舞比赛”等活动，充分拓展了苹果的赏花、采摘等功能。小镇创新推出了苹果树认养、“一日果农”研学旅行等活动，被授予“河南省中小学生劳动教育实践基地”，其中，2019年接待了来自郑州、三门峡、灵宝市等地中小學生2万余人研学。小镇规划建设有苹果文化科普园、苹果文化展示馆、窑洞苹果贮存展示长廊等，采用数字展示系统等现代化手段，充分宣传推广灵宝苹果文化。小镇采用世界先进的现代苹果矮砧集约栽培技术，通过引进高新技术推动苹果栽培模式的研发，进一步强化了灵宝苹果主导产业的示范功能。小镇通过网红推介、电商订购等，利用现代化的媒介手段拓展苹果营销渠道。据了解，小镇已经申报了2020年美丽乡村项目并成功获批，可以说，真正实现了将乡村变成一个美丽的“大景区”。

2.栾川庄子村：“互联网+乡村旅游”深度融合衍生新业态

不久以前，栾川县庙子镇庄子村还是一个无人知晓的穷山村，现如今，庄子村已经是全国知名的集生态旅游、婚纱摄影、风景写生、影视剧拍摄等多个

内容于一体的休闲度假村，被评为河南省“最美乡村”和“国家生态文化村”，是农业部确定的第一批“美丽乡村”建设示范乡村，吸引了越来越多的人到这里来休闲度假。作为一个小山村，庄子村却也一点不落伍，特别是在利用互联网推动乡村旅游方面，行动早见效快，形成了“互联网+乡村旅游”带动就业创业特有模式。

早在 2015 年，一场网络营销活动打响了庄子村的知名度。位于庄子村的怡景园度假公寓与栾川县联手推出“游全景栾川，送度假公寓”抽奖活动，游客可通过微信“扫一扫”参加抽奖活动，特等奖抽取者可赠予 70 年产权精装修度假公寓一套，其间超过 20 万人次参与了活动。该活动是房产公司与庄子村的双赢，一方面，怡景园度假公寓曾经一度一房难求，另一方面，几十万人从此知道了庄子村。

见证了互联网的魅力与效果，之后庄子村更加注重发挥互联网的作用。如今，庄子村超过 80% 的居民都从事旅游业及相关产业，共有 117 户农家宾馆和 56 家农家餐厅，且均已经与携程、美团、途家等互联网平台合作，游客可方便地进行查询、预订、售后等网络服务。同时，庄子村通过农产品电商拓展当地特色农产品销售渠道。近年来，栾川县重点打造“栾川印象”系列特色农产品，包括高山杂粮、食用菌、特色林果、果酒饮料、中药材等 6 大系列多达几十款特色农产品，其中，庄子村的板栗与核桃就尤为出名。2019 年，栾川县举办了“走进伊水栾山，牵手栾川印象”电商扶贫农特产品推介活动，副县长李新月直接为栾川农特产品代言，面向全网推介“栾川印象”系列产品，并通过网红直播、线上限时秒杀等环节，提升“栾川印象”公共品牌人气，增加系列产品销量。通过互联网信息平台，庄子村在线上推广、特色农产品销售等方面取得了显著成效。

3. 嵩县手绘小镇田园综合体：“乡村旅游+手绘写生”深度融合衍生新业态

阳光充沛、星空可见、色彩斑斓的法国南部普罗旺斯阿尔勒小镇，成就了梵高的一幅幅经典画作，优美的田园风光往往是画家创作灵感的来源，作为美术专业毕业生冯亚珂，他是懂得的，他看到了家乡老屋、老树、古朴、自然的乡村之美，用嵩县手绘小镇田园综合体这一项目成就了家乡的乡村之美。手绘小镇位于嵩县黄庄乡三合村，创始人冯亚珂是一位大学毕业生，2011 年洛阳师范学院美术专业毕业在郑州工作几年以后，2015 年选择返乡创业，并于 2017 年注册成立了嵩县手绘小镇田园综合体有限公司。手绘小镇通过“乡村旅游+手绘写生”深度融合的模式创新，将返乡创业与美丽乡村建设、脱贫攻坚

紧密结合起来。

曾经的三合村只是一个普通的贫困山村，人均耕地不足7分耕地，全村352户村民中近三分之一都是贫困户，村民主要以外出打工为生，或者耕种家里的几亩地，挣钱的出路很少。冯亚珂选择返乡创业创立手绘小镇以后，由于体验到之前到乡村写生遇到的吃住不便问题，他借款100万建了四层小楼青年旅社“青年之家”，不仅如此，他还带领当地村民建设农家宾馆40余家，建成10余套精品民宿，建设了写生亭、展示墙，修复了老井、旧宅、豆腐坊等景观，让原本贫困的小山村面貌焕然一新，让前来写生者可以吃住用行方便的在此写生，仅2019年，就吸引5万人写生大军。

也许曾经的冯亚珂在究竟是选择在繁华的都市谋得一份安稳的工作还是选择返乡创业之间纠结，如今，看到了家乡由于自己的参与而发生的翻天覆地的变化，相信他会更加坚定自己选择的路。目前，手绘小镇稳定客源1.5万余人，越来越多的写生者和游客让当地村民有了更多的挣钱致富出路，创造了厨师、服务生等多个就业岗位，特别值得一提的是，因为越来越多的人来小镇写生，居然带出来十多个村民成为“职业模特”，这在以前绝对是村民难以想象的职业。2019年，三合村户均增收8400余元，带动贫困户150余户，辐射带动黄庄乡回沟村、红崖沟村、龙石村、吕屯村等多地村民增收就业。手绘小镇也于2019年被认定为“河南省返乡下乡创业助力脱贫攻坚优秀项目”。

4. 鑫亮源生态旅游度假村：“乡村旅游+民俗文化+农业产业”深度融合衍生新业态

鑫亮源生态旅游度假村（以下简称鑫亮源）位于许昌市长葛市佛耳湖镇秋庄村，于2008年开始建设，总投资1.97亿元，现有员工200余人，经过十余年的建设，秋庄这片滩涂地如今变成了环境优美的3A级景区，是“河南省百家旅游度假村”“河南省农业产业龙头企业”“河南省移民乡村旅游试点村”，鑫亮源不断探索乡村旅游与其他业态的紧密结合，逐渐形成了“乡村旅游+民俗文化+农业产业”深度融合的发展模式。

鑫亮源董事长朱有亮是一位退伍军人，转业后选择返乡创业，成立河南鑫亮源实业有限公司，他自己也从一名退伍军人转变为“中国乡村旅游致富带头人”“中国乡村旅游模范户”“许昌市服务青年就业创业工作先进个人”。他考察了多个乡村旅游景点，深知乡村旅游投入大、风险高、见效慢的特点，也看见了很多同行投进去了全部身家最后却不得不关门停业的结局，因此，他在公

司成立开始就提出了“自主创新，重点跨越，支撑发展，引领未来”的经营理念，虽然只有短短 16 字的经营理念，却反映出其明确的发展思路与远见，唯有在乡村旅游新业态新模式上不断创新，契合消费升级新需求，有关键产业支撑，才有可能在激烈的市场竞争中存活下来，乃至成为乡村旅游的标杆。鑫亮源的模式特色主要体现在以下几个方面。

优美的生态环境是乡村旅游发展的基础条件。一片美丽的佛尔湖水，赋予了鑫亮源独有的风情和魅力，这对于北方乡村来说，十分难得。走进鑫亮源，垂柳青青，湖水潺潺，绿荫森森，即便是炎热的七月盛夏，也依然能感受到丝丝凉意，人们的心情自然而然也就放松了下来。这里有佛耳湖的水域优势，更加有经营者的用心打造，他们从全国各地采购百余种花草树木进行景区绿化改造提升，每一处景观，每一条道路，董事长朱有亮都亲自参与，精心设计，切实体现了鑫亮源的口号，“开辟生态文明新篇章，促进人与自然和谐新里程，让乡村旅游走遍千家万户，让千家万户走进秋庄鑫亮源”。

项目引进取代传统门票盈利模式。鑫亮源是一家自运营以来一直免收门票的景区，这在很多景区中并不多见，也体现了创立者朱有亮的信心与情怀。他并不想让一扇收费的景区大门阻隔景区与村民乃至远方来的游客，即便是最没有消费能力的游客，也能够进来游览景区的景色，而具有消费能力的游客，景区则为他们进一步提供多样化的消费项目，具体包括生态民宿体验、游乐园、沙滩篝火体验、湖面休闲游船、快艇体验等若干个收费项目，根据经济学价格歧视理论，这种定价策略相比于传统门票盈利模式，既能够为企业带来更大的收益，也能够为消费者带来更大的福利。正是如此，鑫亮源每年能够吸引 70 余万人次游客前来观光旅游。

民俗文化情景式体验。佛耳湖、中原大铁佛寺是佛耳湖镇的两大地标，千百年来留下了许多民间故事与典故，有着丰富的民俗文化可以挖掘，基于此，鑫亮源以民俗文化情景式体验作为景区的特色主题之一，设计有 20 世纪 60 年代生活体验馆、红色展馆、民俗文化体验馆等多个民俗文化情景式体验场景，通过建筑、装饰、工作坊等将当地的民俗文化进行场景化的再现，吸引了大量的游客前来体验，这种创新模式也成为景区的赢利点之一。

农业产业是乡村旅游长效发展的重要依托。既然是乡村旅游，必然与农业农村密不可分才能体现特色。如何借助乡村旅游，将传统农业升级为多功能农业，是乡村旅游得以长效发展的重要依托。枣花蜜、蜂胶、石象豆腐、腐竹、南席小磨油、玉米糝……，佛耳湖镇特色农产品丰富，鑫亮源以农业为主题，

与当地农户合作，建设大豆、玉米、小麦、花生、红薯、油菜等若干个绿色生态农业种植园，游客可以体验农业种植的农耕生活，可以采摘当季瓜果，可以购买到放心的绿色健康特色农产品，真正实现一、二、三产业融合发展，延长农业产业链，打造当地农产品品牌。从带动就业的角度，鑫亮源不仅仅景区自己发展了，还带动了当地村里种养殖等产业的发展，不少村民种了果园，养了鱼塘，开了饭馆儿，做起了民宿，村里稍有能耐的人都做起了特色农业，正所谓，乡村发展的直观体现是农民的富裕，只有农民富裕了，乡村旅游带动农业农村发展的作用才算是真正得到了体现。

二、河南省社会服务领域双创带动就业的倍增效应

通过此次调研发现，正是由于一些企业在新技术、新体验、新理念、新业态等方面进行不断模式创新，才突破了传统社会服务领域诸多方面的局限性，从带动就业的效果来看，在拓展就业岗位、创新就业形态、完善就业市场、提高就业质量、拓展就业半径等方面效果显著。

（一）增加就业岗位，缓解社会矛盾

我国现阶段所面临的社会矛盾源自利益结构的不协调，特别是城乡收入的差距。2019年河南省城镇居民人均可支配收入34200.97元，农村居民人均可支配收入15163.75元，城乡收入差距较前一年呈增长态势。2020年上半年，河南省城镇居民人均可支配收入16905.46元；农村居民人均可支配收入6773.52元，城乡居民人均可支配收入倍差2.50，比上年同期缩小0.09。社会服务领域从业门槛较低、就业缺口巨大，该领域的创新发展拓宽新的市场，创造更多的就业岗位，带动更多中、低收入者就业，获取可观的收入，解决民生问题，改善城乡发展不平衡的现状，有效缓解养老、教育等社会矛盾，同时也可以满足消费者的消费需求和投资者的利益诉求。

河南省家政服务、养老、托育业企业通过自主研发服务平台、建立新型服务模式、打造一站式服务产业链条等多种创新举措，为人民群众创造了大量的就业岗位。“UU帮帮”依托于UU跑腿（郑州时空隧道信息技术有限公司）大数据管理平台，由最初的跑腿业务延伸出多样化的家政服务场景项目，截至目前为郑州本地新增就业岗位1万余个，平台的正常运转帮助数十万家庭获得稳定收入；安阳市尚百帮家政服务有限公司2019年带动300多人创业就业；河南省安泰养老集团构建一站式养老服务网络和智慧养老生态链，带动5万人实现就业。

河南省是劳务输出大省，农村养老困难、留守儿童教育缺失，一直是外出务工人员所面临的重要社会问题，就近、就地就业能够扩大让更多的劳动力在获取收入、改善生活质量的同时避免外出务工所带来的社会问题。新冠肺炎疫情的突发，导致部分外向型企业出现裁员、降薪等现象，外出务工人员回流迹象显现，据统计，因受疫情影响河南省有约 99 万外出务工人员返乡，就近、就地就业成为低收入人群的迫切选择。

据统计，2019 年河南各类返乡入乡人员 149.79 万人，约占全国的 17.6%。全省新增农民工返乡创业 22.83 万人，带动就业 117.49 万人，创业带动就业倍增效应持续显现。乡村旅游的快速发展带动了上下游配套服务产业，农家乐、民宿的开办为当地居民提供了大量的就业岗位，拓展了就业空间，有效解决了就近、就地就业需求，安置了农村剩余劳动力，同时也吸引了大学毕业生返乡创业。

南阳市西峡县依托伏牛山世界地质公园核心区资源优势，形成乡村旅游专业村 21 个，带动 10 个乡镇、3 万农民吃上了“旅游饭”；郑州市万邦农业有限公司的生态农业观光示范园，吸纳了周边群众 1000 余人就业；新乡市原阳水牛稻双创基地的“水牛稻田园综合体”文旅项目，以“公司 + 基地 + 农户 + 品牌”模式，吸纳合作社会员 500 户，带动农户近 2000 户。

（二）创新就业形态，增强经济韧性

很多传统思维模式下的就业形态，必须是全日制的、有固定岗位的、固定工作时间、甚至是有编制的，才算是一份正式的工作。如今，社会发展不断进步，人们的生活方式发生了很大转变，对社会服务内容的需求也在不断变化，推动着社会服务内容的创新，进而促进整个行业的转型升级。日新月异的技术创新推动产品创新、应用创新，也为社会服务内容的创新提供了有利的条件。有效培育了新产品、新产业、新业态、激发新动能，更好满足了人民群众对多样化社会服务的需求。同时，新业态的产生也对就业产生了极大的影响，创造了很多新的就业形态，从业者的就业形式更加灵活，有些不再固定时间和地点，这也激发了更多闲置劳动力就业，催生了第二职业等新型灵活就业方式。

UU 跑男，也即在 UU 跑腿平台上的合作配送员，就是一种全新的灵活就业模式。注册 UU 跑男，需要通过实名认证、资格审查、体检、培训等一系列严格的程序才可以正式接单，但是，UU 跑男跟 UU 跑腿平台是一种合作关系，而不是传统的雇佣关系。他们可以把这作为一份全职的工作，也可以利用下

班时间接单，甚至有的选择在下班的路上顺带接单，完全可以根据自已的实际情况灵活调整。他们还可以根据自己的特长和优势，承担U种兵、冷链超人、商务超人、鲜花超人、数码超人、蛋糕超人等不同角色，也就是主要承接一些特殊品类的商品配送。目前，UU平台累计注册跑男286万人，累计收入达12.10亿元。

写生模特、专业带货主播、演员……，也是很多乡村旅游项目创造的新就业形态，像以写生为主题的嵩县手绘小镇田园综合体，让一些每天跟土地打交道的村民居然做起了时髦的写生模特，像以农产品电商为主题的西峡县，让一些当地村民居然做起了网红主播，像以民俗文化为主题的鑫亮源生态旅游度假村，让一些当地村民成为大型演出的演员。当然，除此以外，还有一些村民投资创业，经营起了民宿客栈、餐饮店、鱼塘等，他们并不需要放弃自己家里耕种的土地，可以同时兼顾几种职业，相比于以前外出打工的日子，不仅可以兼顾到家庭，也提升了职业的成就感。

除此以外，全日制托育机构的快速发展催生了职业育儿师这一新职业形态，相比于保姆或者家中老人照看，职业育儿师具有更加专业的育儿知识，具备更加科学的育儿方法，在喂养好幼儿的同时还能够给幼儿提供良好的早期教育。智慧养老理念的快速普及催生了老年健康评估师这一新职业形态，他们会对老年人的日常生活能力、认知能力、精神状态等进行测量和评估，根据评估结果确定老年人的能力等级和健康照顾需求。在线培训市场的发展催生了一大批的职业培训师，他们拥有系统的专业知识体系，能够帮助很多人在家里就可以完成职业培训。新业态的发展越来越快，新的就业形态越来越丰富多样，对于从业人员来说，无论是在就业机会的增加、收入水平的提高、职业技能潜力的激发等诸多方面都有了更多可能性。

（三）完善就业市场，加强供需衔接

互联网+社会服务领域的创新创业，不仅可以激发就业市场活力，而且能使就业市场信息更加畅通，从而使得社会服务领域的就业供需衔接更加顺畅高效。尤其是社会服务领域“互联网平台+创业单元”的新模式，逐渐得到广泛认可和运用，不少社会服务领域“双创”企业纷纷借助互联网平台，有利于解决就业市场活力不足、信息不对称等痛点和堵点问题。

1. 参与主体多元化，激发就业市场活力

就业市场的完善首先需要政府做好引导和服务，利用资源优势，加强待业人员培训，建设电商产业园、创业园等创业就业的基础场地和设施，简化流程，

加大税收优惠力度，最大限度地为社会服务领域就业创造条件、提供便利。社会服务领域的就业更需要市场力量的主导来进行调节，企业作为市场主体，积极创新，为大众提供更多的灵活就业岗位。坚持市场主导、政府引导的多元化供给形式，可以大大激发市场活力，又能依托政府的有力支撑，同时有利于各类服务主体发挥效用，对促进就业更加有效。

随着社会服务领域创新创业的深入开展，市场准入逐渐放宽，河南省各类市场主体积极参与，大大提高了社会服务领域的就业效率，就业市场日趋完善。比如，商丘市宁陵县梨花小镇建设发展有限公司采用“村民+合作社+企业”的经营模式，“村民所有、合作社组织、企业经营、政府管理服务”四位一体的运行机制，定位发展“共享度假庭院，精品民宿群落，新型乡村生活”，实现了多元化主体参与的经营模式创新，并以此加强当地闲置劳动力与就业市场顺畅对接，带动周边村民创业就业，正是社会服务领域“双创”带动就业的缩影。

2. 运用数字化手段，打通就业市场堵点

“互联网+社会服务”，推动了社会服务领域信息、从业者、设施、设备等生产要素的全面数字化，有助于解决供需双方的信息不对称，打通社会服务领域就业供需的渠道。在数字化信息化领域的创新，不断转变着传统的社会服务手段，增加了新型服务手段和方式。养老、托育、家政、旅游、医疗健康等领域线上线下融合互动的社会服务供给体系，可以进一步拓展社会服务便捷化、智能化、个性化、时尚化消费空间，同时也可以拓宽就业渠道和形式，让社会服务领域的就业更加灵活多样，供需双方的对接更加顺畅高效。数字化信息化的发展，还最直接地使就业信息更加便捷地被获取，原本没有交集的供需双方，可以通过网络相连接。

郑州阳光家政投资 5 万元专门设计了家政服务资源信息管理系统，将前来求职和已经就业人员的基本情况、技能、专长、个人简历、就业跟踪、服务质量反馈等资料录入信息系统内，以便分类管理和跟踪服务，通过管理系统使求职人员的求职意向和招聘信息有机结合起来。

河南安泰养老集团，在传统社区养老的基础上，自主研发一整套的一站式养老服务网络平台和智慧养老生态链。通过“怡护养老机构管理系统”对老人、员工、服务、设施设备等多要素进行信息化管理，通过“魏都养老导航”网站、手机 APP、微信小程序等智能化手段，为老人和待业者提供信息供给，让老人享有更高品质的老年生活。同时也让员工可以更灵活地就业，

拓宽了就业渠道。通过这些技术手段，保障了老人生活、解放了子女身心，让他们可以放心安心投入工作，在各自的领域扩大就业，所产生的社会效应非常深远。

（四）提高就业质量，助力脱贫攻坚

2020年是脱贫攻坚决战决胜之年，坚决打赢脱贫攻坚战、努力实现全面建成小康社会目标任务，是今年政府工作目标任务，而促进贫困人口就业增收，是打赢脱贫攻坚战的重要内容。习近平总书记多次对就业扶贫做出重要论述，强调“一人就业、全家脱贫”，增加就业是最有效最直接的脱贫方式，而在社会服务业所吸纳的就业人员当中，贫困地区人员占据重要的比例。社会服务领域的创新创业开辟了新的市场，同时也加剧了行业竞争，倒逼行业变革，劳动力的质量也因此得到明显的提升。

1. “互联网+职业培训”化解结构性矛盾，增强贫困人员创业就业能力

2020年6月，包括河南省发展改革委员在内的24个部门联合印发《关于推动返乡入乡创业高质量发展的实施方案》，推动返乡入乡创业高质量发展。河南省社会服务领域企业积极开展各类培训提升活动，提升从业人员的能力和素质，利用“互联网+创业培训”，提升创业能力，推动高质量就业，带动群众增收，助力脱贫攻坚。

洛阳玉尔家政培训团队自主编制《月子餐理论与实操培训》《实用催乳师培训课程》《产后恢复师培训课件》等培训教材，通过岗前培训快速提升育婴员的综合能力；濮阳市爱佳家政服务有限公司2019年培训3200人，其中培训精准贫困户452人，就业407人，就业率达到90%；河南省真爱幼教科技有限公司率先成立“托育职业学院”，通过“线上理论+线下实操”培训托育人才，培训出1万名以上0~3岁托育老师及500位生育后的女性再就业。

2. “互联网+乡村旅游”带动农民增收，助力贫困地区稳定脱贫

信阳市新县依托丰富的红色资源，走出一条“红色+乡村+互联网”带动群众创新创业的发展新路径。2019年，全县32个旅游扶贫重点村稳定脱贫，84.3%的建档立卡贫困群众在旅游发展各环节受益。

洛阳市栾川县庄子村依托丰富生态资源，利用“互联网+”模式，推动乡村旅游发展，带动创业就业走出脱贫致富路。通过发展乡村旅游，庄子村人均收入由800元增长至近40000元。

南阳市西峡县“互联网+乡村旅游”助力脱贫攻坚，全县9个全国乡村旅游扶贫重点村稳定脱贫；南阳市淅川县凤凰毛竹种植专业合作社发展森林康

养、亲子教育拓展、影视基地拍摄为一体的田园综合体，共计带动 819 人 226 户就业，贫困户 134 户增收脱贫。

平顶山汝州市士博生态农业发展有限公司利用“互联网+”开展绿色现代农业、乡村旅游休闲服务。目前，已带动 260 余户村民流转土地，正常入园务工村民每年超过 12000 人次，带动 197 户贫困户脱贫。

3.农村电商精准扶贫全覆盖贫困户，铺就全面脱贫致富新路子

河南是农业大省，农产品丰富。随着互联网的快速发展，农产品的销售模式也日渐丰富。为支持农村电商的发展，河南省实施了“五大工程”和“五大行动”，有效提升电商扶贫实效。

济源市坡头镇积极推进“互联网+电商+乡村旅游+精准扶贫”的营销模式，进行“电商帮卖”。目前，通过订单销售、以销定产等方式，引导 109 户建档立卡户发展特色农产品 800 余亩。据统计，电商扶贫卖场已实现全镇 167 户贫困户全覆盖，带动 80 户贫困户创业就业，带动群众增收 50 余万元，坡头镇 23 个行政村中省定贫困村 5 个，有建档立卡的非贫困村 11 个，全镇有建档立卡贫困人口 182 户 605 人，截至 2019 年，全镇所有建档立卡贫困户实现了全部脱贫。

（五）拓展就业半径，扩大劳务输出

家政服务公司抓住互联网红利，利用培训和渠道优势，积极开发劳动力资源，开展共享、协调就业，不仅为家政服务人员进行本地就业安置，而且紧密对接外地市场需求。郑州阳光家政服务有限责任公司和安阳市尚百帮家政服务有限公司被商务部评为“全国家政劳务输出基地称号”，被纳入全国“百城万村”家政扶贫供需对接平台。这两个龙头家政服务公司培养储备了大批优秀家政服务人员，加强与互联网平台、中心城市大型家政服务企业的合作，鼓励“本地劳务、异地就业”“妻做家政、夫做物流或餐饮”等就业形态。

1.通过商务局和网络平台对接，实现贫困劳动力异地安置

郑州阳光家政服务公司在全国百城万村家政扶贫工作中，通过各级商务局的牵线搭桥，与河南益农信息服务社达成深度合作，通过益农信息社网络平台，对接确山县 195 个行政村的益农网点，加强家政扶贫宣传，组织开展家政扶贫培训，特别是建档立卡贫困人员的培训和就业安置，通过培训，双方发挥各自优势，对学员进行北京、上海、广州、郑州、南京等企业和家庭进行安置，三年共计安置贫困县市劳动人员 3562 人，实现了从偏远欠发达地区第一产业到大中城市第三产业的就业转变。

2. 设立“一个基地+N个服务站”，实现网格化家政劳务输出输送

安阳尚百帮家政服务公司拥有母婴实训室、烹饪实操室、中西餐礼仪室、育婴实操室和尚百帮创业展示馆，以其劳务输出基地为中心，在许昌、三门峡、南阳市家庭服务业协会、安阳家嫂帮家政、北京婴之宝家政等20多家机构和单位设立了服务站，形成了网格化的家政劳务输出输送模式。自2019年家政扶贫工作开展以来，尚百帮家政先后走进滑县、封丘、内黄、殷都区、汤阴县等地开展家政扶贫技能培训31期。安阳尚百帮家政服务公司通过基地和服务站的技能培训快速把人员输送到需求单位，实现了异市、外省就业。

三、河南省社会服务领域双创带动就业的经验与启示

人们印象中的社会服务领域，像养老行业，养老院好像是老年人实在无奈才被迫去的地方，殊不知居家养老、社区养老、旅途养老等养老新理念新模式已经逐渐成为主流。像家政服务行业，好像就是那种街边的不起眼的店面，殊不知很多公司通过互联网平台实现了完全的在线化流程，客户遇到的几乎任何的家庭难题都可以得到高效快捷的服务。像乡村旅游，好像只有有山有水的地方才有条件发展，殊不知很多乡村通过与写生、农业产业、民俗文化等结合起来，做起了有地方特色的乡村旅游。像家电回收行业，很多人会联想起走街串巷的那种家电回收方式，殊不知海尔、格力、长虹等大企业已经实现了在线的家电回收，形成了集垃圾分类、收集、运输、分拣、回收、再利用于一体的闭环式全产业链。通过此次调研，我们发现，原来这些社会服务领域已经与人们的刻板印象大有不同，很多企业借助互联网信息平台在新技术、新体验、新理念、新业态等方面实现了突破，他们的经验做法为传统社会服务领域的转型升级提供了诸多启示。

（一）借势“互联网+”浪潮是加速传统社会服务领域转型升级的必要手段

互联网已经深深融入人们的生活，对于社会服务领域来说，虽然近几年发展较快，但是服务资源相对短缺、服务质量参差不齐、服务标准化程度低、具有显著的地域化特征等问题仍然较为突出，当然具体原因非常复杂，其中一个重要原因就是，相比于其他很多行业领域，社会服务领域互联网化程度其实是偏低的，很多服务都是线下面对面提供的，这也是为什么国家出台《关于开展社会服务领域双创带动就业示范工作的通知》文件的原因所在，就是希望家政服务、养老托育、乡村旅游、家电回收等社会服务领域加快互联网化步伐，通过互联网信息平台实现线上线下服务融合，更好带动就业创业。实践也证明，

越早开启互联网按钮的企业，越能够更好在激烈的竞争中存活。

互联网化其实有很多种应用方式。一些企业自创立时候本身就是互联网企业，像 UU 跑腿，是郑州时空隧道信息技术有限公司开发的平台，提供买、送、取、排队、到家等众多生活服务，自 2015 年创立短短 5 年时间就已经成为全国专业领先的移动互联网生活服务平台。

一些社会服务领域龙头企业后期投资建设了互联网平台，已经逐渐转型成为社会服务领域的科技型企业。例如，尚百帮家政服务集团 2015 年就投资 20 万元开发了尚百帮家政 APP，推出尚百帮家政 OTO 产品，消费者打开尚百帮家政手机 APP，选择需要的家政服务，列表中就会出现多位保洁工人，顾客可以根据个人需要选择保洁工人為自己服务。2020 年，尚百帮又自主研发了“云阿姨”在线服务平台，打造线上接单、线下体验、学校培训、公司就业的家政一站式服务产业链条，涵盖了家居养护、家电清洗、洗衣洗护、保姆月嫂育儿嫂、养老护理、在线购物、生鲜配送、快递送餐等服务。

一些企业通过与互联网平台合作，拓展了营销推广渠道。例如，像栾川庄子村等很多乡村旅游景区都与携程、美团、途牛等签订合作协议，实现民宿、景区门票等在线化预定。

一些企业通过开展在线培训，提升了社会服务标准化程度。例如，驻马店汝南县雪绒花职业技术培训学校，面对今年疫情影响，推广在线培训就业系统，居家培训理论实操，线上组织考核，对培训考核合格人员经平台进行全国推荐。接下来，学校将依托互联网线上培训，根据学员的学历和特长进行多模块突出重点培训，进一步提升学员的专业水平。

可见，不是只有个别规模大实力强的企业才能够互联网化，任何的企业都可以根据其企业情况以及行业特征在不同环节实现不同程度的互联网化，“互联网 + 社会服务”突破了传统社会服务领域诸多难点、痛点问题，是打破传统社会服务领域时空制约、资源制约、环境制约、模式制约、动力制约，实现转型升级的必要手段。

（二）满足消费升级新需求是探索推进社会服务领域供给侧改革的方向引领

消费升级是一个非常大的命题，可以从以下几个层面来认识消费升级。

第一，从经济发展水平来看，中国早于 2012 年已经步入中等收入国家行列。2019 年，中国人均 GDP 达到 10276 美元，首次突破 1 万美元大关，与高收入国家差距日益缩小。经济发展水平的提高必然带来消费升级，人们愿意多花一些钱去提升生活品质。

第二，从消费群体来看，相关数据显示，目前中国中产阶级已经有4亿人，占总人口的28%。另外，80、90、00后已经成为新时代的消费主力，他们更接受“宅”文化，更喜欢尝试新品牌、新体验、新事物。

第三，从消费升级的内容来看，消费升级究竟升级什么？消费观念在升级，消费升级的本质就是消费观念的变化，“品质高、可信赖、智能化、便利化、富有内涵、健康环保、高效便捷”等消费理念已经成为新时代的消费共识。产品/服务的品质在升级。不再单单以价格贵作为产品/服务品质好坏的唯一标准，能够深入挖掘某些规模城市、某些群体、某个年龄段的消费需求，都是品质的升级。消费体验与场景在变化，从线下到线上，从单一到多样，从固定到移动，互联网以及现代科技的发展为消费者提供了更多消费场景的选择。

对于社会服务领域来说，一些固守着传统思维的经营者，日渐被市场淘汰，而看见和契合了消费升级新需求的经营者，则在创新的路上越走越远。例如，过去很多家庭在幼儿3岁以后才有幼儿教育需求，如今工作节奏越来越快，衍生了0~3岁幼儿的托育需求。真爱幼幼正是看见了家长的新需求，创新出全日制的“托育+早教”育儿模式，在全国布局了700多家园所，成为全国规模最大的托育连锁机构。例如，过去很多家庭遇见水管堵了、门锁坏了、手机忘家里之类的突发难题，自己又没有充分的时间和技能解决，往往不知道如何是好，UU跑腿看见了这样的家庭需求，推出UU帮帮项目，一旦遇见难题，只要在平台上下单，即刻便有相应工作人员上门服务。例如，传统养老模式就是把老人放在养老院，如今随着时代的变化，很多老年人希望在养老的同时一样能够享受到家庭的温暖，享受到旅行的快乐，安泰养老看见了老年人的新需求变化，致力于智慧养老理念的普及以及智慧养老产品的研发与推广，并创新性推广社区和居家养老新模式。

（三）优化行业发展环境是释放社会服务领域双创带动就业潜能的重要保障

2020年4月，河南省人民政府办公厅出台了《关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的实施意见》，为托育行业发展指明了方向。河南省积极贯彻落实该意见和相关政策规范，推动发展多种形式的托育服务，开展婴幼儿照护服务示范活动，每个省辖市、省直管县（市）要建立1~2家示范性托育服务机构；会同发展改革委等部门，大力开展“支持社会力量发展普惠托育服务专项行动”“婴幼儿照护服务示范城市创建活动”。2020年7月，河南省卫生健康委员会、河南省计划生育协会联合举办了河南省0~3岁婴幼儿

照护服务主题宣传月系列活动，正式成立河南省人口学会婴幼儿照护服务专业委员会。

2019 年 12 月，由河南省发展改革委、商务厅牵头，由河南省教育厅、公安厅、民政厅、财政厅、人力资源社会保障厅、住房城乡建设厅、卫生健康委、河南省税务局、河南银保监局等部门和单位组成，建立了河南省促进家政服务业提质扩容厅际联席会议制度。2020 年 6 月，河南省发改委等部门联合颁布《关于开展河南省家政服务业提质扩容试点城市培育工作的通知》，计划选择 5 个左右省辖市结合各地实际，培育一批员工制家政企业和品牌，打造一批家政社区网点，引领带动家政服务业专业化、规模化、网络化、规范化发展。

2020 年 5 月，河南省人民政府办公厅《关于加快乡村旅游发展的意见》（豫政办〔2020〕18 号）提出，以乡村旅游为推动全域旅游的重要抓手，以丰富乡村旅游产品供给、提升乡村旅游服务品质和强化乡村旅游要素支撑为重点任务，打造以乡村旅游示范县（市、区）、生态旅游示范乡（镇）、乡村旅游特色村为主体的乡村旅游发展体系，发挥乡村旅游促进脱贫攻坚、乡村振兴的重要作用。

河南省财政厅、省住房城乡建设厅会同省民政厅在安排省级财政城镇保障性安居工程专项资金时，列出专项资金用于建设和改造社区养老服务设施。2019 年已下达的 60 亿元老旧小区专项资金中，明确用于支持养老服务设施的资金达 9.4 亿元。2020 年，河南省加快智慧养老应用试点示范和服务平台建设工作，加快互联网与养老服务的深度融合，启动一批“互联网+养老”项目，提高服务智能化水平。省本级今年已安排 3000 万元奖补资金，将在全省选择一批智慧养老试点，实现养老机构网上备案、信用核查、供需信息发布、安全监管、数据监控等，提高行业智能化监管水平。

（四）强化就业新业态政策供给是推动社会服务领域双创带动就业的突破口

随着众多新产业、新模式、新业态的兴起，灵活就业涉及面越来越广，就业形式更加多样化。2020 年 7 月 15 日，国家发展改革委等 13 个部门联合印发的《关于支持新业态新模式健康发展 激活消费市场带动扩大就业的意见》提出，完善就业服务和保障制度，进一步激活新型就业潜力。互联网时代家政、托育、养老和乡村旅游等社会亟需的服务领域，成为吸纳灵活就业人口的重要力量。当前，灵活就业等就业新业态对就业服务保障提出了新的要求。

只有相关支持政策越灵活，灵活就业人员自主选择空间才会越大，灵活就

业形态才能行稳致远。需要探索适应新就业形态的劳动权益保障政策，尤其是研究制定平台就业劳动保障政策。比如，政府出台一份专门针对平台跑男、骑手、骑士等的保险条例或保险方案，能够更好地为跑男、骑手、骑士提供保障；政府成立共享经济即时服务行业的保障基金，供平台跑男、骑手、骑士等出现重大事故或严重困难时进行申请，提供意外险和三责险之外的保障。

借鉴其他地区经验出台更加完善的社会保障制度，进一步激发高校毕业生、就业困难人员等群体投身社会服务领域创新创业的积极性。比如，北京对2020年及以后毕业离校2年内初次就业为灵活就业的高校毕业生，给予最长不超过3年的灵活就业社会保险补贴。安徽省对就业困难人员、离校2年内未就业高校毕业生灵活就业并依法缴纳社会保险费的，按规定给予社会保险补贴。只有完善社会保障制度，适应基于互联网平台的新型就业形态，完善自主就业、灵活就业、“副业创新”、多点执业政策，才能激发市场主体创新创业内生动力。



扫码关注微信公众号

主编：喻新安 本期编审：周建光 蒋 睿

报送：省委、省人大、省政府、省政协、省军区领导。

赠阅：各省辖市、直管县（市）、县（市、区），省直有关部门，有关高校、企业。

地址：郑州市紫荆山南路666号黄河科技学院图书馆三楼 邮编：450000

电话（传真）：0371-68787369

电子邮箱：zhcfyjy@126.com