

**天河区人力资源和社会保障事业发展
“十四五”规划
(2021-2025)**

目 录

第一章 发展基础与面临形势.....	1
第一节 全区人力资源和社会保障事业取得重大成就.....	1
第二节 发展环境面临的深刻复杂变化.....	11
第二章 “十四五”时期人力资源和社会保障事业发展总体要求.....	14
第一节 指导思想：推动人社事业高质量发展，打造天河 高品质和谐生活示范样本.....	14
第二节 基本原则.....	15
第三节 发展目标.....	16
第三章 聚焦打造新发展格局的战略支点，争创更具特色的人社 发展优势.....	20
第一节 深度融入“双区”建设“双城”联动.....	20
第二节 强力激活人社民生领域体制机制改革动能.....	21
第三节 谋篇布局人力资源社会保障领域重大平台.....	22
第四节 深入实施乡村振兴战略.....	25
第四章 聚焦“六稳”“六保”决策部署，激活更强动能的就业 创业引擎.....	26
第一节 全面强化就业优先政策落地见效.....	26
第二节 充分释放创业带动就业的倍增效应.....	28
第三节 大力促进支持重点群体就业.....	29
第四节 全面实施职业技能提升行动.....	30
第五章 聚焦人民美好生活向往，搭建更全覆盖的社会保障体系.....	33
第一节 积极促进社保扩面提质.....	33
第二节 完善普惠共享社会保险体系.....	34
第三节 持续优化社保经办服务理念.....	35
第四节 防范和化解社保经办风险.....	36
第五节 优化退休人员社会化管理服务.....	37
第六章 聚焦构建现代产业体系，构筑更具活力的人才最佳发展地.....	38

第一节 健全人才发展生态体系.....	38
第二节 深化人才培养交流机制.....	40
第三节 加快人力资源服务产业高质量发展.....	41
第七章 聚焦城市治理现代化，树立更显公平的劳动保障幸福标杆.....	43
第一节 加强劳动关系源头治理.....	43
第二节 提升劳动人事争议仲裁处理效能.....	45
第三节 加大劳动保障监察执法力度.....	47
第八章 聚焦激发公益事业发展新活力，建立更加成熟的人力	
资源管理制度.....	48
第一节 深化事业单位人事制度管理和规范表彰奖励管理.....	48
第二节 提升编外人员管理服务水平.....	49
第三节 深化机关事业单位薪酬分配制度改革.....	50
第九章 聚焦营造现代化国际化营商环境，打造更高品质的人社公共服务	
样板.....	51
第一节 推动人社领域公共服务标准化建设.....	51
第二节 推动人社领域公共服务信息化建设.....	52
第三节 推动人社领域公共服务均等化建设.....	53
第十章 保障机制.....	54
第一节 全面加强党的领导.....	54
第二节 强化法治建设.....	55
第三节 加强人力资源和社会保障专业化队伍建设.....	55
第四节 完善规划实施机制.....	55

潮起珠江，巨变天河。“十四五”时期，是天河区实现“四个出新出彩”，巩固提升城区发展位势的关键阶段。作为广州经济龙头服务枢纽、现代服务业示范区、宜居城市客厅，天河以实际行动和扎实成效开启改革发展新篇章，天河区人力资源和社会保障事业应有更高远的目标定位、更宏大的发展格局、更高质量的探索实践，积极打造天河人社民生幸福标杆，擘画天河人民高品质和谐生活蓝图。

根据《广东省人力资源和社会保障事业发展“十四五”规划》、《广州市人力资源和社会保障事业发展“十四五”规划》、《广州市天河区国民经济和社会发展第十四个五年规划》制定本规划，规划期限为 2021-2025 年。

第一章 发展基础与面临形势

第一节 全区人力资源和社会保障事业取得重大成就

“十三五”时期，面对错综复杂的国内外环境、经济下行压力及艰巨的改革任务特别是新冠肺炎疫情的冲击，全区人力资源和社会保障事业始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照习近平总书记对广东系列重要讲话和重要指示批示精神，抢抓粤港澳大湾区和深圳中国特色社会主义先行示范区建设重大机遇，在区委、区政府的正确领导下，奋发有为推进各项事业，“十三五”规划目标任务全面完成，为“十四五”时期人社事业发展再上新台阶奠定了坚实基础。

——这五年来，我们始终把就业作为最大的民生，切实稳住

全区就业“基本盘”，就业形势总体稳定向好。

筑牢就业这个民生之本，大力实施就业优先战略，累计新增就业人数 31.69 万人，完成“十三五”目标任务 211%，城镇登记失业人员就业率始终保持 70%以上，在全市就业目标责任制考核中连年获评优秀，推动就业与经济社会发展实现良性互动，就业“经济晴雨表”和“社会稳定器”作用发挥更加明显。

（一）就业优先政策效应持续强化。构建起完备的扶持就业、促进就业、培训提升就业、创业带动就业的就业创业政策体系，市场主体吸纳就业能力显著增强。

（二）创业带动就业工作成效倍增。成功培育省级示范性创业孵化基地 3 个，市级创新创业孵化示范基地 22 个，带动就业 5.4 万人。

（三）重点群体就业始终保持稳定。全力推进天河区生源应届高校毕业生就业工作；促进 2100 余名贵州地区建档立卡贫困劳动力转移广东就业；“零就业”家庭一人就业率始终保持 100%，4 万余名就业困难人员实现再就业。

（四）职业能力培训水平显著提升。开展职业技能补贴培训 8.4 万人次，“农转居”劳动力职业技能提升三年行动计划圆满收官，“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”三项工程提质扩容。贯彻落实适岗培训和以工代训政策，劳动者素质普遍提升，就业创业能力持续增强。

——这五年来，我们始终坚持以人民为中心的发展思想，着力打好社保经办服务“组合拳”，社会保障福祉普惠共享。

抓好社保这个民生之依，稳步提升社会保障水平。养老、工

伤、失业保险参保 422.04 万人，同比十二五期末增长 18.97%，三险累计享受待遇人数同比“十二五”期末增长 37.69%，各险种参保任务连年超额完成，企业退休人员基本养老金提高至 3726 元，社会保险兜底线、保民生的作用发挥明显。

（一）社会保障覆盖面不断扩大。搭建多层次普惠共享的社会保障制度体系，深化推动各项社会保障制度改革。养老、工伤、失业保险参保人数逐年增多，困难群体基本养老保险实现应保尽保。机关事业单位养老保险制度改革和机关事业单位医疗保障制度改革平稳落地。征地社保资金分配使用任务 100% 完成。全面落实疫情期间社会保险各项减费降负政策，及时足额发放各项补贴和社保待遇。

（二）社会经办服务水平不断提高。全力为 150 余万名参加社会保险人员、10 余万名离退休人员提供了规范高效的社会保障服务。高标准超额完成国有企业 2 万余名退休人员移交社会化管理的全国性重点工作。全面推动社保业务下沉，打造“1+21”区—街社保办理服务新模式，80% 量大面广的社保业务可在街道自助终端机上申请办理，群众办事等候时间缩减 60% 以上。区社保中心成功创建 AAAA 标准化良好行为机构，连续 3 年被广州市综合评定为“三星级社会保险经办服务管理机构”。

——这五年来，我们始终坚持人才是第一资源，全面构筑引才聚才“强磁场”，人才虹吸效应充分显现。

巩固人才这个发展之基，持续激发人才创新活力。引进各类人才 48805 人，新增人力资源服务机构 437 家，天河人力资源服务业商圈内的人力资源服务机构占据广州高端人才服务市场 70%

以上的份额。培育涵养机关事业单位人才“蓄水池”，不断建设高素质干部队伍，人才虹吸效应凸显，引才聚才育才成果丰硕。

（一）优才引才政策效应充分显现。人才强区战略不断强化，全区吸引人才的政策与环境持续改善，为天河经济社会高质量发展提供了健全的人才保障和智力支撑。

（二）人才集聚发展平台换档升级。作为华南地区最具活力的公益性双创人才综合服务平台，天河人才港荣获全国人才工作“最佳创新案例”，和天河人力资源服务业商圈作为“一港一圈”组合成功入选广州国家级园区，天河人力资源服务业商圈成为国内首个以商圈形式获得认可的国家级园区。中国广州人力资源服务产业园天河先导区成为全市行业标杆。高标准建设粤港澳大湾区（广东）创新创业服务孵化基地，构建全方位多层次支持港澳台青年创新创业生态体系，以龙头引领带动全省“1+12+N”港澳青年创新创业孵化基地整体布局。

（三）人才双创服务提质增量。持续做好专业技术资格考核认定、职称评审和确认、高层次人才认定等，优化人才服务环境，创新人才引进方式，推出的“人才创业项目落户服务包”服务项目价值约50万元，打造的“天河区名校名企见习招募会”品牌活动，至今已连续举办十余年。

（四）人力资源产业蓬勃发展。人力资源服务业成为天河区经济增速较快的行业之一，产业发展规模、速度、质量位居全市首位、全省前列，年服务人才总数超300万人，2020年纳入GDP统计的81家“四上”人力资源机构实现营业收入172.90亿元。

（五）人才队伍管理规范有序。创新编外人员管理成效显著，

机关事业单位福利落实到位。事业单位人事制度改革深入推进，为全区事业单位输送 752 名优质人才，助推公益事业单位服务质量和水平进一步提升。

——这五年来，我们始终坚持完善共建共治共享社会治理体系，织密织牢劳动保障“安全网”，劳动关系更加和谐稳定。

聚焦劳动保障这个民生所需，大力构建和谐劳动关系。创建广州市劳动关系和谐企业 489 家，为 12498 名劳动者追回工资 1.21 亿元，劳资纠纷案件 75%化解在基层，劳动人事争议仲裁累计结案率 99.59%，实现劳动者体面劳动，社会公平正义进一步彰显。

（一）劳动关系协调机制更加健全。强化劳动关系源头治理，三方协商机制建立健全，为 9541 名工伤申请者依法处理工伤认定。和谐劳动关系创建走向深入，获评企业、社区/街/园区数量连年在全市名列前茅。

（二）劳动保障监察执法更加到位。建立健全劳资纠纷综合预防和协同联动处置机制，构建起劳资纠纷预防处置大格局。突出抓好制造业、建筑业和政府工程项目欠薪治理，大力根治违法欠薪，劳资形势稳定可控，连续三年在市级保障农民工工资支付工作考核中获得 A 级优秀等级。

（三）劳动人事争议实现案结事了人和。全面构建“四位一体”调解体系，将劳动人事争议案件在立案前下沉到各街道。面对案多人少矛盾，畅通案件受理绿色通道，高效处理劳动争议案件 24936 件，结案率位居全市前列，调解成功率 68.8%，仲裁终结率 78.08%。

（四）信访维稳调处化解提质增效。落实信访维稳“五位一

体”工作机制，各类来信来访案件及时受理化解，100%按时办结，未发生因矛盾纠纷激发的上访或群体性事件。

——这五年来，我们始终坚持以满足人民群众新期待为根本出发点，积极按下优化人社服务“加速键”，人社公共服务高效便捷。

充分发挥党建引领在人力资源与社会保障事业中的重要作用，深化党风廉政建设责任制，行风建设扎实推进，“数字政府”、“法治政府”建设成效明显，服务群众“最后一公里”有效打通。“放管服”改革持续深化，全区人社系统139项政务服务事项全部全流程网办，政务服务事项办理“一门率”、“一窗率”达到100%。就业、人才、社保成效亮点新闻宣传多点开花，不断讲好天河人力资源社会保障事业故事。

专栏“十三五”规划主要指标完成情况									
序号	指标	单位	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	“十三五”规划	是否完成 十三五期 间目标任 务
			完成情况	完成情 况	完成情 况	完成情况	完成情况	制定的目标任 务	
一	就业和人力资源开发								
1	全市城镇新增就业人数	人	62116	56496	71378	61814	当年：65186 五年累计： 316990	2020 年：30000 五年累计： 150000	是
2	城镇登记失业人员就业率	%	72.71%	75.99%	75.00%	70.58%	广州市已不 作统计	70%以上	是
3	城镇登记失业人员再就业人数	人	12501	13418	12338	11150	当年：10410 五年累计： 59817	2020 年：5000 五年累计： 25000	是
4	就业困难人员再就业人数	人	8245	9587	9246	6631	当年：7009 五年累计： 40718	2020 年：6000 五年累计： 30000	是
5	“4050”（特困）失业人员就业率	%	79.45%	81.63%	78.76%	79.70%	67.66%	55%以上	是
6	“零就业”家庭一人就业率	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	是
7	充分就业社区创建率	%	75%	76.0%	76%	75.45%	65.91%	2016-2019 年： 75% 2020 年：65%	是
8	失业人员培训就业率	%	74%	78%	78%	广州市已 不作统计	广州市已不 作统计	70%	是
9	参加创业培训人员成功	%	35.71%	35.22%	36%	广州市已	广州市已不	35%以上	是

专栏 “十三五”规划主要指标完成情况									
	创业率					不作统计	作统计		
10	职业培训人数	人	9007	7377	4519	1943	当年：61061 五年累计： 83907	五年累计： 12000	是
11	资助职业技能培训人数	人	14278	7021	3484	3767	当年：55916 五年累计： 84466	2020 年：8000 五年累计： 40000	是
12	“农转居”劳动职业技能培训指标 (2016-2018)	人	3861	3180	747	/	7788 (累计)	7000 (累计)	是
13	引进大学本科以上学历 优秀人才 (五年累计)	人	3026	3128	4154	3000	当年：9273; 五年累计： 22581	五年累计： 15000	是
14	引进高技能人才 (五年 累计)	人	503	1815	4988	300	当年：932 五年累计： 8538	五年累计： 1500	是
15	新增人力资源机构 (五 年累计)	家	29	63	108	97	当年：140 五年累计： 437	五年累计：150	是
16	引进国内外知名人力资 源机构到天河设立分支 机构或地区总部 (五年 累计)	家	5	3	3	3	当年：6 五年累计：18	五年累计：15	是
二	社会保险								
(一)	参保覆盖面								注：由于 2017-201 9 年按省

专栏 “十三五”规划主要指标完成情况

									统一安排清理企业职工养老保险中断缴费人数，故基本养老保险参保人数有所波动和减少。
17	社会保险五险参保人次 (所有数据未含医疗)	万人次	509.08(五险)	569.48 (五险)	557.35 (五险)	436.99(不含医疗、生育保险)	422.04(不含医疗、生育保险)	/	是
18	参加基本养老保险人数	万人	199.69	225.67	152.96	149.93	154.06	/	注：2017年数据不含机关保
19	城镇职工参加基本养老保险人数(含离退休)	万人	195.94	221.89	149.05	145.89	149.98	/	是
20	其中：企业职工	万人	190.49	215.93	141.09	137.41	140.73	/	是
21	参加城乡居民养老保险人数	万人	1.22	1.34	1.52	4.04	4.08	/	注：2019年后原农转居养老保险种并入城乡养老保险
22	参加城乡基本医疗保险	万人	/	/	/	/	/	/	/

专栏 “十三五”规划主要指标完成情况									
	人数								
23	其中：参加城镇职工基本医疗保险人数	万人	/	/	/	/	/	/	/
24	参加城乡居民医疗保险人数	万人	/	/	/	/	/	/	/
25	失业保险参保人数	万人	108.74	118.53	139.58	146.96	140.37	/	是
26	工伤保险参保人数	万人	95.89	110.49	128.73	140.1	127.61	/	是
27	生育保险参保人数	万人	104.76	114.79	136.08	/	/	/	是
28	基本养老保险覆盖率	%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	是
(二)	待遇水平								
29	企业退休人员基本养老金	元/月	3316 (按市统筹标准执行)	3471 (按市统筹标准执行)	3513 (按省统筹标准执行)	3586 (按省统筹标准执行)	3726 (按省统筹标准执行)	/	/
三	劳动关系								
30	企业劳动合同签订率	%	96%	96%	97%	98.3%	99.3%	2020 年：98%	是
31	已建立工会的企业集体合同签订率	%	70%	83%	83%	88%	90%	2020 年：90%	是
32	劳动人事争议仲裁累计结案率	%	96.02%	94.36%	96.14%	95.56%	95.99%	2020 年：92%	是
四	能力建设								
33	企业退休人员社会管理服务率	%	95%	95%	95%	95%	95%	2020 年：95%	是

第二节 发展环境面临的深刻复杂变化

一、面临环境和主要挑战

天河人力资源和社会保障事业在“十三五”期间取得显著进步的同时，也存在一些制约发展的因素，与天河人民对美好生活的向往期盼之间的矛盾依然存在，与天河高品质和谐生活示范区、具有国际竞争力的创新强区和人才高地的定位还不完全匹配。

当今和今后一个时期，外部宏观环境新变化、国内经济发展新形势和人民群众新要求都对天河人力资源和社会保障事业提出新挑战：

（一）世界百年未有之大变局加速演进给人社事业发展带来新情况。复杂的国际政治经济环境在新冠疫情冲击下加速变化，大国竞争进一步加剧，主要经济体增速普遍放缓，全球供应链的完整性必将遭受到不同程度破坏，天河区外向型企业将受到不同程度的冲击影响，劳资纠纷更趋复杂，社会保障援企稳岗更显重要，需要人力资源和社会保障工作于危机中育先机，顺势而为谋势而动。

（二）中国经济社会进入新发展阶段给人社事业发展带来新课题。我国正处在转变发展方式、优化经济结构、转化增长动能的攻关期。广州将进入新旧动能转换关键期、城市能级提升加速期、幸福广州建设提质期。随着区域竞合格局趋紧，天河区发展面临的不稳定性不确定性增加，产业结构转型升级加快，金融、能源、生态等重点领域风险仍然在集聚，劳动争议多发易发，需要人力资源和社会保障工作于变局中开新局，科学应变主动求变。

（三）人民群众对美好生活的向往给人社事业发展提出新期

盼。在人力资源社会保障领域，民众关切的问题越来越多样化、复杂化，聚焦“更稳定的工作岗位、更可持续的社会保障、更满意的收入分配、更优质高效的公共服务”，民生保障领域还有不少短板：结构性失业阵痛将持续不减，就业结构性矛盾更为突出；新经济新业态的加速发展，劳动者权益诉求日益多元化，容易出现劳动关系与经济关系不清晰、劳动者合法权益得不到有效保障等问题；为建立“宜居宜业宜创”生活圈，建立全链条人才服务体系，吸引人才留住人才促进发展迫在眉睫，人才服务水平现状与全国一流、全市领先、示范引领的人才高地发展定位还存在不小差距；就业创业、社会保障公共服务优质发展不充分，公共服务治理效能尚未充分发挥，对标北上深等地区的人社服务便利化、高效化、标准化，在软硬件方面都有待提升。这都需要人力资源和社会保障工作在对标最好中找差距，奋起直追积极作为。

二、未来机遇和形势要求

“十四五”时期，是我国全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标之后，乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的第一个五年。天河区人力资源和社会保障事业发展处在重要战略机遇期，推动高质量发展具有多方面优势和条件，空间广阔、大有作为。

（一）习近平新时代中国特色社会主义思想为人力资源和社会保障事业发展提供根本遵循，呼唤天河人社事业改革发展。以人民为中心的发展思想是习近平新时代中国特色社会主义思想的重要内容。党的十九大报告，强调以人民为中心，坚持和完善统筹城乡的民生保障制度，在发展中保障和改善民生，满足人民日

益增长的美好生活需要。这为天河区人力资源和社会保障事业健全有利于更充分更高质量就业的促进机制，完善覆盖全民的社会保障体系，构建和谐劳动关系，深化人社领域各项改革指明了工作方向。

（二）国家、省市重点战略部署为人力资源和社会保障事业发展提供了创新动力，推动天河人社事业创新发展。当前，“一带一路”国际合作不断走深走实，新基建、双循环等国家政策将进一步激活。粤港澳大湾区建设全面提速，广东正笃定心志推进“双区”建设和广州、深圳“双城联动”。广州创新型城市建设进入收获期。一系列战略部署将为天河人力资源和社会保障事业发展体制机制创新提供强大的动力支撑。

（三）新一轮科技与产业革命为人力资源和社会保障事业发展提供了战略升级契机，促进天河人社事业融合发展。区块链、5G、大数据、云计算、人工智能等新技术日渐成熟，将进一步优化人力资源和社会保障事业的发展与服务模式，大幅提升工作效率和治理效能。与此同时，数字经济、智能经济与实体经济融合创新将成为“十四五”时期产业发展的重要驱动力，产业革命也将对人力资源数量、质量和结构提出新的要求，并促进区域高端人才的集聚与发展。

（四）经济水平持续领先为人力资源和社会保障事业奠定了坚实基础，支撑天河人社事业跨越发展。天河是广州第一经济大区，经济总量连续14年居全市第一，蝉联中国最具幸福感城区，已积聚起从高端产业链到营商再到赢商的硬核实力，稳中向好的总体经济格局将为天河区人力资源和社会保障事业发展提供强力的经

济基础支撑。同时，区域经济的持续、健康、高位发展，对人社改革发展和引才聚才提出新要求。作为粤港澳大湾区核心区、国际化都市中心区，天河区人社事业发展定位应有更广的国际视野覆盖更全的服务领域，承担好打造粤港澳大湾区就业创业高地、人才发展高地的重任，实现跨越发展。

第二章 “十四五”时期人力资源和社会保障事业发展总体要求

第一节 指导思想：推动人社事业高质量发展，打造天河

高品质和谐生活示范样本

高举中国特色社会主义伟大旗帜，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，全面贯彻党的基本理论、基本路线、基本方略，深入贯彻习近平总书记对广东系列重要讲话和重要指示批示精神，统筹推进“五位一体”总体布局，协调推进“四个全面”战略布局。坚持稳中求进工作总基调，以推动高质量发展为主题，以深化供给侧结构性改革为主线，以改革创新为根本动力，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的，贯彻新发展理念，构建新发展格局，持之以恒贯彻落实天河区委区政府工作部署，紧紧围绕“建成具有国际竞争力的创新强区、数字经济强区、现代服务业强区和人才最佳发展地，打造高品质和谐生活示范区”的天河发展目标愿景，加快实现更加充分更高质量就业，加快构建多层次社会保障体系，倾力打造人才高地，大力构建和谐劳动关系，引领各项工作全面出新出彩，积极擘画天河区人力资源和社会保障事业新一轮高质量发展新蓝图，让天河人民的获得感成色更足

底色更亮。

第二节 基本原则

一、坚持党的全面领导。坚决维护习近平总书记党中央的核心、全党的核心地位，坚决维护党中央权威和集中统一领导，自觉融入全区经济社会发展大局，促进经济发展和民生改善良性循环，推动人社事业实现更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全的发展。

二、坚持以人民为中心。坚持人民主体地位，坚持人民至上的价值取向，把保障和改善民生作为人社事业发展的根本出发点和落脚点，全力解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题，努力实现劳有乐业、才有优用、技有专长、病有良医、老有颐养，不断增进民生福祉，让天河人民群众有更多获得感、幸福感、安全感。

三、坚持依法行政。贯彻落实全面依法治国基本方略和法治政府建设实施纲要，深入推进依法行政，推动人力资源和社会保障工作全面纳入法治轨道，合理调节各方面利益关系，促进社会公平公正、稳定和谐。

四、坚持新发展理念。立足新发展阶段，贯彻新发展理念，以系统化、整体化的思维谋划人社事业发展建设，针对事业发展的瓶颈、风险隐患，加快推动质量变革、效率变革、动力变革，积极探索服务构建新发展格局的人力资源和社会保障事业发展路径，把新发展理念贯穿人力资源和社会保障事业发展全过程和各个领域。

五、坚持深化改革开放。以更大魄力在更高起点上推进人力

资源和社会保障领域的改革开放，破除制约高质量发展、高品质生活的体制机制障碍，优化营商环境，保护市场主体、激发市场主体活力，持续增强人力资源和社会保障事业发展的动力和活力。

六、坚持系统观念。坚持全区人力资源和社会保障工作一盘棋，加强前瞻性思考、全局性谋划、战略性布局、整体性推进，发挥好各方力量，扬优势追劣势、优强项弥弱项、锻长板补短板，实现发展质量、结构、规模、速度、效益、安全相统一。

第三节 发展目标

一、总体目标：坚定不移构建人力资源和社会保障事业高质量发展新格局，争创更具特色的人社发展优势，激活更强动能的就业创业引擎，搭建更可持续的社会保障体系，构筑更具活力的人才最佳发展地，树立更显公平的劳动保障幸福标杆，建立更加成熟的人事管理制度，打造更高品质的人社公共服务样板，发展能级、综合实力、服务品质实现大提升。

二、具体目标：“七大维度”诠释天河人社事业高质量发展

（一）争创更具特色的人社发展优势。粤港澳青年创新创业环境持续优化，湾区创新创业规则衔接深度融合，三地人才交流与合作全面深化，宜业优质生活圈加快形成。人社民生重点领域体制机制改革创新发展的，脱贫攻坚成果巩固提升。人力资源和社会保障领域重大平台建成使用。

（二）激活更强动能的就业创业引擎。就业优先政策全面落实，就业形势持续平稳向好，就业结构性矛盾逐步化解，就业创业环境不断优化，职业技能培训深入开展，就业创业公共服务体系更加健全，劳动者就业素质、就业能力不断提高，就业创业与

经济社会发展实现良性互动。到“十四五”期末，全区累计城镇新增就业 20 万人以上，城镇登记失业率控制在 3.5% 以内。

（三）搭建更可持续的社会保障体系。覆盖全民、公平统一、更可持续的多层次社会保险体系基本建立，养老、失业、工伤保险基本实现应保尽保，待遇保障水平进一步落实，参保缴费质量显著提高，社保经办服务水平稳步提升。到“十四五”期末，全区城镇职工基本养老保险、城乡居民基本养老保险、失业保险、工伤保险参保人数分别达到 148.37 万人、3.4 万人、137.42 万人、121.22 万人。

（四）构筑更具活力的人才最佳发展地。人才政策更加积极、更加开放、更加有效、更加精准，“高精尖缺创新”人才加快集聚，人才队伍结构与我区现代产业发展结合更加紧密。“一港、一圈、一区、一基地、一大厦”重大平台布局全面搭建，人才服务竞争力、引领力、辐射力显著提升，达到全市示范、全省领先地位。人力资源服务业高质量发展，创新创造活力全面迸发。到“十四五”期末，引进大学本科以上学历优秀人才 1.6 万人，新增人力资源机构 160 家。

（五）树立更显公平的劳动保障幸福标杆。劳动关系协调、矛盾调处、劳动人事争议调解仲裁能力水平显著提高，劳动保障监察治理效能显著优化，劳资纠纷风险有效防控，推动实现劳有所得，体面劳动。到“十四五”期末，劳动人事争议调解成功率保持 60% 以上，劳动人事争议仲裁结案率保持 90% 以上，劳动保障监察举报投诉案件结案率、拖欠农民工工资举报投诉案件结案率分别达到 100%。

（六）建立更加成熟的人力资源管理制度。事业单位人事制度改革持续推进，考核奖励、薪酬激励等制度更加健全，岗位管理更加科学，用人机制更加灵活高效，人才流动更加合理有序，人员队伍活力迸发，重点行业领域薪酬制度改革取得重要进展，表彰奖励与创建示范活动更加规范，人事服务管理水平不断提升。

（七）打造更高品质的人社公共服务样板。人力资源和社会保障领域为民服务的精准性和实效性不断提高，公共服务信息化、标准化、均等化建设取得重要进展，人力资源和社会保障基本公共服务更加全面、更加均衡、更高质量、更加便捷、更可持续，群众满意度不断提升。

专栏 天河区人力资源和社会保障事业发展“十四五”时期主要指标					
序号	指 标	单位	2020 年 基数	2025 年 目标	属性（约束性 或预期性）
一、就业创业					
1	城镇新增就业人数	万人	[31.69]	[20]	预期性
2	城镇登记失业率	%	2.53	3.5 以内	预期性
二、社会保险					
3	城镇职工基本养老保险参保人数	万人	147.22	148.37	预期性
4	城乡居民养老保险参保人数	万人	4.08	3.40	预期性
5	失业保险参保人数	万人	146.26	137.42	约束性
6	工伤保险参保人数	万人	131.4	121.22	约束性
三、人才队伍建设					
7	引进大学本科以上学历优秀人才	万人	[1.5]	[1.6]	预期性
8	新增人力资源机构	家	[150]	[160]	预期性
四、职业技能培训					
9	开展补贴性职业技能培训人数	万人	4.8	[8]	预期性

10	“南粤家政”培训人次	人次	4400	5000	预期性
11	“粤菜师傅”培训人次	人次	600	[3000]	预期性
五、劳动关系协调					
12	劳动人事争议调解成功率	%	>60	保持 60%以上	预期性
13	劳动人事争议仲裁结案率	%	95.99	保持 90%以上	预期性

第三章 聚焦打造新发展格局的战略支点，争创更具特色的人社

发展优势

按照广州加快实现老城市新活力、“四个出新出彩”的要求，充分发挥粤港澳大湾区和深圳建设中国特色社会主义先行示范区“双区”驱动、广州深圳“双城”联动效应，服务国家和省、市、区重大区域发展战略，以区委区政府明确的改革任务为主线，坚持先行先试，以重点领域的改革创新突破引领带动全区人力资源和社会保障事业上水平走前列。

第一节 深度融入“双区”建设“双城”联动

一、营造粤港澳青年创新创业一流环境，为大湾区发展提供新动能。不断促进科技、金融、财税、人才等支持创新创业政策措施有效衔接，全面落实港澳人员与内地居民享受同等就业创业扶持政策待遇，符合条件的港澳居民同等享受各类就业创业补贴、创业担保贷款及贴息支持。强化粤港澳大湾区（广东）创新创业孵化基地的辐射作用，出台基地专项政策，为港澳青年提供“就地办、代理办、港澳青年办、协助办”的全周期全方位创业孵化育成服务，努力将基地建设成为港澳青年增强认同的“第一扇窗”、投身湾区的“第一座桥”。

二、深化粤港澳人才交流与合作，共建宜业优质生活圈。依托各类人才服务平台，创新人才服务和培育机制，全面提升人力资源服务能级，强化与港澳重点产业领域人才合作，搭建国际化人才引进和交流枢纽，举办天河人才粤港澳大湾区交流系列活动，

推进天河区企业与香港孵化器、众创空间、人力资源机构、高校的合作交流，发挥猎头机构作用，搭建与企业的供需对接和精准匹配平台，实现湾区内人才、技术、项目等要素的深度对接与合作。

三、推动粤港澳大湾区规则衔接融合，促进港澳同胞融入发展大局。落实国家和省关于港澳人员参加养老保险、继续缴费及待遇领取相关政策。引导灵活就业的港澳青年参加企业职工基本养老保险。大力推进大湾区职称评价和职业资格认可，支持符合条件的港澳专业人才申报职称评审、参加职业资格考试。推动具有港澳职业资格的相关领域专业人才在天河执业就业。深化穗港澳劳动争议仲裁合作，发挥港澳籍劳动争议仲裁员作用，妥善解决跨境劳动用工纠纷。主动探索大湾区家政培训合作，积极引进港澳地区先进技术、师资等培训资源，推动等级互认、标准共建。

第二节 强力激活人社民生领域体制机制改革动能

一、深化就业模式创新，促进新业态新模式蓬勃发展。支持多渠道灵活就业，挖掘互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合带动的就业机会，支持劳动者通过平台经济、众包经济、共享经济等新模式实现多元化就业、分时就业、灵活就业。搭建灵活用工供需对接平台，支持劳动者通过创业实现灵活就业，进一步降低个体经营者线上就业创业成本。密切跟踪新就业形态催生的新职业，建立线上线下结合、时间方式灵活的新就业形态技能培训体系。贯彻落实灵活就业人员劳动权益保护和社会保障政策，构建新就业形态权益保障体系，培育壮大新经济增长点。

二、深化社会保险制度改革，提高为民服务的精准性和实效性。推动落实灵活就业人员在就业地参加社会保险工作。探索企业职工社会保险综合费率、基金按险种记账、统筹使用的社会保险管理新模式。深化天河区“村改居”社区公共事务管理体制专项改革，不断提升转制居民社会保障和服务水平，切实推动村改制公司改进和完善职工社会保险待遇。

三、加强劳动保障领域治理机制建设，助力天河区建设现代化国际化营商环境样板示范。健全劳资纠纷预警防控机制，实现对用人单位工人工资发放情况的风险监测预警，建立健全网络舆情欠薪线索处置机制，开展用人单位诚信守法等级评价，实施分类动态监管，及时化解欠薪隐患。实施企业人工成本监测，及时执行与广州市经济发展相适应的最低工资标准，维护职工经济利益和保障企业合法权益。推进国企薪酬制度改革，指导区属国有企业妥善处理历史遗留问题及人员安置分流问题，加快推动区属国有企业整合重组。创新劳动人事争议三方联合调解，打造劳动人事争议仲裁与诉讼衔接的“天河模式”。

第三节 谋篇布局人力资源社会保障领域重大平台

重点打造人力资源社会保障领域“五位一体”重大平台布局，即“一港”天河人才港、“一圈”天河人力资源服务业商圈、“一区”中国广州人力资源服务产业园天河先导区、“一基地”粤港澳大湾区（广东）创新创业孵化基地、“一大厦”广州南方人才大厦，致力于培育创新创业人才发展平台，打造国家级人力资源服务产业园布局，助力天河区产业转型升级，促进区域经济蓬勃发展。

一、持续发挥国家级人力资源服务产业园核心区优势，强化天河人才港平台建设及品牌宣传。

充分发挥天河人才港作为广州市“一江两岸、双核驱动、多点支撑”的国家级人力产业园规划布局双核之一的战略地位作用，通过整合天河区场地、金融、财税、法律和人力资源等方面的市场化人才服务资源，搭建“三大平台”（即：市场化优质人才服务资源集聚平台、人力资源服务业市场供需对接平台、高品质人才服务活动空间共享平台），重磅加码“人才创业项目落户服务包”，通过“天河人才港服务站”联动区内各级双创载体、产业园区、人才社区等，积极为天河区人才创新创业、企业升级发展和优质项目落地提供场地支持、落地财税、法律法务、人才招聘、人才培养、项目融资、海外拓展等全周期双创服务。高质量举办青年人才职训营、天河人才文化节等特色品牌活动，持续提升天河人才港的辐射力，将其打造成为天河各类孵化器、众创空间的服务“母港”和人才有序流动的“共享空间”。

二、持续深化人力资源产业集群先发优势，巩固天河人力资源服务业商圈稳就业稳增长态势。

进一步激发人力资源产业集群优势，大力推进天河人力资源服务业商圈建设发展。加快培育人力资源服务业新业态新模式，对现有人力资源产业集群进行整体包装与营销策划，制作人力资源服务机构黄页。最大限度发挥人力资源产业对其他关联产业的带动支撑作用，形成推动天河产业转型升级耦合互动的新引擎，助力天河打造现代服务经济发展轴。

三、充分借助科技成果转化基地同步发展优势，打造天河人

力资源产业先导区经济增长极。

按照人力资源服务业与实体经济、科技创新、现代金融协同发展的总体要求，持续增强中国广州人力资源服务产业园天河先导区的辐射能力。着力构建开放共享的创新人力资源服务生态体系，吸引更多人才、资本、技术等高端要素集聚天河。强化高精尖缺人才输配，推动价值导向数字驱动，引领高端业态和龙头企业集聚，促进天河高等教育区域产教融合，加快从人力资源向人力价值（人力资本）的数字化转变，形成现代化人力资源产业园建设运营标准，塑造人力资源服务产业园建设的“天河样板”，实现新兴人才需求率先响应，市场优质资源率先导入，服务创新经验率先导出。与广州（国际）科技成果转化天河基地、科技金融服务区构建起三区协同发展的国际人才服务格局，探索才、技、金三区融通的创新发展模式。

四、有效挖掘天河智慧城集约发展优势，发挥粤港澳大湾区（广东）创新创业孵化基地龙头示范效应。

龙头引领“1+12+N”整体布局，打造“国家级、国际化、示范性”创新创业孵化平台，为全省和天河加快培育发展新动能。发挥“1+12+N”粤港澳大湾区港澳青年创新创业孵化基地联盟的作用，建立“开放协作、资源共享、融合创新、全面辐射”联动机制。按照“一园多区、港澳特色、产业集聚、进阶式孵化”的建设路径，持续推动创新创业孵化基地的整体品质化提升。有序推进项目招募、管理运营、宣传推广、培优服务等工作，推动基地功能规划、软硬件建设和生活配套建设从碎片化向整体化转变，各项运营管理制度从单一板块向多板块转变，港澳青年服务从单部门

独立战斗向多部门联动作战转变，带动形成和完善区域性创新创业扶持制度体系和经验。

力争到 2021 年底，实现入驻的创新创业孵化基地港澳项目比例提升至 70%；到 2023 年底，将创新创业孵化基地建设成为粤港澳大湾区乃至全国都具有引领示范性和影响力的创新创业平台。

五、结合人力资源产业发展参与谋划广州国际金融城建设，配合做好广州南方人才大厦选址工作。

积极推动广州南方人才大厦在广州国际金融城选址，主动参与项目建设，推动项目落地，充分发挥资源优势和新一代信息技术赋能作用，鼓励和支持区内重点人力资源机构入驻，倾力打造点线面结合、纵横交错的人力资源服务网络，为人力资源服务机构在天河做大做强提供更有力的支持，为广州国际金融城内各类数字金融头部企业、数字文化引领型企业、人工智能领域等战略性新兴产业有核心竞争力的企业等提供高端人力资源服务支持。

第四节 深入实施乡村振兴战略

一、持续加强区域劳务协作。落实国家、省、市部署的劳务协作任务，加大与贵州省毕节市等对口帮扶地区之间的区域合作，强化劳动力跨区域精准对接，实现在转移就业、技能培训、智力帮扶、职业教育、人才平台建设等劳务协作方面取得长足发展，助推对口帮扶地区巩固脱贫攻坚成果。

专栏 易返贫致贫人口职业技能培训项目
针对贵州省大方县、纳雍县、七星关区易返贫致贫人口就业培训需求，通过送教上门或与当地培训机构联合办学的方式，开展“粤菜师傅”、“南粤家政”等职业技能“订单式”培训，使参训学员能够掌握岗位职业技能，促进和稳定脱贫人口、边缘易致贫人口技能提升，就地就近就业。

二、深入推进“山海心连之家”服务站建设。继续擦亮转移就业人员关爱服务“天河名片”，打造“山海心连之家”服务站品牌，创新工作方法，形成标准化、可复制的服务流程，为外来务工人员提供精细化的服务管理、有组织的技能培训、多层次的关爱活动，切实提升务工人员的归属感与幸福感，确保外来务工人员愿意来、稳得住、能发展。

第四章 聚焦“六稳”“六保”决策部署，激活更强动能的就业

创业引擎

贯彻落实“就业是最大的民生工程、民心工程、根基工程，是社会稳定的重要保障，必须抓紧抓实抓好”的要求，坚持就业优先目标导向，切实“稳就业”、“保居民就业”，发挥创业带动就业的倍增效应，加大重点群体帮扶力度，加强职业技能培训，优化公共就业服务，实现更充分更高质量就业。

第一节 全面强化就业优先政策落地见效

一、构建部门协同联动促进就业的大就业格局。始终把“稳就业”“保居民就业”作为最大的民生和经济社会发展的优先目标，积极缓解结构性就业矛盾，扩大就业容量，提升就业质量。建立健全常态化促进就业工作联动机制，统筹联动、积极发挥区就业工作领导小组、区“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”三项工程羊城行动领导小组作用，强化各成员单位工作职责，落实就业工作目标责任考核机制。

二、持续扩大政策组合的就业促进效应。全面落实国家、省、市促进就业创业的各项政策，健全有利于更充分更高质量就业的促进机制，出台本级就业创业政策贯彻措施，多渠道开发就业岗位，多措并举促进平等就业。形成稳就业政策合力，促进就业政策与财政、金融、投资、消费、产业等政策的衔接配套，通过挖掘内需带动就业、加大投资创造就业、稳定外贸扩大就业，努力实现更加充分、更高质量就业。

三、用好用足各项就业补助资金。持续加大援企稳岗政策落实力度，确保各项纾困政策直达基层和企业，提高资金使用效益。加大财政资金对就业政策的保障力度，优化补贴申领流程，强化执行管理和监管核查，引进专业审计团队对资金申领情况开展常态化、全覆盖检查，确保资金使用安全、规范。

四、优化基层公共就业创业服务体系。持续完善区-街-社区三级公共就业创业服务体系建设，加强就业形势分析研判，探索建立政府主导、社会参与的多元化就业创业公共服务供给体系，加大各类就业创业政策措施宣传力度，更广更深地惠及广大用人单位和劳动者。

专栏 完善就业公共服务体系建设

1.推进落实区-街-社区三级公共就业创业服务平台建设：优化基层公共就业服务机构的服务场地、服务设施和人员配备。探索建立政府主导、社会参与的多元化供给体系，

2.建立就业失业动态监测体系：优化监测系统，探索建立实施重点行业、重点企业动态预警，提升数据利用率，实现监测数据有效整合和利用。

3.实现人力资源市场供求信息评估分析工作常态化：充分利用就业数据信息资源，及时分析企业用工形势变化，把握人力资源市场运行脉络，提供人力资源市场供求信息预警监测。

4.深化“互联网+就业”服务理念：加强“天河就业”微信公众号运营，着力提升就业

公共服务的可及性、精准度、便利化。

第二节 充分释放创业带动就业的倍增效应

一、健全创业指导和扶持体系。健全创业培训制度，构建多层次、模块化的创业培训课程体系，提高培训质量，组织开展创业指导进校园进社区进园区进基地活动。做好创业培训后学员创业扶持工作，落实创业担保贷款政策，优化审核流程，为创业者提供更有力的金融支持。

二、加快培育创新创业载体。

（一）发掘培育社会化创业孵化载体。依托辖内高校、创业园区等载体，大力建设新一批创业孵化基地。创新创业孵化模式，支持企业创建专业化、特色化、市场化技术转移平台孵化基地，吸纳并重点孵化一批好项目，推动创业成果转化，促进广大劳动者实现多渠道就业创业。

（二）培育壮大社会化创新创业载体。强化创业孵化基地服务管理，打造面向各类人群、全方位、更具示范效应的省市级创业孵化平台体系，依托辖区内省级粤港青年创新创业基地和市级以上创新创业孵化示范基地，定期开展基地运行情况绩效评估，形成独具特色、产业集聚、链条完整、层次鲜明、服务便捷、模式多样的创新创业孵化基地平台体系。

专栏 打造更具示范效应的省市级创业孵化平台体系
依托省市级创业孵化平台体系，加强创业项目推介、创业成果展示和创业政策宣传，为创业团队提供产业资源对接、项目打磨、创业培训与指导、商事行政业务代理、项目展示对接、技术成果转化等服务，促成项目落地孵化。
省级创新创业孵化示范基地（3个）：广州市华南理工大学国家大学科技园创业

基地、华南农业大学大学生创新创业孵化基地、万鹏高新技术企业孵化基地。

市级创新创业孵化示范基地（22个）：广州市华南理工大学国家大学科技园创业基地、华南农业大学大学生创新创业孵化基地、万鹏高新技术企业孵化基地、广州市智汇 Park 创业基地、广州市乐天创意园创业孵化基地、广州市天河区众创五号空间创业孵化基地、广州市创锦创业产业园创业基地、广州市天河软件园凤凰园区创业孵化基地、广州市天盈创意园创业孵化基地、广州现代信息工程职业技术学院大学生创业孵化基地、广东邮电职业技术学院大学生创业孵化基地、华南师范大学创新创业孵化示范基地、广东技术师范大学创业孵化基地、广东金融学院创业孵化基地、宏太云产业孵化器创新创业孵化示范基地、广东省外语艺术职业学院大学生创新创业孵化基地、广州市金颖农科创业孵化基地、广州市专创港澳青年创新创业孵化基地、广州市佳都汇创新创业孵化示范基地、广州市怡祥盛达创新园创业孵化基地、广州市TIMETABLE 粤港澳青年创新创业孵化基地、广州市科学家之家创工场创业孵化基地。

三、继续擦亮全市唯一的区级创业赛事特色品牌。持续扩大天河区“大学生创业大赛”影响力，加大赛事宣传力度，吸引更多、高质量的创业项目参与大赛。依托“赢在广州”“天英汇”“天青杯”等创新创业大赛，挖掘孵化培育扶持新兴创业项目，培养创业领军人物带动就业，促进优秀参赛项目落地。定期举办“双创周”等系列活动，促进就业创业服务经验交流，发挥创业带动就业的倍增效应。

第三节 大力促进支持重点群体就业

一、推动高校毕业生高质量充分就业。将进行实名登记的未就业高校毕业生全部纳入就业帮扶范围，打造一站式线上线下就业服务平台。实施大规模招聘活动，大力收集适合高校毕业生的就业岗位、见习岗位、实习岗位，全区事业单位安排一定比例空缺岗位招聘高校毕业生。健全就业指导、就业推荐、职业培训、就业见习等服务机制，鼓励人力资源机构为高校毕业生提供更精准的规划服务，确保高校毕业生就业形势保持稳定。

专栏 开展高校毕业生就业创业攻坚行动

1.发挥“高校招聘分联盟”积极作用，大力推动辖内院校就业创业服务站建设，举办高校毕业生就业服务月、服务周、“阳光就业”等系列品牌招聘对接活动，重点打造“每年一场大型招聘会、两个就业服务月、全年不间断小型招聘会”。

2.打造全天候全覆盖网上求职招聘服务新模式，以“互联网+智能匹配”模式推进高校毕业生精准就业。

3.实施“六个一”精准就业服务：发放一份政策清单、提供一本服务手册、开展一次职业指导、提供一次政策咨询、制定一份求职就业或创业计划、建立一个联系渠道。

4.更大力度落实各项就业创业补贴：全力做好小微企业招用高校毕业生社会保险补贴、高校毕业生到基层就业补贴和岗位补贴等各类就业创业补贴的审核发放工作。

二、促进异地务工人员稳定就业。深化省内外劳务交流协作关系，促进急需紧缺劳动力有序来天河求职就业。贯彻落实就业服务、职业培训、劳动权益保护“三位一体”的工作机制，促进劳动力有序转移。持续打造春风行动服务品牌，组织“春风送暖”关爱慰问活动、“点对点”专车返岗返乡活动，引导异地务工人员有序流动。面向全区异地务工人员，开展岗前综合教育服务。

三、帮扶就业困难人员再就业。以就业困难人员、有就业意向的残疾登记失业人员、易返贫致贫人口等群体为重点帮扶对象，实施分类管理、分级服务，促进失业人员尽快实现就业。鼓励街道通过购买服务等社会化方式，为就业困难人员、重点帮扶对象及时提供精细化就业援助。持续开展“双到双零”就业服务，规范公益性岗位开发管理，兜底安置通过市场渠道难以实现就业的就业困难人员和重点帮扶对象，确保促进就业各项补贴政策执行到位。

第四节 全面实施职业技能提升行动

一、大力推行终身职业技能培训制度。加大人工智能、云计算、区块链等在新职业技能培训中的应用力度，以职业培训实现更加充分更高质量就业。结合天河经济社会发展需要，开展先进

制造业、战略性新兴产业、现代服务业以及智能建筑、智慧城市建设等新产业新业态技能培训，探索推进全民数字技能培训。扶持民办职业培训机构健康发展，扩大职业培训覆盖面，全面提高劳动者技能水平。实施职业技能提升补贴政策，优化补贴申请方式，提高服务效率。

二、深入推进“粤菜师傅”工程羊城行动。

（一）加大粤菜师傅人才培养：充分利用技能等级认定机构、专项能力定点考场评价认定“粤菜师傅”，充分发挥粤菜师傅大师工作室、猎德人家“粤菜师傅”大学堂的作用，采取以师带徒、拜师学艺、新型学徒制、专项技能培训等多种方式，满足不同层次粤菜师傅烹饪技能培训。

（二）加大粤菜厨艺技能致富：以赛促教、促学、促就业，定期举办天河“粤菜师傅”争霸赛暨天河区“粤菜师傅”职业技能竞赛，展现天河区对粤菜人才的培养成果，打造天河粤菜师傅品牌，带动城乡劳动者技能就业、技能致富。

（三）加大粤菜产业融合发展：围绕乡村振兴战略，促进粤菜师傅产业融合发展，有效及时提供岗位信息、职业介绍、职业指导和政策咨询，做好推荐指导和就业创业辅导服务。

（四）加大粤菜文化传承推广：依托天河路商圈粤菜餐饮名店、选拔粤菜师傅人才，持续开展寻找“粤菜名品、名店、名厨”活动，助力粤菜名品传承、名店发展、名厨提升，促进就业惠民生扩消费。

三、扎实推进“广东技工”工程羊城行动。

（一）实施职业技能提升行动。搭建“广东技工”培养平台，建立由院校、行业企业共同参与的高技能人才培养联盟，采用“企

业新型学徒制”、岗前培训、岗位提升培训、转岗能力培训等多种
形式技能培训，引导劳动者主动参加职业技能鉴定，获取职业资格
证书，增强其向高技能、高收入行业和岗位转移的能力。

（二）实施“广东技工”激励保障行动。落实优惠扶持政策，
做好培训后就业创业扶持工作和补贴性培训专账资金管理发放。畅
通技能人才成长成才通道。以企业新型学徒制培训、南粤家政培
训、粤菜师傅培训等项目为突破口，以“双百培训”等“订单式”“项
目制”培训抓手，为企业发展提供坚实的技能人才支撑。

（三）实施“广东技工”文化弘扬行动。加强培训过程的管理
与监督，保证培训质量。大力培养工匠精神。开展职业技能竞赛、
岗位练兵、技术比武等活动，选树“广东技工”优秀人才，加大对
技能人才的宣传力度，大力营造尊重劳动、崇尚技能、鼓励创造的
浓厚氛围。

四、全面擦亮“南粤家政”工程羊城行动品牌。

（一）全力打造群众满意的家政服务供给网络。积极建设生
活性服务业强区，以街道党群服务中心为建设平台，鼓励延伸社
区建设二级羊城家政基层服务站，培育“羊城家政‘五心’门店”，重
点打造 15 分钟社区家政服务圈。

（二）持续提升家政服务职业化水平。畅通“培训+就业”通道，
鼓励新就业形态在南粤家政领域的运用，依托各类院校、龙头企
业、培训机构大规模开展家政职业技能培训，构建集“技能培训+
操作实训+技能评价+就业服务”一体化服务体系。

（三）促进家政市场主体品牌化发展。倡导员工制家政企业
依法实行特殊工时制度，按有关规定给予相应社保补贴和技能提

升培训补贴。扶持一批诚信、正规、优质的家政服务企业做大做强，建设家政服务龙头企业和家政诚信示范企业。支持辖区内家政企业、相关院校等建立南粤家政人才培养联盟，发挥联盟龙头引领作用，实现协同贯通、联动发展。

专栏 天河区家政企业品牌创建行动
立足“一核一带一区”区域发展格局和发展实际，鼓励各街道打造特色品牌，形成“一街一品”“一街多品”。扶持3家家政服务龙头企业和3家家政诚信示范企业，打造“羊城家政”示范品牌，引导辖区内家政企业参加市家政企业等级评定和家政从业人员星级评定活动。

（四）全面推行家政从业人员专业化。全面推行家政从业人员“安心服务证”制度。推行家政从业人员持证上岗和家政服务可溯源机制，贯彻落实市家政服务“商业+公益”综合保险办法，引导家政服务机构积极为家政从业人员统一投保。

第五章 聚焦人民美好生活向往，搭建更全覆盖的社会保障体系

贯彻落实“兜底线、织密网、建机制，全面建成覆盖全民、城乡统筹、权责清晰、保障适度、可持续的多层次社会保障体系”的要求，健全多层次社保体系，扎实推进各项社保制度改革，全面加强基金风险防控，提高社保公共服务水平，促进社会保障水平扩面提质增效，形成社会保障全民共有共享共建共谋的发展局面。

第一节 积极促进社保扩面提质

一、持续推进社会保险精准扩面。

深入实施全民参保计划，进一步提升社会保险覆盖面，将从用人单位工作的超过法定退休年龄人员、已享受一级至四级工伤伤残津贴或病残津贴人员、实习学生、单位见习人员和在家政服务

机构从业的家政服务人员等未与从业单位建立劳动关系的劳动者、村（社区）两类人员、新业态从业人员等群体纳入参加工伤保险、企业职工基本养老保险。

二、加快推进重点群体社保工作。

持续做好困难群体城乡居保帮扶，落实广州市困难群体代缴城乡居民基本养老保险费政策，加强部门间信息共享和数据对碰，确保实现动态清零。落实退役士兵基本养老保险补缴政策，做好转移接续。加强推进被征地人员社会保障工作。稳步推进机关事业单位医疗保障制度改革。

第二节 完善普惠共享社会保险体系

一、提升社会保险统筹层次。全面落实养老保险省级统筹制度，推动落实城乡居民基本养老保险省级统筹及经办管理工作，落实失业保险基金省级统筹制度体系建设，确保完成工伤保险基金省级统筹有关任务。

二、构建多层次养老保险体系。

（一）企业职工养老保险——落实国家和省市关于企业职工养老保险参保缴费、待遇计发等政策，加快推进企业退休人员基本养老金年度调整，稳妥推进渐进式延迟退休政策。

（二）机关事业单位养老保险——稳步推进机关事业单位工作人员基本养老保险制度的改革实施，按计划开展职业年金虚账做实和财政贴息工作，落实机关事业单位退休人员待遇计发，实现过渡期退休“中人”新老办法待遇平稳过渡。

（三）城乡居民基本养老保险——做好新修订出台的广州市城乡居民基本养老保险实施办法的贯彻，实施城乡居保基础养老

金正常调整机制，鼓励参保人长缴费、多缴费，稳步提高待遇保障水平。

三、扩大失业保险保障范围。按照国家和省、市的部署要求，不断提高待遇保障水平。发挥失业保险保障失业人员生活基础功能，落实援企稳岗失业保险费返还政策，切实减轻企业负担，构建鼓励不裁员、少裁员的长效机制。

四、落实工伤保险政策待遇。落实阶段性降低工伤保险费率政策及全省工伤保险行业基准费率标准平稳过渡的实施意见，确保上级减负政策在我区落地生根。落实《关于单位从业的超过法定退休年龄人员等指定人员参加工伤保险的办法》，落实新就业形态从业员工伤保险或职业伤害保障。按照国家和省的统一部署，贯彻落实工伤保险先行支付制度，推进工伤预防及工伤康复工作，确保政策落实到位。

第三节 持续优化社保经办服务理念

一、持续增强完善社保公共服务工作。加快推进社保公共服务基层覆盖，全面推进社会保险业务全市通办，实现社保经办服务事项就近能办、全市通办、异地可办。推进社会保险公共服务数字化转型，优化网上政务服务能力，推进社保业务一网通办。加强社区自动服务平台建设，高频量大面广的社保服务事项入驻天河政务自助终端机，拓宽群众自助社保服务的选择。

专栏 落实省级统筹高频办理业务事项“通受理”计划
天河作为省级统筹全省通办第一阶段的两个试行地区之一，选取 5 项高频办理的业务（即：月定期养老待遇核定、养老待遇停发、养老待遇续发、退回个人账户存储额、一次性退休）实现“通受理”功能，到 2025 年底，逐步实现所有省直业务通受理。

二、推进社保业务经办服务标准化。加强“放管服”改革，持续改进社会保险政务服务事项标准化工作，进一步优化业务流程，推动“快办”扩面提速、关联事项“打包办”、高频事项“提速办”、所有事项“简便办”。强化落实信用承诺制，制定告知承诺制事项实施清单，推行证明事项告知承诺制。持续开展社保经办标准体系建设，创建一流经办机构。

第四节 防范和化解社保经办风险

一、落实社会保险信息比对核查工作。设置风险防控指标，动态调整优化社保经办风险防控策略，组织开展社会保险信息比对核查工作，建立常态化部门间数据比对核查机制，全力落实数据核查整改，切实防范重复领取、死亡服刑人员违规领取社保待遇、违规提前退休、违规补缴等重点违规行为。

二、加大力度推进社会保险稽核工作。落实社会保险稽核工作规程，加大基金稽核追收和反欺诈冒领力度，预防和打击社保欺诈冒领行为。严格落实社会保险要情报告相关制度，继续做好社会保险基金要情报告工作。

三、强化社保经办风险防控工作。构建社会保险基金运行风险分析研判机制，加强数据对接和应用。加强高风险业务抽查和内控监督检查，加强数据对接和应用，实现风险防控与业务系统的深度融合。强化现场监督和非现场监督，加强数据对接和应用。创新基金监督方式，引入第三方实施订单式检查。

专栏 健全完善“四位一体”社会保险基金风险防控和监督体系
建立健全社会保险风险评估制度，构建“内部控制-行政监督-社会监督-第三方监

督”四位一体社会保险基金风险防控和监督体系——

1.内部控制：利用云平台广州市社保内控监督系统，拓展事中防控，监控全年内控高风险业务，实现优化数据分析、自动逻辑校验、自动识别风险等目标。

2.行政监督：实行日常监督和专项监督相结合，开展非现场监督，通过信息系统预警监测社会保险基金运行情况，及时发现问题，采取防范措施，实现远程监督，同时定期开展专项现场检查。

3.社会监督：设置举报箱、举报热线，鼓励和支持社会各方面参与社会保险基金监督。

4.第三方监督：聘请审计专家对社保经办机构政策执行、业务办理和风险防控等方面进行专项审计，借助第三方机构规范性、专业性和独立性的优势，找出社保基金运行中的薄弱环节，进一步完善社会保险基金管理风险防控工作职责。

第五节 优化退休人员社会化管理服务

一、持续做好退休人员精细化管理。做好退休人员移交社会化管理、信息登记、活动组织等精细化、精准化管理，落实各项惠老政策。依托数据共享平台，实现非本地参保、非本市户籍退休人员生存状态等基本信息共享。推进退休人员档案便利化服务，加强档案场地设施建设和数字化管理，推动查询档案、出具证明等业务实现“穗好办”网上办理，实现为老服务提质增效。

专栏 天河区退休人员智能档案库房建设项目

建设一个建筑面积约 1026 m²的智能档案库房，创新将物联网技术、信息技术、工控技术进行整合，用于存放退休人员人事档案，为退休人员提供安全、便捷、高效的档案信息服务。

依托 RFID 电子标签技术、智能环境监控系统、计算机网格构建可视化智能档案库房管理平台，通过温湿度调控、漏水监测、防污染、消防报警、安全防范、视频监控等系统集成，充分满足档案防火、防盗、防紫外线、防有害生物、防水、防潮、防尘、防高温、防污染等防护要求，实现档案库房智能管理和纸质档案迅速查找定位、统计等一体化管理。

力争在 2022 年基本建成智能库房，2023 年全面建成并投入使用。

二、加强智能化时代退休人员关怀服务。聚焦特困、孤寡、残疾等特殊人员管理服务，及时开展困难帮扶，做好重大节日、平时探访慰问和健康体检，按时发放节日慰问金。积极开展丰富多彩的退休人员文化体育活动，做大做强天河托管品牌，优化教学场地，打造线上线下融合办学的老年大学新模式。

第六章 聚焦构建现代产业体系，构筑更具活力的人才最佳

发展地

贯彻落实“实施人才强国战略，激发人才创新活力”的要求，充分激发人才第一资源活力，紧抓新一轮科技革命和产业变革重大机遇，紧贴天河区主导产业和新业态，实施更加积极、开放、精准、有效的人才政策，健全人才发展生态体系，建立“宜居宜业宜创”全链条人才服务体系，推动人力资源产业高质量发展，加快建成具有国际竞争力的人才高地。

第一节 健全人才发展生态体系

一、构建“全覆盖”的人才政策体系。

持续向科技创新聚焦聚力，完善现有人才政策体系，将支持范围扩大到我区全部重点产业领域，突出对高层次金融人才、产业领军人才、高层次人才的支持，优化扶持方式，注重人才引进培养，提高人才创新创业扶持精准度，将财政资金和政策资源聚焦到我区重点产业领域急需人才上，促进人才政策与产业的深度融合。

二、汇聚“高精尖缺”创新人才。

（一）集聚高端领军人才。落实“广聚英才计划”，实施重点人才激励办法，引进一批国际一流科技领军人才、高层次人才、青年才俊及创新团队。配合做好国家、省、市重大人才工程推荐遴选工作，推动天河地区更多优秀人才和团队入选。

（二）吸引海外留学人才。举办“海外项目中国行”等人才品牌活动，为留学回国人员创新创业提供场地资金、项目孵化、成果转化等综合性创业服务。

（三）引育产业急需紧缺人才。加大金融业、新一代信息技术、高端专业服务业、现代都市工业、数字创意等领域高端紧缺人才的支持力度，培育研发水平居行业或领域前列的产业高端人才、对产业技术进步具有较大贡献的中坚人才和急需紧缺人才以及发展潜力较大的优质“蓝领”人才。

专栏 引进培育产业急需紧缺人才项目
聚焦构建高端高质高新的天河区现代产业体系，加强创新型、应用型、技能型人才引进培养，编制《天河人才蓝皮书》，分析研判区重点产业紧缺人才状况，推动产业与人才协同发展，为全区重点产业和领域发展引进各类急需紧缺人才。

三、优化人才发展软环境。

强化人才安居保障，落实人才入户政策，做好人才绿卡事权下放承接工作，优化人才服务机制。建立“宜居宜业宜创”全链条人才服务体系，完善人才医疗保健和子女教育配套服务。优化营商环境，促进大数据与人才服务业务的深度融合，落实《广州人才大数据总体规划纲要（2020-2025年）》任务，配合市人才大数据中心建设，促进人才数据资源的统筹、整合、共享、运用和开放利用。拓展“天河企聘”等新一代人力资源服务载体，构建以数据为驱动的人才管理服务新机制、新模式、新平台设置人才服务专窗，为高层次人才提供绿色通道服务，并将“窗口服务”延伸到“掌

上服务”，大力营造有利于人才发展的优良环境。

第二节 深化人才培养交流机制

一、加快专业技术人才培养。深化职称制度改革，落实省市职称评审管理服务制度，积极承接职称评审权下放，规范职称评审程序，确保评审质量。加大对药物临床试验、轨道交通、汽车工程、人工智能、数字经济、新材料、新能源、网络空间科学技术等重点行业以及动漫设计、科学普及、养老服务、现代农业等领域人才评价政策的宣传。支持基层以及离岗创业专业技术人才参与职称评价。加快博士后（博士）站点培育工作创新发展。

专栏 实施专业技术人才和博士后（博士）站点培育计划
1.博士后（博士）站点培育计划：对我区现有 17 个博士后（博士）站点做好政策宣传和服务，继续鼓励、指导企业申报博士后（博士）站点。
2.高层次人才培育计划：加强对行业主管部门、用人单位开展专业技术人才继续教育情况的监督指导，发动符合条件的优秀人才申报认定各类人才项目。
3.专业技术人才培育计划：做好专业技术人才职称评审、认定的业务指导和初审工作。

二、完善人才双向交流机制。实施人才交流“三个一”工作机制，每年举办一系列名校名企实习生招募会，每季度组织一次专业人才现场见面会，每月举行一场创新创业资源互联互通交流会，解决天河区人才在项目对接、引才服务、经验交流和教育培训等方面的需求；通过“海交会”“广州国际创新节”“天英汇”“天河人才文化节”等活动，聚焦发布我区人才创新创业成果，推动各行业高层次人才深度交流，持续提高影响力。

三、打造高端人才服务交流平台。以专业服务促进人才交流，以高端项目集聚高端人才，以人才集聚带动产业发展提升。联合

“双创”服务机构、行业协会、人才组织，举办具有影响力、辐射力、公信力的各类创新创业人才交流活动。打通全球“双创”信息交流渠道，邀请海外优秀创新创业人才赴天河参观考察，吸引海外优质创业项目落户天河。启动链接全国名校的“天河人才职通车”，邀请天河区重点企业赴全国高校、赴海外招才引智和对接资源，吸引人才到天河就业创业。

专栏 天河区人才服务品牌工程

1.建设人才服务重要平台：以平台助力人才引育，构筑天河“一港一圈一区”人力资源布局，链接国内外人才资源，汇集人才、资本、技术、载体等要素，实现资源与服务共享。

2.创新人才服务特色活动：每年举办天河人才文化节、天河人才职通车等，参与中国海外人才交流大会暨中国留学人员广州科技交流会等，积极接洽海外人才，对接海外人才项目。

3.拓宽人才服务渠道：深挖天河区人力资源服务机构联盟潜能，开发“天河企聘”线上招聘平台功能。优化人才创业项目落户服务包，继续发挥人力资源服务站作用，为优质人才项目落地天河提供服务支撑。

第三节 加快人力资源服务产业高质量发展

一、促进人力资源服务业健康发展。

构建人力资源产业良好发展环境，创新推动重点人力资源服务机构绿色通道、服务专员暖企行动等制度措施，支持国际知名企业在我区设立法人机构，推动人力资源专业服务业数字化转型。做好人力资源服务行业经济数据统计，适时发布人力资源供给与市场需求信息，严格落实稳增长目标，引导符合条件的人力资源服务机构纳入“四上”企业名录。加强对人力资源服务机构行业监管，强化非法用工行为治理，提高非法用工违法成本，维护人力资源市场秩序。

二、加快人力资源服务业集聚发展。

擦亮人力资源楼宇品牌，不断增强中国广州人力资源服务产业园天河先导区辐射能力，吸引和集聚一批国内外知名人力资源服务机构，促进人力资源服务业规模化、集约化发展。发动辖内人力资源服务机构申报广州市人力资源服务创新机构、创新领军人才和创新项目，集聚和孵化一批创新能力强、业态高端、技术含量高的人力资源服务机构。

充分发挥“一会”“一联盟”（即：天河区人才服务协会、天河区人力资源服务机构联盟）作用，深挖天河区人才服务协会统筹对接能力，拓宽资源共享、信息交换高速通道，推动人力资源市场标准化、专业化和智慧化发展。

专栏 天河区人力资源服务业“一会”“一联盟”
1.充分发挥天河区人才服务协会作为人力资源服务业资源互通、信息交流、商机对接的服务平台，不定期开展各种形式的人力资源服务供需对接、行业主题沙龙、行业发展高端论坛等活动，助推人力资源服务机构抱团互助谋发展、跨界融合促转型，擦亮天河人力资源服务机构服务品牌。 2.依托自发组建的“天河区人力资源服务机构联盟”，以及“一带一路”企业服务分联盟、脱贫攻坚招聘分联盟、高校招聘分联盟，鼓励联盟成员发挥专业优势，引导共同参与“一带一路”、粤港澳大湾区建设，以及脱贫攻坚劳务输出、高校毕业生就业创业等工作，在稳就业、稳增长方面作出积极贡献。

三、推动人力资源服务业引领发展。

搭建天河区人力资源供需对接平台，培育发掘具有发展潜力的区域人力资源龙头企业，大力引进国内人力资源龙头企业落户，推动全区人力资源服务业整体实力提升，发展区域品牌效应。鼓励人力资源服务机构结合信息技术与人力资源服务产品深度融合，开拓高端业态产品，提升发展质量和核心竞争力。

专栏 搭建天河区人力资源供需对接平台

- 1.搭建天河区人力资源服务机构和重点企业、重点项目之间的对接桥梁，每年举办人力资源对接活动不少于 8 场，邀请重点企业人力资源部门负责人累计不少于 100 人次，每年促成商务合作不少于 10 项或促成的合同金额累计不低于 1000 万元。
- 2.设立天河人才港服务点。每年在不少于 15 个市级以上“双创”服务平台设立天河人才港服务点，在服务点举办人力资源推广活动不少于 15 次，帮助天河区人力资源服务机构拓展市场。

第七章 聚焦城市治理现代化，树立更显公平的劳动保障幸福

标杆

贯彻落实“推进劳动关系治理体系和治理能力现代化，全力维护劳动关系和谐稳定”的要求，坚持劳动关系源头治理、动态处理，提升劳动人事争议调处能力，提高劳动保障监察治理效能，防范化解劳资纠纷风险，切实保障劳动者合法权益，为构建共建共治共享的社会治理格局提供有力支撑。

第一节 加强劳动关系源头治理

一、加强劳动关系形势分析，建立风险监测预警机制。

建立劳动关系形势分析研判机制，密切关注企业招工用工变化情况，持续跟踪我区五大主导产业相关企业对劳动力市场供求变化和就业形势的影响，建立劳动关系风险监测预警机制，重点关注劳资矛盾高发的区域、行业、时点，守住不发生劳动关系系统性区域性风险底线。加强劳务派遣用工动态监管，成立劳务派遣机构联盟，妥善处理企业规模性裁员中遇到的劳动关系问题，

引导企业尽量少裁员、不裁员，确保重大时间节点全区劳动关系保持稳定。

专栏 成立天河区劳务派遣机构联盟
积极倡导、大力推动天河区劳务派遣机构组建“天河区劳务派遣机构联盟”，探索形成劳务派遣单位星级管理考评体系，加强行业自律，积极引导劳务派遣单位守法经营、诚信服务，遵守服务标准，共同营造良好劳务派遣用工秩序；促进联盟与辖内重点企业的深度对接，服务企业做好招用工工作，实现人岗快速匹配、人员快速到位，助推辖内重点行业重点企业做大做强。

二、规范企业劳动关系指导，健全三方协商协调机制。

加强劳动关系源头综合治理，落实普法责任制，不断加强劳动关系政策解读和法律咨询服务，不断提高用人单位的依法用工和守法用法意识。深入开展劳动关系和谐单位创建活动，落实开展广州市“和谐同行”能力提升三年行动计划，健全宣传发动、指导创建和规范评审管理工作机制，构建劳动关系多元协同治理体系。落实劳动关系三方协商协调机制，推行行业性、区域性集体协商签订集体合同，充分发挥工会监督职能的作用，提高企业和职工协商能力和质量，增强集体合同的实效性和履约率。

三、开展工伤预防工伤认定，构建工伤案件分析研判机制。

聚焦减少职业病危害的目标，持续开展全方位、多层次、多样化的工伤预防宣传培训，大力促进工伤预防和职业康复。依法依规做好工伤认定，全面推广“不见面”工伤认定服务。聚焦超龄劳动者和新业态从业人员等 8 类特定人员依法开展工伤认定。完善工伤案件会商制度，统一认定标准，逐步提高办案取证、适法分析以及工伤认定水平和能力。

第二节 提升劳动人事争议仲裁处理效能

一、强化预防，加大劳动人事争议仲裁案件分析研判力度。

坚持维护劳动者合法权益和促进企业健康发展并重，大力推行企业约谈和仲裁建议书制度，发布调解、仲裁典型案例，推行仲裁裁决书公开。针对涉疫情、拖欠农民工工资、新就业形态等重点领域、重点行业争议纠纷，加强调裁诉信息互通联判，完善监测预警和分析研判，落实特案专报、重案月报、普案季报、办案指标季度通报制度。

二、多元共治，全面提升劳动人事争议仲裁调解质效。将“党委领导、政府主导、各方协同”落到实处，促进当事人特别是用人单位优先选择协商方式化解争议，为优化全区营商环境履职尽责。推进三方联合调解和仲裁机构案前调解规范化建设，深入推进以街道调解组织为主体的庭前调解工作，将争议迅速化解在一线。依托“粤省事”微信小程序开展网上调解，不断健全标准化调解工作流程，全面提升调解公信力。

三、细化仲裁，切实提高劳动人事争议仲裁办案效能。健全法律援助、特殊群体诉求处理、裁决文书审查、重大疑难案件评估、仲裁建议书等配套制度，确保仲裁办案程序公正和实体公正。推进办案方式改革，持续推进案前调解、简案快办、书面审理、要素式裁决等仲裁办案方式改革，探索设立专门的集约处理团队，集中办理同类案件。推动仲裁院实体化建设，提升仲裁庭星级达

标水平。在争议多发高发的行业企业、街道或工业园区设立派驻仲裁庭，引导就近就地化解争议。

专栏 打造广东省四星级仲裁庭

优化配置现有仲裁资源，参照广东省劳动仲裁庭达标(星级)验收标准，对现有仲裁庭进行全面升级改造，积极做好全省达标及星级仲裁庭自评及申报工作，到2025年底前，打造广东省四星级仲裁庭：

- 1.总体要求：设置一个专业化仲裁庭，面积不低于30 m²。
- 2.装修改造要求：总体色调严肃庄重、整体布局合理协调，达到防噪、通风的效果。
- 3.硬件设施要求：设仲裁员席、书记员席、证人席等专用席位，设置固定铭牌，悬挂全省统一规格的庭徽，设有仲裁员更衣室和储衣室（柜）。
- 4.软件设备要求：配备庭审记录设备、音响设备等扩音功能设备、证据展示设备、监控设备、符合防火防盗防暴等相关要求的安全设施设备。

四、优化服务，促进劳动人事争议仲裁公共服务提档升级。

深化智慧仲裁建设，实现劳动人事争议仲裁案件立案、调解、审理过程数字化、信息化、电子化、远程可视化，建立分类科学、种类齐全、检索方便的法律法规数据库、说理数据库、指导性案例数据库。加强调解仲裁法律援助工作，推动区法律援助中心派驻律师开展法律援助工作，切实提升争议案件和解调解率。加快推进劳动人事争议仲裁案件审理模式的转变与创新，提高劳动仲裁公共服务水平。

专栏 推行劳动人事争议仲裁案件互联网异步审理新方式

主要内容：庭审参加人在天河区劳动人事争议仲裁委员会规定的期限内，依托“广州劳动人事微仲裁”微信小程序，自主选择时间登录异步审理平台，完成答辩、调查、举证、质证并充分发表意见后，仲裁委不再组织现场开庭审理，采取径行裁决的审理方式。

案件范围：事实清楚、双方争议较小，通过互联网平台能够查明案件事实的案件；

适用条件：取得双方当事人同意；

启动方式：可由仲裁员启动，也可由当事人申请；

优势：进一步放开时间空间限制，庭审参加人可以在错位时空，利用零碎时间参

与庭审活动，“零跑路”、“免预约”完成庭审。

第三节 加大劳动保障监察执法力度

一、深入推进劳资纠纷预防化解处置。

注重关口前移、预防先行，依托街道、社区劳动保障监察力量，加强与辖区工业园区、楼宇物业管理公司的沟通联系，加大劳资纠纷风险隐患排查力度，及时掌握楼宇内企业经营状况，预防劳资纠纷的发生。建立劳资隐患预警机制和部门信息共享风险预警机制，建立健全劳资纠纷隐患排查三级台账，积极化解劳资纠纷，及时妥善处置劳资纠纷群体性事件。

专栏 建立跨部门间建设领域劳资隐患信息共享风险预警机制
1.充分发挥区根治拖欠农民工工资工作领导小组成员履行行业监管责任作用，及时掌握各种突发性、苗头性隐患信息以及新形势、新常态下劳资纠纷变化的特点和规律，定期召开联席会议开展分析研判和信息共享，更好发挥协同联动效应。 2.依托建设领域管理应用信息平台，对建设领域实行实名制和工资分账管理实时监管，对企业工资发放情况动态监管和风险监测预警，及时化解欠薪隐患，实现劳动监察从“救火”到“防火”的转变。

二、完善欠薪治理长效机制。

强化欠薪治理制度措施落实，健全工资支付保障机制，落实建筑施工领域工资支付保证金、工人实名制、工资分账管理、欠薪应急周转金等制度，做好治欠保支工作。

深入推进根治欠薪工作，坚决打击恶意拖欠农民工工资等违法行为，确保实现“两清零”（即每年春节前辖内政府投资工程项目和国企项目以及各类政府与社会资本合作项目拖欠农民工工资案件全部清零，其他欠薪案件动态清零），保障劳动者合法权益。

专栏 健全“三金制度”
推动落实“欠薪应急周转金”制度，探索将已有“建筑施工企业工人工资支付保证

金”制度向制造业、运输业、餐饮业等其他劳动密集型行业延伸，推动建立覆盖所有行业的“工资支付保障金”制度，全力保障劳动者“劳有所得”，力争实现基本无欠薪的目标。

三、依法严厉打击劳动保障违法行为。

加强日常执法监督和重大案（事）件实地指导和舆情应对处理，组织开展农民工工资支付情况、清理整顿人力资源市场秩序、劳动用工、高温劳动保护等专项执法行动，规范企业用工行为，切实保障职工权益。

拓宽综合执法领域，严厉查处各类劳动保障违法行为。加大对新经济新业态新行业的整治力度，联合打击涉嫌非法集资企业，根除非法集资生存空间，规范金融投资类企业经营管理，打造合法经营环境。

第八章 聚焦激发公益事业发展新活力，建立更加成熟的人力

资源管理制度

贯彻落实“关于理顺和优化事业单位职责”的要求，构建人力资源发展新格局，深化符合事业单位改革要求和人才成长规律的事业单位人事管理制度建设，加强表彰奖励管理，规范编外人员管理，深化薪酬分配制度改革，加快形成推进机关事业单位高质量发展的源动力。

第一节 深化事业单位人事制度管理和规范表彰奖励管理

一、完善岗位管理与人员聘用制度。健全、落实符合行业特点的岗位动态调整机制，充分发挥岗位设置对事业单位人员管理的基础性作用。执行事业单位人员岗位聘用政策体制，强化内部

竞争机制，实现人员能进能出、岗位能上能下的管理目标，激发事业单位内部活力。

二、健全选人用人和公开招聘制度。严格规范选拔流程，严格执行选拔任用资格条件，不断推动事业单位领导人员选拔任用工作制度化、规范化、科学化。落实事业单位公开招聘自主权，全面实行事业单位公开透明招聘。

三、规范管理表彰奖励工作。全面贯彻落实党中央、国务院和省、市各项功勋荣誉和表彰奖励工作部署，严格实行表彰项目清单管理制度，提高评比达标表彰工作的制度化、规范化、科学化水平。加大对表彰奖励获得者事迹的宣传力度，营造尊崇模范、争做先锋的良好氛围。

第二节 提升编外人员管理服务水平

一、构建编外人员管理新模式。严控总量、优化结构，加强放权赋能保障，稳妥推进编外人员规范管理工作；聚焦全区重点领域和关键环节改革任务，建立编外人员科学评估和动态调整机制，实现区内人力资源科学配置。

二、完善编外人员激励机制。坚持激励先进，进一步优化编外人员工资结构，建立编外人员绩效考核制度，充分发挥绩效管理激发人员活力、提升人员效益。

三、提升编外人员培训成效。健全学习培训制度，开展理论知识培训和实务技能考核，加强对人员队伍能力短板和培训需求的调研。

第三节 深化机关事业单位薪酬分配制度改革

一、完善机关事业单位薪酬制度。

（一）落实机关公务员基本工资正常调整政策，执行国家、省、市关于机关公务员的津贴补贴制度；根据上级文件规定完善机关公务员的收入分配制度，合理体现岗位职责、工作业绩、实际贡献等因素。

（二）落实事业单位工作人员基本工资正常调整政策，执行国家、省、市关于事业单位工作人员绩效工资制度；根据上级文件规定完善符合事业单位行业特点的收入分配制度，合理体现岗位职责、工作业绩、实际贡献等因素。全面贯彻落实以增加知识价值为导向的收入分配政策，绩效工资分配充分体现技术、知识、管理、数据等要素价值，有效激发机关事业单位活力，提高人才吸引力。实施高层次人才、急需紧缺人才薪酬倾斜制度，探索推进协议工资、年薪制等收入分配方式。

二、促进重点领域薪酬制度改革。巩固落实义务教育学校教师工资待遇政策，探索动态调整教育主管部门统筹分配的奖励性绩效工资比例。落实“两个允许”要求，深化医疗卫生行业薪酬制度改革，加快推进公立医院薪酬制度改革，完善公立医院薪酬水平与绩效工资总量核定办法；推动公共卫生机构创新绩效工资管理机制改革试点。

专栏 推进重点领域薪酬制度改革
1.深化教育绩效分配制度改革：实现教育主管部门统筹分配的奖励性绩效工资重点向初高中毕业班教师、民族班教师、特殊教育教师、班主任等一线岗位倾斜。
2.试点创新卫生系统薪酬体系：建立公立医院允许医疗服务收入部分用于人员奖励机制；推动公共卫生机构“一类财政供给、二类绩效管理”。

第九章 聚焦营造现代化国际化营商环境，打造更高品质的人社公共服务样板

贯彻落实“做好基层公共服务，关键看实效”的要求，健全人力资源和社会保障公共服务制度，加快人力资源和社会保障标准化、信息化、均等化体系建设，加大“放管服”改革力度，为人民群众提供更加全面、更加均衡、更高质量、更加便捷、更可持续的人力资源和社会保障基本公共服务。

第一节 推动人社领域公共服务标准化建设

一、建立人力资源和社会保障标准化体系。建立完善全区人力资源和社会保障领域标准化体制机制，做好到期政策有序调整衔接，清理整改不符合标准化要求的现行业务规则，确保严格执行国家标准规范。对涉及面广、与民生关系密切、社会关注度高、专业性强的人社政策文件，加强文件解读和法律咨询服务，采用数字化、图表图例、视频等多种形式，利用线上线下等多种媒体开展宣传。

二、深化“放管服”改革。持续深入清权减权，进一步梳理人社政务服务事项，细化人社服务事项的设定依据、申请条件、基本流程、审批时限以及审查环节、内容、标准、要点、注意事项等，实行清单化管理。完善人社权责清单，深入推进简政放权。

三、深入推进政务服务流程优化。深化政务服务事项标准化工作，梳理自然人、法人全生命周期事项，深化“一件事”主题集成服务。持续推进“减证便民”，进一步挖掘“减材料”“减证明”空间，深入推进人社领域政务服务“四免”优化（即免提交纸质证照、免提交纸质复印件、免提交可复用的材料、取消不必要的证明材料）。

专栏 天河区人社领域为民服务“一件事一次办”专项行动

紧扣群众关注热点，基于区块链技术的数据共享应用体系，持续推进精减压，重点围绕企业招用员工、高校毕业生就业、职工退休等企业群众眼里的“一件事”，整合目录事项和申报材料，重构办理流程，逐步推出“一件事一次办”套餐服务，实现“一套材料、一张表单、一次申请、一窗受理、一网通办、一次办结”，进一步降低群众办事成本。

第二节 推动人社领域公共服务信息化建设

结合《天河区“数字政府”建设总体规划（2020-2022 年）》，全力推进人社领域“数字政府”建设。

一、融合线上线下服务渠道，实现政务服务一网通办、全城通办。整合利用省政务服务网天河端、区门户网政务服务专栏、政务新媒体、移动端、自助终端等线上渠道，区、街办事大厅等线下办事窗口，实现线上线下渠道融合办事。

二、构建智能审批新模式，实现高频事项“即办”、“秒批”。对于部分审批流程相对简单、承诺办理时限相对较短的公共服务事项，充分运用区块链、网上实人身份认证、自动识别等技术，探索实行“即来即办、即来即批”的快速审批服务方式，在社保、人才、就业等重点民生领域实现无人工干预自动审批。

三、推进“互联网+监管”，实现监督管控零死角。不断加强与省市系统对接，推动日常监管、行政处罚、行政强制等现场业务线上移动办理，以信息化手段实现监管事项全覆盖、监管过程全记录、监管数据可共享。

四、加强信息共享应用，实现政务服务“跨市通办、市内通办”。全面梳理人力资源和社会保障业务系统数据情况，加强数据治理，

提升数据质量，激活数据价值，加强部门间在数据共享、身份认证、电子印章、电子证照等方面的深度对接，配合推动跨层级、跨部门、跨区域的业务协同，推动政务服务跨域通办，逐步解决数据碎片化问题。

第三节 推动人社领域公共服务均等化建设

一、推动人社服务向基层群众延伸，织密服务网络。梳理整合基层群众办理频率高的人社服务事项，并通过窗口前移、业务下沉等方式将事项进一步集中至各街道办事大厅，同时加强自助终端在社区、工业园区的应用部署，推进人社政务服务向国有商业银行等综合智能自助终端延伸，促进人社服务朝着事项更集成、服务更规范、办事更便捷的方向发展，最终实现服务人群全覆盖。

二、关注特殊群体的服务需求，兜住民生底线。设置老年人专座和服务专窗，对年事已高或行动不便老年人可不取号直接优先办理业务。打破服务界限范围，对高龄老人、工伤人员、孕妇、残疾人等不便出门的特殊群体提供上门服务，缩短服务距离。积极探索残疾人等特殊群体的网办方式，在政务服务平台中设置授权代理、亲友代办等功能，方便不使用或不会操作智能手机的特殊人群网上办事。

三、及时打通人社服务堵点难点，优化服务体验。依托政务服务“好差评”系统，打通企业、群众对人社政务服务的评价渠道，从服务对象的“好差评”中对标找差距，确保差评件件有整改、有反馈，推动形成愿评、敢评、评了管用的社会共识。全面推行网上信访工作，建立领导包案督办和包案化解等责任信访工作制度，推动信访问题及时就地解决，严格信访工作责任追究，完善法定途径分类处理的信访机制，着力打造阳光信访、责任信访、法治

信访。

专栏 天河区人社领域服务企业优化营商环境提质工程
围绕稳就业、引人才、促和谐、优服务，打造最便捷的营商环境，力争实现“零遗漏推送政策”“零差错咨询”“零材料申请”“零等待出结果”“零跑动办理”“零容忍监管”： “零遗漏推送政策”：依托省政务服务平台、人社大数据筛选各类业务的服务对象，精准推送政策，确保服务对象全覆盖， “零差错咨询”：在省政务服务平台、政务新媒体、自助终端建立智能咨询系统，精确解答业务办理、政策文件咨询。 “零材料申请”：推出一批“零材料申请”业务，只需进行身份验证即可申请。 “零等待出结果”：深入实施“人社服务快办行动”，继续压缩业务办理时间，推出一批“秒办”业务”。 “零跑动办理”：高频业务实现全流程网办、掌上办、指尖办，企业群众足不出户即可办理业务。 “零容忍监管”：依托“互联网+监管”系统，对社保数据、企业数据动态跟踪和分析，加强对社保基金、企业劳动关系、人力资源市场的监管。

第十章 保障机制

“十四五”时期人力资源和社会保障事业高质量发展任务艰巨、使命光荣。要多措并举，广泛发动各方力量，完善资金投入、人力资源、数据等各项保障措施，突出重点、统揽全局，推动规划确定的各项目标任务落实落地。

第一节 全面加强党的领导

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实新时代党的建设总要求，毫不动摇坚持和加强党的领导。严明政治纪律政治规矩，严肃党内政治生活，坚持全面从严治党，

健全权力运行和监督制约机制，严格执行民主集中制，严格落实重大行政决策程序，营造风清气正的政治生态。强化理论武装，坚持“大学习、深调研、真落实”，弘扬“闯”的精神、“创”的劲头、“干”的作风，不断提高驾驭纷繁复杂局势的能力。

第二节 强化法治建设

深入学习贯彻习近平法治思想，严格遵守宪法、法律。完善人力资源社会保障领域政策法规体系，强化行政规范性文件管理。推进行政执法“三项制度”（即行政执法公示制度、行政执法全过程记录制度和重大执法决定法制审核制度）。健全行政复议及行政应诉工作制度，落实行政机关负责人出庭应诉制度，严格履行生效裁判文书，主动接受司法监督。落实行政执法责任制，加强法治宣传教育，落实“谁执法谁普法”责任制，广泛宣传人力资源社会保障领域的政策法规。

第三节 加强人力资源和社会保障专业化队伍建设

按照“五湖四海、任人唯贤”原则，采取公开招聘、选调等多种方式，不断引进政治标准高、能力素质强、作风要求严的优秀人才充实到人力资源社会保障系统中来，充实就业创业、社会保险、人事人才、调解仲裁和劳动保障监察等工作一线执法、基层服务人员力量。优化干部队伍结构，增强干部队伍活力，坚持抓好针对性培训，提高干部综合能力，促进工作提质增效。

第四节 完善规划实施机制

制定规划目标分解任务落实方案，分解落实规划确定的发展目标和主要任务，建立工作台账管理机制，准确把握规划推进的

进程，确保各时期改革任务目标明确清晰、举措具体务实、工作责任落实到位。加强财政预算与规划纲要实施的衔接协调，统筹财力合理安排财政支出。加强对本规划纲要的宣传解读，拓宽人力资源社会保障领域信息传播的新渠道和新方式，展示人社工作成果。构建人社领域各类规划政策与本规划纲要的协调协同机制，充分调动一切积极因素，广泛团结一切可以团结的力量，确保规划目标任务顺利完成。