

杭州市公共服务提升“十四五”规划
(2021—2025 年)
第二轮征求意见修改稿

委托单位：杭州市发展和改革委员会

编制单位：杭州之江经济信息研究院

2021 年 5 月 12 日

目 录

前 言.....	4
一、规划背景.....	5
（一）发展基础.....	5
（二）主要问题.....	7
（三）新机遇和新挑战.....	12
二、总体要求.....	14
（一）指导思想.....	14
（二）基本原则.....	15
（三）主要目标.....	16
三、构建普惠安全的幼儿照护体系.....	19
（一）高水平实现幼有所育.....	19
（二）加快推进幼有善育.....	22
四、提供优质均衡的现代教育服务.....	23
（一）高水平实现学有所教.....	24
（二）加快推进学有优教.....	27
五、提供便捷高效的就业创业服务.....	29
（一）高水平实现劳有所得.....	30
（二）加快实现劳有厚得.....	33
六、提供全人群全生命周期的健康服务.....	34
（一）高水平实现病有所医.....	34
（二）加快推进病有良医.....	38
七、构建暖心便民的养老服务体系.....	41
（一）高水平实现老有所养.....	42

(二) 加快推进老有颐养.....	43
八、提供更有温度的兜底保障服务.....	45
(一) 高水平实现弱有所扶.....	46
(二) 加快推进弱有众扶.....	51
九、打造舒适宜居的现代人居环境.....	52
(一) 高水平实现住有所居.....	52
(二) 加快推进住有优居.....	54
十、提供全域共享的公共文体旅服务.....	55
(一) 高水平实现娱有所乐.....	55
(二) 加快推进娱有佳乐.....	58
十一、提供安全优质的便民生活服务.....	59
(一) 高水平实现事有所便.....	59
(二) 加快推进事有优便.....	62
十二、建立健全公共服务保障机制.....	63
(一) 完善基本公共服务制度体系.....	63
(二) 强化公共服务科技支撑.....	64
(三) 加大公共服务多元供给.....	65
(四) 加强规划组织实施保障.....	66

前 言

公共服务是由政府主导、社会力量参与，与经济社会发展水平相适应相协调的社会民生服务，公共服务包含基本公共服务与非基本公共服务、制度改革建设与服务供给能力等方面内容。推进公共服务提升是保障和改善民生的重要内容，对于促进社会公平正义、增进民生福祉、增强全体人民在共建共享发展中的获得感、加快建设社会主义现代化国际大都市，都具有十分重要的意义。

“十四五”时期是杭州市在高水平全面建成小康社会的基础上，乘势而上开启高水平全面建设社会主义现代化新征程的第一个五年，也是加快公共服务现代化走前列、确保实现共同富裕的关键时期。依据《关于建立健全基本公共服务标准体系的指导意见》（中办发[2018]55号）、《浙江省关于建立健全基本公共服务标准体系的实施意见》、《浙江省公共服务提升“十四五”规划》、《杭州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》、《杭州市社会发展“十四五”规划》等文件精神，制定本规划。本规划是杭州市“十四五”乃至更长一段时期推进公共服务体系建设和提升的综合性、基础性、指导性文件。

实施范围：杭州市全域；实施期限：2021-2025年，远景展望至2035年。

一、规划背景

（一）“十三五”时期基本公共服务总体成效

“十三五”期间，我市坚持普惠性、保基本、均等化、可持续方向，以清单化、标准化、制度化推进基本公共服务均等化各项任务和工作举措，《杭州市社会发展（基本公共服务均等化）“十三五”规划》发布实施，涵盖基础教育、就业创业服务、社会保障、基本住房保障、基本健康服务、基本公共文化服务、环境保护服务、社会治理服务等八大领域的基本公共服务体系更加完善，基本公共服务标准化、均等化水平走在全国、全省前列。

1. 基本公共服务规划目标全面完成。全面落实“十三五”时期杭州市基本公共服务清单的8大类125个便民惠民项目，各项目标得以顺利完成。社会兜底进一步完善，2020年市区企业退休人员平均养老金水平提高至3272.86元/月，市区（不含临安区）城乡居民基础养老金标准提高到240元/月，城乡居民最低生活保障标准不断提高，目标人群覆盖率达到100%。现代教育进一步均衡，全市小学、初中生均日常公用经费预算安排标准均达到或高于省基准定额小学650元、初中850元，学前三年入园率达到99.1%，九年义务教育巩固率维持在100%，各项教育补助政策全面落实。健康服务进一步优化，5岁以下儿童死亡率2.78%，婴儿死亡率1.79%，孕产妇死亡率1.69/10万，均保持在较低水平；初步建立婴幼儿照护服务体系，2020年民生实事新增婴幼儿照护服务机构70家，新增托位2626个。就业规模进一步扩大，“十三五”期间，全市城镇新增就业人数累计199.70万人次，城镇登记失业率控制在3%以下，城镇零就业

家庭实现“基数归零、动态归零”。社会治理进一步增强，生产生活安全保障有力，环境质量稳中有升，截至2020年底，全市道路交通事故同比下降21.92%，亿元生产总值生产安全事故死亡率0.0145，工业固体废弃物综合利用率达到97%，环境空气优良比例达到91.3%。

2. 基本公共服务领域亮点频现。“十三五”期间，我市坚持以人民为中心的发展思想，聚焦办好民生实事，主动回应关切、务实解决难题，扎实推进民生福祉、促进文化兴盛，连续获得“中国最具幸福感城市”称号，成为全国唯一连续十四年入选的城市，人民群众获得感、幸福感、安全感进一步增强。基本公共服务实现度走在全省前列，其中2017年度基本公共服务均等化实现度为95.5%，位居全省第一。以家政服务试点建设为契机，推进家政服务业提质扩容“领跑者”行动，实现家政服务业高质量发展；坚持需求导向，聚焦人民群众关注的重点和难点，打造课后服务、嵌入式幼儿园等创新性基本公共服务；坚持项目引领，推进学校建设、医院建设、文体养老住房交通等大型重点基础设施建设重点工程。

3. 基本公共服务机制全面完善。立足民生需求，以公共教育、就业创业、社会保障、健康服务等八大板块为框架，基本构建形成了季度开展社会发展监测，年度推进工作盘点与计划制定工作的体制机制保障，定期发布任务和总结情况。建立全市基本公共服务领导小组，协调推进联席会议、更新联络员名单等工作机制持续完善。公共服务领域财政支出不断增长，确保每年一般公共预算新增财力三分之二以上用于

民生，五年累计民生投入 6750 亿元。

（二）基本公共服务体系建设存在的主要问题

1. 基本公共服务供需结构性矛盾仍然存在。随着常住人口机械净流入量不断加大，主城区教育、医疗、养老等重点领域的基本公共服务逐渐处于紧平衡状态。学龄人口增长较快，基础教育配套压力不断显现，尤其是学前和高中教育资源供需矛盾较为集中。基层诊疗服务能力有待提升，基层医疗机构存在医疗服务项目局限、医疗业务水平不高、公共卫生应急处置能力薄弱、持续质量改进长效机制不健全等方面短板。部分偏远乡镇养老设施资源闲置、利用率不高问题依然存在，社区居家养老服务照料中心可持续发展机制尚未建立、有效运营率低，社区居家养老的基础地位尚未夯实。

2. 基本公共服务区域不平衡问题依然突出。从财政投入看，由于区县市发展不平衡不充分，区域间民生支出保障能力也不够均衡。从服务保障看，医保、基础养老金、低保标准等社会保障在逐步推进市区一体化的同时，市区与西部三县市的差距仍比较大。从设施供给看，区县市之间在教育、医疗、文体、养老等基本公共服务领域存在资源供需不匹配、设施服务质量差距较大等问题，西部三县市基本公共服务设施配套相对弱化，主城区与萧山、余杭、富阳、临安、钱塘新区之间的差距犹存，尤其是余杭、钱塘新区等人口净流入大区明显存在服务配套滞后的情况。

3. 基本公共服务标准化建设仍然有待加强。在标准制定、实施、应用、宣传，以及标准水平城乡均衡、动态调整、监测

评估方面探索创新不足。基本公共服务供给模式单一，行业组织、社会力量参与基本公共服务的路径不够通畅、参与度有待提高，政府购买基本公共服务机制不够健全，政府与社会资本合作模式尚未建立。基本公共服务资源和信息共享不够充分，由于覆盖面广、涉及管理部门较多，目前尚未实施基本公共服务设施资源数据统一归集利用，部门信息壁垒没有完全打破。

表1 “十三五”时期杭州市基本公共服务主要指标完成情况

领域	序号	指标	2020年规划目标	2020年实际情况	是否完成	属性
基本公共教育	1	九年义务教育巩固率 (%)	100	100	是	约束性
	2	高中段教育入学率	99.5 以上	99.6	是	预期性
	3	学前三年入园率 (%)	99 以上	99.15	是	预期性
基本就业创业	4	城镇登记失业率 (%)	<4	2.42	是	约束性
	5	城镇新增就业人数 (万人)	[85]	[199.7]	是	约束性
	6	企业劳动合同签订率 (%)	98	99.4	是	预期性
基本社会保障	7	基本养老保险参保率 (%)	保持在 95% 以上	98.95	是	预期性
	8	基本医疗保险户籍人口参保率 (%)	保持在 98% 以上	应保尽保	是	预期性
	9	每千名老年人拥有社会养老床位数 (张)	50	71	是	预期性
	10	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴覆盖率 (%)	100/98	100/100	是	预期性
	11	最低生活保障标准 (每人/每年元)	10584	主城区： 13224 桐庐、建	是	预期性

				德：10584 淳安： 11460		
基本健康服务	12	人均预期寿命（岁）	82	83.12	是	预期性
	13	每千人医疗床位数（张）	8.11	8.27	是	预期性
	14	每千人执业（助理）医生和注册护士数（人）	4.50/4.95	4.73/5.31	是	预期性
	15	经常参与体育锻炼人数（%）	42	44.7	是	预期性
	16	人均体育场地面积（平方米）	2.0	2.1（2019年）	是	预期性
基本生活服务	17	城镇住房保障受益覆盖率（%）	23	27	是	约束性
	18	城市公共交通服务指数（用户满意度指数）	90	92.5	是	预期性
	19	农村公路等级化率（%）	100	100	是	预期性
	20	具备条件建制村客运车辆通达率（%）	100	100	是	预期性
基本公共文化	21	广播、电视综合人口覆盖率（%）	100	100	是	约束性
基本环境保护	22	地表水断面 I-III 类比率（%）	≥92.3	100	是	约束性
	23	地表水交接断面水质达标率（%）	78.9	100	是	预期性
	24	城市（县城）污水集中处理率（%）	≥95	98.41	是	约束性
	25	县级以上城市集中式饮用水水源地水质达标率（%）	100	100	是	预期性
	26	农村生活污水有效治理建制村覆盖率（%）	-	94.98	是	约束性
	27	城市空气质量优良天数比例（%）	76.7	91.3	是	约束性

基本公共安全	28	主要食品检验合格率 (%)	-	98.2	是	预期性
	29	主要药品检验合格率 (%)	-	98.7	是	预期性
	30	公众食品安全满意率 (%)	-	84.18	是	预期性
	31	公众药品安全满意率 (%)	-	96.9	是	预期性
	32	亿元生产总值安全事故死亡率 (人/亿元)	<0.047	0.011	是	约束性

注：[]内数据为5年累计数。

（三）“十四五”时期公共服务提升面临的主要形势

1. 面临四大新机遇

——**大战略实施机遇**。国家相继出台《关于建立健全基本公共服务标准体系的指导意见》、《加大力度推动社会领域公共服务补短板强弱项提质量促进形成强大国内市场的行动方案》等文件，提出到2025年，要全面建立系统完善、层次分明、衔接配套、科学适用的基本公共服务标准体系；并围绕教育、医疗、养老、社会福利、就业创业、公共文化、公共体育、残疾人等8方面明确10条行动任务。国家层面引领性实施方案对于新时期推进公共服务体系建设和提升、加强民生兜底保障能力、增进全体人民的获得感和幸福感具有重要意义。

——**新技术应用机遇**。“十四五”时期，新一轮科技革命和产业变革加速演化，物联网、大数据分析、人工智能和区块链等信息领域新兴技术呈现出前沿性、颠覆性以及巨大的发展潜力。围绕“数智杭州宜居天堂”发展导向，把握打造数字变革策源地、加快构建万物智联数字社会的契机，通过加大公共服务与云计算、大数据、物联网、人工智能等新技术的融合，拓展城市大脑场景应用，构建公共服务供需平台，实现服务资源的科学合理配置与供给，在更高层次上实现公共服务提升发展。

——**区域一体化机遇**。新时期，我国区域协调发展战略进入深化实施阶段，都市圈、城市群发展将进一步发挥集聚效应，支撑新一轮经济增长。“十四五”时期，杭州将深入实施长三角区域一体化发展国家战略，主动服务借力大上海，全面深化公共服务领域合作；高水平打造杭州都市区、都市圈，加快跨市域一体

化合作先行区建设，推进民生互通。实施区域一体化战略能够更好推动公共服务资源引进与合作，促进公共服务补短板、强弱项，提升服务供给水平，实现公共服务在全人群、全区域范围内均衡发展。

——**消费大提升机遇**。“十四五”时期，国家提出构建国际国内双循环新发展格局，坚持扩大内需，形成强大国内市场。在立足国内市场、畅通国内大循环背景下，人民群众更加迫切期盼优质化、特色化、个性化、权益化的高质量公共服务产品，把握居民消费升级、服务消费潜力不断释放的契机，着眼于托幼、教育、医疗、养老等领域全面提升公共服务质量，加快实现基础教育、医疗健康、文化体育、就业创业等公共服务优质化、普惠化、便捷化，更好满足居民消费需求、增强民生福祉，构建基于高质量全生命周期的公共服务体系。

2. 面临三大新挑战

——**财政压力加大的挑战**。当前及今后一段时期，在经济增速趋缓、减税降费加力、疫情防控常态化的大背景下，收入端平稳可持续增长存在较大不确定性。支出端面临高质量筹备亚运会、科技创新、产业发展、人才引育、“三名工程”、民生实事、乡村振兴、轨道交通及快速路网建设等增支需求，中长期收支平衡矛盾突出。持续优化支出结构、统筹整合存量资金、综合运用多种财政政策工具，多渠道拓展资金来源，保障公共服务投入将成为新时期重要任务。

——**人口总量激增的挑战**。“十四五”时期，杭州将坚持数字赋能产业变革，全面提升制造业数字化水平，大力发展电子商

务、视觉 AI、人工智能、云计算、大数据、物联网、区块链等数字产业集群，加快推进城市国际化和新型智慧城市建设，城市发展对人口依然具有较强吸引力，人口总量在未来五年将呈现持续净流入态势，宽松、包容的人口政策导向也将进一步吸引人口流入。人口规模持续扩大，尤其是“一老一少”福利型人口增长，一定程度加大公共服务供给压力。

——**人民需求不断增长的挑战**。当前，杭州市人均可支配收入已突破 6 万元，人均消费支出已达 3.8 万元，人均生产总值超过 2 万美元，已达中等发达经济体水平，中等收入群体不断扩大，城乡共同富裕走在全国前列。“十四五”时期，我市在高水平全面建成小康社会的基础上进入了新发展阶段，社会主要矛盾已转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分发展之间矛盾。新发展阶段的到来对公共服务高质量发展提出更高要求，人民群众对健康、居住、就业、生活、社会信心方面需求将发生深刻变化，人民群众更加迫切期盼优质化、特色化、个性化、权益化的高质量公共服务产品。

二、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入贯彻第十四次党代会精神，以高水平开启社会主义现代化建设新征程为起点，锚定共同富裕方向，以高质量发展为主题，以供给侧结构性改革为主线，以改革开放创新和数字治理为动力，切实解决发展不平衡不充分的突出问题，全面实现公共服务体系各项指标

任务国内领先、省内一流，大力补齐基本公共服务短板、完善基本公共服务标准体系制度设计，增强非基本公共服务弱项，形成高质量公共服务体系，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感，为我市打造“数智杭州·宜居天堂”，加快建设成为社会主义现代化国际大都市提供有力支撑。

（二） 基本原则

——坚持人民至上、全民共享。强化人民主体地位，锚定共同富裕方向，切实解决发展不平衡不充分的突出问题，把增进人民福祉、促进人的全面发展作为基本公共服务均等化、标准化发展的出发点和落脚点，着力保障和改善民生，维护社会公平正义，确保全体市民平等享有基本公共服务的权利。

——坚持城乡一体、标准发展。主动适应新型城镇化和城市人口总量增长趋势，以城乡区域大统筹推进共同富裕，进一步缩小城乡间、区域间、群体间的公共服务差距。将基本公共服务标准化理念全面融入政府治理，标准化手段得到深度应用，基本公共服务标准更加科学、完善。

——坚持政府主导、社会协同。确立政府在实施基本公共服务各项工作过程中的主体地位，全面深化改革，厘清政府职能边界，强化政府公共服务的保基本职能。创新服务供给模式和资金保障方式，有效整合社会资源，引导社会多方参与公共服务供给，丰富服务产品、创新服务方式。

——坚持数字赋能，服务高效。以数字化融合打造公共服务场景，持续推动公共服务数字化转型全方位先行实践，依托整体智治示范区建设，厚植并发挥杭州打造全国数字经济第一城、数

字治理第一城的先发优势，提升公共服务机构管理水平，提高公共服务供给效率。

——**坚持开放合作、动态调整**。主动顺应长三角区域一体化趋势，积极融入和服务国家战略，以开放包容姿态促进公共服务领域的跨区域交流与合作。因地制宜细化完善具体实施配套标准，加强全局性谋划、整体性推进，针对公共服务内容适时进行动态调整。

（三） 主要目标

到 2025 年，我市公共服务体系内容更加丰富，服务产品更加多样，服务能力明显增强，体制机制不断健全，公共服务供给更加优质均衡。保障范围上，公共服务覆盖范围向基层和农村延伸、向边远地区和生活困难群众倾斜，实现常住人口全覆盖。供给标准上，基本公共服务标准化水平持续提升，城乡区域一体化配置公共服务资源格局基本形成，公共服务发展水平继续位居全国全省前列。落实机制上，基本公共服务均等化、标准化理念全面融入政府治理，标准化手段得到深度应用。体系建设上，系统完善、层次分明、衔接配套、科学适用的公共服务体系全面建立，广大群众特别是残疾人、老年人、贫困家庭等弱势群体享受公共服务水平显著提升。

到 2035 年，公共服务监督评价更加规范，资源配置更加科学，服务供给更加公平，市区财政事权和支出责任划分更加清晰合理。公共服务区域之间、部门之间、群体之间政策实施的体制机制障碍基本破除，统筹协调、运行高效、多元共治的公共服务管理体制全面形成。以城乡区域大统筹推进共同富裕，有效解决

发展不平衡不充分问题，现代化高质量公共服务体系全面建成。

表2 “十四五”公共服务提升主要指标目标表

分类	序号	指标名称	2020年数值	2025年目标	2025年全省目标	
幼儿照护服务	1	3岁以下婴幼儿托育机构覆盖率(%)	-	>50	>50	
	2	每千人口拥有3岁以下婴幼儿托位数(个)	2	3.5以上	3.5以上	
	3	婴幼儿健康管理率(%)	95	>95	>95	
	4	婴幼儿照护服务机构从业人员持证率(%)	-	>80	>80	
	5	3岁以下婴幼儿家长科学育儿知识普及率(%)	-	>85	>85	
	6	3岁以下婴幼儿发育定期筛查率(%)	84.7%	>85	>85	
现代教育服务	7	普惠幼儿园(含公办园)比例(%)	89.55	保持在90以上	90	
	8	全国义务教育优质均衡发展县(市、区)比例(%)	因行政区划原因,数据暂无法确定		60	
	9	持证适龄残疾儿童少年入学率(%)	学前段	92	96	>90
			义务段	99	>99	>98
			高中段	90	94	82
10	高等教育毛入学率达到(%)	70.04	73	67		
11	高水平大学数量	1	3	10		
就业创业服务	12	新增城镇就业人数(万人)	[199.7]	[125]	-	
	13	工伤保险参保人数(万人)	633	648	-	
	14	失业保险参保人数(万人)	523	538	-	
医疗健康服务	15	每千人口拥有医疗机构床位数(张)	8.1(2019年数值)	8.5	7.5	
	16	每千人口拥有执业(助理)医师数(常住人口)(人)	4.73(2019年数值)	4.8	4.3	
	17	每千人护士数(人)	5	5.5	5	
	18	重大慢病过早死亡率(%)	6.93	<8.5	<8.5	
	19	传染病收治能力(床/万人口)	1.43	1.5	1.5	
	20	人均预期寿命(岁)	83.12	83.88	80以上	
	21	基本医疗保险户籍人口参保率(%)	99.58	99以上	99以上	
22	县域就诊率(%)	90以上	90以上	-		
养老服务	23	养老机构护理型床位占比(%)	55	58	>58	
	24	每万老年人拥有持证养老护	20	25以上	>25	

		理员数（人）			
	25	基本养老保险参保人数（万人）	833	863	-
	26	基本养老保险参保率（%）	98.95%	>95	>95
	27	老年人健康管理率（%）	74.36	>72	>72
	28	社区级居家养老服务照料中心数覆盖率（%）	96.7	100	-
	29	农村地区照料中心数覆盖率（%）	97.8	100	-
现代宜居服务	30	城镇住房保障受益覆盖率（%）	27	30	25
	31	开工城镇棚户区改造安置住房（含货币化安置）套数（万套）建委	6.0	6.3	-
	32	城市空气质量优良天数比例（%）	91.3	省下达目标	>90
	33	达到Ⅲ类及以上水质断面比（%）	98.1%（特指市控断面）	>96%（特指市控断面）	>95（特指省控断面）
	34	森林覆盖率（%）	66.9	66以上	61.5
	35	人均公园绿地面积（平方米）	12.63	15	15
文体旅服务	36	人均体育场地面积（平方米）	2.1（2019年）	2.6	2.8
	37	国民体质合格率（%）	93.8（2019年）	94.5	94.5
	38	经常参加体育锻炼人数比例（%）	44.7（2019年）	>45	>43.5
	39	文化产业增加值占GDP比重（%）	14.2	8	8
	40	旅游休闲产业增加值占GDP比重（%）	6.2	>7	8
	41	国家全域旅游示范区验收标准的县（市、区）（%）	46.2	70	70
	42	人均公共文化设施面积（平方米）	尚未出台	尚未出台	-
兜底保障服务	43	最低生活保障标准（每人/每年元）	10584	>14000	>14000
	44	困难残疾人生活补贴覆盖率（%）	99	>99	>99
	45	重度残疾人护理补贴覆盖率（%）	99	>99	>99
	46	残疾人专业托养机构覆盖率（%）	80	>90	>90
	47	每万人持证社会工作专业人	14	20	20

		才数(人)			
安全生活 服务	48	亿元GDP生产安全事故死亡率(人/亿元)	<0.011	<0.01	<0.01
	49	基本药物抽检合格率(%)	98.7	99.5	99.5
	50	药品安全公众满意度(%)	96.9	97.6	90
	51	每万人拥有律师数(个)	9.65	11	-

三、构建普惠安全的幼儿照护体系

遵循婴幼儿成长特点和规律，坚持政府引导、家庭为主、多方参与、安全健康、普惠可及，打通生命全周期服务管理“最初一公里”，推动“医、养、教”融合，形成“养育为主、医疗护航、教育支持”的托育照护服务链。

(一) 高水平实现幼有所育

1. 提高优生优育服务水平。继续深入实施“母婴保健工程”和“妇女健康促进工程”。推进优生优育全程服务，完善婚前、孕前、孕期、新生儿和儿童等各阶段的出生缺陷防治体系，预防和减少出生缺陷，提高出生人口素质。加强新生儿出生缺陷病例的随访、确诊、治疗和干预，加强出生缺陷防治科研，逐步扩大筛查病种，提高确诊病例治疗率。定期开展城乡妇女妇科病普查，扩大宫颈癌和乳腺癌筛查的覆盖面。提高避孕节育服务范围和质量，保护生育力。完善生育保险制度，扩大生育保险“非职工”和农村覆盖范围，建立以基本医保为主体、生育补贴等多种形式为补充的多层次家庭生育保障体系。配合实施浙江省试点扩大税收专项扣除方案适用范围和抵扣额度，增加三岁以下婴幼儿照料家庭的个人所得税专项扣除。“十四五”期间，保持我市孕产妇、婴儿及5岁以下儿童死亡率继续稳定在低水平上，孕产妇死亡率控制在7/10万以下，5岁以下儿童死亡率控制在5‰以下，婴儿死亡率控制在3.5‰以下，产前筛查率达到90%以上，新生儿先天性

心脏病筛查率达到90%以上。

2. 提高婴幼儿健康管理水平。为婴幼儿提供全方位、全周期、全程化的健康管理服务，全面推广使用母子健康手册APP，打造智能化的母子健康移动服务平台，推进婴幼儿健康服务动态管理和信息互联互通。为家长及婴幼儿照护者提供婴幼儿早期发展指导服务，通过高危儿管理、婴幼儿生长发育、婴幼儿营养等方面的监测、综合指导和干预，促进婴幼儿体格、心理、认知、情感和社会适应能力的全面发展。推进孕产保健、新生儿访视和婴幼儿定期健康检查，加强婴幼儿发育监测和筛查评估。到2025年，婴幼儿发育定期筛查率力争到达85%以上，婴幼儿健康管理率达95%以上。规范、保障免疫规划疫苗供应，提升预防接种管理质量，到2025年，国家免疫规划疫苗接种率以乡（镇）为单位达到95%以上。

3. 提升家庭科学育儿水平。引导树立“家庭是婴幼儿养育照护的主要场所”，强化“儿童养护人是儿童健康管理第一责任人”理念。完善妇女产假和配偶陪护假制度，保障法定政策的落实，探索增设父母育儿假，建立与产假、育儿假制度相衔接的配套政策。鼓励用人单位为家庭婴幼儿照护创造便利条件，鼓励企业为有幼儿照料需求的员工实行弹性工作制。健全覆盖城乡的科学育儿指导服务网络，倡导以家庭养育为主，广泛传播科学育儿知识，让每个婴幼儿家长都能便捷化、多渠道接受科学育儿专业指导服务。到2025年，婴幼儿家长科学育儿知识普及率达90%以上。

4. 加强弱势儿童照护服务。实施困境儿童分类保障制度，优先将父母双方无法或无能力履行抚养和监护责任的事实无人抚

养困境儿童以及贫困家庭的重度残疾、患重病和罕见病儿童纳入儿童福利保障范围，对受艾滋病影响儿童和服刑人员未成年子女实施过渡性抚养，对困境儿童实行信息动态管理。全面推进儿童福利指导中心建设，强化儿童福利服务工作站（点）职能，加强儿童福利督导员队伍建设，有条件的地方探索建立“儿童之家”（儿童福利服务工作室），未成年人救助保护机构全部实体化运行。完善残疾儿童的普惠型救助制度。优化残疾儿童筛查、诊断、治疗、康复一体化机制，建立残疾报告和信息共享制度。完善流动留守儿童的关爱保护机制，完善16周岁以下流动儿童登记管理制度，健全以社区为依托，面向流动人口家庭的管理和服务网络，保障流动儿童公平享受教育、医疗保健等基本公共服务。健全农村留守儿童关爱服务体系，保障留守儿童基本生活，加强对留守儿童心理和行为的指导，提高留守儿童家长的监护责任意识。

专栏 1：“幼有所育”服务项目和内容

1. **孕产妇健康服务。**免费建立保健手册，免费提供健康教育、健康检查、风险评估和咨询指导等孕优生服务；为常住人口中孕产妇规范提供孕期保健、产后访视及健康指导等服务。

2. **生育保险。**基金支付生育期间的医疗费和生育津贴，生育津贴按职工所在用人单位上年度职工月平均工资计发。用人单位按照不超过工资总额 1%的比例缴纳生育保险费。

3. **预防接种。**免费接种国家免疫规划疫苗，在重点地区，对重点人群进行针对性接种。

4. **儿童健康管理服务。**对 0-36 个月儿童，每年提供 2 次中医调养服务，向儿童家长教授儿童中医饮食、起居指导和穴位按揉方法；免费建立保健手册，开展新生儿访视、儿童保健、生长发育与监测、营养与喂养指导、儿童早期发展、儿童心理行为发育评估与指导等服务，加强儿童视力、听力和口腔保健。

5. **计划生育生殖健康促进计划。**免费提供青春期健康教育、生殖健康教育、咨询服务。

6. **优生优育技术服务。**免费提供孕前优生健康检查、随访及优孕优生优育咨询等服务；提供免费放置宫内节育器手术和放置皮下埋植剂手术及技术常规所规

定的各项医学检查、便民发放免费避孕药具；提供计划生育技术指导咨询服务、计划生育相关的临床医疗服务、符合条件的再生育技术服务和计划生育宣传服务

7. 困境儿童分类保障。提供基本生活、基本医疗、教育等服务。对事实无人抚养困境儿童、低保和低保边缘家庭的未成年人、重度残疾人和三、四级精神、智力残疾人按照散居养育孤儿的标准发放。对贫困家庭的重病和罕见病儿童等其他类型的困境儿童的保障视当地实际情况而定，可参照事实无人抚养困境儿童的标准发放。

8. 农村留守儿童关爱保护服务。提供家庭监护监督、学校教育关爱、村民排查探访、社会力量关爱、救助保护等服务。

（二）加快推进幼有善育

1. 发展普惠型婴幼儿照护服务。形成“政府引导、家庭为主、多方参与、规范管理”的多元化供给格局，在城乡社区全面推广婴幼儿成长驿站建设，以公办民营、民办公助、单位自建等形式，鼓励多方力量举办婴幼儿照护服务机构。分类分步逐年推进幼儿托育服务，在新建商品房及回迁安置房集中的开发建设区域，安排幼儿托育服务建设用地，配置建设相应规模的托育设施。鼓励有条件的幼儿园开设托班，支持民办幼儿园利用存量资源开设托班，增加普惠性托育服务资源供给。“十四五”期间，乡镇（街道）婴幼儿照护服务机构覆盖率、幼儿园托班设置率、婴幼儿入托率明显提高。

2. 推动托育服务规范发展。建立并完善促进婴幼儿照护服务发展的政策法规体系、标准规范体系和服务供给体系，重点将3岁以下婴幼儿托育设施建设纳入社区规划。加快婴幼儿照护服务机构专业化、规范化建设，完善婴幼儿照护服务机构及设施建设相关规范和服务标准，健全婴幼儿照护服务机构管理规范 and 配套支持政策，保障托育行业规范有序发展。制定存量房屋和设施改造提升为托育场所设施有关建设标准、指南和实施办法，推进公共场所母婴设施配置全覆盖。严格实行婴幼儿照护服务工作人员

持证上岗制度，加强从业人员学历教育和在职培训，贯通职前职后培养。到 2025 年，全市婴幼儿照护服务机构从业人员持证率达 90%以上。

3.推进智慧托育服务建设。建立智慧托育服务体系，提供智能化托育服务。通过建设托育信息管理平台，对接妇幼健康信息系统，信息化管理托育机构的申办过程、在线监控、综合监管、信息公开、诚信记录、人员信息以及业务数据等，推进“一表申请、一窗受理、一站服务”，简化托育机构设置审批流程，加强部门间信息沟通，推进监管事项优化整合，建立更加便捷的移送、查处、反馈机制。

专栏 2：托育照护服务重大改革和政策

1.推进托育服务能力提升。加快托育服务队伍建设，加快培养育婴、保育、保健等专业人才，鼓励幼教人员到婴幼儿照护服务机构从业，支持儿童保健人员为婴幼儿照护服务机构提供指导和服务。依法落实从业人员职业资格准入和持证上岗制度，加强法律法规、职业道德、安全教育、从业技能等方面的继续教育。

2.增加托育服务供给。持续发展产业园区嵌入式托育机构，鼓励有条件的民营幼儿园开设托班，推进托幼一体化服务。

3.3岁以下婴幼儿家庭养育照护支持工程。构建覆盖城乡的家庭养育支持体系。2022年，婴幼儿照护服务机构社区覆盖率有所提高，服务能力有所提升，服务需求得到初步满足；每千名3岁以下婴幼儿拥有1家成长驿站，50%以上街道和乡镇拥有1家示范型的婴幼儿成长驿站。到2025年，婴幼儿照护服务的政策体系、标准规范体系和覆盖城乡的服务体系基本健全，服务能力明显提升，广大家庭的婴幼儿照护服务需求得到进一步满足；每千名3岁以下婴幼儿拥有2家成长驿站，每个街道和乡镇有1家及以上示范型的婴幼儿成长驿站。

四、提供优质均衡的现代教育服务

多渠道增加教育资源供给，促进学前教育、义务教育、高中教育、职业教育、高等教育等各类教育布局优化、协调发展，提

升适应终身学习需要的教育服务支撑能力，为每一位适龄人口提供更优质教育资源、更公平的学习机会，建设教育强市杭州样本。

（一） 高水平实现学有所教

1. 促进学前教育优质普惠发展。健全覆盖城乡的学前教育公共服务体系，抓好城镇小区配套幼儿园建设和农村幼儿园建设，均衡配置学前教育资源，大力发展等级幼儿园，推进城乡学前教育共同体建设。建设公办幼儿园或公办中心幼儿园分园教学点，着力解决农村偏远地区幼儿的入园问题，满足适龄幼儿就近入园需求。健全学前教育保障机制，进一步完善公办园、普惠性民办园成本分担机制，加强幼儿园规范制定和全过程监管，稳妥实施民办幼儿园分类管理，提高学前教育质量。鼓励街道、村集体、国有企事业单位、高等学校举办普惠性幼儿园，稳妥推进各类产业园区开展嵌入式幼儿园建设试点。认真落实教师资格准入及定期注册制度，严格执行幼儿园园长、教师专业标准，全面落实幼儿园教职工持证上岗要求。切实加强对各类幼儿园监测评估，坚决纠正幼儿园“小学化”倾向。统筹安排市本级学前教育专项资金，建立健全公办幼儿园、普惠性民办幼儿园和其他非营利性民办幼儿园收费动态调整机制。到2025年，全市普惠性幼儿园在园幼儿占比达90%以上，学前三年入园率保持在99%以上。

2. 促进义务教育优质均衡发展。深化新名校集团化战略，加大市级层面对跨区域优质教育的统筹力度。积极创建全国义务教育优质均衡发展县（市、区），全面推进“互联网+义务教育”和城乡教育共同体建设，进一步推动城乡义务教育优质均衡发

展。实施公办初中提质强校行动，切实提升公办初中竞争力。稳妥推进义务教育招生入学改革。完善义务教育公办学校入学信息发布和预警机制。全面推进流动人口随迁子女居住证积分入学制度。建立健全区域义务教育生态监测发布制度，创新办学评价体系。

3. 促进普通高中教育特色发展。按照“管理不变、招生一体”的思路，继续实施六城区和新城区优质普通高中双向定额招生，积极创造条件加快市区高中招生一体化。坚持分类办学、特色发展，逐步形成区域支撑普通高中学校特色发展的分类办学机制，建设一批办学特色涵盖科技、人文、体艺、传媒、综合等多个领域的普通高中学校。充分发挥新课程新教材的学科育人优势，构建示范区“五育”并举课程群，形成科学合理的国家课程、地方课程、校本课程三级课程体系。构建规范有序、科学高效的选课走班运行机制，建立健全行政班与教学班并存的教育教学管理制度。探索实施普通高中学校教育教学质量综合评价。完善学生成长记录与综合素质评价制度。加强学生选课指导、全面实施导师制。积极推进普通高中新课程新教材国家级示范区和示范校建设。深化普通高中课程改革。深化考试招生制度改革。

4. 促进特殊教育兜底保障提升。推进学前特殊教育设点布局，优化义务教育段特殊教育办学结构，提高义务教育阶段特殊教育学校办学水平，大力发展以职业教育为主的高中阶段特殊教育，积极为残疾学生提供多样化、个性化的特殊教育服务。按标准配备特殊教育巡回指导教师、随班就读普通学校特殊教育专职教

师。进一步加强随班就读管理和送教上门服务。残疾儿童少年各学段入学率持续提高，接近普通儿童少年入学率。构建跨部门特殊教育管理机制和专业服务体系，完善残疾儿童专业服务制度，实现发现、鉴定、评估、教育教学、康复训练等一体化管理。学前教育、义务教育阶段残疾儿童参加入学评估覆盖率达100%。

专栏3：“学有所教”服务项目和内容

1. **义务教育免费。**就读义务教育学校学生，免收在校期间杂费、课本费和作业本费。

2. **义务教育学校纳入学生资助对象的学生实施生活补助。**寄宿制小学生每人每年1000元，初中生每人每年1250元；非寄宿制小学生每人每年500元，初中生每人每年625元。

3. **公用经费保障。**城乡义务教育学校生均公用经费基准定额为普通小学每生每年650元、普通初中每生每年850元。落实对寄宿制学校按照寄宿生年生均200元标准增加公用经费补助，对农村地区不足100人的规模较小学校按100人核定公用经费；义务教育阶段特殊教育学校生均公用经费应按当地普通同级学校生均公用经费的10倍以上拨付，并纳入义务教育保障体系，随班就读学生按同级特殊教育学校生均公用经费执行。

4. **就读义务教育学校纳入学生资助对象的学生实施营养改善计划（营养餐）。**每周免费提供5餐（中餐或晚餐），现行结算标准每人每年1000元。

5. **进城务工人员子女义务教育补助。**对上城区、拱墅区、西湖区、滨江区、钱塘区、名胜区、富阳区义务教育学校由市级财政按进城务工人员随迁子女学生数补助每生每年200元，区财政给予相应补助。

6. **中等职业教育免学费。**对公办中等职业学校全日制学历教育正式学籍一、二、三年级所有在校学生免除学费（非民族地区且非戏曲表演类专业学生除外，具体包括非民族地区中等职业学校设置的音乐表演、舞蹈表演、曲艺表演、戏剧表演、杂技与魔术表演、木偶及皮影表演及制作和服装表演等专业）。对民办中等职业学校学生按当地同类型同专业公办中职学校学费标准给予免除，学费标准高于补助部分，学校按规定继续向学生收取。

7. **中等职业国家助学金。**资助对象为全日制学历教育正式学籍一、二年级在校特殊专业学生和非特殊专业的纳入学生资助对象的学生，标准为每生每年2000元。

8. **普通高中国家助学金。**纳入学生资助对象的学生均可以申请国家助学金，资助标准为每生每年2000元。

9. **学前教育资助。**对在经教育行政部门审批设立的各级各类幼儿园就读的纳入学生资助对象的幼儿减免保育费。公办幼儿园符合条件幼儿按当地人民政府及

其价格、财政主管部门批准的保育费标准免交保育费；民办幼儿园符合条件幼儿按当地公办三级幼儿园保育费标准减免。

10. 义务教育免住宿费。就读义务教育段农村学校学生免住宿费；取消公办城市学校学生住宿费收费；就读义务教育民办学校纳入学生资助对象的学生按公办学校标准减免住宿费。

11. 残疾学生教育。根据需要提供送教上门、随班就读、医教结合、普通教育“卫星班”等就读服务，努力向学前和高中阶段延伸。

12. 普通高中教育免学费和代收费。纳入学生资助对象的学生免学费和代收费，免费金额按价格主管部门审批的收费标准执行。民办学校按同级同类学校公办学校学费标准减免。

13. 残疾人教育资助。切实保障各阶段残疾人教育资助政策条款实施。

(二) 加快推进学有优教

1. 提升职业教育发展内涵。推进职业教育高质量全融通发展，全面建立产教融合、校企协同育人机制，促进教育链、人才链与产业链、创新链有机衔接。实施“中职教师赋能”计划，推进“数字+”教师培养工程，形成“双师结构与双师能力”专业教学团队。实施新一轮职业教育改革，统筹和拓展职业教育资源，打造一批高水平职业院校和专业。深化技能培养周期长的专业（群）长学制办学模式改革，探索推进五年制人才培养试点，完善和扩大中职与高职一体化人才培养。积极支持高水平高等职业学校探索四年制本科职业教育。实施中职“提质赋能”计划，全面启动中职高水平学校、高水平专业的培育和建设。鼓励各级各类职业院校以股份制、混合所有制等形式，通过“引企入校”“前校后厂、前店后校”等途径，建立实习工厂、研发中心、科技创新中心等经济实体。深化产教融合、校企合作，打造一批对接省“五个一批”工程、主要服务数字经济和新制造业的产教融合项目。推进现代学徒制试点和“1+X”证书制度试点。支持职业院

校开展社会服务工作，提升职业教育社会服务能力。

2. 高水平发展高等教育。打造高等教育发展高地，持续深化“名校名院名所”建设工程，推进西湖大学、国科大杭州高等研究院、中法航空大学、浙大城市学院新校区（暂名）项目等重大项目建设。支持市属高校内涵式发展；支持西湖大学建设新型高水平研究型大学，推进云谷校区建设及启用、博士学位授权点建设；支持杭州师范大学争取博士学位授予权，加快建设全国一流大学；支持浙大城市学院争创全国百强大学。支持指导市属高校进一步优化学科专业设置，深化政产学研合作、校企合作，组建各类服务主导产业、新兴产业、特色小镇等产学研联盟和技术研发平台，谋划建设一批国家级和省级重点实验室、重大科学装置、工程研究中心、技术创新中心，从而培养全市急需紧缺领域人才，提升服务地方发展的能力。

3. 高质量发展“互联网+教育”。推进现代信息技术与中小学教育教学深度融合，加强数字化特色课程研发，强化线上资源推广应用，努力扩大优质教育资源覆盖面。发挥网络教育和人工智能优势，创新教育和学习方式。探索基于学科的课程综合化教学，开展研究型、项目化、合作式学习，更好地引导和发展素质教育。

4. 健全终身教育体系。全面推动学习型城市建设，整合优化终身教育资源，建设“互联网+”的终身学习平台，形成“人人皆学、处处能学、时时可学”的全民终身学习体系。加快研究制定新时代促进社区教育发展政策，进一步完善社区教育工作“党委领导、教育负责、部门协同、社会参与”管理体制和运行机制。

以市民数字化学习平台为基础，整合共享全市社区教育数字化资源，打造全纳、开放、共享的社区教育公共服务平台。推进市民终身学习积分体系建设，实现不同类型教育成果的相互认证和转换，激发市民参与终身学习的积极性。积极推动社区教育进农村文化礼堂（文化家园），建立一批示范性培训基地、体验基地。支持和引导职业院校、各类社会培训机构参与终身教育公共服务。整合共享全市老年教育数字化资源，开发建设“银发教育”应用场景，切实提高老年教育的参与面与活跃度。

专栏 4：现代教育服务提升重大工程

1. 新时代教师队伍建设工程。健全师德师风建设长效机制，完善名师培养长效机制。拓宽高层次、紧缺学科（专业）教师招聘渠道，提高高层次学历教师的比例。强化教师编制保障。建设教师资源信息资源库。深化教师职称和岗位评聘制度改革。

2. 教育信息化建设工程。推进“智安校园”创建。推进信息技术与教育教学的深度融合。构建杭州教育数据标准，建成市、区（县、市）教育大数据管理和应用平台。

3. 教育治理体系完善工程。完善教育行政权责清单。高质量推进依法治校，保障师生合法权益。全面推行学校法律顾问制度。健全学校公共安全教育机制和突发事件应急管理机制。建立健全民办教育分类管理制度。健全完善校外培训机构综合治理长效机制。

4. 深化职业教育改革发展。实施新一轮杭州职业教育改革。统筹和拓展职业教育资源，提升我市现有职业院校的教学水平，形成一批高水平、有技术、特色明显的职业院校和专业。完善和扩大中职与高职一体化人才培养，深化产教融合、校企合作，鼓励和崇尚工匠精神，推进现代学徒制试点和 1+X 证书制度试点。支持职业院校开展社会服务工作，提升职业教育社会服务能力。

五、提供便捷高效的就业创业服务

坚持就业优先导向，以创造更多就业岗位和稳定现有岗位并重，构建覆盖就业创业、职业培训、和谐劳动关系、工伤失业保险等全方位就业创业服务体系，全力促进创业带动就业，持续扩

大中等收入群体，实现更加充分更高质量的就业增收。

（一）高水平实现劳有所得

1. 持续释放“双创”动能。全力打造全国“双创”示范城，滚动实施杭向未来·大学生创业创新三年行动计划，高质量办好大学生“双创日”，促进大学生创业创新。健全创业项目库、创业导师库、创业培训师库，形成集创业项目、无偿资助、融资支持、房租补贴、创业培训等“多位一体”的政策扶持体系。依托重点产业平台、大企业、知名高校和科研院所，培育一批市场化、专业化、集成化、网络化的创业孵化场地，为创业者提供低成本、全要素、开放式的综合服务平台。探索构建政府投入专项资金、市场引入风投资金、创业担保贷款支持的多渠道创业资金投入机制，加大融资和扶持力度。以打造大学生双创生态最优市为总目标，注重整合各类资源要素，力争应届高校毕业生就业接收50万名，选拔培育杰出大学生创业人才100人，推动新建大学生创业企业1万家以上，带动就业4万人以上。拓宽灵活就业发展渠道，鼓励个体经营发展，引导网络创业，支持居家就业、远程办公、兼职就业等新就业形态。

2. 促进重点群体就业工作。坚持把高校毕业生就业作为重中之重，拓宽就业渠道，结合产业转型升级开发更多适合高校毕业生的就业岗位，支持大学生到基层和中小企业就业。统筹做好失业人员、就业困难人员、农民工、退役军人、残疾人等群体就业工作，健全就业援助制度，规范就业困难人员认定和公益性岗位开发管理，落实对就业困难人员的兜底帮扶责任。深化市域内外劳务协作，加强对口地区的就业帮扶与交流合作。实施乡村振兴

战略人社服务措施，积极支持农民工返乡入乡创业就业，为农民工提供均等化的公共就业服务和普惠性就业创业政策。

3. 加强职业技能培训工作。健全覆盖城乡劳动者的职业培训体系，聚焦重点群体和重点行业，实施职业技能提升行动，提高劳动者适应技术变革和产业转型的能力，实现产业升级和劳动者素质提高的良性互动。支持行业部门组织开展职业技能培训，鼓励各类社会培训机构平等参与政府补助培训项目的实施，强化形成多部门联动开展职业技能培训的新格局。适应新形势对职业技能培训方式改革的新要求，探索持续推行线上职业技能培训常态化开展的方法路径，积极推行企业新型学徒制培训，提高劳动者就业创业能力，以培训促就业稳就业。实施技能人才评价促进计划，进一步推进技能等级认定向杭州市全域、各行业协会、大型企业、新兴职业等的延伸和覆盖，真正使劳动者技能评价有载体、成长有通道。推进职业资格证书和学历教育学分转换互认的双证融通制度，进一步扩大适用范围。

4. 完善工伤失业保险服务。健全工伤保险和失业保险制度，为符合条件人员提供失业和工伤保险待遇，完善“补偿、预防、康复”三位一体工伤保险制度体系。强化工伤保险精准扩面，推进建筑领域按项目参保。加大大龄超龄等困难失业人员保障力度。稳步提高失业保险保障水平。

5. 促进劳动关系和谐稳定。创新劳动关系体制机制，搭建网签电子劳动合同平台，健全劳动合同制度，指导督促企业依法规范劳动合同的订立、履行、变更、解除和终止行为。健全工资集体协商和集体合同制度，不断推动扩大集体协商覆盖范围，积极

稳妥地推进行业性、区域性集体协商，努力提高集体合同质量。健全协调劳动关系三方机制，充分发挥政府、工会和企业方面代表的作用，共同研究解决劳动关系重大问题的工作机制。探索建立企业规范用工诊断评估标准，推动政府、企业和劳动者自觉执行劳动保障法律法规，促进劳动关系和谐稳定。锚定根治欠薪新目标，探索常态化、制度化、法治化、精准化欠薪治理的方法途径，巩固全市根治欠薪工作成效。推动劳动监察执法规范化、法治化、智慧化建设，完善劳动争议调解仲裁制度，建立健全集体劳动争议调处机制，不断提高调解仲裁效能。

专栏 5：“劳有所得”服务项目和内容

1. **就业服务和管理。**有就业需求的劳动年龄人口，免费享有就业政策法规咨询、职业供求信息、市场工资指导价位信息和职业培训信息、职业指导和职业介绍、就业和失业登记、人事档案管理等服务。

2. **创业服务。**有创业需求的劳动年龄人口，免费提供创业资讯指导、创业培训、项目开发、创业项目推介、开业指导、跟踪扶持等服务，提供创业担保贷款贴息、融资服务。

3. **高校毕业生就业创业服务。**为离校 1 年内未就业高校毕业生提供就业见习服务；为有需求的高校毕业生提供大中城市联合招聘服务；为有需求的高校毕业生通过高校毕业生就业创业免费基础培训服务网络平台提供就业指导和服务。

4. **就业援助。**实施优先扶持和重点帮助，免费提供政策咨询、职业指导、岗位信息、职业培训等服务；在元旦春节期间开展就业援助月行动，集中为就业困难人员提供专项服务，包括就业岗位即时服务、就业困难人员和零就业家庭认定、公益性岗位安置等服务，确保零就业家庭至少有 1 人就业。

5. **职业技能培训和技能鉴定。**城乡各类劳动者、贫困家庭子女、毕业年度高校毕业生、城乡未继续升学的应届初高中毕业生、农村转移就业劳动力、城镇登记失业人员，就业困难人员参加培训的，按实际培训天数给予一次性生活补贴。按规定机遇参加劳动预备制培训的农村学员和城市低保家庭学员一定生活费补贴；符合条件的人员免费享有职业技能培训。

6. **劳动关系协调。**提供劳动关系政策咨询、集体协商促进等服务。

7. **劳动保障监察。**为存在劳动关系的就业人员免费提供法律咨询和执法维权服务。

8. **劳动人事争议调解仲裁。**存在劳动人事关系的就业人员免费享有劳动人事

争议调解和仲裁。

9. 新市民培训。为进城落户或在城镇稳定就业的农民工免费提供城市生活、文化素质、法律知识、安全常识、健康卫生等基础素质教育培训服务。

10. 残疾人职业培训和就业服务。提供职业技能培训、创业孵化、职业适应评估、职业康复训练、求职定导、职业介绍、就业见习、职业技能鉴定、就业失业登记、劳动权益维护等服务，向就业困难者提供支持性就业、辅助性就业等服务。

11. 失业保险。对符合条件的失业人员按规定给予享受失业保险待遇，对符合条件的企业按规定给予享受失业保险费返还政策，对符合条件的参保职工按规定给予享受技能提升补贴。失业保险金标准不低于当地城市居民最低生活保障标准

12. 工伤保险。保障因工作遭受事故伤害或者患职业病的职工获得医疗救治和经济补偿，促进工伤预防和职业康复。提供工伤医疗和工伤康复待遇、伤残、护理待遇和工亡待遇等；用人单位按法律法规规定支付停工留薪期工资福利、护理费、终止或解除劳动关系后一次性就业补助金等相关待遇。

13. 劳动用工指导和保障。为用人单位提供劳动法律政策指导，帮助规范用工行为，防范用工风险，并提供集体合同合法性审查、指导经济性裁员劳动关系处理等服务。为劳动者提供劳动法律法规和政策咨询、调解仲裁、法律援助和执法维权等服务。为双方提供劳动合同示范文本。

（二） 加快实现劳有厚得

1. 全方位公共就业服务体系。优化就业服务运行机制，扩大服务供给，不断提升就业服务精准化、个性化程度，基本建立覆盖全民、贯穿全程、辐射全域、便捷高效的公共就业服务体系。加强公共就业服务平台建设，深化高质量就业社区（村）示范认定活动。加强社区（行政村）公共就业服务人员队伍建设，探索建立基层服务人员就业工作激励机制。强化劳动力资源调查统计，及时、准确掌握劳动者就业创业状况和服务需求。

2. 深化社会保障领域改革。全面实施企业职工基本养老保险省级统筹。根据部、省统一部署，稳妥实施省属国有企业退休人员移交我市社会化管理。按照“制度政策统一、基金统收统支、管理服务一体”的标准，全面做实基本医疗保险市级统筹。

统筹城乡社会保障，缩小区域差距，加快推进市域一体化社会保障体系建设。

3. 迭代完善数字就业服务。紧紧依靠数字杭州的优势，加大“不见面”办理改革推进力度，推进“一证通办”，进一步深化数字技术与人力社保各项工作的有机结合，加快大数据、云计算、移动互联网等现代信息技术的广泛、深度应用。加强就业数字平台建设，构建全市就业创业服务应用项目和就业监测平台，定期开展全市就业形势监测分析评估。加强服务事项和服务资源归集，建设全市统一的人才流量入口、人才服务超市和人才数据平台。推动部门就业数据共享汇集，打造全市就业创业数字“驾驶舱”，定期展示和分析全市就业和失业情况。

4. 建立高质量就业导向的收入分配制度。指导企业完善符合技术工人特点的工资分配制度，强化工资收入分配的技能价值激励导向。建立企业薪酬调查和信息发布制度。引导企业工资分配向高层次人才倾斜，探索实行项目工资、协议工资和年薪制等灵活多样的薪酬方式。建立健全最低工资标准与经济增长及社会平均工资增长的联动机制，稳步提高最低工资标准。

六、提供全人群全生命周期的健康服务

把人民生命安全和身体健康作为城市发展的基础目标，构建面向全民、覆盖全生命周期的健康管理体系，建立并形成覆盖城乡、功能齐全、布局合理、层次分明，达到国际标准的医疗卫生服务体系，满足人民群众日益增长的健康需求。

（一） 高水平实现病有所医

1. 构建与特大型城市相匹配的公共卫生服务体系。合理调整

基本和重大公共卫生服务项目，完善服务规范，强化绩效考核和督导评估，提高公共卫生服务的利用效率和管理效能。完善精神卫生服务网络和投入、运行、管理机制，加强市、区两级精神卫生防治机构建设。健全突发公共卫生事件应对预案体系，提升传染病监测、预警和防控能力，以及公共卫生应急处置能力，加强基层防控体系建设，继续将传染病发病率控制在较低水平，加强公共卫生机构和医疗机构即时应急联动。持续做好新冠疫情常态化防控，完善传染病疫情和突发公共卫生事件监测系统，建立智慧化预警多点触发机制。对标公共卫生应急救援主力军和国家队定位，加速推进 P3 实验室建设项目。“十四五”期间，达到优质服务基层行活动国家推荐标准的机构占 40%；基层医疗机构标准化传染病监测哨点建设全覆盖。

2. 健全基层医疗卫生服务体系。依托城市医联体、县域医共体，推动“居家有保健—首诊在社区—大病在医院—康复回社区—居家有医疗”的全周期健康管理服务体系建设，推动城市优质医疗资源有效扩容、精准下沉和均衡布局，推动医共体统筹管理下的乡村卫生一体化。健全疾控机构和城乡社区联动工作机制，加强乡镇卫生院和社区卫生服务中心疾病预防职责，夯实联防联控的基层基础。落实对开展公共卫生服务项目的补偿机制，稳定基层疾控队伍。“十四五”期间，城市医联体、县域医共体有效运行，区域服务能力明显增强，社区就诊率 65%，县域就诊率 90%。推进差异化特色诊疗，提升家庭医生签约服务内涵和质量，加强

重点人群健康管理，推广运用中医适宜技术和中医药特色服务，吸引患者留在基层。“十四五”期间，坚持质量优先，巩固并稳步扩大家庭医生签约服务覆盖面，十类重点人群签约率保持在70%以上。

3. 优化区域医疗资源布局。根据杭州“一核九星、双网融合、三江绿楔”的新型特大城市空间格局，前导规划卫生服务资源配置，持续优化医疗服务体系，形成“众星拱月”的卫生健康机构发展形态。六个主城区医疗卫生设施在现有基础上，医院以存量调整为主；四大新城及钱塘区根据服务人口规模，大力加强医疗卫生资源供给，分别新建至少1所三甲综合医院和若干特色专科医院；三县（市）医疗卫生设施建设以提升服务水平为重点，对现有规模不达标的设施进行迁、扩建，补充完善基层卫生服务设施。加快推进市一医院新院区、市西溪医院二期、市九院二期、市第二公共卫生中心、市第十医院、市老年病医院综合楼、市七医院浙西二期建设和市肿瘤医院、市职业病防治院迁建工程。完善社区卫生服务中心、乡镇卫生院以及村卫生室（社区卫生服务站）规划布局，以迁建、改扩建等形式，促进基层医疗机构硬件提升。关注淳安偏远山区乡镇卫生院建设，支持中心村卫生服务机构标准化建设。“十四五”期间，村卫生室规范化率90%，鼓励有条件的基层医疗机构积极建设社区医院。

专栏6：“病有所医”服务项目和内容

1. 城乡居民基本医疗保险。基层医疗机构城乡居民医保政策范围内门诊费用报销比例达到50%，政策范围内住院费用医保基金支付比例稳定在75%左右，大病保险的报销比例达到50%以上

2. 建立居民健康档案。免费为辖区常住居民（指居住半年以上的户籍及非

户籍居民），以0-6岁儿童、孕产妇、老年人、慢性病患者、严重精神障碍患者和肺结核患者等人群为重点，建立统一、规范的居民电子健康档案。

3. 健康教育与素养促进。免费提供健康教育、健康咨询、健康科普等服务，提供健康教育资料、设置健康教育宣传栏、开展公众健康咨询活动、举办健康知识讲座、开展个性化教育。以县为单位开展健康促进县（区）建设、健康促进医院、学校等健康促进场所建设。

4. 口腔预防适宜技术服务。免费接受局部用氟、窝沟封闭等口腔预防适宜技术服务。

5. 传染病防治及突发公共卫生事件处理。依法及时开展对就诊的传染病病例和疑似病例的发现、登记、报告、处理工作。依法及时对发现的突发公共卫生事件进行登记、报告、处理工作。结合日常工作开展传染病防治知识宣传和咨询服务。

6. 慢性病管理。免费提供登记管理、健康指导、定期随访和体格检查服务。

7. 职业病健康管理。提供职业危害监督检查服务和宣传教育。

8. 严重精神障碍管理。免费提供登记管理、随访和康复指导等服务；对贫困精神残疾人社区（门诊）用基本抗精神病药物费用全额予以保障。

9. 结核病患者健康管理。提供结核病筛查及推介转诊、入户随访、督导服药、结果评估等服务。

10. 中医药健康管理。提供0-36个月儿童和65岁以上老人中医体质辨别和中医保健指导。

11. 艾滋病人群干预。在专业机构指导下，为艾滋病病毒感染者和病人提供咨询和随访服务、配合相关机构做好转介工作、随访管理资料归档服务；为艾滋病高危行为人群提供开展有针对性的艾滋病、性与生殖健康宣传教育，推广使用安全套，加强艾滋病及性病检测，促进HIV感染者及早开始治疗和开展有效的随访管理，对不愿治疗的感染者要掌握其流动性并开展相关法律教育。艾滋病患者健康管理，提供流行病学调查、行为干预、转介治疗、督导服药等服务。

12. 疾病应急救助。无法查明身份的急救费用由疾病应急救助基金补助；身份明确但无力缴纳所拖欠急救费用，通过多渠道解决后仍有缺口的，由疾病应急救助基金补助。

13. 卫生计生监督协查。为辖区内居民提供食品安全相关信息报告、饮用水卫生安全巡查、学校卫生服务、非法行医和非法采供血、计划生育信息报告、职业卫生和放射卫生巡查等服务。

14. 家庭医生签约服务。辖区基层医疗卫生机构家庭医生向城乡居民提供规范的诊疗服务，开展全周期的健康管理和跟踪随访，提供上级医院预约转诊，优先享受专家号源和检验检查资源，并根据需求建立家庭病床，提供上门服务等。

15. 公共卫生信息收集与报告。免费享有人口基础信息，获取各类突发公共卫生事件信息。

16. 基本药物制度。提供零差率销售的基本药物，按照国家和省相关规定执

行基本医疗保险药品目录。明确公立医疗机构基本药物使用比例，不断提高医疗机构基本药物使用量，医疗机构科学设置临床科室基本药物使用指标，并纳入考核。将基本药物使用情况与基层实施基本药物制度补助资金拨付挂钩。对于基本药物目录内的治疗性药品，调整医保目录时，按程序将符合条件的优先纳入医保药品目录或调整甲乙分类，逐步提高实际保障水平。

17. 重点病种患者管理。为 35 岁及以上常住居民中原发性高血压患者和 2 型糖尿病患者提供登记管理、健康指导、定期随访和体格检查服务。建立大骨节病、克山病、氟骨症、地方性神中毒、克汀病、二度及以上甲状腺肿大、慢性和晚期血吸虫病患者健康档案，进行社区管理。对慢型克山病患者每 3 个月随访 1 次，对大骨节病、氟骨症、地方性碑中毒、克汀病、二度及以上甲状腺肿大、慢性和晚期血吸虫病患者每年随访 1 次。为常住居民中诊断明确、在家居住的严重精神障碍患者提供登记报告、随访管理、危险性评估等服务。为辖区内确诊的常住肺结核患者提供筛查及推介转诊、入户随访、督导服药、结果评估等服务。

18. 公共政策健康影响评价。落实《杭州市公共政策健康影响评价试点实施意见（试行）》，到 2025 年公共政策健康影响评价政策、规划和项目的提交评价覆盖率达到 40% 以上，其中城市发展、经济和社会事业发展中长期规划以及政府投资的重大民生工程评价覆盖率达到 80%，公共政策健康影响评价信息系统有效推广运行。

19. 公共卫生体系建设项目。推进疾控机构标准化建设，加强市疾控中心基础设施、实验室检验检测和公共卫生大数据应用等能力建设；加强区、县（市）疾控中心基础设施、基本检验检测设备和现场调查处置等能力建设。到 2025 年底，全市疾病预防控制机构标准化率达到 95% 以上。优化基层医疗卫生机构传染病监测哨点布局，所有建制乡镇卫生院（社区卫生服务中心）建成基层哨点。

20. 重大疾病、职业病、精神（心理）卫生等综合防治工程。提高重大慢性病早诊早治率，强化心血管疾病、糖尿病、慢阻肺及癌症等慢性疾病的防治，重大慢病过早死亡率降低到 8.5% 以下。逐步提高居民人均期望寿命，有效控制慢性病疾病负担；逐步建立以杭州市职业病防治院为技术支撑的职业病防治体系，县（区）职业病防治队伍逐步完善，全力推进尘肺病专项攻坚行动；完善精神卫生服务体系，强化心理救援队伍建设，到 2025 年，精神科执业（助理）医师数提升至 6.6 名/10 万人。

（二）加快推进病有良医

1. 全面促进大健康服务数字化转型。加速推进数字健康示范城市建设。健全“大数据+网格化”创新体系，推动杭州健康码等数字化治疫成果向常态化应用转化，丰富拓展“健康码”使用功能，深化“两卡融合、一网通办”，形成以健康码为载体的居

民“数字健康档案”，使其成为面向全人群、全生命周期的健康身份证。紧贴老年人需求特点，加强技术创新，提供更多智能化适老产品和服务，建立解决老年人面临的“数字鸿沟”问题的长效机制。积极运用大数据、人工智能、云计算、区块链、5G等新一代信息基础实施，搭建个人健康管理平台，拓展卫生健康服务空间，启动若干个“区块链+”、医学人工智能创新应用示范中心建设。完善城市大脑卫健公共卫生驾驶舱，实现卫生健康主要监测指标数据精准、实时和可视化。全面推进医疗机构处方、医保结算、药品追溯、预算管理等信息互联互通。全面实施药品采购、使用、支付等环节规范编码的衔接应用。全面推进智慧医院和智慧医保建设，实施医疗机构就医流程信息化再造，将医保电子凭证应用融合到电子健康医保卡中，实现智能化挂号、导诊、支付、报告查询、药物配送和健康指导等业务应用，持续改善医疗服务体验。

2. 全面提升医疗卫生服务效能。加快“三医联动”“六医统筹”医改步伐，完善以健康保障为导向的创新型医保制度，建立健全总额预算管理下的多元复合式医保支付体系，全面实施县域医共体支付方式改革，全面开展住院医疗费按疾病诊断相关分组（DRGs）结合点数付费。优先在亚运村区域进行试点建设国际化医院，同时积极推进医疗机构的医疗服务质量、流程和国际医疗保险结算等方面国际化。持续推进临床路径管理，提高医保定点医疗机构住院患者实施临床路径管理的比例。优化医疗服务比价关系，推进分级定价机制，形成医疗服务价格管理的机制化、科

学化、常态化，出台市、县联动的医疗服务价格改革政策。推动杭州高精尖医疗技术的突破发展，辐射带动省域医疗卫生水平整体提升。

3. 促进中医药健康服务提质增效。完善中医药服务体系，坚持中西医并重，加快推进中医医院强院建设，推动市域优质资源扩容和区域均衡布局。鼓励引导综合医院、传染病医院、专科医院等医疗卫生机构推进中西医临床融合发展，支持社会力量举办具有特色优势的中医医疗机构。实施一批中医药传承创新项目，奋力打造全国中医药名城。利用大数据、人工智能、区块链、5G等新兴技术，以构筑数字化中医药大脑为核心，以搭建平台和完善体系等为重点，探索形成系统集成的中医药数字化改革模式。提高中医医院的中医应急和救治能力，充分发挥中医药在突发公共卫生事件应急处置、重大传染病防控、重大疑难疾病诊治等方面的独特作用。实施中医药人才系列培育工程，提升中医药服务能力，打造更高效可及的家门口 15 分钟中医药服务圈。深化中医预防保健服务，实施中医药健康服务行动，实施中医治未病健康工程，二甲以上中医医院设立康复科。支持中医药特色街区、特色小镇建设，推进中医药知识进社区、进家庭、进校园。

4. 深化健康区域合作。加强国际国内和长三角、杭州都市圈区域城市交流合作，定期举办国际和全国健康城市市长论坛、健康产业博览会，加快推进长三角、杭州都市圈健康城市联盟，积极谋划 G60 科创走廊健康城市合作带，共同推动健康城市建设模式创新、技术创新、应用创新。充分发挥长三角医疗高地、数字

健康全产业链发展优势，依托数字健康产业链联盟，重点打造长三角互联网大健康服务平台，通过统一平台实现医保、医疗、医药、医养等数据互联互通，推动长三角医保商保一体化服务、基层医疗服务、慢病管理服务、智慧中医药服务等创新发展。推进“院士工作站”建设，制定完善《杭州市医学重点学科管理办法》和《杭州市卫生科技计划项目管理办法》，从制度上保障高水平医学重点学科建设，以重点学科为牵引，构筑长三角地区医学高峰。

专栏 7：医疗卫生服务提升五大工程

1. 公共卫生治理能力提升工程。到“十四五”末，疾控机构人员编制按不低于全市常住人口的万分之 1.75 足额配备，卫生健康监督机构人员编制按不低于全市常住人口的万分之 0.6 足额配备。引育高水平团队，全面提升疫情监测预警、专防专控和精密智控能力。

2. 区域卫生机构质效提升工程。推动市属医院与复旦大学、上海交大等附属医院建立全方位紧密型医联体。与浙江大学、西湖大学等共建高层次人才资源平台。

3. 健康智治能力提升工程。打造卫生健康大数据资源中心，建立基于人口大数据的智慧健康治理平台。加快城市大脑升级迭代，构建以数字经济为核心的生物医药、健康促进和健康服务的新业态。

4. 全人群健康管理完善工程。持续促进妇幼健康，健全婴幼儿照护服务体系。强化老年健康管理，完善智慧护理体系。创新数字化公共卫生服务，打造新一代智慧综合监管系统。加强重大疾病、职业病、精神（心理）卫生等综合防治。

5. 卫健事业发展环境优化工程。加快医疗联合体规范化建设，完善城市医疗集团和县域医共体网格化布局。加快实现医防融合，实施基层医疗卫生机构省级标准化达标工程，全面形成新型整合高效医疗卫生服务体系，村卫生室规范化率 90%。

七、构建暖心便民的养老服务体系

积极应对人口老龄化，完善居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系，推动养老服务数字化转型，创新养老服

务产品和方式，全力保障市民获得与其身体状况相对应的社区居家或机构老年照护服务，全面建设幸福颐养的老年友好型社会。

（一）高水平实现老有所养

1. **优化养老设施布局。**结合人口发展实际，加快建设分布式、多功能、专业化的社区养老服务设施，鼓励探索利用集体建设用地发展养老服务设施，持续推进社区嵌入式微型养老机构建设，形成完善“城市社区步行 15 分钟、农村社区步行 20 分钟”居家养老服务圈。完善布局、统筹推进居家养老设施分层分类建设，推动镇街级示范型居家养老服务中心提质扩面，充分发挥示范型居家养老服务中心辐射示范效应，实现镇街级与村社级居家养老服务中心错位发展、互为补充。加强养老服务设施保障，实现乡镇（街道）居家养老服务中心全覆盖。

2. **提升养老保障水平。**实施全民参保登记计划，做到应保尽保，进一步提升基本养老保险参保率，扩大养老保险覆盖面。配合全省企业职工养老保险统收统支工作，做好企业职工基本养老保险省级统筹相关政策的衔接和调整。落实城乡居民基本养老保险待遇确定和基础养老金正常调整机制，进一步完善城乡居民养老保险制度，适时调整城乡居民养老保险缴费档次和缴费补贴，落实基础养老金正常调整机制。鼓励发展补充性养老保险。加强政府引导，积极推动包括职业年金、企业年金，以及个人储蓄性养老保险和商业保险的多层次养老保险体系。

专栏 8：“老有所养”服务项目和内容

1. **职工基本养老保险。**依法推进扩面，按时足额发放基本养老金，按照国家、省基本养老金调整机制要求，调整基本养老金。

2. **城乡居民基本养老保险。**推进应保尽保，按时足额发放基础养老金和个人账户养老金，落实城乡居民基本养老保险待遇确定和基础养老金正常调整机制，

稳步提高城乡居民基础养老金标准。

3. 机关事业单位工作人员养老保险。为符合参保条件的人员提供机关事业单位工作人员养老保险参保管理和服务，按时足额发放基本养老金，按照国家、省基本养老金调整机制要求，调整基本养老金。

4. 老年人和困难群体健康管理服务。每两年为老年人和低保户、五保户等困难群体提供一次健康检查，免费提供登记管理，健康危险因素调查、一般体格检查，疾病预防、自我保健及伤害预防、自救等健康指导。

5. 老年人健康管理服务。提供生活方式和健康状况评估、体格检查、辅助检查和健康指导等健康管理服务。每人每年提供1次中医体质辨识和中医药保健指导。

6. 老年人福利补贴。对经济困难的高龄老年人，逐步给予养老服务补贴；对生活长期不能自理、经济困难的老年人，给予护理补贴。

7. 老年人照顾服务。对符合条件的低收入家庭老年人参加城乡居民基本医疗保险所需个人缴费部分，由政府给予适当补贴。减免贫困老年人进入老年大学(学校)学习的学费。

(二) 加快推进老有颐养

1. 加大优质养老服务供给。强化“大养老”服务供给体系建设，全面落实《杭州市居家养老服务条例》，完善创新医康养融合机制，构建居家社区机构相协调、医养康养相结合、线上线下相支撑的养老服务体系。探索多样化的经营模式，构建全方位、多层次、立体化的养老服务体系，满足多元化、便利化、个性化服务需求。完善推广“公建民营”发展模式，加强专业能力强、医养结合能力突出的养老服务机构建设，支持专业服务机构规模化、连锁化运营社区养老服务设施，就近就便提供养老服务。实施敬老院集中性改造提升工程，鼓励有条件的党政机关和国有企业事业单位举办的培训中心、疗养院及其他具有教育培训或疗养休养功能的各类机构经过一定程序整合改造为养老服务设施。不断提高养老机构对高龄及失能失智老年人的照护能力，积极推动以县(市、区)为单位，建立失智症照护机构或在养老机构设失智症照护专区。

2. 优化智慧养老服务体系。提升健康养老管理平台服务能力，结合杭州市智慧城市建设，充分运用 5G、大数据、区块链、云计算等新一代信息技术，建立市级养老服务数据库、智慧养老服务与监管平台。构建养老服务数据算法模型，积极探索迭代升级的“互联网+养老”模式。结合未来社区健康养老场景建设，推广居家养老信息化示范项目，推动科技养老率先在未来社区应用，并向一般社区拓展。建成一批智慧养老院、智能化养老社区。通过互联网、大数据、人工智能等新技术的应用，提高养老服务的精准性和适用性，实现养老服务供给的优化和提升。持续拓展智慧健康养老产品应用，鼓励企业研发健康管理类可穿戴设备、便携式健康监测设备、智能养老监护设备等。积极推进康复辅助器具应用推广工程，将大数据、人工智能等新技术与医养结合科技需求相结合，加强老年辅助器材及产品研发创新，优化老年辅助产品设计，为老年人功能退化缺损提供智能科技代偿，辅助、替代人力照护。

3. 构建爱老敬老社会环境。落实积极应对人口老龄化战略，持续提升老年人生活品质 and 生命质量。壮大为老服务人力资源队伍，实施养老服务人才培养培训工程，建立岗前培养、岗中培训、继续教育相结合的养老服务人才培养培训体系。实施养老护理人员职业技能提升行动，优化养老护理人员队伍结构，着眼于养老服务行业发展持续推进岗前培训和继续教育。加强老年宜居环境评价标准和指标体系研究，深入推进“老年友好型城市”、“老年友好型社区”、“老年友好型社会”建设。

专栏 9：健康养老服务重点工程
1. 康养体系建设试点推广工程。 打造多层次康养联合体，市、县（市、区）、

乡镇（街道）建设定位清晰、职责明确、上下联通、转接有序的康养联合体。市县级康养联合体以大中型养老机构为主体，依托医疗机构，为老年人提供稳定康复、出院后护理等服务。乡镇级康养联合体以居家养老服务中心为主体，联合基层医疗卫生机构，为老年人提供个性化、专业化康养服务。鼓励社会办医疗机构、康复机构参与康养联合体。提高社区居家康养服务能力，支持医疗机构为居家老年人提供康复、护理、药事、安宁疗护等服务。支持有条件的养老机构在城乡社区居家养老服务照料中心设立服务场所，设置家庭养老床位，为老年人提供养老护理服务。做实家庭医生签约服务，加强老年人慢性病管理，为失能失智和高龄老年人等提供居家健康服务，完善并依法开放老年人电子健康档案。加强未来社区康养场景建设，支持未来社区探索建立“时间银行”养老模式，每个未来社区均建有康养联合体，逐步向一般城乡社区拓展。

2.老年人“数字鸿沟”跨越工程。坚持传统服务与智能创新相结合，在各类日常生活场景中，保留老年人熟悉的传统服务方式，充分保障在运用智能技术方面遇到困难的老年人的基本需求。坚持线上服务与线下渠道相结合，线上服务更加突出人性化，充分考虑老年人习惯，便利老年人使用，线下渠道进一步优化流程、简化手续，不断改善老年人服务体验，与线上服务融合发展、互为补充，有效发挥兜底保障作用。“十四五”期间，老年人享受智能化服务水平显著提升、便捷性不断提高，线上线下服务更加高效协同，解决老年人面临的“数字鸿沟”问题的长效机制基本建立。

3.医养整合型养老服务提升工程。推进示范型居家养老照料中心建设，着力打造一批颐养社区样板。持续深化“1+N”颐养社区模式，即辖区内一家镇街级示范照料中心的辐射效应，带动辖区内N个社区级居家养老服务中心。开展养老护理员技能培养提升行动，开展养老护理员专项技能培训，建立等级认定制度。到2022年所有养老护理员每年享受一次政府提供的培训。提升农村养老机构服务能力，实施农村特困人员供养机构设施达标工程，到2022年全市农村特困人员供养服务机构达到养老机构服务质量基本规范要求。开展老年人权益保障维护行动。建立老人防诈骗知识宣传制度，开展针对老年人的传销、诈骗，非法集资等行为和诱导欺骗老年人购买保健品，食品，药品器材等各项违法行为的专项打击行动。

八、提供更有温度的兜底保障服务

建立健全综合、多元、内外双驱并行的“1+8+2”新时代杭州大救助体系，为重点人群生活和发展提供稳定的制度性保障，改善弱势群体全面平等参与社会生活的条件和能力。完善退役军人优抚保障与服务，全面提升服务水平。

（一）高水平实现弱有所扶

1. 进一步完善社会救助体系。健全“1+8+2”新时代杭州社会救助体系。创新社会救助模式，进一步加快智慧救助进程，实现社会救助相关信息共享充分及时，保障社会力量参与社会救助精准对接，稳步提高社会救助服务和水平。完善最低生活保障制度和特困供养救助制度，健全低保标准与消费支出挂钩的动态调整机制，全市低保、特困人中基本生活标准每年按不低于城镇常住居民人均消费支出的30%、50%同步调整。到2025年，全市实现特困人员救助供养标准城乡一体化，城乡居民最低生活保障标准达到14000元/年以上，助力困难群体共同富裕。

2. 持续关注重点人群保障与服务。加强妇女、未成年人权益保护，将妇女合法权益保护相关法律法规的宣传纳入区普法规划，针对留守流动妇女、贫困单亲母亲等弱势群体，提供定期定点法律咨询、矛盾调解等权益保护服务。坚持儿童优先原则，建立健全未成年人保护响应机制，构建以家庭监护为基础、政府监护为保障、社会监督为补充的保障制度。继续做好困境儿童生活费发放工作，落实困境儿童基本生活补贴标准自然增长机制，实现应保尽保。完善残疾人权益保障机制，实现星级“残疾人之家”全覆盖，建设信息交流无障碍样本城市，培育一流助残社会组织，确保每万名残疾人拥有注册助残社会组织不少于18家；培育优秀助残服务品牌10个以上。健全残疾人托养照料和康复服务体系，探索“医康养护”一站式服务。到2025年，杭州市级和萧山区、余杭区、富阳区、临安区、三县（市）都拥有1所残疾人专业康复设施和专业托养设施。

3. 完善退役军人保障与服务。军地协同建立涵盖军人入伍、服役、退役、就业、优待等全过程的退役军人服务保障机制，着力完善全要素覆盖、全链条集成、多业务协同的退役军人全生命周期服务管理模式，完善移交安置、就业创业、抚恤优待、权益维护等规范化服务。适时适度调整部分优抚对象抚恤补助、护理费和优待金标准。提高退役军人就业质量，充分利用我市民营经济发达、市场经济活跃、营商环境优势，加快建立退役军人“双创示范基地”，落实创业金融、税收等优惠政策。建立学历教育与职业技能培训并行并举的退役军人教育培训体系。

4. 提升社会事务服务水平。贯彻落实民法典，加强婚姻文化建设，推进婚俗改革，提升婚姻管理规范化和标准化水平，创新开展结婚登记颁证服务工作，推进婚姻登记跨省通办。通过政府购买服务等方式长效化、专业化开展线上线下婚姻家庭辅导服务。实施生态殡葬改革，加强殡葬服务机构设施建设，完善惠民殡葬政策，规范整治殡葬管理服务，倡导绿色文明生态殡葬，推进以骨灰堂、树葬为切入点的节地生态安葬，到2025年，节地生态安葬率达到70%。

专栏 10：“弱有所扶”服务项目和内容

1. 最低生活保障。按照共同生活的家庭成员人均收入低于当地最低生活保障标准的差额（人均补差额低于当地最低生活保障标准30%的，按照不低于30%计发），按月发给最低生活保障金，并根据当地经济社会发展水平和物价变动情况适时调整。

2. 特困人员救助供养。特困人员供养标准包括基本生活标准和照料护理标准。特困人员基本生活标准按不低于上年度当地城镇居民人均消费支出的50%确定，其中，桐庐县和建德市低保、特困人员基本生活标准按不低于杭州市定标准的80%执行；淳安县作为特别生态功能区，社会救助标准不低于全市平均水平。

3. 医疗救助。对重点救助对象参加城乡居民基本医疗保险的个人缴费部分进行补贴，对特困救助供养人员给予全额资助，对最低生活保障家庭成员给予定额

资助。重点救助对象在定点医疗机构发生的政策范围内住院费用中，对经过基本医疗保险、大病保险报销后的个人负担费用，在年度救助限额内按不低于70%的比例给予救助。对重点救助对象和低收入救助对象经基本医疗保险、大病保险报销后个人负担的合规医疗费用，直接予以救助；因病致贫家庭重病患者等其他特殊情况人员负担的合规医疗费用，先由其个人支付，对超过家庭负担能力的部分按规定予以救助

4. 临时救助。为救助对象发放临时救助金；发放衣物、食品、饮用水，提供临时住所；对给予临时救助金、实物救助后，仍不能解决临时救助对象困难的，可分情况提供转介服务。给予每人当地最低生活保障标准六倍以下的基本生活救助。

5. 受灾人员救助。灾后8小时内受灾群众基本生活得到初步改善，及时为本行政区域内受灾人员提供必要的食品、饮用水、衣被、取暖、临时住所、医疗防疫等应急救助；对住房损毁严重的受灾人员进行过渡性安置；及时核实本行政区域内居民住房恢复重建补助对象，并给予资金、物资等救助；为因当年冬季、次年春季生活困难的受灾人员提供基本生活救助。

6. 残疾人教育资助。逐步为家庭经济困难的残疾学生提供各阶段教育全免费；对残疾儿童普惠性学前教育予以资助；对残疾学生特殊学习用品、教育训练、交通费等予以补助。根据需要实施随班就读、特教班、普通教育“卫星班”、送教上门等就读服务，推行普特融通、康（医）教结合，向学前和高中阶段延伸。

7. 残疾人基本住房保障。对符合基本住房保障条件的城镇残疾人家庭给予优先轮候、优先选房等政策；同等条件下优先为经济困难的残疾人家庭实施农村危房改造，完成农村贫困残疾人家庭存量危房改造任务。

8. 残疾人职业培训和就业服务。提供职业技能培训、创业孵化、职业适应评估、职业康复训练、求职定导、职业介绍、就业见习、职业技能鉴定、就业失业登记、劳动权益维护等服务，向就业困难者提供支持性就业、辅助性就业等服务。

9. 残疾人文化体育。能够收看到有字幕和有手语的电视节目及电子影像制品，在公共图书馆得到盲文和有声读物等阅读服务；为残疾人提供无障碍电影放映服务，为残疾人体育活动场所和残疾人综合服务设施配置适宜的器材器械。

10. 计划生育家庭特别扶助。未满60周岁的，或年满60周岁且已享受政府养老服务补贴的男方或女方，扶助金每人每月600元；未满60周岁但失能、失智等生活不能自理的，或年满60周岁且未享受政府养老服务补贴的男方或女方，扶助金每人每月800元；计划生育手术并发症一级、二级、三级人员每人每月扶助金分别为700元、500元、300元。

11. 孤儿养育保障。集中养育的标准不低于上年度城镇常住居民生活消费支

出的 80%，分散养育的标准不低于集中供养的 70%。

12. 残疾人社会保险参保补贴。残疾人参加城乡居民基本养老保险，个人缴费部分按当地最低缴费标准给予部分或全部补贴。低保和低保边缘家庭残疾人、重度残疾人参加城乡居民基本医疗保险，对个人缴费部分给予部分或全部补贴。

13. 困难残疾人生活补贴。补助残疾人因残疾产生的额外生活支出，按照当地低保标准的 30% 发放生活补贴。

14. 重度残疾人护理补贴。补助残疾人因残疾产生的额外长期照护支出，按生活完全不能自理、基本不能自理、部分不能自理三档，分别给予每人每月 500 元、250 元、125 元的补贴。对生活部分不能自理需长期照护的一、二级听力、言语残疾人，按每人每月 50 元标准给予补助。对符合条件的在机构集中托养的残疾人，在原按标准上浮 50% 的基础上，每人每月再增加 200 元。

15. 残疾人托养照料服务。支持日间照料机构和专业托养服务机构为符合条件的残疾人提供护理照料、生活自理能力和社会适应能力训练、职业康复、劳动技能培训、辅助性就业等服务。鼓励发展残疾人居家服务，有条件的地方建立残疾人居家服务补贴制度。

16. 残疾人康复服务。普遍建立康复服务档案，提供评估、康复训练、辅具适配、护理、心理疏导、生活照料、咨询、指导和转介等基本康复服务；针对符合条件的残疾儿童实施康复救助。

17. 残疾人健康管理和社区康复。将残疾儿童、精神残疾人和“三瘫一截”等成年重度残疾人纳入基层责任医生签约服务范围并按规定给予补助。加强残疾人社区康复站建设，推进社区康复站（科、室）规范化建设全覆盖，每个康复站（科、室）配备至少 1 名康复医生，健全社区残疾人康复服务档案，将残疾人社区康复纳入城乡基层医疗卫生机构考核内容。

18. 社会医疗保险残疾医疗康复服务。按照国家和省相关规定将医疗康复项目纳入基本医疗保险支付范围。

19. 残疾人基本辅助器具适配。为符合条件、有基本辅助器具适配需求的残疾人提供基本型辅助器具适配服务补贴，保障标准按照杭残联康复（2019）31 号文件执行。

20. 困难残疾人家庭无障碍改造。提供家庭地面平整及坡化、房门改造、卫生间改造、厨房改造等无障碍改造服务。

21. 看护管理补助。符合条件的严重精神障碍患者的监护人，在按规定履行看护管理责任后，可申领看护管理补助。

22. 法律援助。法律援助机构为符合条件的受援人员提供无偿的法律咨询、代拟法律文书、刑事辩护（代理）、民事（行政）诉讼代理、仲裁代理、公证、

司法鉴定、非诉讼法律事务代理等形式的法律援助。

23. 公证、司法鉴定服务。为符合公证、司法鉴定援助条件当事人减免公证和司法鉴定费用。

24. 村、社区法律顾问。村（社区）组织和村（居）民享有法治宣传、法律咨询、村规民约审查、村（社区）重大事务决策等基本服务，根据合同约定获得矛盾纠纷调解、法律援助引导、村（社区）公共法律事务管理等服务。

25. 无障碍环境支持。为残疾人、老年人等自主安全地通行道路、出入相关建筑、搭建公共交通工具、交流信息、获得社区服务提供便利，在公共停车区（不含路内泊位）设置残疾人专用停车泊位。

26. 无业重度残疾人最低生活保障。符合条件的服务对象，经个人申请，可按照单人户纳入最低生活保障范围。

27. 残疾人基本社会保险个人缴费资助和保险待遇。为重度残疾人等缴费困难群体参加居民基本养老保险代缴部分或全部最低标准的养老保险费，为居民基本医疗保险的服务对象按规定提供个人缴费补贴。将符合规定的医疗康复项目、基本的治疗性康复辅助器具逐步纳入基本医疗保障范围。

28. 公共交通补贴服务。提供乘坐市内公共交通（公共汽车、电车、地铁等公共交通工具）免费或减免服务。

29. 抚恤优待。建立完善优抚对象待遇与贡献相一致的优抚保障体系，将优抚对象优先纳入覆盖一般群众的救助、养老、医疗、住房以及残疾人保障等各项社会保障制度体系。

30. 重点优抚对象集中供养。重点优抚对象在国家兴办的优抚医院、光荣院内治疗或集中供养。

31. 退役军人安置。每年计划分配军转干部的安置率达 100%；每年由政府安排工作退役士兵的安置率达 100%；每年由政府安排工作退役士兵安置到机关、事业单位和国有企业的比例不低于 80%；每年由政府安排工作退役士兵待安排工作期间生活补助发放足额、及时。县级以上地方人民政府每年至少组织 2 次退役军人专场招聘活动。组织有创业意愿的退役军人，组建退役军人就业创业指导团队，开展创业意识教育、创业项目指导、企业经营管理等培训。

32. 烈士纪念活动和宣传教育。抓住节假日、重要纪念日等参观、祭扫人员集中有利时机，开展形式多样的主题教育活动，采取专题展览、烈士英雄事迹宣讲、红色经典影视展播等多种形式，广泛宣扬烈士精神和优良传统。

33. 基本殡葬服务。为城乡居民提供遗体接运、冷藏、火化、骨灰寄存等基本殡葬服务；对优抚对象及城乡困难群众在经营性公墓内实施生态安葬的，给予适当补助；对不保留骨灰者实施免费江葬，并建立统一的纪念设施。

（二）加快推进弱有众扶

1. 提升兜底保障精准化水平。创新助残服务数字化服务模式，全域推广应用“杭@在线”智慧助残服务平台和“关爱码”。通过对接“城市大脑”，实现各类助残项目“政策清单一键明了、事项办理一键直达、服务需求一键满足”。健全精准识贫机制和长效帮扶机制，完善低收入群体动态精准管理，提高救助保障针对性和精准度。加快建立贫困风险预警预防机制，强化物质救助与扶志、扶智相结合。

2. 大力发展现代慈善事业。落实慈善激励政策，引导慈善资源合理流动。规范发展互联网慈善，探索推进智慧慈善。推进慈善基地能力提升工程，发挥精准帮扶、组织孵化、资源配置等功能。培育壮大基层社区服务类慈善组织，强化基层慈善综合服务平台建设。全面推动慈善和社工、志愿服务融合发展，加强慈善组织队伍建设，提升慈善专业化和职业化水平。建立志愿服务激励保障机制，推广“时间银行”等模式。激发社会力量有效参与，引导社会资本参与社会救助，鼓励保险公司开发对群众生活困难提供保障的险种，推动社会救助“关口前移”。

3. 促进社会组织服务能力提升。深化社会组织“最多跑一次”改革，制定出台《杭州市品牌社会组织认定管理暂行办法》，加快社会组织领军人才和品牌社会组织培育。强化社会组织123信用体系建设，出台《杭州市社会组织列入活动异常名录或严重违法失信名单工作指引》。探索公益性社会组织扶持与参与基层治理制度，出台公益性社会组织扶持规范发展的意见。打造社会组织参与基层治理杭州品牌，培育社会组织新业态参与乡村振兴，

培育和发展农村社区发展基金会、商会互助基金会、农村社区商会等社会组织新业态。加快构建市、区（县市）、乡镇（街道）三级社会工作专业人才培养网络，到2025年，每个区县市建立1个社工学院。加快推进乡镇（街道）社会工作站建设，到2025年，全市新增100个社会工作服务机构，乡镇（街道）社会工作站实现全覆盖。

九、打造舒适宜居的现代人居环境

坚持住房不炒定位，加快完善多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度，稳步扩大住房保障覆盖面和受益面，切实解决中低收入住房困难家庭的居住问题，保障居民基本住房权利，全面提升居住品质。

（一） 高水平实现住有所居

1. **加大公租房有效供给。**全面实施精准主动保障，充分发挥“托底保障”作用。实行公租房实物配租和货币补贴并举保障，以货币补贴实现公租房保障的广覆盖，以实物配租实现对低收入困难家庭，公交、环卫等公共服务行业的精准覆盖。“十四五”期间，全市有效供给公租房5万套，新增货币补贴保障10.5万户。

2. **加大住房改造力度。**创新农村危旧房改造机制，要全面落实农村危旧房改造补助对象和标准，在近年全面解决困难家庭住房安全的基础上，结合“空心村”整治、宅基地整理、美丽乡村建设等工作，启动并推进农村危旧房整体改造工程，实现农村居民住有所安。统筹推进老旧小区综合改造，围绕“六有”宜居小区目标，因地制宜编制“一小区一方案”，进一步完善基础设施、

优化居住环境、提升服务功能。实施老旧小区“微更新”，全面改善老旧小区环境。探索引入市场化、专业化的社会机构参与老旧小区的改造和后期管理。“十四五”期间，全市改造老旧小区900个，约2800万平方米。

3. 优化住房管理模式。摸清全市房屋底数，建立全市域的房屋主题库和可视化智慧管理平台，加快数据共享和交互利用，深化对房屋全生命周期的动态性、可视化、交互式管理，建立“用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新”的精准管理机制，推动房屋管理与基层治理、城市管理的深度融合，实现以“以图管房、以房控业、以房管人”的精细化治理目标。

4. 做好环境精准治理。推进水、气、土等环境要素的协同治理，突出多污染物的协同控制和区域流域联防联控，着力解决危害群众身体健康、威胁地区环境安全、影响经济社会可持续发展的突出环境问题。继续加强PM2.5污染防治，大力推进VOCs和NOx减排，带动多污染物、多污染源协同控制。以水生态环境质量改善为核心，协同推进水环境治理、水生态保护、水资源利用、水安全保障和水效率的提升，确保河湖“有水、有鱼、有草、有透明度”。强化土壤环境全生命周期管理，健全土壤分类分级污染防治体系，实现土壤环境质量稳中向好。推进全域“无废城市”建设，实现城镇生活垃圾处置设施全覆盖、城市生活垃圾总量零增长、城乡生活垃圾分类基本全覆盖。

专栏 11：“住有所居”服务项目和内容

1. 公共租赁住房。实行实物保障与货币补贴并举，并逐步加大租赁补贴发放力度。保障面积按国家规定执行，租金水平或租金补贴标准由市、县政府根据市场租金水平和供应对象的支付能力等因素确定。

2. 城镇棚户区改造和城乡危房改造。实行实物安置和货币补偿相结合，为符

合条件的城镇困难家庭提供城镇棚户区改造和危房改造，加快完成现状存在的集中连片城镇棚户区、城中村改造，基本完成城镇危险住宅房屋治理改造。支持符合条件的贫困农户改造危房，保障贫困户基本住房安全。逐步建立农村低收入群体安全住房保障机制。

3. 拆违改建。基本实现区、县（市）无违建。

4. 环境质量保障。地表水达到或优于 III 类水质比率达到 80%，八大水系基本达到或优于 III 类水质，全面消除劣 V 类水质断面，细颗粒物（PM_{2.5}）平均浓度下降比率、设区城市环境空气质量优良天数比率达到国家下达指标要求。

5. 污水处理。县城和城市建成区污水基本实现全收集、全处理、全达标，农村生活污水治理设施基本实现全覆盖。

6. 生活垃圾处理和畜禽养殖污染防治。城乡垃圾分类处理全覆盖，农林废弃物、建筑垃圾、餐厨废弃物处理减量化、无害化、资源化，推进畜禽养殖业转型升级、化肥和农药减量使用，减少农业面源污染。

7. 固体废物处置。工业固体废弃物综合利用率达到 95%，危险废物安全处置率保持 100%，医疗废物无害化处置率达 100%。

8. 饮用水水质保障。水质标准达到《生活饮用水卫生标准》要求。

（二） 加快推进住有优居

1. 促进房地产市场平稳健康发展。落实政府主体责任，稳妥实施房地产市场平稳健康发展长效机制。合理调控土地出让规模和商品房增量，根据我市人口总量调控目标及人口空间分布特征锚定商品房建设控制目标和计划进度，科学确定规划期内商品房、保障性住房的供应总量以及空间分布。合理控制房地产开发节奏，加大公共文体设施和学校等公共服务设施用地规模，适度增加公共绿地面积，增加公共活动空间，促进城区人口合理分布，提高公共服务设施使用效率，打造便捷舒适的品质生活圈。开展商品房现房销售试点。建立房地产信用体系，健全房地产市场监管制度，加强多部门联合检查机制，持续整治违法违规行为。

2. 深入推进职住平衡。优化社会住房资源配置，探索创新职住对接机制，提升创新型地区等职住平衡水平。依托轨道交通网络和 TOD 综合体，建设一批交通便捷、功能齐全、设施完善的

综合型社区和人才公寓，提前规划布局教育、医疗设施，满足合理就学就医需求。加强科创大走廊沿线紫金港科技城、未来科技城、青山湖科技城、云城等重大产业平台的公共服务配套建设和人居环境改善提升，提升城市新型社区品质，引导就业人口就近居住和生活。

3. 高标准推进未来社区建设。秉承面向未来、以人为本和去房地产化原则，完善“三化九场景”系统设计，科学制定规划设计标准，迭代完善相关运营导则。完成首批省级试点创建项目建设（上城始版桥社区项目、上城采荷荷花塘社区项目、拱墅瓜山社区项目、西湖之江社区项目、萧山瓜沥七彩社区项目、萧山亚运社区项目、杭州钱塘新区云帆社区项目），以因地制宜、分类统筹、开放迭代为原则，加快落地未来社区试点，树立社区数字化、智能化管理的全国标杆，打造新型城市功能单元。

十、提供全域共享的公共文体旅服务

重点在文体设施开放、基层文化服务、全民健身等方面，增加公共文化服务供给，保障市民群众基本文化权益，为全体市民提供便捷、可及、多样的全民健身设施和娱乐设施，提升市民科学健身水平。

（一）高水平实现娱有所乐

1. 提升公共文化服务水平。深化城乡公共文化服务体系一体建设，完善基层公共文化设施网络，将公共文化服务配送向经济水平较弱的地区倾斜，并注意保障特殊群体的基本文化权益。推动杭州市美术馆、杭州市音乐厅、上城区图书馆、钱塘新区图书馆等市、区两级重点公共文化设施早日立项并开工建设。以打造

未来社区公共文化空间、建设杭州书房等为抓手，打造好“15分钟文化圈”。打造数字公共文化服务体系。完善数字信息平台建设，着力加强公共文化服务电子台账信息平台 and 公共文化服务采购与评价平台建设。利用“互联网+文化”整合辖区内文化馆、图书馆等资源，把线下活动搬到线上，形成在线图书馆、在线教学、在线文化产品供给等，实现跨时空文化服务机制，强化特殊群体服务体系。积极举办各类惠民文化艺术活动，办好“新春欢乐送”、“杭州国际音乐节”、“杭州国际戏剧节”、“杭州新年音乐会”等大型品牌惠民活动。通过高雅艺术进校园、文化进万家、文化走亲等，普及高雅艺术、丰富百姓文化生活。继续向全杭州10区3（县、市）约1500多个社区、行政村，1100多个农村文化大礼堂的广大农村百姓提供更优质的公益电影放映服务。

2. 提升公共体育服务水平。实施公共体育服务惠民计划，统筹建设全民健身场地设施，建设一批全民健身项目。对规划新建的居住区，公共体育设施按照室内人均建筑面积不低于0.1平方米或室外人均用地不低于0.3平方米设置，并与主体工程同步规划、设计、建设、验收以及投入使用。开展全民健身促进行动，落实公共体育设施和符合条件的学校体育设施100%向社会开放政策，实现机关事业单位体育场地设施应开尽开，推动企业体育场地设施开放共享。组织各类全民健身赛事活动，继续举办杭州马拉松、国际（杭州）毅行大会、横渡钱塘江等群众喜闻乐见的体育赛事活动。完善社会体育指导员管理办法，积极开展社会体育指导员培训。加快体教体医融合，推动青少年文化学习和体育

锻炼协调发展，建立运动促进健康新模式，构建更高水平的全民健身公共服务体系。

专栏 12：“娱有所乐”服务项目和内容

1. 体育场馆开放。有条件的公办体育设施（含学校体育设施）向公众开放，免费项目或有关收费标准由地方政府制定；开放时间与当地公众的工作时间、学习时间适当错开，不少于省（市、区）规定的最低时限，全民健身日免费开放，国家法定节假日和学校寒暑假期间，适当延长开放时间。

2. 全民健身服务。提供科学健身指导、群众健身活动和比赛、科学健身知识等服务；免费提供公园、绿地等公共场所全民健身器材。

3. 公共文化设施开放。公共图书馆、文化馆（站）、国有公共博物馆、公共美术馆等公共文化设施免费开放，基本服务项目健全。公共图书馆免费开放，每周开放时间不少于 60 小时；区、县（市）级公共图书馆人均藏书 1.2 册以上，或总藏量不少于 65 万册；人均年新增藏书量不少于 0.08 册；每年组织送书下乡 1.3 万册。乡镇（街道）综合文化站每周开放时间不少于 42 小时。农家书屋每周开放时间不少于 40 小时；图书不少于 1500 种，报刊不少于 10 种，年新增图书不少于 60 种。

4. 公益性培训讲座服务。公共图书馆、文化馆每年举办公益培训讲座，乡镇（街道）综合文化站每年举办公益培训，公共博物馆、公共美术馆每年举办公益培训或讲座。

5. 公益性流动文化服务。为每个乡镇每年免费送 5 场以上地方戏曲；免费提供集电影放映、文艺演出、图片展览、图书销售和借阅为一体的流动文化服务；为每个县级文化馆配备一辆流动文化车。

6. 收听广播。为全民提供突发事件应急广播服务。农村有线广播村村响每天播出次数不少于 3 次，每次不少于 30 分钟；通过直播卫星免费提供 17 套广播节目，通过无线模拟免费提供不少于 15 套广播节目，通过数字音频免费提供不少于 15 套广播节目。

7. 观看电视。通过直播卫星提供 25 套电视节目，通过地面数字电视提供不少于 15 套电视节目，对未完成无线数字化转换的地区提供不少于 5 套电视节目；在城市和有线电视通达的农村地区，为城乡低保户免费提供基本有线（数字）电视节目。

8. 观看电影。提供数字电影放映服务，其中每年国产新片（院线上映不超过 2 年）不少于 1/3；每学期中小学生学习观看 2 部爱国主义教育影片。

9. 看戏。根据群众实际需求，采取政府采购等方式，为农村乡镇每年送戏曲等文艺演出服务。每年为每个乡镇（街道）送地方戏曲等文艺演出 6 场（含）以上；国有剧院每年举办公益性演出不少于 15 场。

10. 应急广播。在突发事件发生前后及时获得政令、信息等服务。

11. 公共阅读服务设施服务。在主要街道、公共场所、居民小区等人流密集地点设置阅报栏或电子显示屏，及时提供各类新闻和服务；市、区县（市）公共文化设施内免费提供wifi，公共电子阅览室每周开放，免费提供上网服务。

12. 文化遗产参观服务。鼓励考古遗址公园、文化遗产旅游景点在文化和自然遗产日免费参观。

13. 少数民族文化服务。通过有线、无线、卫星等方式免费提供民族语言广播影视节目，提供民族语言文字出版的价格适宜的电子音像制品和数字出版产品。提供少数民族特色的艺术作品，开展少数民族文化活动。

14. 农村文化礼堂建设。500人以上人口的行政村全覆盖，1000以上人口的村，新建礼堂建筑面积大于等于300平方米，500至1000人的村，新建礼堂建筑面积大于等于200平方米。

15. 读书看报。公共图书馆（室）、文化馆（站）和行政村（社区）综合文化服务中心（含农家书屋）等配备图书、报刊和电子书刊，并免费提供借阅服务；在城镇主要街道、公共场所、居民小区等人流密集地点设置公共月度报栏（屏），提供时政、“三农”、科普、文化、生活等方面信息服务。支持有线电视网络向城乡人民群众提供“数字电视网络图书馆”公共服务。

（二）加快推进娱有佳乐

1. 丰富文化消费多元产品。加大优秀传统文化保护传承和转化利用，推进大运河（杭州段）文化带、诗路文化带建设，打造“一河四遗址”五大传统文化名区。深挖沿线文化遗产，开发传统文化消费产品。立足杭州市打造数字经济第一城与文创产业优势，引导支持文化企业开发新技术、新产品，发展“互联网+文化消费”等新模式。

2. 加强体育赛事服务供给。积极承办好2022年亚运会等国际国内大型体育赛事和专业体育赛事，加强与国内外体育组织等专业机构的交流合作，提高办赛能力。持续培育全民健身活动品牌、综合性群众体育赛事，积极创新体育赛事的开发和推广模式，鼓励企业和社会组织承办各类体育比赛。通过全力办好各类大型体育赛事和专业体育赛事，激发广大群众参与体育活动热情。丰

富多样化体育服务供给，大力支持社会力量办体育，开发户外体育运动，发展数字体育，积极引导和激发体育消费潜力。

3. 提升文博单位公共服务水平。深化博物馆馆校合作机制，积极培育打造新的博物馆社会教育的特色品牌；鼓励与学校联合开发课程，推进博物馆教育“校本课程”教材编制工作。充分利用国际博物馆日、中国文化与自然遗产、法制宣传日等节假日，依托博物馆、农村文化礼堂等场地和“学习强国”等线上平台，以讲座、培训、展览、走读、竞赛等多种形式，让文物普法宣传进学校、进社区、进部队，积极开展文物普法宣传教育活动。

十一、提供安全优质的便民生活服务

加快构建覆盖环境质量、污染处理、拆违改建、公共法律、公共安全、防灾减灾等服务方面的城乡便民生活服务体系，全面提升人居环境和生态环境质量，全面保障城乡居民基本安全，打造更加安全、舒适、通达、高效的生活、生产环境。

（一）高水平实现事有所便

1. 提升公共生活服务水平。加强城乡居民生活饮用水安全，推进城乡供水一体化，确保水质标准达到《生活饮用水卫生标准》要求。完善公共交通网络建设，继续大力推进“四好农村路”建设，开展新一轮打通“断头路”三年行动计划。深入实施公共交通优先发展战略，整合农村客运营运资源，实现城市建成区公交站点500米全覆盖。加强通信网络设施、信息网络安全建设，提升网络安全管理水平，构建安全的网络环境。

2. 健全公共法律服务体系。优化公共法律服务平台一体化建设，借力支付宝、“亲清在线”平台等平台优势，促使公众能更

快、更容易找到“公共法律服务频道”。继续做好公共法律服务实体平台规范化建设，优化“12348”专线电话的运营和管理。进一步深化便民服务，开展异地申请工作，实现法律援助“全市优办”。推动优质法律服务资源下沉，做细做实村（社区）法律顾问工作，规范加强行业性、专业性调解组织，开展行政复议网上申请，构建公共法律服务评价机制，完善覆盖城乡、便捷高效、均等普惠、人民满意的现代公共法律服务体系。

3. 强化公共安全服务保障。创新消防安全管理方法，继续开展以农村和城郊结合部为重点的“多合一”建筑消防安全专项整治工作，定期开展防火检查，消除火灾隐患。加强自然灾害监测预警，气象自动监测站点布设实现暴雨高风险区行政村全覆盖，建设重要流域洪水预报调度一体化平台和地质灾害气象风险预报预警平台。强化城乡应急处置设施体系建设，加强紧急避险平台、消防、人防、紧急医疗救护等设施能力。守好食品药品安全底线，强化安全监管责任体系，进一步落实《地方党政领导干部食品安全责任制规定》、《关于印发进一步加强药品安全工作领导落实安全监管责任意见》。抓好常态化疫情防控和食品、药品、产品质量、特种设备安全监管，构建疫苗安全监管体系。深化创建高水平国家食品安全示范城市行动，强化药品重点监管，提升食品药品安全治理现代化水平。健全消费安全保障体系，构建产品质量标准、消费者维权机制等，为城乡居民提供安全消费环境。

专栏 13：“基本生活安全”服务项目和内容

1. 环境质量。地表水达到或优于 III 类水质比率达到 80%，八大水系基本达到或优于 III 类水质，全面消除劣 V 类水质断面，细颗粒物（PM_{2.5}）平均浓度下降比率、设区城市环境空气质量优良天数比率达到国家下达指标要求。**2. 交通**

通信服务。

2. 污水处理。县城和城市建成区污水基本实现全收集、全处理、全达标，农村生活污水治理设施基本实现全覆盖。

3. 生活垃圾处理和畜禽养殖污染防治。城乡垃圾分类处理全覆盖，农林废弃物、建筑垃圾、餐厨废弃物处理减量化、无害化、资源化，推进畜禽养殖业转型提升、化肥和农药减量使用，减少农业面源污染。

4. 固体废物处置。工业固体废弃物综合利用率达到 95%，危险废物安全处置率保持 100%，医疗废物无害化处置率达 100%。

5. 拆违改建。基本实现区、县（市）无违建。

6. 饮用水水质保障。水质标准达到《生活饮用水卫生标准》要求。

7. 基本药物制度。提供零差率销售的基本药物，按照国家和省相关规定执行基本医疗保障药品报销目录。

8. 食品药品安全监管。主要食品安全信息追溯覆盖率、药品医疗器械抽检覆盖面均达 95%以上；中央厨房、集体用餐配送及大型以上餐饮企业和学校、养老机构食堂“阳光厨房”建成率达到 80%以上；城区农贸市场质量追溯体系、快速检测体系建成率达到 95%以上。药品抽检覆盖面达到 95%以上；医疗器械抽检覆盖面达到 95%以上（购样）。

9. 人民调解。为纠纷当事人提供无偿的纠纷咨询、纠纷调处、协助司法确认等服务。人民调解工作经费纳入同级财政预算予以保障。司法行政部门会同财政部门，结合当地经济社会发展水平，确定人民调解案件补贴标准并建立动态调整机制；各级财政部门及时、足额保障人民调解工作经费。

10. “12348”法律服务热线。负责建设和运营辖区内“12348”法律服务热线，为城乡居民提供普惠均等、便捷高效、智能精准的法律咨询解答及引导办理公共法律服务事项，热线服务数据完整、实时归集到浙江省法律援助统一服务平台。

11. 公共法律咨询。向城乡居民通过公共法律服务实体平台、网络平台免费提供法律问题解答和人民调解、律师、基层法律服务、公证、鉴定、仲裁、行政复议等司法行政业务的政策咨询和信息查询服务。财政部门将公共法律咨询列入政府购买服务目录。

12. 公共交通。提供安全、通达的交通环境。

13. 社会治安。中心城区网格化管理覆盖率达到 100%，重点公共区域视频监控覆盖率达到 100%。

14. 消防安全。提供高效消防服务。

15. 消费安全。维权网络健全，消费者权益得到充分保护。

16 信息安全。提供安全的网络环境。

17. 安全生产监管。提供生产技术援助、安全生产标准化指导和安全生产监管服务。

18. 安全生产教育培训。免费提供安全生产培训，组织开展群众性安全生产教育活动。

19. 防灾减灾。提供防灾减灾服务，形成县、乡、村三级避灾安置网络，充分保障避灾安置所需。

20. 突发事件应急管理。免费、及时、准确提供突发事件信息、应急避险技术服务、救助服务，有行为能力人每年至少接受应急救援演练一次。

21. 气象安全。免费提供准确率高、及时性强、覆盖面广的气象灾害预警信息，公众气象服务满意度达到 85%以上。

(二) 加快推进事有优便

1. 促进家政服务业提质扩容。开展家政服务提质扩容行动，深入实施家政从业人员素质提升、员工制家政企业培育、家政从业人员从业环境改善、家政服务信用体系建设、家政服务规范管理、家政服务创新引领、家政服务业降本增效等七大工程。推动家政服务供给和需求精准对接，提升家政服务行业规范化、品质化水平。

2. 提升社区综合服务功能。结合未来社区建设，通过加强社区信息化、智能化建设，多渠道快速准确地获取和共享信息，实现互联互通，为社区精准服务提供优质的数据基础和保障，提升社区公共服务能力和水平。加快城乡社区生活服务设施建设，推进文化、就业、健康、社保服务等进社区。构建“5+10+15分钟”便民服务圈，积极推进社区一站式服务，充分利用布局调整后闲置资源开展养老、托幼等服务，发展购物、休闲、综合服务等商业服务，提升对家庭、青少年、老年人等重点群体的服务能力。鼓励社区商贸企业采用连锁经营等方式到社区设立各类便民服务网点，完善社区服务网络。严格农贸市场规划布点，不断

完善提升农贸市场功能。

3. 推进便民生活服务数字化。全面启动“数字生活新服务”工程，推进网上菜场、网上餐厅、网上超市、网上家政、网上市场和网上培训建设。加快生活便利服务数字化、品牌化、标准化，推进家政服务等信息化和智慧平台建设。

专栏 14：“便民生活服务”重大政策和改革

1. 食品安全从田头（车间）到餐桌全链条监管“一件事”改革。优化“食安慧眼”系统，提升视频 AI 抓拍和物联预警分析技术精准度。深化食品安全监管云平台应用，完善食品安全风险监测、预警、处置和反馈机，切实有效对食品安全风险进行闭环管控。

2. 药品（医疗器械、化妆品）全生命周期监管“一件事”改革。梳理集成药品、医疗器械批发企业准入条件、申请要素和材料清单，探索新的药械经营综合许可模式。将最多跑一次改革延伸到行政执法中，应用行政执法监管平台双随机抽查模块，通过一次执法，完成对同一执法对象的多个事项检查。构建药监大脑，创新基于“中枢系统-数字驾驶舱-应用场景”的全周期管理模式，提高科学化、精细化、智能化水平。

3. 放心消费示范。深化放心消费示范单位创建，全面推进“放心消费迎亚运，助推城市国际化三年行动”，到 2025 年，累积培育放心消费单位 15 万家。

4. “1+1+X”数字监管体系建设。打造“1”个大数据中心、“1”个全局性分析展示处置平台、“X”项智能化业务应用服务。

十二、建立健全公共服务保障机制

（一）完善公共服务制度体系

1. 完善公共服务标准规范。支持开展市县两级基本公共服务标准化试点示范，结合全市经济社会发展水平、财政保障能力的实际情况和各行业发展水平，按照政府兜底保障、资源优化配置、服务公平普惠、管理高效透明的要求，系统梳理并修订完善现有标准规范。补强托育、教育、医疗、养老等重点行业领域短板标准规范，统筹考虑行业领域长远发展需求，做好行业领域标准规范间的统筹衔接和基层共建共享，提出促进标准落地实施的保障

措施。结合长三角区域一体化等重大战略部署，积极探索开展区域性公共服务标准协作联动，促进区域内公共服务设施配置、人员配备以及服务质量水平有效衔接。实施标准管理，结合各区、县（市）经济发展水平、城市空间布局、人口总量结构等因素，制定与当地社会发展相适应的公共服务具体实施标准。

2. 强化公共服务法制化建设。建立公共服务公开共享机制，定期发布服务项目、服务对象、质量标准、支出责任、牵头责任单位等，全面规范基本公共服务实施发布及服务程序。尤其是在基本公共服务领域，全面落实国家、浙江省对基本公共服务相关政策制度，适时组织基本公共服务相关政策制度立法研究和调整，加强基本公共服务相关配套规章的制定、修订和废止工作，促进各项政策制度相互衔接，形成政策合力，夯实基本公共服务法制保障。

（二）强化公共服务科技支撑

1. 推进公共服务数字化改革。依托“全国数字治理第一城”技术优势，以“数字基建”为重点，顺应数字化转型趋势，在标准体系构建、城乡统筹、监测评估、动态调整等方面探索创新。建立健全大数据辅助科学决策和公共服务治理机制，集成公共服务决策辅助、综合分析“工具箱”，打造协同联动的公共服务“智慧中枢”。打通公共服务数据共享渠道，优化数据归集模式，构建数据实时共享和流式加工体系，形成主动智能服务模式。

2. 完善公共服务数字治理平台。综合应用大数据、云计算、人工智能等技术，提升数字驾驶舱功能，拓展深化5G、人工智能在基本公共服务领域的应用场景，为基本公共服务标准提升强

化技术支撑。以城市大脑为牵引完善全市基本公共服务治理体系，通过推动城市感知数据、政府数据、社会数据的全面汇聚与融合，提升基本公共服务清单任务统筹和实施的智能化监测水平、智慧化分析水平。建立以杭州市政府门户网站统一发布为主，各行业领域平台、新媒体平台发布为补充的基本公共服务标准、项目、范围公开共享机制。积极对接国家、省级基本公共服务标准信息资源库，加快构建集标准查询、公开、宣传等功能于一体的全市基本公共服务数据库，畅通意见建议反馈渠道，方便公众获取信息、参与标准监督实施、维护自身权益。加强各部门、各行业领域信息系统整合共享和互联互通，加快推进数据深度挖掘和共享开放。

3. 构建公共服务智慧型生态。结合未来社区、三江汇、云城等重点领域和重点区域建设，探索建设公共服务新型基础设施。开展智慧养老、智慧教育、智慧医疗、政企联合技术应用等公共服务领域数据应用、创新发展、技术伦理等方面理论研究，促进数据智能化应用和安全高效流通。进一步完善各项配套管理制度，加强公共服务领域数字化改革制度供给，重点推进与数字化改革不相匹配、不相衔接的文件的修订工作。

（三）加大公共服务多元供给

1. 加强财政资金保障。市、区（县、市）各级政府统筹安排基本公共服务标准体系建设专项资金，加大各级财政保障力度，优先安排基本公共服务标准化预算，确保一般公共预算新增财力三分之二以上用于民生支出。完善优化有关补助政策，加强市、区、县（市）联动，促进资金使用更加精准高效。

2. 推动政府购买公共服务。建立与完善政府购买服务指导性目录，将适合通过政府购买方式提供的基本公共服务项目纳入其中。在养老、文化、残疾人养护等领域，率先探索建立合格供应商制度。符合一定条件的企事业单位、社会组织均可申请成为某项服务的合格供应商，承办基本公共服务。市民可自主选择合格供应商为其提供服务，政府根据市民选择，与合格供应商进行结算。加强合格供应商监管，对存在不符合基本设施配置要求、服务质量达不到基本标准、弄虚作假骗取财政资金等行为的机构，取消其合格供应商资格，并将不良信息归集到公共信用信息平台。

3. 积极引导社会力量参与。建立健全公共服务需求管理制度。提高公共服务保障的精准化水平，在相关领域建立健全需求管理制度，进一步明晰对象准入。继续推动收入核对、身体状况评估等需求识别和管理方法应用，引入第三方专业机构进行需求评估，并对评估结果进行公示，提高服务供给的针对性和有效性，合理引导社会预期、促进社会公平。

（四）加强规划组织实施保障

1. 强化组织领导。加强公共服务组织体系建设，提升公共服务组织化、社会化水平。依托市推进基本公共服务均等化工作联席会议，建立规划工作实施协调机制，切实做好规划统筹、财政保障、监测评估和技术指导，研究解决公共服务提升中跨部门、跨行业、跨区域的重大问题。各部门和各区县（市）将公共服务提升作为提高社会治理能力和社会民生保障的重点任务，按规划职责分工，聚焦重点领域，制定细化年度目标任务，明确责任分

工和完成时限，推动重点任务和措施有效落实。

2. 加强要素保障。聚焦本规划确定的目标、领域、任务，谋划实施一批关系全市公共服务提升的全局性、战略性重大改革、重大政策和重大项目，滚动调整、动态更新相关储备库。建立健全“项目跟着规划走、要素跟着项目走”机制。

3. 实施监督评估。健全规划实施监测评估机制、动态调整修订机制、监督考核机制，将公共服务提升规划实施情况尤其是基本公共服务标准落实情况纳入市政府年度考核，加大督查落实力度，确保各项任务和重点项目有效落实与推进。建立科学化、体系化规划实施评估体系，鼓励多方参与评估和第三方评估，开展定期监测评估。