

与公司签订劳动合同不久,陈娜将两个孩子从江西老家接到了广州。

“工作稳了,心就安了。”3年前,陈娜入职广州为想互联网科技有限公司所属的51家庭管家——一家员工制家政企业,成了一名家政服务员。公司与员工签订劳动合同,按月发放工资、缴纳社保。她说:“以前总感觉‘漂’在这座城市,现在算是扎下根来了。”

近年来,随着以育儿、养老为主体的家政服务需求不断攀升,我国家政服务业发展

迅速。据统计,全国家政服务从业人员已超过3000万人,行业企业100多万,行业规模超过1.1万亿元。然而,家政企业多是中介制,存在家政服务人员待遇较低、流动率高、服务水平参差不齐等问题。

向员工制转型发展,是家政服务业提质扩容的一项重要改革举措,有利于规范家政行业发展,提升家政从业人员社会认同度,扩大高水平家政服务供给。

国务院办公厅2019年6月印发的《关

于促进家政服务业提质扩容的意见》提出,“大力发展员工制家政企业”。同年11月,国家发展改革委、商务部等确定了32个家政服务业提质扩容“领跑者”行动重点推进城市(区),要求在发展员工制家政企业、推动家政服务进社区等方面当好“领跑者”。广东省广州市、河南省郑州市、四川省成都市等入选。

5年来,各城市坚持改革创新、试点探索,注重发挥市场主导、政府引导作用,鼓

励有条件的家政企业积极发展员工制,不断提高家政员工数量和比例,推动家政服务业迈向规范化、标准化、职业化。截至2023年底,广州市员工制家政企业发展到259家。

党的二十届三中全会提出,健全加快生活性服务业多样化发展机制。如何引导家政服务业向员工制转型发展?员工制转型又给家政服务业带来了什么?近日,记者赴广州、郑州、成都采访。

人民眼·家政服务业提质扩容

家政服务业如何迈向规范化、标准化、职业化?记者赴广州、郑州、成都探访——

家政企业向员工制转型发展

本报记者 方敏 宋豪新 姜晓丹

转型探索

尊重规律,分类推进,鼓励部分企业先行先试

天已擦黑,街上行人步履匆匆。忙碌完的陈娜,收好工牌,告别客户,汇入人流。想到回家就能看到两个可爱的孩子,她的脚步轻快。

“我以前不是做家政的。2021年从原来的公司离职后,想找份干得长久的工作。”陈娜边走边说,“经过一段时间考察,感觉家政服务需求量大,也适合自己,就想试试。”

入行的第一家,是常见的中介制家政公司,小小一间屋,屋内几个人。对方表示:公司只负责收中介费和介绍客户,不提供其他待遇保障。干了几天后,陈娜发现不符合预期,便离开了。

之后,陈娜来到51家庭管家。“一进门,看到办公环境敞亮整洁,明显正规许多。”陈娜说,面试时,进一步了解到公司有约3000名员工,全部签订了劳动合同,收入稳定、社保齐全,这让她十分心动。经过资料审核、体检、培训等流程,陈娜正式入职。

信息化管理、常态化培训,让陈娜很快融入公司,掌握了新技能。“家政服务员如果遇到和雇主沟通不了的问题,公司会派人协调、化解矛盾,让我们心里有底、遇事不慌。”这种团队服务保障机制,让现已担任一个10人服务小组负责人的陈娜特别看重。

长期以来,家政企业多是中介制,与家政服务人员未建立稳定的劳动关系,也缺乏科学规范的管理和培训。由此导致服务人员职业化水平不高、流动频繁,消费者满意度较低。

问题如何解决?不少地方引导有条件的家政企业向员工制转型。

“实行员工制后,家政服务人员成为企业员工。企业为他们提供薪酬、社保、培训的同时,也进行严格管理,促进提升服务水平。”广州为想互联网科技有限公司副总经理吕杰爵认为,从“灵活就业”变为“稳定就业”,能够增强行业黏性,吸引更多年轻人和高素质技能人才加入家政服务业;而从消费者一端看,如果与服务人员发生纠纷,可以找家政企业投诉,化解矛盾的渠道更加畅通。

实施员工制好处多,困难也不少。为员工缴纳社保、开展培训,都会增加企业成本,而家政服务属于劳动密集型行业,利润本就不高。

“企业发展员工制,要有一定经济基础。一些规模小的家政公司实力有限,转型意愿不强。”成都市家政服务行业协会会长王小兵坦言。

2023年12月,国家发展改革委等部门印发《关于支持和引导家政服务业员工制转型发展的指导意见》(以下简称《指导意见》),明确提出“尊重规律,分类推进”,鼓励家政企业按照自愿参与、依法合规、风险自担的原则,根据服务细分类型特点逐步向员工制转型发展。

一些家政企业先行先试,探索发展员工制。51家庭管家成立伊始,就定位为员工制家政企业。

“公司前期在员工培训、市场推广等方面投入较多,但通过优质服务,稳定和扩大了客户群体,得到市场认可与政府支持。”吕杰爵介绍,公司2014年刚成立时,仅有10多名员工,现在已有约3000人,其中90后员工超过半数。

发展员工制,尊重规律是前提。51家庭管家为何一成立就选择员工制?“我们调研发现,广州市场对中高端家政服务的需求较大,很多消费者也愿意用较高价格购买高质量服务。”在吕杰爵看来,一线城市、省会城市等经济相

对发达的地方,更适宜推动家政企业向员工制转型。

家政企业有大有小,服务目标对象和内容也有所不同。向员工制转型,分类推进是关键。成立于2006年的成都市恒安信达家政有限公司,2015年开始向员工制转型,现有正式员工35人,2023年实现营业额近百万元。公司总经理黄文说:“我们公司主要提供月嫂、育儿嫂、保姆等服务,这些服务的客户群体相对稳定,利润空间略大,对服务人员的专业技能要求较高,适宜转型。”

黄文的观点与王小兵不谋而合。“以母婴护理、病患陪护、整理收纳等为主要业务的家政企业,更适宜采取员工制。”王小兵介绍,通过鼓励适宜采取员工制的细分领域率先转型,成都市员工制家政企业已有45家,员工达3.6万人。

引导支持

从企业端和员工端双向发力,为企业降成本,为员工强保障

正式员工多,发薪日将至,但公司流动资金突然短缺,怎么办?

对公司几年前曾遇到的困难,黄文记忆犹新:一筹莫展之际,成都市家政服务行业协会工作人员为他支招,“符合条件的,不妨试试申请‘烟火贷’。”

《指导意见》强调,发挥好政府引导作用,完善住房、财政、金融等支持政策,并落实好相关税收优惠政策,降低家政企业员工制转型成本及风险。近年来,成都市商务局联合银行搭建银企对接平台,推出“烟火贷”等金融产品,帮助家政等民生领域小微企业融资贷款。

下载相关银行手机应用,黄文按要求填写信息,上传企业征信报告后,30万元贷款很快到账。“申请贷款的整个流程都在手机上操作,办理条件简单,关键时刻缓解了企业燃眉之急。”黄文感慨。

一系列税收优惠政策也惠及员工制家政企业。成都三六零家庭服务有限公司(以下简称“三六零公司”),是一家员工制家政企业,有约600名员工。公司负责人奉辉告诉记者,税务部门不仅为企业精准推送税收优惠政策,还上门开展政策说明,2020年以来企业享受的税收优惠超过150万元。

广州市则强化财政资金对员工制家政企业的发展支持。走进广州市宜尔宝家庭服务有限公司(以下简称“宜尔宝公司”),会客厅的一面墙上挂满荣誉牌匾。“2020年底,公司获评广州市家政服务龙头企业,得到30万元奖励。”这让总经理朱德毅喜出望外。

近年来,广州遴选、培育了一批市级家政服务龙头企业和诚信企业,分别给予30万元、20万元一次性奖补。迄今,全市已扶持认定市级家政服务龙头企业、诚信企业共21家次,均为员工制家政企业。

不仅有奖励,还有补贴。2021年至2023年,宜尔宝公司共获得社保补贴约89万元。“这增添了公司向员工制转型的动力。”朱德毅说。

2020年,广州市出台政策,为员工制家政企业发放社保补贴和吸纳就业补贴,支持引导员工制家政企业规范化发展。据统计,2021年至2023年,全市共发放员工制家政企业社保补贴1987.7万元,发放员工制家政企业吸纳就业补贴71.8万元。

给企业以支持,为员工强保障。三六零公司员工彭家政入职不久,公司就为她购买了意外伤害险、职业责任险等商业保险。“有了保险,我们的权益更有保障了。”彭家政说。

为激发从业人员加入员工制家政

企业的积极性,成都市鼓励家政企业为员工投保意外伤害险、职业责任险;支持企业每年免费为员工进行体检;推进家政服务人员技能等级认定,对获得技能等级认定的给予积分落户加分……

值得注意的是,对于部分从业者来说,之所以选择家政服务业,主要是看中就业门槛低、工作时间灵活等,一旦签订劳动合同,就要受公司统一管理和约束,不能再挂靠多家中介公司增加接单量,导致其加入员工制企业的积极性不高。

“只有从企业端和员工端双向发力,既为企业降成本,又让员工有保障,才能更好地推动家政企业向员工制顺利转型。”王小兵说。

规范管理

开展培训,促进家政服务标准化、信息化

家政企业向员工制转型发展,离不开政府的引导支持,但要在市场竞争中站稳脚跟,还得靠自身加强规范化管理,提升职业化水平。

开展培训是重要一招。“有谁知道,怎么给新生儿洗头?”在郑州阳光家政服务有限公司(以下简称“阳光家政”)培训基地,培训老师问。

第一个举手的,是刚入职不久的李明溪:“一手托住宝宝的头、颈和背,并用大拇指、中指压住宝宝两耳,防止水流入耳道,一手涂抹婴儿专用洗发水,轻轻揉搓。”

职场新手为何经验如此老到?原来,李明溪今年6月毕业于河南医学高等专科学校,已经学了整整3年“现代家政服务与管理”。

参加这次入职培训的10名员工中,有3名是刚毕业的大学毕业生。2021年,河南医学高等专科学校开设现代家政服务与管理专业,阳光家政就和学校签订了产教合作协议,每年招聘一批大学生入职,入职后即送到培训基地培训。

除入职培训外,阳光家政还对员工进行实操培训、“回炉”培训等。“公司每周都会开设培训课,内容涉及膳食搭配、婴幼儿衣物清洗等方面。”公司总经理武邑威介绍,为提升员工技能水平,企业投入了800余万元建设培训基地。

伴随技能提高,员工获得更多客户认可。作为阳光家政老员工,田麦花深有感触:以前遇到厨房里的顽固性污渍很头疼,不得不拿钢丝球使劲搓。如今在“回炉”培训中学会了用高温蒸汽清洁机,很快就清洗干净,“客户满意,我也有成就感”。

在成都,三六零公司也开办了培训学校,定期邀请医院和职业院校的专家,为员工开展系统化、专业化培训。彭英的母婴护理知识和技能,就是从培训学校学到的。

既做培训,也定标准。做早餐,给婴儿洗澡、换尿布……每天早晨,彭英都要按标准完成晨间母婴护理工作,“我们的服务内容有一套规范的操作流程,护理人员必须按规范开展服务。”

近几年,成都编制发布了《母婴护理服务操作规范》《家庭清洁服务流程及质量标准》等。“在这些标准基础上,我们又制定了公司的‘标准化月嫂服务’等规范。”奉辉表示,系列标准和规范的实施,让员工开展家政服务更加有据可依。

提高家政企业职业化水平,靠标准化,还要靠信息化。三六零公司通过自主研发的业务管理系统,搭建起融合居家养老、家庭护理等多项服务的智能化平台。点击进入平台,可以查到彭英的服



务时长统计。“相比于中介公司,我们更加了解各个员工的服务特点和优势,可以根据客户提出的需求精准匹配。”奉辉说,员工完成服务后,其上门时间、服务时长等信息都会传回平台,系统将对这些数据进行分析,保证服务品质。

搭上信息化“快车”的还有政府部门。长期以来,家政服务信用信息缺失,服务水平难以保证,是影响行业高质量发展的一大痛点。为加强家政服务业信用体系建设,多地建设了家政服务综合平台。

在广州市妇联综合大楼一楼,广州市家政服务综合平台大屏上显示着当地家政企业的各项数据:申领安心服务证9万多张、总订单量约92万……

广州市妇女儿童发展中心副主任卢晓文介绍,平台收集家政企业及服务人员的基础信息和信用信息,并据此发放从业人员安心服务证,消费者可以通过平台实时查询,实现家政服务可追溯、可查询、可评价。

创新发展

推出点单式、团队服务等新模式,线上线下助力服务提质

出示居家上门服务证,穿好鞋套,田麦花走进刘明熙家,按照老人的点单要求,依次开展清扫房间、清洗家电和助浴服务。

在郑州市管城回族区陇海马路街道陇东小区,85岁的刘明熙给街道养老服务中心打去电话,预约家政服务。10多分钟后,田麦花就来到老人家中。

大约两小时后,服务完成。田麦花请刘明熙扫描自己的服务证,对服务作出评价。看到房间整洁一新,老人毫不犹豫地打了五星好评。

在陇东小区,住着不少高龄、独居老人。他们的家政需求怎么满足?近年来,郑州市优先选择员工制家政企业,探索实施家政服务进社区,由家政公司提供非住家的点单式服务。同时出台管理办法,为家政服务人员办理居家上门服务证,方便消费者查验身份、健康状况、技能认证等信息。

“为高龄老人提供上门服务,需要家政服务人员具有较高素质和业务水平。向员工制转型发展,让家政服务质

量更有保障。”武邑威介绍,阳光家政进驻陇海马路街道养老服务中心后,为周边老人提供洗澡、理发等20项点单服务,已服务老人近11万人次。

《指导意见》提出,创新员工制家政企业发展模式。郑州推动员工制家政企业探索点单式、服务“一老”;成都则发挥员工制家政企业的团队优势,服务“一小”。

“你们的价格划算,服务品质还高……”前不久,成都市民张晚特意来到三六零公司表示感谢。张晚产后预订了三六零公司的“月子中心到家”服务。42天服务时间里,月嫂不仅照顾产妇和婴儿很专业,还能做营养美味的月子餐。

“除了月嫂,每周还有护士上门,为我和孩子做体检。每月有康复师和营养师到家里,帮我进行产后恢复训练,制订个性化的配餐方案。”张晚满意地说,“花一份钱,享受到多方面的专业服务。”

2020年,三六零公司推出“月子中心到家”服务,在安排1名月嫂入户服务的基础上,增加了专业护士、产后恢复师、营养师等7人服务团队。

“这种服务模式,解决了月嫂服务能力不足问题,降低了服务过程中产妇及新生儿健康问题的发生率,很受市场欢迎。”奉辉认为,这样的服务模式,中介制家政企业很难实现,员工制家政企业才有可能。

让家政服务更优质,广州推动员工制家政企业线上线下同时发力。

登录“羊城家政”微信小程序,选择“找企业”,家住广州海珠区江海路的孔琳很快找到51家庭管家的页面,了解企业相关信息后,选择了企业的“保洁服务”。

“之前通过其他途径找过保洁,有的干活粗糙,有的干活好但约不上,想请到专业的家政服务人员不容易。”偶然间看到“羊城家政”基层服务站,孔琳便进去咨询。了解她的需求后,站点负责人向她介绍了线上家政综合平台,推荐了几家口碑好的家政企业。孔琳尝试线上预约,接单保洁员如约而至。

如今,广州已在线下建设“羊城家政”基层服务站176个,覆盖全市所有乡镇街道。“羊城家政”小程序自2020年上线以来,已入驻家政企业逾600家,包括大部分员工制家政企业,链接全市所有基层服务站。

“推动家政服务业向员工制转型,最终是要提升家政服务质量,培育一批家政龙头企业和优质品牌,更好满足群众的多样化服务需求。”卢晓文表示,下一步,将持续引导支持员工制家政企业创新发展模式,为消费者提供更加精准、优质的服务。

(文中张晓、孔琳为化名)

图①:广州海珠区江海路“羊城家政”基层服务站内,工作人员向居民介绍“羊城家政”小程序使用方法。

图②:在郑州陇海马路街道养老服务中心,家政服务人员辅助老人使用康复设备。

图③:成都一家家政企业的员工正在参加养老护理培训。

本报记者 宋豪新摄

本版责编:杨彦 孙振 戴林峰 版式设计:汪哲平