

# 15部门联合印发方案促进家政服务业提质扩容 家政服务行业如何转型升级

■中国城市报记者 张亚欣

家政虽小,却关乎大民生。

在城镇化进程加快、家庭小型化、人口老龄化、三孩生育政策放开等综合因素作用下,家政服务逐渐成为社会刚需,其专业化分工也愈发明显,已由简单的家庭服务延伸包括烹饪保洁、育婴育幼、家教培训、居家养老、康复护理等人民群众日常生活的方方面面。同时,随着家政服务需求的增加,推动家政服务业提质扩容的相关顶层设计也在不断完善。

近日,国家发改委、商务部、教育部等15部门联合印发《深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动三年实施方案(2021—2023年)》(下称《实施方案》),要求到2023年,每个“领跑者”城市培育3家以上品牌化员工制家政企业(员工制家政服务员占比超过50%),社区家政网点服务能力覆盖率达到90%以上,10%的家政从业人员接受过家政相关学历教育。

这也意味着品牌化、规范化、从业人员专业化将成为家政服务行业未来的发展趋势。

## 市场供需不匹配

不断寻找合适、匹配的家政服务人员,已经成为当下人们的日常。

“孩子出生到现在2岁了,我已经换个4个育儿嫂,眼下正在寻找第5个。”家住太原的利娜告诉记者,她眼下

最闹心的事是找不到称心如意的育儿嫂,在她看来,找育儿嫂不难,难的是找到综合素质高的太难了。“有的育儿嫂年轻经验少,看到孩子哭闹却束手无策;有的缺乏相关职业技能,只能做一些简单陪护;也遇到过综合素质不错的,但年龄偏大,对于晚间照顾婴儿身体吃不消。”利娜道出了她的无奈,这样的情况下,她和老公实在不敢再奢望二胎。

事实上,与利娜有同样烦恼的家庭不在少数。在互联网企业工作的北京白领曹峻平时很难抽出时间照顾年迈的父母,但市场上愿意且有能力照顾好老人的住家阿姨很难找,“多数阿姨一看照顾两个老人就打了退堂鼓,即便我父母能够自理,工资也不少,但她们不是嫌老人年纪大、毛病多,就是要求继续涨工资。”曹峻告诉记者,符合要求、愿意照顾老年人的家政服务人员实在太少,再找不到合适的服务人员只能将父母送入养老机构。

艾媒咨询发布的《2021年中国家政服务行业发展剖析及行业投资机遇分析报告》显示,中国家政市场规模由2776亿元提升至8782亿元仅用了5年,预计2021年中国家政市场规模将增至10149亿元,进入万亿元级市场行列。同时,另有商务部发布的数据显示,目前,我国家政服务从业人员已达3000万人,但仍存在2000万人左右的缺口。

“国内政服务业整体起步

晚、起点低。”江苏家政发展研究院理事长、南京师范大学教授赵媛指出,目前,国内家政服务市场仍旧存在“找不到称心如意的家政服务、家政服务管理不规范、对家政服务质量不满意”三大痛点。

## 品牌化、员工制是提质扩容的重点

我国的家政服务业于20世纪八十年代起步,历经30余年的发展,经历了缓慢期、快速发展期以及结构升级过渡期等阶段。目前,在中国经济进入新常态的大背景下,供给侧改革有序进行,家政服务行业也进入了比较明显的调结构的过渡阶段,该阶段行业发展速度依然较快,随着行业标准不断出台,行业将逐步迈入规范化行列。

此次印发的《实施方案》明确要求,到2023年,每个“领跑者”城市培育3家以上品牌化员工制家政企业(员工制家政服务员占比超过50%),同时,落实相关政策,为员工制家政企业从业人员提供住房保障,制定推行合同示范文本,推行家政服务新模式。

为何发展品牌化、员工制成为家政行业提质扩容的重点?

“家政从业者数量庞大,存在质量良莠不齐、专业程度差异较大、业态杂小乱、管理不够规范等问题。”深度科技研究院院长张孝荣在接受记者采访时指出,行业需要引入

品牌化思维方式,通过员工式管理实现转型升级。

对此,资深产业经济观察家梁振鹏进行了具体阐述,“目前,市场上不少家政公司都以雇佣临时工为主,并没有给这些临时工发固定工资、签订正式的劳动合同,更不必提购买社会保险。基于此,家政公司的管理者与从事服务的临时工之间没有形成强而有力的约束关系。”梁振鹏告诉记者,员工制在提升员工企业归属感的同时,也便于家政公司有效地、规范地管理、约束员工的行为,使得家政行业的整体服务质量能够进一步提升。

至于家政服务业向品牌化发展,梁振鹏认为,品牌化、连锁化有利于家政服务企业树立口碑意识,也有利于行业监管部门对家政公司进行有效的监管和工作指导。

## 提升家政从业人员素质势在必行

在消费升级的时代浪潮之下,深受新时代消费观念影响的年轻人对家政服务有了更高的需求。

不论是利娜还是曹峻,在接受记者采访时多次强调育儿嫂、住家阿姨这类家政从业人员的综合素质、专业技能问题。

在国务院发展研究中心市场经济研究所副所长、研究员刘涛看来,正是由于家政从业者的职业认可度不高,导致很多人不愿意从事家政服务,

从而造成了家政服务业的劳动力供给短缺。

实际上,教育部此前也在下发的《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》中提到,鼓励学校积极参与实施1+X证书制度试点,将职业技能等级标准有关内容及要求有机融入专业课程教学,优化专业人才培养方案。

曾在泉州海洋职业学院任家政服务与管理系主任的刘宇直言:“社会公众对家政服务的看法是历史原因形成的固有印象。其实家政行业的包含范围非常广泛,涉及设计、教育、管理等多个领域,家政服务也只是家政学专业的工作方向之一。在社会公众能够充分认识家政的价值与科学性的前提下,学生对行业的认可度才会大大提高。”

市场的需求正倒逼行业弥补空白。《实施方案》提出,要持续提高家政从业人员素质,推动家政进校园,培育产教融合型家政企业,深入开展岗位培训。

“根据《实施办法》,产教融合型企业是指深度参与产教融合、校企合作,在职业院校、高等学校办学和深化改革中发挥重要主体作用,具有较强带动引领示范效应的优秀企业。”张孝荣指出,这或许可为家政行业带来更多的人力资源,提升家政服务质量,享受相关政策扶持带来的红利。

此外,记者通过梳理发现,为鼓励家政企业开展人员培训,多地出台了相应的补贴政策。以北京市为例,北京市商务局等部门在关于申报2019年—2021年家政服务提质扩容专项培训补贴项目的通知中明确,对开展岗前培训和“回炉”培训的家政服务企业分别给予每人每年2000元和500元的补贴。通知同时对补贴的申领资质进行限制,规定有不少于3名具有相关专业资格和培训资格的师资、300平方米以上的培训场地(可租赁)和培训所需的设备设施、培训体系健全,有不少于1000人的培训经验的家政服务企业才具备申报条件。

在业内人士看来,唯有将《实施方案》提出的各项要求落到实处,我国家政服务市场才能实现转型升级高质量发展。

## 北京大兴区最大消防主题公园开放

近日,位于北京大兴区的119消防主题公园对外开放。这是北京南城最大的消防主题公园,占地约4万平方米。公园通过实物图文结合展示了消防器材使用等知识,市民可通过翻牌游戏方式学习消防小知识。

中国城市报记者 全亚军摄

