

城市家政服务业提质扩容政策与农村转移劳动力就业研究

曹耀匀

山东理工大学农业工程与食品科学学院

[摘要]在当前人口老龄化加剧、家庭规模小型化发展和二胎政策落实的背景下，社会家政服务需求显著增加。现阶段，家政服务已成为维护社会稳定、提升农业转移人口就业率的重要支撑产业。不过，当前家政服务业存在政策滞后、从业人员综合素养堪忧等情况，对此相应部门应立足实际，探究提质扩容措施，从而形成社会尊重家政工、家政工不断进取的良好局面。本文就城市家政服务业提质扩容政策与农村转移劳动力就业进行研究，并对此提出相应看法。

[关键词]城市家政服务业；提质扩容；农村转移劳动力；研究

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2020.03.1269

一、现阶段我国家政服务业主要发展方向

我国家政服务业的起步阶段，主要是保姆职业介绍所担当中介，给城镇中有需求的家庭介绍保姆，保姆进入雇主家庭提供服务。随着时间的推移，我国家政服务体系进一步优化。在这一时期，家政服务单位则对从业人员进行初步培训，使其具备一定服务能力，从而满足雇主家庭需求。在此之后，保姆服务行业进一步发展，其覆盖的范围进一步扩大，例如单位保洁、家庭保洁、预约式服务等。这也不难看出我国家政服务业逐渐趋向成熟，发展为顾客需求为核心的全新服务模式。

近年来，我国进入全新发展阶段，我国家政服务业也一同进入全新发展阶段，特别是近年以来我国老年人口显著增多、国家大力鼓励生育，全面落实并实施三胎政策，家庭特别是城市家庭对家政服务需求数量上显著增加，而质量上的要求也大幅提升。在这一背景下，为了进一步满足社会需求，家政服务业设计到的服务范围更广，且在总体上呈现多元化的特征。结合相关的社会调查资料进行分析，现阶段我国家政服务业服务项目已多达二百余项，例如家电维修、月嫂、陪护、搬家、生活配送等，相关的行业为我国社会发展作出卓越贡献。以目前相关行业整体发展态势来看，家政服务业现阶段呈现出细分化的趋势，以往的服务项目趋于精细化，且服务内容更为丰富，能够在很大程度上满足社会不同阶层家政服务的发展需求。

二、城市家政服务业发展情况分析

（一）政府积极出台政策，推动家政服务行业高质量发展

作为新兴行业，家政服务对稳定社会人群就业、提升人民生活水平有促进作用。为了确保相关行业的稳步发展，我国政府设计了相应的保护措施，这在很大程度上实现了家政服务业提质扩容，从而实现了高质量发展。例如，国内一些城市为了深入贯彻国家家政服务发展工作要求，印发并出台了《实施家政工程促进就业工作方案》，相关的文件全方位推进家政服务行业高质量、高水平发展，并为城市家政服务业的规模化、产业化发展保驾护航。

（二）地方家政服务业

以我市为例，我市拥有家政服务企业200余家，其中加入城市服务行业协会的家政服务企业有40余家，这些企业已经遍布市内各个区县。通过分析不难看出，这些家政公司的类型主要有三种，首先是中介家政类公司，其经营类型为中介家政公司收取中介费，随后将该公司的员工推荐给有需求的客户；其次，服务类型的家政公司。其经营类型为员工制，这类家政公司能够稳定员工队伍，重视员工整体能力和素质提升，管理人员则定期对员工进行培训，并在合同标注时间发放工资。最后，会员型家政公司。同上述两种类型的家政公司相比，会员型家政公司在运营与发展过程中，充分融合了上述两种家政公司的优势，其主要是借助市场经济手段并结合雇主的差异化需

求为其提供个性化、定制服务，从而满足社会群众和家庭的实际需求。

（三）家政从业人员发展情况

同样是以我市为例，我市的家政从业人员约为2万人，这占全省从事家政服务总人数的8%。从成员组成结构进行分析，该市从业人员主要是以农村户籍妇女为代表的农村转移劳动力、城镇失业人员、有家政专业对口毕业生，这些人员在实际工作中待遇良好，享受民政局补贴的初级月嫂、初级养老和初级家政的免费培训，不过其中也存在一些需要自行缴费的培训项目，如催乳师、高级月嫂等。

三、当前我国城市家政服务业发展中存在的限制性因素

现阶段群众收入显著增加，人们的生活品质也相应提高，市场对家政服务的需求量也越来越大，因此为了进一步满足社会上不同阶层家政服务消费者的实际需求，一些城市家政服务业在政府支持下快速发展，且从业人员之间增多。但其中依旧存在相应问题，其主要因素是企业运作不规范、从业人员综合素养参差不齐，具体可从以下几点进行阐述：

（一）企业运作不规范

结合实际进行分析，当前阶段一些中介型家政公司的运作模式相对单一，其主要是将从家政服务的人员推荐给雇主，其不需要花费任何成本对从业人员进行有效管理、培训，公司提供住宿，利润可控。相较于中介型家政公司，服务型家政公司运作相对规范，其主要是采取员工制，即从业人员属于公司一分子，同时公司会定期对员工进行培训，并定期发放工资，但是这一过程中存在的问题是一些从业人员参与工作积极性不强，且他们的服务质量也存在明显差异；会员型家政公司主要是结合客户家庭实际收入、服务需求为其提供个性化服务，进而谋取利益。不过此种运营模式资金投入较大，同时需要公司有一定经济实力、管理能力，很多公司为了能够在较短时间内进一步扩大规模，则大量吸收农村有意向从事家政服务的人员，从而确保服务人员数量，但其并未对员工进行培训，导致员工素质较低，且部分员工未掌握不到位，这在管理上存在一定难度。

（二）缺少专业人才，社会对从事家政服务人员的认可度较低

通过分析调查资料，可以发现退休老人的家庭对家政服务整体要求较高，有婴幼儿的家庭对家政服务需求较为迫切，这些家庭的需求，决定了家政服务以照顾独居老人和母婴护理等主要的业务方向。不过有自主意识参与家政服务工作的专业人员较少，例如一些高职院校先后开设了家政服务管理专业，但是报读本专业的学生人数极少，其中部分学生是学校调剂来的。

四、城市家政服务业提质扩容策略

针对当前城市家政服务中存在的问题，笔者认为相关单

位需要从实际出发,从提升人员综合能力、引入高端人才、加强行业宣传等角度入手,以此来实现家政业提质扩容的发展目标。具体可从以下几点入手:

(一) 政府应当设置专门的家政服务组织运营机构

1. 保障家政从业人员合法权益

在全新时代背景下,为了切实提升家政从业人员的社会认可度,让更多的人相信家政服务,市工会需要发挥自身的价值。在发展过程中,是政府部门应要求有一定建设规模的家政企业设立工会,其主要是负责调节内部人员关系,帮助成员解决实际问题,如可给予员工一些补助、奖励措施等。不仅如此,工会需要积极开展相关的活动,在节假日期间为员工发放福利,以此来提升员工的工作激情与幸福指数;结合员工实际需求进一步完善工作人员维权服务机制,例如相关部门可设立维权电话、微信公众平台、门户网站等,这样可以提升家政从业人员的合法权益,使其以饱满热情投入工作。

2. 做好家政从业人员的职业生涯规划

借助这一方式,能够实现从业人员综合化发展。因此服务部门在进一步提高服务质量的同时,应紧握高校扩招、专升本等渠道,进一步提高从业人员的学历,例如一些城市教育局支持本市家政从业人员进一步提升自身的文化水平、专业能力;一些家政服务单位积极与地方职业院校积极合作,借助实训基地资源,从多个方面提升家政服务人员的综合水平。

3. 激励优秀家政企业,转变社会群众价值观念

一方面,家政单位可定期开展相关的职业技能竞赛,评选出有耐心、爱心的高素养家政服务人才,授予其全能管家的称号,并给予其一定资金奖励;领导单位和服务单位可借助互联网的优势,加大宣传力度,让人们意识到新时代家政服务的优势,从而转变社会群众传统思想,树立尊严、体面就业的现代职业家政服务观念。

(二) 结合实际制定行业发展规划

通过分析不难看出,社会上照料劳动需要密集的人际互动,服务需求个性化特征明显。因此,现阶段家政行业较难在短时间内改变就业灵活、发展转型的情况,而为了确保产业发展则需要有相应的政策支持。例如,近年以来,我国商务部门、国家发展改革委联合出台了《关于建立家政服务业信用体系的指导意见》,这一体系的建立在一定程度上促进了我国家政服务业的发展。除此之外,每个城市都有较多的小型家政企业,相关部门需要重视这些企业的管理,如在行业发展政策上,有目的地培育母婴照料、家庭保洁、养老护理等方面的龙头企业,提高其核心竞争力;以连锁等方式带动小微企业,达到规范发展的目的;给立足社区的小微企业以更加优惠的政策等。

企业在进一步扩容的同时,需要确保自身的“爱心工程特征”。当前阶段,为了提升自身的社会影响力,家政行业吸引了包括互联网平台的大量资本的进入,资本的投入,确实起到了促进企业创新,尤其利用资本的力量培育出行业的服务品牌和龙头企业,带动家政产业升级。相对地,社会养老护理产业发展被抑制,而发展较为迅速、群众需求较大的细化行业为母婴照料、家庭保洁等,为了实现发展平衡,政府给养老产业以更大的扶持力度是十分必要的。

(三) 强化学历教育和技能培训基地建设

1. 强化校企合作,培养更多家政服务人才

教育部、社会服务部积极合作,支持市内职业院校、技工院校等积极与当地家政服务单位合作,从而开设更多家政服务类专业,从而落实校企合作制度;由市财政部、教育局

等形成全新合力,通过拨款、专业建设的方式,引导职业院校在发展中扩大家政等服务类人才培养规模。例如,当前一些城市的中职学校、技工院校等积极落实全新型人才培养机制,在发展中与当地家政服务单位合作,每年培养专业人才500余人。

2. 引进先进课程,拓宽就业渠道。

为了确保家政服务业能够达到相应标准,一些城市开始引进发达城市的课程设计及管理体。借助这一方式,可以全方位提升单位核心竞争力,为公司发展注入全新动力。

3. 大力开展家政培训提升行动。

通过这一方式,进一步提升单位内部人员综合能力,使其掌握最新的工作方法、服务理念等。例如,我市在2019年至2020年间,通过校企合作的方式开展家政服务培训5000余次,每年培训从业人员1000人次以上;人力局积极鼓励支持本地职业技术大学、技师学院、中职学校和家政公司举行多种形式的培训,切实做好母婴护理、医疗护理、居家服务等培训,以此来实现家政服务业提质扩容。

(四) 加强行业宣传

为了实现这一目标,则需要相关部门政府、社会的认识统一到国家对家政服务业的重要指示精神上。早在2013年,我国相关部门指出现阶段家政服务业大有发展前途,相关企业为了获得持续发展动力,在运营过程中应始终坚持诚信为本,切实提高自身的职业化水平,从而获取群众信任,实现自身发展。2018年社会服务部门再次提出,新时期下家政服务业是朝阳企业,其不仅进一步满足了农村转移劳动力的就业需求,同时也在很大程度上满足了城市家庭育儿、养老的现实需求。这两则指示为我国家政服务业的发展指明方向,点明了我国家政服务业的发展着力点。政府、市场、社会应形成合力,为家政服务业的提质扩容提供政策支持、市场支持和社会氛围,而单位需要在实际发展中强化宣传。为了确保家政服务业持续发展,单位、政府等需要积极拓展新时期下的宣传路径。例如,单位可充分利用各级各类妇联工作阵地,深入基层村、社区开展家政知识宣传和讲座,不断扩大家政服务工作宣传渠道;借助线上平台开通线上直播,可播放单位内部员工培训情况,这样不仅能够宣传家政服务企业,同时也可以让社会群众了解本单位服务特色,吸引更多优秀员工、客户。发挥地铁、高铁等公共场所的宣传渠道作用,提高社会对家政工作的认知和认可度,增强从业人员自信心。

结语:近年以来,我国城市家庭对家政服务的需求明显增长,特别是家中有老人或小孩的家庭,对养老服务以及母婴服务需求达到新高,这在很大程度上推动了家政服务业发展。而随着农村产业结构的变化,农村转移劳动力也越来越多的进入城镇。现阶段我国家政服务业向完善化、综合化发展,但是该行业发展并不规范,依旧存在供给不足、服务质量堪忧等问题,这在一定程度上限制了该领域的有效发展。因此在全新时代背景下,城市家政服部门应结合实际探索出一条有效扩大供给、保证数量增加、确保服务质量的发展路径,从而达到供需平衡,推动家政服务业发展。

参考文献:

- [1]耿清亮.晋城市家政服务行业发展概述和建议[J].家庭服务,2018(07):50-51.
- [2]刘林.生活服务业品质提升[C]//.第十一届京商论坛暨第三届北京国际商贸中心研究基地学术论坛论文集.,2017:15