

# “养老”“育小”双需求,市场旺盛问题多 “家政36条”能给你家带来哪些利好?

小切口、大民生。近日,国务院办公厅发布《关于促进家政服务业提质扩容的意见》,提出36条具体政策,被称为“家政36条”。明确通过降低企业成本、发展员工制、推动家政进社区、开展家政培训提升行动等方式,实现家政服务业高质量发展。

那么,目前我市家政服务行业处在什么阶段?家政市场有哪些痛点?此次政策出台,将为我市家政行业带来哪些利好?记者对此进行了走访调查。郑报全媒体记者 赵柳影 文/图

## 市场旺盛 家政需求逐年攀升

“都说孩子生下来,面临的第一个问题就是找一个好月嫂,真是体会到了。”怀孕4个月的贾青最近一直联系月嫂。

贾青说,自己和老公都要上班,双方父母也不在身边,所以准备早早预定一个月嫂帮忙照顾孩子。结果,身边亲戚朋友推介的不是在“户上”,就是暂时接不了单。

“联系了一圈,最后通过一家母婴护理公司先预定一位,占着坑再说。”贾青说,价格已经谈好,1个月一万二,这基本上是目前市面上“金牌月嫂”的基础价。

贾青的经历绝不是个例。近年来,随着居民消费能力不断增强,社会分工日益细化,我市家政服务需求呈爆发式上升。加之随着二胎政策全面解禁,人口老龄化程度不断加深,越来越多消费者对育婴育儿、居家养老、康复护理、健康膳食等专业家政服务需求呈刚性增长。

“现在家政服务行业基本上不缺客户,缺的是好员工。不管是月嫂、育婴师、还是保姆、保洁员,只要做得优秀,口碑好,基本上很难预定。”郑州爱子缘母婴护理中心主任张桂勤从业近20年,在她看来,近5年我市家政行业进入了集中爆发期,家政需求急剧攀升。

## 缺口较大 从业人员至少还需20万

然而,与旺盛的市场需求不相符合,我市家政行业的发展存在诸多痛点。例如从业人员不足、素质不高、行业不规范、安全无保障等,行业积累的矛盾不断涌现。这其中,不仅是雇主满意度不高,家政服务从业者对就业环境也有诸多抱怨。这些问题成为阻碍家政行业发展的“绊脚石”。

从全国来看,2018年,我国家政服务业的经营规模达到5762亿元,同比增长27.9%,从业人员总量达到3000万人。

来自郑州市家庭服务业协会的统计数据表明,截至2018年底,我市家政服务领域包含日常保洁、保姆、钟点工、母婴护理、养老护理等20多个门类、200多个服务项目。从企业规模数量来看,营业额在50万以上的经营单位172家,同比增长12.4%。此外,以家政服务业为主的企业有2900多家,从业人员在20万左右。“郑州目前已经迈入千万级人口序列,家政服务人员的需求与供给严重不匹配。”郑州市家庭服务业协会会长王瑜说,据统计,目前全市家政行业从业人员缺口至少在20万以上。



一家家政机构在进行业务培训

## “中介制”盛行,“员工制”实施难度大

从业人员缺口大,是目前家政行业面临的最直观痛点。然而,“中介制”盛行,所引发的行业不规范、监管不到位、安全无保障则是真正制约行业发展的深层次问题。

在采访中,不少业内人士认为,造成家政行业混乱的根源在于目前家政行业几乎全是“中介制”,也就是说,家政企业即使拥有再多的从业者,其实都是“临时工”,甚至有些家政公司签约职工数千人,但正式员工只有十几人。

因为只是中介,企业虽然对从业人员有初步了解,但并不具有很强的约束力和监管力。更何况,雇主和服务者之间的工资往来,也不需要企业“插手”,一旦服务者受到认可,很可能会通过一家雇主介绍给另一家,最终脱离企业。

“本身家政行业比较特殊,因为它是以人为商品进行交易,工作的场景也是在比较私密的家庭环境中,所以企业更不容易进行监管。”王瑜说。

在采访中,记者了解到,众多家政企

业已经意识到“中介制”的弊端,然而由于家政是劳动密集型企业,利润本就有限,税费、员工社保等企业根本没有能力承担。

“目前我市家政行业的众多从业者是来自农村的女性农民工,在从事家政行业之前并未缴纳过社保,甚至有时候家里农忙,便不能接单工作,一年只能工作半年,或者家里有个什么事情,说不干就不干,这些问题也制约企业为员工缴纳社保等。”王瑜说,“员工制”对家政服务真正转向专业化、规范化具有重要意义,但难度较大。

## 缺乏人才,从业者年龄普遍偏大

缺乏人才是家政服务行业面临的另一大难题。在“养老”与“育小”的双重需求作用下,目前我市家政从业者大多依靠女性农民工来填补,并且年龄层普遍偏大。

不管是咨询线下实体门店,还是查询线上家政网站,都会发现,家政行业从业人员的年龄层普遍在45岁以上。“虽然经历了多年发展,但许多人还是认为家政

行业是‘伺候人’的活,不够受尊重,年轻人自然不愿加入。”张桂勤说。

在华山路一家家政服务公司的内部系统,记者注意到,45岁以下的家政从业者凤毛麟角。“这几年,行业收入不断提高,年轻一点的从业者在慢慢增多,但比例依然很低。”该公司负责人孙女士说,随着市场对行业的要求越来越高,年龄较大的从业者已经难以满足

需求。

不过,令张桂勤高兴的是,近期企业有不少应聘者年纪都在40岁以下。“这是一个新的从业者群体,她们大多以前都有工作,为了生二胎辞职在家照顾孩子,等孩子上幼儿园以后,还想继续工作,但因为年龄原因,只能选择门槛较低的家政行业。”张桂勤说,即便如此,这也是行业发展的新变化。

## 政策利好在郑州已开始显现

令张桂勤兴奋的,除了行业自身的新进展,更可喜的是,国务院办公厅发布《关于促进家政服务业提质扩容的意见》,被称为“家政36条”,从国家层面重视行业发展,并直指行业发展痛点、难点,开出“药方”,指明方向。

“家政36条”提出,支持发展员工制家政企业,促进家政企业向专业化、规模化、品牌化发展;通过培训提升服务质量,提高从业人员素质,每个省至少有一所高校开设家政相关专业;扩大员工制家政企业免征增值税的适用范围,

降低企业成本;通过建立健全标准体系、推广使用示范合同文本、引入家政服务人员持证上岗等方式,推动行业规范化发展;建立行业信用监管体系等举措。

王瑜说,虽然“家政36条”颁布不久,但在郑州政策利好已经开始显现。“最近已经有多个高校积极与我们对接,商讨进行校企合作和产教融合。此外,还有至少2家本科高校已经递交设置家政专业的申请。”

王瑜说,近几年,郑州市政府高度重

视家政服务业工作,把培育、繁荣家政服务市场作为“惠民生、扩就业、促消费”的重要途径,积极制定政策措施,创优发展环境,努力促进全市政服务整体水平的提升。

“尽管行业发展目前还存在诸多共性问题,但借助于人才优势,郑州的家政服务业在全国还是走在前列的,希望借助此次国家政策的东风,郑州能够积极落地实施,并出台更加细致可行的方案,促进郑州家政服务业提质扩容,迈上新台阶。”王瑜说。