

政府在家政服务行业发展过程中积极作用的发挥

高雪飞¹, 谭靖^{1*}, 王博²

¹华北理工大学, 管理学院, 河北 唐山

²华北理工大学, 冶金与能源学院, 河北 唐山

Email: *hblgdxtj@126.com

收稿日期: 2020年8月25日; 录用日期: 2020年9月9日; 发布日期: 2020年9月16日

摘要

随着我国人民收入和生活水平的提高, 以及全面二胎政策的出台和老龄化问题的加重, 对家政服务行业发展提出更高要求。同时, 家政服务业作为第三产业, 对解决就业和消除贫困具有积极意义。本文根据国家家政服务业在人员构成、培训、法律等方面存在的问题, 指出政府在行业发展中作用的发挥。

关键词

家政服务业, 存在问题, 政府作用

Government's Positive Role in the Development of Domestic Service Industry

Xuefei Gao¹, Jing Tan^{1*}, Bo Wang²

¹College of Management, North China University of Science and Technology, Tangshan Hebei

²College of Metallurgy and Energy, North China University of Science and Technology, Tangshan Hebei

Email: *hblgdxtj@126.com

Received: Aug. 25th, 2020; accepted: Sep. 9th, 2020; published: Sep. 16th, 2020

Abstract

With the improvement of people's income and living standards, the introduction of the comprehensive two-child policy and the aggravation of the aging problem, higher requirements are put forward

*通讯作者。

for the development of domestic service industry. At the same time, as the third industry, the domestic service industry has a positive significance to solve the problem of employment and eliminate poverty. According to the problems existing in personnel composition, training, law and so on, this paper points out the role of the government in the development of domestic service industry.

Keywords

Domestic Service, Industry Problems, The Role of Government

Copyright © 2020 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

改革开放以来,我国各项事业均取得伟大成功,社会经济得到长足发展,人民收入日益增长。根据《2018年国民经济和社会发展统计公报》显示[1],2018年我国居民人均可支配收入达到28,228元,比上年增长8.7%,人们的物质生活极大丰富的同时,人们对生活的质量提出更高要求,为我国家政服务业,尤其是高端家政服务提供了广大市场。

2. 我国家政服务行业发展趋势与必要性

2016年,二胎生育政策全面实施,虽然生育率在当年出现高峰后连续两年下降,但在政策鼓励下,新生儿数量势必会攀升。人口老龄化问题日趋突出,老年人口数量逐年增长,截至2018年年底,我国60岁及以上老年人口约2.49亿,占总人口的17.9%。加之伴随我国家庭小型化及知识女性逐渐走出家庭主妇定位等现实原因,使得月嫂、育儿嫂、养老护理员、家庭教师、家庭财务规划师、家庭管家等专业化高端家政服务需求日益增加。

家政服务业作为市场需求量巨大的第三产业,具有强大的就业吸纳能力。根据《2017年中国家政服务行业发展现状分析及未来发展趋势预测》数据测算,2016年,全国家政服务业从业人数为2542万人,同比增长9.3%。劳动与社会保障部的调查显示,2017年家政行业市场从业人数近3000万人,但家政服务业供应量仍存在巨大缺口。面对家政服务的大量需求,家政服务业将继续为吸纳社会剩余劳动力贡献力量。

此外,工信部指出我国农村家庭收入的三分之一来自进城务工,而家政服务业是农村进城务工人员职业的主要选择之一。2020年是脱贫攻坚的收官之年,家政服务业在解决就业问题的同时,也是政府消除贫困的渠道之一。而家政服务业在我国发展总体处于起步阶段,在发展过程中仍存在诸多问题,面对市场对家政服务业更加专业化和职业化的要求,政府应采取多方面积极措施,促进家政服务业的发展。

3. 家政服务业在发展中存在的问题

3.1. 人员构成复杂,综合素质普遍不高

我国家政服务人员主要来源于城镇下岗职工、退休人员、农村外来务工人员以及一部分失学的未成年人[2]。这些从业人员绝大部分文化水平不高,在从事工作时大多也未经过相关技能培训,完成工作仅依靠个人生活经验。从事家政服务行业人员年龄普遍偏高,在从事专业性要求较高的岗位并对其进行培训时,对知识的接受能力差,导致从事对专业性要求较高的岗位如月嫂、育儿嫂、护理等人员紧缺。

3.2. 培训内容不规范，考核制度不统一

家政服务业的规范专业培训教材匮乏，我国各地对家政服务行业的从业人员进行的相关培训内容各异，甚至同一城市不同公司培训内容也不尽相同。培训机构为获得政府补贴，在培训过程中往往流于形式，大多只进行简单的岗前培训，时间短，内容单一，只重视理论，忽视实际操作，在课时分配上没有参照国家规定。而且在培训过程中没有重视家政服务人员的道德培养、人际沟通能力、安全防范能力[3]。

3.3. 法律法规不完善，行业发展不规范

现阶段我国家政服务业没有明确的能够完全适用的法律，主要依据的法律仅为《劳动法》、《劳动合同法》，而这也仅限于会员制和员工制的家政公司[4]。我国现阶段家政服务业发展形式主要还是中介制，而中介在发生纠纷时不承担任何法律责任，家政服务人员与客户之间的劳动关系往往只依靠口头约定，而不签订劳动合同，二者一旦发生纠纷，劳动合同法也不在适用范围内，且家政服务人员的各项社会保障也难以得到保障。

3.4. 社会认可度低，人员流动性大

在传统观念中，家政服务往往被人们简单的认为等同于保姆，保姆的工作包括洗衣、做饭、收拾屋子等一切室内家务，有时甚至还涵盖照顾儿童或老人及外出采买食材。而受封建思想的影响，保姆工作就是旧社会中的“老妈子”，所以其在社会中的地位比较低下，在工作过程中常常不被人们尊重，社会认可度低。虽然现在家政服务逐渐趋于专业化，技术含量不断增加，但社会现状仍然很难改变。正因为职业的社会认可度低，加之社会保障和薪酬难以达到与付出相对等，导致人员流动性极大。

3.5. 政府扶持政策落实不详，行业监管措施不到位

近年来，国家针对家政服务业的发展下发了许多相关文件，各省市也根据自身发展现状及特点制定了相应的发展措施和扶持政策，这一定程度地促进了家政市场的活跃程度。但是，政府在对家政服务业进行政策扶持时，对相关优惠政策是否落到实处缺乏了解，导致优惠政策“有名无实”。此外，家政服务行业在发展过程中缺乏完善的监督体系，监管措施不到位，作为具有直接监督责任的行业协会往往不作为，导致家政服务行业乱象丛生，发展缓慢。

4. 政府在家政服务业发展中作用的发挥

4.1. 严格把关市场和行业准入，明确服务人员准入条件

为促进家政服务市场发展，政府降低了家政服务企业的市场准入门槛，在财政及企业审批方面出台许多优惠政策，促使大量企业涌入该行业。因此，政府各类家政企业申请进入该行业时，应严格地对家政市场和行业准入进行把关，对注册公司的相关资质细致审查，在源头上保证市场和行业有序合规。

为适应家政服务业发展现状及未来趋势，针对当前家政服务人员低文化、低技能、低素质等现状，政府应明确家政服务人员进入该行业的条件，规定只有经过岗前培训和相关岗位技能及素质等培训并取得证书的人员才能进入该服务岗位，保证人员持证上岗。

4.2. 指定培训机构，规范培训内容及考核标准

为提升家政服务人员综合素质，提高家政服务质量，政府对家政服务的培训机构出台诸多优惠政策，在财政方面采取财政补贴或减免税收，使得许多培训机构为获得政府财政补贴或减税进入家政服务培训市场。面对层出不穷的培训机构，地方政府应指定一家或几家权威培训机构，统一培训内容及考核标准，

注重理论与实践相结合。培训和考核结束后，由权威培训机构发放统一的从业及等级证书，提高证书含金量，规范家政培训市场。

4.3. 完善相关法律法规，切实保障各方权益

我国缺少完全适用于家政行业的法律，致使发生纠纷时，在处理案件时无法可依，各方权益无法得到保障，从而不利于社会的稳定。故政府应积极推动家政服务业专门立法，建立符合我国国情的家政服务合同，将家政服务人员纳入到法律保护范围内的同时，也同样保护客户合法权益。

4.4. 推动消除社会偏见，树立正确家政观念

我国当前社会对家政服务普遍存在偏见，甚至家政服务人员自身也对自己所从事的行业不认可。面对社会刻板印象，政府应利用电视、广播、报纸以及新媒体加强对家政服务业的宣传，引导大众摒除落后的思想观念，以进步和平等的眼光看待家政服务业和家政服务人员。将家政教育引进中小学课堂，使人们从小开始接触和了解家政，既可以培养学生独立的生活技能，又使之树立正确的家政观念，并且在高考填报志愿时可以以平常心报考家政专业，从而扩大家政服务群体，使家政服务人员整体素质提高。大中专及高等院校开设高端的家政专业和家政管理专业，为家政服务业培养高素质人才。

4.5. 加强行业监管，确保政策落实

确立家政服务行业管理机构，明确行业责任主体，完善家政服务行业协会发展，加强行业的监管，不定时对家政公司、家政中介进行抽检，加大对市场上违法违规经营的家政公司和中介的处罚力度，促进家政服务行业健康有序发展。对培训机构进行评估考核，定时核验其培训资质。此外，政府在对培训机构财政补贴后，应对资金流向进行监督，保证资金落在实处。

4.6. 鼓励家政方面科学研究，实行家政品牌战略

我国对家政服务方面的研究起步较晚，科研成果和建树相对较少，在研究深度和广度上均落后于美国、日本被等发达国家及以菲佣为主要产业的菲律宾。政府应为高校中家政服务专业相关的师生、家政领域的学者、从事家政服务业相关的工作人员等创造良好的科研环境，加大在财政上给予的资金支持，为有突出贡献者给予科研奖励，鼓励各方人士对家政方面进行科学研究，促进家政服务业在理论方面的丰富与进步。

同时，各地政府应根据城市发展的现状和特点，人民的生活水平和需求，打造符合本城市的家政品牌。随着人民生活水平的不断提高，人们对生活水准和服务质量提出更高要求，在家政服务方面也更注重服务水平和口碑。此外，近年我国在科学技术方面取得长足进步，各类生活均向智能化发展，O2O线上家政服务已逐渐走进人们生活，各地政府应根据人们需求，顺应未来发展趋势，实行家政品牌战略，促进家政服务业在实践方面的发展。

5. 结语

家政服务业作为第三产业的重要组成部分，具有广阔的发展前景，属于未来社会发展的朝阳产业，家政服务业也是满足人民日益增长的美好生活需要的重要载体。政府应在家政服务业发展中发挥积极作用，从而优化产业结构，扩大就业渠道，进一步拉动内需，改善民生，提升百姓生活福祉。

致 谢

本论文是在谭靖老师的悉心指导下完成的，在此表示由衷的感谢。

参考文献

- [1] 国家统计局. 2018年国民经济和社会发展统计公报[EB/OL]. http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201902/t20190228_1651265.html, 2019-02-28.
- [2] 杨辉. 株洲市家政服务行业存在的问题及发展对策研究[J]. 长沙铁道学院学报(社会科学版), 2010, 11(3): 38-40.
- [3] 李柯柯. 适应现代家政行业发展的余杭区家政服务品质提升研究[D]: [硕士学位论文]. 杭州: 浙江工业大学, 2017.
- [4] 尹航, 夏凡. 中国家政服务行业的现状、问题及对策探索——基于河南省家政服务公司发展经验思考[J]. 商业文化(上半月), 2011(9): 196-197.