

扩大高水平家政服务供给

家政服务是爱心工程、民心工程。近年来,我国家政服务业快速发展,目前全国家政服务从业人员超3000万人,行业企业100多万家,行业规模超1.1万亿元。党的二十届三中全会围绕完善发展服务业体制机制作出重要部署,提出“健全加快生活性服务业多样化发展机制”。本期特邀专家围绕相关问题进行研讨。

至2027年

实行员工制的企业明显增加,家政员工的人数和比例较大幅度增加,从业人员专业素质和工作稳定性明显提升

至2035年

员工制成为家政服务业发展的重要模式,家政从业人员更加体面,就业更加稳定,家政服务更加规范,企业风险更加可控,人民群众对家政服务满意度显著提升

——《关于支持和引导家政服务业员工制转型发展的指导意见》

我国家政服务业发展现状如何?家政市场需求呈现哪些新特点?



穆丽杰(中国家庭服务业协会副会长、北京家政服务协会会长):家政服务业是指以家庭为服务对象,由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等照护以及保洁、烹饪等家务劳动的有偿服务,满足家庭生活照料需求的服务行业。家政服务将部分家庭事务社会化、职业化、市场化,由社会专业机构、社区机构、家政服务公司等来承担,显著提升了人民群众的生活质量。

家政服务业涵盖的领域十分广泛,包括但不限于家务劳动、育儿照护、产妇产后护理、老人陪伴、整理收纳和家庭管家等事务性管理工作,旨在为家庭提供全方位的服务和支持。这些服务不仅包括传统的家务劳动,如清洁、烹饪等,还包括更专业的服务,如母婴护理、病人陪护、家庭教育等。随着经济社会发展和家庭需求变化,家政市场逐步从简单劳务向专业化、细分化的方向发展。

党的十八大以来,我国家政服务业快速发展,不仅满足了城乡居民的消费需求,而且成为吸纳就业的重要渠道。目前,全国家政服务从业人员已超3000万人,行业企业100多万家,行业规模超1.1万亿元,发展前景广阔。

我国家政企业一般采用什么样的经营模式?为何要向员工制转型发展?



俞华(商务部国际贸易经济合作研究院服务贸易所副所长、研究员):国务院办公厅2019年印发的《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,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。5年来,各地坚持改革创新,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,激发企业活力,实现家政企业规范化、标准化、职业化发展。

一方面,家政企业的专业化水平日益提升,家政服务从传统的劳动密集型向技术密集型转变。例如,“天鹅到家”全力推进全流程数字化,全面搭建包括劳动者身份认证、供需匹配、面试、保险、售后管理等在内的家庭服务数字化基础设施,加速业务数字化转型,提升服务效率与品质。

家政服务供给情况如何?各地在培育本土家政劳务品牌方面取得了哪些成效?



丁赛尔(中国劳动和社会保障科学研究院研究员):家政服务业是以人为核心的行业,促进家政服务消费和扩大高水平家政服务供给关键在人。而“人难招、人难管、人难留”一直是行业发展难题,亟需推动技能升级和提高服务品质。

目前,全国家政从业人员已超3000万人。随着家务活动社会化水平持续提高,“一老一小”照护刚需增长,家政服务消费需求不断释放,而当前供给远远不能满足需要。

一方面,家政服务供需缺口日益扩大。2023年,我国老年(65岁及以上)人口比重提高到15.4%。80岁以上高龄老人占比增加,预计到2050年左右将超10%。据测算,家政从业人员实际需求已超5000万人,供需缺口达2000万人。从一些城市发布的紧缺职业目录看,家政服务员、养老护理员、育婴员等长期位居前列。

另一方面,家政服务供需不匹配问题日益突出。消费者对家政服务的需求越来越精细化、服务内容越来越多元化,宠物照料、上门代厨等个性化服务

家政服务业已形成万亿级市场

近年来,国家高度重视服务消费高质量发展。随着一系列政策举措出台,家政服务业步入规范化、专业化发展新阶段。总体来看,家政市场呈现以下三方面新特点。

一是家政服务业发展规模不断扩大。随着家庭小型化、人口老龄化进程加快以及三孩生育政策的实施,我国家政服务业已形成万亿级市场,成为服务行业重要业态之一。大数据等新技术在家政服务领域加速应用,数字化成为推动家政服务提质扩容的重要举措。今年上半年,护老阿姨、育儿嫂的需求同比增长45%。据艾媒咨询发布的《2024年中国家政服务业行业发展状况及消费洞察报告》,2023年我国家政服务业市场规模11641亿元,2012年至2023年家政服务业对国民经济的贡献度从0.25%上升至0.92%,提升近3倍。

二是家政服务类型趋于细分化。家居保洁是消费者最常使用家政服务的场景,占比64.8%。家装保养、月嫂服务也是家政消费消费的热门项目,占比均超三成。据统计,家政服务已涉及27个种类200多项服务内容。此外,以整理收纳、开荒保洁等为代表的细分服务涌现,

成为家政服务市场新增长点,包括以旧换新在内的家电维修等服务热度也持续上涨。儿童成长陪伴师、宠物托管师和陪诊师等作为新兴职业,负责以更合理、更有效的方式打理家政事务,推动行业在细分领域创新升级,不断催生新服务新岗位。

三是家政服务业收入水平不断提升。行业由原来的“小、散、乱”逐步向专业化、规模化、网络化、规范化的方向发展,家政企业收入和从业人员薪资水平均有较大改善。多年来,我国家政服务业90%的企业是小微企业,年收入不超过100万元。目前,已有8%的家政企业年收入在100万元至1000万元,约2%的企业年收入在1000万元以上。家政从业人员的年收入也稳步提高,一般在6万元至10万元,其中20%具有较高专业技能的从业人员(如月嫂、育婴早教教师、老年康复师等)年收入在10万元以上。各地涌现出一个个富有地域特色和技能特点的家政劳务品牌,如“川渝大嫂”“吕梁山护工”“河北福嫂”等,家政从业人员的劳动更体面、工作更稳定、收入更可靠。

四是人口结构变化蕴含家政服务消费发展新动能。2023年底,我国60周岁

及以上老年人口达2.97亿人,占总人口比重21.1%,为家政服务创造了大量的潜在消费需求。据调查,在使用过家政服务的消费者中,女性占比比较高,年龄在27岁至39岁的中青年群体及已婚已育人群是家政服务消费的主力军,占比分别为59.0%和79.3%。从消费场景来看,对家庭保洁、家居服务需求最大,占比分别为43.1%、33.6%,消费需求更加个性化、细分化和多元化,有的家庭甚至同时雇用多名家政服务员,满足其育婴、烹饪、保洁等不同需求。此外,科技创新也为家政服务消费带来新供给,孕育新机遇。

家政服务业是重要的民生行业,是民生福祉改善提升的重要支撑,是消费结构优化升级的重要方向。党的二十届三中全会围绕完善发展服务业体制机制作出重要部署,提出“健全加快生活性服务业多样化发展机制”。当前和今后一个时期,需进一步促进家政服务业提质扩容,支持和引导家政服务业员工制转型发展,加强家政服务业职业化建设,更好满足人民群众日益增长的美好生活需要。

的满意度。

其一,立法保障家政从业人员合法权益。借鉴上海等地家政立法经验,出台家政服务业条例。增强社会保障可及性,将家政从业人员纳入覆盖范围,使其获得职业安全感和归属感。

其二,完善住房、财政、金融等支持政策。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。分类推进,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。

其三,建立家政服务职业标准体系。适时增设家政服务职业(工种),及时修订相关职业(工种)国家标准,对家政从业人员应具备的知识技能综合性水平作出规范。优化家政服务相关职业(工种)等级设置,进一步完善职业分类体系,拓宽职业发展通道。

其四,加强家政学科建设。新时代家政学学科体系应以家政服务为核心,家政理论与实践双轮驱动,适应家政行业实践需求。加大产教融合力度,开展职业技能提升行动。推进教育部“1+X”职业技能等级证书培训考评工作,进一步提升家政服务职业技能,促进家政行业高质量发展。

“八桂系列”劳务品牌“3+N”专项赛、宁夏开展家政服务业职业技能大赛等,通过大赛全面检验从业人员的水平,不断提升其技能水平。在地方大赛的基础上,2023年在四川绵阳举办了全国首届家政服务业职业技能竞赛决赛,今年还将继续在安徽合肥举办全国巾帼家政职业技能大赛。

家政服务业作为基础性消费,不仅关乎百姓“家事”,也关系到持续推进民生福祉的“国家大事”。为更好满足人民群众消费需求,今年6月,人社部等部门印发《关于加强家政服务业职业化建设的意见》,提出10项任务举措,打出家政服务业提质扩容组合拳。今年8月,国务院发布《关于促进服务消费高质量发展的意见》,从6个方面提出20条重点任务,明确将家政服务业消费作为三项基础型消费之一,着力提升服务品质,挖掘和释放消费潜力。这些政策的颁布落实,对于进一步扩大家政服务高水平供给、促进家政服务业高质量发展具有重要意义。

大力发展员工制家政企业

另一方面,家政产教融合发展态势良好,促进人才培养精准对接市场需求。培育打造家政产教融合型企业,2019年至2020年,国家发展改革委公布348家家政领跑企业、216个家政领跑社区和137所家政领跑学校,在此基础上,以点带面,持续打造培育家政产教融合领军企业和学校。培育打造家政产教融合共同体和全国家政行业产教融合共同体。

长期以来,家政企业多是中介制,从业人员流动率高、服务水平参差不齐。在中介制模式下,家政公司充当信息中介的角色,连接着有服务需求的家庭和提供服务的家政从业人员。具体来说,家政公司负责收集并筛选家政从业人员的简历信息,为雇主提供选择范围,同时协助双方达成协议,并收取一定的中介费用。以家政服务需求旺盛的北京为例,目前家政市场注册公司近5900家,而员工制家政企业占比不到0.3%。这就导致家政企业

良莠不齐,服务质量、收费标准不一,家政从业人员的合法权益得不到保障,比如缺乏养老保险和医疗保障,社会认可度较低;来源复杂,知识技能普遍较低;流动性强,稳定性差;缺乏相关法律法规;等等。

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。在员工制模式下,家政从业人员作为家政公司的员工被派遣到雇主家中服务,家政公司与从业人员签订劳动合同并为其缴纳“五险一金”,二者建立劳动关系,家政公司需对从业人员和雇主同时负责。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》,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与员工制转型发展。未来,需从以下方面着力促进家政服务提质扩容,让从业人员更加体面、就业更加稳定、服务更加规范、企业风险更加可控,进一步提高人民群众对家政服务的

加强家政服务职业化建设

日益增多。而家政服务员仍以“4050”人员为主,近六成是农村转移就业劳动者,三分之二是初中及以下学历,技能水平较低、稳定性较差,难以满足高质量家政服务需求。

为推动家政服务规范化、标准化、职业化发展,近年来国家和有关部门颁布多项支持政策,实施家政服务质量提升行动和能力培训项目。各地结合实际积极探索,大力培育本土家政劳务品牌,取得明显成效。

一是以标准化建设为主线,推进家政服务业职业化建设。完善家政服务业职业标准体系,优化从业人员职业评价,鼓励家政企业、家政培训机构引导从业人员参加职业技能等级认定并获取职业技能等级证书。浙江组织修订完善婴幼儿照护服务相关职业(工种)国家职业技能标准,行业评价规范和题库资源,推进“新八级工”制度试点工作,将家政服务员纳入实施新时代浙江工匠培育工程。

二是搭建多维培训载体,开展多样化项目培训。以育婴员、保育师、养老护理员等行业急需技能人才为重点开

展多样化项目培训。深化校企合作,鼓励“订单式”人才培养。鼓励开展适岗培训和以工代训,加快家政复合型、专业型技术技能人才培养。广东累计认定“南粤家政”省级培训示范基地51家,累计建成“南粤家政”基层服务站1000多个。实现中澳、中菲、中法家政服务机构合作,引进国外先进家政服务理念、标准和培训课程,有针对性地开展培训。

三是加强家政服务专业化培养,深化产教融合。自20世纪90年代以来,我国已初步建立了包含专科、本科和研究生的多层次家政专业培养体系。开设家政专业的学校越来越多,河北师范大学和南京师范大学已招收培养家政学硕士研究生。加大产教融合,开展“回笼式”继续教育,实行“1+X”证书制度试点。一些高校的家政院系推动设立吉林、江苏、河北等省级家政学会,推进产学研发展,建立起紧密对接产业链、创新链的学科专业体系。

四是以赛促学,以赛促练,推动高技能人才带徒、传帮带。广西举办

家政服务事关千家万户的福祉,虽是“小切口”,却是“大民生”。党的十八大以来,我国家政服务业蓬勃发展,数量规模迅速扩大,结构布局更加合理,质量水平逐步提升,不断满足人民群众个性化、多样化、品质化消费需求。

我国家政服务业的发展经历了萌芽发展、破土而出、扩张发展、“互联网+家政”以及云计算家政五个阶段。值得注意的是,家政服务业常年位居“最缺工”职业排行榜的前列。这就意味着,家政服务供给与人民群众的期盼还有较大差距。

当前,居民消费从实物消费向服务消费转变,这是消费升级的重要表现。今年上半年,我国服务性消费支出占人均消费支出的比重达45.6%,同比提高了1.1个百分点。从国际经验看,当人均国内生产总值超过1万美元大关,消费升级的进程会显著加快。目前,我国人均国内生产总值已超1.2万美元,随着收入水平的提高和中等收入群体规模的扩大,服务消费的扩容升级有望进一步提速。

新时代新征程,为更好满足人民群众日益增长的美好生活需要,需进一步扩大高水平家政服务供给,推动家政服务业进入提质扩容高质量发展新阶段,让“小家政”托起“大民生”。

一是健全信用体系,强化标准品牌,持续提升家政服务质量。家政服务业是立信成本较高、互信难度较大的行业,需着力降低供需双方的沟通成本,明确家政企业、从业人员、消费者各方主体的权利义务和行为规范。依托“信用中国”专栏持续发布家政企业信用信息,实现全国范围内共建共享。培育一批具有区域引领和示范效应的龙头企业,形成家政服务和知名品牌。健全行业诚信机制,加强综合监管,褒奖诚信典范,严惩失信行为,提升群众信任和满意度。

二是优化设施布局,夯实社区平台,着力推动家政进社区。国家发展改革委等部门印发的《关于推动家政进社区的意见》提出,“着力建设家政社区服务网点”“增强社区为民、便民功能,扩大居民身边的优质家政服务供给”。需根据人口规模和实际需求,在推进“社区15分钟生活服务圈”基础上,合理细分服务单元,因地制宜、科学合理地提供和保障家政服务,促进居民就近便捷享有。充分利用和挖掘社区资源,提供个性化、特色化、便民化综合服务,着力增强社区居民黏性。探索解决家政进社区面临的证照办理、环保、消防验收等困难,实现一次性、一站式办结,支持条件成熟的社区对连锁企业实施“一照多址”政策,鼓励企业连锁化、集团化经营,让更多企业真正进得来、留得住、干得好。

三是降低运营成本,营造良好环境,不断扩大家政服务有效供给。合理降低人力成本,通过税费减免、社保补贴、改善居住条件等途径重点支持家政企业发展。推动各地落实好家政进社区相关用房、水电费优惠、税费减免等支持政策,利用腾退空间、地下空间支持家政企业设立网点,将家政进社区纳入老旧小区改造支持范围和预算内投资补贴范围。

四是畅通职业路径,加强权益保障,提升家政从业人员社会认同感。家政服务业仍未摆脱“伺候人”的传统职业形象,需畅通从业人员职业发展路径,将员工学历、经验能力等因素与工资收入、福利待遇挂钩,助力从业人员通过专项考核、专业培训、职业教育等提升学历层次和技能水平。完善权益保障机制,健全劳动报酬、社会保险、休息休假等制度,通过公租房保障等途径改善居住条件,培养一批家政服务的“工匠”和“大师”,增强职业归属感和荣誉感。

五是加强科技赋能,创新业态模式,推动家政服务融合发展。随着大数据、物联网、人工智能等新技术在家政服务领域的广泛应用,涌现出一批家政电商和互联网家政企业。需积极培育新业态新模式,发展“直播+家政”等新兴模式,探索打造“全屋服务”与“全生命周期服务”,创新提供点单式、分时段服务,优先支持员工制家政企业做强“中央工厂”模式。促进家政服务网络化,推动城乡、区域之间家政服务供需对接。搭建家政服务业信息平台,建立从业人员个人信用记录注册、跟踪评价和管理制度。推动家政服务与社区老年助餐、适老化改造、家庭养老床位、生活服务相融合。

(作者系国家发展改革委社会发展研究所研究员)