

青岛市家政服务业发展问题研究

魏金玲

(青岛市社会科学院, 山东 青岛 266071)

摘要:近年来青岛市家政服务业有了较快发展,但当前其行业发展的整体水平还不高,存在供需矛盾突出,从业人员专业化程度不强,行业管理不规范等问题。要推动青岛家政服务业高质量发展,应着重在行业管理的规范化、家政企业的品牌化、从业人员的专业化等方面着手。

关键词:青岛;家政服务业;供需矛盾;员工制家政企业

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2020.28.111

1 青岛市家政服务业发展现状

青岛市家政服务业起步较晚,以1997年8月“爱心大姐”服务社的创办开始,作为专门的家政中介服务机构的出现,标志着青岛家政服务业正式开始。2009年以来,随着家政需求的日益旺盛和家政服务体系建设的有力推行,青岛市家政服务业有了很快发展。2019年11月,青岛市被国家发改委列为全国32个家政服务业提质扩容“领跑者”行动重点推进城市之一。

1.1 家政服务机构和从业人员数量不断增加

近年来,随着青岛经济建设快速发展,市民生活水平普遍提高,人口老龄化程度不断加剧,全面二孩政策推进实施以及社会分工的日益细化,越来越多的城市家庭对家政服务产生需求。相应的,家政服务机构和从业人员的数量也不断增加。2019年,青岛共有家政服务企业1118家,从业人员超2万人。其中,家政服务企业主要有两种类型,一是员工制家政企业,二是中介制家政企业。目前,青岛员工制家政企业较少,以中介制家政企业为主。

1.2 提供的服务种类日益丰富

由于人们生活水平的提升及对生活品质的升级,居民对家政业的要求已经不仅仅满足于保洁、保姆式的传统服务,对于家庭的营养健康、家庭关系、家庭教育、家庭美化、家庭理财、家庭管理等高层次的需求越来越多。随着人们对家政服务需求的升级,家政服务机构提供的服务种类也不断增加,服务项目日益多样化,开始向月子护理、育婴保育、涉外家政等高端项目延伸。

1.3 家政服务信息化水平不断提升

在互联网技术和智能手机的广泛应用下,家政服务企业普遍建立了自有网站、QQ及微信服务群等,畅通了企业、员工、居民的沟通渠道,以网络为主的接派单模式使服务效率明显提高。同时,美团、大众点评、58同城等浏览量最大的本地生活类网络平台也推出了家政服务板块,使居民对家政服务的选择更为便捷。

2 发展中存在的主要问题分析

虽然近年来青岛市家政服务业有了较快发展,但当前其行业发展的整体水平还不高,居民对家政服务的满意度较低。相较于其他行业,家政服务业成为青岛城市服务功能建设中的薄弱环节。其主要问题有以下几点:

2.1 供需矛盾突出,供需缺口较大

一是家政服务需求日益增大,家政服务供给总量较小。2019年,青岛全市常住总人口949.98万人,市区常住人口645.20万人。按照国家统计局数据,市级平均每个家庭户人口为2.98人,这样青岛市区常住人口大概折合有215万户家庭。相对于如此庞大的城市

家庭数量及其日益增长的家政服务需求来说,青岛现有的仅超2万人的家政服务从业人数远远不相匹配,家政服务供给的总量明显短缺,而且缺口较大,供需矛盾十分突出。

二是在现有的家政服务供给中,有效供给不足。家政服务供给的总量已经明显不足,能够给市民提供的有效供给,即能让市民找到的可以放心的家政服务人员更少。有效供给的不足,进一步凸显了家政服务的供需矛盾。有效供给少,一是因为现有的家政市场环境混乱,家政服务员业务素质和道德素质难以保证,市民对这样的家政服务员不放心,不敢找。

三是因为家庭雇佣渠道不畅通,市民不知道从哪里才能找到放心的家政服务员,没有可靠的途径去寻找,大多是通过亲朋好友的介绍寻找。

四是因为家政服务员流动性比较大,长期固定从事这一工作的人较少,特别是以个体形式从事家政服务的人员,由于社会对这一职业仍存在较大偏见和工作中缺乏各种保险和社会保障,使他们对家政服务业的职业认同度很低,缺乏职业归属感。

2.2 从业人员素质不高,服务的专业化程度有待加强

目前,青岛的家政服务人员主要由本市下岗职工和外来农村务工人员组成。据调查,这一群体总体来看年龄较大,学历较低,接受专业技能培训较少,技能素质较低,持证上岗率较低,职业认同度不高,职业道德素质也不高。从业人员的自身状况直接决定了家政服务的质量水平,较低的人员素质使青岛家政服务的总体质量也难以提升,服务的专业化、规范化水平较为欠缺。

家政服务员技能素质较低,原因很多。一是虽然青岛各级劳动就业训练机构从2002年就对下岗失业人员,组织开展家政服务业相应的职业技能培训,但培训的都是初级职业资格即入门培训,而且培训后大部分人员没有从事家政服务业,人员流失很大。二是据访谈了解,有很多家政服务员,尤其是以个体形式从事家政服务的人员,不了解政府的免费培训政策,对家政服务业的优惠政策知晓率很低。即他们想参加技能培训,却不知道在哪里能提供这样的机会,政府对这方面的宣传、推介力度不强。再就是还有一部分家政服务员,觉得不需要参加技能培训,认为凭以往的自身经验就能胜任,对家政行业的技能要求没有积极认识,没把这个行业作为一项正式职业对待。

2.3 市场环境混乱,行业管理不规范

一是青岛家政服务机构总体规模偏小,低小散特征明显。虽然目前青岛在工商部门登记注册,营业执照业务范围中有“家政服务”的公司大小约有1100多家,但整个家政行业中的龙头企业、知名

品牌企业却很少,绝大多数属于中介性质的机构,专业化程度很差,管理也很不完善。大部分家政中介机构一般都是一次性收取中介费,对用户和家政服务员双方不再承担任何责任,对服务人员的培训、后期管理等更是做得很少,各种争议纠纷频发且调处难度较大,运作不规范管理不到位的问题非常突出。^[1]二是除了登记注册过的正规家政中介外,家政市场还充斥了大量自行营业的非法中介。由于家政需求的日益旺盛和行业监管的相对宽松,在利益驱动下,很多非法小中介应运而生。这种小中介的管理状况更是非常混乱,违规操作现象严重。总体来看,目前青岛的家政服务机构良莠不齐,管理不善,这就造成了家政服务市场的环境混乱和运行失序,使行业难以树立诚信机制,居民也难以对其产生信任。

青岛家政服务市场环境混乱,一是因为行业准入门槛较低,创办者综合素质差别很大,高低不齐。大部分创办人学历不高,受教育程度有限,缺乏现代企业管理经验,这在一定程度上制约了家政行业的进一步发展。二是因为家政行业缺乏明确统一的家政服务规范和标准体系,行业准入比较混乱,难以得到规范发展。三是因为当前中介制家政企业商业模式本身存在较大缺陷。目前青岛大多数家政企业采用的都是中介制商业模式,而不是企业拥有固定员工的员工制模式。这一模式虽然有其服务简单、手续简便、企业风险小等优点,但是也会存在企业管理、服务、培训与保障不足,从业人员没有企业归属感与职业认同感,服务难以专业化、规范化与标准化的缺陷,容易使家政市场陷入混乱。^[2]四是因为缺乏相应的法律法规。当前,家政服务业在国家层面上还没有立法,缺乏相关的法律法规,一旦家政行业供需双方发生劳动争议时,就难以依法调整。

3 几项发展对策

为推动青岛市家政服务业高质量发展,促进青岛市家政服务业提质扩容“领跑者”城市工作的细化落实,2020年7月出台了《青岛市促进家政服务业高质量发展实施方案》。未来要以《实施方案》为重要抓手,有效扩大家政服务供给,不断提升从业人员职业素质,大力加强家政服务市场监管,重点培育员工制家政企业,营造起家政服务业发展的良好氛围。

3.1 改善供需矛盾,增加服务供给

近年来随着居民对家政服务需求的日益增加,服务供给短缺、供需矛盾突出越来越成为青岛市家政服务业发展的一个主要问题。要改善这一矛盾,一是要扩大供给总量,吸引更多劳动力从事家政服务。通过多种支持政策,不断扩大从业人员输入渠道,在引导满足本市城镇“4050”人员和农村剩余劳动力转移就业的基础上,鼓励支持家政企业与青岛扶贫协作和对口支援的城市劳务输出基地合作办学,开展订单式招聘与技能培训。

二是要完善职业环境,增强从业人员待遇,稳定从业人员队伍,减少人员流失。要完善从业人员维权服务机制,保障其合法权益。推动从业人员居住条件改善,畅通从业人员职业发展路径。

3.2 增强技能培训,提升从业人员专业化水平

一是要增强家政培训力度,扩大培训补贴范围,使从业人员得到培训全覆盖。将家政服务纳入政府职业技能提升行动工作范畴,把个体家政服务人员也纳入培训范围。对所有新上岗家政服务人员都要开展岗前培训,对已在岗家政服务人员每两年要至少进行1次技能提升培训。

二是要加强对政府培训政策的宣传推介,提高大众对家政服务

优惠政策的知晓率。可依托网络平台和社区,即时向大众宣传政府对家政服务的最新培训补贴政策,使有意愿从事家政服务业的人员可及时得到技能培训机会。

三是要加快推行从业人员持证上岗制度,促进行业的规范化发展。实施从业人员持证上岗制度,有利于倒逼其专业化水平与职业化水平的提升。

3.3 加强市场监管,重点培育员工制家政企业

一是加快完善明确统一的家政服务规范和标准体系。积极发挥家政行业协会的作用,健全完善符合青岛发展现状的家政领域规范性文件 and 行业标准体系,使家政行业的发展不再混乱无序,而是有统一的标准可依。加快推广使用合同示范文本,严格规范家政服务三方权利义务关系。

二是尽快健全家政行业发展的法律法规体系。从国内城市看,上海率先为家政服务业立法,《上海市家政服务条例》于2020年5月1日正式施行。这一条例在规范上海市家政服务活动,维护家政服务各方的合法权益,促进上海家政服务业健康发展方面发挥了重要作用。青岛作为家政服务业提质扩容“领跑者”城市,可借鉴上海立法经验,尽早出台本地家政服务业发展的法律法规。

三是下一步重点培育员工制家政企业。与对从业人员的管理过于松散和薄弱的中介制家政企业相比,员工制家政企业对从业人员的管理更加严格规范,企业会与员工签订劳动合同,为员工缴纳保险,员工也会享受相应的福利待遇,其对企业的归属感与对职业的认同感将大大增强。^[3]员工制家政企业与其员工同属一体,因而在其对外开展业务时会增强责任感,自觉提高服务质量。相比较来说,员工制家政企业优势更多,更容易提升其专业化,形成规模化和品牌化,也更能引领家政行业的规范化发展。未来要强化员工制家政企业发展,加快推动青岛家政企业做大做强。

3.4 引导公众认知,营造家政服务业发展氛围

借助多种渠道手段加大对家政服务业优秀典型的宣传力度,引导公众抛弃传统偏见,认可、支持、尊重家政行业发展,切实转变落后的消费与就业观念。^[4]加强家政从业人员合法权益保障,促进实现体面劳动,提升从业人员社会地位与收入水平,吸引大中专毕业生及其他高层次人才参与家政服务,在全社会营造起促进家政服务业发展的良好氛围。

参考文献

- [1]郭剑平.改善江苏省家政服务业发展状况的对策探究[J].江苏商论,2011(01):36-38.
- [2][4]陈群民,李显波,王瑞杰.加快上海家政服务业发展研究[J].上海经济研究,2011(06):113-117.
- [3]童意,龚健,王建军.国内外家政服务业的发展特点及对北京的启示[J].当代经济,2011(21):84-85.

作者简介:魏金玲(1979-),女,山东巨野人,青岛市社会科学院助理研究员。