

我市960多万常住人口中,持证备案家政服务人员仅4000余人——

供需矛盾突出,家政痛点何解?

本报记者 陈大公 文/图

高质量发展家政服务业,对于增加就业、改善民生、扩大内需、调整产业结构具有重要作用,也是建设幸福宜居、美丽新南阳的现实需求。

目前,我市960多万常住人口中,60岁以上老人190多万,占比19.8%;2022年新出生6.5万人,占总人口的6.7%。然而,我市持证备案家政服务人员仅4266人(含高级工290人)。一方面,家政市场需求持续走高;一方面,优质服务人员紧缺。

家政服务高质量需求与低质量供给之间的矛盾如何形成,突破点在哪里?12月11日至15日,记者走访了市城区部分家政服务公司及相关职能部门,梳理了我市家庭服务业的现状以及存在问题。



市城区某家政公司对应聘人员进行专业培训

客户体验:保姆难找现象普遍

连日来,记者走访了一些有请保姆经历的市民,受访者普遍认为,请一个满意的保姆相当不易。

市民冯女士表示,现在找一个保姆真不容易,为了给孙子找个保姆,四处托熟人打听,后来经朋友介绍,才找到一位比较合适的保姆,有健康证,也有育婴证。保姆不住家,上午8时来,中午做顿午饭,下午6时下班,一个月3000多元。

市民赵先生说,孩子出生时通过网上找到一家家政公司,公司派了一个保姆,但家政公司推荐的

保姆不太理想,连着换了好几个人,最后才确定下来一个。实在没有想到,找个保姆这么难!

多数受访者表示,不想通过家政服务机构找保姆,主要是对家政公司的情况不了解。另外,现在家政服务没有什么标准,有时候同一项服务内容,但收费标准不一样。

数据显示,2015年至2021年家政服务人员数量逐年增加,其中约90%来自农村地区,40岁至50岁的从业者占总人数的70%。

家政公司:一单难派成为常态

家政市场由于缺少监管,再加上缺乏高素质的员工,致使家政服公司经营惨淡。

“现在,有时候一周连一单都派不出去!”市康儿馨月嫂服务有限公司负责人徐静说。由于家政人员流动性较大,又缺技能好的人员,有时候几天都派不出去一单活儿。目前,家政公司不是员工制,人员无“五险一金”,一些有能力的人涌向大城市。

南阳贝贝乐家庭服务有限公司经理贾会云认为,家政行业不景气,主要是市场管理不规范,存在无证经营、无证上岗现象。

记者通过走访了解到,造成家政公司一单难派

尴尬局面的原因有几个方面:一是家政行业市场监管不到位。市场鱼龙混杂,有无证经营现象;二是企业用工不规范,一些公司与服务人员之间实际上只是一种中介行为,双方不签订劳动合同;三是行业人员流动性大。一些员工经家政公司介绍后,私下与客户达成协议,绕开家政公司搞跳单;四是客户观念保守。一些居民不信任家政公司。

此外,家政服务机构存在“规模小、利润低、分散化”的问题,缺乏龙头企业和知名品牌。从信息平台 and 网站建设来看,目前尚没有全市统一的公益性的家政服务信息平台,网点建设覆盖率也不高。

市场现状:供需之间矛盾凸显

数据显示,目前我市家政企业大大小小近700家,其中公司类170家、个体520余家;涉及家政培训的民办学校9所,月子中心8家;从业人员约3.7万人,执业备案信息平台登记从业人员8000多人,其中持证备案人员仅4266人。家政服务的供给与市场需求相比,还有相当大的缺口。

南阳家政服务业协会副会长孟庆伟表示,近年来,家政服务业发展较快,但服务数量和质量方面存在明显不足。

如今,家政服务领域已包括日常保洁、钟点工、母婴护理(月嫂、小儿推拿、产后修复、催乳等);养老护理(居家养老、日间照料)、家电清洗、水电维修等20多个门类、200多个服务项目。

市商务局稽查支队副队长马君坡说,我市家政

服务业尚处于起步阶段,规模化、专业化、品牌化的家政服务产业尚未形成,整个行业处于小、散、弱的局面,服务的质量评价标准和风险担保机制尚未建立。

市民政局办公室主任郭宇表示,家政服务管理,商务、发改、民政、人社、市场监管等多部门均不同程度参与,在落实有关政策方面缺乏有效联动机制。

记者了解到,制约我市家政行业发展的主要问题表现在:市场需求缺口大、管理体制机制不完善、行业基础薄弱、企业运作不规范、从业人员整体素质不高等方面。此外,行业缺乏服务规范和监督体系,行业自律和企业诚信体系建设滞后,致使家政服务供需双方、家政服务公司与服务人员和客户之间责权利不明确,容易引起矛盾纠纷。

专家建议

高质量推进家政服务 提质扩容

随着人口老龄化的加剧和三胎政策的放开,家政行业迎来了前所未有的发展机遇。如何立足于供给侧改革,力促家政服务业提质扩容,有效应对并改善家政服务供需结构性矛盾,有关专家给出建议:

——加大政策扶持,促进行业发展。建议政府专门制定出台加快家政服务业发展的实施细则,明确有关政策和相应措施,对从事家政服务业的家政公司,给予信贷、各种税费减免等方面的优惠等。

——加快家政转型,规范行业标准。近日,国家发改委、商务部等6部委出台《家政服务业员工制转型发展的指导意见》,《意见》指出,鼓励适宜采取员工制的细分领域率先实现转型,积极引导家政企业将服务人员转为企业员工。

——加强员工培训,提高服务质量。人社、民政等部门要充分发挥职能作用,采取多种形式,做好从业人员培训,开展职业道德、家庭礼仪、操作规则、基本技能技巧等操作性、针对性较强的系统化培训,增强从业人员的服务意识,规范服务行为,提高服务质量。

——强化市场监管,推进诚信建设。市商务局、市市场监督管理局等部门,应加强执法力度,严肃查处无证照经营、虚假宣传、恶意竞争等违法行为,保障家政服务业健康向上发展。积极推进诚信建设,将家政服务供需各方诚信情况纳入社会信用体系。

——家政进入社区,补齐服务短板。日前,我市印发《南阳市邻里中心建设管理实施方案》,《方案》指出,居住小区要建立完善综合服务设施和功能,其中文化、体育、养老、医疗健康、教育等服务将进入小区邻里中心。为此,应做好社区嵌入式服务设施建设,鼓励一些品牌家政企业进驻社区,向社区居民提供养老托育、社区助餐等多种服务,补齐社区服务短板,更好满足居民多样化多层次生活需求。③6