

## 核心导读

现代社会生活节奏越来越快,职场竞争越来越大,人们照顾家庭的时间和精力也越来越少,人们的家庭事务也渐渐需要社会服务力量的介入,家政服务业便随之兴起。

我市家政服务业市场现状如何?近日,记者走访了市劳动部门、工商部门,部分家政公司及市民。



# 走近家政服务业

## ——我市家政服务业市场调查

晨报见习记者

李可 叶晓伟



## 【现状】

## ◆保洁维修钟点工受欢迎

在我市新区及老区,大大小小的家政服务公司少说也有几十家,其服务范围很广泛,包括家庭保洁、管道疏通维修、地板维护、搬家、外墙清洗、家电清洗维修等,方式多是单次性的上门服务,有的按次计费,有的按时计费,活儿干完后工钱一次结清。

“我们公司去年刚成立,把发展家庭保洁、管道疏通维修的钟点工业务作为公司的重点服务项目,现在该业务很受市民欢迎。”新区某家政公司的王女士说,由于金融危机的冲击,今年大多家庭都缩减了开支,一般不需要长期聘请家政员工,但是钟点工目前仍比较抢手。

记者在采访中发现,多个家政服务公司都反映钟点工业务走俏。由于该业务受金融危机影响不大,根据服务内容不同,收费仍维持在每小时8元至12元。记者还发现,我市家政公司服务项目与其他城市多有不同,大多倾向粗放型,而极少像保姆、月嫂、家教、护理等比较精细的类型。每逢节假日,家庭保洁、管道疏通、家电清洗等业务也常以钟点工为主。

## ◆保姆供需两旺但难雇

目前我市的家政公司数量不少,但做保姆业务的却极少。是市场没有需求么?记者调查发现,并不是如此。

“平时生意忙,把孩子一个人留在家实在不放心,一过春节我就开始通过家政公司找保姆,但问了好几家也没找到合适的。半个月前,通过亲戚介绍了一个,可是没过一周,人家嫌工资低,不干了。”建设花苑的张女士因找不到保姆很是烦恼。

“过来要找保姆的人并不少,想做保姆的人也有,不过我们不提供这个中介服务。”利民家政公司的周先生告诉记者,现在家政市场是个矛盾怪圈,供需两旺,但双方相互苛刻挑剔。雇主希望对方精通做饭、洗衣、照顾老人和孩子等业务,但报酬出得不高,最高500元;而保姆却认为付出劳动多,回报少,做如此辛苦的活儿不值。双方不好协商,家政公司从中也无钱可挣,并且还承担责任,雇主与保姆间还容易出现劳动纠纷,比如家政公司派去保姆几天后,雇主觉得不满意,或是保姆觉得雇主太挑剔,家政公司夹在中间很为难。

正因如此,雇主保姆双方难以相互满足,再加上缺乏严格的市场管理机制,家政公司从中无利可图,又怕担责任,致使家政公司并不看好保姆这项业务,于是,我市家政中的保姆市场成了一项尴尬的空白。

## ◆一半家政人员为散户

无论走在街头,还是在小区居民楼内,总会见到贴得密密麻麻的家政服务小广告,其中有不少信息仅仅留下服务项目和联系电话。据调查,我市从事家政服务的公司和个人,仅有不到一半是经过正规注册,其他多为待业或兼职的流动散户。这些流动人员没有固定办公场所,无须支付房租,自己上门服务,无须支付工人工资,较低的价格优势成了正规家政公司的压力。

“我们每做一次家庭保洁收费150元,除去3个工人的工资一共90元,材料费工具损耗费10元,再加上房租,根本不剩多少钱。而那些流动人员多是夫妻俩直接上门服务,都把价格压低到了120元至130元,有的甚至100元都干,整个市场都混乱了。”新区某家政公司的老板说。

专业家政公司收费相对较高,没有价格优势,流动家政人员收费低,但服务质量和效率较低,这致使我市家政市场发展缓慢。

## ◆人员层次低不专业

记者调查发现,在我市目前的家政服务队伍里,多是歇业在家或兼职打散工的农村居民。他们大多文化水平不高,有的甚至没上过学,仅靠一身力气吃苦耐劳从事家政服务。这也是我市家政公司服务项目多倾向粗放型的原因。

“我父亲病了,下肢瘫痪,我想找一个懂医学知识的护理人员。但我几乎跑遍了新区的家政公司,都没有找到合适的人。一般保姆的文化层次都较低。”家住辉龙小区的杨先生告诉记者。

“其实有不少人来找护理工作,要求照顾病人或老人,可我们这儿没有这样的人。照顾和护理老人和病人需要护理工具具备一定的医学护理常识和技能,这样的人才,我们一

般招聘不来。有素质和文化的人一般也不做这个。”利民家政公司的周先生说。

记者走访发现,雇主大多要求比较高,甚至是“全能型”人才。既要会做饭洗衣,又要照顾老人,还要接送小孩,又能辅导小孩功课,但是如此全能的高素质人才在我市家政市场还比较少。

北京、上海等发达城市的家政行业比较完善,工资待遇也比较高,越来越多的高素质人才转变了传统思维,加入了家政行列。家政行业入门门槛不断提高,管理和服务也更趋于规范化、专业化。相比之下,我市的家政服务行业因地域、经济、人才等限制,还有很长的路要走。

## ◆人员纷杂信誉低

据记者调查,我市家政人

员年龄大多在35岁至55岁之间,多为来自周边农村的妇女,但接受过专业培训、有能力提供专业服务的只是极少数,务工人员的业务水平直接影响到家政公司的信誉和发展。

“让一些陌生人进家,我不放心,我宁愿费点力气自己做家务,也不想请别人过来打扫。”家住华夏小区的谢女士对记者说。

“现在家政市场管理不够规范,像保姆、钟点工等,在上岗之前没有经过相关职业培训,并且没有健康证,感觉不太放心。”新区的赵女士说。

正因为我市家政市场的人行门槛低,在人行前对职工并无相关培训和身体检查,服务人员来源比较杂,使得一些市民对家政行业缺乏信任。

## 【建言】

## ◆市场亟待规范

在我市,目前家政服务机构管理比较混乱,政策法规不够健全,用人制度不够规范统一,这已经成了拓展家政服务业市场的“瓶颈”问题。

据记者调查,我市大大小小的家政服务公司很多,但有相关营业证件的却不多,甚至不足半数。而多数所谓的“公司”只是个空壳,根本没有员工,而是夫妻俩或少数几个家里人亲自出马,提供家政服务。

记者在市工商局采访得知,要想注册成立一家正规的家政公司,须按照有关的管理条例进行审核和登记。而在我市正规登记注册的家政公司并不多。

而且在家政公司自身的管理中存在很多弊病,只有克服和解决了这些问题,家政市场才能顺利和规范地发展下去。市工商局监管科刘石全科长说,家政市场必须更加规范化,可以制定一些关于灵活签订家政服务劳动合同、缴纳社会保险等方面的相关政策法规,使家政人员在养老、失业、工伤、医疗等方面都可以和其他行业的劳动者一样,能够享受社会保险相应的待遇,以解决他们的后顾之忧,让他们乐于安心从事家政服务工作。

“随着家政服务业的发展以及各项规定的出台,家政服务业会逐步走上规范化、专业化的道路。在这方面,我市将开设各种有实用性、针对性的对家政服务人员培训班,对不同档次的家政服务人员进行集中培训,以适应家政市场不同层次的雇主需求。”市劳动和社会保障局就业训练中心国家创业培训师刘银来说。

## ◆家政发展前景广阔

针对我市家政市场现状及行业发展前景问题,记者采访了国家创业培训师刘银来。据刘银来介绍,目前我市山城区的就业训练中心就可以为家政服务人员免费提供家政相关的技能培训,但是长期以来,几乎没有人前来参加培训,培训班也未开办起来。

虽然我市目前的家政行业不够景气,但刘银来还是对这个行业表示看好。“我市家政服务业前景广阔。”刘银来主任说,随着当今职业竞争的加剧,年轻的父母因工作而无法顾及自己的孩子和家庭事务,这类家庭也很有必要聘请家政服务人员帮忙。从这方面考虑,以后家政服务业可以吸纳更多的求职者。家政行业是个庞大的就业市场,同时也是一条宽广的就业新门路。家政服务现在已经成为就业市场中的一个新领域、新行业、新工种职业,其市场前景是十分广阔的。

对于如何引导就业,帮助下岗人员再就业,有多位就业服务人员认为,求职者应该转变择业观念。刘银来认为,初入社会的年轻人,特别是对于农村进城的人群来说,做家政是一个不错的选择,该行业门槛低,不需要太高的学历,只要人品好,雇主就会优先考虑。即使工作技能不高,很多雇主也会理解并会在鼓励下进一步熟练技能。

(文中图片均为资料图)

