

# 2023 年家政服务调研报告

## 2023 年家政服务调研报告 1

随着社会经济的迅速发展和人民生活水平的不断提高，呼和浩特市玉泉区家政服务业的市场需求越来越大。为全面了解玉泉区家庭服务行业现状，进一步推进家政服务行业发展，呼和浩特市玉泉区妇联采取发放问卷、实地走访、在社区召开座谈会等形式，对家政服务行业现状进行了全面调研。

### 一、基本情况

1、家政服务公司运作情况。目前，呼和浩特市玉泉区正在运作中的家政服务公司有 10 多家，大致可÷分为三类：一类以家政服务名义在工商部门注册的家政服务公司；另一类则以房屋中介为主，家政服务为辅；第三类未到工商部门注册，以家庭为单位，靠一部电话一张名片联系业务的个体经营。

2、家政服务行业市场基本情况。在受访的家庭中，64.8%的家庭没有请家庭服务员，但其中有 30.6%是急切需要，只是因为没有找到合适的家政服务员，有 30%的家庭表示将来会请家庭服务员。综合以上数字，有 70%左右的家庭已经聘请或准备聘请家庭服务员；家庭月收入达 4000 元以上的家庭有家政服务需求的占 78%；男性对家政服务的需求比例比女性大。通过调查也了解到，玉泉区绝大多数用户都要求家政服务员必须是知根知底的本地人，在对人的品行上有一定要求。现在，每天通过电话、经朋友介绍等方式寻找做家政人员的家庭也不在少数，家政服务行业在玉泉区正成为有一定潜力需求的市場。

### 二、存在问题

1、市场供需存在着矛盾。随着人们生活水平的提高，越来越多的家庭需要家庭保洁、照料老人、管教孩子等家政服务，还有一些家庭需要一些特殊的家政服务，比如中高级育婴师、养老护理员、病老陪护等，现市场尚还不能满足需求。

但由于市场鱼龙混杂，服务的质量参差不齐，广大居民面对现在的家政服务供需现状往往无从选择，不是找不到满意的服务，就是不敢接受服务，而服务公司又由于种种原因不能及时、有效地满足市场需求，市场供需矛盾突出。

2、行业观念陈旧。家政服务业作为从传统“保姆”发展而来的新行业，尚未得到社会的普遍认同。现在家政服务员的数量远远不能满足市场的需求，其原因是召不到合适的人员。不少女性受“侍侯人、低人一等”等旧观念的影响，怕丢面子，怕受歧视，宁愿无事干或工地打小工，也不愿意干家政。

3、人员培训不足，素质有待提高。目前，玉泉区家政服务人员主要是下岗、失业、和农村外来务工妇女等弱势群体，文化素质普遍偏低。有些家政服务人员的服务过程中服务质量低，甚至出现事故，有的还在职业道德上出现问题等。现在玉泉区家政行业中，除玉泉区妇联培训的 300 多名家政服务人员，其他的家政服务人员根本没有接受任何方式的岗前培训。而许多家政公司为了单纯追求利润，缺乏对家政服务人员的培训和管理。市场对持证上岗要求不够严格，持证上岗和无证上岗获取相同的报酬，造成家政服务员参加培训的积极性也不高，素质难以提高。

4、市场管理不够规范。家政服务业由于市场广阔，供不应求，只要想干的就可以干，因而造成市场结构混乱。目前玉泉区的家政服务业没有统一的管理机构，对服务质量也没有一个衡量的标准，市场价格不统一。家政服务员的自身安全和利益无法保障，雇主的利益无法保障。这些问题在一定程度上制约了家政服务业的快速健康发展。

### 三、对策与建议

1、建立巾帼家政服务机构，打造品牌服务。呼和浩特市玉泉区妇联作为群团组织，社会诚信度高，在人们的心目中具有一定的地位，因此妇联组织要动员号召区下岗和外来务工妇女建立巾帼家政服务公司，引领他们打造品牌服务。通过走访调查，许多下岗女工和外来务工妇女也有这种愿望和要求。今年年底玉泉

区妇联准备在六个社区给六个家政公司进行挂牌，巾帼家政公司立后，由妇联监督领导，在行业树立榜样，促进家政服务业快速健康的发展。

2、加强培训，提高服务人员素质。今后玉泉区妇联将以社区居民为基本服务对象，大力拓展家政服务消费市场。以市场的需求，不定期举办家政服务人员培训，积极发挥巾帼创业就业培训指导中心的作用，集中培训不同级别、不同档次的家政服务人员。同时，还有进行职业道德、法律常识、家庭礼仪、操作规则等一系列操作性、针对性较强的业务培训，增强从业人员的服务意识，规范服务行为，提高家政人员整体素质，以适应家政服务市场不同层次的雇主需求。

3、加大宣传力度，构筑妇女就业平台。坚持正确的舆论导向，大力宣传家政服务业在社会发展中的积极作用，树立一批管理先进、服务一流的巾帼家政服务公司，提高家政服务业的社会地位，引导家政服务向产业化发展。鼓励下岗女工、农村妇女自觉抛弃行业陈腐观念，积极参与家政服务活动，让她们到家政服务行业寻找自己的位置，实现再就业。对社区下岗女工和农村剩余劳动力进行详细调查摸底，掌握她们的务工需求，及时向家政服务公司反馈信息，健全全区家政行业人员人才信息库。通过电台广播、电视广告、报纸宣传等形式，对家政服务市场的供需信息进行及时宣传，使雇主和求职者都能及时掌握有效信息，实行双向选择。

4、政府部门应加大对行业管理和扶持力度。当前，家政服务业正处于一个逐步积累逐步向前发展阶段，政府的重视和扶持对于现阶段的家政行业是必不可少的。在管理上，政府应加强家政服务行业监管力度，对家政服务市场进行规范管理，规范家政公司之间的恶性价格竞争，对无照经营家政服务业的，要加大整治取缔力度，更好的维护正规家政服务公司的合法权益。在扶持上政府部门要出台一系列专门针对家政服务业的优惠政策，工商部门从快从简办理各项手续，对下岗失业人员从事家政家庭服务个体经营的，凭《再就业优惠证》，免收工商行政性收费，其他家政服务个体经营户管理费按最低额征收，税务部门依照相关政策减免税收。

## 2023 年家政服务调研报告 2

家政服务业以其广阔的就业空间和巨大的市场需求是安置女性就业尤其是低收入中年女性就业的最重要途径之一。\_\_首先介绍了\_\_\_\_市家政服务业的发展现状，然后简要分析了\_\_\_\_省家政服务业发展中存在的几个突出问题，包括优秀家政服务员供不应求的矛盾日益突出、供求信息采集和家政服务员个人信息核实工作不尽如人意以及家政服务员人身意外伤害保险制度尚未建立等，这些问题已经严重阻碍了我省家政服务业的正常发展。接下来作者就面临的突出问题提出了增加新的培训项目、实行家政服务员身份验证制度、建立省级家政服务员人身意外伤害保险平台等三点解决问题的对策措施。最后结合我省实际情况，建议新风采编写统一的培训教材，参与制定家政行业标准，开发高端家政新岗位，利用现代网络营销手段，大力宣传提高品牌知名度，抓住“\_\_\_\_”难得的历史发展机遇，把新风采打造成为市场份额高、管理运行优、社会信誉好的巾帼家政品牌，为促进我省家政服务业的蓬勃发展起到积极的推动作用，真正把新风采建设成为从事家政服务女性的“坚强阵地”与“温暖之家”。

家政服务业以其广阔的就业空间和巨大的市场需求一直是安置女性就业尤其是低收入中年女性就业的最重要途径之一。目前我省的‘新风采家政连锁中心’虽然总体运营情况不错，但发展中还存在着一些不容忽视的问题。\_\_对这些阻碍新风采发展的问题做了简要分析，并提出了自己的对策措施和对未来发展的意见建议。希望新风采能够进一步解放思想，开拓创新，用最先进的经营管理思想，走上发展的快车道，在吸纳女性就业、满足家庭需求的同时实现自身更大的发展，抓住“\_\_\_\_”这难得的历史机遇，推进全省家政服务业加速规范化、市场化、产业化发展，真正使我省广大妇女得实惠、普受惠、长受惠。

根据去年\_\_\_\_市家政服务技能竞赛的统计数据，参加决赛的 45 名选手平均年龄 45 岁，最大的 56 岁，最小的 31 岁，40 岁以上者占 82%，说明目前从事家政服务业的主要人群是 40 至 50 岁的中年妇女；选手中持有家庭服务员、保育员、

营养配餐员等家政相关专业国家职业资格证书的仅有 9 人，体现出加大家政普惠制培训力度的紧迫性；获得优秀家政服务员称号的 10 名选手中 40 岁以上的多达 8 人，充分证明从业经验和生活阅历在家政服务工作中所占的重要地位。

去年 3 月，\_\_\_\_市总工会与\_\_\_\_市人社局在联合举办的“春季促就业”招聘会上特设了家政招聘专区。会后的分析报告表明，在各种家政服务岗位中，月嫂和育儿嫂最受求职者的欢迎；接受过正规系统的家政技能普惠制培训并具有丰富工作经验的求职者最受家政公司和雇主的青睐；一半以上的家政求职者表示考虑到年龄和家庭因素，即使薪水比外地低她们也更倾向于在本地就业。上述结论均与市妇联近几年所做的家政行业调研结果基本相符。

#### （一）优秀家政服务员供不应求的矛盾日益突出

就我省的家政市场来说，普遍存在着客户多而求职者少的现象。以\_\_\_\_为例，客户需求量大，从业人员少，经常是供不应求，尤其高素质的家政服务员更是有价无市，极其匮乏。有的客户为了寻求一名称心如意的家政服务员，不惜求亲告友，到处托人帮忙物色。绝大部分技术好的“精英”家政服务员成为短缺甚至稀缺资源，她们积累了一定的工作经验之后就离开\_\_\_\_，到沈阳、大连甚至北京、上海等工资更高、生活更好的大城市发展，优秀家政人才流失现象非常严重。

#### （二）供求信息采集和家政服务员个人信息核实工作不尽如人意

目前受人力>文秘站：<物力财力等多种客观因素制约，新风采的信息采集手段仍然比较单一落后，工作方式主要是坐等供需双方上门登记，还不能主动深入市场获取大量的供求信息，所以还无法对供需双方的进行全方位的了解。另外，对供需双方尤其是求职者一方缺乏准确有效的甄别手段和调查渠道，造成极少数家政服务员个人信息不够真实准确，给用工推介、跟踪回访以及日常管理等工作都造成了影响，这与公众对妇联组织家政品牌给予的充分信任非常地不相称。>

#### （三）家政服务员人身意外伤害保险制度尚未建立

我省的家政服务业社会保障机制建设非常滞后。家政服务员人身意外伤害保险保费高、投保率低、出险率高、保障水平低，以上原因造成此险种鲜有商业保险公司问津。大量的家政服务员在没有办理人身意外伤害保险的情况下就匆匆上岗，而在工作中意外事故时有发生，造成人身伤害无人赔偿，由此产生的纠纷层出不穷，已经严重阻碍了我省家政服务业的正常有序发展。

### （一）与时俱进增加新的家政培训项目

随着经济、社会和家政市场的发展，雇主的要求越来越高，对新型家政服务的需求越来越多，家政服务员的分工也越来越细，规范的培训已经成为在激烈的行业竞争中取胜的最重要砝码，所以与时俱进增加培训项目是非常必要的。家政行业归根到底比的是服务，新风采要想在市场竞争中站稳脚跟并最终独占鳌头，成为业内的领军人物，就必须坚持“人无我有，人有我优，人优我特”的原则才能成功。根据时代发展的新特点，为满足客户的需要，建议新风采在继续做好月嫂等家政传统培训的基础上，增设计算机和网络应用、医疗保健、健身美容、插花工艺、花卉租摆、物业维修、宠物照料等新的培训项目，拓展家政服务业的发展空间。

### （二）实行家政服务员身份验证制度

希望新风采及其上级主管单位能与公安局

民政局、卫生局等相关部门机构密切合作，实行家政服务员身份验证制度，加强对家政服务员的规范管理，确保个人基本信息详实、准确、可靠。通过核实二代身份证、户口簿、健康证、社区证明、派出所无犯罪记录证明等必要材料，对培训学员及家政服务员进行个人身份验证和信息动态管理，对基本信息有问题的从业人员坚决不予录用，把风险降至最低。

### （三）建立省级家政服务员人身意外伤害保险平台

新风采作为省妇联的巾帼家政品牌，应该在人身意外伤害保险这个问题上有大的突破。建议以后凡是在中心登记并符合条件的家政服务员都要统一参加人身

意外伤害保险，由省总部统一办理，所需经费由总部负责筹集，资金全省统筹使用，并规定未办理人身意外伤害保险的家政服务员不能上岗。家政服务员在各分中心登记后，分中心将其个人资料报至总部，由总部根据上报的资料为她们统一办理保险。分中心应及时将新增、变化及退出的家政服务员资料以电子邮件等方式上报至总部，做到随时变化随时上报，所有数据实时更新。家政服务员如发生投保种范围内的伤害事故，由分中心将相关材料报送至总部，由总部统一办理理赔手续，如遇特殊情况，由总部负责协调。

### （一）编写统一的培训教材

新风采应该组织编写有自己品牌和地域特色的培训教材，靠教材进一步统一全省分中心的培训标准。如果教材编写质量高，既能作为人们自学家政技能的参考书，又能作为了解家政知识、美化家庭生活的收藏书，可以在书店上架公开销售，为公司提供一笔不小的额外收入，也等于变相为公司做了口碑宣传。新风采还应采购更多的家政教材和专业书籍，在各个分中心内建立“新风采巾帼书屋”，家政服务员工作空闲时可以在书屋读书自学，学完理论知识后再利用教具进行实践练习，互相交流切磋，增进感情和友谊，使她们愿意在新风采工作，真正把新风采建成从事家政服务女性的“坚强阵地”与“温暖之家”。

### （二）参与制定家政行业标准

除了编写培训教材，新风采还要参与制定家政行业标准。俗话说：二流企业卖产品，一流企业卖标准。掌握了行业标准，也就控制了市场和客户。如果新风采能够参与制定我省的家政行业标准，那么必然能够在省内的竞争中占得先机。新风采应该实施标准化管理，尽早通过 ISO 国际质量管理体系认证，建立完善产妇护理、育婴服务、养老护理、医院陪护等行业标准并促使其成为我省的地方标准。

### （三）开发高端家政新岗位

新风采可以结合我省实际情况，积极吸纳女大学生，建立新风采家教服务队，既可以形成新风采又一特色品牌，又能促进女大学生就业，一举两得。除了家教以外，还可以招收应往届医学类、教育类相关专业并有舞蹈、绘画、音乐或外语等特长的女大学生，把她们培训成为家庭育婴师，为客户提供婴幼儿学前教育服务，将幼儿早教和家政服务结合起来，抢占市场先机。以后还可以适时推出管家、家庭文秘、营养配餐师、婴幼儿生活指导师、婴幼儿早教测评师等一批面向高端需求的新型岗位，进一步拓宽家政市场。

#### （四）利用现代网络营销手段

新风采要大胆利用现代网络营销手段。目前网上最时髦的话题是“网购”和“团购”，鉴于目前我国“80”后一代普遍成家立业，结婚生子，成为家政服务的消费重要群体，新风采可以利用年轻人熟悉网络喜爱网购的特点，抓紧时机进驻网购和团购，并与结成战略合作伙伴，开发诸如网购“钟点工”、抢拍“保姆”、团购“月嫂”等新业务。

#### （五）大力宣传提高品牌知名度

新风采可以仿效妇女维权热线“12338”建立全省统一的家政，不管身在\_\_\_\_哪个城市，只要拿起电话，就能转接到所在地区的新风采分中心，方便客户咨询和订购服务。另外建议新风采在中央电视台、\_\_\_\_卫视、\_\_\_\_人民广播电台、\_\_\_\_日报、辽沈晚报等多家新闻媒体制作专题和专版反复播放、刊发，并利用户外广告，移动通信的彩信、短信及3G网络新业务，公交车的巴士在线、车体广告，互联网的、论坛、博客、微博、电子邮箱、视频、社交、即时通讯软件等多种应用进行全方位立体式的大规模宣传造势，以提高新风采家政的曝光率和品牌知名度。

今年是“\_\_\_\_”规划的开局之年，未来五年，我省的家政服务业有着很大的发展空间和发展潜力。希望省新风采家政连锁中心在省妇联的正确领导和各市妇联以及相关部门的大力支持和帮助下，抓好经营管理，安置更多的下岗失业妇女

和农村转移女性劳动力就业，把新风采打造成为市场份额高、管理运行优、社会信誉好的巾帼家政服务品牌，为促进我省家政服务业的蓬勃发展起到积极的推动作用。

### 2023 年家政服务调研报告 3

家政服务业主要是指卫生清洁服务、初级卫生保健、婴幼儿看护、中小学生学习家庭教育、养老服务、病人看护、护理孕妇和产妇、家务管理等以家庭成员为服务对象的行业，它是由家政服务员、雇主、家政公司三个方面形成，他们构成了家政服务市场的供给、需求与桥梁的三个方面。

目前，我区有六家正式注册成立的家政服务部。最早成立的是三替服务社。成立于，因为处于区中心，经营状况良好。但店主看好搞家政这一行业，于 200x 年转入\_\_\_\_市成立家政公司。其余一家成立于，三家成立于，一家成立于，这五家注册的家政服务社由于各方面原因，都没有形成一定的规模。而随着我区经济的高速发展，成功再就业和自主创业的机会较多，家政服务的需求量与日俱增，而且相对于我区妇女来讲，思想不够解放，大都也没有意识真正走出来。通过调查也了解到，我区绝大多数用户都要求家政服务员必须是知根知底的本地人，在对人的品行上有一定要求。现在，每天通过电话、经朋友介绍等方式寻找做家政人员的家庭也不在少数。家政服务行业在我区正成为有一定潜力需求的市場。

据对市妇联“嫂子家园”等服务中心咨询，各服务中心自成立以来，经过最初的积极授课、培训等方式直到最后自愿成为家政服务员的妇女越来越多，她们主要由城镇下岗女性和农村失地女性组成，诚实善良、吃苦耐劳是她们的优势。因此，从总体上看，家政服务正在发展成为一个新型行业，家政服务业也是下岗人员和农村剩余妇女劳动力再就业的一条重要途径。

一是家政服务业还没有产业化。人们还没有从塑造一个新兴产业的角度来看待家政服务业，家政服务业还不是我们社会生活中的正式职业，因此市场管理就

有种种不正常的现象，家政服务员、雇主、家政公司三方的权益也得不到很好的维护。

二是旧观念的影响依旧影响择业观。家政服务业作为从传统“保姆”发展起来的新行业，尚未得到社会的普遍认同，从事家政服务职业，受“侍侯人低人一等”等旧观念的影响，被社会上一些人看不起，有些没有得到用人家庭应有的尊重，也使一些劳动者特别是下岗职工产生自卑感，不愿去从事这项工作。

三是家政服务员素质亟待提高。不少家政服务员自身素质较低，有的接受文化教育少，有的因种种原因没有参加过培训，服务质量低，甚至出现事故；有的还在职业道德上出现问题等等。

四是家政市场亟待规范。我区家政服务业零零散散，各自为政，没有统一的管理机构，对服务质量也没有一个衡量的标准，市场价格不统一。据调查，一些家政服务中介机构较零散、不规范，缺乏后续服务。在介绍人员质量和保证家庭安全等方面存在问题，在一定程度上影响、制约了家政服务业的快速健康发展。

根据我区家政服务业目前情况，我们认为，当前和今后我区家政服务业的发展思路应为：以促进劳动者就业和满足用户需求为宗旨，以政府扶持和典型示范为引导，以政府办公益型和社会办效益型相结合，鼓励妇女组织、企业或个人成立家政企业，待有一定的市场和规模后，再进一步走市场化、社会化、专业化的道路。

一是有利于促进我区经济发展。当前，我区经济已进入快速发展的新时期，人们的消费结构发生了很大的变化，劳务消费在全部消费中所占的比重不断增加。随着人民生活水平的提高、消费观念的改变，家庭对社会家政服务的需求将进一步扩大，服务层次将进一步提升，家务劳动的社会化、产业化程度将不断提高，家务劳动正逐渐转化为现实的 gdp，将日益彰显对我区经济发展的促进作用。

二是有利于创造大量的就业岗位。就业是民生之本，我区家政服务业虽然已有五六年的发展，但出于多方面原因还未发展成为具有一定规模的企业。只有通过政

府扶持、引导发展，才能创造更多的岗位，使人民群众充分就业，实现最广大群众的安居乐业，以实现经济社会的持续快速健康协调发展。

1、要切实加大宣传力度。坚持正确的舆论导向，大力宣传家政服务业在社会发展中的积极作用，扶持、树立一批管理先进、服务一流的家政服务业先进典型，提高家政服务业的社会地位，引导家政服务业的产业化发展，为家政服务业发展创造良好环境。特别要向农村妇女、下岗女工宣传就业形势，动员她们自觉摒弃家政服务“低人一等”、“伺候人”等陈腐观念，积极参与家政服务活动，鼓励她们到家政服务领域寻找就业岗位，实现再就业。

2、家政服务业具有部分公益性，初始阶段仅靠企业自身发展远远是不够的，政府应给予更多的关注。我区的家政服务社大多数靠自身的力量来发展，不具备规模，只是联系到活后找几个人来做就可以了，还未完全走上产业化、社会化的道路。政府应当根据家政服务的特点实行税收政策扶持，制定促进我区家政服务业的发展财政政策并根据家政服务业从业人员灵活就业的特点，建立与之相配套的社会保障制度并加以落实。

3、加强家政服务业的规范化建设。政府各有关部门要积极扶持建立家政服务员培训基地，开展家政服务业人员的专业化培训，提高我区家政服务业从业人员的专业化水平和综合素质，加快发展我区中、高级家政服务员队伍，并逐步实现家政服务业从业人员持证上岗制度。家政服务的经营者应与消费者订立书面家庭服务合同，坚持员工上岗前的培训、体检制度，及时接处消费者的投诉，严禁采取欺诈手段损害消费者利益的行为。

4、要大力拓展家政服务消费市场。一是要推动家务劳动社会化。积极引导人们转变消费观念，扩大家庭服务消费领域和消费群体，努力营造有利于家政服务业发展的社会氛围。二是要推动单位后勤社会化，加快后勤服务的社会化改革。三是要推动社区服务市场化、网络化、社会化。逐步实现社区保安、保洁、绿化、公共设施养护等服务的社会化。

发展家政服务业，需要得到全社会的关注和帮助，需要动员有关部门、企事业单位、社会团体、妇女组织、社区组织和个人的力量共同做好相关的工作，以推动我区家政服务业的发展。

## 2023 年家政服务调研报告 4

近年来，随着经济的迅猛发展和家庭经济收入不断提高，家庭小型化、人口老龄化、劳动社会化已呈发展趋势，城乡居民要求提供形式多样、优质满意的家政服务越来越多。近期，我们对该市家政业务发展情况进行了调研。

### 一、现状

随着城市化进程加快，人口老龄化、家庭小型化、人民生活 and 消费水平的提升，我市近年来家政服务业行业发展快速。根据工商登记信息统计，目前我市家政服务的公司 10 家左右，主要从事卫生保洁、物业管理、保姆、家教、医疗护理、岗前培训等，从业人员主要为农村剩余劳动力、本地下岗无业人员和外来农民工，应该说，家政服务业的快速发展对促进创业、带动就业、增加居民收入等做出了积极贡献。我市在促进家政服务业快速发展、健康发展方面已经做了一些工作，采取了一些措施：如工商部门一直积极引导符合领证条件的家政服务人员及时办理个体执照经营，对具有一定规模的家政组织，动员兴办公司，定期开展市场清理整顿，加强市场日常监管；又如近年来人社局根据市场需求，积极探索开发家政培训项目，以学习技能实现就业为目的，以关爱“4050”人员促进社会和谐为己任，联合\_\_金管家公司合作搞培训，家政服务员培训实行全程免费服务。培训项目涉及职业道德、家庭烹饪、母婴护理、家用电器使用常识等，截止目前，全市有 1118 人接受了家政技能培训并取得了从业人员职业资格证书。

### 二、存在问题

一是服务员权益受侵严重。由于家政服务机构、服务员和客户三方的责、权、利不明确，签订的服务合同不规范，导致服务员权益受到严重侵犯。客户无故克

扣服务员工资、不合理加大服务员工作量，甚至女性服务员受到骚扰等现象时有发生。

二是市场供需矛盾突出。目前家政服务需求量巨大，但从业人员偏少，供远远小于求。尤其一到岁末或节假日，家政人员更加供不应求，出现市场严重短缺的情况，致使家政服务人员的工资一涨再涨。

三是从业人员素质不高。目前人社局虽有专门培训机构，但对家政服务培训内容还偏少，导致从业人员培训不足、技能单一、不少从业人员从未参加过培训就直接上岗，难以保证服务质量。四是管理不规范。家政服务业中介机构运作不规范，大部分超范围经营，许多机构主业是房产中介，附带一些家政服务项目，缺乏后续服务。很多中介机构只为盲目占领市场，对从业人员不进行筛选，直接上岗，导致从业人员素质不高、服务质量差、造成家政中介机构诚信度低。市场监管手段比较滞后，家政服务机构无统一行业标准和收费标准，严重制约了家政服务行业的健康发展。

### 三、几点建议

一要建立规范的大型家政服务网络。根据我市经济社会及服务业发展状况，制订家政服务业发展规划，建立规范的大型家政服务体系。为有效解决家政供需矛盾问题，提供规范优质家政服务产品，通过成立行业协会等，建立健全服务网络，使家政服务行业形成一定规模，促进更多的人走上再就业岗位，减轻政府压力，维护社会稳定。

二是加强家政服务的培训和管理。组织从业人员进行技术培训、职业道德培训，进行统一考核，考核通过颁发从业资格证书，凭证上岗，并定期组织复训，不合格者吊销原从业资格证书。对有高级家政人员需求的家庭实行会员管理制度，可对文化程度高，职业技能等综合素质高和能力水平强的（譬如懂外语，能驾驶，会电脑，懂得营养配餐、善理财并能熟练操作各类家用电器的高级家政服务人员）实行人才储备库机制，为需要高级家政人员的会员进行推介。

#### 四、努力方向

一是. 抓好从业人员的岗位培训，提高家政服务的技术含量。在实际工作中，家政服务员有无经过专门训练、是否具有必备的技能，服务的效果大不一样。现阶段，人社局正在会同相关部门建设一个家政服务员培训考核的实训基地，为培育高素质的家政服务人员，打好基础。

二是加强从业人员和中介机构的规范管理，使家政服务得到规范发展。工商部门将进一步加大行业监管力度，积极引导家政组织由中介制管理向员工制管理转变，以改变“一间房、一张桌子、一部电话”开门营业状况，提升家政服务行业的整体运行质态。对以个人名义从事的家政服务、照料服务、病患陪护服务、家庭教育，可以不办理登记；依法规范家政服务机构从业行为，对小户散户实行备案制度，保障家政服务机构的正当有序竞争，维护消费者的合法权益；同时加强家政服务消费纠纷的调解，在服务质量上加以监管和引导。

三是加快家政服务业相关服务标准制定等工作推进进程，规范行业服务体系。充分调研摸底后我委将加快研究拟定促进家政服务业发展设计的重大产业政策、规划项目，做好相关规划、政策的衔接平衡，组织相关部门研究制定家政服务行业相关服务标准，同时积极推动家政服务行业协会的成立，逐步形成完整的行业服务规范体系。

四是推进家政服务人员的社会保障制度建设，降低家政服务人员职业风险。针对目前家政从业人员工作社会保障低、流动性较大的特点，我委下一步将积极会同人社、民政、工商等相关部门，按照“低收费、广覆盖”的原则，研究设计相关的社会保障制度，鼓励企业灵活参保，推行意外伤害、意外医疗等保险，从而降低家政从业人员职业风险，为其稳定、安全、体面就业提供保障。

五是研究提出发展家政服务业的财税政策，落实相关支持保障措施。研究出台有关扶持政策，引导家政服务单位积极注册登记并进行规范化经营，鼓励进一

步做大做强。市财政局、国税局、地税局研究相关扶持政策，对达到一定规模各类家政服务单位在各项税费给予减免的同时给予一定的奖励。

## 2023 年家政服务调研报告 5

随着消费水平的不断提升，普通消费者家庭引入家政服务现象越来越多，促使家政服务行业不断扩张。市工商局组织人员进行了一次专项调研，结合消费者协会数据，详细统计了全市家政服务行业的消费投诉情况，认真分析了造成当前家政服务行业消费投诉集中问题的原因，并针对性地提出了监管建议。

### 一、家政服务行业消费投诉现状

#### （一）合同类投诉比较普遍。

这类投诉的具体表现：一是合同规定模糊，对具体细节约定不明。一些家政合同中提到“约定人员由于自身原因不能服务，家政公司要提供其他服务人员”但“自身原因”的具体范围没有作进一步明确规定，导致部分家政公司随意调换服务人员。二是家政公司未能按照合同的约定及时提供服务，存在服务滞后、服务延迟的现象。三是家政服务人员由于自身原因突然离岗，家政公司未及时找人替岗，或者替岗的服务人员不符合合同约定。四是一些家政机构先把价格标注的相对较低，待服务人员开始提供服务时，再以多种理由临时加价，或者违反合同约定减少服务项目。

#### （二）欺诈类投诉呈现多样化。

该类投诉主要有以下五种表现形式：一是“家政托儿”欺诈。部分采取中介模式经营的家政公司雇佣家政明星人员做“托儿”，业主相中的服务人员与真正服务人员不一致，其目的在于收取一次性中介费用。二是虚假广告欺诈。部分家政公司在街道、居民小区内发放内容含有“专业”、“全能”，“荣获某荣誉证书、资格证书”字眼的宣传广告，吸引客源，或在广告中承诺一些事后不能兑现

的条款，比如：“如果保姆不满意，可以多次调换”、“如果介绍保姆不合格，可以申请退还押金”，导致业主在接受服务后对服务项目无法满意。三是无合法主体资格。部分经营者在未取得合同主体资格和正规经营场所的情况下，仅以电话联系的方式从事临时性无照经营家政服务行为，通过发布广告电话招揽生意，临时“招兵买马”家政服务人员，一旦出现重大责任事故消费投诉，则立即解散，消费者受损利益无法得到赔偿。四是“会员卡”式欺诈。部分家政公司以“会员优先、价格优惠”等名义拉拢消费者办理会员卡，并交纳数目较大的会员费，但事后承诺常常不能兑现，预付的会员费却不予退还。

### （三）质量类投诉较为典型。

该类投诉主要集中在家政公司服务质量方面。一是“以次充好”。一些规模较小的家政机构，为减少成本，使用自己勾兑的清洁剂等材料，一方面不能达到服务标准，另一方面劣质的洗洁剂易给 LED 等设备造成损害。二是“道德风险”。由于少数家政服务人员自身职业道德素质较低，部分消费者在接受服务时，财产安全无法得到有效保证。三是“名不符实”。据消费者协会统计，当前多数家政服务人员业务素质不达标，尤其在育婴师、“月嫂”等需要特殊服务领域，目前仅有 30%的服务人员取得了正规的资质证书。

### （四）“私约”类投诉维权困难。

个别家政人员在服务一次或几次后与消费者签订“私约”，让业主交纳定金，建立业主与服务人员单边联系，避开家政服务公司，逃避中介费用。一旦服务出现纠纷或是服务人员由于个人原因中途突然离岗，业主维权常常处于“找不到人、公司不管、投诉无门”尴尬局面。

### （五）“保险类”投诉约定不明。

由于现在家政有许多时候是高空作业，并缺少相应的防护措施，所以在服务过程中常常会出现许多意料之外的危险，而部分家政公司没有为服务人员购买人

身保险,在与业主签订合同中也没有明确约定。所以在出现事故时纠纷不好解决,有时需业主承担不利后果。

## 二、家政服务行业消费投诉较多的原因

(一) 法律盲区,管理欠缺。家政服务人员与客户之间的关系被认为是雇佣关系,并不属于《劳动法》的调整范围,由于家政服务业本身的性质特殊,如工作时间、福利待遇、劳动保障等,都无法用《劳动法》来规范,因此家政服务业被排除在《劳动法》适用范围之外。目前,没有一部调整和规范家政服务业的全国性法律或法规,仅有一些地方的服务标准,导致家政服务员的社会保障和工作期间的伤害、致残等问题无法寻求妥善的解决方法,供求双方均存在后顾之忧,致使家政服务员不稳定,工作积极性偏低,更谈不上规范的管理,由此产生的纠纷不断。

(二) 培训不够,素质不高。目前家政服务业主要的从业人员是农村进城务工人员 and 城市下岗职工,文化素质普遍偏低,而家政公司单纯追求利润,缺乏对家政服务人员的培训和管理,这些因素致使家政服务的从业人员质量良莠不齐,客户对家政服务员提出的素质要求难以实现。市家政行业中,参加家政培训持证上岗的家政服务从业人员仅占 30%。同时,由于没有实行持证上岗和就业准入,家政服务员参加培训的积极性也不高,素质难以提高。

(三) 把关不严,诚信缺失。家政市场准入要求不高,一些无照经营的“中介”常常“打擦边球”、钻空子,求职者只要填一张简历,留下联系方式,回家等消息,一旦有客户需要,求职者不经过任何培训,就可以直接上岗,此外一些房屋中介、职业介绍所在提供中介服务之余,也帮助客户提供家政服务。由于中介公司在运作、收费方面都存在不合理、不规范行为,并且缺乏相应的后续服务,在介绍人员质量和保证家庭安全方面均无保证,行业自律和企业诚信体系建设滞后,诚信方面存在缺失。

（四）信息不畅，供需矛盾。由于家政服务在信息提供、服务配套、服务品种、服务质量等总体上差距较大，加之宣传不够，形成供求信息严重不对称，供求在总量和结构上都存在着不相适应的情况。同时，居民家政服务需求迫切，特别是一些个性化的服务需求，如月嫂、家庭护理等。许多违规经营者利用供需双方信息的不对等，结构矛盾突出这一现实情况，拟定不平等合同、大搞虚假广告宣传、服务以次充好，使得家政市场欺诈横行，乱象丛生。

（五）标准不一，监督缺乏。市家政服务行业虽起步较晚，但正处于快速发展阶段的重要时刻，服务规范和监督体系并没有同步，目前还没有建立覆盖全市的有影响力的行业协会，行业标准“各自为政”，监督管理体系尚未构建起来，责任部门模糊。消费者对于家政服务行业也出现的问题主要是向家政服务企业投诉，大部分消费者不清楚应该找哪个管理部门投诉。

### 三、工商部门强化家政服务行业监管工作的对策和建议

（一）规范家政服务合同文本。在多方走访、广泛调研的基础上，根据当前家政发展的实际情况，制定《家政服务合同书》，进一步细化家政公司、服务人员 and 消费者各自的权利义务，对服务类别、方式、期限、标准和费用做出详细的规定，并对家政服务工作中出现的合同纠纷处理、事故责任追究、人身财产损害赔偿等方面做出明确规定。

（二）构建家政信息公共平台。在“红盾信息网”构建家政信息中心平台，建立四项机制。一是信息收集机制。由企业注册部门、市局信息中心负责成立信息收集团队，结合企业登记注册、企业年检、经济户口巡查、日常监管反馈的信息，将家政公司的真实经营信息进行甄别、归纳、整理。二是信息分析机制。由办公室、调研室、消协、纪检等部门每月开展“信息分析联席会议”，对采集的信息进行预警分析，并将分析结果提供给机关负责人，为决策提供信息参考。三是信息发布机制。将工商部门采集、分析的家政数据、预警信息在网上进行公示，不定期更新，畅通家政信息内外沟通渠道，增强公众信息认知，弥补家政企业、消费者之间信息的不对称。四是公共投诉受理机制。在网络平台上设立投诉信箱，

受理消费者投诉，消保科、消协等部门实行“三工作日回复制”，根据举报息，开展实地核查，及时为消费者排忧解难。通过四项机制，构建信息查询、投诉受理、市场预警、日常监督四位一体的家政信息网络平台。

（三）推行执业资格准入制度。要求基层工商所根据属地监管要求，对辖区从事家政服务的公司进行严密排查，通过行政预警和行政指导等措施督导落实持证上岗制度。严厉打击“黑家政”、“野家政”等无照经营单位以及部分中介机构超范围经营行为。同时指导家政公司推行执业人员资格公示制度，将服务人员执业资格、健康证明、身份证复印件及联系方式在经营场所予以公示，建立家政服务人员实名管理档案，没有执业资格的人员和单位坚决不许从事家政服务工作。督促家政公司加强培训，强化管理。

（四）加强虚假家政广告监管。商广科在广告登记备案时严格审查广告用语，对用语中出现的荣誉、资质等信息认真核实，严把广告许可核审关。辖区工商所要加大巡查力度，重点查处未经许可擅自发布户外广告和印刷品广告、广告用语不规范等行为，对辖区家政广告进行严抓细管。消保科、消协等部门要继续推进“两\_\_一站”进社区、下基层活动。选拔责任心强、知识水平高的群众作为广告联络员，在家政公司经营场所设立投诉电话，畅通申诉举报渠道，落实 24 小时举报电话值班制度，对投诉迅速回应，及时查处。形成上下联动、多方参与、齐抓共管的广告监管体系。

（五）扶持地方龙头家政品牌。重点培育一批家政服务品牌企业，以带动和提升家政服务行业的整体发展水平。积极引导家政服务企业大力发展连锁经营，充分整合现有资源和网络，丰富服务项目，推进多元化、规模化发展。主动协调市委市政府、妇联等部门，学习济南“阳光大姐”家政服务的成功模式，动员下岗和外来务工妇女积极参与，树立品牌意识，帮助家政企业争创驰名、商标，优化服务，打造乳山家政服务龙头品牌。

（六）行业协会构建长效机制。工商部门主动牵头与地方党委政府、民政部门成立联系会议制度，积极构建家政行业协会。建立健全家政服务就业及从业人

员的配套服务体系，开展家政服务职业技能鉴定，规范行业准入制度，统一家政服务标准，实行持证上岗。推行行业自律，加强家政行业信用评价体系建设，构建家政企业的“行业协会诚信评定”机制，在全社会营造一个有利于家政服务业长远发展的良好环境。

## 2023 年家政服务调研报告 6

家政服务是适应家庭生活现代化需要而兴起的，是社会劳动的一部分。随着社会经济快速发展，社会分工进一步细化，我国家政服务业面临新的发展机遇。一方面，居民工作和生活节奏普遍加快，居民为了提高工作效率和生活质量，需要更多的家政服务，而且我国家庭结构正在发生显著变化，家庭小型化、人口老龄化等社会特点日益突出，“空巢老人”“留守子女”不断增多，家庭成员从事日常劳务工作的压力越来越大。同时，居民收入的增加，也为家政服务市场提供了物质条件和消费能力。另一方面又吸纳了大量的农村剩余劳动力及城市下岗职工，在缓解社会就业压力及推动经济增长等方面具有重大意义。但是，家政服务业从整体上看缺乏规范管理与运作，家政服务员素质与服务能力水平参差不齐，服务质量相差很大，基本上处于自然状态，制约了家政服务业的健康发展，也抑制了居民生活水平的提升。

### 一、我市家政服务业现状

目前在我市工商部门登记注册的家政服务企业有 200 家，其中市本级有 54 家，这些中介公司并非专业做家政服务的，而是把家政服务做为经营范围之一。

家政服务从事的项目主要有病人护理、小孩照顾、老人陪护、家庭保洁和维修等；服务时间上有全天、白天和钟点工，24 小时住家陪护老人和常年卧床的病人的家政服务人员月工资大约为 1800—2500 元；24 小时住家照顾小孩月工资大约为—3000 元；月嫂工资则是 6000—7000 元，家庭保洁则按房屋面积及清扫次数计算工资。家政服务业有以下特点：

（一）家庭对家政服务的需求量逐年增加。调查表明，我市目前有家政需求的居民家庭占家庭总量的 38%。对家政服务需求量最迫切的是离退休老人家庭，约占整个需求量的 32%；其次是婴幼儿家庭和月稳定收入约在 3000 元以上的双职工家庭，约占需求总量 42%左右；近年来迅速崛起的个体私营业主家庭成为家庭服务需求的第三支大军，约占需求量的 17%。所需家政服务项目主要是卫生保洁、照料孩子、月子护理、照顾病人、陪护老人、料理家务等。在规范的家政公司，价格要相对高一些，大部分家庭承受不起，而并普通家庭需要的经济型服务人员，又无从找到，这就形成了供需信息渠道不对称，制约了家政服务业的发展。

（二）家政公司多数属于中介机构规模小。目前我市在工商登记注册的家政公司大大小小也只有五十四家，绝大多数家政公司规模较小，它们大多属于中介机构，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，运作管理不够规范，总的看我市家政服务业市场还处于发育期。

## 二、我市家政服务业发展中存在的主要问题

从各社区调查中发现家政服务人员专业素质缺乏、流动性强不稳定、管理不规范是家政行业中存在的主要问题。

（一）观念陈旧，家政服务认同率相对较低。家政服务业作为从传统“保姆”发展起来的新兴行业，尚未得到全社会的普遍认同，受“侍候人”、“低人一等”等旧观念的影响，社会上一些人看不起家政从业人员，认为做家政服务是伺候人的活儿，使一些家政服务人员得不到客户应有的尊重，也使一些劳动者，不愿去从事，而有的下岗职工觉得从事家政工作会被亲戚朋友看不起，因此影响了从事家政服务行业人员的积极性。

（二）家政培训体系整体相对落后。缺乏统一标准和相应教材，加上师资欠缺，家政服务的培训开展不足，培训质量不高。由于职业技能鉴定工作没有跟上，致使家政服务员质量良莠不分，用户对家政服务员提出的素质要求难以实现，很难做到向客户提供专业化的服务，从而导致家政服务质量的低层次，有的出现事

故，甚至在职业道德上出现问题，使客户缺少应有的安全感，也使从业者失去工作的稳定性。从这三年看，国家加大了对家政服务培训的力度，我市每年都会挑选几个规模大，培训质量高的培训机构，并按培训人数给予补贴，每人补贴标准为每年 1300 元，这一政策大大促进了培训机构的积极性，也推动了我市家政服务市场的规范化进程。

（三）家政服务业企业化、市场化进程缓慢。目前我市家政服务业还处于发展的起步阶段，属于低层次的服务市场形态。多数家政服务公司走的是中介服务的路子，呈现出小型化、胡同化、零散化的特点，从业者随意性很大，远没有形成规模经济和品牌效应，不能适应市场经济发展的要求和社会发展的需要。

（四）家政服务公司管理不规范。我市家政服务业企业化、市场化程度低，直接导致了家政服务公司运作不规范，管理不严格，制度不健全，收费混乱，缺少后续服务；很多家政公司对家政服务员不培训或非常简单地培训就派工，服务质量不高；家政公司与服务员和用人家庭的责权利不明确，有的服务协议不规范，家政服务员与用人家庭发生矛盾。

（五）家政服务人员流动性强。从事家政服务业的人员由于受旧观念，使一些劳动者产生自卑感，如果一有其他的选项，哪怕工资再少，她们宁愿去从事那项工作。再者顾主对家政服务人员素质要求越来越高，而家政服务行业又缺乏行业培训，导致供给和需求的矛盾。家政服务人员的不断流动对从业人员、家政公司、雇主三方无疑都是成本的浪费。

### 三、加快家政服务业发展的建议及措施

（一）加强政府管理职能，建立家政服务业管理体系，建立由相关政府机构联合参与的家政服务业管理机构，由政府出台扶持家政服务业及规范行业管理的产业政策，提倡家政公司实行员工制，扶持有实力的家政公司做大做强做出品牌，限制未登记注册的小中介公司从事家政服务，规范市场秩序。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/456130050120011004>