

“关注家政工”系列报道 之三

家政服务业 从中介向“员工制”转变

随着人们工作和生活节奏的加快，加上老龄化和二孩政策的影响，家庭服务的社会化程度必将大幅度提高，这将继续催生大量的家政服务需求。而居民收入的普遍增加，一定程度上提高了人们在家政服务行业的购买力，家政服务行业潜力将进一步迸发出来。家政服务行业作为第三产业服务业的重要组成部分，将迎来新的发展机遇。

□文/图 本报记者 王海防



家政企业利用互联网平台进行线上交易。

A 互联网对传统家政行业影响大

家住市区辽河路的市民陈女士跟许多年轻人一样，每隔一段时间，都会请个钟点工到家里打扫卫生。“以前找钟点工，靠小广告留下的家政公司电话，很麻烦，也不托底。”陈女士说。

最近，在朋友的推荐下，陈女士在网站上找了几家本地的家政公司，通过交流后，她选定了一家公司派来的家政人员。“与传统家政服务相比，信息更透明，能货比三家，按需选择。”陈女士说。

在百度中输入“漯河家政”会发现，我市许多家政公司在网站上对自己的业务进行了推介。一些客户关心的业务介绍、公司联系方式、地址，对月嫂、保姆、钟点工等，佣金按照能力大小、工作时间长短等分门别类进行公示。有的甚至还公示客户所提的要求，并进行竞标。

今年6月，市巾帼家政公司负责人刘红丽在郑州参加了一个关于家政的论坛，感到如今互联网与家政服务业的关系越来越密切。“仅从家政培训这一块看，现在上网进行远程培训，在电脑上学习很方便，在家就可以学习。”刘红丽说，今后家政业也无可避免地要接触

“互联网+”的模式。

其实，早在几年前，刘红丽已经开始利用手机、电脑等在网上进行家政业务的交流。如今，公司业务量的30%都是通过互联网终端而来。其中，本市以外的家政服务业务更是通过互联网终端牵线搭桥。“就连费用也是利用支付宝等手段支付，非常方便。”刘红丽说。

除了传统的电话预约方式外，很多人受到“互联网+”的影响，利用微信公众号等方式选择家政企业。记者了解到，我市一些家政企业已经开始尝试APP平台，做线上一站式服务。

“互联网的介入对传统家政行业来说是个改变，发展势头不容小觑。”刘红丽说。随着生活水平的不断提高，家政服务需求日益增加，对服务品质的需求也逐步提升。目前传统家政服务业存在的一些顽疾，给电商平台的进入提供了好机遇。比如说，当用户有服务需求时，APP系统便会根据用户要求，找出离客户最近、评价最好的人员上门服务。同时，家政电商服务平台的出现除了改变用户的习惯外，技术及模式的创新都将推动家政服务业的进步。

B 从中介向“员工制”转变

目前，我市家政服务业还处于发展的起步阶段，属于低层次的市场服务形态。家政服务公司走的全部是中介服务的路子，呈现出小型化、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。客户有需求，家政公司来牵线，由公司提供符合客户要求的家政人员，双方认可，就可以开工。而作为中介的家政公司从中收取中介费，家政人员的工资由雇主发放。

而在其他大中型城市，普遍施行“员工制”运作模式。所谓“员工制”，就是指家政公司与家政服务员双方签订劳动合同，家政服务员作为家政公司的一名员工派遣到雇主家中服务，公司每月负责给她们发工资、买保险、协调矛盾等。

我市目前实行“员工制”的公司凤毛麟角，绝大多数采用的是中介模式。为什么许多公司没有实行“员工制”，而是徘徊在传统的中介式服务？一位家政公司负责人坦言，主要是公司规模小。家政公司不愿实行“员工制”，是因为这种模式不仅要求家政企业承担服

务员的工资、福利和社保等，风险也大。

即便困难重重，“员工制”也是一个发展趋势。采访中，一些家政公司负责人告诉记者，“员工制”的成功运行将进一步提高员工的积极性，更能满足客户的要求。

据了解，我市许多有前瞻性的家政公司都打算尝试这种运行机制。他们认为，“员工制”模式的最大特点是，三方签订合同，责任得到明确。这样不仅对客户负责，也对员工的服务质量进行监督，保障双方的合法权益。

对“员工制”的管理方式，许多家政公司负责人表示，支持这种先进的管理模式，同时也建议，建立由相关政府机构联合参与的家政服务业长效管理机制，由政府出台扶持家政服务业及规范行业管理的产业政策，推行家政企业员工制，扶持有实力的家政公司做大做强，打造地方家政品牌，设立家政企业准入机制，提高门槛，依法取缔未登记注册的小中介公司从事家政服务，规范市场秩序。

C 规范经营才能逐步做大

据了解，目前在我市工商部门登记注册的家政服务企业有120多家（含舞阳、临颍两县），主要分三类，一是纯中介性质的家政公司或个体工商户，二是物业公司下属的主要以保洁服务项目为主的家政企业，三是以其他服务项目（如家电清洗、产后修复等）为主业的家政服务企业。家政服务从事的项目主要有孕产妇护理、病人护理、婴幼儿照顾、老人陪护、家庭保洁、家电清洗维修、产后修复、月子会所等。服务时间有全天、白天和钟点工，24小时住家陪护老人和常年卧床的病入的家政服务人员月工资大约为1800元~2500元，24小时住家照顾孩子的家政服务人员月工资大约为2400元~3000元，月嫂工资则是6000元~8000元，家庭保洁则按房屋面积及清扫次数计算工资。

之前，我市家政行业缺少行业标准，比如行业经营规范、行业内服务定价等，同时还缺少第三方的监管以及缺少一个带领行业前行的组织。不过，在我市众多家政企业的期盼中，我市家庭服务业协会已经正式成立。

近年来，专业化程度高的家教、理财、保健等新兴服务进入家政服务范畴，月子护理、搬家、保洁、婚介等传统服务的专业性越来越强，对从业人员的专业水平要求不断提高，越来越多的家庭开始重视家政服务人员学历和服务水平。年龄多大？经过培训没？服务水平如何？这些都是雇主十分关心的问题。

题。

“今后的家政行业会更加规范。”我市家庭服务业协会负责人告诉记者。比如说，目前我市家政服务企业市场化程度低，直接导致了家政服务企业运作不规范、管理不严格、制度不健全，我市家政企业均不同程度地存在服务人员档案建立不完善、三方合同不完善、保险制度不健全、后续服务不到位、收费管理不透明等诸多管理经营漏洞；很多家政公司均存在超范围经营和虚假宣传的问题。这些问题在行业协会的监督引导下都会得到逐步解决。“只有不断规范，不断提升服务水平，家政行业才会越做越大。”协会负责人说。

社会对家政服务的需求量逐年增加，给我市众多家政企业以及致力于家政服务的人更大的信心。调查表明，我市目前有家政需求的居民家庭占家庭总量的42%。对家政服务需求量较大的群体是婴幼儿家庭和月稳定收入在7000元以上的双职工家庭，约占需求总量一半左右；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。

随着“70后”“80后”步入上有老下有幼的人生阶段，其对家政服务的需求越来越大，同时，受国家放开二胎等因素影响，进入家政服务市场就业的劳动力也逐年增多。在需求和劳动力都持续增长的情况下，家政服务业市场前景无限。