

需求猛增、迭代加速、内容多样化 宁波家政如何实现“服务跃迁”？

记者 史妮超

核心提示

家庭生活服务已成为全社会关注的焦点。随着全面二孩政策的实施和老龄化时代到来，宁波的家政服务需求日益呈现刚性增长，且服务内容也越来越趋于多样化。

与此同时，家政服务供给市场仍存在有效供给不足、服务人才结构失衡、服务缺乏标准规范等问题，家政服务行业转型升级迫在眉睫。

日前，一场由甬商总会、东南商报、宁波社科院联合主办的12A茶座财经沙龙在海曙举行，围绕着这些议题，宁波的家政大咖们进行了多方位的观点碰撞。



参会嘉宾合影

宁波家政市场需求巨大

伴随着经济的迅速发展以及居民可支配收入逐渐提高，受三孩政策全面落实、人口老龄化进程加速等多重因素的影响，家政服务市场需求显著增加。

根据前瞻产业研究院数据显示，2020年家政服务行业市场规模为8782亿元，同比增长21.9%。预计到2026年我国家政服务市场规模将突破1.5万亿元。

宁波也不例外。在宁波，近7成的家庭使用过家政服务。

根据宁波市家庭服务业协会此前组织的行业调研情况显示，家政服务使用情况方面，被调查的620户家庭中，有419户家庭中使用过家政服务，主要包括专业性强、消费支出较高的母婴照护、养老照护、病患照护、幼儿照料、居家保姆等，占比67.5%，119户家庭有意愿使用家政服务，占比30.9%。

家政服务需求猛增的同时，服务内容也越来越趋于多样化，不再仅仅局限于家庭保洁。

在宁波家政市场上，服务产品的范围也不断扩展衍生。从日常保洁到收纳整理，从老人陪护到母婴护理。与此同时，对“知识技能型”和“专家管理型”的家政服务需求也开始增多，如家庭居家陪护、家庭健康管理、家庭文化教育。

据中国商务部测算，2019年我国家政服务企业突破74万家，企业总资产规模突破4300亿元。目前，我市已有家政服务企业1500余家，吸纳从业人员15—18万人。整体上，宁波家政产业呈现出多业态、多样化的发展态势。

高质量的家政服务依然稀缺

尽管家政市场的需求在迅速地扩大，但是深处的宁波家政人也坦言：在行业向前奔跑的同时，宁波家政整体仍存在有效供给不足、服务人才结构失衡、服务缺乏标准规范等问题。

这意味着，高质量的有效供给依然稀缺。日前，新华网联合全国妇联妇女发展部发起的《家政行业公众需求情况调查》显示，在使用过家政服务的消费者中，对服务表示满意的达一半以上，但仅有25.6%的问卷参与者表示在未来两年内会雇佣家政服务人员。可以看出，消费者对家政服务体验尚可，但还需要进一步提高。

对此，宁波卫生职业技术学院健康服务与管理学院院长朱晓卓分析认为，影响高质量家政服务供给的主要原因在于，家政从业人员也存在整体文化水平不高、年龄偏大的情况。目前宁波家政市场主要从业人员是来自农村女性和少量来自城镇的失业、退休人员，从业者的文化程度普遍不高，综合素质参差不齐。

目前全国范围看这一情况也较为普遍。前瞻产业研究院数据显示，家政从业人员初中及以下学历占比52.7%，40岁及以上年龄的从业者占比60.4%。

与此同时，服务产品的非标准化，也在一定程度上影响了消费者的家政服务体验。

作为宁波家政行业中的“先行者”，在宁波美乐门家庭服务有限公司总经理徐建国看来，家政服务应该是一个具有标准的一个服务产品。虽然是无形服务，但是能为客户创造价值。

“真正的家政服务产品应该是一个完整的生态闭环，即有一套完善的培训系统、考核上岗系统、服务人员责任管理系统、作业流程标准系统、客户认知记忆点系统、服务产品与时令时节对应系统、服务人员脾性与客户职业匹配系统、客户与公司及服务人员安全保障系统等。”

徐建国坦言，目前家政行业存在的问题在于很多家政服务从业者没有“标准产品意识”，将家政服务依旧停留在“一个‘阿姨’完成了上门时间的作业流程便算完成了本次服务”的阶段。

“目前的问题就是很多家政服务从业者根本没有产品”。在徐建国看来，家政服务应该是一个具有标准的一个服务产品。虽然是无形服务，但是能为客户创造价值。

此外，朱晓卓认为，还可以围绕家庭服务场景，如健康服务、物业管理、社区公共服务、社区团购、搬家、安装维修等与家庭场景紧密相关的行业，打通上下相连的家政产业生态圈，为广大家庭提供更加丰富多样、优质专业的家庭服务。

家政教育培训仍要加强

除了尝试将家政服务产品标准化，还有什么办法可以破解家政专业人才跟不上市场需求、知识技能型家政服务人员短缺的现状？

“家政服务业迅速发展，家政服务专业的高等教育、职业教育也应该跟上步伐同步发展。”宁波市社科院经济四级调研员陈珊珊认为。

“人们对家政服务的需求越来越大，标准也越来越高，家政服务业看起来非常简单，似乎只是抹抹桌子、擦擦板凳。但它包罗万象，包括沟通、技能、礼仪、文化等，而这需要按标准来培训，需要教育体系来支撑。”因此她建议，不仅要把家政服务的职业培训纳入到职业教育体系，还要提高家政服务标准化水平。

实际上，从校企合作、学历教育等角度切入，吸引更多专业人才加入，正在成为宁波家政公司提高服务水平、强化团队专业性的新尝试。

据了解，早从2013年开始，我市就组建成立了宁波家政学院。截至2021年，宁波家政学院已累计招收多届全日制学生，为全市家政行业提供了近300名大学生，并不断有相关专业毕业生在各类家政企业中担任中层管理职务，为行业输入了新鲜血液，带去现代管理理念。

与此同时，宁波家政行业还深入开展校企合作。发布《家政服务专业学生教学实习保障行业范本》，开设了家政服务专业人才培养胡道林工作室，深化产教融合、校企合作，整合优质专业的教育资源带动行业发展；开展管理人才在职培训，每年举办家政职业经理人高级研修班，促进行业提升职业化程度和管理水平。

应探索更灵活用工机制

在会议上，多家宁波企业还针对家政服务从业人员存在着不稳定性，继而影响服务产品输出这一问题进行了探讨。

“尤其是在春节等节假日，是最容易出现用工荒的时候。这一方面是社会对家政保洁的用工需求增加，一方面因为从事家政保洁行业的从业人员大多是外来人员，一年一度要回家过年，而本地人员又很少愿意从事家政服务工作，从而使用工需求与人员供给产生了一对矛盾。”

朱晓卓分析认为，对于家政企业来说，留人机制的最好方式，就是实施家政行业员工制模式，这不仅让家政从业人员有了归属感、获得感、幸福感，也让他们在减少对养老、医保、劳动保护等后顾之忧的同时，增强职业的认同感。也能吸引更多专业人才加入队伍。

“这方面，传统的员工制模式如果存在实施难度的话，也可以探索尝试更灵活的用工机制和社会保障，如员工共享机制、成立人力资源公司等。”朱晓卓表示。

推动家政行业信用体系建设

借力数字化推动家政行业信用建设，提升发展水平是家政行业必然趋势。在家政服务业信用体系建设上，宁波走在全省前列。

截至目前，在商务部家政信用信息平台和浙家政综合服务平台上，宁波市已有272家政企业建立信用档案；家政服务员信用信息录入62504人。录入家政服务员数据条数，包括身份信息、健康信息、保险信息、从业信息、培训及考核信息、身份核验信息等合计434957条。

宁波家政行业还走上了“法治化”路径。去年以来，宁波调研制定《宁波市家政服务业“居家上门服务证”管理办法》《宁波市家政服务业信用评价管理办法》《宁波市家政服务业“红黑名单”管理办法》。其中，《宁波市家政服务业“居家上门服务证”管理办法》已正式出台，另两个办法已完成起草和论证。

宁波市商务局消费促进处副处长郑家成表示，下一步，我市将继续在全市家政企业推广使用居家上门服务证和安心码，形成家政新优势。同时，在第一批服务证发放使用的基础上，市商务局、81890服务平台和市家协还将继续推广使用居家服务证和安心码，提高“两率”：一是持证率，做到持证持码家政服务企业和服务人员的广覆盖；二是亮证率，通过宣传推广，引导家政员首次上门主动亮证，市民查证、验证、评价，使服务证真正成为规范行业发展的有效途径。



邀请嘉宾（排名不分先后）

宁波市商务局消费促进处副处长
宁波市社科院经济四级调研员
宁波卫生职业技术学院健康服务与管理学院院长
宁波都市报业集团经济中心副主任
宁波一串红家政集团有限公司总经理
宁波八管家家政集团有限公司总经理
宁波市开米家庭服务有限公司总经理
宁波市润家养老服务集团有限公司总经理
宁波美乐门家庭服务有限公司总经理
徐建国
乐燕
钟莉
陈亚明
吴世煌
周立明
陈珊珊
郑家成