

# 市场需求大 发展机会多

## ——记者走访调查我市家政服务行业

本报记者 赵柳影 文图

小切口、大民生。近日，国务院办公厅发布《关于促进家政服务业提质扩容的意见》，提出36条具体政策，被称为“家政36条”，明确通过降低企业成本、发展员工制、推动家政进社区、开展家政培训提升行动等方式，实现家政服务业高质量发展。

那么，目前我市家政服务业处在什么阶段？家政市场有哪些痛点？此次政策出台，将为我市家政行业带来哪些利好？记者对此进行了走访调查。



家政企业开展技能培训

### 家政需求逐年攀升

“都说孩子生下来，面临的第一个问题就是找一个好月嫂，真是体会到了。”怀孕4个月的贾青最近一直在联系月嫂。

贾青说，自己和老公都要上班，双方父母也不在身边，所以准备早早预定一个月嫂帮忙照顾孩子。结果，身边亲戚朋友推介的不是在“户上”，就是暂时接不了单。

“联系了一圈，最后通过一家母婴护理公司先预定一位，占着再说。”贾青说，价格已经谈好，1个月1.2万元，这基本上是目前市面上“金牌月嫂”的基础价。

贾青的经历绝不是个例。近年来，随着居民消费能力不断增强，社会分工日益细化，我市家政服务需求呈爆发式上升。加之随着二胎政策全面解禁，人口老龄化程度不断加深，越来越多消费者对孕育育儿、居家养老、康复护理、健康膳食等专家家政服务需求呈刚性增长。

“现在家政服务行业基本上不缺客户，缺的是好员工。不管是月嫂、育婴师，还是保姆、保洁员，只要做得优秀，口碑好，基本上很难预定。”郑州爱子缘母婴护理中心主任张桂勤从业近20年，在她看来，近五年我市家政行业进入了集中爆发期，家政需求急剧攀升。

### 从业人员缺口较大

然而，与旺盛的市场需求不相符合，我市家政行业的发展存在诸多痛点。例如从业人员不足、素质不高、行业不规范、安全无保障等，行业积累的矛盾不断涌现。这其中，不仅是雇主满意度不高，家政服务从业者对就业环境也诸多抱怨。这些问题成为阻碍家政行业发展的“绊脚石”。

从全国来看，2018年，我国家政服务业的经营规模达到5762亿元，同比增长27.9%，从业人员总量达到3000万人。

来自郑州市家庭服务业协会的统计数据，截至2018年底，我市家政领域包含日常保洁、保姆、钟点工、母婴护理、养老护理等20多个门类，200多个服务项目。从企业规模数量来看，营业额在50万元以上的经营单位172家，同比增长12.4%。此外，以家政服务为主的企业有2900多家，从业人员在20万左右。

“郑州目前已经迈入千万级人口序列，家政服务人员的需求与供给严重不匹配。”郑州市家庭服务业协会会长王瑜说，据统计，目前全市家政行业从业人员缺口至少在20万以上。

### 实行“员工制”难度大

从业人员缺口大，是目前家政行业面临的最直观痛点。然而，“中介制”盛行，所引发的行业不规范、监管不到位、安全无保障则是真正制约行业发展的深层次问题。

在采访中，不少业内人士认为，造成家政行业不规范的根源在于目前家政行业几乎全是“中介制”，也就是说，家政企业即使拥有再多的从业者，其实都是“临时工”，甚至有些家政公司签约职工数千人，但正式员工只有十几人。

因为只是中介，企业虽然对从业人员有初步了解，但并不具有很强的约束力和监管力。更何况，雇主和服务者之间的工资往来，也不需要企业“插手”，一旦服务者受到认可，很可能会通过一家雇主介绍给另一家，最终脱离企业。

“本身家政行业比较特殊，因为它是以服务为商品进行交易，工作的场景也是在比较

私密的家庭环境中，所以企业更不容易进行监管。”王瑜说。

在采访中，记者了解到，众多家政企业已经意识到“中介制”的弊端，然而由于家政是劳动密集型行业，利润本就不高，税费、员工社保等企业根本没有能力承担。

“目前我市家政行业的从业者大多是来自农村的女性农民工，在从事家政行业之前并未缴纳过社保，甚至有时候家里农忙，便不能接单工作，一年只能工作半年，或者家里有什么事情，说不干就不干，这些问题也制约企业为员工缴纳社保等。”王瑜说，“员工制”对家政服务真正转向专业化、规范化具有重要意义，但难度较大。

### 面临缺乏人才难题

缺乏人才是家政服务业面临的另一大难题。在“养老”与“育小”的双重需求作用下，目前我市家政从业者，大多依靠女性农民工来填补，并且年龄普遍偏大。

不管是咨询线下实体店，还是查询线上家政网站，都会发现，家政行业从业人员的年龄层普遍在45岁以上。“虽然经历了多年发展，但许多人还是认为家政行业是‘伺候人’的活，不够受尊重，年轻人自然不愿加入。”张桂勤说。

在华山路一家家政公司的内部系统，记者注意到，45岁以下的家政从业者，凤毛麟角。“这几年，行业收入不断提高，年轻一点的从业者在慢慢增多，但比例依然很低。”该公司负责人孙女士说，随着市场对行业的要求越来越高，年龄较大的从业者已经难以满足需求。

不过，令张桂勤高兴的是，近期企业有不少应聘者年纪都在40岁以下，“这是一个新

的从业者群体，她们大多以前都有工作，为了生二胎辞职在家照顾孩子，等孩子上幼儿园以后，还想继续工作，但因为年龄原因，只能选择门槛较低的家政行业。”张桂勤说，即便如此，在她看来，这也是行业发展的新变化。

### 政策红利开始显现

令张桂勤兴奋的，除了行业自身的新进展，更可喜的是，国务院办公厅发布《关于促进家政服务业提质扩容的意见》，被称为“家政36条”，从国家层面重视行业发展，并直指行业发展痛点、难点，开出“药方”，指明方向。

“家政36条”提出，支持发展员工制家政企业，促进家政企业向专业化、规模化、品牌化发展；通过培训提升服务质量，提高从业人员素质，每个省至少有一所高校开设家政相关专业；扩大员工制家政企业免征增值税的适用范围，降低企业成本；通过建立健全标准体系、推广使用示范合同文本、引入家政服务人员持证上岗等方式，推动行业规范化发展；建立行业信用监管体系等举措。

王瑜说，虽然“家政36条”颁布不久，但在郑州政策利好已经开始显现。“最近已经有多个高校积极与我们对接，商讨进行校企合作和产教融合。此外，还有至少两家本科院校已经递交设置家政专业的申请。”她认为，近年来，郑州市高度重视家政服务业工作，把培育、繁荣家政服务市场作为“惠民生、扩就业、促消费”的重要途径，积极制定政策措施，创优发展环境，努力促进全市家政服务业整体水平的提升。希望借助此次国家政策的东风，郑州能够出台更加细致可行的方案，促进郑州家政服务业提质扩容，再上新台阶。

## 本月有九场主题招聘会

本报讯(记者 李娜 通讯员 卢宇)8月，河南人才市场将举办九场主题招聘活动，尽可能在充满竞争的时代将各类人才输送到适合自己发展的工作岗位上去，促进各类人才就业与经济发展良性互动。

### 为中小企业发展提供人才支持

为中小企业发展提供人才支持，河南人才市场将于8月2日举办河南省成长性企业人才交流大会，为此类企业招纳贤才提供互动平台。此次招聘会涉及先进制造、环保、新材料、生物工程等多个行业。具有可持续发展潜力的成长中的企业将到场招纳贤才，近百家人单位将为各类人才提供近1500个岗位，岗位需求涵盖技术类、管理类、基础类等各类型岗位，将为各类人才提供广阔的发展空间和晋升平台。

新经济业态下，用人单位的人才需求结构也在发生着变化，为此，河南人才市场精划细分、精准定位，将举办一系列行业、专业人才招聘活动，为新业态下的企业招募业界精英提供融才平台，营造浓厚的高效就业服务氛围。

其中，8月7日将举办建筑机械、化学化工、生物制药、仪器仪表专业人才招聘会；8月14日举办能源化工、生产制造、交通运输、建筑行业专场招聘会；8月21日举办市场营销、软件开发、电子商务、财务行政专业人才招聘会；8月28日举办教育培训、贸易零售、金融咨询、计算机服务行业专场招聘会，预计有400家企业提供5000多个就业岗位，为用人单位和各类人才搭建高效精准的对平台。

### 为毕业生提供广阔视野

妥善解决以高校毕业生为重点的青年就业问题，是当前和今后一个时期我省就业工作的首要任务。就业信息越广泛，毕业生择业的视野越广阔；就业信息越有效，择业的把握性就越大，为此，河南人才市场将于8月9日举办河南省高校毕业生供需洽谈会，8月23日举办河南省大中专毕业生专场招聘会，为毕业生提供了有效的就业通道和服务平台，促进供需精准匹配。

### 营销人才专场打造高薪平台

营销人才一直是构筑企业发展的核心竞争力，又是推动企业发展的重要力量，为此，河南人才市场将于8月16日、8月30日举办两场营销人才专场招聘会，集聚业内营销精英、食品、电子商务、互联网、环保、新材料、医药、汽车等行业广泛参与，热门岗位有营销副总、营销总监、区域经理、业务经理、客户经理、客服专员、销售工程师、销售内勤、广告策划、电话营销、网络推广、医药代表、业务员等。

## “i郑州”上线一年交出亮丽成绩单 让市民减少跑腿37.5万次

市民可享用一个APP畅享整个城市的综合服务，一个在家里“躺着”就可以办事的APP，一个旨在便民惠民的“互联网+政务服务”移动平台在郑州初具规模。

7月30日，“i郑州”APP上线已满一年。作为郑州市新型智慧城市的统一入口，“i郑州”APP已经启动了二期建设工程。“i郑州”APP已经启动了二期建设工程。“i郑州”APP已经启动了二期建设工程。

“i郑州”APP已经启动了二期建设工程。“i郑州”APP已经启动了二期建设工程。“i郑州”APP已经启动了二期建设工程。

### 相关链接

“i郑州”数字的背后是郑州市统筹“互联网+”建设，打造新型智慧城市的三年计划。

2018年7月，郑州市公布《深化“放管服”改革推进政务服务“最多跑一次”打造国际化营商环境的实施方案》，以事项清单为基础推进“最多跑一次”，推动“马上办、网上办、就近办、一次办”为“i郑州”APP接入更多的服务提供了方便和渠道。

2018年8月郑州市发布《关于印发郑州市新型智慧城市三年行动计划工作推荐方案的通知》，计划用三年的时间把郑州建设成为国家新型智慧城市标杆。作为重点示范应用工程，“i郑州”APP是新型智慧城市建设的重要一环。

2019年1月，郑州市大数据管理局挂牌成立，负责全市“数字政府”、新型智慧城市、“互联网+”行动、电子政务的规划、实施、考核，为新型智慧城市的建设提供了机构保障。

## 穿制式服装 说普通话 举止文明 仪容端庄 我省出台城市管理文明执法规范

本报讯(记者 李娜)穿制式服装，不得便装“混搭”；一般情况下，执法要讲普通话；礼貌待人，不得使用粗俗的语言……昨日，记者从省政府获悉，《河南省城市管理文明执法规范(试行)》印发。

《规范》共设总则、着装规范、仪容举止规范、语言规范等7章27条。以文明执法为主线，重点突出着装规范、仪容举止规范和语言规范，同时兼顾车辆、音像记录设备和纪律规范等内容。

《规范》在着装规范章节规定，城市管理执法人员执行公务时应当穿着统一的制式服装，并提出制式服装不得与便服混穿、不得披衣敞怀挽袖卷裤腿、不得歪戴帽子、不得赤脚穿鞋、不得围围巾等

具体要求。同时规定，城市管理执法人员着制式服装时，非工作需要不得进入经营性娱乐场所和公共餐饮场所。

《规范》在仪容举止规范章节规定，城市管理执法人员应当仪容端庄、仪表整洁，并提出不得染彩发、不得文身、留长指甲，女性不得化浓妆、染指甲等具体要求。同时规定，城市管理执法人员执法时应当举止文明、姿态良好、行为得体，保持良好形象，严格遵守公共秩序和社会公德，带头维护市容环境卫生，特别提出了严禁酒后上岗执法等要求。

《规范》在语言规范章节规定，城市管理执法人员应当礼貌待人，语言文明规范，不得对执法对象使用粗俗、歧视、训

斥、侮辱以及威胁性语言。在当事人情绪激动有过激言行时，应当冷静处理，耐心说服，以理服人，不得针锋相对、激化矛盾。在执法时，一般使用普通话，也可以根据执法对象情况，使用容易沟通的语言。同时规定了常用文明用语、电话文明用语、执法文明用语、禁忌用语等不同执法环境和情况下的规范用语。

《规范》还对执法车辆喷涂和使用、执法记录仪等音像记录设备使用、执法人员廉洁自律等方面提出要求。同时，《规范》对监督检查提出要求，明确了各级城市管理执法主管部门及所属执法队伍应当自觉接受社会监督，主动征求人民群众和社会各界的意见和建议，不断提升文明执法水平。



## 心通桥民意排行榜

(7月22日~7月28日)

心通桥是郑州市网络行政平台，自2011年10月27日正式上线运营，已受理市民网友投诉超13万件，成为郑州市各级部门倾听民声、汇聚民智、排解民忧、提升工作效能的有效平台。为更好地发挥心通桥的前置平台作用，更广泛地收集民意，听取民声，畅通郑州市各级社会管理部门与广大人民群众沟通的渠道，本报今日起开设专栏，把心通桥每周市民关心的问题，回复办结的情况予以公布。

过去一周(7月22日~7月28日)，网友最关注哪些问题？各县(市、区)回复情况如何？哪些帖文网友还在期盼回复？请看中原网心通桥管理层的梳理和详解。

### 一周问政概况

7月22日~7月28日，心通桥网络问政平台接到的有效诉求中，教育公平类最多，占总量的45%，排名第二的是国土房管类(占18%)，第三是其他类(占14%)。具体分类情况见图表。



### 网友关注热点话题

- 1.郑州市中原区华瑞紫韵城小区交房一年了仍在使用临时电，严重影响居民生活，请督促开发商解决居民用电问题。
- 2.郑州中原区建设路与长椿路交叉口华瑞紫韵城小区，好多孩子到了上小学的年龄。可是附近没有学校，不知道如何划片。请关注一下我们这个华瑞紫韵城小区的学校划片问题。
- 3.荣阳市电摩能否挂机动车牌照？
- 4.郑东新区如意西路交通问题：一、如意西路乱停车现象严重，斜停在路边的比比皆是；二、建业总部港地下车库出口车辆随意调头、逆行，行人肆意横穿马路；三、没有非机动车道，路两边没有规划车位但停的全是车。

### 网友盼回复

- 1.郑州市金水区丰庆路银河南角，正商田园花园商舖的一个停车场堵住了向北的路，连盲道上都停满车，还有一个收费站，宽敞的道路到此堵住了，希望能够清理掉，让市民能够正常出行。
- 2.中牟县中央御景小区内安泰凯美特酒店和希岸酒店商用空调外机机组跟冷却塔严重影响群众日常生活问题：毁坏绿化，产生噪音扰民，存在安全隐患。业主多次跟物业和酒店协商，但均不了了之，至今没有解决问题。

### 心通桥好声音

无主路段垃圾堆积如山无人管理，心通桥督办办事处回应解决。

网友“a84454189”以《垃圾死角》为题，在中原网心通桥投诉，称郑州市二七区新圃街五号院门口无主路垃圾成堆，夏天恶臭难闻，无人管理。7月30日下午，心通桥督办员到现场了解情况并与二七区福华街道办事处取得联系，无主路垃圾清除。

心通桥督办员在现场看到，无主路路口堆满了垃圾，整条街道已经被各种垃圾包围，由于夏季高温垃圾发出阵阵臭味，随意停放的车辆以及堆放的垃圾让整条街道看起来杂乱无章，对过往行人以及附近居民造成严重影响。

督办员随即到二七区福华街道办事处了解情况。工作人员称，由于新圃街为新开发路段，周边多为无主管辖院，所以在夜间会有人违规在无主路上倾倒垃圾，由于缺乏管理导致无主路垃圾成堆。

随后，二七区福华街道办事处联系新圃东街社区工作人员到现场处理。回复称：无主路段垃圾现已联系相关人员进行清理，并将该楼院为老旧小区整治楼院的情况及时上报。

### 您有诉求，我来督办

噪音扰民、占道经营、停车乱收费、道路不通、路灯不亮……如果您遇到这些烦心事，可扫描二维码下载“心通桥”客户端，将问题反馈给我们。



## 河南进境粮食口岸再次喜迎粮食班列

本报讯(记者 张倩 通讯员 张雪山 董惠颖)昨日，满载着260吨自乌兹别克斯坦进口的绿豆班列顺利抵达位于郑州圃田铁路集装箱中心站内的河南进境粮食指定口岸，标志着河南自贸试验区内的粮食口岸在东海海铁联运进出口班列的基础上，进一步拓展西向国际货运班列的粮食进口渠道。

绿豆是高蛋白、低脂肪、中淀粉、药食同源作物，是人们理想的保健食品，因此在市场上很受欢迎，绿豆汤更是老百姓夏天必需品。此次河南省海华农产品有限公司进口的绿豆来自乌兹别克斯坦首都塔什干装车，经霍尔果斯入境抵达郑州，查验通关后投放到河南市场销售。河南省海华农产品有限公司是河南万邦国际农产品物流城最大的物流城贸易商，拥有20余年的行业经验，通过乌兹别克斯坦、越南、澳大利亚等国家进口绿豆等杂粮，该公司在乌兹别克斯坦已投资建设绿豆种植和加工生产基地，2018年进口乌兹别克斯坦绿豆1.2万吨，2019年计划进口乌兹别克斯坦绿豆3万吨。

据了解，此次班列是河南省首次利用中亚班列直接进口粮食，将会较大提升郑州作为新亚欧大陆桥国际物流通道运输效能，有利于解决国际贸易平衡和中欧班列物流运输平衡问题，进一步扩大我省与“一带一路”沿线国家贸易合作业务规模，进一步推进河南自贸区创新发展，构建以粮食为核心的农产品进出口双向通道，助推河南省粮食加工企业“走出去”，吸引国外优质粮食向河南省聚集中转，努力将粮食口岸打造成高水平国际化的开放型经济发展高地，成为河南自贸区改革创新的核心引擎。