

新时代扩大宜宾市家政高端服务范围研究

李小娜 张袁媛 文均

(宜宾学院 国际应用技术学部, 四川 宜宾 644002)

摘要: 家政服务事关千家万户福祉, 随着我国国民生产总值不断提升, 老百姓对于家政行业的要求也越来越高, 不仅选择服务要好, 还要满足人们日益更新的需求, 更高端的服务。随着人口老龄化和三孩政策的实施, 老人养老和小孩教育对家政业也带来了巨大挑战。本文对家政服务类型、服务地域、服务人员的范围进行扩大研究, 从统筹城乡两端、供需两侧, 巩固脱贫攻坚成果角度进行分析, 以期缓解家政目前发展不平衡不充分问题, 解决家政服务同人民需求的矛盾。

关键词: 家政; 教育; 健康照顾; 兴农; 大学生

随着我国经济高质量的发展, 家政行业备受瞩目。当前国家大力支持家政扶贫, 我国家政服务营业收入年均增速超 20%, 已累计 85 万贫困劳动力从事家政服务。支持各种资本向家政行业倾斜, 并给予企业税收优惠。商务部提出家政兴农计划, 包括 7 项 22 条工作举措, 促进家政服务业高质量发展。家政服务行业在巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴衔接上有着巨大作用。当前, 我国家政行业规模迅速扩大, 从业人数超过 3000 万, 成为重要灵活就业渠道, 随着人口老龄化进程加速及三孩生育政策实施, 家政服务市场需求有着巨大空间, 对服务范围也提出了新的要求。但消费者反映的服务员“不好找、不好用、用不起”问题仍然较为突出。归根结底需要家政服务人员的整体素质进一步提高, 服务范围还需进一步再扩大。

一、家政服务行业发展现状

起初大多数家政服务企业发展缓慢且目标不明确, 从业人员整体素质不高, 服务种类不丰富甚至远远低于家庭的需要。许多家政公司没有自己明确的战略发展方向, 价格不明晰也不透明, 中介服务水平混乱。服务人员的学历水平和服务素质平均较低, 大部分人年龄在 40 岁以上, 他们只能说能够熟悉家务, 这种类型的服务不能达到标准化和系统化。随着需求的不断提高, 家政服务在市场竞争下变得越来越秩序化, 从业人员素质也有所提高。但是缺少具体的法律法规, 纠纷不断。

目前, 宜宾市家政服务行业的发展需求和趋势与许多城市有着的共同点, 追求标准化、专业化、甚至升级化、个性化需求。越来越多的家庭开始选择优质家政服务。新的项目要求也对当下家政提出了一个新的考验。有空巢老人和留守儿童的家庭更需要家政服务。在这样的环境背景下, 有必要对家政进行服务类型和范围的扩大研究, 不断进行升级和改进, 以期满足人民的需求。

二、宜宾市家政服务类型范围扩大

(一) 解决家庭教育难题

原生家庭是孩子最初的生活环境, 对人的一生影响至关重要。近些年来大学生心理问题层出不穷, 目前家庭教育存在很多问题。由于家庭教育不当影响孩子身心健康进而影响社会的事件屡屡发生。因此, 家长急需一些心理知识和教育方法的指导。但是, 关于如何进行家庭教育, 谁来指导家庭教育的话题讨论越来越激烈。如果把家庭教育指导并入家政服务范围, 通过专门的培训, 通过家政的综合化服务, 就会使家庭教育越来越成功。加入了家庭教育指导, 也会让家政服务上升一个更高的台阶。

(二) 缓解老龄化难题

《中国人口老龄化发展趋势预测报告》显示, 2051 年, 中国的老年人口的规模将要达到峰值 4.37 亿。据文献记载截至 2019 年年底, 中国 60 岁以上老人数量达 2.53 亿, 占中国总人口

18.1%, 平均 4 个劳动力要赡养 1 位老人。半失能、失能老人多达 4000 万。

这些棘手的问题迫切需要“健康照顾师”加入到家政行业。这项工作能积极预防照顾对象的发病可能, 及时发现健康问题并陪护送医。有助于缓解我国人口老龄化和我国养老机构的供需矛盾, 节约医疗资源, 降低医保负担, 提升国人的健康生活水平; 另外, 解决我国人口就业压力问题, 促进我国脱贫和预防返贫政策的实施, 加快我国乡村振兴、健康中国的目标进程, 提高人民的幸福生活感。同时家政服务又可以吸收老年人能力评估师, 帮助低收入家庭、低保家庭、特困家庭完成能力测试, 为家庭、老人、养老机构提供了“一杆秤”, 有助于高养老服务质量, 保障老年人合法权益, 更好地享受社会资源。

(三) 增加在线学习服务

在线学习服务师融入到家政行业让在线教育“教”和“学”得以重新整合。有利于对家庭成员因材施教, 加强教学的针对性和适用性。对于青少年, 可以帮助他们学习书本以外的知识; 对于中年人可以学习家居器械使用、安装和修理、做饭等自己感兴趣的内容, 避免时间紧张去线下培训的困扰; 对于老年人来说, 可以线上学习养生、乐器、广场舞等。但是, 这一新职业的受关注程度和认可度较其他行业还偏低, 目前高质量人才相当稀缺。如果家政行业增加在线服务师的项目, 它既可以针对性地对家庭做出建设性指导意见, 也可以更有效的将资源进行匹配, 制定专门的培养计划满足每个家庭成员的需求。

(四) 应用区块链技术

近些年来随着区块链的发展, 越来越多的传统产业让区块链技术为自己赋能。区块链简单来说就是一个共享数据库, 将数据库的中心转换为多个区块, 将其用链条的形式连接起来组成一个去中心化的信息网络, 其特点为“公开透明”“不可伪造”“可以追溯”“全程留痕”“集体维护”等。加入区块链技术后, 第一, 增强雇佣的可信度。运用区块链技术引入人力资源质量指标, 提高双方配置和效率, 降低管理风险; 聚焦培养专业家政人员, 通过信息透明化监管, 家政人员的服务情况可量化且可评估。第二, 通过大数据分析从业人员信息, 将开始确认、起初环境记录图片、工作过程记录、雇主最后验收评价等各个细节都将被写入区块链。用户线上读取, 双向互动, 方便家政公司及时售后服务和调整。第三, 共享平台信息。运用区块链技术可解决现有数据冗杂、可篡改数据、数据不共享的问题, 信用信息上传至区块链, 建立较为坚实的征信体系。既能保障业主权利, 也能保护家政从业人员的基本权利。第四, 多渠道合作。区块链的优势不仅在于其技术, 更在于以其为中心所形成的生态圈, 它可以提供物业、房地产、医院、金融机构、流量平台支撑, 汇集大量订单。相信家政服务

业有区块链的加入,在打造合作开放的行业平台、提供全方位家政服务质量、推动行业整体生态进步方面,家政区块链将大有作为。

三、扩大家政在乡村服务范围

根据中国第七次人口普查数据显示,全国共有141178万人,其中城镇人口63.89%;农村人口占36.11%。与2010年相比,城镇人口比重上升14.21%。大量年轻劳动力外出进城务工,导致农村留守儿童和老人越来越多且无人照看。在全国人均收入水平上升的前提下,对于大部分农村家庭雇佣家政人员服务并非难事,只是缺少能够为农村提供家政的组织机构和途径。台湾家政率先在农村推广食物健康、手工艺、厨卫改善知识,为农村老年改善生活、营养保健等。到后来的农家环境美化、副业技能培训,农村宅基地整建辅导、指导农村妇女卫生保健等。近年来更加注重增进沟通技巧,强化家庭功能,家庭关系改善带来了巨大帮助。台湾家政推广的重点工作为强化家政组织结构及教育功能,提升农村妇女再就业能力,培养农村妇女经营副业,推动环保教育进行,培育家政推广工作人员等。家政已然成为改善农村生活与农村经济的重要支柱,有利于促进家庭幸福和社会和谐。因此,农村家政推广有利于改善农村生活的功能,使农村走上系统、和谐和美丽的新轨道,促进乡村振兴。

四、扩大家政服务人员范围

(一) 吸纳农村劳动力,巩固脱贫攻坚成果

当前中国正处于脱贫攻坚与乡村振兴战略稳步实施的关键时期,为实现巩固脱贫攻坚成果和乡村振兴的有效联合,商务部实施“百城万村”家政扶贫计划,提出家政兴农策略。在《家政兴农行动计划(2021—2025年)》里,做出7项22条工作指示。目前家政服务相关人员已达3000万人,其中约有90%的人员来自农村地区,但仍然存在2000万人才缺口。在创业、就业、保险、培训、信用建设、金融等政策的支持下,低门槛、容量大的家政服务行业有着越来越明显的就业优势。家政服务行业的服务范围不断扩大,一方面能吸纳更多的农村劳动力,通过培训让农民就业,给每个家庭带来丰厚稳定的收入,另一方面也能解决质量不高、供给不足的问题,同时有利于助力乡村振兴,巩固脱贫攻坚成果。

(二) 从宜宾大学城吸纳高学历、年轻化人才

大学生目前就业竞争压力大,就业焦虑随之而来。在社会转型的新时期,学校社会工作的嵌入也可以为高校学生的就业提供必要的方法。大学生提前了解家庭服务家政工作将带动和促进社区、学校、家庭的互动,构成“社区—学校—家庭”的良好关系,解决学生面临的就业问题。大学生进入家政服务也能为众多的家庭带来便利。在中山市,“南粤家政”在培养的从业人员中发现大专以上学历占比增至30%。海归、硕士从事家政行业的高学历人才也越来越多;武汉江汉区为大学生开展家政培训,通过培训掌握专业技能,促进家政行业的蓬勃发展,家政服务大军越来越年轻化。高品质、专业化的服务内容增加了家政公司的竞争力。大学生有着较高的理论知识和更高的培养可能性。但我国大学生进入家政行业的比例并不高,不仅需要高等学校教育理念和课程设置的扶持,更需要社会的支持和家庭的理解。宜宾新建大学城有着丰富的学生资源,此前我们对宜宾大学城学生发放1000份调查问卷,通过整理数据分析发现,17.71%的大学生将来愿意从事家政服务,41.71%的人不愿意,40.57%的人不确定,在薪资标准等级中,53.14%的大学生薪资要求达到6000元以上,薪资高是吸引大学生从事家政行业的原因之一。在问及了解的家政服务内容时,大学生回答的一般都是传统的保姆、管家、钟点服务、水

电维修、清洁清洗、搬家服务等。从侧面可以看出大学生对新时代一些家庭新的需求和家政新的服务并不了解,导致他们认为家政就是打扫、清洁等一些又脏又累而且技术含量不高的服务,还停留在对家政服务的传统认知里。在问到通过什么方式了解家政的问卷时,45.14%的学生通过手机网络了解,6.29%从学校了解,24.57%没有了解过。可以看出在大学生从事家政的意愿和对家政行业的提前了解有很大关系,学校社会工作的嵌入也对大学生的就业选择也有很大帮助。如果通过多途径让大学生在就业前了解家政,对他们的就业和对提升整个家政行业服务质量有很好的促进作用。

五、结语

家政服务与养老、育幼、物业、社区零售等业态融合步伐不断加快。要想促进农村劳动力就业,大学生进入家政提供高端服务;帮助消费者找到满意服务,就必须不断扩大家政的服务范围,包括服务类型,服务人员,服务地区。统筹城乡两端、供需两侧,进而在家政服务供给数量上进行扩大,在家政服务供给质量提高,在家政服务供给结构和方式上进行优化。

参考文献:

- [1] 于佳欣.当家政服务遇上乡村振兴——读懂家政兴农的深意与前景[J].服务外包,2021(11):44-45.
 - [2] 杨瑞.基于老龄化社会背景下“空巢老人”养老问题探究[J].今日财富,2021(17):229-231.
 - [3] 刘旭,胡国杰,辛雨姗.农村留守儿童教育存在的问题研究[J].农村经济与科技,2022,33(03):191-193.
 - [4] 王婷.社会工作介入大学生心理问题研究[J].文化创新比较研究,2021,5(25):94-97.
 - [5] 李健,薛二勇,张志萍.家庭教育法的立法议程、价值、原理与实施[J].北京师范大学学报(社会科学版),2022(01):62-71.
 - [6] 崔丛丛.“家事”亦“国事”带娃需依法.[N].河北日报,2022-04-07(008).
 - [7] 陶媛.日本利用在线学习服务消除教育差距[J].世界教育信息,2013,26(19):77-78.
 - [8] 谢群莹.在线学习服务业发展应遵循学习规律[J].在线学习,2021(08):14-16.
 - [9] 吴晓雯,王子承,王卫东.区块链技术在家政服务行业的应用前景研究[J].中国集体经济,2021(22):159-160.
 - [10] 夏小荣.乡村振兴战略背景下农村剩余劳动力就地转移问题探究[J].南方农业,2022,16(02):151-153.
 - [11] 陈朋.台湾农村的家政推广教育[J].家庭服务,2015(02):60.
 - [12] 李心萍,陆娅楠,王珂.家政兴农大有可为[N].人民日报,2022-01-25(002).
 - [13] 袁珺,任可欣.从业人员年轻化“95后”小伙加入家政服务大军[N].西安日报,2022-02-12(003).
 - [14] 陈金玲,陈力蔚,胡艳霞.中山市家政服务群体社会管理的对策研究[J].南方论刊,2022(02):44-46+80.
- 基金项目:宜宾学院思想政治教育研究课题(辅导员专项—一般项目)(2021SZYB08)研究成果。

作者简介:李小娜(1994-),女,助教,研究生硕士,专职辅导员。