

纾危解困落下“及时雨”，家政行业复工复产进行时

文章来源：泉州市发改委 [2022-06-21 19:06]

5月，国家发展改革委、商务部联合印发《促进家政服务业提质扩容2022年工作要点》，其中，大力推动家政行业职业化发展，深化家政“领跑者”行动等一系列措施提振了在疫情中受到重创的家政行业发展的信心。

记者了解到，随着上海市进入全面恢复全市正常生产生活秩序阶段，曾一度降至冰点的家政市场迅速升温。据58到家数据显示，5月30日，家政品类支付订单对比5月封控期间日均增长近600%，已恢复至封控前正常水平的3成，其中保洁清洗服务订单占比80%，日常保洁、空调清洗、基础深度保洁为订单量前三位。

同心聚力战疫情

3月以来，新一轮以奥密克戎变异株为主的新冠肺炎疫情在国内多个省市蔓延，正常的社会经济生活被迫按下暂停键。在疫情导致的城市“停摆”下，首当其冲面临困境的家政服务业如何突围？在国家发展改革委社会司组织的一次家政服务行业的视频座谈会中，一位家政从业者诉苦：“疫

情对于上海家政服务业的冲击非常大。一家上海本地的家政企业订单 2020 年比 2019 年大幅度下降,2021 年总体上回升,但在 2022 年 3 月开始的这一轮疫情中,企业受到了重创,家政服务行业的订单几乎跌到了冰点。”

“好的,我们关注。如何疫后快速复苏,我们一起想办法。”国家发展改革委社会司有关同志回应。在此期间,社会司也快速对上海家政业行业协会等进行了线上调研,听取了家政企业如何参与上海疫情防控与物资保供的建议等。

在调研中了解到,由于疫情形势严峻带来的封控举措,导致家政企业处于停摆状态,业务量骤减,没有新的收入,但支出成本未减反增,企业负担加大;由于上海近 20 万家政从业人员 90%来自全国各地,这次封控造成一些家政服务员情绪焦虑,她们期盼和家人团聚,因此人员流失较为严重。

“这段时间,我们一手抓家政行业的防疫安全,一手抓家政的刚需保障。取得了一定的成效,保持了家政行业的基本稳定。”上海市家庭服务业行业协会会长张丽丽告诉记者。

记者了解到,3月初,该协会根据疫情特点,及时修订并在全市家政行业下发了《上海家政服务行业新冠肺炎疫情防控常态化工作指南(2022年版)》《上海家政服务行业关于进一步做好加强防疫、保障市场的通知》两个文件,提出

了“保家政行业防疫安全、保家政刚性需求服务”的目标，细化了行业防疫工作要求。

“协会每周统计疫苗接种数据两次，推进家政从业人员疫苗接种，截至5月28日已完成全程接种家政员10万余人。同时，我们在本轮疫情防控中狠抓核酸检测覆盖率，实现了会员单位11万多持证家政人员核酸检测100%的目标。”张丽丽谈到。

“领跑者”“头雁”效应初步显现

自2019年国办印发“家政36条”以来，国家发展改革委同有关部门持续深入推动家政服务业提质扩容。2019年11月“领跑者”行动开始启动，2021年出台三年实施方案，“头雁”效应初步显现。与2019年相比，2021年领跑城市员工制家政企业从业人员增长47倍，社区家政服务网点增长1.36倍。

上海悦管家网络科技有限公司是上海一家互联网家政企业，以入户清洁、社区食堂、上门为老服务等为核心业务，结合“家政进社区”的模式，把线上和线下业务结合，落地到社

区服务中心。在上海疫情期间业务停滞订单几乎为零的情况下，悦管家上下同心积极开展自救互助模式，为企业为社区也为国家尽一份力量。

记者了解到，今年3月初上海疫情刚暴发，悦管家公司积极自救；从上到下马上成立了几个攻坚小组：“消杀突击队”“物资保障队”“暖心公益组”“社区志愿者队”。其中“消杀突击队”的近百名队员中多是参加过2020年春季新冠疫情消杀服务老队员，他们有经验不怕苦，服务上海疾控中心、街镇及社区临时隔离点、楼宇、学校等。

总部位于厦门的好慷在家，是一家将互联网与家庭服务业相结合的家政企业，自有员工超过一万五千名，服务全国31个城市的600万家庭。今年新冠疫情期间该公司坚持筑牢服务业从业人员护城河，在上海、北京、广州等多地事业部因疫情封控无法上门服务出单的情况下，坚持一线从业者不裁员不紧缩，保证服务者底薪及社保缴纳，为万名家政服务者提供生活保障及补贴，避免因疫情造成的行业劳动者流失。3月至5月期间，连续为涉及疫情地区的好慷家政从业者发放疫情补贴，覆盖人数超过2000人，发放金额超过450万，保障了家政从业者在疫情期间的收入和生活。

“上海解封复工首日，好慷家政服务订单恢复 30%，第二日恢复 75%，解封首周恢复 85%，解封第二周恢复 93%。”好慷在家 CEO 李彬告诉记者。

“在疫情封控的地区，好慷对封控期间的员工开展了线上家政技能培训，通过‘飞书’APP 线上教学进行新老员工的技能提升，线上共计开 62 场；通过‘乐学’APP 提供保洁、烹饪、空调清洗、收纳、管理知识等多个体系的培训课程和考试，累计培训人次超过 5000 人次。”李彬告诉记者，今年 5 月，好慷上线年薪制工种及服务产品，为家政服务人员提供更稳定、更有收入保障的工种选择。

记者从泉州发展改革委了解到，该市印发促进家政服务业发展资金申报指南，市财政每年安排 700 万元，专项用于扶持家政服务业的发展。

2019 年以来，泉州市将家政服务业补短板作为“惠民生、扩就业、促消费”的一项重要内容，列入政府议事日程。围绕“发展员工制家政企业”“开展家政品牌培育”“推动家政服务进社区”“促进行业组织建设”“探索构建家政服务载体”等方面促进家政服务业提质扩容、高质量发展，取得了阶段性成效。全市家政服务业经营主体和从业人员不断增多，家政服务业呈现较快的发展态势，较大程度满足了广大居民对家政服务的消费需求和求职就业需求。

进一步推动家政服务业高质量发展

近年来，家政服务业市场规模持续快速增长，但“找不到、留不住、不满意”等痛点堵点难点仍然存在，尤其是在疫情冲击之下家政服务业暴露出需求疲软、成本剧增、人员流失、预期减弱等问题。

“应研究疫情防控状态下对家政服务企业的助企纾困政策。如：由政府提供发放抗原检测试剂并给予核酸检测费用报销或部分补贴；给予一定的税收减免；免除受影响期间（6个月左右）的社保费用；减免6个月左右的房租等。”张丽丽告诉记者。

“家政从业人员的住宿问题，建议学习新加坡‘客工宿舍’做法，由政府牵头、相关职能部门和企业参与，推动‘乐居工程’开展。如将一些腾退房、空置工厂仓库等，由政府牵头统一规划设计，改造成家政宿舍。”阿姨来了创始人兼CEO周袁红建议。

记者从国家发展改革委社会司了解到，下一步，国家发展改革委将围绕《促进家政服务业提质扩容 2022 年工作要点》提出的 33 条举措，进一步推动家政服务业高质量发展。

《要点》提出，大力推动家政行业职业化发展。在全国培育具有行业标杆和引领效应的品牌员工制家政企业，鼓励有条件的地方加大对员工制家政企业支持力度，引导探索实行从业人员轮班制度，提供点单式、分时段服务。同时，持续提高家政从业人员素质，大力推动家政行业专业化发展。继续鼓励支持具备条件的普通本科高校和职业院校(含技工院校)新设家政服务相关专业。深入推进**产教融合**，推动入选各省(区、市)**产教融合**型企业建设培育库的家政企业数量达到 100 家以上。扩大家政培训规模，落实家政培训补贴，提高家政培训质量，开展家政职业技能等级认定。

另外，还将推动家政行业规范化、标准化发展，探索推广家政信用名片，规范家政行业用工，引导家政企业完善体现技能价值激励导向的工资分配制度，推进家政服务标准化专项行动。推动各省(区、市)重点联系 10 家平台型家政龙头企业、10 家员工制家政龙头企业、10 家专业性家政龙头企业等。