# 关于家政服务业现状的调研报告

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-10-16

*第一篇：关于家政服务业现状的调研报告家政服务是适应家庭生活现代化需要而兴起的，是社会劳动的一部分。它一方面把许多人从家务劳动中解脱出来，提高了家庭生活的质量，另一方面又吸纳了大量的农村剩余劳动力及城市下岗职工，在缓解社会就业压力及推动经济...*

**第一篇：关于家政服务业现状的调研报告**

家政服务是适应家庭生活现代化需要而兴起的，是社会劳动的一部分。它一方面把许多人从家务劳动中解脱出来，提高了家庭生活的质量，另一方面又吸纳了大量的农村剩余劳动力及城市下岗职工，在缓解社会就业压力及推动经济增长等方面具有重大意义。随着社会经济快速发展，社会分工进一步细化，我国家政服务业面临新的发展机遇。一方面，居民工作和生活节奏普遍加

快，居民为了提高工作效率和生活质量，需要更多的家政服务；另一方面，我国家庭结构正在发生显著变化，家庭小型化、人口老龄化等社会特点日益突出，“空巢老人”“留守子女”不断增多，家庭成员从事日常劳务工作的压力越来越大。同时，居民收入的增加，也为家政服务市场提供了物质条件和消费能力。但是，\*\*市的家政服务业现在处于比较落后的水平。对全市家政服务业进行一次深入的调查研究，全面了解\*\*市家政服务行业的状况，深入剖析当前家政服务业面临的主要问题，对促进本地区家政服务业健康协调发展，有着重要的现实指导意义和借鉴作用。近日，\*\*市妇联通过发放调查问卷、走访等形式对乌地区的家政服务业进行了一次深入的调查研究。

一、\*\*市家政服务业现状

一是\*\*市家庭对家政服务具有了相当的需求量。调查表明，\*\*市目前有家政需求的居民家庭占家庭总量的38%。对家政服务需求量最迫切的是离退休老人家庭，约占整个需求量的32%；其次是婴幼儿家庭和月稳定收入约在3000元以上的双职工家庭，约占需求总量42%左右；近年来迅速崛起的个体私营业主家庭成为家庭服务需求的第三支大军，约占需求量的17%。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。在规范的家政公司，家政服务的需求呈现出供不应求的局面。

二是家政公司规模小，多数属于中介机构。目前\*\*市在工商登记注册的家政公司大大小小共有83家。其中，专门从事家政服务的有8家；其他75家是经营项目含家政服务的。8家专门从事家政服务的机构中，注册资金50万元的有1家，注册资金30万元的有4家，绝大多数家政公司规模较小，同时调查了解到，它们大多属于中介机构，一次性收取中介费，对用户和家政服务员双方不再承担任何责任，运作管理不够规范，总的看我市家政服务业市场还处于发育期。

三是家政服务业起步晚，发展缓慢，多数家政公司经营状况不良。调查发现，近两年家政公司大批上马，又纷纷倒闭。随着经济的发展和人们生活水平的提高，居民对家政服务的需求量越来越大，家政服务具有很大的发展市场，很多人看好这个行业，各种名目的家政公司如雨后春笋般涌现出来。虽然\*\*市家庭对家政服务具有了相当的需求量，但居民选择的倾向性也很明显，普遍认为只有选择信誉度高的家政服务公司，诚实可靠、服务优良、专业培训、持证上岗的家政服务员，得到的服务才会有保障，所以真正能发展起来的还是少数正规、规范的家政公司。另外，家政服务业是一个微利行业，公益性很强，既需要自身对社会的努力贡献，也需要社会各界以及政府的关心支持。\*\*知名家政企业“兴安家政”之所以能在短时间内迅速成长，与社会各方面的大力支持也是分不开的。

二、\*\*市家政服务业发展中存在的主要问题

一是受旧观念的影响，家政服务尚未得到全社会的普遍认同。家政服务业作为从传统“保姆”发展起来的新兴行业，尚未得到全社会的普遍认同，受“侍候人”、“低人一等”等旧观念的影响，社会上一些人看不起家政从业人员，认为做家政服务是伺候人的活儿，使一些家政服务人员得不到客户应有的尊重，也使一些劳动者，不愿去从事。而有的下岗职工觉得从事家政工作会被亲戚朋友看不起，因此影响了从事家政服务行业人员的积极性。

二是培训不足急需解决由于缺乏统一标准和相应教材，加上师资欠缺，家政服务的培训开展不足，培训质量不高。由于职业技能鉴定工作没有跟上，致使家政服务员质量良莠不分，用户对家政服务员提出的素质要求难以实现。很难做到向客户提供专业化的服务，从而导致家政服务质量的低层次。有的出现事故，甚至在职业道德上出现问题，使客户缺少应有的安全感，也使从业者失去工作的稳定性。

三是家政服务业企业化、市场化进程缓慢。目前\*\*市家政服务业还处于发展的起步阶段，属于低层次的服务市场形态。多数家政服务公司走的是中介服务的路子，呈现出小型化、胡同化、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，不能适应市场经济发展的要求和社会发展的需要。

四是家政服务公司管理不规范。\*\*市家政服务业企业化、市场化程度低，直接导致了家政服务公司运作不规范，管理不严格，制度不健全，收费混乱，缺少后续服务；很多家政公司对家政服务员不培训或非常简单地培训就派工，服务质量不高；家政公司与服务员和用人家庭的责权利不明确，有的服务协议不规范，家政服务员与用人家庭发生

纠纷争议难以处理。供需双方均存在后顾之忧，阻碍了家政服务业的发展。

五是提供的家政服务层次低、水平低，从业人员职业化程度低。目前\*\*市绝大多数家政公司提供的服务还停留在做家务、看孩子、看护老人、搬家、家教等低层次的基础性家庭服务阶段，衣食住行指导性服务和投资理财及生产经营、教育顾问等高层次的家政服务远远没有开发出来。另外，无论是社会还是家政服务人员，都还只是把从事家政服务作为打零工而不是一种社会职业来对待，家政服务职业化程度有待提高。

六是家政服务市场管理需要加强。至今全市还没有建立起有效的家政服务行业组织，全市的家政服务市场在服务价格、服务程序、服务质量、服务员技能鉴定、服务监督等很多方面都缺乏标准，急需规范。由于市场准入标准不严，造成家政公司水平良莠不齐，自律能力低。

七是家政服务的消费尚需引导。家政服务行业具有自身的特殊属性：无形性，服务的成本很难确定，价值与服务质量很难在客户的思维里达成同步；差异性，不同的人在同一项服务中也不可能产生同样的结果；即时性，家政服务不能被预先贮存、重复出现或直接进行销售，也不能退还。易消失性：服务在交易完成后自动消失，客户并没有得到“实质性”地、长久地拥有服务（产品），因此用户对家政服务的基本要求是安全可靠和质量满意。目前许多家庭实际上已具备了聘用家政服务员的条件，但由于家政服务市场选择余地小，难以找到合适公司和人选，又没有客观衡量标准和担保机制，故不得已放弃使用家政服务员，影响了家政服务市场的开发。

八是家政服务人员的权益保障机制不完善。家政服务从某种意义上讲可以说是一种“零距离服务”，当家政服务人员走进了客户的家庭“私人空间”时，就要求家政服务供求双方的责权利必须明确。而目前家政服务协议有的不规范，有的甚至根本不签订服务协议，这样双方权益保障没有依据，家政服务员与客户发生纠纷和争议时，很难得以处理。另外，家政服务人员的社会保障和工作期间的伤害、致残、死亡等问题目前也没有妥善的解决办法。这些因素的存在，致使供求双方均存在后顾之忧，造成家政服务行业发展步履维艰。

三、发展家政服务业的对策和建议

一是要提高家政服务人员的社会地位。家政服务作为一个新兴产业，内涵在实践中已得到了极大的丰富和发展，它不只是为下岗妇女和农村进城打工妇女提供了工作，也为各种各样的人才施展能力打造了一个平台。为此，全社会应该大张旗鼓地进行宣传，改变以往人们对家政服务的观念，认识家政服务在深化管理机构改革和城市文明中的重要作用，提高家政服务人员的社会地位。从根本上为家政服务产业化扫除障碍，为家政服务行业发展创造良好的社会环境。

二是加快“兴安家政”发展，更好地发挥其龙头作用。2024年3月，为帮助下岗失业妇女实现就业再就业，兴安办事处创办了“兴安家政服务社”。在市委、市政府及社会各界的大力支持下，“兴安家政”本着“安置一个人，温暖两个家”的服务宗旨，狠抓规范管理、优质服务，五年多来，培训下岗失业妇女2万人次，安置下岗失业妇女231人，为20000余户家庭提供服务，取得了良好的社会效益，成为\*\*市家政服务品牌。2024年，兴安家政在兴安街办事处领导对社区服务的重视和盟市领导对家政服务业的观注下，得到了自治区发改委项目奖励资金30万元的扶持，为兴安家政的发展上规模，上水平奠定了坚实的基础。装修改造后，建立综合服务大厅、月嫂基地、管理办公室、大教室、小教室、员工宿舍、保洁员休息区已投入使用。同时作为软件建设重要组成部分的兴安家政服务网已开通了，兴安家政网的建立，居民足不出户就能得到相关的家庭服务，全市乃至兴安盟家政服务加盟后，不仅能解决部分职工再就业问题，而且整个\*\*市地区的家政服务企业将得到整合，资源将进一步优化、对提升\*\*市地区的家政服务业整体水平将起到积极的促进作用。2024年4月，又推出科学催乳服务,堪称兴安盟内首创,由此，该中心一举成为\*\*市地区一家专业化服务、规范化管理、科学化运作、市场化发展的新型家政服务组织。公司发展势头良好，社会效益和社会知名度也有明显提高。实践证明，家政服务公司只有走出家庭式小作坊经营，按照市场经济规则运行，引入现代企业管理制度，同时精心打造品牌，连锁扩展，规模经营，才能保持强劲的发展势头。下一步要支持“兴安家政”规模扩张，发展更多的特许经营连锁店，同时利用盟委所在地的独特优势，发挥其龙头带动作用，辐射带动全盟家政业的发展，推动全市乃至全盟经济的发展。

三是通过丰富服务项目、提升服务层次积极拉动家政服务消费。家政服务业大体可分为三个层次，第一层次的基础性家庭劳务服务，第二层次的家庭衣食住行指导性服务和第三层次的家庭投资理财及生产经营、教育顾问等服务。家政服务的需求具有较大的潜在性与伸缩性，要靠有效的供给去拉动。当前要不断丰富第一层次的服务，大力开发第二、三层次的服务，不断开发家政服务市场，拉动居民消费，满足社会不同层次的需求。还要抓住家庭教育这一目前全社会普遍关注的重点热点，开发出深受家庭欢迎的服务项目，满足社会发展的需要。

四是尽快成立\*\*市家政服务业协会，规范家政服务市场秩序。行业协会是市场经济的必然产物，一个地方行业协会组织的健全程度反映了一个地方市场经济的成熟程度。目前全国已有包括郑州、长沙等省会城市在内的20多个省、市成立了家政服务业协会。\*\*市作为盟委所在地的中心城市，要在政府的支持下，成立\*\*市家政服务业协会，履行好其作为全市家政服务行业管理服务主体的职能，规范市场，建立行业自律机制，对行业发展进行调查研究，参与制定行业标准，协调服务价格，监督服务质量，组织家政服务管理经验交流，开展法律和经营准入等咨询服务，提供国内外市场信息，树立行业品牌，使家政服务这一小行业在全市经济发展中实现大作为。

五是政府要进一步加大行业扶持力度。目前\*\*市家政服务业还属于弱势产业，家政服务人员是弱势群体，政府要加强对家政服务业发展的重视支持，把这项事业的发展作为推动全市经济发展的一项重要内容来抓，加大资金投入和政策引导。要尽快出台相关政策，规范家政服务公司的运作，规范市场秩序，形成有序、有效、充分的市场竞争；建立健全家政服务就业及从业人员的配套服务体系，开展家政服务员职业技能鉴定，规范行业准入制度，实行持证上岗。使家政市场参与者能够有法可依。同时发挥好在家政服务业发展的研究和宣传中的主导和主力作用，引导雇佣双方更新观念，改变彼此互不信任的尴尬局面。雇主应在人格上尊重保姆，善待保姆，只有保姆的归属感和职业感增强了，家政服务业的价值才能被社会普遍认同，这个行业的职业化进程才会加快。才能在全社会营造一个有利于家政服务业发展的良好环境，将其建设成为城乡公认的高尚职业、阳光工程。

**第二篇：家政服务业调研报告**

××县家政服务业调研报告

××县委政研室

2024年7月

7月8日至16日，我们组织成立由政研室、商务、工商、劳动等单位人员组成的调研小组，采取实地调查、现场走访、召开座谈会、查阅资料等方式，对我县家政服务行业现状进行了一次系统调研，形成了调研报告。

一、基本情况

近年来，随着我县经济的发展和人民生活水平的日益提高，家政服务业开始被人们认识和接受，并得到了一定的发展，为提高群众生活质量、解决城乡富余劳动力发挥了积极作用。

1、服务机构以个体经营为主。目前，全县尚未有专门的具有较大规模的家政服务企业，家政服务机构基本以个体经营为主。其中，未注册登记涉及家政服务经营范围的机构（主要是个体经营户）共有85家（中介信息机构13家，维修服务业67 家，家居清洗业5家）；在工商部门注册的61家（维修服务业55家，中介信息机构6家），注册资金大都为2—3万元，注册形式为个体工商户。这些服务机构除维修服务业有固定门店外，其它基本是一张

1办公桌和一部电话就开始经营运作，管理很不规范。

2、从业人员以农村富余人员为主。据调查，全县家政服务行业从业人员约800余人，其中从事电器维修120人左右，从事中介信息服务410人左右。全县未登记的从事家政服务的人员约200余人。在从事家政服务业的人员中，约75%为农村富余人员，约25%为下岗工人（含4050人员）和城镇待业人员，年龄结构以35—55岁为主。维修服务和高危家居清洗从业人员基本以男性为主，其它家政服务业中女性约占80%左右。除从事家电维修服务文化程度以高中（中专）较多外，其他从业人员文化程度普遍较低，大多为小学、初中文化，以初中文化程度居多。

3、服务项目以简单劳动为主。我县家政服务项目主要以提供保姆、家居保洁和家电等维修等简单劳动为主，仅少部分提供护理、育儿、家教等知识技能型的中级劳动，基本没有家务管理、社交娱乐安排、家庭理财等专家管理型服务。

二、存在的问题

我县家政服务业目前仅处于起步和初始阶段，加之缺乏有效的引导和规范，致使家政服务行业市场存在着诸多问题。

一是行业管理不规范。目前，我县家政服务业没有明确的管理机构，市场准入门槛较低，想从事家政服务，只需到工商部门登记注册，不要资格审查即可开展家政服务业务，造成行业莨莠不齐，鱼龙混杂，一定程度影响和制约了家政服务业的发展。如有的中介信息公司虽有家政服务的经营范围，但实际上只有1—2个管理人员依托电话联系业务，并无固定从事家政服务的员工。有的从事家政服务的机构根本未注册，组织几个亲朋劳力即开始从事家政服务；有的到处张贴仅有一个手机号码的小广告，便从事下水道疏通、开锁等业务；有的为多揽业务，刻意压低服务价格，降低服务质量，形成行业恶性竞争。另外，雇佣双方在形成劳动关系时，基本未签订合同明确双方权利义务，多以口头协议为主，使双方合法权益未能得到法律有效保护。

二是服务层次不全面。从事家政服务的人员，大多数文化程度偏低，多为农村富余人员，缺乏必要的职业培训，只能从事简单的体力劳动，很少能提供育婴师、月嫂、病残医护等技术含量高的服务，加上在生活习惯、卫生要求、服务标准上与雇主都存在较大差异，很难适应现代家庭的更高需求。

三是供求渠道不通畅。全县家政服务尚未形成产业化，既没有龙头家政服务企业，也没有专业的市场，致使供需双方因供求渠道不畅。一方面，潜在需求方难以通过正规的家政服务企业和中介劳动力找到满意的家政服务人员；另一方面，从事家政服务业的人员虽然较多，但难以通过正规渠道掌握需求信息，由此造成家政服务市场 “有人没事干、有事没人干”的供需缺位的现象。

三、对策措施

要推进家政服务业的健康协调发展，解决制约家政服务业发展的问题，必须制订扶持行业发展的政策措施，加大规范家政服务市场力度。

1、加大舆论宣传力度，营造良好发展氛围。发挥媒体优势，宣传家政服务业的积极作用，提高家政服务行业的社会认知度，消除社会对家政服务的偏见和歧视，引导群众树立正确的择业观念，鼓励农村富余劳动力和下岗失业人员积极投入家政服务业。宣传推介优秀家政服务机构和家政服务人员，增强家政行业自豪感，形成典型带动和示范作用，营造家政行业良好发展氛围。

2．加大政策扶持力度，推动行业较快发展。总体而言，家政服务业仍处于初始阶段，如无政府政策支持，仅

靠家政企业自身发展，难以真正走向企业化、社会化和市场化。政府应根据家政服务业的特点，出台具有可操作性的扶持政策和实施细则，提高创办家政企业、投身从事家政行业的积极性。如，给予家政企业在税费、信贷等方面的优惠，为经营实体公司营造宽松的环境，鼓励和扶持家政服务业向产业化和规范化方向发展，等等。同时，要建立家政从业人员社会保障制度，促进家政服务人员安心就业，保证家政服务队伍相对稳定。

3、加大人员培训力度，提高整体服务水平。家政从业人员的素质，决定家政服务行业服务水平和发展趋势。要根据实际，明确培训主管部门，开展不同类别的家政服务职业教育和培训，强化家政从业人员的专业化程度和综合素质，确保家政服务员能持证上岗。在每年的劳动技能培训计划中，应给家政企业一定的培训名额，不断提高家政从业人员素质，提高市场竞争力，从而提高整个行业服务水平。

4、加大规范整治力度，建立科学发展模式。整合劳动力、需求信息等各方资源，引导成立实体性的家政服务公司，促进家政服务向正规企业发展。推行家政企业员工制管理，解决家政服务员的社会保障等后顾之忧，提高家

政服务人员的社会地位。加强对家政服务业的监督管理，提高行业门槛，全面清理整顿家政服务市场，坚决取缔非法中介，维护市场秩序。建立统一的行业规范，明确服务标准，提供劳动关系双方的规范性合同，保护双方合法权益，促进行业规范健康发展。

**第三篇：家政服务业情况调研报告**

随着社会经济的迅速发展和人民生活水平的不断提高，呼和浩特市玉泉区家政服务业的市场需求越来越大。为全面了解玉泉区家庭服务行业现状，进一步推进家政服务行业发展，呼和浩特市玉泉区妇联采取发放问卷、实地走访、在社区召开座谈会等形式，对家政服务行业现状进行了全面调研。

一、基本情况

1、家政服务公司

运作情况。目前，呼和浩特市玉泉区正在运作中的家政服务公司有10多家，大致可÷分为三类：一类以家政服务名义在工商部门注册的家政服务公司；另一类则以房屋中介为主，家政服务为辅；第三类未到工商部门注册，以家庭为单位，靠一部电话一张名片联系业务的个体经营。

2、家政服务行业市场基本情况。在受访的家庭中，64.8%的家庭没有请家庭服务员，但其中有30.6%是急切需要，只是因为没有找到合适的家政服务员，有30%的家庭表示将来会请家庭服务员。综合以上数字，有70%左右的家庭已经聘请或准备聘请家庭服务员；家庭月收入达4000元以上的家庭有家政服务需求的占78%；男性对家政服务的需求比例比女性大。通过调查也了解到，玉泉区绝大多数用户都要求家政服务员必须是知根知底的本地人，在对人的品行上有一定要求。现在，每天通过电话、经朋友介绍等方式寻找做家政人员的家庭也不在少数，家政服务行业在玉泉区正成为有一定潜力需求的市场。

二、存在问题

1、市场供需存在着矛盾。随着人们生活水平的提高，越来越多的家庭需要家庭保洁、照料老人、管教孩子等家政服务，还有一些家庭需要一些特殊的家政服务，比如中高级育婴师、养老护理员、病老陪护等，现市场尚还不能满足需求。但由于市场鱼龙混杂，服务的质量参差不齐，广大居民面对现在的家政服务供需现状往往无从选择，不是找不到满意的服务，就是不敢接受服务，而服务公司又由于种种原因不能及时、有效地满足市场需求，市场供需矛盾突出。

2、行业观念陈旧。家政服务业作为从传统“保姆”发展而来的新行业，尚未得到社会的普遍认同。现在家政服务员的数量远远不能满足市场的需求，其原因是召不到合适的人员。不少女性受“侍侯人、低人一等”等旧观念的影响，怕丢面子，怕受歧视，宁愿无事干或工地打小工，也不愿意干家政。

3、人员培训不足，素质有待提高。目前，玉泉区家政服务人员主要是下岗、失业、和农村外来务工妇女等弱势群体，文化素质普遍偏低。有些家政服务人员在服务过程中服务质量低，甚至出现事故，有的还在职业道德上出现问题等。现在玉泉区家政行业中，除玉泉区妇联培训的300多名家政服务人员，其他的家政服务人员根本没有接受任何方式的岗前培训。而许多家政公司为了单纯追求利润，缺乏对家政服务人员的培训和管理。市场对持证上岗要求不够严格，持证上岗和无证上岗获取相同的报酬，造成家政服务员参加培训的积极性也不高，素质难以提高。

4、市场管理不够规范。家政服务业由于市场广阔，供不应求，只要想干的就可以干，因而造成市场结构混乱。目前玉泉区的家政服务业没有统一的管理机构，对服务质量也没有一个衡量的标准，市场价格不统一。家政服务员的自身安全和利益无法保障，雇主的利益无法保障。这些问题在一定程度上制约了家政服务业的快速健康发展。

三、对策与建议

1、建立巾帼家政服务机构，打造品牌服务。呼和浩特市玉泉区妇联作为群团组织，社会诚信度高，在人们的心目中具有一定的地位，因此妇联组织要动员号召区下岗和外来务工妇女建立巾帼家政服务公司，引领他们打造品牌服务。通过走访调查，许多下岗女工和外来务工妇女也有这种愿望和要求。今年年底玉泉区妇联准备在六个社区给六个家政公司进行挂牌，巾帼家政公司立后，由妇联监督领导，在行业树立榜样，促进家政服务业快速健康的发展。

2、加强培训，提高服务人员素质。今后玉泉区妇联将以社区居民为基本服务对象，大力拓展家政服务消费市场。以市场的需求，不定期举办家政服务人员培训，积极发挥巾帼创业就业培训指导中心的作用，集中培训不同级别、不同档次的家政服务人员。同时，还有进行职业道德、法律常识、家庭礼仪、操作规则等一系列操作性、针对性较强的业务培训，增强从业人员的服务意识，规范服务行为，提高家政人员整体素质，以适应家政服务市场不同层次的雇主需求。

3、加大宣传力度，构筑妇女就业平台。坚持正确的舆论导向，大力宣传家政服务业在社会发展中的积极作用，树立一批管理先进、服务一流的巾帼家政服务公司，提高家政服务业的社会地位，引导家政服务向产业化发展。鼓励下岗女工、农村妇女自觉抛弃行业陈腐观念，积极参与家政服务活动，让她们到家政服务行业寻找自己的位置，实现再就业。对社区下岗女工和农村剩余劳动力进行详细调查摸底，掌握她们的务工需求，及时向

**第四篇：家政服务业情况调研报告**

随着社会经济的迅速发展和人民生活水平的不断提高，呼和浩特市玉泉区家政服务业的市场需求越来越大。为全面了解玉泉区家庭服务行业现状，进一步推进家政服务行业发展，呼和浩特市玉泉区妇联采取发放问卷、实地走访、在社区召开座谈会等形式，对家政服务行业现状进行了全面调研。

一、基本情况

1、家政服务公司运作情况。目前，呼和浩特市玉泉区正在运作中的家政服务公司有10多家，大致可÷分为三类：一类以家政服务名义在工商部门注册的家政服务公司；另一类则以房屋中介为主，家政服务为辅；第三类未到工商部门注册，以家庭为单位，靠一部电话一张名片联系业务的个体经营。

2、家政服务行业市场基本情况。在受访的家庭中，64.8%的家庭没有请家庭服务员，但其中有30.6%是急切需要，只是因为没有找到合适的家政服务员，有30%的家庭表示将来会请家庭服务员。综合以上数字，有70%左右的家庭已经聘请或准备聘请家庭服务员；家庭月收入达4000元以上的家庭有家政服务需求的占78%；男性对家政服务的需求比例比女性大。通过调查也了解到，玉泉区绝大多数用户都要求家政服务员必须是知根知底的本地人，在对人的品行上有一定要求。现在，每天通过电话、经朋友介绍等方式寻找做家政人员的家庭也不在少数，家政服务行业在玉泉区正成为有一定潜力需求的市场。

二、存在问题

1、市场供需存在着矛盾。随着人们生活水平的提高，越来越多的家庭需要家庭保洁、照料老人、管教孩子等家政服务，还有一些家庭需要一些特殊的家政服务，比如中高级育婴师、养老护理员、病老陪护等，现市场尚还不能满足需求。但由于市场鱼龙混杂，服务的质量参差不齐，广大居民面对现在的家政服务供需现状往往无从选择，不是找不到满意的服务，就是不敢接受服务，而服务公司又由于种种原因不能及时、有效地满足市场需求，市场供需矛盾突出。

2、行业观念陈旧。家政服务业作为从传统“保姆”发展而来的新行业，尚未得到社会的普遍认同。现在家政服务员的数量远远不能满足市场的需求，其原因是召不到合适的人员。不少女性受“侍侯人、低人一等”等旧观念的影响，怕丢面子，怕受歧视，宁愿无事干或工地打小工，也不愿意干家政。

3、人员培训不足，素质有待提高。目前，玉泉区家政服务人员主要是下岗、失业、和农村外来务工妇女等弱势群体，文化素质普遍偏低。有些家政服务人员在服务过程中服务质量低，甚至出现事故，有的还在职业道德上出现问题等。现在玉泉区家政行业中，除玉泉区妇联培训的300多名家政服务人员，其他的家政服务人员根本没有接受任何方式的岗前培训。而许多家政公司为了单纯追求利润，缺乏对家政服务人员的培训和管理。市场对持证上岗要求不够严格，持证上岗和无证上岗获取相同的报酬，造成家政服务员参加培训的积极性也不高，素质难以提高。

4、市场管理不够规范。家政服务业由于市场广阔，供不应求，只要想干的就可以干，因而造成市场结构混乱。目前玉泉区的家政服务业没有统一的管理机构，对服务质量也没有一个衡量的标准，市场价格不统一。家政服务员的自身安全和利益无法保障，雇主的利益无法保障。这些问题在一定程度上制约了家政服务业的快速健康发展。

三、对策与建议

1、建立巾帼家政服务机构，打造品牌服务。呼和浩特市玉泉区妇联作为群团组织，社会诚信度高，在人们的心目中具有一定的地位，因此妇联组织要动员号召区下岗和外来务工妇女建立巾帼家政服务公司，引领他们打造品牌服务。通过走访调查，许多下岗女工和外来务工妇女也有这种愿望和要求。今年年底玉泉区妇联准备在六个社区给六个家政公司进行挂牌，巾帼家政公司立后，由妇联监督领导，在行业树立榜样，促进家政服务业快速健康的发展。

2、加强培训，提高服务人员素质。今后玉泉区妇联将以社区居民为基本服务对象，大力拓展家政服务消费市场。以市场的需求，不定期举办家政服务人员培训，积极发挥巾帼创业就业培训指导中心的作用，集中培训不同级别、不同档次的家政服务人员。同时，还有进行职业道德、法律常识、家庭礼仪、操作规则等一系列操作性、针对性较强的业务培训，增强从业人员的服务意识，规范服务行为，提高家政人员整体素质，以适应家政服务市场不同层次的雇主需求。

3、加大宣传力度，构筑妇女就业平台。坚持正确的舆论导向，大力宣传家政服务业在社会发展中的积极作用，树立一批管理先进、服务一流的巾帼家政服务公司，提高家政服务业的社会地位，引导家政服务向产业化发展。鼓励下岗女工、农村妇女自觉抛弃行业陈腐观念，积极参与家政服务活动，让她们到家政服务行业寻找自己的位置，实现再就业。对社区下岗女工和农村剩余劳动力进行详细调查摸底，掌握她们的务工需求，及时向家政服务公司反馈信息，健全全区家政行业人员人才信息库。通过电台广播、电视广告、报纸宣传等形式，对家政服务市场的供需信息进行及时宣传，使雇主和求职者都能及时掌握有效信息，实行双向选择。

4、政府部门应加大对行业管理和扶持力度。当前，家政服务业正处于一个逐步积累逐步向前发展阶段，政府的重视和扶持对于现阶段的家政行业是必不可少的。在管理上，政府应加强家政服务行业监管力度，对家政服务市场进行规范管理，规范家政公司之间的恶性价格竞争，对无照经营家政服务业的，要加大整治取缔力度，依法取缔“黑中介”，更好的维护正规家政服务公司的合法权益。在扶持上政府部门要出台一系列专门针对家政服务业的优惠政策，工商部门从快从简办理各项手续，对下岗失业人员从事家政家庭服务个体经营的，凭《再就业优惠证》，免收工商行政性收费，其他家政服务个体经营户管理费按最低额征收，税务部门依照相关政策减免税收。

**第五篇：家政服务业情况调研报告**

家政服务业情况调研报告免费文秘

网免费公文网

家政服务业情况调研报告2024-06-29 19:15:57免费文秘网免费公文网家政服务业情况调研报告家政服务业情况调研报告(2)

随着社会经济的迅速发展和人民生活水平的不断提高，呼和浩特市玉泉区家政服务业的市场需求越来越大。为全面了解玉泉区家庭服务行业现状，进一步推进家政服务行业发展，呼和浩特市玉泉区妇联采取发放问卷、实地走访、在社区召开座谈会等形式，对家政服务行业现状进行了全面调研。

一、基本情况

1、家政服务公司运作情况。目前，呼和浩特市玉泉区正在运作中的家政服

务公司有10多家，大致可÷分为三类：一类以家政服务名义在工商部门注册的家政服务公司；另一类则以房屋中介为主，家政服务为辅；第三类未到工商部门注册，以家庭为单位，靠一部电话一张名片联系业务的个体经营。

2、家政服务行业市场基本情况。在受访的家庭中，%的家庭没有请家庭服务员，但其中有%是急切需要，只是因为没有找到合适的家政服务员，有30%的家庭表示将来会请家庭服务员。综合以上数字，有70%左右的家庭已经聘请或准备聘请家庭服务员；家庭月收入达4000元以上的家庭有家政服务需求的占78%；男性对家政服务的需求比例比女性大。通过调查也了解到，玉泉区绝大多数用户都要求家政服务员必须是知根知底的本地人，在对人的品行上有一定要求。现在，每天通过电话、经朋友介绍等方式寻找做家政人员的家庭也不在少数，家政服务行业在玉泉区正成为有一定潜力需求的市场。

二、存在问题

1、市场供需存在着矛盾。随着人们生活水平的提高，越来越多的家庭需要家庭保洁、照料老人、管教孩子等家政服务，还有一些家庭需要一些特殊的家政服务，比如中高级育婴师、养老护理员、病老陪护等，现市场尚还不能满足需求。但由于市场鱼龙混杂，服务的质量参差不齐，广大居民面对现在的家政服务供需现状往往无从选择，不是找不到满意的服务，就是不敢接受服务，而服务公司又由于种种原因不能及时、有效地满足市场需求，市场供需矛盾突出。

2、行业观念陈旧。家政服务业作为从传统“保姆”发展而来的新行业，尚未得到社会的普遍认同。现在家政服务员的数量远远不能满足市场的需求，其原因是召不到合适的人员。不少女性受“侍侯人、低人一等”等旧观念的影响，怕丢面子，怕受歧视，宁愿无事干或工地打小工，也不愿意干家政。

3、人员培训不足，素质有待提高。目前，玉泉区家政服务人员主要是下岗、失业、和农村外来务工妇女等弱势群体，文化素质普遍偏低。有些家政服务人员在服务过程中服务质量低，甚至出现事故，有的还在职业道德上出现问题等。现在玉泉区家政行业中，除玉泉区妇联培训的300多名家政服务人员，其他的家政服务人员根本没有接受任何方式的岗前培训。而许多家政公司为了单纯追求利润，缺乏对家政服务人员的培训和管理。市场对持证上岗要求不够严格，持证上岗和无证上岗获取相同的报酬，造成家政服务员参加培训的积极性也不高，素质难以提高。

4、市场管理不够规范。家政服务业由于市场广阔，供不应求，只要想干的就可以干，因而造成市场结构混乱。目前玉泉区的家政服务业没有统一的管理机构，对服务质量也没有一个衡量的标准，市场价格不统一。家政服务员的自身安全和利益无法保障，雇主的利益

无法保障。这些问题在一定程度上制约了家政服务业的快速健康发展。

三、对策与建议

1、建立巾帼家政服务机构，打造品牌服务。呼和浩特市玉泉区妇联作为群团组织，社会诚信度高，在人们的心目中具有一定的地位，因此妇联组织要动员号召区下岗和外来务工妇女建立巾帼家政服务公司，引领他们打造品牌服务。通过走访调查，许多下岗女工和外来务工妇女也有这种愿望和要求。今年年底玉泉区妇联准备在六个社区给六个家政公司进行挂牌，巾帼家政公司立后，由妇联监督领导，在行业树立榜样，促进家政服务业快速健康的发展。

2、加强培训，提高服务人员素质。今后玉泉区妇联将以社区居民为基本服务对象，大力拓展家政服务消费市场。以市场的需求，不定期举办家政服务人员培训，积极发挥巾帼创业就业培训指导中心的作用，集中培训不同级别、不同档次的家政服务人员。同时，还有进

行职业道德、法律常识、家庭礼仪、操作规则等一系列操作性、针对性较强的业务培训，增强从业人员的服务意识，规范服务行为，提高家政人员整体素质，以适应家政服务市场不同层次的雇主需求。

3、加大宣传力度，构筑妇女就业平台。坚持正确的舆论导向，大力宣传家政服务业在社会发展中的积极作用，树立一批管理先进、服务一流的巾帼家政服务公司，提高家政服务业的社会地位，引导家政服务向产业化发展。鼓励下岗女工、农村妇女自觉抛弃行业陈腐观念，积极参与家政服务活动，让她们到家政服务行业寻找自己的位置，实现再就业。对社区下岗女工和农村剩余劳动力进行详细调查摸底，掌握她们的务工需求，及时向

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找