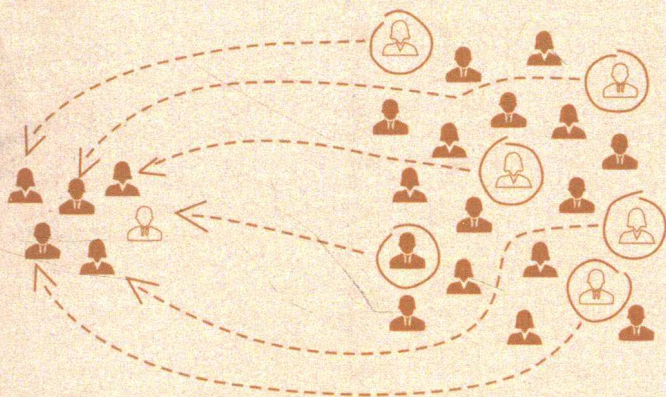


新经济时代 家庭服务业创新发展研究

王 涛◎著



Research on
innovative development of the home service
industry in new economic era



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

新经济时代 家庭服务业创新发展研究

王 涛◎著

Research on
innovative development of the home service
industry in new economic era



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

新经济时代家庭服务业创新发展研究/王涛著. —北京: 经济管理出版社, 2017.12
ISBN 978-7-5096-5569-6

I. ①新… II. ①王… III. ①家政服务—服务业—研究—中国 IV. ①F726.99

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 306070 号

组稿编辑: 陈 力
责任编辑: 杨国强 张瑞军
责任印制: 黄章平
责任校对: 陈 颖

出版发行: 经济管理出版社
(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 北京玺诚印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 720mm×1000mm/16

印 张: 12.25

字 数: 181 千字

版 次: 2017 年 12 月第 1 版 2017 年 12 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-5569-6

定 价: 58.00 元



·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

引言

随着我国进入经济新常态，开始面临产业结构转型和升级的重要阶段，以及促进服务经济发展的关键节点，亟须重点发掘、培育新的产业来形成经济增长点以发挥支撑作用，推动国家经济发展、社会快速进步和企业持续成长。发展家庭服务业是扩大内需、增加就业、改善民生和调整产业结构的有效举措，不仅可以更好地满足城乡居民服务消费需求，而且还能为经济转型和增加社会就业提供有力支持，具有重要的经济效应和现实意义。面临新的经济发展形势，无论是国家层面，还是产业层面，以及企业层面，都需要重视家庭服务业发展中所存在的机遇和瓶颈，制定切实有效的方案并采取合理措施来加快发展的规模和速度，使其成为支撑新时代下国家经济发展的重要基础产业。

创新是实现家庭服务业持续发展的关键所在，而家庭服务业的创新又涉及不同层面的相关因素的影响。本书基于当前的现实背景进行分析，回顾了相关的理论基础，明确了当前理论研究中的不同观点和不足。然后，通过对典型的国家和地区发展家庭服务业的情况进行归纳、分析及总结，明确相关国家和地区在此方面的先进做法及经验。此后，本书探讨了在国家层面，政府引导和市场主导的运作机制下，家庭服务业管理机制和相关扶持保障政策体系的构建；在产业层面，家庭服务业的行业结构、规范规制、管理模式与经营范围等方面，以及未来的重要发展方向；在企业层面，典型家庭服务企业所采取的商业模式、市场开发、人才培养、管理提升、核心竞争力培育等创新活动。最后，本书选择了以福建省的福州树人、福建中青、雪品公司和正忠信公司四家“千户百强”家庭服务企业进

行分析,进一步认识当前家庭服务业的发展情况和相关创新活动。

推动家庭服务业创新发展的持续、有效和有序进行,并实现跨越式发展,可以为当前的产业结构调整 and 升级寻求出一条新的现实路径。不仅可以培育出新的产业带动经济发展,还能够真正地做到解决居民生活中的日常服务需求,同时能为新增就业提供切实的解决方案。然而,家庭服务业依然面临一些现实问题,亟待在国家、产业和企业层面采取相应的对策,采取相应的创新突破来推动变革,才能形成能够落地的措施。在国家层面,基于国家相关政策的引导、支持和规制,充分发挥市场在资源配置中的决定性作用,促进要素自由流动,调动各类市场主体参与的积极性。为此,需要完善联系管理机制,确定部门管理职能;加大政府财政投入,落实层级管理协调,加强服务体系建设,夯实产业发展基础。在产业层面,以市场化的发展理念引导企业实现战略突破,商业模式转变,市场机制调整。为此,需要进一步整合社会资源,实现协同机制,强化行业监督,完善行业规范。在企业层面,必须加快转变发展方式,创新商业模式,提升创新能力,形成一批具有较强竞争力的品牌企业。为此,需要挖掘价值链增值、塑造竞争优势,推动规范化管理,强化人力资源储备等。在具体的实施措施上,应该以规范化、职业化、体系化、标准化和信息化为重点来推动家庭服务业创新活动的有序开展,从而提升家庭服务业的整体发展水平。

目录

第一章 绪 论	001
一、研究背景	003
二、研究问题的提出	009
三、研究意义	011
四、研究内容	013
第二章 研究背景和理论基础	017
一、发展家庭服务业的现实背景	017
二、家庭服务业创新发展的理论基础	024
三、以往研究的评述	029
第三章 发达国家和地区家庭服务业发展概况	033
一、日本	033
二、英国	035
三、菲律宾	036
四、法国	038
五、中国台湾地区	040
六、美国	042
七、国外家庭服务业发展对我国的启示	042

第四章 我国家庭服务业管理机构和配套政策	045
一、家庭服务业管理机构	045
二、推动家庭服务业创新发展的政策体系	054
三、关于家庭服务业管理机构和制度体系现状的思考	065
第五章 家庭服务业市场发展情况	071
一、家庭服务业的行业结构	072
二、当前家庭服务业发展中存在的现实问题	078
三、家庭服务业经营模式	081
四、“互联网+”时代的家庭服务业发展	089
第六章 典型区域家庭服务企业案例分析	097
一、福建省家庭服务业发展情况	097
二、基于多案例分析的研究思路	098
三、家庭服务企业创新分析	101
四、源于案例研究的认识	119
第七章 研究结论、建议对策和发展重点	127
一、研究结论	127
二、对策建议	129
三、实施重点	133
附 件	145
参考文献	187

第一章 绪 论

随着经济和社会的发展，我国已经进入后工业化阶段，开始面临产能过剩、转型升级、第三次工业革命三大挑战。从产业结构看，服务业在国民经济中的比重开始逐渐增大，甚至部分地区出现了服务业比重大于工业的情况。在服务业的发展历程中，也先后经历了由劳动密集型向知识密集型的转变，但依然面临如何提升产业价值和吸纳就业人员之间的矛盾。尤其是面对国家经济转型的新时代，更需要做好在保持经济持续稳步发展的基础上，正确处理劳动力市场中存在的增量和存量的协调。其中，劳动力增量主要来自加速城镇化进程中大量农村劳动力向城镇的转移，这就要求国家必须考虑如何在现有的产业基础上发展新兴服务业，创造出大量符合农村劳动力的新就业岗位以吸收新的进城劳动力。存量则主要来自在社会经济改革稳步推进和市场化用工机制逐步完善过程中出现的大量下岗劳动力。为了解决这部分劳动力的再就业，需要在现有的城镇产业结构中挖掘出能够吸收大量劳动力的新型服务业。基于增量和存量调整的双向压力，发展新兴服务业已经成为现在国家社会经济发展需要重点考虑的一个关键突破口。

家庭服务（也称家政服务）是以家庭单位及其成员为主要服务对象，以满足家庭日常生活需求为目的，并向家庭提供各类劳务为主要内容的服务活动。虽然以保姆为主要形式的家庭服务已经在我国具有较长的发展历史，但是新的经济时代，家庭服务的种类和范围实现了迅速扩张，逐渐成为一种形式多样、内容繁多的产业形态。作为一种新兴服务业，家庭服务业已经成为关乎我国国计民生的重要产业之一。从国家层面看，加快发展家庭服务业既是贯彻落实科学发展观和构建和谐社会的重要表现，也是扩大内需、增加

就业、改善民生、扩大内需、调整产业结构的有效举措，能够为国家经济转型和社会持续发展提供有力的支持。这不仅是缘于城镇化、老龄化发展的现实需要，也是推动农村劳动力转型就业和解决下岗职工再就业的重要抓手，而且还能够创造大量的新增岗位和就业机会，在更有效地吸纳社会剩余劳动力的基础上创造出新的市场价值。正是因为家庭服务业具有良好的发展潜力和社会影响力，在新的经济形势下，我国制定了多项政策措施来推动家庭服务业的跨越式发展，提高其在国民经济中的比重。

根据商务部发布的《2017年中国家政服务业发展报告》数据显示，2016年全国家政服务业企业达到66万家，其中规模以上企业14万家；从业人员达到2542万人，营业收入达到3498亿元，总资产3143亿元，利润总额248亿元。其中，部分大型家庭服务企业的年营业额已经超过亿元规模。可以说，家庭服务业已经具有一定的发展基础，成为我国国民经济中不可或缺的重要组成部分之一。然而需要认识的是，尽管家庭服务业在现阶段取得了较大的进步，完成了“从无到有”的发展历程，但对于家庭服务业的未来持续发展来说，还需要考虑如何实现“从有到强”的发展历程。特别是家庭服务业在目前依然存在一些亟待解决的问题，例如，市场机制不规范、监督机制缺失，行业组织规范化程度不高，市场供需信息不对称，人力资源储备不足，从业人员素质和技能不高，缺乏相应的业务管理培训和职业培训等，都阻碍了家庭服务业的持续发展。对于这些现实问题的解决需要从更深层次上进行分析，需要通过创新形成突破和变革，破解当前的机制弊端，打造产业发展的新动力，形成新的经营模式和业务形态等，如此才能提高产业竞争力。对于家庭服务经营实体而言，需要具备创新的发展理念，基于国家相关政策的支持和规制，以市场化的经营理念来重塑战略导向，完善制度体系和转变商业模式，尽快形成一批具有较强竞争力的品牌企业，才能全面提升家庭服务行业的整体发展水平。

一、研究背景

转变经济增长方式、推动产业结构调整、促进经济发展、扩大内需、促进就业、改善民生是当前一段时间内我国经济发展的重要任务和导向。发展家庭服务业则能在一定程度上同时满足以上多种任务的要求，因此，也成为国家经济发展的重要工作内容之一。2007年，国务院发布了《国务院关于加快发展服务业的若干意见》，首次明确提出需要“大力发展面向民生的服务，大力发展家政服务业”，并确定了家庭服务业发展的总体要求、目标和重点。虽然以保姆、月嫂为代表的家庭服务很早就扎根于人们的思维观念中，存在于家庭生活中，但直到2010年国务院办公厅以国办发〔2010〕43号印发了《关于发展家庭服务业的指导意见》之后，家庭服务业才开始正式作为一个新兴服务产业存在于国家经济形态中，并得到了国家、社会层面的广泛重视。

（一）理论背景

按照经济学理论，一个国家经济结构的变动和演化会分别经历以农业、工业和服务业为主导的不同发展阶段。随着国家经济的整体发展和人均国民收入水平的稳步提高，劳动力首先会从第一产业向第二产业转移，然后向第三产业进行转移。与此同时，农业部门的国民收入在整个国民收入中的比重和农业劳动力在全部劳动力中的比重也会随之处于不断下降中。在过去相当长一段时间的发展历程中，我国的经济发展也具有这种阶段性特征。特别是在工业化发展的过程中，先后经历了粗放式发展阶段，即通过大量利用社会资源、人力资源等，以低价格资源获得产品的成本价格优势来提升国家的整体竞争力。这种发展模式在经济发展水平较低的时期是适用的，此时的资源物质机会成本很低，因此大量使用资源也就具有短期的经济合理性（金碚，2012）。随着我国开始进入后工业化的发展阶段中，劳动力、土地等各种资源

价格开始快速上升,已经无法满足当前经济发展的现实需要,此时就需要考虑立足已有的基础,把握结构调整的重点,由增量调整为主转到增量与存量有机结合,进而推动产业结构的调整和升级,例如,重点提升服务业在国民经济中的比重,才能实现经济结构优化和持续发展。

从世界经济形态看,西方发达国家大都已经完成了从“工业经济”向“服务经济”的转型,使服务业成为现代经济社会中具有重要战略地位的产业部门。根据相关发达国家的以往发展经验,当一个国家的人均收入达到1000~3000美元时,其消费结构将发生重大转变。其中,居民实物型消费比重开始下降,而服务型消费比重则逐渐上升;生存性消费比重开始下降,而享受和发展性消费比重则逐渐上升。现在我国的人均收入已经超过1000美元,开始步入消费结构变革时期,大力发展服务业成为当期我国产业结构调整和优化的重要内容之一,对于加快转变经济发展方式,提高我国的国际竞争力具有相当重要的支撑作用。因此,面对当前日趋激烈的竞争环境,我国在新时代的经济结构调整和优化需要从以制造为中心开始逐渐转向以服务和创新为中心,经营理念也应呈现服务型特征(吴照云、余长春,2011)。

伴随着工业化进程的逐步推进,城镇化也开始逐渐成为国家经济发展的主导方向之一。在一定程度上,可以说城镇化是与工业化相伴而生,是推动社会经济发展的重要双原动力。在工业化过程中,原有的农业人口会逐步从第一产业向第二产业转移,并成为初级产业工人,进而加速城镇化的进程,使国民经济向城镇一体化方向发展。与此同时,城镇化进程的加快又进一步使资本集中和积聚的速度加快,导致工业化进程也随之加快,从而实现协同发展。在此过程中,大量的农村人口开始转化为城镇人口,城镇人口数量的逐渐增多和规模不断扩大,使传统乡村不断为现代城镇所同化,并最终完成城乡一体化。同样,在工业化初期,因城镇化发展而新增的劳动力可以推动工业化发展,城市工业化的发展也会进一步促进城镇经济的提升,为加快城市化进程提供了良好的经济保障和资金来源,从而形成了正向的双循环。

然而,随着工业化进程的进一步演进,产业结构也在不断调整和优化,特别是在信息化推动的产业升级过程中,要求更多的高级人力资本,例如,

需要科技研发人员提供支撑。但是,传统的产业工人并不能完全满足这种现实要求,此时就会出现现有的产业工人会由于改革发展等原因出现大量下岗和待业的情况。如果无法及时实现再就业,会给城市经济发展带来潜在危机。同时,城镇化程度的提高也使农村劳动力源源不断进入城镇,对于他们而言也需要找到新的就业渠道,否则会加重城市发展的压力。缘于这种双重压力的影响,会进一步挤压城市劳动力的“蓄水池”,并在一定程度上打破了原有的正向双循环,为此也对城市经济和社会发展提出了新的要求,即必须找到新的产业来创造新的就业岗位以吸纳剩余劳动力。这种现实情况,在当前的中国经济社会中表现得尤为突出。

随着服务业在各国经济增长中的地位不断上升,使服务业逐渐成为研究的重点,例如,目前的理论研究主要关注服务业发展与经济增长的关系。然而需要认识的是,服务业内部的不同行业在服务提供的复杂程度上差别很大,既有相对简单的餐饮、运输行业,又有非常复杂的研发服务、技术咨询行业等。由于服务行业的专业化程度与服务提供者需要具备的专业技能水平存在正相关,在现有的劳动力市场上,具有一定知识储备的高级人力资源相对而言更为稀缺,尤其是对我国这样的发展中国家而言,更是如此。这时就出现了一条鸿沟,即服务业发展会吸收大量劳动力,但随着服务业专业化程度的提升,只有部分具有高密集知识的劳动力才能符合现实需要,而传统的初级劳动力很难满足这种现实需求。因此,就可行的解决方案来说,除了需要提升劳动力个体技能来满足需求之外,还需要考虑在现有的市场中挖掘出潜在的、具有发展前途的细分服务产业来吸收和容纳这些劳动力。家庭服务业就是在这种背景下得以产生和发展的一个新兴服务业,可以满足不同的需求,从而获得发展的机遇。

在以往的研究中,主要是针对家庭服务业的宏观问题进行解析,例如,社会观念变革、福利保障、社会认可等,很少从培育一个新兴产业,促进企业持续成长的角度进行考虑。然而,在家庭服务企业的现实发展中,又存在一些还没有解决的问题,例如,需要进一步完善产业层面的国家规范、政策等方面的体制、机制建设,为家庭服务业的持续发展提供良好的制度环境;

构建家庭服务业良好的市场机制，并按照整合推进市场运作的思路来有效利用市场规划和政策扶持；家庭服务企业如何从服务范围、内容、质量等方面进行提升，以满足不同层次、群体的消费需求；在信息化社会中，如何做好家庭服务业与信息技术的衔接，使信息化成为推动家庭服务业快速发展的重要助动力。对于这些问题的解决，只有一种可行的现实路径，即必须以创新为内核来推动家庭服务业的持续发展。特别是对于创新而言，现有的研究更多的是强调微观层面的技术创新、业务创新、产品创新等，未能从一个更为系统化的观点来认识，如从融合国家政策创新、体制机制创新、产业规范创新、企业制度创新等方面来进行分析。目前的研究很少就此展开更为细致的认识和探讨，即关于家庭服务业创新的问题当前尚属空白，有待进一步展开。为此，本书的研究重点是，如何形成系统化创新思路和策略来加快家庭服务业的快速发展，使其成为现代服务业中的重要一环。

（二）实践背景

随着经济规模的不断扩张，对自然资源消耗日益增加，导致我国资源环境承载力日益脆弱，实现经济发展方式转型和可持续发展迫在眉睫。要改变从制造业大国走向制造业强国、攀升全球价值链，应大力发展新兴服务业。通过促进嵌入全球产业价值链的制造业与新兴服务业形成互动的良性循环机制，帮助制造业生产链的升级，从而改变我国“国际代工”的格局。特别是随着国际化制造业开始从我国逐渐转移到其他发展中国家，更需要我国更多地以新兴服务业作为制造业的中间投入，培育服务业的新业态，使其成为带动经济发展的新增长极。

新经济时代中，我国社会发展中存在的现实情况是，农村人口达到 8.8 亿，在未来的 10 多年里需要转移出 2 亿的农村人口到城市。与此同时，城市失业率已经达到了 4% 的比例，而且每年的新增劳动力也达到 1000 万人左右，其中包含 300 多万大中专毕业生，给社会经济带来了较大的发展压力。为此，需要挖掘和开拓出一个新的服务业，在吸收和消纳大量新增社会劳动力的同时，也能产生相应的经济效益，成为一个新的经济增长点。发展家庭服务业

则成为当前现实条件下的一个选择。推动家庭服务业发展已经得到了国家层面的高度重视,在《中华人民共和国国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》中就着重强调,要“鼓励发展家庭服务业”“形成多层次、多形式的家庭服务市场和经营机构”。在此政策方针的引导下,各级政府和行政部门也开始探索家庭服务业发展的方向,遵循产业经济发展的客观规律,通过制定相关的方针、政策、规范和措施等来着力增强家庭服务业发展的内生动力,努力构建优化结构、提升层次、拓宽领域、创新业态、增强活力,努力构建布局合理、功能明确、配套完善、特色鲜明的家庭服务业发展体系,使家庭服务业开始作为现代服务业的重要部分,在国民经济中占有重要地位。

2010年9月1日,国务院常务会议研究部署了发展家庭服务业的政策措施,并指出发展以家庭为服务对象、向家庭提供劳务、满足家庭生活需求的家庭服务业对增加就业、改善民生、扩大内需、调整产业结构具有重要作用。家庭服务业发展中必须坚持市场运作与政府引导相结合,政策扶持与规范管理相结合,促进就业与维护权益相结合,推进家庭服务业向市场化、产业化、社会化转变,逐步建立比较健全的惠及城乡居民多种形式的家庭服务体系。为此,需要从五个方面入手:①从我国实际情况出发,重点发展家政服务、社区服务、养老服务和病患陪护,鼓励各种资本投资创办家庭服务企业,培育家庭服务市场。②完善行业自律机制,规范服务行为,加强市场监管。③完善公共就业服务体系,为家庭服务从业人员免费提供职业指导和职业介绍服务。④规范家政服务机构、家庭和家政服务员之间的权利义务关系。⑤加大财税等政策扶持力度。这种国家层面的政策引导,为今后家庭服务业的发展指明了发展方向,并在一些方面明确了切实有效的政策措施。

随后,国务院相关部门建立了部际联席会议来制定相关的政策文件,扶持家庭服务业的快速、跨越式发展。按照发展家庭服务业促进就业部际联席会议的部署,在国家层面也开始组织各地区开展了多次“千户百强家庭服务企业(单位)创建活动”,力图通过推动1000户以上的中小企业做专做精,扶持100家有实力的企业做大做强的措施以形成一批举足轻重、有号召力的龙头企业,成为家庭服务行业发展的重要支撑和中坚力量,在创造社会财富、

增加财政税收、吸纳就业人口、活跃市场经济、方便人民生活等方面发挥越来越大的作用。与此同时，在各级政府的支持和先行地区的带动下，许多地方也开始形成地方性家庭服务业协会，在引导行业自律、加强专业培训、促进行业发展方式转变方面，开始发挥重要作用。例如，北京、福建等地都成立了地方家庭服务业协会。

家庭服务业的发展对提高服务业比重、促进经济结构调整、扩大内需、增加就业和改善民生具有十分重要的意义。如今的家庭服务业在一些大中城市已经取得了较快的发展，服务领域也在不断丰富和扩展，服务分工更加细化，服务企业日益规模化，服务内容逐渐呈现出多业态、多样化的快速发展态势。家庭服务业与其他产业最大的区别在于直接面向家庭，与人们的日常生活息息相关，且直接决定着社会生活水平的发展。随着城市社会的不断发展，居民在日常生活中对家庭服务的需求进一步增加，服务内容涉及家庭保洁、烹饪、护理、医疗、母婴服务、养老服务等方方面面，与居民的日常生活密切相关。

然而不可忽视的是，在家庭服务业的实践活动中，还存在企业组织化、规模化和现代化程度不高，总体上仍处于“小、散、弱”的状况；社会认识存在偏见，愿意从事相关服务的从业人数依然较少；家庭服务企业的经营战略趋同，服务同质化程度较高，恶性市场竞争现象较为严重，市场道德缺失，欺诈现象时有发生；具有高端附加值的相关服务项目相对缺乏，业务结构有待优化，人员素质和服务技能需要尽快提升，服务规范化水平也有待提升；实体企业的线下运营和平台企业的线上运营无法实现有效的衔接等一系列的问题，都导致整个产业的发展还存在壁垒和瓶颈。为此，急需家庭服务业尽快“破题”，解决发展中存在的现实问题。“破题”的关键在于创新，而创新又是存在多方面的，其中既有国家层面体制机制的不断变革来创造发展环境，也有产业层面的规范、自律等来形成良好的市场机制，同时还有企业层面的制度建设、业态形式等不断创新来提升价值增值等。因此，家庭服务业需要在完善国家政策制度体系的基础上，进一步立足自身潜在的优势和资源进行创新突破，如此才能培育一批管理规范、运作良好、示范性强的家庭服务企业。

业,培训一批高素质、优服务的从业人员,在根本上转变行业发展方式,构建出良好的行业经营秩序,这对整个产业的持续健康发展具有十分重要的现实意义。

二、研究问题的提出

家庭服务业的持续、健康成长的关键在于创新,这涉及不同层面的相关因素的影响。例如,在宏观的国家层面,需要明确家庭服务业企业的对口管理机构,制定相应的政策、规范和制度,形成具有实效的体制机制,并采取切实有效的实施措施等才能促进家庭服务业的发展;在中观的产业层面,需要对家庭服务业的行业结构、规范、管理模式进行认识,结合行业特点推动业态模式变革,才能促进产业结构优化,实现行业的规范化发展;在微观的企业层面,需要进一步推动企业在市场开发、管理提升、价值挖掘等方面的全方位变革,才能使企业获得持续的生命力。因此,关于家庭服务业创新的分析和认识需要从国家、产业和企业三个层面展开。

(1) 探讨在政府引导和市场主导的运作模式下,如何形成良好的管理机制和相关扶持保障政策体系来推动家庭服务业发展。

家庭服务业的发展离不开国家部门、各级地方政府的相关政策的引导和促进。在《国务院关于加强发展服务业的若干意见》(国发〔2007〕7号)中也提出,到2015年建立完善发展家庭服务业的政策体系和监管措施,到2020年建立健全能够基本满足家庭的服务需求城乡居民的家庭服务体系。虽然国家层面、政府部门,以及各地方对家庭服务业的战略发展、服务管理、就业促进、教育培训等方面已经出台了一系列的政策和措施,但由于市场上对家庭服务的供求不平衡,对家庭服务业的监管力度不够,加上家庭服务业的市场运作中涉及管理与协调家庭服务业有序发展的作用机制还不健全,在一定程度上都会影响家庭服务业难以获得快速、跨越式发展。例如,国家层面已

经建立了由人力资源社会保障部牵头，有关部门单位参加的发展家庭服务业促进就业部际联席会议制度，组织和研究发展家庭服务业促进就业的重大问题，推动制定和完善相关政策法规、规划计划和措施。然而涉及家庭服务业的相关管理机构还存在管理职能不明确，管理权限叠加等问题，使其在政策出台时难以形成协同效应。在今后的家庭服务业发展中，相关的联席会议成员单位如何按照各自职责，认真贯彻落实国家关于发展家庭服务业促进就业的各项政策措施，做好统筹协调来促进政策制定和执行工作的落实，都是需要进一步认识的关键问题。

(2) 探讨家庭服务业的市场运营情况，针对当前的产业结构、行业规制、管理模式与经营范围等方面进行分析，分析今后家庭服务业的创新的方向和内容。

目前，家庭服务业已经进入快速发展阶段，然而由于过低的行业进入门槛、缺乏行业规制条例等，导致大量低质、劣质的服务机构充斥市场，在很大程度上造成了家庭服务业处于无序竞争状态，导致家庭服务市场长期存在良莠不齐、市场秩序混乱的局面。由于行业结构不协调，以及未能建立合理的准入机制，即便有家庭服务企业合法经营，也往往由于市场环境恶劣无法在竞争中长期生存，出现“劣币驱逐良币”的情况，使整个家庭服务业发展很不稳定、很不健康，影响了家庭服务业的有序发展。在促进家庭服务业发展方面，需要通过政府和市场两个方面的共同调节和相互补充，才能加强对家庭服务业的规范管理，创造出良好的市场环境和行业秩序，完善家庭服务业的规范体系，推动家庭服务社会资源的优化配置，进而实现在社会公共利益上的均衡。这种规范管理不仅来自政府层面的规制，还来自行业自律。随着“互联网+”在新经济时代的重要性逐渐凸显，行业中的大部分家庭服务企业依然属于中介性质，未能实现线上和线下的有效衔接。因此，需要进一步认识家庭服务业的产业结构、规制情况以及整个行业的管理体系，完善制度和监督管理等，如此才能进一步优化发展环境，在规范家庭服务市场秩序上有新突破，推动家庭服务行业开展规范化建设，形成多层次、多形式共同发展的家庭服务市场和经营机构，从而不断探索行业有序发展的有效途径。