

全省妇联系统建设“坚强阵地”和“温暖之家”

调研成果**汇编**
2011
HEILONGJIANGSHENGFUNULIANHEHUI
黑龙江省妇女联合会

全省妇联系统建设“坚强阵地”
和“温暖之家”

调研成果汇编

黑龙江省妇女联合会

2012 年 1 月

前 言

为了认真贯彻落实胡锦涛总书记在纪念“三八”国际劳动妇女节 100 周年大会上重要讲话精神，全省妇联系统从 2010 年下半年开始，开展了建设“坚强阵地”和“温暖之家”专题学习调研活动。各级妇联组织高度重视，积极参与，把专题学习调研活动作为提升妇联干部自身素质和推进妇女工作创新发展的重要途径，全省形成调研报告 400 余篇，在各市（地）妇联推荐的 131 篇调研报告中，评选出 24 篇。现汇编成册，供同志们学习借鉴。

黑龙江省妇女联合会

2012 年 1 月

目 录

一 等 奖

关于加快培育家政服务产业的思考和建议

..... 哈尔滨市政府研究室 哈尔滨市妇联(1)

二 等 奖

关于高层次女性人才状况的调研报告

..... 牡丹江市妇联(17)

关于基层妇联组织建设情况的调查报告

..... 哈尔滨市妇联(30)

关于城镇妇女创业带动就业工作情况的调研报告

..... 大庆市妇联(50)

三 等 奖

关于妇联组织参与社会管理及创新的调查与思考

..... 齐齐哈尔市妇联(62)

关于建立“姐妹港湾——妇女维权服务站”情况的调研报告

..... 伊春市妇联(78)

关于农村留守妇女儿童权益保护状况的调查报告

..... 牡丹江市妇联(87)

关于巾帼专业合作社发展情况的调研报告

..... 佳木斯市妇联(97)

突出“联、家、实、新”夯实和壮大基层组织基础

——关于强化基层妇联组织建设情况的调研报告

..... 鸡西市妇联(107)

关于妇女儿童发展规划实施情况的调查报告

..... 七台河市妇联(114)

关于提高村妇代会主任报酬情况的调查报告

..... 绥化市妇联(131)

关于农村女性进“两委”情况的调研报告

..... 大兴安岭地区加格达奇区妇联(137)

关于社区流动人口管理服务情况的调查报告

..... 伊春市友好区妇联(143)

关于城镇街区妇女就业创业情况的调查报告

..... 大庆市让胡路区乘风街道妇联(149)

佳 作 奖

关于进城务工妇女创业成才情况的调查报告

..... 哈尔滨市妇联(156)

关于未成年人家庭心理健康教育状况的调查报告

..... 齐齐哈尔市妇联(168)

关于农村妇女良好习惯养成的调查报告

..... 大庆市妇联(177)

关于落实妇联工作阵地、经费和岗位情况的调研

..... 佳木斯市妇联(185)

把握精神实质 找准工作定位 注重基础创建

——关于建设“坚强阵地”和“温暖之家”的调研报告

..... 双鸭山市妇联(194)

注重引导 强化服务 夯实基础

——关于围绕中心建设“坚强阵地”和“温暖之家”的探索与实践

..... 黑河市妇联(202)

小项目串起大服务

——关于社区妇女服务情况的调查报告

..... 齐齐哈尔市建华区妇联(211)

关于探寻“居室经济”项目的调研报告

..... 伊春市汤旺河区妇联(219)

关于妇联组织在参与社区管理中发挥服务优势作用的调研

..... 肇东市妇联(225)

关于加强和改进城镇妇女群众工作的调研与思考

..... 绥滨县绥滨镇妇联(235)

关于加快培育家政服务产业的思考和建议

哈尔滨市政府研究室、哈尔滨市妇联

为全面贯彻落实胡锦涛总书记在纪念“三八”国际劳动妇女节 100 周年大会上的讲话精神和省妇联《关于在全省妇联组织中深入开展建设“坚强阵地”和“温暖之家”专题学习调研活动的通知》要求,进一步探索妇联组织在参与加强和创新社会管理中的有效途径,哈尔滨市妇联以家政服务业为切入点,与市政府研究室就这一课题开展了历时四个多月的联合调研,通过基层走访、召开座谈会、发放调查问卷等多种形式,形成了关于加快培育我市家政服务产业的思考和建议。

一、我市家政服务业发展的基本状况

我市家政服务业发端于 20 世纪 80 年代中期,经历了起步阶段和发展阶段,从传统的单一提供“保姆”服务成长为覆盖家庭生活需求各领域的新兴产业。

(一)家政服务机构状况

随着家政服务业市场的不断扩大,各级政府、社会团体、企业和个人纷纷涉足家政服务行业,相继成立性质不同、规模

不等的家政服务机构。目前,除市妇联、工会等部门领办的公益性事业单位性质的家政机构外,我市在工商部门注册的家政服务机构已达 112 家。其中专门从事家政服务的有 25 家,其他 87 家均含有房屋中介、保洁、礼仪服务等多种经营项目。这些机构中属于全民所有制、集体所有制的机构为 10 家左右,其他均为民营机构。

1、以“妇联家政”为代表的由政府、社会团体领办的家政服务机构仍在领军行业发展。目前,我市由政府、社会团体领办的家政服务机构主要有市家政服务中心、市总工会职业介绍中心家政部、市民政局社区服务中心和市妇女培训学校家政服务中心以及各级政府成立的社区服务中心等,这些机构因其具有一定的政府背景,而受到社会广泛信赖和认可。其中,作为在我市成立最早(1985 年),从业时间最长(27 年)、社会影响最大的哈尔滨市妇联家政服务中心,已形成拥有“妇联家政”品牌,万余名家政服务员队伍,全市唯一一家政府批编的准公益、综合性家政服务机构。2008 年,该中心牵头成立了哈尔滨市家庭服务业协会,在哈尔滨家政服务行业发挥了龙头作用,并带动政府、社会团体领办的家政服务机构领军家政服务业健康发展。

2、以“报达家政”为代表的由企业领办的家政服务机构日益崛起。近年来,国有、民营等企业纷纷进军家政服务业并迅

速发展，其中最具代表性的是哈报集团创办的报达家政和民营企业创办的顶顶家政公司、邦尼家政等。如报达家政已拥有16个加盟店，近万名服务员，被中国家庭服务业协会评价为直管经营型的典范企业。这类机构80年代开业只有2家，90年代开业的有10家，近两年已发展到40家，呈现出加速增长的态势。

3、以个体网点为主的家政服务机构发展方兴未艾。家政服务业日益增长的社会需求和行业发展的巨大空间，以及开办的低成本和入业的低门槛，吸引了大批个体人员创办家政服务中介机构。这些机构遍布城市大街小巷，数量处于每年新建一批、也倒闭一批的潮起潮落变化之中，其总的特点是营业面积小、注册资金少、固定资产少、营业利润少的“一小三少”。其中，大多数营业面积在30—40平米，固定资产在5万元以下，年利润在10万元以下。这些机构在我市家政服务发展中发挥了一定的补充作用。

(二)家政从业人员状况

目前，我市家政从业人员的总体特征是，整体素质普遍不高，专业人员少之又少，且流动性较大，全市相对稳定的从业人员数量大约为4万人左右。

1、从业人员呈现出“三多”特点。调查数据显示：从人员构成看，下岗失业和进城务工妇女居多。原为下岗和无业妇女的

占 63.7%,进城务工妇女为 21.7%,其他仅为 14.6%。从受教育程度看,学历偏低的居多。具有初中及以下文化程度为 49.9%,高中文化程度的为 37.3%,高中以上文化程度仅为 12.8%。从年龄结构看,“高龄”人员居多。从业人员 40 岁以上为 72.2%,29—39 岁为 20.2%,28 岁以下仅为 7.6%。

2、从业人员基本权益在一定程度上能够得到保障。调查数据显示:从工资上看,绝大多数从业人员能够及时得到工资,且体工资水平已达到全市职工平均工资水平。从业人员工资兑现情况良好,92.1%人员能够及时得到工资,仅有 7.9%的人员曾经被拖欠过工资。住家服务员平均工资达 1500 元,计时工月平均工资达 3000 元(每小时 15-18 元),护理病人的家政服务员平均工资 2000 元;月嫂平均工资已达 4000 元以上。从用工协议签订上看,在妇联家政、报达家政等大型家政服务机构中,绝大多从业人员与用户签订了相对正规的用工协议。

3、从业人员从业心态良好渐趋理性。随着不被看重的家政服务业日渐被社会接受,越来越多的从业人员的从业心态变得更加平稳。调查数据显示:大多数从业人员、家人及其用户对家政服务的满意支持度较高,分别达到了 84.7%,63.7%,85.5%;从业人员渴望得到较为稳定的社会保障,最希望得解决的问题是社会保险 53.8%和签订劳动合同 39.9%。同时,入业的低门槛使从业人员在这一行业就业较为容易,72.4%的人

1-5 天之内就能找到工作。

(三)家政服务消费者状况

目前,我市家政服务的社会需求处于上升趋势,有用工需求的家庭不断增加,需要的服务项目逐渐增多,对服务质量的要求不断提高。

1、消费者对行业项目需求日趋多元化。消费者对家政服务项目需求已由初期的住家煮饭、清洁、照顾老人和孩子等简单项目发展为卫生保洁、医护、陪护老人、料理家务等,家庭理财、社区娱乐安排等高端服务需求也日现端倪。调查数据显示:消费者服务项目需求前三位分别为:照顾老人、病人的占 50%,计时服务的占 30%,月嫂和照看孩子的占 20%。

2、消费者主体是中低收入的百姓和三口之家。调查数据显示:从消费群体看,消费者主要为普通机关干部、企事业单位职工、个体私营业者等,占总数的 60%左右;从家庭收入情况看,中等收入家庭已成为消费主要群体,家庭月收入 7000 元以下的占到 86.2%;从家庭结构看,两代人以下家庭占 75.2%,3 口人家庭占 57.7%。

3、消费者最关心的是服务质量与价格。调查数据显示:消费者最关心的问题中,服务质量名列第一,占调查的 38.9%,价格统一位列第二,占 34.7%。同时,消费者更希望在正规家政机构中聘到服务员,占总数的 70%;希望聘请优秀服务员和老服

务员,占总数的 68.3%。在聘用意愿上,消费者对受过专业培训的星级和优秀服务员更为青睐。

三、家政服务业的重要地位和作用

(一) 家政服务业是拉动消费的重要手段和促进产业结构调整的有效途径

家政服务业是服务业中一个规模较大并极具发展潜力的重要领域。促进家政服务业的发展,对于增加就业、服务民生、调整产业结构、构建和谐社会具有十分重要的意义。

1、大力发展家政服务有利于拉动消费扩大内需。家政服务业蕴藏着巨大的发展空间和市场潜力。据不完全统计,目前我市市区(除呼兰、阿城区外)有 122 万户家庭,不考虑意愿因素,如果全市 30%的家庭每年拿出 1000 元用于家政服务消费,那么这笔费用就达 36600 万元。随着经济收入的增长,市场的消费需求会更大。虽然家政服务业目前在全市国民生产总值中占有的比例不大,但使用家政服务可使市民节省下时间去消费其他,从而拉动教育、旅游、休闲等领域的消费,使 GDP 大幅增长。

2、大力发展家政服务业有利于促进产业结构调整 and 转变经济发展方式。发展家政服务业付出的资源环境代价小,获得的经济社会效益高。大力发展家政服务业,对于提高服务业增

长在整个经济增长中的贡献率和服务业增加值在国民经济中的比重，从而拉动第三产业经济的增长和增强整体国民经济水平具有十分重要的意义。因此，发展家政服务业正在成为产业结构优化升级的主要方向和转变经济发展方式的重要标志。

3、大力发展家政服务业有利于促进城镇化进程。服务业的繁荣，有利于增强城市的服务功能、集聚水平和辐射能力，是提高城市化水平的重要力量。家政服务业作为现代服务业的涌现出的新业态，其所呈现出前所未有的发展潜力和发展活力；也必将在促进城镇化进程中日益发挥出更加重要的作用。

（二）家政服务是吸纳就业的重要渠道和维持社会稳定的“稳压器”

家政服务行业服务价值高，就业容量大，对于开发就业岗位特别是解决妇女就业、缓解就业压力、促进社会和谐稳定具有非常积极的作用。

1、发展家政服务业可以创造大量的就业机会和就业岗位。生活水平的提高使许多家庭具备了接受社会提供家政服务的条件，而且对家政服务业表现出强大的需求。据了解，家政服务业是目前为数不多的没有被内资和外资整合过的行业之一，从事这一行业的人数还不到需求人数的 30%，还可以吸纳大量的劳动力。

2、发展家政服务可以解决弱势群体的就业问题。家政服务业的职业准入门槛较低,对从业人员的准入学历、工作经历和专业技能要求不高,能够吸纳大量的下岗失业妇女、进城务工妇女。发展家政服务不仅能增加低收入家庭的经济收入,体现政府对弱势群体的关注,还能够吸引农村富余劳动力在城市就业,解决农二代问题,这对于促进社会稳定、实现城乡和谐具有积极的意义。

3、发展家政服务可以在一定程度上缓解大学生就业难问题。家政服务业正在由劳务型向知识型、技能型转变,家政服务的社会需求也呈现出多元化和高层次的趋势,无论是对家政服务管理人员还是从业人员都提出了高技能、高学历、高素质的要求,这就为大专院校毕业生提供了新的就业领域。而家政服务正在向职业化方向发展的趋势,为大学生在这一领域实现就业提供了可能。

(三) 家政服务业是改善民生和提升人民生活质量的迫切需要和必要保障

家政服务业不仅能够提供家务劳动的服务、减轻家务劳动的压力,还能提升家庭生活的品质,成为服务民生的重要手段。

1、发展家政服务是满足人口老龄化服务需求的迫切需要。目前,我市有 65 岁以上人口已达 85.5 万人,占总人口的

8.04%。这意味着我市已经进入老龄化社会。这是最需要社会、家庭和他人照顾的群体，而独生子女家庭无力承担起赡养照顾四位或更多老人的重任。因此通过发展家政服务来解决照顾老人和居家养老已成为城市家庭的必然选择和现实需要。

2、发展家政服务是满足家庭小型化服务需求的现实需要。我市家庭以二口之家和三口之间的小型化家庭为主。家庭成员从事日常劳务和学习工作的压力越来越大，迫切需要有人帮助料理家务、管理家庭，解除后顾之忧，对社会上专业家政服务的需求也会越来越大。因此，发展家政服务有利于帮助人们缓解家务劳动压力，将更多的精力投放到学习工作之中，为社会做更多的贡献。

3、发展家政服务是满足个人和家庭提升生活品质服务需求的内在需要。家政服务的服务内容涉及人们生活的方方面面，与人们的生活息息相关。人们注重生活品质的追求，希望能够通过家务劳动社会化来摆脱繁杂的家务劳动，有更多的闲暇时间去享受生活。发展家政服务为人们提高生活品质提供了极大的便利和可能，也是人们注重生活品质的必然要求。

三、存在问题

近年来，我市家政服务业有了迅速发展，但由于行业发展时间短、社会对行业认识不足、政府支持力度不够，因而在行

业发展规范化、职业化、制度化、市场化等方面出现了诸多问题。

(一)行业管理缺位,政策支持不够,家政服务业处于无序发展状态

目前,我市尚未形成家政服务业的统一管理体系,相关法律法规尚不健全,对行业的规范指导、协调服务仍有待进一步加强。

1、家政服务行业管理的合力尚未形成。由于我市牵头管理行业的联席会议制度去年刚刚成立,各成员单位承担的管理职能初步形成,整体工作处于起步探索阶段,应有的制度法规尚不健全,已有的工作措施尚未落实到位,因管理缺位导致的组织化程度偏低、市场混乱、管理无序等问题依然存在。

2、家政服务行业缺乏规范管理的问题依然突出。一是市场监管力度不够。我市尚未制定家政服务机构资质规范,不到位的市场日常监管和偏低的准入门槛,致使家政服务机构良莠不齐。目前,我市家政服务机构主要有三类,一类是在人事、工商等部门正规注册机构,第二类是在民政部门登记的机构,还有大部分(占60%)是根本不具备法定资质、非法经营的黑机构。机构发展的不平衡和大量非法机构的存在扰乱了市场秩序。二是行业服务标准不统一。我市尚未出台家政服务标准,对服务价格、服务质量、服务员技能鉴定、服务监督等方面缺少统一的政策规定,致使整个行业处于服务质量参差不齐、服务价格高低不等的混乱状态。

(二)社会保障不足,有效合同缺失,家政服务从业人员整体处于弱势地位

目前,我市从业人员的权益保障机制尚未建立,大多数人的劳动权益和社会保障权益难以得到有效保障。

1、社会保障力度不足。行业的非正规性和经营的微利性,使家服机构不愿也无力为从业人员缴纳保险费用,所以从业人员无法享有各项社会保险。调查数据显示,几乎没有任何从业人员得到过家服机构提供的“三险一金”,仅有 28.7%的从业人员享有意外保险和意外商业险,22.8%的没有任何保险。

2、劳动合同签订不规范。我市没有统一正规的家政服务劳动合同,大多数中小机构甚至根本不与从业人员签订合同,即使是妇联家政、报达家政等相对正规的机构与从业人员签订的也仅仅是各自制定的协议式内部合同,这些合同缺少对机构、从业人员和用户三方“责、权、利”的明确规定,一旦出现纠纷,三方权益都无法得到有效保障。

(三)队伍不稳定,培训不足,家政服务发展前景堪忧

我市现有从业人员队伍和技能状况难以满足市场需求,日益凸显的“人工荒”、流动性和技能差等问题制约了行业的长远发展。

1、人员不足,从业队伍稳定性差。一是“人工荒”现象严重。目前,我市从业人员的主力军是 50 岁左右的“奶奶军”,随