

2015 年家政服务行业发展报告

一、家政服务业发展基本状况

(一) 行业规模分析

1. 企业数量

根据商务部商贸服务典型企业统计数据测算，2015 年，全国家政服务企业 64 万家，同比增长 6.7%。其中，规模以上企业为 14 万家，与上年基本持平，占企业总数的 21.9%，规模以下企业 50 万家，同比增长 8.7%。

表 1 家政服务企业数量情况

单位：万家

	2014年	2015年
企业总数	60	64
规模以上企业	14	14
规模以下企业	46	50

数据来源：根据商务部商贸服务典型企业统计数据测算

2. 从业人数

据测算，2015 年，全国家政服务业从业人员 2326 万人，同比增长 14.4%，比第三产业就业人数增幅高 9.7 个百分点，比全社会就业人数增幅高 14 个百分点。从人员结构看，规模以上家政服务企业从业人数 976 万人，同比增长 15.1%；规模以下家政服务企业从业人数 1350 万人，同比增长 13.8%。

表 2 家政服务业从业人数情况

单位：万人

	2014年	2015年	增幅
行业从业人数	2034	2326	14.4%
规模以上企业从业人数	848	976	15.1%
规模以下企业从业人数	1186	1350	13.8%

数据来源：根据商务部商贸服务典型企业统计数据测算

3. 营业收入

据测算，2015年，全国家政服务企业营业收入2776亿元，同比增长20.5%。其中，规模以上企业营业收入增长24%，达到1512亿元，占全国家政服务企业营业收入的比例为66.5%，同比提高13.6个百分点，规模以下企业营业收入增长16.5%，占全国家政服务企业营业收入的比例为45.5%，同比下降1.6个百分点。

表 3 家政服务业营业收入情况

单位：亿元

	2014年	2015年	增幅
行业营业收入	2304	2776	20.5%
规模以上企业营业收入	1219	1512	24%
规模以上企业营业收入占比	52.9%	66.5%	13.6%
规模以下企业营业收入	1085	1264	16.5%
规模以下企业营业收入占比	47.1%	45.5%	-1.6%

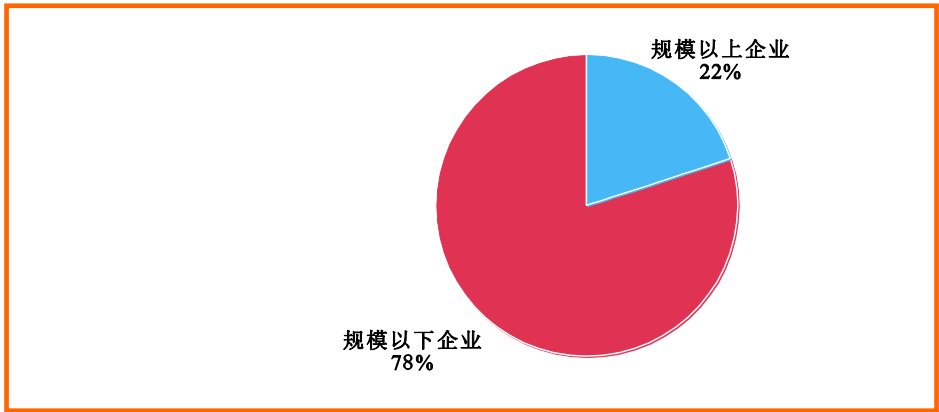
数据来源：根据商务部商贸服务典型企业统计数据测算

(二) 行业结构分析

1. 规模化程度

从企业数量看，规模以下企业仍占家政服务企业总数的78%，是规模以上企业数量的3.5倍。表明家政服务业中经营主体仍以小型企业为主，行业规模化程度仍然不高。

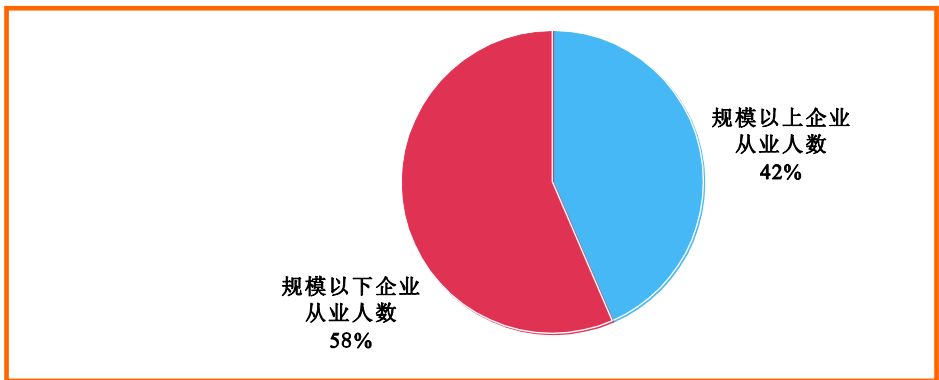
图 1 分规模企业数统计情况



数据来源：根据商务部商贸服务典型企业统计数据测算

从从业人员看，规模以上家政服务企业从业人数占比 42%，规模以下家政服务企业从业人数占比 58%。规模以下企业仍是家政服务业吸收就业的主要力量，但规模以上企业吸纳就业能力进一步提升。

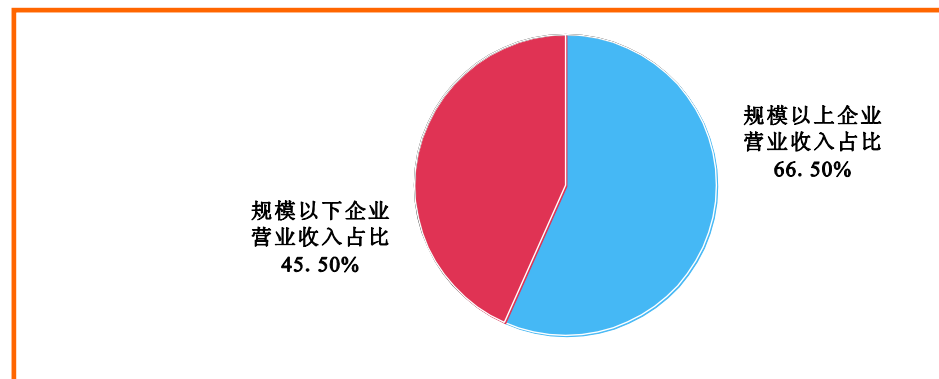
图 2 分规模从业人数情况



数据来源：根据商务部商贸服务典型企业统计数据测算

从营业收入看，规模以上企业营业收入占家政服务行业的比例超过 60%，增幅比规模以下企业高 7.5 个百分点，规模以上企业人均营业收入比规模以下企业人均营业收入高 66%。规模以上企业比规模以下企业有更强的经营能力。

图 3 分规模营业收入情况



数据来源：根据商务部商贸服务典型企业统计数据测算

2. 业态结构

家政服务业经营业态可以划分为母婴护理、养老看护、小时工及其他四类。据测算，2015年家政服务业营业收入中，母婴护理占比30.5%，养老看护占比17.7%，小时工占比25.4%，其他26.4%。与2014年相比，母婴护理营业收入占比与上年持平，养老看护营业收入占比下降1.7个百分点，小时工营业收入占比下降1.6个百分点，其他类收入占比提高3.3个百分点。

表4 家政服务分业态营业收入情况

单位：亿元，%

	2014年	2015年	占比	增幅
行业营业收入	2304	2776	-	20.5%
母婴护理	703	847	30.5	20.5%
养老看护	447	491	17.7	9.8%
小时工	622	705	25.4	13.3%
其他	532	733	26.4	37.8%

数据来源：根据商务部商贸服务典型企业统计数据测算

(三) 行业效益分析

1. 资产规模

根据典型企业数据测算，2015年，全国家政服务企业总资产2891亿元，同比增长5.9%。规模以上企业总资产1923亿元，同比增长5.0%，规模以下企业总资产968亿元，同比增长7.8%。

表5 家政服务企业资产情况

单位：亿元

	2014年	2015年	增幅
企业总资产	2730	2891	5.9%
规模以上企业总资产	1832	1923	5.0%
规模以下企业总资产	898	968	7.8%

数据来源：根据商务部商贸服务典型企业统计数据测算

2. 盈利能力

据测算，2015年，家政服务业利润总额194亿元，同比增长11.9%，与上年基本持平，利润率¹为7.4%，同比下降0.1个百分点；家政服务企业平均收入费用率²为22%，同比下降

¹ 利润率=利润总额除以营业收入

² 收入费用率=(管理费用+营业费用+财务费用)/收入

4.2 个百分点。

表 6 家政服务企业利润情况

单位：亿元

	2014年	2015年	增幅
利润总额	173	194	11.9%
利润率	7.5%	7.4%	下降0.1个百分点

数据来源：根据商务部商贸服务典型企业统计数据测算

3. 运行效率

家政服务业人效指标稳步提高。据测算，2015 年，家政服务业人均营业收入为 1.2 万元，同比增长 12.1%。规模以上家政服务企业人均创造收益 1.5 万元，同比提高 4.2%；规模以下家政服务企业人均创造收益 0.9 万元，与上年基本持平。规模以上企业人均创造收益较规模以下企业高 0.6 万元，规模以上企业运行效率显著优于规模以下企业。

表 7 家政服务企业运行效率情况

单位：万元

	2014年	2015年	增幅
人均营业收入	1.07	1.2	12.1%
规模以上企业人均营业收入	1.44	1.5	4.2%
规模以下企业人均营业收入	0.91	0.9	-1.1%

数据来源：根据商务部商贸服务典型企业统计数据测算

(四) 行业现代化程度

1. 电子商务

以 O2O 模式为代表的家政服务正在蓬勃发展。通过与互联网、通信技术结合，家政服务在业务销售、信息匹配、客户管理、市场营销、服务管控等方面实现效率提升、成本下降和质量改善。目前，部分家政 O2O 使用频率高达 14.6%-19.1%，广受消费者欢迎。同时，家政 O2O 公众服务平台也成为一些地方增加家政服务市场有效供给的手段，如长沙市家庭服务业协会推出家政 O2O 公众服务平台——“优家网”及“优家到家”微信公众号，为企业、服务员和消费者架起供需对接的“桥梁”。

2. 连锁经营

连锁经营是家政服务行业发展较快的经营模式之一，连锁经营有利于提高企业运行效率和组织化程度，对于提高企业竞争力具有重要意义。根据典型企业数据测算，2015 年，连锁家政服务企业数与上年基本持平，为 13 万家，占家政服务企业总数的 20.3%。连锁家政服务营业收入 1387 亿元，占家政服务业营业总收入的比例为 52.7%，同比下降 6.9 个

百分点。

表 8 连锁家政服务企业运行情况

	2014年	2015年	增幅
连锁家政服务企业（万个）	13	13	-
连锁企业营业收入（亿元）	1373	1387	1.0%

数据来源：根据商务部流通服务业典型企业统计数据测算

（五）行业贡献度分析

1. 国内需求贡献

随着人民生活水平的不断提高，服务消费正在成为新的消费增长点。家政服务是居民生活服务的重要组成部分，家政服务业的快速发展，不仅对于拉动居民消费、扩大内需、促进经济稳中向好发展具有重要意义，更对我国转变经济发展方式作用巨大。据测算，2015年，家政服务业实现增加值 1946 亿元，同比增长 16.5%，占第三产业增加值的比重为 0.6%，增幅较服务业增加值高 8.2 个百分点。

2. 税收贡献

近年来，家政服务业纳税总额始终处于持续增长态势，据测算，2015年，家政服务业应付税金 87 亿元，同比增长 13.4%，占营业收入的 3.1%，同比下降 0.2 个百分点。虽然国家加大对家政服务业的支持力度，不断减税降负，但家政服务业的快速发展，对国家财政收入贡献度仍在不断提高。

3. 就业贡献

家政服务业作为劳动密集型行业，在解决社会就业方面发挥了巨大作用。据测算，2015年，家政服务业就业人数 2326 万人，占全社会就业总人数的 3%。

二、家政服务行业发展基本情况分析

（一）贯彻落实国家重大政策的情况

近年来，为推动和促进家政服务行业更好更快发展，围绕党的十八届五中全会、中央经济工作会议以及《国务院办公厅关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》（国办发〔2015〕85号）等会议和文件的精神，各相关部门先后采取政策措施，促进家政服务业规范化、职业化发展。各地政府及商务主管部门、行业组织和企业在发展家政服务业过程中，积极创新运作模式，拓展服务内涵，探索出不少成功经验。

一是重视程度不断提高。一些地区把发展家政服务业作为满足居民生活需要、提高人民生活质量、增加社会就业、构建和谐社会的重要举措来抓。山东省印发了《山东省家政服务业转型升级实施方案》（鲁政办字〔2015〕126号），明确从人员培训、信息平台建设、标准化建设、权益保障、服务示范等方面推动行业转型升级。福建省出台《家政服务业补短板实施方案》（闽政办〔2016〕40号），提出从培育企业、打造示范站、促进线上线下融合、

推动标准化建设、加强诚信建设等方面提升行业发展水平。

二是出台扶持政策。针对家政服务业的微利性和公益性特点，一些城市在资金和政策上给予必要的支持。山东省设立商务发展引导基金，对家政服务项目予以支持。陕西省出台了加快家庭服务业发展的指导意见，减免行政事业性收费，按机关用电价格收取电费，按居民用气标准收取煤气费，比照中小企业信贷政策给予家政服务企业贷款支持；西安市出台扶持家庭服务业发展的若干政策措施，对家政服务企业安置下岗失业人员实施税收减免等优惠政策，对家政服务企业发展、家政服务培训及家政服务业标准制定和网络建设等给予资金支持。

三是搭建公共服务平台。部分商务主管部门支持本地行业组织建设公益性家政服务信息平台，整合本地家政企业资源，无偿为市民、企业提供家政信息服务。同时，依托信息平台对加盟企业进行资质审查、服务监督和信用评级，推动了本地行业规范化发展。

（二）各地推动行业发展的情况分析

1. 上海建立家政服务从业人员“注册登记”制

自 2013 年始，上海市将灵活就业人员管理和家政行业管理相结合，实施“建立家政服务员登记注册制度”和“创建上海市示范性家政服务站”实事项目。通过几年的推进，上海市家政服务业正朝着企业规范化、从业人员职业化、家政管理信息化的方向发展。

上海家政服务员注册制是在以灵活就业为主要形式的家政服务业，按照自愿原则，政府通过引导措施，鼓励家政服务员定期在行业协会注册个人信息、健康信息和技能信息，从而实现对家政服务员有效管理的制度安排。在沪从事家政服务的各类人员可自行或通过家政服务机构向行业协会注册。经审核符合要求的，颁发“家政卡”。来沪人员申办灵活就业登记时，可将“家政卡”内信息作为在沪从业经历，进而申请随迁子女就学等政策。

申领家政卡简单快捷。家政服务员可在指定地点或网上在线注册，并进行年度签注。注册时应提交《登记注册表》（注册点领取）、身份证、近三个月内健康体检证明和职业技能培训证书。审核通过后，家政服务员可就近在上海农商银行网点取卡。持卡满一年后，家政服务员须持有效期内健康体检证明，以在线自助签注和注册点签注两种方式进行年度签注。对于未及时签注的家政服务员，视作自动注销家政从业信息和家政身份卡功能，但仍保留金融服务功能。

在政策保障方面，家政服务员参加人社部门家政服务技能培训享受政府补贴的，须先取得家政卡；从事家政服务灵活就业人员进行灵活就业登记的，有关行业主管部门在出具外来灵活就业人员从事家政服务证明时，以家政卡为前置条件；对家政服务企业开展评比、提供扶持发展资金的，要将企业名下的家政服务员是否全部取得家政卡纳入考核评估内容。

截至 2015 年 8 月，已建立 18 个注册站、656 个登记点，申请注册 13 万人，注册成功 11.2 万人，未通过审核 1506 人。预计 2016 年将完成 19 万家政服务员的登记注册，预计覆盖全市约三分之一的家政服务员。

2. 山东实施家政服务纠纷“仲裁制”

家政服务业是矛盾纠纷多发、消费投诉较集中的行业，且具有标的价值小、矛盾易激化

等特点，不宜由人民法院的诉讼机制处理。而商事仲裁便捷灵活、成本低廉、专业性强，与家政服务结合具有较大商业价值和社会价值。2011年，山东省家庭服务业协会将商事仲裁制度引入家政服务业，成立了山东省家庭服务业协会仲裁中心，受理仲裁标的额50万元以下的家政纠纷案件。

依据《中华人民共和国仲裁法》，山东省家庭服务业协会取得了济南市仲裁委的授权和指导，成立了家政服务仲裁中心，并与山东省消费者协会建立了工作机制，由仲裁中心承接消协所有的家政案件。仲裁中心专职3-5人，免费提供纠纷调解服务。根据法律，仲裁实行“一裁终局”制度，争议双方没有上诉或再审程序。多年来，仲裁中心多以调解为主，较少实施仲裁，业务流程如下：发生商事争议—填写投诉申请表—仲裁中心受理—双方提交相关材料—仲裁中心调解。如调解成功，双方签署和解协议；如调解不成功，仲裁中心实施仲裁或者直接诉讼。

仲裁中心在纠纷处理实践的基础上，结合消费者权益保护法，出台了《山东省家政行业消费争议处理办法》等八个服务项目的消费争议处理办法和制式合同文本，为纠纷的调解提供了制度依据，提高了纠纷调解的处理效率。

截至目前，仲裁中心累计受理纠纷案件1436起，调解成功率为99.5%。其中，纠纷主要集中于企业管理、储值消费、服务质量、协议纠纷等方面。经过几年发展，仲裁中心受到山东企业和消费者的欢迎。从企业方面看，仲裁中心大大降低了纠纷处理成本，减少了因处理不当产生的影响企业形象的事件。从消费者方面看，由第三方依据法律法规调解纠纷，是消费者较认可的纠纷处理方式，对企业具有约束力，改善了消费者在纠纷中的弱势地位。因此，遇到争议时，企业积极引导消费者向仲裁中心投诉；消费者对仲裁中心的调解也较为满意。目前，山东省行业的法律意识和风险防范能力优于全国其他地区。仲裁中心收到的投诉逐年下降，从最高峰的一年437件降至2015年的223件。

3. 福建发布家政服务业“补短板”方案

福建省家政服务业存在企业主体规模小、从业人员技能水平低、市场秩序不规范和行业自律性差等短板，不能满足日益提升的群众需求。为改善现状、补齐短板，2016年3月27日，福建省发布《家政服务业补短板实施方案》。方案提出，争取到2020年，培育5个全国知名家政服务品牌，形成1~2个竞争力和辐射带动能力强、营业额超亿元的大型龙头企业。家政服务体系比较健全，家政服务供给与需求基本平衡，从业人员数量显著增加，职业技能水平不断提高。省级家政信息平台与各类服务平台有效对接，建立起覆盖城乡的家政信息服务网络体系。未来，福建省政府将从培育家政服务龙头企业、打造示范性家政服务站、促进家政服务业线上线下融合、加大职业技能培训力度、推动家政服务标准化建设和加强行业诚信建设等方面不断加大力度、全面开展家政服务业行业工作。

4. 北京市引用国家标准对本地企业进行“评星定档”

近年来，随着人们生活水平的不断提高，北京市家政服务市场巨大的市场潜力逐渐彰显为规范市场秩序，2016年，北京家政服务协会引用国家标准对本地企业进行评星定档，以

此帮助消费者确定各家政服务机构的级别水准。北京家政服务协会对 2014 年市内获批的星级单位，开展了星级机构监督复审工作，并确定了 15 家星级机构。未来，星级评定工作还将逐步完善，将根据北京企业特点及发展现状，在国家标准基础上做出改善。

三、存在的问题及原因分析

(一) 存在问题

1. 家政服务行业供给能力不足

一是高端家政服务供给不足。目前，许多高端家政公司和涉外家政对高端家政需求大，招聘从业人员时要求从业者具有大专以上学历。尽管高素质家政员工工资高于普通家政员 30%，但仍然鲜有应聘者。因此，我国家政服务企业能提供家庭教育、家庭理财、家庭管理、家庭秘书、家庭司机、家庭美化等智家型、管家型的高端家政服务的能力不足，不能满足日益增长的消费需求。

二是旺盛时期家政服务供给不足。每到春节、农忙时节之际，许多非本地家政服务人员纷纷返乡，家政服务严重供不应求，造成价格大幅上涨。例如，2016 年 1 月春节期间，天津市家政服务人员用工缺口达 6 万人左右。

三是社区家政服务供给不足。由于家政服务和社区服务的主体和对象都是家庭，因此家政服务业应在社区加大布局力度，支持和促进社区服务建设的发展。但目前我国社区家政服务网点缺乏，从服务内容上看，家庭用品配送、家庭管家、家庭教育服务等特色需求供给少，社区家政服务企业很难与消费者形成长期合作关系，限制社区家政服务企业的发展。

2. 家政服务行业标准不健全

招收家政从业人员标准往往由企业自主决定，部分企业招收员工时并不进行必要的身份甄别、健康检查、职业培训等，潜在风险高，社会危害极大。另一方面，我国家政服务行业存在管理不规范、培训标准参差不齐、标准宣贯不到位等问题。

3. 家政服务企业集约化水平低

一是家政服务行业组织化程度低。我国家政服务企业发展基础薄弱，中小家政企业多，大型家政服务企业少，多数家政服务企业的经营模式是提供中介服务，经营方式粗放，形成规模十分困难，导致营利能力弱、抗风险能力弱，企业发展动力不足。

二是家政服务企业不注重培育品牌。在社会诚信体系尚不完善的情况下，陌生人之间的信任关系显得尤为脆弱。因此，良好的服务品牌形象是家政服务企业赢得竞争的一个重要因素。目前，我国家政服务企业缺乏长期品牌发展的战略意识，对消费者隐瞒真实信息甚至欺诈消费者现象时有发生，产生不好的社会影响，不利于提升品牌价值。

4. 家政服务企业信息化应用不足

随着电子商务的快速发展，2015 年，“互联网+家政”发展迅速。但是，目前家政企业电子商务应用还处于起步阶段，只有行业内少数企业在推行，大部分企业还仅仅限于宣传，并未有深度应用。例如，互联网对于大部分家政企业来说仅仅是一个展示服务员的窗口，属于辅助工具，而培训、面试等环节都得面对面沟通，最终消费者认同的也是家政服务员的服务，

网上平台的功能在家政服务业尚未充分开发。

5. 家政从业人员职业化滞后

一是从业意愿低。家政服务的需求巨大，行业前景好，但家政服务从业人员的职业认可度却不高，很多家政从业者只将家政服务作为积累经验和暂时找不到合适工作的一个过渡。据调查，家政服务员平均劳动稳定期在半年左右，能在同一雇主家中工作时间超过1年以上的不足20%。

二是专业化人才少。随着生活水平提高，消费者对于家政行业细分程度提高，育儿、临终关怀、保洁、膳食搭配、家庭管理等较之以往更加专业的服务需求越来越多，特别是一些高收入家庭不再满足于仅能提供简单劳动的家政服务员，而是希望家政服务员还能提供家庭理财、家教等高端服务，甚至希望他们具有一定英语水平和电脑操作技能，然而目前家政服务市场上能够胜任这些工作的人员寥寥无几，大部分家政服务员文化程度和综合素养较低，对城市生活了解少，难以达到雇主的要求。

(二) 原因分析

1. 服务消费需求增加

居民消费结构的主要变化特征之一是消费的内容由简单的物质消费为主向服务消费转变，例如2015年，我国大众餐饮、文化娱乐、休闲旅游持续升温，其中，全国餐饮收入增长11.7%，增速比上年加快2个百分点；全国电影票房收入超过440亿元，同比增长近50%；国内旅游突破40亿人次，旅游收入超过4万亿元。同时，伴随我国人口老龄化步伐加快和二孩政策全面实施，居民对家政服务业的需求达到前所未有的旺盛时期，巨大的需求造成家政服务供给相对不足，“保姆荒”等现象时有发生。

2. 服务标准难以衡量

在家政行业，每个家政服务业服务的家庭环境不同，不同消费者心中的“服务”标准也不同，因此消费者对家政服务的需求十分个性化。同时，家政服务行业提供的产品特殊，具有无形性特征，难以量化。例如，家政服务员提供的同样服务，在不同的消费者中会得到完全不同的判断。因此对标准制定者来说，家政服务标准千差万别，难以开发一套适用面广的衡量标准，制约了家政服务业标准化水平的提升。

3. 培训投入力度不足

从企业看，很多家政服务企业出于成本因素的考虑，很难在培训上增加投入。从员工看，很大一部分家政服务员担心参加培训耽误工作时间，影响收入，因此对培训持消极态度。从专业培训机构看，大多家政服务机构资金投入不足，师资力量有限，培训效果不佳，难以满足行业发展需要。从家政教育看，我国家政教育缺乏良好氛围，开设家政专业的高校数量不多。对家政服务员培训力度不足，使得家政专业人才稀缺，员工流动率高，行业发展稳定性差。

4. 家政服务认识偏差

长期以来，以家庭保姆、搬运、清洁为主的家政服务被社会认为是较为低级的工作。受

此观念的影响，家政服务尚未得到社会的普遍认同，大多数家庭对家政服务职业认可度低，不愿意自己的子女从事这一职业。从业意愿低，造成家政服务职业化发展缓慢，劳动力供给不足，严重阻碍了行业的健康发展。

5. 缺少基本法律法规

我国家政服务行业缺少国家的法律支撑，安全隐患多。例如，目前从业人员最多的中介制家政服务人员不受《劳动法》的保护，而且我国没有其他相关法律或法规来调整家政服务关系，从业人员合法权益等无从保障，职业化发展难度大。同时，从业人员社会保障、市场规范等问题尚未进行法律界定，造成家政服务行业准入门槛过低，行业组织化程度不高，不利于信息化水平提升。

四、行业趋势预测

(一) 趋势预测

1. 家政服务步入 O2O 时代

互联网和传统行业的结合是时代发展的趋势，随着电子终端设备的广泛应用和移动互联网技术的进步，家政服务步入 O2O 时代。智能终端 APP 软件可以帮助家政服务部门简化操作程序、优化人力资源、降低成本投入，使供需双方能够进行快速有效的对接。目前，传统家政企业纷纷建立自己的 O2O 平台或入驻其他专业平台，但是，由于家政行业属非标准化服务业，如何满足多样化的消费需求和管控服务人员成为家政 O2O 必须面对的问题。

2. 家政企业跨界发展

跨界发展成为家政业的新趋势。跨界包括创始人的跨界，即非家政行业从业者发觉家政行业的商机，凭借自身的资源和优势，跨界到家政行业；跨界的另一层含义是服务的跨界，越来越多的家政公司同时兼有物业公司、保安公司、搬家公司等两种以上的功能，实现了资源融合，拓宽了思路和盈利模式。家政企业通过连锁经营等现代流通方式，跨业经营、多元发展的趋势越来越明显。家政服务企业更加注重发展思路和商业模式创新，推动以家政服务为核心的资源整合，呈现出集约化、品牌化发展势头。

3. 细分服务市场服务水平提高

随着经济发展、现代信息技术的广泛应用和家庭消费能力的提升，家政服务需求日益多元化、个性化，家政服务趋向多样化、专业化。传统的简单劳务型家政服务市场如保洁、搬家、保姆等项目不断细分，知识技能型家政服务市场如育婴师、家教、护理等更加的专业化，专家管理型家政服务市场如理财、管家等服务得到快速发展。人们对家政服务的专业化要求越来越高，推动了家政服务业及其细分领域的发展。目前，与大众生活紧密相关的细分领域如搬家、月嫂、早教等，服务质量和服务人员素质逐步提高。未来随着市场需求的变化，家政服务业细分市场的服务将朝着专业化的方向发展。

4. 家政学院增多

随着家政服务业的快速发展，对高学历高素质的家政服务人员需求越来越多，家政专业人才的培养需求迫切。家政学是教育部特设专业，目前全国设有家政学本科专业的高校仅 5

所，家政学院的需求很大。家政服务学院从家政企业实际需求出发，重点培养家政服务急缺的高级服务人员和管理人员还有技术人员，使人才与家政市场的用人需求相匹配，满足家政服务行业的人才需要和储备，为家政服务企业的转型发展做好人力资源储备。一些省市将家政服务业经营管理人才和专业技术人才培养纳入省内专业技术人才中长期规划，鼓励建立家政服务人才培养基地和实习基地，从政策上鼓励家政学院的建立。

5. 行业组织管理体系逐步完善

当代的社会是一个多元化的社会，家政服务业市场的快速发展需要行业协会的支撑。家政行业协会主要的职责是制定行业内的服务水平标准化、相关的规则守则，并进行考评；提出行业发展建议，代表本行业与政府进行交涉，对于政府的决策提出意见；组织开展家政行业的技能培训、为企业交流提供平台；协调内部争议问题，协调本行业与其他外部行业之间的关系；根据政府制定的政策法规开展工作等。目前，家政服务行业协会已在多数省和主要城市设立，但体制机制有待健全。随着家政服务业市场的不断发展成熟，家政服务业行业协会的功能将越来越完善。

(二) 主要依据及影响因素分析

1. 市场因素

75、80 后一代已步入上有老下有小的阶段，作为第一代独生子女，他们的生活观念和消费观念都比较开放，比自己的前辈更加愿意消费金钱来换取时间或更加专业的服务，尤其是家政活动，因此，家政服务仍将拥有广阔的市场。但随着消费者消费水平和消费需求的提升，相应的对服务水平、服务质量的要求就越来越高，而服务质量取决于家政从业人员的素质及专业程度，因此提高家政从业人员的服务水平是满足市场需求的必然选择。

2. 资本因素

根据相关统计资料，2015 年，国内家政服务市场总规模已经突破 1 万亿元，而且在以每年 30% 的速度增长。家政行业市场前景已被众多资本注意到，诸多国内国际投资商进入我国家政市场，并且大多数投资于收益较高的专项家政服务公司中。大量资金的进入将会对家政服务行业产生巨大的推动作用，家政企业竞争加剧，家政服务专业化水平提升，服务质量提高，家政市场快速发展。

3. 政策因素

家政服务业是与民生息息相关的重要行业。针对家政服务业的微利性和公益性特点，国家在资金和政策上将持续的给予必要的支持。如各省已经出台了加快家庭服务业发展的指导意见，减免行政事业性收费，按机关用电价格收取电费，按居民用气标准收取煤气费，比照中小企业信贷政策给予家政服务企业贷款支持；出台扶持家庭服务业发展的若干政策措施，对家政服务企业安置下岗失业人员实施税收减免等优惠政策，对家政服务企业发展、家政服务培训及家政服务业标准制定和网络建设等给予资金支持。

按照党的十八大精神和《国务院关于加快发展服务业的若干意见》，进一步推进家政服务业持续健康发展是满足服务需求、保障和改善民生、提高人民生活质量、促进社会和谐

保障。家政服务业纳入《政府工作报告》充分显示了国家对“促就业，保稳定，利民生”的决心和对家政服务业的重视。

4. 技术因素

O2O 的主要特点是通过互联网通讯技术加快信息流通，提高信息流（商业流）的效率。家政服务通过互联网、通讯技术与传统家政行业结合的新模式，提高家政行业在业务销售、客户管理、信息匹配、市场推广等方面的效率，从而提升整个行业的服务质量和水平提升。