

# 家庭服务业协会的现存问题及解决对策

栾永奎<sup>1</sup> 钟倩琳<sup>2</sup> 黄圣男<sup>2</sup> 王志刚<sup>2</sup>

(1 大连市妇联妇女服务中心 辽宁 大连 116001 2 中国人民大学农业与农村发展学院 北京 100872)

【内容摘要】家庭服务业协会作为连接政府与家庭服务公司之间,家庭服务公司相互之间的中介组织在推动家庭服务业的发展中,具有政府与市场无可比拟的优势。近些年,家庭服务业的良好发展势头,及各级政府的高度重视,为家协的发展提供了坚实的基础与良好的政策环境。然而,目前我国家协的发展存在诸多亟待解决的问题,且我国学者鲜有关于家庭服务业协会的研究。因此,本文选取家庭服务业协会作为研究对象,首先阐述其作用及发展现状,其次探究其发展中存在的管理体制不健全、覆盖面小、人员素质不高等问题,最后进行总结归纳,并提出了实行政会分离、扩大协会覆盖面、加强培训等政策建议。

【关键词】家庭服务业协会 发展现状 政策建议

中图分类号:C912.83

文献标识码:A

文章编号:1007-9106(2012)09-0037-03

## 一、引言

家庭服务业是以家庭为服务对象,通过向家庭提供各种劳务服务,进而满足家庭生活需求的产业。随着我国经济发展和城市居民生活水平的不断提高,家庭服务已成为城市居民生活中必不可少的一种需求。目前,家庭服务业在优结构、扩消费、保民生、增就业和维和谐等方面的作用已不可小觑。一方面家庭服务业的发展提高了国民经济中第三产业所占比重,拉动我国内需;另一方面,其现有服务员1500多万人与所需人员2900万人之间的供需缺口,为我国提供了更多的就业机会(王志刚、李腾飞,2010)。面对我国家庭服务业雨后春笋般的发展形势,我国各级政府给予高度重视。2010年,国务院办公厅专门就家庭服务业的发展下达了《关于发展家庭服务业的指导意见》(国办发〔2010〕43号),随后“全国发展家庭服务业视频会议”在各省市区召开。

尽管如此,家庭服务业在其发展过程中却是遍地荆棘,存在的问题主要集中体现在:相关政策的空白、高素质人员的稀缺、服务人员的权益得不到保障、行业规范和行业标准的缺失等(王志刚、李腾飞,2010;李宏、何春辉,2010;姜长云,2010)。解决上述问题的重要举措,即建立和完善家庭服务业协会。家庭服务业协会,一方面与政府进行沟通、协调,为政府制定相关政策提供真实有效的客观依据;另一方面,为企业提供及时有效的数据统计信息,并制定相关行业规范和标准,调节该行业企业之间的发展,维护该行业的共同利益。近年来,我国家庭服务业协会发展的政策环境不断完

善。在《指导意见》中,对加强中国家协建设做了专章阐述,提出了明确的要求,这在全国1000多家“国字头”协会中是首例(汪志洪,2011)。至此,家庭服务业协会的作用和地位,被提升到了一个前所未有的高度。

然而,迄今为止,我国家庭服务业协会的发展仍较薄弱。在发展过程中,由于受到人才缺乏、经费短缺等问题的困扰,以及能力不足、社会公信度差等历史和现实条件的制约,其发展存在着诸多阻力。并且,目前我国针对家庭服务业协会的研究较为缺乏,大部分学者只关注于家庭服务业的发展,或笼统地针对整个行业协会的组织框架、职能进行分析,缺乏对家庭服务业协会深入的研究。因此,本文在对家庭服务业行业协会发展现状的分析以及阐述其重要作用的基础上,探究其发展中的问题,并提出了促进该协会健康发展的政策建议。

## 二、协会的重要作用

“服务企业,规范行业,发展产业”是我国行业协会的宗旨,行业协会作为中介性组织,其不仅是沟通政府与行业企业、联系同行业中各个企业之间的中介,也是处于单个企业与市场之间的中介组织。家庭服务业协会秉承行业协会的宗旨,发挥着桥梁、平台及指挥棒的作用,具体体现在以下几个方面:第一,与政府进行协调、沟通,发挥桥梁作用。随着我国由计划经济转向市场经济,政府的职能转向公共服务和社会管理。家庭服务业协会在政府决策过程中充当助理的角色。其通过调查、报告情况等多种形式,就该行业中企业的需求及存在的问题向政府提出建议,为相关法规政

\* 本文为国家社会科学基金重大项目(批准号:11&ZD052)、中国人民大学科学研究基金(中央高校基本科研业务费专项资金资助)项目成果(项目编号:10NXJ020)以及广义虚拟经济研究专项资助项目(批准号:GX2011-1007(Y))。

\* 作者简介:栾永奎(1955—),女,主要研究方向为家庭经济学和家庭服务业管理;钟倩琳(1989—),女,2011级硕士研究生;黄圣男(1990—),2012级博士研究生;王志刚(1965—),教授,博士生导师,研究方向为食品经济学、家庭经济学。

策的制定提供了真实有效的客观依据,进而为该行业中企业的发展创造更好的政策环境。

第二,为企业服务,发挥平台作用。随着知识经济的发展,市场愈来愈复杂,信息收集和辨别的难度日益增加,而行业协会在信息收集和处理方面具有明显的优势。2010年,中国家协网站进行了改版,其重点在于加强与各省市协会及会员单位的交流互动工作,为广大会员提供及时、透明的行业信息,形成更广阔的交流、信息平台。中国家协及时发布关于国务院有关政策,及各地优秀家庭服务企业的先进经验,极大地促进了我国家协及家庭服务业的发展。除此之外,家协为家庭服务业发展提供系统完善的培训,提高行业培训水平。

第三,规范行业发展,发挥指挥棒作用。目前,我国家庭服务企业的信度不高,社会责任感薄弱的问题日益严峻,近几年频频发生的家庭服务企业与雇主、服务人员与雇主的纠纷,则是家庭服务业缺乏诚信,以及行业标准和行业规范缺失的具体体现。家协通过制定行规约束和行业规范,以约束家庭服务企业的产品质量、技术标准及规范其服务,提高企业的信誉。并且,家协在进行企业监督的同时,监督企业的市场行为,以制止该行企业间不良竞争行为的产生。

### 三、发展现状

中国家协从1994年成立至今,已走过了17年的发展历程。作为家庭服务行业唯一的全国性行业组织,中国家协积极投身于全国家庭服务业的发展与建设中,取得了众多可喜的成绩。

(一)组织建设不断加强。目前,22个省、直辖市已经建立了家庭服务业协会,成立的省市家庭服务业协会共有52个单位,我国家庭服务业协会的会员单位已接近900家,在我国所有的省份都存在着家庭服务业协会的会员单位。

(二)队伍建设初见成效。韩兵(2011)表明,按专业化、职业化、专职化的要求,各级协会正积极努力加强领导班子的建设以及队伍建设,其中一些协会为了规范管理,加强队伍的建设,特别配备了专职秘书长和专职工作人员。在各级协会的积极配合下,一支拥有较强的敬业精神、丰富的实践经验的协会工作人员的队伍正在逐步形成。

(三)制度建设不断推进。我国大部分协会已建立了由会员代表大会、理事会、常务理事等构成的民主议事规则,并形成了以章程为核心的法人治理结构,成立了内部财务管理及日常工作制度,这些措施将会使我国协会脱离原有的分散、无严格组织管理的状态,进入规范管理的轨道。

(四)工作成效逐步显现。各级协会坚持服务企业的宗旨,找准其工作定位,积极配合政府有关部门的各项政策,为企业提供各方面有用的信息,帮助企业解决发展中的难题,在人才培养、行业交流、行业自律等方面都做了大量工作,受到了多数会员和企业的好评。

### 四、现存问题

(一)法律制度不完善。我国现有的社团管理法规没有将行业协会与其他社团组织区分管理,忽略了行业协会在建立新的市场秩序中的独特作用,针对行业协会的监督管理制度及考核评估制度也不够完善。不仅行业协会的法律

地位得不到有效保障,而且行业协会组织自身也存在问题。在国务院出台的五项政策措施中,也仅仅对符合要求的家庭服务企业实行税收优惠的支持政策,对于家协并没有相关的税收优惠政策。行业协会作为不以盈利为目标的组织,其大部分收入来源于会员会费,除去部分免税部分,协会仍要缴纳一定税费。该制度在某种程度上促使某些协会热衷于营利性项目,偏离了协会的非营利宗旨,成为会员企业的竞争对手,干扰了市场秩序。

(二)协会独立性较差。我国家庭服务业协会大部分是政府职能部门的衍生,其主管单位及主要组成人员多与相关政府部门挂钩。尽管在政府机构改革中,已与原组织机构相脱离,但仍带有计划经济体制的色彩。因此,我国协会独立运作能力较差。另外,我国为了促进家庭服务业的发展,成立了“发展家庭服务业促进部际联席会议制度”,该制度形成了由人力资源和社会保障部牵头,联合发改委等10个部门共同建立的“发展家庭服务业促进就业部际联席会议”。然而,该制度的协会存在多头领导、分散管理的问题。在此管理制度下,我国家协一方面独立性较差,在运行过程中“婆婆”过多,办事效率低;另一方面,在需要处理问题时,容易产生踢皮球现象,导致管理重叠和空缺矛盾的产生。

(三)协会覆盖面较窄。首先,我国家庭服务业协会数量较少。汪志宏(2011)、张文范(2011)提出,目前全国的32个省、自治区和直辖市中,建立了家庭服务业协会的只有22家。一些省、市、区还没有建立协会组织。并且现有协会的发展也不平衡,特别是地市、县一级的协会建设工作较薄弱。其次,我国行业协会分布不均匀,其主要集中在东南沿海的经济发达地区和一些大中型城市。根据中国家庭服务网所提供的资料,目前我国加入行业协会的约900个会员单位主要集中在经济发达的地区,例如北京有会员单位109家。而西部经济较为落后的地区会员单位较少,如西藏、青海等地仅1家。

(四)缺乏高素质人才。全国各地家庭服务行业协会普遍缺乏专业人才,专职人员。如上海,全市行业协会负责人中,有接近60%是由上级部门负责人兼任或政府主管部门委任,其中平均年龄超过67岁的聘用退休人员比例则高达74%(吴文洁、郭芳,2007)。聘用退休工作人员,缺乏专业管理人才,正是我国绝大部分家协存在的问题。尽管,我国在积极进行家庭服务业人才的培训计划,然而人才培养存在时间的问题。因此,短期内人员素质不高、缺乏专业人才的问题不会立刻得到解决。

(五)协会服务不完善。首先,行业协会所提供的信息覆盖面窄,协会所能掌握的企业和行业的信息不充分,难以发挥其综合性的协调功能。其次,我国家庭服务业协会由于会员少、国家财政补贴有限,导致资金匮乏与短缺。因而,我国大部分家庭服务业协会,很难有多余的资金进行协会的自主学习与完善。

### 五、结论与政策建议

目前我国家庭服务业协会的发展仍存在较多的问题,具体表现为法律制度不完善、协会独立性差、协会覆盖面窄、协会运行和管理缺乏高素质人才以及协会提供的服务

不完善。因此本文针对我国家庭服务业出现的上述问题,结合实际国情,提出以下相关建议:

第一,实行政会分开,完善相关法律制度。首先,出台相应的法律条例,推动管理体制的转变。其次,政府对家协进行职能转移,并购买其服务。职能转移能直接促进家协独立运作,购买家协的服务促使政府与行业协会之间形成利益关系,从而增加政府与行业协会的联系,激发政府积极性。再次,精简政府机构的设置,减少不必要的管理成本。最后,给予家庭服务业协会税收优惠政策,缓解家协资金压力。

第二,扩大协会的社会覆盖面。首先,加大对家协宣传力度,吸收各类企业,在自愿参加的原则下,积极参加、共同发展家协。大力扶持中西部地区家庭服务业协会的发展,将工作切实落实到各地市,增强行业协会的代表性和凝聚力。其次,规范行业协会的准入问题,避免同质竞争。对于该地区已有发展较好的家庭服务协会,禁止新的协会成立;若该地区的家庭服务协会发展不完善,则允许新的协会成立,增加竞争机制,优胜劣汰。

第三,加大对协会的培训力度。各省市地区的家庭服务业协会配合中国家协,开展各种培训项目,培养有实践经验的管理人才,提高工作人员的素质。除此之外,对我国教育结构应做出相应的调整,在职业技术类学校及大学开设与家庭服务业协会相关的培训课程。

第四,加强协会自身建设,强化内部管理。首先,为家庭

服务业协会的内部治理制定相关规则。政府在执行过程中,以引导为主、政治手段为辅的方式,引导行业协会的积极参与与遵守。其次,在家协内部,建立严格有效的财务管理制度,提高财务管理的透明度。最后,明确家协的职能,并建立信息的公开制度、拓宽信息来源渠道,为企业提供更多方面行业信息,提高家庭服务业协会的办事效率。

参考文献:

- [1]王志刚,李腾飞.论家庭服务业的重要作用及其规范化发展[J].商业时代,2010(36):108-109.
- [2]李宏,何春晖.基于政府职能的推进家庭服务业发展研究[J].社会科学论文,2011(16):182-186.
- [3]姜长云.第三产业发展中的现实维度:由家庭服务业观察[J].改革,2010(7):69-77.
- [4]张文范.统一思想、加强管理、继往开来、大力推进中国家庭服务业创新发展[R].山东济南,2011(8):14.
- [5]汪志宏.在中国家庭服务协会四届一次常务理事会议上的讲话[R].山东济南,2011(8):14.
- [6]韩兵.中国家庭服务业协会第四届会员代表大会第一次会议常务理事(扩大)会议汇报[R].山东济南,2011(8):13.
- [7]吴文洁,郭芳.我国行业协会发展的国际借鉴[J].国际经贸,2007(9):38-39.
- [8]广东省供销合作联社社团办.创新思维主动作为促进行业协会稳步发展[J].广东合作经济,2008(4):24-28.

(上接第29页)作为城市规划的重要组成部分,应该将其纳入城市的总体规划中,从真正的意义上赋予现代商贸服务业规划的法律效力,从而确保现代商贸服务业在理性和科学的原则指导下,持续健康发展。因此,要尽快制定环三都澳区域现代商贸服务业发展规划。根据国家的有关法律和经济发展战略并结合实际,对现代商贸服务业的发展目标、速度、比例,鼓励与限制发展的行业,以及企业组织、行为规范、市场竞争、技术引进与采用、参与国际竞争等方面进行指导。

2.夯实市场基础。现代商贸服务业发展,首先取决于市场需求的驱动,特别是要有产业部门和政府部门的中间需求来拉动。要加快环三都澳区域城镇化步伐。只有在城镇化方式下生存与发展的居民和厂商,才有可能较多地购买服务,这是不言而喻的。推进真正意义上的城镇化,不仅对于城镇化本身,而且对于推进现代商贸服务业的发展,都有着重要的意义。要通过市场深化,提高社会专业化分工程度,特别是促进制造业内部服务活动的外部化和服务交易市场,为现代商贸服务业发展奠定雄厚的市场基础。

3.加大财政支持。逐步加大对商贸服务业发展支持力度。环三都澳区域内各级财政每年安排现代商贸服务业发展的引导资金,并视财力情况,逐年增加。支持重点龙头商贸服务业项目和企业的建设发展;支持连锁企业配送中心、信息系统建设和人才培养;支持发展一批规模较大、现代化水平较高、服务功能比较完备、能为中小企业服务的第三方物流企业;支持发展连锁经营、社区商业服务网络、农村商品流通网络建设;支持“社区商业示范单位”创建活动,促进

商贸服务业的全面发展。

4.完善行业规制。鉴于现代商贸服务业具有行业多、经营单位数量大等特点,现代商贸服务业的行业规制主要是通过建立健全各行业协会、行业工会实现的。要加强职业道德教育、行业自律和外部监管,在一些相关行业中加快信用评价体系的建设和服务标准的制定,逐步形成一整套行业规制体系。

5.加强宁台合作。台湾有十分发达的物流、商务、商品批发和连锁经营等现代商贸服务体系。政府要鼓励、支持有条件的企业加强与台湾方面合作,建立健全相关产业合作交流平台。主要是要做好台湾水产品集散中心、台湾农民创业集中区和福安海峡大茶都等平台建设。为加快台湾水产品集散中心建设,促进集散中心顺利运作,要本着“小特区、创业园、零障碍、高效益”的建设目标,把集散中心作为拓展两岸经贸合作的新平台和推动海峡西岸经济区发展的战略项目加以推进<sup>[4]</sup>。

参考文献:

- [1]黄家骅.海峡西岸经济区和环三都澳区域空间架构研究[R].2009-03.
- [2]张娟娟,王伯伟.三都澳:能成为中国第一大港吗[J].中国经济周刊,2008(22).
- [3]王超等.奉贤南桥新城现代商贸服务业发展的战略构想[J].上海商业,2005(6).
- [4]郭丽娟.加快建设霞浦台湾水产品集散中心[J].闽台交往研究,2007(10).