



“我一个月工资不够支付托育费”

托育机构发展现状调查

□ 本报记者 文丽娟
□ 本报实习生 郑婷

宽敞明亮的园区,绘本、玩具等摆放得井然有序,泡泡球、滑梯等游乐设施均为圆形海绵材质,各个房间内色彩搭配和谐统一。一名2岁的小朋友正在专心玩泡泡球,老师在一旁耐心地示范动作。

这是《法治日报》记者近日走进北京市朝阳区一家民办托育园后看到的场景。

据托育园白老师介绍,其所在机构目前有5个班级,30多名学生,每个班级配备3名老师,“两教一保”。其中,乳儿班较为特殊,师生比为1:2或1:3。“来园里咨询托育服务的家长如今越来越多,他们希望在育儿方面获得更专业的支持。”

“全面二孩”政策实施后,婴幼儿托育问题愈加突出,越来越多的家长选择将3岁以下的孩子送到托育机构照料。国家卫健委数据显示,现阶段我国3岁以下婴幼儿数量约4000万,超过三成婴幼儿家庭有托育需求,但托育服务机构入托率仅为5.5%左右。截至2022年底,我国每千人口托位数为2.5个,距离“十四五”期末要达到4.5个的目标仍有差距。

一些社会机构嗅到商机,纷纷开办婴幼儿托育机构,那么,该行业目前的发展现状如何,面临怎样的问题挑战?记者采访多家托育机构发现,从业人员普遍反映行业进入快车道,服务质量有所提升,但同时也面临不同程度的发展困境。

行业驶入“快车道” 机构数量快速增加

“宝贝们,都坐好啦,来,我们把手放在膝盖上。”

“巧巧宝贝,来老师这里取材料啦!”

7月13日上午10点,北京市朝阳区红领市公园附近一家托育机构内,10多名幼儿在两名助教和一名保育员的带领下,将手中的玩具雪花片穿到毛条上。“巧巧宝贝”今年2岁多,她穿得很认真,还时不时地帮其他小朋友操作。

“这个课程设计包括穿、捏、拉等动作,老师们先演示一遍,然后让小朋友们跟着做,锻炼他们的双手合作能力、手眼协调性、规则意识和专注力等。”其中一名育婴师告诉记者。

据了解,这家托育机构主要提供0岁至3岁孩子的早教和托育,目前托育班一共5个班,招了16名幼儿,班级已满。每个班的师资配比为1:4,即1名班主任、2名助教、1名保育员。

“对于刚入园的幼儿,我们会安排1:1的师资,帮助幼儿适应过渡。”该机构老师向记者介绍,老师们没有明显分工,幼儿的生活和教育,每位老师都会参与,班主任负责整体的管理和安排,保育员负责洗漱和擦拭等。

这位老师还介绍称,机构会根据课程内容安排老师辅助早教,比如幼儿的感统课程,会安排2名老师进行辅助,在专门的感统教室通过专门的体能和感统设备锻炼培养幼儿。

近年来,越来越多的家庭转变育儿理念,对婴幼儿托育行业的需求不断增加。加上国家政策利好的大力扶持,托育行业进入快速扩张时期,托育机构数量井喷式增长。

国家卫健委统计数据显示,截至2023年6月,全国在国家卫健委托育机构信息平台备案的托育机构超过26万家。

中国民办教育协会学前教育专业委员会发布的《2023年中国托幼一体化及幼儿园办托情况研究报告》进一步显示,截至2023年4月末,在完成备案的托育机构中,机构注册登记名称含有“幼儿园”相关关键词的有1.08万家机构,占托育机构总数的43.30%。这意味着,幼儿园正在成为办托育的重要力量。

家长吐槽价格偏高 机构宣称成本不低

托育机构数量的增加在一定程度上缓解了供需矛盾,但记者根据公开资料梳理发现,目前提供全日托、半日托、计时托、临时托等多种形式的托育机构,多半是幼儿园内托班和部分早教机构转型而来,社区托育和家庭托育占比较少。

《2022年北京市托育行业发展报告》也显示,截至2021年12月31日,北京市内拥有520家托育机构,民办托育机构是市场主力,占比达96.7%。

由此带来的一个结果是,托育价格偏高。记者走访北京市5家民办托育机构发现,仅1家机构招生满员,3家机构托位空置率超过50%。托育收费最高可达16000元/月以上,最低为6800元/月,其余3家机构收费在7000元/月至9000元/月不等。

近年来,越来越多的家庭转变育儿理念,对婴幼儿托育行业的需求不断增加。加上国家政策利好的大力扶持,托育行业进入快速扩张时期,托育机构数量井喷式增长。截至2023年6月,全国在国家卫健委托育机构信息平台备案的托育机构超过26万家

托育机构数量的增加在一定程度上缓解了供需矛盾,但根据公开资料梳理发现,目前提供全日托、半日托、计时托、临时托等多种形式的托育机构,多半是幼儿园内托班和部分早教机构转型而来,社区托育和家庭托育占比较少

除了价格高昂外,行业标准模糊,相关资质模糊不清、服务质量参差不齐也是目前托育行业发展的痛点。多名从业人员指出,完善托育服务配套支持体系还需要一段时间。城市托育机构的运营成本比较高,回收效益慢,获得的实质性支持较少,尤其是遇到特殊时期,托育机构抗风险能力较弱

国务院发展研究中心社会和文化发展研究中心研究员余宇、中国人口与发展研究中心研究员史毅、中央民族大学经济学院副教授白钰等曾依托各地托育行业协会、托育头部企业等在全国范围内开展了针对托育机构的线上问卷调查,结果显示:

866%的托育机构自建用房,房屋市场价约8543.18元/月,3.25%的自购用房,房屋市场价约11285.56元/月;45.85%的租赁商业用房作为机构业务用房,平均租金为32558.24元/月;5.42%的租赁社区公共用房,租金16162.54元/月;18.05%的租赁私人产权房,租金25761.64元/月;5.42%的租赁国有资产用房,租金46614.63元/月。

在购置的主要设备中,监控报警设备平均6.04万元,厨房类设备平均9.21万元,教学教具设备平均28.76万元,户外活动设备平均15.07万元。

投资回收期(或预计周期)中,36.46%选择“5年以上”,31.77%选择“3-5年(不含)”,27.44%选择“1-3年(不含)”,4.33%选择“1年以内(不含1年)”。

标准资质模糊不清 专业人才相对匮乏

除了价格高昂外,行业标准模糊,相关资质模糊不清,服务质量参差不齐也是目前托育行业发展的痛点。

从2019年5月国务院办公厅发布《关于促进3岁以下婴幼儿照护服务发展的指导意见》,对婴幼儿照护服务进行顶层设计,明确托育机构登记注册部门;到同年10月国家卫健委印发《托育机构设置标准(试行)》和《托育机构管理规范(试行)》,对场地、设施、人员、管理等多方面进行标准细化;再到2019年12月国家卫健委、民政部等印发《托育机构登记和备案办法(试行)》,我国婴幼儿托育服务在标准规范方面取得了明显进步,对托育机构专业化、规范化建设提出了明确要求。

然而,记者在采访过程中发现,在落地实施过程中,关于托育机构的设施设备、人员配备、卫生健康、举办经费、安全防护等规定没有得到进一步细化,相应的监测评估制度也未能及时跟上。托育机构在实际工作中缺乏可参考的工作流程,提供的服务质量参差不齐。

以餐饮为例,在记者走访的5家民办托育机构中,有的采用标准化配餐,由中央厨房统一送至直营店;有的具备独立食堂,按照营养带量提供餐饮;还有的采用半成品加工方式,定价标准也不相同,有的是每月950元专款专用;有的是60元/天。

余宇、史毅、白钰等人的调查结果显示,277家受访机构中配有厨房和配餐间的数量分别为244家(88.09%)和206家(74.37%)。

受访机构除去8家不提供餐饮,剩下的269家机构中有230家(85.50%)采用自行制作的方式提供餐饮服务,36家机构(13.38%)采用中央厨房配送方式,3家机构(1.12%)采用半成品简单加工方式,配有消毒间的机构数量为176家(63.54%)。

针对自行制作的方式提供餐饮服务的机构,相关管理和检查相对完善;针对采取集中配送方式或半成品加工方式提供餐饮服务的机构,则缺乏食品安全溯源和延伸检查的制度规范。

此外,记者注意到,现阶段我国对0岁至3岁婴幼儿早期教育教师的资质要求比较模糊,各地区从业要求标准不一。一些托育机构对从业人员的学历和专业要求不高,有的从业人员甚至没有学前教育专业背景。

记者以应聘托育师为由,致电北京、长沙、广州等地数家托育机构。有的托育机构称,应聘托育师首先要通过简历筛选,再进行面试。面试通过后进行培训,培训通过后颁发毕业证书即可上岗;有的托育机构要求“托育师须为大专以上学历”“具体专业不限,有相关专业最好”“如果不是相关专业,只要人好,有亲和力也行”;还有的托育机构称“没有教师资格证也没有关系”。

而实际上,照顾0岁至3岁婴幼儿,对老师的综合能力要求更高。

“幼儿园比较看重老师的教学、游戏组织能力,托育园则要求老师还要能够处理吐奶、如厕等情况,因此托育机构老师专业背景一般为学前教育、护理、早期教育等,另外还要符合各幼儿园教师资格证、育婴师证等条件。”北京市朝阳区某托育中心负责人说。

但现实情况是,在早期教育教师人才培养方面,截至2020年,我国开设早期教育的高等院校仅有71家,且多为高等专科学校和职业学院。值得期待的是,教育部去年9月发布的新版《职业教育专业简介》,已经将婴幼儿托育专业纳入其中。

漫画/高岳

□ 本报记者 陈东升
□ 本报通讯员 金邦黄

一部电话,一个耳麦,一台电脑……群众的急难愁盼问题,在这里被记录、转办、回复。今年以来,浙江省瑞安12345政务服务热线中心共受理电话141173件,群众满意率达98.38%。

“民生”跟着“民声”走。近年来,瑞安坚持以12345政务服务热线中心(以下简称瑞安12345热线)为依托,听民声、知民意、解民忧,创新工作规范化制度,狠抓规范化管理效率,让热线服务规范化在不断优化中拾级而上,全力擦亮“我们在聆听”热线服务品牌,致力为温州全市提供“瑞安样板”。

即应即办 一办到底 热线服务品牌越擦越亮

“您好,我是塘下镇世贸璀璨名邸小区的业主,因为开发商与水泵供应商工程款结算纠纷,导致小区断水,我们业主正常生活受到很大影响,希望帮忙协调解决。”

“您好,您反映的问题,我们马上联系相关乡镇和部门。”5月22日接到群众来电后,瑞安12345热线受理中心话务员应炜耐心接听、详细记录,挂线后第一时间派单调查处理。因投诉信息急剧上升,针对该热点投诉信息,热线中心呈报市委书记批示督办。

接到该督办件后,瑞安市委住建局第一时间成立工作专班赶赴现场处置,当日即恢复该小区供水。同时,经专班耐心细致地沟通协调,开发商、供应商和业主三方的诉求均得到及时回应。

水电气暖、交通出行、社保咨询……面对千头万绪的群众诉求,瑞安12345热线坚持“快”字当头,落实“一次接收”“精准分流”“按责办理”“跟踪问效”等举措,为群众提供全方位、多渠道、一体化政务服务,让群众的获得感幸福感更足,幸福获得感更可持续。

诉求事项办得越快,老百姓心里就越踏实。为能第一时间解答群众诉求,瑞安12345热线实时完善更新政务知识库,共收集20多个部门政策解读和办事指南1300余条,涵盖办理条件、办理依据、办理材料等内容,改变以往凭借人工记忆和知识储备的答疑模式,实现细致精准解答。

为践行“事要解决、一办到底”的服务承诺,瑞安12345热线将整个业务流程划分为接听、交办及督办三个模块,建立“当天收件,5个工作日内核实办理”的快速反应、快速处理机制,“诉求必解”成为热线工作的“硬标准”。

面对诉求处理难度大,一时难以解决的疑难复杂事项,瑞安12345热线依托浙江省民呼我为平台进行“黄、红、绿”三色预警,安排7名工作人员专门负责督办未办结及办理不到位的信访件(每月约1600件),进行筛选后跟踪督促相关部门落实,确保办结率达100%,及时为民解忧。同时,对部门答复完结工单实行电话回访,核实办理过程,办理结果、满意度等,让企业、群众对诉求“能不能解决、谁来解决、何时解决”有了明确答案。

在瑞安,“有事找政府,就拨12345”早已成为广大市民和新瑞安人的共识。如今,聚焦“事要解决”,热线不断创新工作思路,提高工作质效,让“事要解决、一办到底”热线服务品牌越擦越亮。

永不打烊 当好参谋 热线办理持续提速提效

12345热线一头连着党委、政府,一头连着千家万户,是党委、政府与群众之间的“连心线”。瑞安12345热线坚持全天候高标准服务,以考评管理、队伍建设、升级硬件为抓手,通过软硬件“双提升”,保障群众“打得进”、话务员“接得快”、问题“落得实”。

“政务百事通”“金耳麦”……这样的岗位大比拼,瑞安12345热线的话务员月月要进行。中心对每人的接电量、外呼量、置忙时长、服务参评率和满意率等进行考核赋分,考核结果直接与工资系数、定期开展技能提升、礼仪应对、接听处置等培训,定期开展业务知识测试,常态化开展每周例会、探讨沟通,及时解决阶段性工作遇到的共性问题。设置1星至5星职级,增设管理岗位,提升话务员职业发展空间及工资待遇。每季度对话务员进行综合考核,嘉奖优秀,实行末位淘汰。话务员如此“内卷”的背后,只是为了能更好倾听群众呼声,进一步提升解决群众困难的服务水平。

近年来,在温州市政务热线岗位练兵比武活动中,来自瑞安的12345热线话务员蝉联团体一等奖,多人获个人荣誉称号。热线线路从4条增至15条,提供全天24小时、全年365天“永不打烊”服务,确保群众诉求“呼”得畅通。瑞安12345热线坚持以人民为中心的发展思想,高起点高标准建设场地与硬件设施,升级智能辅助系统,提升数据分析研判能力,实时梳理汇总群众反映的热点、难点问题和建议,在落实好全程跟踪督办的同时向市委、市政府提出科学建议,切实为党委、政府当好参谋助手。

在瑞安,12345热线与110报警服务平台已实现高效联动对接,并优化整合各类热线资源到12345热线,做到全域覆盖、全天候服务,大范围联动,真正实现“一号通管”。

创新引领 妙招频出 影响力满意度不断提升

创新是引领发展的第一动力。瑞安12345热线坚持把创新作为推动工作的“钥匙”,在创新完善工作机制,持续优化服务流程等方面不断尝试,“妙招”频出。

在实际工作中,受理群众诉求并非简单分派,很多复杂问题往往涉及多个部门,需要协同作战。为此,瑞安12345政务服务热线管理办法(试行)随之出台,并建立“3+X”协商制度、“六连督办”机制、回访核实机制,强责任、促办理、落实奖惩,以制度保障服务。

今年5月15日,玉海街道长春路下水管道铺设工程施工队挖破住户水管,导致其当月的水费达3000多元。接到诉求后,瑞安12345热线第一时间牵头街道、自来水公司,施工方开展多次协商,最终自来水公司减免该居民水费1000多元,施工方赔偿2000多元,帮助居民解决棘手问题。

为有效破解职能模糊、职能交叉等问题,导致群众反复投诉、多头反映的现象,瑞安市委信访局召集市委办、市司法局及相关职能部门协调会,建立“3+X”协商机制,运用该机制已累计化解疑难信访问题86件。

推动服务效能不断提升的,还有“六连督办”机制、回访核实机制:“急事先办、要事重办、难事月办”,实施书面督办、电话催办、现场督办、会议督办、媒体督办、批示督办跟踪问效,同时,每月将效能指数在媒体上公示,与融媒体中心、市民监督团建立联动监督机制,现场报道、跟踪督办、会议协调,推动热点难点问题及时解决。

对存在互相推诿、久拖不决等情形的单位或个人予以通报,提请市纪委监委予以监督。对已办结未评价、群众评价不满意件逐一回访核实,复盘检视;对办理不规范的来电件实行考核扣分、纠偏改错;对办理不合格件纳入市委组织部“以事找人”制度,承办单位办理情况列入市委、市政府考核内容,倒逼承办单位规范办理提升群众满意度。

托育机构



记者随机采访10位家长发现,未送托家庭的理想月托育费用集中在3000元以内,多数已送托家庭则希望每月托育费用不超过5000元。

“我们也想送宝宝去托育园,但是好一点的托育园价格太高了,我一个月的工资都不够,综合考虑后还是决定让家里老人带。”生活在北京市海淀区的周女士是一名初中生,平时工作忙无暇照顾孩子,本想送孩子上托育班却因价格高而作罢。

家长们吐槽托育费用高,机构方面则表示自己也有难处。

北京市朝阳区某民办托育园负责人给记者算了一笔账:根据政策要求,托育机构必须位于三层楼以下,这样一来房子的租金就比较高;加上人力成本,比如照顾18个月以下幼儿的师生比是1:2,18个月以上的师生比是1:3,这也是一笔大开支;还有师资培训,一名老师培训一周,大约需要五六千元费用。

“我们园一年成本是300多万元,房租和工资占了大头。照顾年龄越小的孩子,对老师的专业性和其他要求也就越高。”北京市

朝阳区另一家托育中心负责人介绍。山东省青岛市某托育中心负责人接受记者采访时也频频“倒苦水”:托育费标准是每月1880元,但每年房租、水电、教师工资等,这些成本算下来差不多近100万元,“入不敷出”。

“和普通幼儿园不一样,婴幼儿托育设有乳儿班(6个月至12个月)、托小班(1岁至2岁)、托大班(2岁至3岁)3种班型,可以提供全日托、半日托、计时托、临时托等多种服务,但是在课程设置、服务项目、费用定价等方面,大家其实都是摸着石头过河。”上述负责人说。

记者注意到,早在2022年8月,国家发展改革委等13部门印发《养老托育服务业纾困扶持若干政策措施》,明确了房租和税费减免、社会保险支持等26条纾困扶持措施。

对此,多名从业人员指出,完善托育服务配套支持体系还需要一段时间。城市托育机构的运营成本比较高,回收效益慢,获得的实质性支持较少,尤其是遇到特殊时期,托育机构抗风险能力较弱。

诉求事项办得越快,老百姓心里就越踏实

浙江瑞安以12345热线规范化建设塑造政务服务品牌

