

民生调查

家政行业“上新” 大专文凭保姆抢手

高端和特色服务需求扩大，上海 65 万保姆亟待提升专业水准

有文凭 家政服务更出色

30 岁出头的宋龙美是从山东嫁到江苏的，现在又跟着老公在上海打拼，把孩子留在了老家。“我以前只有初中学历，到了上海就做家政工作，是别人推荐我去上海开放大学读大专的。”小宋坦言，“三年前我是怀着试试看的想法去报考开大的，没想到还真的考进了，学的就是家政服务专业。那段求学的日子确是很辛苦的，平时要工作，周末要上学，每天晚上还要挤出时间看书、学习、做功课，一旦进入期末考试阶段，就更忙得连吃饭和睡觉的时间都不够了。现在一想到我是有个大专文凭的家政服务员，心里真的有一种自豪感。我现在工作服务的家庭有 4 户，都在宝山区。我在何女士家的工作主要是做午饭和晚饭，还要为家里的一个刚满周岁的宝宝做辅食。其他时间我要去另外几家打扫卫生。”

宋龙美说：“以前我也有一种想法，认为不就是做家务吗，做做饭、带带孩子、照顾老人、打扫打扫房间，还用得着读大学？事实上，通过在大学课堂上的专业培训，我觉得家政服务真的需要知识和科学的力量，有了更多的知识和更好的技能，家政服务才能做得更出色。比如，在何女士家，他们家有老人和孩子，因为我学过营养学，就会时常给他们推荐一些菜谱，对于每天的菜肴，我也尽量做到营养搭配均衡些。还比如，我在周女士家干了快两年了，他们家的抽油烟机和空调的保洁，根本不用花钱请外面的人来做，因为我们家政专业的课程里就有专门的家电保养和使用技能的培训。”

科学化 精细服务赢市场

已经有过会计专业大专文凭和工商管理本科学历的刘军，45 岁那年毅然报考了上海开大的家政专业，明年就将拿到第三张文凭。“我是 2015 年从辽宁来到上海的，后来一直做家政，主要在闵行区七宝镇的一些别墅区家庭工作。对这些家境比较优越的家庭来说，他们并不是只想找个人来做些烧菜、洗衣服的简单劳动。”刘军说，“家政专业的课程真的没有白学，比如厨艺课，几乎涉及中国八大菜系的烹调技术，像粤菜、本帮菜、鲁菜等，我现在基本上都会做得比较像样。还比如家庭维护的课程，让我们学会了居家科学清洁、衣服洗涤与收纳、家庭急救护理等知识，这都是当一个现代优秀家政服务员必备的技能。”

刘军表示，通过这几年的探索和积累，她想以后自己也办个家政公司。“事实上，现在的家政服务市场是比较混乱的，做得长的家政员很少。我在家政专业课里还学到了不少心理学、管理学知识。如果我办家政公司，首先要做好的就是抓住雇主与服务员各自的心理，要充分了解雇主家庭有什么需要，家政员有什么顾虑和压抑，把彼此的心结打开了，工作才能顺利进行下去。最近我就在做这方

经培训 专业程度被看重

令宋龙美和刘军开心的是自己的大学文凭学得很有用武之地，而且雇主们还时常夸奖她们“做事专业”。

目前，全国每年的家政服务市场规模超过了 300 亿元，高端家政服务、特色家政服务的需求更是在不断扩大。上海家政行业从业者总数约 65 万，但基本上都是小而散、粗放型的行业经营模式，即便是家政公司的管理层，拥有大专以上学历的也仅占 24%，一线家政服务员中还有相当一部分是小学文化程度。

“现在人们对家政服务的规范化、专业化、系统化的要求日益提高。家政服务员普遍文化素质低、技能弱，尤其是学历普遍低。”华东师范大学城市发展研究院张海娜博士说，家政服务人员的专业程度是雇主最为看重的，因此，经过系统学习和培训、有专业证书的家政服务员会更具竞争力。然而，不少家政公司以追求利润为主要目的，往往缺乏对服务人员的系统培训和管理。所以，需要政府、学校、社会组织和行业协会来共同承担家政服务的职业培训和技能鉴定。

出政策 家政专业应扩容

2019 年 6 月 26 日，国务院办公厅印发《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》，强调“采取综合支持措施，提高家政从业人员素质”。

张海娜建议，有必要组织家政示范企业和职业院校共同编制家政服务职业技能等级标准及大纲，开发职业培训教材和职业培训包。对于有意从事家政服务的各类人员，需要经过专门的技能培训，并考试合格取得家政服务类职业技能等级证书。支持高校增设一批家政服务的相关专业，扩大招生规模，在获得学历证书的同时，取得家政服务类职业技能等级证书。这些举措的落实，可以从根本上、总体上提高家政服务人员的专业素质和专业水准。此外，还应当组织院校和企业引进国际先进课程和教学管理体系，支持符合条件的家政企业举办家政服务类职业院校。在此过程中尤其要发挥各级工会、妇联的作用，组织实施“巾帼家政服务专项培训工程”。政府、社会组织、行业协会、学校、社区和企业有必要合作开展培训，各地在此基础上形成一批家政服务和培训品牌，有条件的地方还可以组建家政职业教育集团。

“从事家政行业的高学历人才越来越多，不仅仅说明该行业的专业性在提高，更是公众对它的认可度、社会评价满意度提高的重要表现，这将有利于整个行业的良性发展。”张海娜说。

首席记者 王蔚



需求大于供给 导致保姆频频要求加薪

家政服务价格或被人为“哄抬”

家住长宁区虹古路虹纺小区的陈老伯，五年前雇了一名住家保姆，当初的月薪是 3500 元，每月放两天假。一年后，保姆提出要加薪，于是，陈家将工资上调了 300 元。没料到，以后每到年底，保姆都会提出要调工资，现在的月薪已经上涨到 4900 元，而且春节还要发双薪。“我一个人的退休金根本不够支付保姆的工钱。”陈老伯颇有些无奈。

“好的阿姨难找，好的阿姨价格高。你不加薪，她们就翻脸走人，或消极怠工。”陈老伯的女儿说，这事想想就心烦。

据一份家政行业的市场行情统计显示，在本市的中心城区，一般的钟点工薪资是每小时 30 元，黄金时段、重点地区超过 40 元甚至更高。照顾老年人的价格，稍微有点护理知识的家政员，每月都要 6000 元甚至 8000 元。月嫂收费更是让人咋舌，随便问问都是 8000 元、1 万元的，现在 15000 元以上的也不稀奇，有些所谓“金牌月嫂”，月工资超过 2 万元。很多小白领感叹：“自己去职场拼死拼活干，赚的还不够给保姆的。”

这几年家政服务的收费涨势厉害，年涨幅接近 10%，已经高于上海平均工资的涨幅。

导致家政服务价格上涨的原因是多方面的。一是市场刚需的增加，提高了家政服务的价格。随着城市人口老龄化的加剧、空巢老人和二孩家庭的增多，在客观上形成了保姆市场需求大于供给的局面。

延伸阅读>>>

“科班保姆” 普遍具备六大能力

2012 年：试点举办“社区管理与服务（家政管理）”专业，总计招收学生 181 名；2014 年：经市教委批准，正式举办家政服务专业，当年招生 509 人；2017 年：首届家政服务专业 330 名学生毕业；2019 年：家政专业累计招生 2502 人，已有 1781 名学生毕业……作为本市首个开设家政服务专业的高校，上海开放大学的探索获得了社会的广泛认可，逐年递增的招生人数就是最好的例证。

家政专业的每名学生都要经过三个实训室的“科班”训练。综合实训室的培训内容包括家庭教育与儿童的认知发展、教养方式与儿童社会行为、特殊儿童的教养，以及家庭生活美化和家庭美育等。烹饪实训室的学习内容包括不同生理阶段人群的营养需求与膳食指导、食品营养价值的评定、膳食制作方法、健康管理与营养均衡、饮食养生等。在经营实训中心里，学生们主要是学习家政企业经营风险管控、企业营销策划与实施、企业公共关系策划与实施、母婴等客户关系维护等知识。

上海开大公共管理学院院长芦琦说，家政专业培养的从业者之所以受到市场欢迎，是因为他们普遍具备了六大能力，即健康管理、美化设计、生活指导的能力，判断、设计家庭服务的能力，开展家庭教育的能力，解决家政服务过程中各种矛盾的能力，开展家政服务需求社会调查的能力，市场策划、运作和预测的能力。这些能力的培养，可以较好地提升家政从业者的职业素养。

首席记者 王蔚

雇主抱怨 保姆坦言

长期请家政服务员的家庭恐怕都有这样的感觉，自己通过家政公司千挑万选的家政服务员，做不了多长时间就提出辞职，特别是一些做了很多年的老阿姨，也突然间就提出不做了。上海开放大学公共管理学院家政管理与服务专业负责人赵文秀介绍，据不完全统计，平均一位家政服务员在一个家庭中的服务时间大约为 7 到 8 个月。雇主家庭需要家政服务，家政服务员也要继续找工作。那么，为什么流动性这么高呢？

赵文秀说：“一些家政服务员只要觉得工资少了，哪怕实际上并没少，也会选择辞职。平常保姆之间的交流，一个主要话题就是工资。微小的收入差别都可能引起保姆们心理上的不适。还有，只要家政服务员感觉雇主对自己态度上有所不好，她们也会走人。这个群体的心理承受能力似乎特别的脆弱，心里总有‘别人看不起我’的阴影。”

我家保姆做不长 心里不爽就辞职

那么，目前上海的家政服务市场为什么存在“雇主找保姆难，保姆找雇主也难”的现象呢？赵文秀认为，这主要还是价格的杠杆在起作用，许多雇主在抱怨家政价格虚高时，往往是把保姆的工资与自己的收入作比较，殊不知两者的含义是不同。普通职工拿到 1 万元的税后工资，单位实际出的钱在 15000 元以上，多出的部分按照比例缴纳了社保。同样是 1 万元，如果扣除社保，保姆拿到手的也只有 6800 多元。所以，家政服务员表面上的“高收入”，是将自己的社会保障待遇折现了。

当然，保姆频繁跳槽，最终受损的还是雇主。上海市汇业律师事务所徐炜瑾律师提出，相关行业协会应当肩负起监管职责。市级家政服务行业协会应制定出一些统一的行业管理标准，比如，统一的家政服务合同范本、统一的家政服务合格标准等，以供家政服务市场参考。

首席记者 王蔚



解决缺乏统一行业考核标准等问题

建立健全家政服务市场准入机制

培养大专以上学历的保姆，说白了就是为了提高家政服务的从业门槛。目前，我国尚未建立健全有关家政服务员的准入机制。

家政服务流于形式

上海市汇业律师事务所徐炜瑾律师说：“目前存在着多个问题：行业协会监管不力，对于家政服务从业人员的培训力度不足，上岗前接受过正规培训的家政服务员比例很小，缺乏统一的考核标准。”

就现阶段来看，进入市场的家政服务员的文化素质和技能水平参差不齐，而由于市场主力军是来自农村的剩余劳动力或下岗职工，所以，大部分从业者的自身文化和专业技能都不高，再加上市场对于家政服务员又没有统一的准入标准，导致家政服务员从业门槛很低。此外，家政服务机构对于家政服务员的选拔以及管理也存在着流于形式、应付检查、糊弄雇主等问题，培训力度十分不足，这都在一定程度上影响着整个家政服务行业的整体水平。

制定服务等级标准

徐炜瑾律师建议，有必要设立家政服务员的资格认定制度。她说，素质不合格的家政服务员进入雇主家庭，容易发生各种各样的纠纷，极易造成雇主的财产损失和人身损害。制定家政服务员的资格认定制度，一是要求家政服务员在上岗之前必须接受家政服务公司或者行业协会的服务技能培训，学习关于家政服务的技能知识和业务知识；二是制定出具体的合格标准和等级标准，对经过培训的家政服务员进行技能考核和知识考核，规定考核不合格者不得上岗，同时对经过考核的家政服务员划分为不同的等级。

建立失信惩戒制度

据悉，商务部依托“商务部家政业务平台”，已经建立了全国家政服务企业和家政企业信用信息数据库。在商务部、国家发改委印发的《关于建立家政服务业信用体系的指导意见》中也提出，要建立和规范家政服务领域守信联合激励对象名单和失信联合惩戒对象名单制度并向社会公布，这必将对现实生活中司空见惯的“家政员不加价就走”“价格虚高”等乱象起到很好的防范作用。

徐炜瑾律师还提出，家政服务行业协会应在职业培训方面起到督导作用。除了加强对家政服务员的培训，还要监督和督促家政服务机构对家政服务员进行培训和指导。

首席记者 王蔚



在烹饪实训室里，学生们既要学做饭，更要掌握膳食营养搭配