■ 政服务的电话不断 在黄浦区普育东路的一家家政公司,预订春节期间家 杨建正 摄

民生调查

本报记者 张钰芸

距离春节不足一个月,市民卢女士有了一件烦心事:今年能把家政员留下来过年吗?日常做家务的钟点工不来了还好说,自己可以在假期里多干点,但陪在八九十岁老人身边的家政员却担负着护理的重责,一刻都离不得。

每到年关,家政行业人手紧缺的情况都会出现。从节前火爆的全屋深度保洁和收纳,到节中不可或缺的"一老一小"照护,都亟需有经验的家政阿姨来帮手。但与此同时,"每逢佳节倍思亲"的情感,也让忙碌了一整年的家政员割舍不下归家情结。

今年过年,沪上家政市场会出现"用工荒"吗?家政行业又将如何做好"春保"工作?对此,记者展开了调查。

家政阿姨返乡过年,你心慌吗?

托底『一老一小』刚需,上海家政企业暖心举措保服务

■ 宝宝还小,家里离不开大人 刘俊 摄

■ 青凤老年生活护理服务中心的护理员上门为老人服务 本报记者 刘歆 摄

现场调查

"春节保姆"档期很满

"今年我留在上海过年,不回家了。"老家在安徽的李金绒是宛心家政的"资深阿姨",已经做了16年的家政员。她告诉记者,自己的服务对象以老人为主,其中有2位是八九十岁的高龄老人,也做小家庭的钟点工。"春节期间,有些雇主外出旅游,就不需要钟点工了,我会多出来一些时间。正好身边有四五位同事要回家过年,他们在2月7日、2月8日走,一周到10天后回来,春节期间的活儿就交给我来替工了。"

春节不回家,会想家吗?早有打算的李金绒说,还好。"前几个月,我把老妈接到上海来住了几个月,这次过年就让老公和儿子回去尽孝了。等年后天气暖和了,再把老人接出来。这就两全其美了。"

爱君家政的"金牌阿姨"朱春南同样会在春节期间坚守岗位。"我的雇主是外籍人士,他们在圣诞节、春节都会放假,这时候我就会做'共享阿姨'。"她说,春节前的两三个月,她几乎每个周末都会去不同客户家里做全屋清洁或收纳等工作,等到节日期间,就会接到上门做家宴的单子,几乎没有休息。

"一老一小"离不开人 家人想尽办法补空缺

"我们家里一共用了7位家政员,如果他们在春节假期都走了,那我们全家肯定是没法过年了。"卢女士苦笑着说,自家并非"豪门大户",只是有着两位高龄老人,因此对家政服务依赖很大。

"我们家93岁的太婆瘫痪在床,日常有一位24小时住家保姆照顾她。但每月总要给她放两三天假,所以联系了一位替工。高龄老人可以申请长护险,我们选了助浴服务,会有一名护工定期上门。另一位则是我的奶奶,今年87岁了,因为不放心她一人独居,请了一位保姆陪夜,白天则会有长护险的护工上门一小时。"她说,仅两位高龄老人的身边就有5位家政员,再加上自家和公婆家的钟点工,总数就是7位了。

前几天,两名钟点工提前告知卢女士,准备2月初返乡过年,一下子提醒她要对老人身边的家政员早做安排。"一位老人身边至少要留下一个人,不然他们的照护怎么办?"卢女士和父母立马分头打电话,赶紧去问一问阿姨们在春节期间是否留沪。"如果阿姨愿意过年加班,那我们肯定会封一个红包。如果不愿意,就要赶紧去找替工了。"

和卢女士一样忧心的市民可不少,他们大多家中有"一老一小",日常照护服务是刚需。

"家政员和我们一样是忙碌了一年的'打工人',想要回家过年的心情可以理解。但确实家里缺少了她,就有些运转不开了。"家住虹口区的盛先生有两个儿子,一个6岁一个1岁,平时请了一位住家保姆和老人一起带娃、做家务。"去年因为宝宝刚生下来不久,阿姨就没有回家过年,今年再不让人家回去,就说不过去了。所以只能请中介再介绍一位替工阿姨,价格不菲啊!"

单多人少,也是很多家政公司的感受。"今年家政员返乡过年的意愿很强烈,特别是前几年因为疫情没能回去的。"家事佳总经理吕敬辉告诉记者,去年10月,公司就对旗下约400名家政员进行了摸底调研,其中100多人想要回家过年,着实让他心中一紧。"我们公司主要是服务老人的,如果走了这么多人,照护工作怎么办?"

开在平凉路上的一家家政公司,则从元旦节后就不断有市民来电或直接登门,询问春节期间家政服务事宜。"有的是想把老人从养老院里接回来住一周,担心自己照顾得不专业,想找一位临时保姆。有的是育儿嫂提出不做了,要赶在春节前找好接替的人。"工作人员告诉记者,"一老一小"的需求等不起,客户都要求在春节前无缝衔接,而以做家务、做饭为主的家政单子,相对不那么急迫。

七成家政员愿留岗 节前保洁需求将大增

2024年春节将迎来8天长假,上海家政行业的供需现状究竟如何?人员缺不缺?价格高不高?针对这些问题,市商务委和市家庭服务业行业协会通过前期走访调研,了解到春节期间大部分家政服务机构意愿留岗人员情况。

"结合2023年五一、国庆等假期情况综合研判,2024年上海春节家政服务市场呈现供需双降趋势,家政服务市场总体平稳,但依然存在结构性、区域性不平衡和市场供需信息匹配不够畅通等问题。"市商务委服务业处副处长邓金兵介绍,从供给端看,受疫情影响,部分多年未回乡过年的家政服务员回乡过年意愿较强,预计春节期间将有一批家政服务员返乡过年。"我们了解下来,春节期间大部分家政服务机构意愿留岗人员约70%,与往年基本持平。"

而从需求端看,根据消费市场大数据实验室预测,因大批本地上海人外出旅游、新上海人离沪过年,预计净流出人口达到800万人。春节假日期间家政服务需求将有较大幅度下降,但临近春节假期阶段,深度保洁等居家保洁服务需求将有较大幅度增长,同时需求高峰亦较往年有所提前;"一老一小"(养老服务和月嫂母婴护理)服务不可或缺,仍为假期期间家政服务市场刚需。

邓金兵表示,家政服务的门类很多,需求也各不相同。同时,家政服务供需矛盾在中心城区更为凸显,因为这里老小区多,老年人集中居住,而郊区的需求量相对较少。针对这些现象,市商务委会同市家协,广泛动员本市家政企业多措并举做好"春保"。

跨区调配错峰休假 企业留人也要留住心

"力保刚需"是确保春节家政服务市场平稳有序的重中之重,本市龙头骨干家政企业将发挥市场保障主力军作用。

上海市家庭服务业行业协会会长孙美娥介绍,经企业自主报名,市家庭服务业行业协会已推选出131家家政企业,为假期前后上海家庭提供家庭保洁、母婴护理、老人护理和节日深度清洁及家电清洗等服务,131家保供企业均已在"上海家政综合服务管理平台"备案,市民可以在市家协官网上找到名单和联系方式。昨天,市家协还发出"稳岗保供"行业倡议,提升春节市场保障能力,全力保障春节家政服务供应。

"前期摸底时,确实有100多名家政员表达了返乡过年的想法,但我们通过错峰回家、人性关怀等举措,争取到目前春节假期只有约30人回家。"家事佳总经理吕敬辉从"心慌"到"心定",背后做了不少工作,但还有30人的缺口怎么补呢?他告诉记者,公司已经与安徽合肥的人才基地达成协议,首批10余位服务人员已经到岗,经过短期培训后再上岗,尽快与客户磨合好。后续与江苏淮安基地方面也在抓紧沟通,确保人员充足。

姆爱公司创始人杨小明则表示,从去年四季度开始,公司就加大了月嫂的招聘力度,做好人员储备。"春节期间正常在岗的月嫂,除了按照合同发放3倍工资,公司还会记录在案,最后发放整年的全勤奖,大概是五六千元。"他说,公司还安排了一部分月嫂春节期间在沪待岗,应对突发情况。"比方说最近是流感高发期,如果有月嫂患流感就不能入户照顾婴儿,必须有人顶上。对于这部分后备月嫂,我们也鼓励他们的孩子、家人到上海来过年,公司会提供宿舍、租用公寓。"

面对节前的深度保洁类服务,家政企业则积极错峰提供服务。家事佳元旦前即和街道居委联合,针对老客户组织4场擦玻璃、抽油烟机清洗、家电清洗等集中深度清洁服务,计划1月还将组织4场集中深度清洁服务,预计春节前可服务1500户家庭。欣福到家、小邻通等家政企业通过前期需求调研,元旦前即开通家电清洗、全屋焕新等深度清洁类预约服务,且预约越早优惠越多。"春节期间,我们也会有60%左右的员工留在上海,基本可以满足客户需求。"欣福到家运营总监任志平表示。

吉爱家政公司表示,已在去年国庆假期后安排部分人员先行放假回乡探亲,并提供留沪红包奖励,确保春节期间这部分人员能够留沪提供居家养老和母婴护理服务。裴记家政公司表示,已提前安排15%从业人员提前返乡,并安排5%人员应急顶班,确保春节假期服务不断。