



# 家政服务业 如何迈向员工制

本报记者采访行业主管部门、家政企业和家政员回应社会关切



家政市场用工需求一直火热  
本报记者 刘歆（资料图）

从居家养老到育婴育儿，从保洁烹饪到收纳整理，家政服务早已成为很多家庭不可或缺的“帮手”。与此同时，依靠中介推荐或口口相传的传统家政服务业，却在企业管理、员工培训、权益保障等方面参差不齐，限制了行业的高质量发展。

“寻找阿姨的过程就像是‘开盲盒’，期盼抽到能干靠谱的‘宝藏阿姨’。”“从一开始想找‘完美阿姨’，到如今只求‘做事不敷衍’。”“面试时只有基本信息，试工后发现啥也不会。”提起寻找家政员的经历，这是不少雇主的心声。

据测算，2024年全国家政服务业营业收入达1.23万亿元，从业人员超过3000万人。但雇主们普遍觉得，找家政不难，找好家政很难。“把老人孩子托付出去，图的就是‘放心’二字，我心目中的好阿姨无非是人品正、干活实、有边界，但不容易找到。”自从有了孩子，家住浦东新区的梁女士在6年间换了4位家政员。

“第一位育儿嫂很勤快，但却是入行不久的新手，处于边学边干的阶段，遇到我这个焦虑的新手妈妈，两人就不合拍。”换掉了这位家政员之后，她遇到过“嘴碎没边界感”的，也遇到过“抱着手机爱拍视频”的，现在正用着的家政员总算做事不敷衍，打算长期聘用。

“当前家政领域专业人才缺口很大，高素质人员尤为稀缺。”上海市家庭服务业行业协会秘书长柯金书说，在2024年末发布的《上海市急需紧缺高技能人才职业(工种)目录(2024)》中，家政服务员首次被纳入其中，可见市场对高素质的家政人才有着迫切需求。

“家政服务业存在‘一多一少’的现状，从业人员很多，但高素质人才很少。”作为行业主管部门，上海市商务委生活性服务业处一级调研员倪华也深有同感：“50岁左右的外来务工人员将家政服务视作‘就业托底’，他们普遍学历偏低、技能较弱，难以匹配上海市民的需求。但事实上，家政服务需入户直面客户，特别是照护老人和婴幼儿，对从业人员的素质是有要求、有门槛的。”

立足国际化大都市的定位与市民对品质生活的多元诉求，上海亟需怎样的家政服务体系来匹配城市能级？又该如何构建标准化、专业化、个性化兼具的高质量家政服务生态，让“放心托付”成为城市生活的常态？

2020年，上海出台《上海市家政服务条例》，提出“鼓励发展员工制家政服务机构”。5年后，《关于推进上海市员工制家政企业职业化、标准化、规范化建设行动方案(2026—2028年)》的发布，更加明确了破题之法：推动家政业从中介制迈向员工制。

什么是员工制？根据2019年发布的《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》——

员工制家政企业是指直接与消费者(客户)签订服务合同，与家政服务人员依法签订劳动合同或服务协议并缴纳社会保险费，统一安排服务人员为消费者(客户)提供服务，直接支付或代发服务人员不低于当地最低工资标准的劳动报酬，并对服务人员进行持续培训管理的企业。

中介制和员工制的区别在哪里？“中介制主要起到撮合的作用。签约时，甲方是雇主，乙方是家政员，丙方是家政公司。从服务协议来看，家政公司主要提供信息，对家政员的干预能力有限，出了问题要先找家政员本人。”柯金书说，员工制则是家政公司和雇主签订合约，派出家政员到雇主家提供约定的服务，同时要与家政员签订劳动合同或服务协议，缴纳社保，持续培训与管理，更能实现“管得牢、用得好、有保障”。

既然员工制代表着稳定和保障，对雇主、家政员和家政公司都有好处，那么为什么在政府持续“叫好”的同时，却在市场上不“叫座”？各方也有话说。来自江苏泰州的李阿姨在上海从事家政近10年，她在乎的不是社保，而是实实在在到手多少钱。“再做七八年，我就要回老家照顾父母，大概率自己也是在老家养老。”她说，自己对社保不感兴趣的原因，一方面是来不及缴满15年社保，另一方面也是用不上上海社保，不如把这部分钱握在手里。此外，和雇主直接签约相对自由，涨工资、发红包，不用给公司从中抽成。

梁女士也担心员工制家政公司的开价更高。“从员工制家政公司聘请家政员，确实更有保障。但听说要给阿姨缴纳社保，会不会‘羊毛出在羊身上’？本来七八千元的工资就不少了，再加上一两千元的社保，开支更大。”

上海佳禾家庭服务有限公司从2023年开始尝试员工制管理，公司总经理熊园梅表示：“员工制的推行让家政服务队伍变得更稳定，通过持续的培训管理，服务质量品控也越来越好，投诉纠纷就越来越少。”但她坦言，缴纳社保是个难题。“家政服务有特殊性，并不能严格按照8小时工作制来执行，像住家月嫂需要24小时待命，所以很多企业和家政员没有签订劳动合同，也就无法缴纳社保。”

此外，缴纳社保会让企业的人力成本大幅上涨，挤压利润空间。而对于一部分家政员来说，他们将此视为短期工作，只想赚“快钱”，看不到社保的长期价值。如果坚持要求他们缴纳社保，很多家政员反而会回流到中介机构，这是员工制企业不愿看到的结果。

本报记者 张钰芸 通讯员 闫锦

今年10月，上海市商务委等六部门发布《关于推进上海市员工制家政企业职业化、标准化、规范化建设行动方案(2026—2028年)》，用15条措施支持员工制家政企业构建全链条职业化体系、全过程标准化管理和全方位规范化建设，力争用三年时间培育一批员工制家政企业。

推动家政服务业迈向员工制有啥好处？企业的运营成本和雇主的用工成本会增加吗？家政员想要的是有保障的福利待遇，还是即刻到手的“真金白银”？三年行动方案能否破解员工制“叫好不叫座”的现状？记者就此采访行业主管部门、家政企业和家政员。



家政服务是生活服务业的重要组成部分，服务越规范、用户越放心、社会越认可，行业发展就越有前景。因此，尽管面临短期难题，推动中介制向员工制转型，仍是行业可持续发展的必经之路。

“不在全市铺开，不在全行业铺开，甚至可以‘一企两制’。”倪华说，考虑到行业发展现状，行动方案在推进员工制家政企业建设上不搞“一刀切”，而是在有意愿、有基础、有能力的家政企业中率先试点，力争用三年时间培育一批员工制家政企业，其中2家以上具有较大规模、较优品牌、较完善管理服务体系的标杆企业，让转型为员工的一线服务人员数量显著提升。

记者看到，行动方案的15条政策中多次提到“给予企业支持”。这是市商务委等六部门拿出的政策“大礼包”，用“真金白银”鼓励符合条件的企业投入试点。

例如，鼓励有条件的企业申请举办职业技能培训机构，按培训合格人数给予补贴。

员工在签约企业工作期间获得家政服务员职业技能等级证书的，可按规定享受技能提升补贴，同时给予企业支持。鼓励企业与员工签订长期稳定的服务协议，对表现突出的企业给予支持。鼓励企业为员工购买意外身故、伤残、伤害医疗以及第三者责任等商业保险产品，并给予企业补贴。

“我们在员工制家政企业申报条件中有明确规定，参与员工制转型的家政服务人员要缴纳社会保险费，但‘已参加城镇职工社会保险或城乡居民社会保险，均认可为缴纳社保’。”倪华进一步解释，城乡居民保险的个人缴费标准一般是每年4000元左右，大大减轻了企业负担，打消了家政员和雇主的顾虑。

“我们正在向社会公示16家通过材料核验的家政企业名单，如无异议，它们将成为上海首批员工制家政企业。”他告诉记者，申报企业参与转型的家政员数量原则上不少于100人，且均已签订一年及以上期限的劳动合同或服务协议，其中不低于5%的员工持有中级及以上职业技能等级证书。而行动方案的目标是，三年后持有职业技能等级证书的员工要达到90%以上，持有中级及以上技能等级证书的占比不低于三分之一，持有高级及以上技能等级证书的人数持续上升。

“我是员工制的受益者。”来自河南的王锁芹是亲亲妈咪护理服务(上海)有限公司的一名月嫂，今年44岁的她有着近6年的家庭服务经验，已获得母婴护理师、高级催乳师、月子配餐师、产后恢复师等4项技能证书，目前是亲亲妈咪的K7金牌月嫂。

“我的服务技能是在公司里快速提升的。”她告诉记者，入职后，公司每月都会组织开办多个技能培训课程，只要下工有空，她就会去上课，提升自己。“公司在员工培训方面确实做了很多，培训课程都很有含金量，培训体系也更加完善。”

“亲亲妈咪从创立开始，就主打‘自营月嫂’。2020年，我们研究学习了国家政策，开始向员工制转型，和月嫂签订用工合同，发放薪酬，购买保险，还会为她们代扣代缴个税，每年每人就是一两千元。这些补贴给阿姨的金额，其实是蛮大的一块成本，但有助于为雇主提供稳定的有保障的服务，做口碑。”亲亲妈咪护理服务(上海)有限公司总经理杨士昀在接受采访时表示，目前公司内60%的月嫂为签约员工，大约有600人。

“从K1到K9，我们根据月嫂的技能水平、客户评价、服务年限等指标划分等级，工资水平也从8000元/月到18000元/月不等，旨在为客户提供稳定的高品质服务。近年来，公司营收逐年增加，利润也能覆盖运营成本。”亲亲妈咪已经申报了员工制家政企业的试点。“如果能入选，拿到财政补贴，我们会升级月嫂的保险，补贴她们的城乡居民保险，还在考虑设立年终奖。”杨士昀说。

“充足的单量是家政企业能够推行员工制的前提条件之一。”熊园梅则表示，佳禾每年的接单量有6000多个，每个家政员每月平均能接到9到11单，个人所得税由公司代扣代缴，保证他们的收入稳定、及时又可观，加之免费培训、免费用餐、提供住宿、晋升通道清晰等福利，相较于通过中介制企业接散单或者拉私活，员工制家政企业更具有吸引力。

跃美家庭服务(上海)有限公司也积极申报了员工制试点。“我们公司目前是以中介制为主、员工制为辅，因为员工制家政员收费相对较高，客户的接受度比较低。但这次政策支持力度很大，包括了培训、体检、保险等多方面。”公司总经理徐君说，员工制能否走下去，必须家政公司、家政员和雇主三方都受益。熊园梅也对推进员工制转型抱有期待。“走中介制这条路，企业规模永远做不大，员工制家政企业能带领整个行业向规范化、标准化、高质量迈进。”

## 六个部门 给企业「政策大礼包」