

11 位先进个人成为首批入库的家政领军人才。

在全国，上海的家政行业一直处于领先地位，“上海阿姨”

（“阿姨”在沪语中也可指代家政人员）也是一块金字招牌。

2019 年，上海市推出《上海市家政服务合同示范文本》，并不断修订完善，为维护家政机构、雇主及家政服务员三方合法权益提供保障。如今，上海已建成的家政综合管理服务平台归集了近千个家政机构、超 20 万从业人员信息，实现服务“可查询、可追溯、可评价”；同时，上海全面推行持证上门服务制度，覆盖 90% 以上家政品牌企业，累计发放上门服务证超 18 万张，为行业规范化发展奠定坚实基础。

两年前，上海开放大学招收的第一批家政本科生正式毕业，开启了“上海阿姨”的“高知”时代。两个月前，商务部等 9 部门发布了《关于促进家政服务消费扩容升级若干措施的通知》，其中就提到要“加强产教融合、校企合作，发挥高职院校作用，支持高职院校和企业共建实训基地，培养一批符合家政行业中高端需求的专业化、职业化、高素质技能人才”。

而这一次新开的“沪上管家”培训班，主打的就是“高技能家政服务培训”。正如上海市家庭服务业行业协会会长于海群在开班仪式上所说，家政服务是

目前上海家政服务市场规模持续扩大，从业者已超 65 万人，但行业面临显著的结构性矛盾。

建设卓越全球城市的基础性民生工程，“沪上管家”项目对破解高端人才短缺、满足市民品质生活需求具有战略意义。

7 个月的“沪上管家”培训班，学什么？

据了解，目前上海家政服务市场规模持续扩大，从业者已超 65 万人，但行业面临显著的结构性矛盾：在“一老一小”专业照护、涉外家政服务、品质生活服务等领域，需求旺盛却“一才难求”；而普通家政服务岗位因从业人员技能、学历偏低，导致服务质量不高，呈“供大于求”局面，形成“有人无岗、有岗无人”的失衡格局。

为破解这些难题，上海近年来持续深化政策创新与行业改革。

“沪上管家”项目就是其中一项重要举措。据介绍，“沪上管家”项目是在上海市商务委、上海市教委的支持和指导下，由上海开放大学联合上海市家庭服务业行业协会共同推出。首期沪上管家培训班由政府支持，个人、机构分别承担部分培训费用。未来将根据试点情

况决定是否进一步推广。

该项目于今年 5 月初启动招生，面向具有 3 年以上从业经验、持有相应技能证书并获行业企业推荐的家政一线服务人员。经过初选、测试以及面试，最终从 136 名报名者中遴选出 68 名一线家政服务人员。

上海开放大学民生学院院长范军告诉《新民周刊》：“这是上海第一个由政府牵头开展的体系化的高技能家政人员培训。我们的课程面向的都是家政一线服务人员，有些家政公司的老总或培训师也想来参加，但是他们不能上户去服务，所以都被我们婉拒了。因为这项培训就是为了提升一线家政服务员的综合素质而设立的。”

据范军透露，学员将在 7 个多月的培训周期内完成 400 多学时的课程学习。培训以线下集中学习为主，辅之以部分线上课程。因为这些学员平时还要在家政一线工作，所以线下学习主要放在周末。学员们根据各自职业发展规划，在必修课的基础上，再分别选修“长者家庭服务”（一老）和“儿童家庭服务”（一小）两大专业方向课程。

而培训班的教学过程采用知