

找家政何时不再难

——广东省“南粤家政”工程创新实践调查

本报记者 郑 杨 庞彩霞

家政服务行业多年野蛮生长,却始终无法做大做强。大有可为,为何如此“难为”?重要的症结在于,这是一个各方不易建立信任的市场。无信任,不规范,难匹配。为此,“南粤家政”工程在我国人口第一大省——广东铺开,力争激活家政市场的一池春水。

7月27日,广东省第一届“南粤家政”技能大赛总决赛在肇庆圆满结束。这是家政人才技能交流的“竞技场”,也是“南粤家政”工程实践成果的“展示窗”。获奖的24名选手从近5000名竞技者中脱颖而出,展示了广东家政服务在母婴、居家、养老等各个领域的最高水平和独特风采。

“南粤家政”工程是什么?广东为什么要做这件事?“有人说找保姆好比找对象,太难了。在河源市区和城镇,对育儿、保洁等家政服务有需求的家庭数量超过了一半。”广东河源市家庭服务业协会会长许建青的一番话,可谓家政市场的生动写照。

为从根本症结入手,建立起信任、规范的家政行业市场,2019年起,我国人口第一大省——广东发起了“南粤家政”工程,击破行业坚冰,激活了家政市场的一池春水。经济日报记者深入广东各地探访发现,这项以解决城乡富余劳动力就业、满足群众美好生活需求为初衷的民生工程实施两年来,已令传统家政行业孕育出深层次、令人欣喜的变化。

聚起“源头活水”

清秀的面庞淳朴的笑。见到从河源市紫金县宝山村走出的客家月嫂邓小媚时,她刚从深圳雇主家赶回“娘家”河源家政一条街。“我做一单的服务费是13800元到15800元,活儿都排到年底了。很多是回头客,生老大找我的,生老二老三也会找我。”

从贫困户到“金牌月嫂”,邓小媚的人生“逆袭”源于一次免费培训。成为月嫂前,丈夫意外去世,3个孩子的抚养费压得在工厂打工的她喘不过气。在政府推荐下,邓小媚进入喜晨职业培训学校接受了月嫂技能培训。她首次为深圳一名产妇服务,就收到了雇主送的锦旗,口碑逐渐积累起来。“早上五六点起床,一天至少做5顿月子餐,但我从来不嫌辛苦。”邓小媚憧憬着,将来在县城买套房,方便小孩读书。

邓小媚这样勤劳质朴的“河源月嫂”已火遍粤港澳大湾区,目前在大湾区就业的“河源月嫂”达1万多人。在“南粤家政”工程托举下,“月嫂村”已在河源遍地开花。

不只“河源月嫂”,一批响亮的区域家政品牌在广东各地涌现:诚信自重的“肇庆家嫂”、做得一手广式点心的广州“增城妈妈”、擅长管家的江门“晏管家”……这些区域特色品牌给曾经暗流涌动的家政市场注入了清澈的“源头活水”。

在门槛低、竞争无序的传统家政行业,“单打独斗”是常态,“抱团发展”可谓天方夜谭。“南粤家政”工程是如何让家政行业走上聚集化、品牌化发展之路的?记者在河源家政一条街找到了答案。

走在位于河源市中心的家政一条街上,从月嫂、护理老人、保洁等传统服务到家庭芳疗护理、定制月子餐等新兴业态,各类服务门店应有尽有。街上醒目的家政服务窗口,可为企业和消费者提供查询推荐、维权调解、技能培训、政策咨询、创业孵化等服务。

运用好三种力量

郑 杨

信任曾是家政行业的“死结”。家政从业者,不管来自天南海北,核心诉求就是赚更多钱;家政用户,家境、需求千差万别,都要求物有所值的服务;家政企业想从中扮演“撮合者”,在火热的市场里分一杯羹,谈何容易。“黑保姆”“黑中介”以及合同纠纷……各方都心怀戒备,何来健康的市场?

“南粤家政”工程的实施让广东家政市场气象一新。如何解开信任的“结”、下活市场的棋?“南粤家政”的启示在于,要充分运用好3种力量。

一是充分相信市场的力量。谁能在乱象中创造新的秩序?一定是市场主体。随着喜娃娃获评“南粤家政”省级诚信示范企业和培训基地,它创出的月子“全过程管理”模式和培训标准已被广东多地推广借鉴。随风潜入夜,润物细无声。正因为尊重市场的创造力,“南粤家政”才得以快速铺好标准、培训、诚信体系的“高速路”,让更多新业态新模式得以呈现、推广。

二是充分利用科技的力量。“南粤家政”工

“我们做过摸底,河源家政队伍不小,从业者约5万名;企业数量不少,约300家,但普遍规模偏小、档次偏低。河源去年在全省率先提出创建这样一条街,就是想为企业和从业人员搭一个‘窝’,让他们抱团发展、做优做强。”河源市人社局局长邓小强告诉记者。

理想很“丰满”,现实很“骨感”。“听到我们的想法,企业在徘徊、在观望。大家担心集中起来会恶性竞争,互相诋毁。”邓小强说,经过与龙头企业反复沟通,讲明政府的扶持政策与发展构想,有23家企业最终消除了顾虑,决心借“南粤家政”东风,入驻平台共谋发展。

聚集化是一把“筛子”,敢来的都是有想法、真心实意做品牌的人。记者采访的家政企业负责人,有从月嫂走上创业路的农村妇女,有名校研究生,也有从广州、深圳回乡创业的管理人才,他们以不同方式结缘家政,带来了差异化的理念和核心竞争力。

客家妈妈张仕红利用做月嫂积累的客户资源创办了紫菁家政公司,更在家乡紫金县创办起培训学校,带领着客家姐妹靠双手致富。如今,她的喜晨职业培训学校已培训月嫂、养老护理员等4458人,成为“南粤家政”实训基地,帮助邓小媚等许多客家妇女致富,也给公司带来源源不断的人力资源。

华南理工大学研究生毕业的“80后”姑娘王朝晖因看好健康管理这片大市场,辞掉大学老师的“金饭碗”进入家政行业,如今是中正健康管理有限公司总经理。“我们的客户很多是‘80后’家庭,对家政人员的素养要求很高。如何用芳疗改善家庭生活品质、如何提升形象和沟通技巧……我们下了很多功夫研究培训课程,把专业技能健康管理技能带给员工,增加她们的含金量。”

“这么多优秀企业和人才聚在一起,行业面貌发生了脱胎换骨的变化。”邓小强说,“家政人才的专业化、年轻化、高学历化成为明显趋势,为行业带来了全新理念和模式。大家发现,家政业态那么丰富,有4大类33小类,只要做出特色,完全可以在‘抱团’中实现错位发展。”

聚集化发展不是一“聚”了之。家政一条街开创性地打造了线上“区块链”、线下实体店的平台服务模式,朝着产业化、集团化方向发展。在线上运用区块链技术,建设集家政机构和人员管理、培训监管、精准推送就业等于一体的“南粤家政”综合管理服务平台;在线下建立运营中心,对入驻企业全面实行“亮灯”自律管理,并集中开展技能培训和品牌推广。在平台带动下,企业积极“送教下乡”,共在河源各乡镇设立125个培训点,每年组织农村劳动力培训1万人次以上,直接带动8000户以上农户就业创业。

河源家政一条街品牌效应已初步显现。“我们的学员去大湾区就业特别有信心,有客户一听是家政一条街出来的,直接就签约了。”鸿运柏林家政负责人许浩婷说。邓小强告诉记者:“现在市民找家政都来一条街,湖南、贵州等省份不少妇女慕名来参加培训,广州、深圳的企业也纷纷来谈合作。这条街已成了人才培训基地和输出市场,企业都觉得越做越有奔头。”

程实施中,从政府到企业都在不断探索和利用信息化科技:从河源的线上“区块链”、深圳“家政通”APP到全省铺开的“人证合一”验证,再到社区邦的“互联网+微创业”……充满科技力量的平台、产品不断涌现,为行业提供了破解信任、匹配、人力缺乏种种难题的“金钥匙”。

三是充分激发从业者的内生动力。在农村相夫教子的姐妹、遵守家庭的全职妈妈和“奶爸”……“南粤家政”用一次次培训、竞赛、一项项标准、认证,一个创业扶持政策,激发了他们改善境遇、赢得尊严的内驱力。他们在新舞台上绽放光彩的同时,也让行业的面貌焕然一新:月嫂的高薪不再被认为仅仅是辛苦钱,而是来自专业的母婴护理;收纳、芳疗、厨艺大师,同样可以赢得千万家庭的信赖和尊重。

在我国,解决“一老一小”问题已迫在眉睫。期待“南粤家政”工程探出的新路,能引领成熟、有序、诚信、品质的家政市场在全国早日形成,让“打工仔”放下后顾之忧,让获得感、幸福感更足。

调查手记

“南粤家政”实施两年来

先后发布省级地方行业标准

7项

围绕母婴、居家、养老、医护四大培训项目开发课程标准

27项

逐步补齐了家政领域标准空白

“广东省家政服务公共服务平台”已录入服务员信息

81万多人次

完成验证人数

超过11万人



深圳市喜娃娃妇幼服务有限公司的月嫂们在接受月子餐技能培训。本报记者 郑 杨摄

河源实践是一个缩影。肇庆“南粤家政”综合服务示范基地、江门“南粤家政”产业园、增城“羊城家政”基层服务站……随着一个个平台雨后春笋般涌现,推动了区域产业聚集发展,更令家政成了高端化职业。“肇庆家嫂”邓崇燕说:“我已从一名上门保姆成为专业技校的正式教师,这说明家政行业也可以专业化、高端化。”

直击行业痛点

网上找保姆不像网上买菜,这个供需极难匹配的市场存在太多痛点。而记者在深圳发现,在“南粤家政”工程引领下,一批“敢吃螃蟹”的企业直击行业痛点,探索“互联网+家政”的多种新业态新模式,深度重塑了行业生态格局。

家政也能做成国家高新技术企业?深圳市深家网络信息服务有限公司就是这么一家以“技术驱动+模式创新”提升行业效能的企业,其创办的“社区邦”品牌累计服务超过10万个家庭,模式入选国家三部委联合推荐的全国家政行业运营模式的典型案例。

“我们用信息化技术对行业每个环节做了精细设计。”该公司董事长孙景涛是深圳市家庭服务业发展协会会长,他告诉记者,社区邦以“我创新(社区邦),你创业(加盟商),她就业(家政员)”的新思路颠覆传统家政模式,化解行业多个痛点。

第一个痛点是做不大。“传统家政开三家分店就开不下去了,熟手很容易闹独立。”孙景涛介绍,社区邦研发的家政垂直一体化连锁经营模式,一体化打造服务品牌、产品、标准、培训等体系,整体输出,并推出以互联网+微创业单元为核心的3种合伙人模式,让小家政企业及创业者能选择不同权责利模式,轻松启动创业。“依托互联网科技,未来三五年行业聚合度将大幅提升。”孙景涛判断。第二个痛点是服务跟不上时代需求。“家政高端市场日趋活跃,行业迫切需要供给侧改革。我们通过服务项目产品化的打造,不断孵化新服务产品,满足细分市场需求。”孙景涛介绍,“例如,育儿市场对早教需求迫切,我们推出的早教育婴师十分抢手,尤其受IT人士欢迎。”高端服务项目不断孵化,也为高学历专业人才提供了成长空间,增加了行业吸引力。

如果说社区邦的成功是依靠互联网科技基因,喜娃娃妇幼服务有限公司则是在市场摔打中摸索新模式而“绝地逢生”,成长为国内月子服务垂直化领域的头部企业。

“我们最初是想做月嫂的线上撮合平台,却发现走不下去:月嫂服务周期达26天,接单后整个服务过程无法管控,撮合平台解决不了行业最大的痛点——信任。”喜娃娃董事长黄炯东回忆道。

万亿级级的母婴市场摆在眼前,不做还是转换思路?喜娃娃进行了大胆尝试:以员工制形式将月嫂转为自营,开发线上产品“月子日记”,以“傻瓜化”的操作将月嫂一天的服务内容告知雇主,月嫂则需向公司反馈客户情况,必要时公司专业团队立即上门服务。

“一个团队服务一名产妇,全过程精细管控。”创新模式颠覆了传统市场体验。“我生头胎是家里老人照顾,二胎在喜娃娃请了月嫂,感觉很高兴:我可以大方表达一切需求,月嫂该做的事情一目了然,只要手机上对服务进行确认就行了。”深圳福田区的谭观婵女士告诉记者。目前,喜娃娃有1500多名月嫂,数十名妇产科、儿科、中医、营养学专家,累计服务客户近20万人。

这些手握互联网科技的龙头企业不仅改变着深圳的家政生态,更以可复制的模式迅速向各地渗透。记者看到,河源家政一条街的不少企业与他们建立了紧密合作。“南粤家政”工程实施过程中,广东各地纷纷出台政策,拥抱“互联网+家政”新业态,增强高品质家政服务供给能力。

搭建三大体系

龙头企业涌现、新业态日渐成熟,在南粤大地上仿佛“忽如一夜春风来”。探究背后的原因,政府所搭建的三大体系——标准体系、诚信体系、培训体系,为家政产业发展铺就了“高速路”。

服务质量参差不齐、收费却难以捉摸,这是家政行业长期为人诟病的主因。“南粤家政”工程实施的第一个突破口,就是订标准、立规矩,全面打造行业标准体系。“南粤家政”实施两年来,先后发布省级地方行业标准7项,围绕母婴、居家、养老、医护四大培训项目开发课程标准27项,逐步补齐了家政领域标准空白。

广东各地也纷纷加快标准化建设步伐。什么价位得到什么服务?肇庆市用“肇庆家嫂”星级评定制度为消费者打造了一杆秤。从文化程度、工作经验等10个方面为“肇庆家嫂”评分,对应一至五星级,每个人的服务水平一目了然。

信用难追溯、服务难测评……难以“放心用”是阻碍家政行业良性发展的另一大堵点。广东省人社厅副厅长葛国兴表示,“南粤家政”工程要打造“让人民群众最放心的家政”金字招牌,首要

目前

广东家政从业人员

超过100万人

近两年

“南粤家政”着力打造市场导向、多元培养的培训体系

累计培训

逾77万人次

带动就业创业

123.7万人次



在南粤家政(江门)产业园内,育婴师培训项目吸引了众多学员前来学习。本报记者 庞彩霞摄

任务是加快诚信体系建设。

诚信体系如何建?广州成为“领头羊”,在今年创新发布了全国首个家政从业人员信用等级评价标准。今年4月,广东省商务厅也发布了《家政服务员信用信息管理规范》等多个信用类标准。

推广施行家政“上门服务证”则将诚信建设变得可视化。家政服务员“人证合一”验证正在广东各地加速推进。如肇庆打破部门间的数据共享壁垒,联合人社、卫健等多部门建立信息平台,提供实名核验。消费者可快捷识别家政人员身份、信用记录乃至从业经验。目前,“广东省家政服务公共服务平台”已录入服务员信息81万多人次,完成验证人数超过11万人。

当前,广东家政从业人员超过100万人,帮助他们突破“技能栅栏”是做强产业的必由之路。“南粤家政”工程着力打造市场导向、多元培养的培训体系,推动培训机构、技工院校、龙头企业协同发力,近两年累计培训逾77万人次,带动就业创业123.7万人次。

“有专业资格的毕业生在市场很吃香,就业不愁且收入可观,如今报名家政专业的学生越来越多。”肇庆市技师学院教师谢晓冬告诉记者,“南粤家政”工程实施以来,家政企业、培训机构、家政学院遍地开花,两年来肇庆开展家政类职业培训达3.25万人次。

记者还在江门市看到,广东首个南粤家政产业园落户,构建了“产学研”新型生态圈。园内的南粤家政产业学院即将投入使用,将培育现代型、复合型中高端人才,打响“晏管家”江门家政品牌。

千家万户所需,“南粤家政”所向。如今,重点扶持打造的42个“南粤家政”综合服务示范基地形成了覆盖全广东的培训载体,适应多层次市场需求建立的现代家政专业教育体系源源不断输出专业人才。据统计,广东35所本科高校、35所高职院校、107所中职学校和106所技工学校已开设家政相关专业,在校生达13.1万人。

本版编辑 郎 冰 美 编 高 妍