

家政行业如何提质扩容

本报记者 王明昊

近年来,我国家政服务业快速发展,但仍存在有效供给不足、行业发展不规范、群众满意度不高等问题。如何培育壮大家政服务业,更好满足多元化需求?行业提质扩容面临哪些堵点和问题?如何解决人难招、人难管、人难留等问题,促进行业高质量发展?带着这些问题,记者走访了北京多家家政服务机构展开调查。

《促进家政服务业提质扩容2023年工作要点》提出:从6个方面推进家政服务业提质扩容

提高从业人员职业素养
强化政府监管和行业自律
搭建供需对接平台
积极推动家政进社区
提升从业人员保障水平
落实助企纾困政策

家政服务业是指以家庭为服务对象,由专业人员进入家庭住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务,满足家庭生活照料需求的服务行业。家政服务一头连着城市的千家万户,一头拉动着万千劳动者的就业。

随着人们生活水平不断提高,人口老龄化进程加速,三孩生育政策实施等,保姆、育儿嫂、养老护理员成为很多城市家庭的刚需,高品质家政服务需求激增。但是,目前家政行业存在巨大的服务缺口,供需不匹配,亟需提质扩容。

常运营中。“公司现在每个月订单咨询量近1000单,但最终能成交的只有200单至300单,很多订单都是因为找不到合适的阿姨丢掉的。”北京享月亲贝家政服务公司创始人贾萌表示,如果人员储备充足,月成交量应该能达到500单左右。

主要提供孕产月嫂护理服务的北京鲸助集团创始人代韩也有同样的体会:“我们公司一年成交量5000单左右,其中约1000单需要费很大力气才能找到满足消费者需求的月嫂。如果算上因为没有合适人选而流失的订单量,这个数字可能要翻倍。”

为何家政行业会出现大规模缺口?

一个重要原因是从事家政服务的劳动主体发生了变化。过去很长时间,从农村外出从事家政服务的多是女青年,现在大多是已经成家的妇女,家政服务人员年龄大多在35岁至55岁之间。随着独生子女进入劳动力市场,家政服务行业的劳动力供给呈下降趋势,愿意从事这一行的年轻人远远少于上一代人。

此外,家政服务行业流动性强,服务人员流失量大。多家企业的就业人员状况显示,家政服务员的服务周期大多为1年至3年。贾萌说:“我们公司每年的月嫂续聘率为50%左右,很多人会因为各种原因离开。”

还有不可否认的一点是,尽管经过了几十年的发展,人们对家政行业仍存在一些偏见。北京市朝阳区社区学院家庭教育指导中心主任张勇说:“在很多人印象中,家政工作是辛苦活,还要受人管教,所以不愿意进入这个行业。”职业偏见一方面会让准备从事这项工作的人望而却步,另一方面也会动摇那些已经进入行业的家政服务员。

通过各种措施留住家政服务员、招聘新从业者,是家政企业一直在努力的事情。除了普遍采用的网络招聘、家政服务员推荐介绍等方式,周袁红介绍,她们公司还在社区开设门店,既可以从社区居民中寻找客户,也能招工;通过外地妇联、就业局输送人员;到汇集外来务工人员的医院、公园门口等招人。“这些举措取得了不错的成效,公司在岗人员每年呈上涨趋势。”

稳就业是地方政府的一项重点工作。一些农村劳动力相对富余的地区,将家政服务行业作为劳务输出方向。有的地方出台诸多优惠政策,组织开展家政技能培训,推动农村劳动力输出就业。近年来,这些举措在一定程度上缓解了家政服务行业用工难题。《2023年阿姨年鉴》显示,在2023年新增阿姨中,来自山西和河北的阿姨各占9%,这与两个省近年来的劳务输出政策直接相关。“吕梁护工”“河北福嫂”已成为北方知名的劳务品牌。

增量提质是关键

“目前,家政行业用工存在量质齐缺的问题,其中质的问题更突出一些。”中国老教授协会家政学及家政产业发展专业委员会执行主任张先民表示,整体来看,家政服务员职业技能和综合素质不高,成熟家政服务员供给紧张、家政服务供需不匹配等问题突出。

对家政服务质量欠缺这一现象,有服务需求的雇主感受更直接。“我儿子3岁之前,总共用过10名育儿嫂,结果都因各种原因没能连续做下去,服务期最短的只有1个月。”家住北京的于女士告诉记者,育儿嫂的服务质量参差不齐,有的看起来明显缺乏护理经验。

这样的遭遇并非个例,许多消费者表示遇到过服务期不稳定、服务质量较低的家政服务员,想找一个称心如意的只能碰运气。

职业培训不足是影响家政服务有效供给的重要原因之一。从事家政经理培训的北京家服易科技有限公司总经理裴德龙表示,目前家政职业技能培



图① 在北京市朝阳区的一场母婴护理职业技能比赛中,一位月嫂在模拟婴儿护理场景。

本报记者 王明昊摄

图② 在山东省济南市平阴县惠民阳光职业培训学校,学员们在学习烹饪技艺。

新华社记者 朱峥摄

门槛低服务要求高

对家政从业者而言,尽管这些年来家政服务内容发生了很多变化,但专业技能需求相对较少。记者调查发现,就业门槛低仍是这个行业吸纳劳动力的优势。

多位家政服务员说起从事家政服务的原因,都是相似的:来到城市里谋一份生计,家政服务门槛低,收入比农村高一点。

几年坚守下来,他们中有人在农村老家买了房、供子女上了大学,改善了家庭的经济状况。从受访者的描述中,能感受到这份工作带给他们的获得感。

今年51岁的王春萍是一位经验丰富的母婴护理师。月嫂,是她的职业更为人所熟知的名字。进入家政行业之前,王春萍在家乡山西临汾一家纺织厂做针织工。从工厂下岗后,她打过零工、做过小生意,但收入都不太理想。

“当时一些老乡到北京从事家政服务,听说能赚不少钱。在她们带动下,我就一个人来到了北京。”王春萍介绍,自己是高中毕业,学历和年龄在就业市场上都没有优势,但家政行业门槛相对较低,给了她在城市就业的机会。机缘巧合下,王春萍成为一位月嫂,没想到一干就是10年。

“我现在每个月有一万多元的收入,家里供出了两个大学生,女儿现在是一名高中教师,儿子去年也已经毕业。我们在老家买了一套楼房,还把村里的老房子翻盖成一栋二层小楼。”言谈间,王春萍的喜悦之情难以掩饰。起早贪黑,十年辛劳,她靠双手创造出一个家庭的幸福生活。

家政行业虽然就业门槛低,但服务要求却不低,需要从业者付出十足的功夫和耐心。月嫂赵超向记者详述了她一天的工作状态。新的一天从清晨整理婴儿用品开始。白天的工作包括给宝宝做月子餐,给宝宝喂奶、护理、互动、洗澡等;晚上,将宝宝一天的情况汇报给孩子的父母,夜里还要给宝宝喂两次奶。“一天能睡五六个小时,注意力要时刻放在宝宝身上,几乎没有自己的时间。”赵超说。

照顾老人同样不轻松。53岁的赵金爱从事家政工作7年有余,照护过多位失能失智老人。“照顾能够自理的老人相对简单,基本上就是为他们做饭、陪他们聊天,再搞搞家里的卫生。比较棘手的是照顾无法自理的老人,需要为他们清洗手脸、擦身、翻身、人工排便,根据老人身体状况制作流食或喂给营养液。”赵金爱对这一套流程早已熟练。

除了身体上的劳累,多位家政服务员不约而同地提到工作中的“孤独”。许多家政服务员需要住家服务,在服务期内很少有属于自己的时间。赵金爱回忆起自己的工作经历,最长的一次是需要寸步不离地照顾一位老人,两年内没有回过家。

王春萍目前一年大概能接到8个客单,每单服务周期短则20余天,长则70余天,服务周期内几乎足不出户,只有陪宝宝打疫苗时才能出趟门。一个服务周期结束后,王春萍会休息一周左右,等待公司派单。这期间她通常会住在公司提供的宿舍里休息或与朋友逛街打发时间。“休息时会好好睡觉,和家人视频聊天,但一年到头跟家人见不了几次面。”王春萍说。

目前,大多数家政服务人员来自农村地区,普遍学历不高,缺乏专业技能。她们承担着家庭责任,通过辛勤工作获得一份收入,一点一滴实现自己的心愿。

具有比较优势的收入是对家政从业者的最好回馈。北京阿姨来了科技信息公司对3.7万余名家政服务员信息画像形成的《2023年阿姨年鉴》显示,2023年,平台月薪在8000元及以上的阿姨占比27.9%,相比2020年的15.8%涨幅明显。2023年在岗阿姨最高工资高达35000元,平均工资7964.8元,相比2020年平均工资增长38.5%。

行业扩容空间大

“家政行业目前有近2000万劳动力缺口。”北京阿姨来了科技信息公司董事长周袁红算了一笔账:全国约有4000万名失能失智老人,每年约有1000万新生儿,还有3岁半前的婴幼儿需要人照料。算下来一老一小约有5500万的服务需求,而目前全国家政行业从业人员约3800万人。

家政行业的人员缺口也体现在家政企业的日

河北省沧州市新华区巾帼家政技能大赛比赛现场,参赛人员在展示养老护理技能。

新华社记者 骆雪峰摄

训供给总量偏少,能够提供专业化培训的企业不多,很多从业者从未接受过系统职业培训,难以满足消费者日渐多元化的需求。

“当前家政服务呈现供不应求的态势,一些没有经过专业培训的劳动者也能轻松找到客源,再加上家政行业经营主体‘小、散、乱’问题突出,所以一些小企业负责人和劳动者都没有足够的动力和意识去举办和参加培训。”裴德龙说。

“不单是收费的培训难以招人,即使是政府补贴的免费培训,一些家政服务员的参与意愿也不高。有些人认为即使不参加培训也能上岗工作,参加培训反而会占用自己工作挣钱的时间。”张勇说。

就业门槛低,导致从业者参加技能培训的意愿降低;不参加培训,技能提高慢,从而影响家政服务质量。家政服务职业技能和服务质量似乎陷入一个“死结”。

不过,越来越多家政服务企业认识到提高从业者职业技能的重要性,想方设法开展业务培训,以此提高市场竞争力。

周袁红在2015年创办了嘉乐会学校,通过线上线下相结合的形式,为家政服务员提供技能培训。学校研发了母婴护理师、育婴师、家庭营养师、收纳师等90余门课程,至今已培训超15万人。

2023年,鲸助集团开展培训业务,在满足公司发展需求的同时,也为行业提供了专业型、技能型人才。代韩说:“公司成立3年多,我们深感劳动力供给紧张制约了公司发展,如果不开展家政服务员培训业务,就无法满足现阶段客户群体的需求。”

家政服务的纠纷处理是影响服务质量和体验的又一个重要方面。家政服务员与消费者同处一个屋檐下,难免发生磕绊,雇佣双方的纠纷处理让一些消费者十分头痛。为尽量避免雇佣纠纷,保障服务质量,有的家政公司在管理机制方面不断进行尝试。

贾萌介绍,享月亲贝家政服务公司有3支专业管理团队。招聘团队负责家政服务员的招聘;招聘结束后,由审核团队对家政服务员

资质进行审查,包括个人信息真实性、职业技能水平等,从源头上确保从业人员质量达标;审核完毕后,销售团队会根据消费者诉求给家政服务员派单,后期如果出现纠纷事件,也由销售团队负责调解处理。

问题导向促规范发展

深入剖析家政服务员“找不到、找不好、留不住”等问题,会发现行业规范发展路上,横亘着标准缺失、培训供给不足等一系列难题。

有关部门十分重视家政行业提质扩容潜力,先后出台多项意见和办法,推动行业高质量发展。2019年,国务院办公厅印发《关于促进家政服务业提质扩容的意见》,从提高家政从业人员素质、发展员工制家政企业、增加家政服务有效供给等方面提出36条意见。2023年,商务部等部门印发《促进家政服务业提质扩容2023年工作要点》,从6个方面实施25项具体措施,推进家政服务业提质扩容。这些政策文件为行业规范健康发展提供了有力支持。

多个文件中都提到,要着力发展员工制家政企业。员工制家政企业直接与消费者签订服务合同,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提供服务,直接支付或代发服务人员劳动报酬,并对服务人员进行持续培训管理。

业内人士认为,发展员工制家政企业,是政府推动家政行业规范发展的重要举措。目前,家政企业多为中介制,推动其向员工制转型,能有效保障员工权益,缓解企业招人难、留人难等问

题,促进行业健康发展。但是,就当前家政从业人员构成、行业盈利模式等实际情况来看,推行员工制企业还需有关部门进一步加大政策支持力度,循序渐进开展工作。

关于推动家政行业提质,多位业内人士提到应建立行业准入标准和管理办法。裴德龙表示,家政行业缺乏准入标准,导致经营主体呈现“小、散、乱”情况。许多技能不过关的从业者流入市场,引发行业乱象。建立准入标准有助于从业者提升自身专业素质和企业规范经营。

张先民认为,当前雇佣双方产生纠纷后多由家政公司进行调解,但家政公司处于利益中间环节,往往难以公正处理。建议相关部门建立家政服务行业管理办法,明确划分家政从业者、经营者、消费者、行业协会的权责,对各主体行为加强约束,并建立专门的投诉处理、纠纷调解机构,全方位保障各主体合法权益,不断优化从业环境,增强行业吸引力。

关于促进家政行业扩容,张先民认为,当前家政行业从业者呈现老龄化特点,行业要想健康发展,需要吸引更多年轻人加入。建议鼓励家政服务高等教育、职业教育齐头并进,通过产教融合等方式培养行业所需的多层次人才。一些劳务输出省份进一步加大组织动员力度,为待业群体提供经费保障,促进行业扩容,带动群众增收。

外界对家政工作的偏见也会制约行业扩容。对此,一些企业负责人建议,持续加强宣传引导,破除职业歧视。对家政行业中贡献突出的从业者,特别是一线服务人员进行荣誉表彰,提高从业者及社会各界对家政行业的认可,形成示范效应,吸引更多劳动者进入行业。

点评

让找“好家政”不再难

魏永刚

这些年来,家政服务业发生了很多变化。随着老龄人口增多,社会对家政服务的需求大增,家政服务从业人员结构也与以往大不相同。目前,家政服务业仍是增加就业,尤其是满足农村进城务工人员就业需求的重要行业。顺应家政服务新变化,进一步挖掘家政行业就业潜力,对稳就业而言具有重要的现实意义。

提高家政服务人员的职业化水平,是挖掘家政服务就业潜力的基础。家政服务已从过去的照顾老人、照顾婴幼儿,逐步拓展为日常家务的各个方面。如果家政服务可以提供多元化服务,满足城市家庭的各种现实需求,就能吸纳更多人员就业。

要重视家政培训和服务质量。目前,家政服务职业技能培训大多由劳动力输出地承担,培训内容相对简单,以“大路货”居多。而家政服务企业在往往是“小个体”,没有能力对员工进行全面技能培训。这就导致目前的职业培训难以满足城市日渐丰富的家政服务需求。家政服务人员的职业素养无法得到提高,家政行业也就无法充分发挥稳就业的作用。

家政服务培训需要动员更多力量参加。劳动力输出地要改进培训方式,让培训内容更贴近工作实际。作为家政服务需求方,城市街道社区也要积极参与,让培训内容更接地气。

此外,城市公共服务部门也要从农村来到城市的家政服务人员纳入服务对象,帮助他们更快地融入城市生活和工作。家政服务人员职业技能提高,能更好胜任工作,也会吸引更多年轻人加入这个行业。

提升职业荣誉感是促进家政行业就业的重要方面。家政服务业当下面临的一个现实问题是从业人员年龄偏大、文化水平偏低、人员流动性大。虽然随着社会进步,人们对家政服务的“职业偏见”越来越少,但家政服务人员还是习惯认为家政服务工作就是“伺候人”,缺乏职业认同感和荣誉感。正因为认同感缺失,许多从业者从事几年后会离开,也难以吸引年轻人加入家政服务行业。

家政服务大有可为。家政服务是一个可以用辛勤劳动赢得幸福生活、实现人生价值的职业。我们要充分认识家政业对提高生活水平、促进就业等方面的重要作用,尊重每一位家政服务人员,让家政服务成为更多人的职业选择。

社会应通过公开表彰、授予荣誉称号等多种方式,提高家政服务的社会认同,增加职业荣誉感。这样有助于吸引更多接受过专业技能教育的青年投身这个行业。如此一来,除了增加就业,更重要的是还能改善行业就业结构,提高家政服务质量。