



未来

## 高端家政服务成为行业提质扩容新出路

家政服务的服务需求趋向多样化,服务分工也更加精细化,高端细分领域对家政服务提出了新的要求。尽管目前从事一线家政服务的人员,依旧以“阿姨”居多,但国民生活水平的提升,让雇主不再满足于日常清洁、饮食照料,而是希望家政服务人员能够掌握餐饮的营养搭配、幼儿早教、儿童心理学等更多专业知识,同时对礼仪、西餐、茶艺、烘焙、英语等方面也都有了个性化的需求。

实际上,个性化与定制化的高端家政服务近年来已经活跃在家政市场。从事高端家政服务的人员多是本科毕业生,拥有育师证,能进行双语沟通,其中也不乏985高校的研究生。

2019年4月,湖南省家庭服务业协会第二届五次会员代表大会暨第三届换届选举大会在长沙召开。会上,对家政行业未来五年的发展提了个“小目标”,即:整合行业六大板块,五年总投资2亿,实现收入规模500亿。

来自湖南常德的保洁阿姨赵立娟,曾在央视《星光大道》的舞台上,用一首婉转动听的《甜蜜蜜》,夺得该节目周冠军,令人叹服。在家政领域,多技能傍身已成为了共识,很多家政高手也能驾驭歌手、主持人、瑜伽达人等不同领域。

据湖南省家庭服务业行业协会统计,截至2020年9月底,湖南家政从业人员到岗数28.38万人,其中41周岁以上占64%,受疫情和供给侧问题影响,家政市场今年的供需缺口为20万人左右。11月20日,三湘都市报记者从湖南省家庭服务业行业协会获悉,我省将加快培养健康、养老、育幼、家政等服务业人才,到2025年前,预计投资2亿元,实现家政行业收入规模500亿元的目标。

■记者 杨昱 实习生 熊瑛

# 服务精细化,诚信记录轻松查

## 我省加快高素质人才培养,个性化、定制化高端服务现市场



长沙市湘女家庭服务有限责任公司在长沙市开福区营盘路108号,在这里,家政员会定期开展培训。 受访者 供图

### 行业

#### 自我约束,要求员工样样都行

据中国家政服务业行业协会统计,从2017年到2019年,国内家政市场的收入规模每年都会超过1000亿元,而2019年更是达到了6900亿元,家政服务创富时代来了。

“80后”姑娘唐清自2001年从警察学校毕业后,在长沙雨花区砂子塘派出所当一名户籍民警。不求“安稳”的她选择辞职创业,2017年创立了自己的品牌——玉雅清朦,邀70多位合伙人开起了月子会所。至今零差评,稳稳占据长沙月子会所行业前三名。

对于行业的管理,唐清要求月嫂能写会说,“与家政相关的各种证书,所有合伙人必须人手一本,包括高级育婴师证、营养师证、培训师证等都要学。”唐清要求每位月嫂都必须经过至少20天的培训,通过几十项技能考核,还会拍照,会发朋友圈,会沟通,会写作。

那么,其他家政行业又有什么新理念?湖南万众和社区服务管理公司就是家政起家,逐步踏入养老护理行业的典型案例。在万众和,每一位养老护理员都是不怕脏不怕累的,为每一位没有血缘牵绊的老人喂水喂饭、翻身擦背、沟通聊天,满足老人需求,最大程度地缓解老人晚年的失落和孤单,让老人健康快乐,有尊严地养老。

记者注意到,很多家政企业还与高校签订了合作协议,让学生到实体店中磨练、学习和工作,再发散培养更多的家政人才,壮大行业的规模。

### 从业者

#### 充实自我就是在提升价值

家政行业很讲究从业者的个人修养。很多人不满足只有一项生存技能,通过自我充电,不断实现自己的人生价值。

金牌月嫂袁亿春普通话标准,又有一副天然好听的嗓音,重要活动的主持人,总少不了她;育婴师杨雅,出生在甘肃天水,打羽毛球和骑马,她都能露一手,尤其唱北方民歌,更是张嘴就来;42岁的高级月嫂吴素芬,闲余时喜欢练习瑜伽,有一次上户照顾的宝妈正好是一位瑜伽老师,两人一拍即合,吴素芬的瑜伽水平自是大有长进。凭着这项技能,她也受到了宝妈们的欢迎。

除了从业者的自我修养外,学院也会重点打造家政从业者的各项技能。在湖南女子学院的“新月嫂”就业定单班,学生的3年时间内,要学习营养、烹饪、服饰美学、插花茶道、心理学、家政、居室设计等课程,能很好地为产妇和宝宝配置高质量的服务,特别是针对产后抑郁症,可从心理学、美学、居家设计等方面来开导产妇。

### 现状

#### 从业人员年龄偏大,紧缺高素质人才

随着居民收入的提升,很多家庭更重视健康,特别是对月嫂、保姆、保洁等家政服务的刚需,促使了家政行业的快速发展。

“很多年轻人不愿意做家政,觉得没面子,行业主力军还是‘60后’、‘70后’。”湖南省家庭服务业行业协会副会长黄晓云说,湖南家政行业真正紧缺的,还是高素质人才。

目前,湖南有两所高校开设了家政服务相关专业,即湖南省女子学院和长沙民政职业技术学院。湖南省女子学院从2013年开设家政学专业,所培养的人才并不是为了到一线去做服务,而是发挥所学专业技能带动行业

内的专业培训和管理。

“正规的家政公司,都会对员工进行岗前培训。”黄晓云表示,家政行业在发展过程中,确实发生了一些涉及家政人员的刑事案件,也触动了家政行业管理上的革新,“很多家政公司建立了诚信系统,让高素质人才去完成服务,打造自己的良好信誉。”

相比以前,家政人员的地位有所提升。“在很多人的老观念中,家政是伺候人的,地位不高。但随着市场需求的增加,家政人员综合素质的提升,很多人开始尊重家政服务行业。每到假期,还有一些大学生来兼职做家政。”黄晓云说。

### 政策

#### 行业标准更完善,培训计划接踵而来

“去年以来,商务部开始加大家政行业诚信体系建设,打造了全国统一的家政诚信平台,并通过市场手段促进家政企业和从业人员入住平台,从而促进整个行业的自律和诚信发展。”黄晓云介绍,湖南结合商务部的相关要求和平台,省商务厅、省人社厅、省妇联的联合指导,打造了湖南自己的家政服务平台“凤网e家”,平台上可查到从业人员和企业的诚信记录,还能提供家政服务,同时将法律服务、维权、技能培训、就业、线上下单等功能融合进平台,通过互联网+家政,不断扩容家政行业市场。

2019年,国务院办公厅发布了《关于促进家政服务业提质扩容的意见》,要求每个省份至少有一所本科高校和若干职业院校开设家政服务相关专业。另外,民政部印发《关于进

一步扩大养老服务供给 促进养老服务消费的实施意见》,提出“2022年底前,培养培训1万名养老院院长、200万名养老护理员、10万名专兼职老年社会工作者。”

2020年,健康照护师、老年人能力评估师等职业被列入我国职业分类大典目录,激励从业者加快提升技能水平。对于健康照护师、养老护理员、家政服务员、育婴员、保育员等急需紧缺职业,国家也有计划将其纳入职业技能提升行动“两目录一系统”。这意味着这些职业的创业培训、技能培训和技能鉴定均可享受国家相关补贴政策。

“省内也出台了部分家政行业的团体行业标准,如月嫂、育婴师、家政服务人员、养老护理员、保育员都制定了相关团体标准。”黄晓云认为,家政行业越发被社会认可,收入也是逐年增加。