

“一老一少”照顾需求显著,而“千金难找好阿姨”的现状让不少市民感慨 靠谱家政,找起来有点难



江苏省消保委11月中旬开展了一项家政服务消费调查。结果显示,“一老一少”照顾需求显著,行业发展有短板急需高素质人才,“千金难找好阿姨”,同时,家政服务企业经营亟待规范。我市的状况如何?11月30日,本报记者就此展开实地调查。

3 业内人士: 持证人员超五成 市场短板要解决

南通的家政行业目前处于怎样一个水平?现状如何?记者采访了南通市家庭服务业协会会长储小梅。

储小梅向记者介绍,“我市目前有1万多人从事各类家政服务,队伍不算小;年龄基本上都在50岁以上,大部分为女同志,还有一部分从事养老护理、清洗打扫的男同志,比例不超过10%。”

储小梅认为,南通家政行业发展态势总体而言一路向好,但是,存在的问题也不容忽视。

“首先是从业者年纪偏大、年龄结构失衡,三十岁左右的青年人不愿干;其次是职业技能水平高低不一、参差不齐,市场满意度和口碑悬殊较大;再有行业规范尚未健全,不少时候中介公司、雇主、从业者三方信息在‘裸奔’,各方对自己的责任权利都没有按照规范执行。譬如,家政人员不要求买保险,雇主也抱着侥幸心理,认为阿姨的安全和自己没关系,家政公司则觉得自己就是介绍个阿姨而已,以后出现的任何问题当然跟自己没瓜葛。此外,职业教育培训机制还需要进一步完善。”储小梅说,这些“短板”必须得到解决。

令人欣慰的是,我市家政服务业近年来岗前培训的力度不断加大,目前持证上岗人数已占50%以上,“但这还不够,要吸引和留住高素质人才,就要通过培训不断提高职业技能的‘含金量’。比如,同样是月嫂,收入也不一样。一个有育婴师资格证的月嫂,月薪在8000元以上。拥有高级育婴师资格的金牌月嫂,月薪是1万多元,而且一直是卖方市场,‘一嫂难求’。”

储小梅介绍,周边省市为规范家政服务市场已经做了很多努力,比如浙江推出“浙里家政”平台,所有家政服务人员全部赋码,职业资格、职业道德等职业要求均可溯源倒查,未赋码会被处罚。上海则专门针对家政服务立法。她说,“期望江苏也能尽早跟上。”

本报记者周朝晖 张园

1 雇主群体:家有阿姨啥感受 各有滋味在心头

“坦率地说,找个靠谱的家政人员不容易。当然,这也是我个人的真实感受。”11月30日,家住我市崇川区南川园小区的许秀芝女士,面对采访的记者,快人快语,“为照顾卧床不起的父亲,我前前后后换了3名家政人员。”

“年近七旬的父亲前年突然中风陷入昏迷,送到医院抢救后落下了半身不遂、口齿不清的后遗症。”许女士告诉记者,“我平时工作很忙,爱人又在外地,女儿上大学也帮不上,加上母亲早已去世,只有找个家政人员来帮忙照料生活不能自理的父亲。”

许女士说,第一名家政人员来自如东农村,是名50多岁的家庭妇女,看上去人很朴实、手脚也勤快。许女士为此开出每月8000元的照护工资,外加包吃包住。可是这名家政阿姨并没有经过专业培训,在冬天使用电热水袋时没有在热水袋

外部裹好防护层,导致父亲被烫伤。许女士因此辞退了这名阿姨。

“第二名家政人员也不靠谱。”许女士介绍,“当着我的面,她勤快得不得了,我一走就不是那么回事了,好几次被我撞见捧着个手机看抖音看得起劲。长期卧床的父亲需要定时翻身,这事她根本就不放心上。结果,父亲臀部等部位生了褥疮,还越来越大,我气得不轻,就辞退了。”

许女士说,第三名家政人员是经熟人推荐的,做事很负责任。但让许女士发愁的是,这名阿姨的女儿快生小宝宝了,过段时间阿姨要回家带娃,自己还得再找……

记者了解到,类似许女士这样的遭遇,在一些市民中并不鲜见。

目前,家政服务领域和服务对象不断拓展,包括南通在内的不少城市,家庭架构是“421”型的,即4位老人、1对父母和1个孩子的家庭

形态。随着“90后”妈妈的增多,照料产妇和婴幼儿的家政服务需求日益旺盛,另一方面社会老龄化步伐不断加快,残疾、孤寡、空巢等老年人口基数逐渐扩大,对传统的家庭养老模式形成冲击,住家家政的需求也越来越多。

说起自己曾经找过的月嫂,市民徐敏倒是感到有些庆幸:“生下小宝宝后,我通过市区一家家政公司选了一名月嫂,可以24小时带宝宝,月薪7000多元。这名受过正规培训的月嫂真不错,给宝宝喂奶喂水、洗尿布洗澡,每天还给宝宝进行抚摩,在宝宝泳盆里教宝宝游泳、教宝宝做婴儿操。此外,宝宝的尿布、奶瓶、衣服等物品,月嫂也都坚持定时消毒。这钱,我感觉花得挺值的!”

记者先后采访了五六位市民,谈到曾经雇佣过的家政人员的感受,他们看法不一,各有滋味在心头。

2 行业现状:服务质量待提高 从业资格难认定

“家政服务质量有待提高,从业人员素质亟待提高……家政行业存在的一些问题,确实值得方方面面重视。作为干这行的人,说实话,我也是深有同感。”11月30日下午,家政人员从业人员顾晓霞面对记者的采访时直言不讳。

顾晓霞从事家政中介服务已逾18年,算是业内资深人士。她认为,家政服务人员教育培训至关重要,这直接关系到服务的水准,影响着市场口碑。

“我弟媳参加正规的家政服务培训,学费花了三万多,拿到了正规的上岗证。可是,一些社会家政服务机构通过自培,只要花两三千元就能拿到证。这样的培训,对受训人员素质和技能提升的帮助有多大?依我看,效果存疑。”顾晓霞

坦言。

当“中介人”身份置换成“消费者”后,顾晓霞又是何种感受呢?“我曾美团下单了体验价498元的保洁服务,包含3次上门保洁、每次打扫时长4小时的服务内容。上门的是个二三十岁的小姑娘,我要求重点打扫厨房和卫生间,可小姑娘在书房磨磨蹭蹭打扫了两个小时,效率低不说,在打扫厨房和卫生间时也十分敷衍。说实话,她其实就是在挑容易打扫的地方做,脏的难打扫的地方都避开了,还故意拖延时间。”顾晓霞说,遇到这样的事,自己也是郁闷不已。

谈及家政服务收费价格,顾晓霞介绍,目前,我市家政行业保洁收费普遍在每小时40元~60元不等,针对高端家庭的“精保”服务,价格

则会更高。此外,普通月嫂月收入在7000元左右,银牌月嫂月收入在8000元到1万元,金牌月嫂月收入则在万元以上。

那么,这些从业人员的从业资格如何认定呢?据e家政工作人员吴先生介绍,目前从事正规月嫂工作的人员,需要取得相应的职业资格证书。育婴人员划分为3个等级,即育婴员(国家职业资格五级)、育婴师(国家职业资格四级)和高级育婴师(国家职业资格三级)。而保洁并无类似的权威资格认定。“市面上基本所有保洁公司的员工都是经过公司内训上岗。一些在正规培训机构取得的证书,说到底只是一块‘敲门砖’,可能培训的效果还不如我们这样拥有丰富经验培训的公司。”吴先生认为。



CFP供图