

“一老一小”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，“一老一小”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。

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，就辞退了她。”

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，这直接关系着服务的水准，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？“我曾在美团下单了体验价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。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的公司。”吴先生认为。

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服务、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，我市家政服务从业者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

