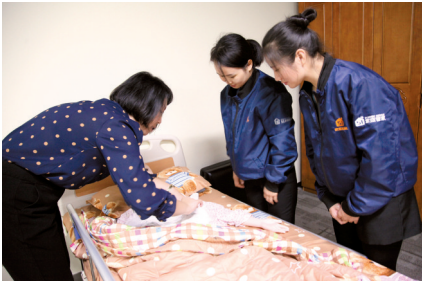


请保姆也许不再难

雇主有了更规范的选择依据



■一家家政公司的老师对学员进行培训。近年来,较高素质的家政从业人员越来越多,从业人员的职业认同感也越来越强。

新快报记者
李小明/摄



●业内人士说

请家政不能靠“口口相传” 评价需要标准

不过,对于“保姆难请”,家政业内人士持有不同观点。

“‘很难找到一个满意的家政’这种说法其实是存在误区的。”广州市家庭服务联合会执行会长王晶晶在接受新快报记者采访时表示,客户觉得“这个阿姨不合适”更倾向主观的感受,而不是客观评判家政人员适不适合该家庭。“来自北方的客户喜欢吃北方菜,可是你请了来自南方的阿姨,做菜不合胃口是很正常的,由此断定这个阿姨不行,可能会过于主观”。

王晶晶举例说,擦玻璃擦到什么程度叫作“好”、什么程度叫作“不好”,怎样做饭才叫作“好吃”,给孩子冲泡奶粉怎样的温度才合适……这些在以前都是没有标准和规范。“但近年来广东省和广州市出台了多份家政行业的标准,比起以前更规范,更有据可循,其实这些标准和规范相当于给从业人员和市民一个服务说明书”。

王晶晶还提到,许多客户会采用口口相传的方式推荐家政人员:如果家政人员在我家做得好,如果有朋友也需要,就会在将来把我家的保姆推荐给朋友。“但是在我家做得好、适合我的阿姨,不代表你就满意。这种方式推荐阿姨没有专业家政公司‘背书’,首先家政人员购买保险等方面会有缺失,对家庭来讲没有安全保障;家政阿姨的专业技能、服务满意度方面也没有保障。”王晶晶说。

●从业人员说

行业越来越规范 薪酬和认同感都在上升

近期,广东省、广州市分别公布一批“南粤家政”星级服务人员和企业的名单。新快报记者了解到,今年7月,广东正式启动“南粤家政”星级服务人员和企业的认定工作。“南粤家政”星级服务人员、星级服务企业认定共分一、二、三、四、五星级共5个等级,五星级为最高级别。其中一至三星级由各地市组织认定,四星和五星级由省级组织认定。

年轻化专业化趋势明显

来自广州为想互联网科技有限公司(51 家庭管家)的居家保洁员张宇亮年仅25岁,在此次评选中被评为二星级“南粤家政”服务人员。张宇亮告诉记者,他从高中毕业入行已有7年,目前平均一个月能接到五六十单保洁工作,一个月能有6天至8天休息时间,这样算下来,每天有两三单上门服务(订单)。据他观察,客户对年轻一代家政从业人员的看法有了改观。“以前我们进门保洁,客户会有疑问说这么年轻的小伙子来保洁到底行不行。现在上门保洁有了统一的规范跟流程,我们给客户的总体印象是年轻且专业化的团队,客户的认可度有了大的提升”。

张宇亮还提到,“家政行业近几年来对年轻人吸引力都是比较大。”张宇亮所在的家政服务站,85后、90后占比能达到85%左右。他认为,“行业越来越规范之后,服务人员的政策福利、行业薪酬都会有很大的提升。”

王晶晶观察发现,近年来家政从业群体产生了几个较为明显的变化:首先是年轻化趋势明显,更多年轻人加入家政队伍。第二是越来越多男性加入到该行业。第三是行业的薪酬水平逐年提升。第四是需求用户更看重家政从业人员的专业技能。

广州市家政服务综合平台在2019年上线,截至今年5月,平台登记在册的家政从业人员共24.6万人。今年6月,广州市妇联发布《2022年度广州市家政服务综合平台发展报告》,根据这份报告,家政从业人员的学历分布为:中学(含中专)、大学(含大专)、其他占比分别为75%、18%、7%。按照性别划分,男性和女性分别占5.44%、94.56%。

星级认定增强从业者荣誉感

从本次“南粤家政”星级服务人员认定的基本条件来看,学历并未作为必要条件,评定更注重从业人员的专业技能,比如说需要取得五级(初级工)以上家政服务相关国家职业资格证书、职业技能等级认定证书或初级以上执业资格证书,评定条件中也有列出“其技艺得到同行认可并具有良好的口碑,消费者(客户)满意度高”这样考虑到需求端的评选条件。

杨秀皎在此次评定中获评为“南粤家政”二星级服务人员。她只有小学学历,从业8年中有过3段做住家保姆的经历,目前已被所在企业内部认定为最优秀员工之一。除了入行前经历过长达1个月的岗前培训,杨秀皎所在的公司每个月会定期开展各种主题的提升班,有助于杨秀皎对自身技能进行“查漏补缺”。被问及如何才能获得较高的客户满意度?杨秀皎表示,“最要紧的是站在客户的立场上想问题,比如我现在的雇主每天早出晚归,一般晚上十一二点才回家。但是我会一直等雇主回来,热菜热饭或者给他们现做饭菜。”

新快报记者观察发现,越来越多从业人员对家政行业产生认同感和荣誉感。“做这个行业我很自豪,因为收入稳定,我的生活慢慢变好。而且别人对于我做保姆这一点也越来越认可。”杨秀皎说,以前在读书时从没得过奖,做家政后获得过优秀员工奖、明星奖等,更能代表公司获得荣誉,感觉现在很幸福。

➤ 建议

上哪儿找“心水保姆”? 选员工制企业更靠谱

这份名单出炉对于家政行业规范化发展有何益处呢?在王晶晶看来,“南粤家政”星级服务人员和企业的认定更像在行业内评选“三好学生”,非常有必要。王晶晶认为,目前社会大众对于家政行业的褒贬不一,对行业的认识还是比较片面。从从业人员的角度,以前会认为从事家政行业是比较低端的职业,这次评选的确提升了从业人员的自信,让从业人员更加有尊严,更加有价值,以后谈薪酬的时候,获得的奖项也是一种“资本”。

王晶晶称:“以前家政行业都是‘小散乱’,开展‘南粤家政’工程是对家政行业的提质扩容。”她认为,政府牵头进行星级企业和服务人员评选,相当于政府对企业和当事人进行把关,实际上是对优秀企业进行了推荐,给市民多一个选择的路径。

王晶晶介绍,现在市面上的家政企业基本上采用员工制或中介制两种发展模式,越来越多企业通过政府的政策扶持,转型为员工制企业。据她了解,目前广州员工制家政企业有100家左右。王晶晶认为,比起中介家政企业,员工制优势在于对从业人员有素质保障,员工制企业为家政从业人员购买社保,相当于家政人员入职该公司。而中介公司的从业人员可以同时在这家公司、B家、C家注册,这样就不太稳定。比如,如果家政人员打坏了客户的东西给客户造成了财产损失,可以随时跑路,该从业人员不用承担风险,相应的家政企业和客户就要为从业人员的过错“埋单”。所以,一般来说员工制家政企业的客户黏性会更高,客户寻找家政的时候也会更倾向选择员工制企业。

普通市民应该如何选择家政企业和从业人员呢?王晶晶表示,可以找受到政府部门表彰为青年文明号、三八红旗集体、巾帼文明岗等荣誉称号,或者被政府评定为龙头企业、领跑者企业、诚信示范企业等的企业和个人。王晶晶同时建议,市民去找家政人员的时候,要找相对规范的家政公司和专业机构,提出具体需求,包括从业人员的年龄、专业技能、烹饪菜系的口味等,这样业务员才能更精准匹配客户需求,客户的满意度相对来说才会有提升。

■新快报记者 麦婉诗 高京