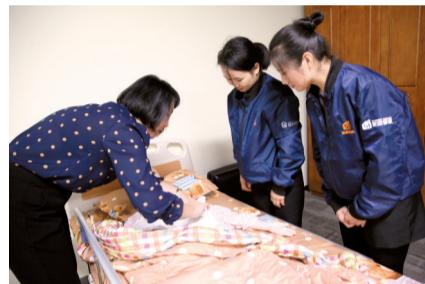


# 请保姆也许不再难

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  
李小萌/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点,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A家、B家、C家注册,这样就比较不稳定。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。