

# 推动家政服务提质 做家政也“高大上”

## ——“南粤家政”工程为美好生活“加码”

文/图 羊城晚报记者 周聪 通讯员 岑仁宣

“做家政不丢人”“年轻人也可以从事家政行业”……9月25日，广东省第三届“南粤家政”技能大赛总决赛在梅州市开赛。家政人员通过技能为行业代言，用实际行动证明做家政也“高大上”。

赛场上，选手们使出浑身解数，用心用情展现家政服务的新发展。大赛背后，是“南粤家政”工程实施以来，在育才、扩就业、促内需、惠民生等方面持续发力，已成为稳定和扩大就业的新引擎，为家政行业发展注入了新活力。

“家政服务是朝阳产业，也是爱心工程，大有可为。”2019年8月，自广东“南粤家政”工程启动以来，一场以人民为中心，针对广东家政业“提质扩容”、破解服务难题的大工程扬帆起航，广东家政行业发生了从量到质的变化。

从标准搭建、技能培训到评价体系的完善，广东“南粤家政”工程紧扣供给端、需求端，不断增强内生动力，向高质量发展迈进，逐渐成为小切口推动大变化的广东实践，成功打造出家政服务的广东样板，也让“南粤家政”工程成为稳定和扩大就业的新引擎。

### A 定标准立规矩 多管齐下聚起家政“源头活水”

进入用户家前，先换鞋、扫工牌确认身份；家庭保洁服务中，干湿清洁须分开，不同区域使用不同颜色的清洁毛巾；消毒使用雾化消毒机，主要为了快速灭杀细菌病毒；服务后请客户检查工具箱以及要带走的垃圾，确认没有误丢贵重物品后离开……

“传统家政行业靠的是人管人，很难规模化发展。而标准化管理靠的是制度和系统，能确保服务不走样和客户体验的一致性。”51家庭管家副总经理陈祥国说。

家政人员素质参差不齐、缺乏从业资格审查、家政行业缺乏统一标准是不少市民的顾虑。这些问题如何破解？广东从

标准搭建、技能培训、评价体系完善等方面多维度发力，多管齐下推动家政行业规范发展。

4年来，十余个省级地方标准相继出台，规范家政企业经营和家政服务员服务，填补广东在这一领域中的标准空白；《“南粤家政”工程标准体系规划与路线图（2022—2026年）》则围绕家政企业、家政从业人员、家政用户三个维度，为家政服务业标准化建设提供整体指引，这亦是全国首个优质家政服务标准体系，进一步夯实“南粤家政”工程的职业化与专业化探索。

为从根本上解决行业入门槛低、服务质量参差不齐等痛点，“南粤家政”工程着力提

升培训质量，各地各部门围绕母婴、居家、养老、医护四大培训项目开发27个“南粤家政”培训课程标准，“南粤家政”职业技能等级认定范围覆盖13个职业（工种），全省完成“南粤家政”职业技能等级认定备案的企业、院校和社会培训评价组织近360家。

升培训质量，各地各部门围绕母婴、居家、养老、医护四大培训项目开发27个“南粤家政”培训课程标准，“南粤家政”职业技能等级认定范围覆盖13个职业（工种），全省完成“南粤家政”职业技能等级认定备案的企业、院校和社会培训评价组织近360家。

### B 建平台立标杆 发挥产业行业集聚效应

随着“南粤家政”工程的不断推进，广东涌现出一批重点企业，为家政企业发展树立标杆，以点带面提升整个行业规范化发展。据统计，全省共培育选树“南粤家政”省级龙头、诚信示范企业133家，评选发布“南粤家政”四星级、五星级企业33家。

为发挥产业行业集聚效应，

打造家政人员的“超级市场”，解决市民“保姆难找”的难题，广东安排专项资金支持，重点扶持打造一批“南粤家政”平台载体。肇庆“南粤家政”综合服务示范基地、江门“南粤家政”产业园、河源“家政一条街”、汕尾家政服务中心、增城“羊城家政”基层服务站……在广东，一批家政人才培养基地相继建成。

一个个平台如雨后春笋般涌现，推动了区域产业集聚发展，更令家政成为高端化职业。与此同时，为了加快推进家政行业信用体系建设，广东全力打造信用管理、培训就业、家政超市、权益维护等为一体的“南粤家政”综合管理服务网络，以此打通部门间数据壁垒，实现家政服务信息全量归

### C “家政+”服务模式 打通家政服务“最后一公里”

一直以来，如何找保姆困扰着市民。随着“南粤家政”工程在全省上下遍地开花，广东抓住家政服务这枚“小棋子”，破解保姆不好找、不好用、不放心等民生难题。随着“南粤家政”工程的不断深入，广东打通家政服务“最后一公里”，让群众在家门口就能享受优质家政服务。

针对社区内居民煮饭、做卫生、接小孩回家、陪老人看病、给婴儿洗澡等需求，“南粤家政”基层服务站不仅可以为有需求的居民提供免费培训，让“家人照顾家人”，也可以让有就业需求的居民在培训获得资格后，灵活就业成为家政人员，通过网络平台，就近在社区内提供上门服务。

广州羊城家政基层服务站把社区作为载体，打造智慧养老新模式，打通线上线下家政服务

的“最后一公里”，已全覆盖所有镇街。

随着5G技术的成熟，各行各业都在发生着变化。特别是家政这个行业，在“互联网+”的助推下，正重新焕发着新的活力。在深圳市龙岗区“社区邦”社区服务站里，月嫂学员正在通过视频网络，进行统一标准的培训。

成立于2010年的深圳市深家网络信息服务有限公司是国家高新技术企业。其创办的“社区邦”品牌创新性地通过设立社区服务站（+互联网）形成内外服务支撑能力，其模式入选全国典型案例，是“家政服务+互联网”模式典范。

在同样位于深圳的喜娃娃婴幼儿服务有限公司内，客服部门通过电脑里的系统，跟踪月嫂在雇主家的服务情况，专业顾问们通

过屏幕，回答雇主的各类咨询。

事实上，家政企业运用互联网并非个例。不少家政企业借助互联网平台，实现了线上线下一体化的经营模式。市民网上下单，在线面试、聘用家政人员，移动支付也已成为家政行业的“新常态”。

深圳市家庭服务业发展协会会长孙景涛认为，家政服务行业需要插上科技和金融的“翅膀”，以高科技为支撑，提升家政服务行业水平。在他看来，只有家政服务人员提高自身素质，再加以高科技提升家政服务行业水平，传统的家庭服务业才能向现代化的家庭服务业迈进。

如今，“南粤家政”服务地图的上线，更是开辟了家政便民服务新渠道。市民只需要通过手指“点一点”即可了解全省21个地市

集和部门间实时共享，全要素、全流程地对家政服务行为进行有效管理。

如今，家政服务人员“人证合一”验证在广东各地加速推进。目前，全省累计发放“居上门服务证”超过10万张，录入省家政服务平台的家政服务人员信息逾27万人次、企业超2000家。

家政便民服务站，在家门口就能享受优质的家政服务。

据介绍，“南粤家政”服务地图依托于移动互联网平台的家政服务查询小程序。通过它，使用者可以快速找到位于广东省内家政服务机构的地址、服务项目、联系方式等，它还具有在线导航功能。可谓“一图在手，服务无忧”。

地图以“应录尽录”为原则，覆盖广东省范围内已正式运营的800多家“南粤家政”相关服务网点，按服务需求分类展示综合服务平台、培训基地、家政超市、家政产业园、家政一条街、社区基层服务站以及示范性项目等各类平台载体的详细性信息，通过线上精准导引，让“南粤家政”服务更加“易懂、易寻、易办、易得”。

嫂，去哪里培训，同村已经有十多个老乡入行了。

家政服务曾被认为是“只要有力气就会干的活儿”。在政策鼓励下，家政行业新模式、新技术不断涌现，越来越多的人从农村走到城市，走到珠三角，走上职业“家政人”的道路，他们凭借自己的双手创造财富，为家庭带来新的希望。

据统计，4年来，广东开展家政服务多元化技能提升培训超150万人次，使得“南粤家政”工程已经成为稳定和扩大就业的新引擎。

### D 培训带动就业 家政成为高质量就业“蓄水池”

来自广西三江侗族自治县的贫困户郭柳秀原本抱着“学做月嫂挣钱”的目的来到广东省湛江市，没想到一路走来却办起了家政公司，不仅自家脱贫了，还带着家乡的姐妹们过上了好日子。

郭柳秀的大变化离不开“南粤家政”工程。如今，广东家政业更成为高质量就业的“蓄水池”。两年前，受益于对口帮扶政策，郭柳秀来到湛江参加“南粤家政”月嫂培训，其间她发现家政市场大有可为：“政府建了平台，可以零成本创业，老家的姐妹们也愿意

跟着我干。”

目前，郭柳秀的“江秀家政服务中心”已吸纳了20多名广西老乡成为正式员工，生意渐渐走上轨道。

河源的邓小娟在成为月嫂之前，有一段辛酸经历：丈夫因病去世，一个小孩身有残疾。高额医疗费，其他两名学龄孩子的学费及家庭各项支出，一度让她在工厂打工，收入微薄的邓小娟不堪重负。

2017年，已被列入建档立卡贫困户的她，在当地扶贫工作队推荐下，参加了由县扶贫办、妇

联、人社等部门开设的月嫂服务培训班，经过15天培训，她顺利取得从业证书，并为深圳市南山区一名产妇提供服务，薪资6000元。

“工厂上班不包吃，才拿3000多元，做月嫂有6000元，真的很满足。”拿到第一个月的工资时，邓小娟发自内心地感叹。凭借自己的专业技能和勤劳肯干，邓小娟深得雇主信赖，雇主对她评价也很高，服务结束后雇主还送给她一面锦旗致谢。

邓小娟说，从2018年开始，身边就有不少人向她打听怎么做月



徐美娟在广东省第二届“南粤家政”技能大赛总决赛养老护理员项目现场

数

●开展母婴、居家、养老、医护项目培训150多万人次

读

●全省共有家政企业逾2.68万家，比2018年翻了近一倍，从业人数比工程实施前增长了三成多

●累计开发家政服务省级地方行业标准15项、培训课程标准27项、“南粤家政”工程培训教材10本

●全省357家企业、院校和社会培训评价组织完成“南粤家政”职业技能等级认定备案，家政服务职业技能等级认定已覆盖保育师等13个职业

●全省已有200多所院校开设家政相关专业，在校生达15.8万人

●全省已累计认定“南粤家政”省级龙头、诚信示范企业133家

●评选“南粤家政”一至五星级家政服务人员400余名

●连续两年举办全省“南粤家政”技能大赛，累计参赛人数超过8000人，24名选手荣获“省技术能手”称号

●超1000个“南粤家政”基层服务站深入全省21地市街道社区

### “做家政也能当高工，以前想都不敢想”

“当时跨行做家政，只是觉得家政行业有发展，没想到还能被评为工程师职称！”每当谈及获得国家“高级工程师”职称（家政服务）时，林晓珊仍然难掩惊喜之情。

林晓珊是一名“80后”，对于自己从上市公司的管理岗位转入家政行业，林晓珊直言：“因为感受到家政母婴服务的好，所以我也进入到这个行业里面来。”

5年前，先后于上市公司和大型电子商务公司任管理岗的林晓珊，作出了一个让旁人难以理解的决定，她主动辞职，投身投入家政行业。

“在不少人眼中，家政从业人员处于社会的底层，他们往往身份卑微、形象欠佳、素质不高并且收入微薄，总是要看雇主脸色，是典型的弱势群体。”面对亲朋的不解，林晓珊的理由很简单：随着行业的发展，高端家政正在异军突起，成为越来越多家庭的首选。

其实林晓珊作出这个决定并不是头脑一热，而是酝酿已久。一年多前，刚刚生完宝宝的林晓珊在月子会所体验到了与以往完全不同的家政服务——母婴照护。自此，林晓珊对家政行业有了新的理解。

“转行并不容易。”回想起刚刚入行的情景，林晓珊苦笑回答：“为了补上漏洞，我曾连续半年没有一个周末是休息的。不是在学习的课堂上，就是在复习考试的路上。”功夫不负有心人，在前后4年多的时间里，林晓珊陆续考取行业各类相关证书30多个。

随着企业的发展，林晓珊也从原本的母婴开始向家政服务转型。“家政服务是一项很需要耐心的工作，同时家政从业管理者的专业化和标准化要求，是家政行业能否走向正规化与优质化发展的重要基础之一。”林晓珊深知掌握

丰富的专业知识与工作技能的重要性。在工作中，林晓珊又陆续考取包括家政培训师、整理收纳师等20多项专业认证。

在转战家政服务行业的5年时间里，林晓珊从一名家政小白迅速成长为广东省技术能手国家高级技术人才。随着广东省乃至全国的乡村工匠专业人才获评正高级工程师职称，林晓珊更成为“冒名”“烟火气”的正高级工程师。

对于种种荣誉，林晓珊坦言，自己是搭上了“南粤家政”工程的快车。在她看来，家政行业的新发展不仅给予千万家政人员新希望，更解决就业，改变人们对家政服务的认知。

“近年来，在家政行业，我收获了很多。”林晓珊表示，广东家政行业的高速发展，离不开技术素养水平高、职业稳定性强、责任感强的家政服务人员队伍。近年来，“南粤家政”工程开展了各式各样的家政培训活动，让家政人员在掌握一技之长的同时，解决就业。

对于未来，林晓珊信心满满。她表示：“作为一名家政行业从业者，也深刻感受到广东对于家政行业发展的重视与支持，还有亿万家庭的殷切期盼。家政行业以后一定会越来越好。”

（周聪 岑仁宣）



母婴服务培训现场