

掀起家政新风尚 焕发新动力

「南粤家政」工程实施四年来

探寻「南粤家政」新发展

羊城晚报记者 周聪

家政服务关乎千家万户，一头连着人民群众对美好生活的向往，一头连着高质量充分就业。随着人民生活水平的提高和人口老龄化进程不断加快，广东家政市场需求不断增长，家政服务业有很大的发展潜力。

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。

“南粤家政”工程实施四年以来，成效如何？从去年8月以来，羊城晚报开展“南粤家政”地市行专题，通过深入一线的实地走访，了解“南粤家政”工程在育才、扩就业、促内需、惠民生等方面取得的丰硕成果。

在走访中，记者发现，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。

数据显示，在“南粤家政”工程的推动下，全省累计开展母婴、居家、养老、医护领域技能培训逾165万人次，稳定和带动就业创业近270万人次。已有438所院校开设家政相关专业，在校生达26.37万人，与此同时，建成全省统一的“南粤家政”综合管理服务平台，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，家政行业活力进一步激发。

接下来，广东省人社部门将紧紧围绕打造“做人民群众最放心的家政”，进一步化解家政服务“不放心”“不好用”“不好找”“不愿干”等难题，全力打造纾解民困的南粤好家政，持续擦亮“南粤家政”金字招牌。

南粤家政数据



茂名市通过家政培训，打造“好心月嫂”“好心保姆”等家政服务品牌 受访者供图

家政行业迎来“00”后 越来越多年轻人加入“家政圈”

不久前，广东省第三届“南粤家政”技能大赛总决赛在梅州落下帷幕。从大赛中不难看出，随着“南粤家政”工程的不断深入，年轻人正扛起家政大旗。

今年18岁的余嘉琪就读于江门市新会技师学院，在实习期间认真学习各项护理操作技能。当被问到在养老护理行业工作的感受时，她表示：“若心有所向，平凡的日子也会泛着光”，最终凭借专业的技能和对工作的热情夺得养老护理员项目冠军。

“95后”的养老护理员钟鹏表示，很多人不理解为什么年轻人会从事家政行业，其实家政服

务是个朝阳产业，就如他从事的养老护理工作，不仅是在照顾和帮助老年人，也担负着对老年家庭、社会的重托。“身边越来越多的同龄人加入这个行业，我父母都很支持我，大家都看好这个行业。”钟鹏说。

据了解，目前广东全省共有438所各类院校开设“南粤家政”相关专业和课程，在校生达26.37万人。一批龙头企业率先开展家政职业技能等级认定工作，促进从业人员进一步学习技能、提升技能。

当前，随着人民群众对多层次、多样化家政服务需求的日益

提升，高端家政人才的培养也势在必行。“南粤家政”工程以建立全覆盖的现代家政专业教育体系为重点，着力打造一支高素质、高水平的家政技能人才队伍。

量变引起质变，“南粤家政”工程以道德建设为核心加强诚信体系建设，在全省推广施行家政“上门服务证”，实现“可查询”“可溯源”“可评价”，全省累计发放“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。

质变又引起新的量变。技能培训，为家政行业源源不断地注入新血液；体系建设，打造“放心家政”家政口碑。在广东，从事家政职业“没前途”“没含金量”的固有印象正在被逐渐改变，越来越多高学历、跨专业的年轻人加入其中。

人才队伍始终是家政服务业提质扩容的重要支撑。从市场反馈来看，劳动者投身家政行业的积极性正在逐步提高，家政“不愿干”的问题正在逐步缓解。据《2022年度广州市家政服务综合平台发展报告》显示，家政从业人员相较于2019年，男性比例逐步上升，群体年轻化、高学历化趋势明显，本科（含大专）及以上学历占比为18.0%。



广东省第三届“南粤家政”技能大赛总决赛“医疗护理员”比赛现场(资料图片)

家政创新发展

数字化开辟家政服务新空间

随着“南粤家政”工程的不断深入，一系列新型家政服务产品不仅满足消费者多元化、个性化需求，还拓宽就业渠道，丰富了服务场景，让消费模式变得更为自由灵活。

过去，传统家政存在着从业人员流动性大、人员技能水平参差不齐、服务机构“小弱散”和缺少监管等行业问题。近年来，在“互联网+”的催生下，家政行业衍生出的“O2O”模式受到了越来越多人的欢迎。

家政行业从当年“一个电话，一把椅子”的中介形式，经过互联

网技术的“加持”，已出现“员工一企业/平台一家庭消费者”的O2O商业模式。市民在选择家政服务时，不再完全依赖实体化的中介机构，而是可以通过App、微信公众号或线上线下联动平台等，获得相应的服务对接。

对此，客家阿姨（广东）网络科技有限公司总经理朱辉杨感触良深。2019年“南粤家政”工程启动，彼时，已经辗转多个行业的朱辉杨决定投身家政服务行业。从3个人一个月只能接数十单到现在上百人一天接数百单家政服务，朱辉杨的“客家阿姨”办得越来越红火。

诞生在广州的家政O2O创业公司51家庭管家以其实践经验显示：以平台切入家政服务，不仅可以解决用户和家庭管家的信息不对称问题，还能以规范化、标准化、数字化的管理在服务安全性和品质方面给予保证。

展现出新发展趋势的不仅仅是招聘模式，在家政服务方面，不断涌现出的新服务、新业态，正成为市民的需求。

去年3月，南粤家政（江门）产业研究院以“管家”新型家政服务品牌为桥梁，汇聚优秀家政

企业，搭建具有侨乡特色的标准化家庭生活服务新业态平台，推出了“管家”小程序，并搭载了家政新业态服务。研究院以研发现代化新型家政服务为目标，通过建立产教联盟、聚合行业资源、塑造行业标杆等方式，组建教学水平高、科研水平高、社会服务水平高的家政教研团队，共同研发具有侨乡文化特色的新型家政课程及服务产品。

南粤家政（江门）产业研究院运营总监胡瑞介绍：“目前，已初步研发出陪诊服务、整理收纳服务、家庭膳食制作服务、家庭宠物服务等新型家庭服务产品和课程。”

在体验了收纳师的上门服务后，徐小姐得知可以报名参加家政研究院的整理收纳公益培训课时，毅然报名。课后，徐小姐收获颇丰：“我第一次参加整理收纳培训，有很多我没有接触过的收纳小技巧，我对家政收纳也有了新的认识。”

与此同时，智能化家政产品向家庭清洁、养老护理、医疗保健等应用领域的延伸也越来越广，智能洗浴机器人、帮助老人久坐后起身的电动沙发已逐步走进大众家庭。

得益于“南粤家政”工程，新服务、新技术、新设备、新理念在家政服务领域不断呈现，不仅让群众亲身感受到现代家政的服务魅力，同时为家政行业的高质量发展提供了新的可能。

南粤家政走出去

粤黔、粤桂牵手促就业保民生

“建议结合我省东西部协作发展、城乡经济发展水平和居民消费差异性，细化制定适合本地家政行业发展的政策，针对性开发家政产品，确保农村劳动力‘出得来’‘留得住’‘干得好’。”今年广东省两会上，广东省人大代表、珠海市家庭服务行业协会联合会主席张海霞带来了《关于落实家政兴农助力乡村振兴的建议》。

随着“南粤家政”工程的深入实施，广东正在加大粤桂、粤黔家政劳务协作工作力度，张海霞的期待有了回声。

据了解，目前广东在广西、贵州两省（区）建成3个“南粤家政”综合服务站，搭建集“培训、对接、服务、展示”于一体的综合服务平台，示范性开展师资培训、家政经纪人培训共400名学员，助力当地家政服务职业化、规范化发展。今年以来联合广东、贵州两省人社部门组织开展系列劳务对接帮扶项目，共举办粤桂、粤黔“南粤家政”推介会5场，面向广西、贵州两省（区）劳动力开展线上“直播带岗”活动和专场招聘会，取得良好成效，促进当地劳

动力更好实现就近就地就业和转移就业。在地市层面，广东也在广泛建机制、促合作。以珠海为例，珠海与贵州遵义两地家政协会签订了合作框架协议，立足双方劳务输出特点和优势，搭建家政服务岗位供需对接平台，深入推进两省家政劳务对接。此外，珠海还依托遵义医科大学医学与科技学院，开展珠遵两地“南粤家政”医康养定向就业技能培训，组织师资赴当地举办培训班，进一步加强技能帮扶。

点亮市民生活

家政服务带动百万人次就业创业

“家里二胎请了月嫂，真是帮了大忙了！”近日，家住茂名的林先生谈到对家政服务的体验时，竖起大拇指点赞道。

与生育一胎时的手忙脚乱、身心俱疲相比，林先生在妻子生育第二胎时请来了专业的母婴护理师，在饮食起居、医护清洁、心理辅导、产后康复等诸多方面为家庭提供支持。“有了‘专家’帮忙，家人每天都休息得好，家庭氛围也更加和谐了。”林先生高兴地说。

林先生的经历，是近年来家政服务市场发展的真实写照。艾媒咨询数据显示，中国家政服务市场规模已超1万亿元。家政服务这一朝阳产业，正成为下一个专业人才“孵化地”，带动就业创业的“新风口”。

从“全职主妇”到“金牌月嫂”，江春燕对这不寻常的就业机会，感触良多。2016年之前，她在茂名市电白区农村的江春燕，主要负责照顾三个孩子，那时的经济来源主要来自替人摘荔枝，一年的收入仅一万余元。随着孩子长大，她想找份工作减轻家庭压力。一次偶然的机会，朋友介绍她去医院做了一次陪护工作，并初次接触到家政公司。这段经历让她萌生加入家政行业的想法。

2017年她参加了母婴护理专项技能培训，成为一名月嫂。凭借精湛的技术和细心的服务，客户都尊称她为“江姐”，客户还在江姐的服务手册评语中写下“知心关爱为母婴，真诚服务树形象”等赞誉。如今，她每单服务的收入都有一万多元。

同样得益于“南粤家政”工程，获得就业机会的还有来自湖北黄冈的杨小姐。她原本抱着“试一试”的态度来到广州进行家政培训，没想到不仅拿到了资格证书，还被推荐就业。在她的介绍下，家乡的姐妹们还组团前来学技能。

“来了就能免费学，学好了还能推荐就业”。四年来，“南粤家政”工程坚持市场导向、多元培养，倡导学制教育与短期培训相结合，推动培训机构、技工院校、龙头企业等主体协同发力，围绕母婴、居家、养老、医护四大项目累计培训逾165万人次。

政策引领家政发展

南粤家政区域品牌百花齐放

凌晨3时，汕头市星雅图月子会所的房间里的一声啼哭打破了宁静。刚躺下没多久的月嫂姐姐利落落地起身，第一时间抱起婴儿，一手温奶、一手熟练地给宝宝拍背顺气，一套动作一气呵成，经验老到。

新手妈妈陈小姐欣慰地说：“你们的月嫂真专业，把我和宝宝都照顾得很好，快离不开她了！”

“婆婆，我们开始按摩了。如果哪里不舒服你要告诉我。”三无老人陈婆婆今年86岁，经常腰痛，去医院看病不方便。现在每周定期有家政养老护理员上门按摩，陈婆婆感叹道：“现在的家政服务，感觉特别好。”

“您好，我是您预约的家政服务员，这是我的安心服务证……”每逢周末，家政服务员黎佩婷都十分忙碌。持证上岗以来，年近半百的她在市场上开始“吃香”。她不仅在羊城家政的推荐下很容易找到工作，还多次被雇主推荐给身边的朋友。

家政服务的效果好不好，老百姓最有发言权。坚持高标准精细化管理，严格遵守每一项服务细节，无微不至的个性化关怀，极致的主动服务，才能让客户在稳定的服务品质中得到信任感和安全感。

一直以来，标准的缺失制约家政服务业高质量发展，由此形成家政领域“不好用”“不愿干”等一系列难题。如何破解？四年来，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，多管齐下推动行业规范发展。与此同时，广东不断壮大家政产业，紧跟市场，抓住家政企业这个“牛鼻子”，出台了一系列“硬招”“实招”。

扶持壮大优秀企业。以员工制企业为突破口，培育壮大龙头企业标杆企业，认定“南粤家政”省级家政服务龙头企业55家、诚信示范企业78家，分别给予30万元、20万元一次性奖励，示范带动行业规模化发展。

依规落实优惠政策。实施员工制家政企业社保补贴、吸纳就业补贴、家政服务商业保险补贴等扶持政策，降低企业经营成本，2023年，广东省累计发放员工制家政企业吸纳就业和社保补贴超2800万元。

加大金融扶持力度。落实与各大银行的战略合作协议，扩大“南粤家政贷”融资服务覆盖面，全省累计为家政技能人才及相关服务机构提供授信支持超138亿元。

培育打造地方品牌。立足区域特色打造家政劳务品牌，发挥品牌集聚效应，推动地市级家政产业发展壮大。2023年以来共组织线上线下家政招聘活动520场，达成就业意向1.46万人次。

政策红利不断释放，全省各地立足特色、因地制宜，培育打造出50多个各具地方特色的“南粤家政”品牌，例如“羊城家政”“功夫家嫂”“客家家嫂”“河源阿嫂”“粤管家”“肇庆管家”“潮月嫂”等。



江春燕演示母婴护理中的喂奶动作 羊城晚报记者 邹丽珍 摄