

# 疫后恢复的家政市场： 多元需求 难得满足 行业提质提上日程

本报记者 秦勤 通讯员 漆艳平



编者按

请得到合适的保姆不？我家二宝没人带呢！有合适的人能帮我照看一下行动不便的老父亲不？我真的是顾不上来了。

我要找个保洁打扫卫生了，但是又不能待在家中守着，人品得好。

请家政不易，请到放心的家政雅，请到满意的家政更难。

要么是价格超出预算，要么是家政人员做事的水平达不到自己的要求，又或者是一些预料之外的事情发生。经常有新闻爆出保姆的一些负面报道，当然也有正能量保姆把雇主当成自家亲人看待的。总之不管怎样，家政行业越来越密切地存在于我们的生活当中。

张家界的家政市场如何？价格怎样？是否规范？记者带您一探究竟。

本期主题：家政服务市场  
策 划：经济部

## 从个体老板 到 护工 的华丽转身

本报记者 陈洁

做老板和做护工哪个更难？

护工！

曾经在繁华地带茂茂商场里的服装老板，如今在湖南亿家养老服务有限公司当起了护工的王作凡回答。做服装生意也就是进货、卖货，受人尊重；而护工 照顾病人吃喝拉撒、精神安慰，做康复训练，尽管如此，他还是转行了。王作凡乐呵呵地说：年纪大了，互联网发达，服装行业不好做了，养老行业是朝阳产业，大孝为先，找回自己的人生价值。

55岁的王作凡是慈利许家坊人，2018年2月份开始转身做护工，职业道德是培训期间的第一课，经过疾病防护、礼貌礼仪、精神安慰、康复训练等课程的培训之后，开启了护工行业的一单，刚开始不太习惯，虽然很喜欢跟老人打交道，但面对陌生老人，难免拘谨。王作凡说，护工这份工作是自己选择的，既然选择了就要热爱，为人民服务，行行都要有人做，从老板到护工，身份的转变没有给我造成差感，被人需要也是一种享受。

王作凡清楚记得自己照顾的一位病人，一位老家在四川，工作在张家界的退休老人。他上没有父母，下没有子女，老伴儿离婚不在身边，因脑充血卧病在床，朝夕相处的时间里，每天给老人2小时翻身一次，做肢体康复，陪老人说话，而在他细心的照料下，老人能扶起来走动了，虽说老人最终还是去世了，但这段经历在王作凡心里留下了深深的印记。

王作凡说：老人的今天就是我们的明天，这个你不做、我不做，谁来做？那就从我们这一辈开始做起。由于王作凡的细心耐心以及过硬的专业知识，很快成为湖南亿家养老服务有限公司的骨干。跟他一起搭档的有5个护工，

作为领班要起带头作用，每天给老人量体温、血压、血糖，照顾老人的一日三餐，一天吃几片药，都要做到心里有数，一月四天休息日，实际上还不到两天。虽然累，但他觉得充实。

进入亿家养老服务有限公司之后，王作凡认识了第一位来到养老院的客人，他回忆着，当时老人家过来的时候是背进来的，约90岁了，王作凡24小时陪护，给他送饭，放洗澡水、陪她说话，带她出门晒太阳。

毛毛，过来坐哈。

每次只要从老人身边走过，老人都会亲切称呼他毛毛，就像一位母亲对儿子的呼唤。

院长，你过来做个见证，这位老人口袋里有1407元钱，我们登记好，让他家人过来领。

63岁的老人晚上8:00还可以吃东西，8:40分发现情况不对，脸开始发黑，王作凡立马对其进行急救和抢救，25分钟之后身体恢复正常。

一件件小事，在王作凡的工作中已是常态，王作凡说：我们接受培训就说到拾金不昧，老人的钱不能拿、老人的水果不能吃。现在他和伙伴们一起照顾了8位老人，每当看到老人脸上气色好转、能出去多走两步，能笑嘻嘻地呼唤他的名字，能得到家属的认可，王作凡觉得值了。

照顾老人跟照顾小孩子不一样，小孩子可以哄一下，老人有独立的思想，甚至有时候脾气特别倔，如何做到让家属放心，让老人满意，这是王作凡永远追求的课题。谈及未来规划，王作凡说：现在我还干得动，就把养老事业做好，争取做到金牌护工，只要身体允许，将一辈子干下去。



王作凡（右）陪老人出门散步

44%、中等收入人群（指月工资在3001元—4000元）比例为39%、中等偏高收入人群（指月工资在4001元—5000元）比例为11%、高等收入人群（指月工资在5001元以上）比例为9%。

### ■提质需求已提上日程

从总体来说，我市家政行业仍处于低层次发展阶段，整体上仍处于小、散、弱的局面，粗放式经营，服务质量良莠不齐，一张桌子、一把椅子、一台电话就开张营业的现象仍然存在。市场化程度低，规模化、规范化、产业化、品牌化水平不高，直接导致了家政服务公司运作不规范，管理不严格，制度不健全，收费混乱，缺少后续服务。市场供需矛盾突出，全市家政服务业规模以上企业占比仅为23.5%，家政龙头企业发挥示范性不强。

2010年我市成立了市家政服务协会，建立了市家政服务网络中心，开展了全国家政服务体系建设试点城市建设。为推动家政服务业转型升级，2017年组建了市家庭服务业协会，我市的家政服务业呈现出蓬勃发展的良好态势，全市有注册的家政服务企业（网点）和培训机构173家，服务范围涉及家政、保洁、养老、月嫂、母婴护理等领域，从业人员达1.5万余人。家政服务业在整个全市的生活性服务业中占据了重要位置，已发展成为我市商贸服务业的第二大行业。目前已有金领伟业家政、利民家政、国安家政、城洁宝保洁、喜邦母婴、吉祥家政、好帮手家政、阿庆嫂家政、承业教育等一批企业和培训机构迅速崛起，成为推进我市家政服务业规模的中坚力量。

近年来，通过举办首届张家界家庭服务业职业技能大赛活动，提升家政服务从业人员的综合素质和职业技能水平。充分发挥家政服务业吸纳贫困地区富余劳动力强的作用，实现精准脱贫，由市家庭服务业协会牵头组织家政龙头企业深入到各县区举办“百城万村”家政扶贫及各类家政服务培训班31期，培训1800多人次，新增就业人员1480人，帮助就业人数320余人。支持家庭服务业企业申报省级生活性服务业转型升级项目资金。开展了全市家政服务业信用体系建设推进会暨家政信用信息录入培训会，对全市规模以上家政服务企业、培训机构进行了培训。

雇主满意度不高，行业服务的标准化、规范化、精细化不够，这些问题的一个重要原因是信用建设滞后。已经有4年从业经验的田女士告诉记者，所有从业人员都希望能出台一个行业规范和管理条例，并且如果政府能牵头搭建一个一体化的信息平台，让雇主能看到全市所有的求职者的详细信息，让求职者能发现雇主的不同需求就好了。

### ■市场需求较大，从业人员素质参差不齐

据不完全统计，我市有6万多户家庭有家政服务需求，而家政服务从业人员仅1.5万人左右。逐渐的，家政服务业市场分工细化，月嫂、病人陪护等传统业态持续增长，母婴市场缺口大，高素质家政人员走俏，营养配餐、母婴护理、居家养老等新业态不断涌现，开始突破保洁、保姆这样的简单劳务型服务，朝着知识技能型服务转变，正是因为多层次、专业化、逐渐规范的服务和旺盛的市场需求催生了家政服务规模的迅速扩大，给我市家政服务业带来了广阔的发展空间。

但从业人员结构的不均衡是目前家政市场面临的最大问题。我市家政服务业态基本上分为家庭综合服务、社区服务、母婴保健、居家养老、病患陪护、服务技能培训等业态。调查显示人员结构女性人员占比大，比例为91%；年龄结构41周岁以上从业人员（统称4050人员）比例为65%；文化程度初中及以下的从业人员比例为54%、高中及中职的从业人员比例为41%、大专及以上的从业人员比例为5%；从业方式正规员工制企业的员工比例为32%、中介制从业人员比例为68%；参加各类培训人员比例为58%；从业人员劳动报酬情况低等收入人群（指月工资在2600元—3000元）比例为

24小时守护宝宝跟宝妈累不累？吴秀珍略到笑容的说，不累，习惯了就好，每天给宝妈研究下吃什么？给宝妈做下辅助操、排气操等，生活很充实。比较难的是如何处理家



吴秀珍（左二）正在接受培训，提升技能

## 月嫂：红了日子长了见识

本报记者 陈洁

初见吴秀珍，身着红色旗袍，梳着干净利落的发型，很是漂亮，压根儿看不出是一个被岁月折磨过的女人。

吴秀珍，46岁，自己开过餐馆，做过服务员，一家五口人。跟寻常普通人家一样，在街上谋生，打点零工，生活上虽然不是很清贫，但也并不是很富裕，年收入在3万左右。一次机缘巧合，她了解到月嫂市场需求大，月工资比较高，自己也比较喜欢小孩子，自己的孩子也是自己一手带出来的，还是有些经验，于是决定走进月嫂这个圈子去闯一闯。

经过培训后，在公司老总的带领下，开始了她的月嫂第一次。

第一次上门做月嫂，没有自信，胆子很小，面对小婴儿是小心再小心，注意再注意，吴秀珍略带羞涩地说。她清楚记得自己跨进这个行业做的第一个客户，对方初为人母，之前请了月嫂，但因对方没接受过培训，做得不好，所以通过公司派了她过去。刚开始签了26天，24小时陪护，照顾宝宝和宝妈的月子餐，在她细心、耐心地照顾下赢得了客人的认可，后来续单一个月。

月嫂，需要持三证（健康证、身份证件、月嫂证）上岗，拥有扎实的技能知识，综合服务能力，能观察宝宝身体变化，还要会做月子餐。

宝宝尤其注意黄疸变化及宝妈的月子餐，荤素搭配，聊到专业知识，吴秀珍滔滔不绝。我带了一个宝宝3个月，后来建议对方请个育婴师，离开不到三天，又被请回去续单继续带，因为宝宝大点了，会认人，回去之后就一个劲儿地要我抱，吴秀珍说，这个宝宝带的时间最长，也最有感情，孩子大点了能跟自己进行情感交流，很是感动。

24小时守护宝宝跟宝妈累不累？吴秀珍略到笑容的说，不累，习惯了就好，每天给宝妈研究下吃什么？给宝妈做下辅助操、排气操等，生活很充实。比较难的是如何处理家

庭成员之间的关系。

有一对小夫妻跟爸爸妈妈住一起，宝妈月子期间吃的东西少，婆婆总是担心营养不够，总说那个年代坐月子要吃很多鸡蛋和鸡肉，饮食观念易发生冲突，吴秀珍回忆，当时遇上这种情况，就得两方面都商量着，只要身体调理好，荤素搭配好，营养是能跟上的，现在小年轻们都喜欢这个东西吃点，那个东西吃点，不会营养缺乏。遇到婆媳关系不太好的时候，就要在婆婆面前说说儿媳的好，在儿媳面前说说婆婆的辛苦，充当一个调和剂一样，让整个家庭氛围良好，宝妈坐一个好月子。

从事这个行业后，吴秀珍每天想的最多的一个问题就是如何让自己做得更好？有了多次经验后，对于这份工作，她能从容面对了，除了日常微信群学习必要知识，还会参加公司每个月提升课，让学习跟上时代步伐，更好服务客户。

随着气氛的融洽，吴秀珍放下了拘谨，开始一句一句畅聊起来，当初家里人是不同意的，慢慢想办办法做通工作，劳动是平等的，并且现在有月嫂需求的家庭，素质都还挺高，以前眼界窄，看到的都只是餐饮服务行业的人群，现在和他们在一起能看到更远的世界。

人和人之间也是有感情的，长时间在一起之后不是家人胜似家人。

以前和自己家的婆婆关系一般，自己在这个行业待久了，看得透彻了，现在跟婆婆关系更好了。吴秀珍笑嘻嘻的说着，3年多的月嫂，8个宝宝和宝妈的接触，月工资从4800上升到7800、8800不等，年收入增至近十万元，不仅自我价值得到体现和提升，眼界也更宽广了、年收入也翻了几倍。对于未来，吴秀珍眼里充满了希望，争取做到金牌月嫂，提升自我价值，增加经济收入，争取在城里买个房子，为孩子铺好路。

## 找个保姆咋就这么难

本报记者 郭文

5月19日，记者接到家住永定区鼎泰颐景园的易先生的电话。他大倒苦水：找个保姆咋就这么难呢？

易先生说，他和老婆两人都是上班族，赶上国家放开二胎生育政策，他和老婆商量就要了个二宝，由于夫妻俩都是外地人，父母也不在身边，有了二宝后，就开始找保姆，从此也开始了心酸的找保姆历程。

易先生找保姆，最开始是找月嫂，但是月嫂两三个月就走了，然后保姆就换得好频繁。易先生感觉小孩没有安全感。接着一邻居就介绍了一个年纪大的保姆，但只是有看管二宝，缺少与二宝的沟通和交流，导致二宝语言和身体发育有些滞后，幸好在一岁多，及时请爱心林学校的老师进行康复干预，随后换了一个四十来岁而且普通话还标准、有活力的保姆。经过近一年的康复训练，二宝的康复效果很不错，基本进入正常状态。

易先生说，这真是一个惨痛的教训，他告诫年轻的父母们，千万不能频繁地换保姆，更不要找年龄偏大的妇女做保姆，最好找四十岁左右，愿意跟小孩沟通玩耍交流的妇女。

易先生说，现在张家界的保姆行业呈现“散弱”的状态，缺少比较专业的培训，而且服务价格比较混乱，2000元—6000元不等，希望政府相关部门对保姆行业进行规范管理，解决年轻父母的后顾之忧。

后记：为探究保姆市场的现状，记者走访了一批从事保姆行业的中介和家政公司。在一家颇具规模的家政服务公司门口，张贴在企业风采展示墙里的一张张毕业学员的集体照引起了记者的注意。该公司负责人告诉记者，这些照片里的人便是顺利从这家家政公司结业并获得了护工证书的带证件保姆。

在介绍服务费用的牌子上，记者看到，根据一个保姆所针对服务对象的多少，价格也从80元/天至150元/天不等，而在备注栏里还约定了诸如护理员三餐由雇主承担、春节期间，服务价格上调等。负责人告诉记者，就她掌握的情况来看，目前整个保姆市场仍是呈现出找保姆难的局面，除去价格、路途远近、服务方式差异等客观因素外，最根本的原因还是因为现阶段主力就职人群自身条件无法满足雇主越来越多样化的需要。相比之下，在遇到合适的保姆人选时，其费用的多少往往不再被雇主作为第一要素进行考虑。

这几年来，需求一直很大，除了生活条件好了以外，剩下很大的原因就是因为雇主难以找到对的人。据介绍，护工培训仅依照有关政策向50岁以下的女性下岗工人免费提供，但目前前来寻求保姆工作机会的人，大部分都是在50岁左右、文化程度普遍偏低的群体。他们呆在家里闲着没事，有些人退休收入低，就会来试着当保姆挣钱。这4年下来，接触到的基本都是小学文化，能有初中文化的就很不错了，高中以上文化的更是屈指可数。

在对中介的走访中，记者发现雇主难以找到合适的保姆人选。这一问题基本存在，有不少小中介也因该问题选择弱化该业务或干脆转做房产中介，该问题也成为了雇主、中介、保姆三方最为头痛的问题。综合中介处得来的信息，雇主方面的理想用人标准为40—50岁左右，品行端正，形象要好，注重个人卫生，而综合保姆方面的信息来看，60岁左右，大部分为小学文化程度，主要目的为了赚钱并获得更好的生活环境，这中间的差距可以说非常明显。