

特别企划

一个“好阿姨” 幸福几家人

党的二十大报告提出,增进民生福祉,提高人民生活品质。其中指出“建立生育支持政策体系,降低生育、养育、教育成本”“实施积极应对人口老龄化国家战略,发展养老事业和养老产业”等。“一老一小”群体的需求,也推动着家政服务业转型升级、欣欣向荣。

家政服务业事关千家万户的美好生活,是服务民生不可或缺的重要行业。对于这个行业,你了解多少? 怎样才能找到靠谱的“好阿姨”? 来听听他们怎么说。

应幼素的二次创业——
为美好生活“加码”

政),为美好生活“加码”。

看好高级管家市场

2010年,因为看好家政行业高级管家市场,应幼素选择了再一次创业。“我去做过市场调研,家政市场上的保姆年纪都比较大,而很多客户喜欢相对年轻一些、文化高一些、受过专业培训的家政员。”应幼素认为,市场上的家政公司多数都开在街头的小店面,很难满足客户对更高品质的需求,“我觉得应该做一个更高端一点的家政公司。”

为了给客户更好的体验,应幼素在当时刚建好的宁波利时大厦6楼租下店面,并在店内设置了接待区、面试区。“随着大家的家庭条件越来越好,比起坐在弄堂里找阿姨,我觉得新建好的大厦中,环境更好,会更容易吸引客户前来。”

管家婆家政专注于家庭育婴师领域,应幼素说,之所以聚焦在这一领域,是她观察到,90后、95后已经成为生育主力军,但由于工作繁忙、缺少必要的育儿经验,再加上很多人育儿的观念和父母辈不同,因此很多年轻家庭会选择雇用育婴师,不仅带娃更专业,还能避

免因为与长辈带娃观念不同带来的分歧。

育婴师是经过专业培训、持证上岗的,属于专业技术人员。随着早期教育正规化发展,育婴师的收入也水涨船高。“2010年时我们刚开始做的时候,育婴师的工资就有5000—6000元,现在已经涨到9000—10000元了。”应幼素说。

为了更好地提高从业人员素质,2015年,应幼素创办了宁波市管家婆职业培训学校。“我觉得家政服务员需要培训,不然满足不了客户的需求,客户的满意度也会降低,所以我就下决心开了一个培训学校。”

从事家政行业需十八般武艺

照顾好“一老一小”,是每个家庭的现实需求,正是基于这种需求,家政市场成为了新的朝阳产业。然而,在传统认知里,一些人依然对家政行业有一种偏见:家政行业就是低端行业,不需要什么技术,只要肯吃苦、能受罪就可以了。

应幼素说,看似没有门槛的家政服务,实则却是“最复杂、最难”的行业,因为在这场人对人的服务中,涉及到

劳动者的专业能力、与人相处的态度以及情绪、性格、习惯等方方面面,家政行业也需十八般武艺。“育婴师的要求都比较高,比如小宝宝洗澡的方式方法、抚触的动作都是有标准的,而且每年都在变化,一个育婴师没有经过培训就去带小宝宝,那是完全不可能的,即便去了客户家里,也会被退回来的。”应幼素说。

为了培育更多合格家政人才,管家婆职业培训学校采取标准教材、标准课程、标准步骤等形式,对参加家政培训的人员进行全程跟踪式培训。“像我们的宁波菜,一些外地阿姨就做不来。培训的时候,我们会把阿姨们带到菜场去认海鲜,然后教她们怎么洗、怎么烧,比如带鱼有几种烧法,都要学会才行。”应幼素说,育婴师虽然对资历与年龄没有严格的要求,但要求专业素质过硬、能力较强,要成为一名专业的育婴师,必须要接受系统的学习培训,考取专业证书才可以上岗。

理想中的家政市场

近年来,伴随着家政服务需求的增长,行业也面临着“成长的烦恼”,一

边是客户对“好保姆”的需求,一边又是对技能与工资是否能画上等号的疑问。如何让雇主用得放心,又让阿姨干得开心呢?

做家政服务13年的应幼素认为,尽管家政服务从业人员在年龄结构上呈现年轻化趋势,其中也不乏大专以上文化水平者,但总体来看,文化等素质依然偏低,与雇主的期望存在一定的差距。此外,行业中也有一些现象尚待改善。“比如说叫价,这个阿姨的工资涨到了9000元,另一个阿姨知道后也要涨价,甚至想找价格更高的。但是你到底有没有这个能力,能不能拿到这个价格,是没有客观评价标准的。”

在应幼素看来,理想中的家政市场,行业里应该不断有高学历人员、年轻人涌入,同时应该建立一个技能评价标准,“比如说这个阿姨做到三个月以上评为两星级,一年以上的评为三星级,然后再经过考试拿到高级证书的,可以评到四星级,那么客户也可以根据自己的家庭状况来确定自己要找什么样的阿姨。通过评价体系的建立,让市场一步一步成熟、完善起来。”

怎样找到靠谱
“好阿姨”?
认准这四招

■记者张浩呈

由于家政服务在中国市场的渗透度较高,许多消费者“槽点”不少:“值得信赖的品牌少,有需求不知从哪找”“市场上企业众多,但宣传和实际经常两码事”“虽然家政服务人员有不同星级,但究竟怎么样却常要看运气”……那么,如何才能找到靠谱的“好阿姨”呢?记者采访了浙江省家庭服务行业协会副秘书长余梦妍,请她来为大家支招。

第一招:查看“安心码”

余梦妍介绍,“安心码”是浙江省家政从业人员从事家政服务工作的凭证,包含家政从业人员所属企业相关信息、个人基本信息、体检合格信息、公安部门违法犯罪背景核查结论信息、个人征信信息等多项从业安全信息数据。

消费者可通过“安心码”查验家政从业人员的基本信息和其他信用信息。“申领过‘安心码’的家政阿姨,说明她是有公司的,购买过保险的,出了问题也有人兜底。”余梦妍说。

第二招:选有保障的平台

随着互联网的普及,越来越多的上班族通过网络寻找家政服务员,但由于所有的交易都在线上完成,也很容易“踩坑”。余梦妍介绍,要想避免“踩坑”,选择有保障的平台很重要。

今年我省“浙里好家政”已上线“浙里办”,通过“我要当家政、找家政、知家政、评家政、惠家政”等多个场景,为用户提供省心、安心、舒心的家政服务。

余梦妍说,从2020年开始,我省开始推广家政服务业合同示范文本,就是希望能明确责任,减少纠纷,“一个合同可以让你用阿姨更放心!”



前不久,2022年浙江省家庭服务业职业技能大赛在杭州举行。

家务师到底干些啥?
85后从业者告诉你

■记者张浩呈

如果你见过余奇卉,绝对不会把她和家政阿姨联系在一起。和外界的刻板印象不同,余奇卉年轻、长相清秀、干练乐观,更重要的是,她热爱家政行业。

3年前,1985年出生的余奇卉来到杭州,进入家政行业。在这3年时间里,余奇卉用专业和贴心的服务换来了客户的信任和认可,她也从一个家政新人变成颇受欢迎的家务师。余奇卉说,加入家政行业对她而言是人生最重要的转机,更是推动她前行的光,“只要心存热爱,选择做自己想做的事,人生就会朝着光明的方向前进。”

家务师都干些啥?

余奇卉喜欢把自己称为“家务师”。和很多白领一样,作为一名家务师,余奇卉每天需要上8个小时班。“我现在每天都会有固定的单子,上午一单,下午一单,每单需要服务4小时。”余奇卉说,在4个小时之内,她需要完成保洁、铺床、做饭、洗衣等一系列繁杂的家务,“你能想到的家务,都会涉及。”

洗衣做饭看起来简单,但要做好,并不容易。“以最简单的保洁来说,如果没有经过专门培训,一旦面对大面积的房子,往往连从哪里着手打扫都不知道。”余奇卉说,一般打扫要遵从“从里到外、从上到下”的原则,“比如把卧室先打扫好,那么就不用再进去了。打扫过后要做到台面不能积灰、水池水盆不能有水渍,厨房油烟机、地面都不能有污渍。”

除了保洁,做饭更考验家务师的功力。余奇卉说,上岗之前,需要经过

专门的厨艺培训,“要了解杭州人的口味,学做杭帮菜。”不过,客户中也会有新杭州人,所以每次进到新客户家时,余奇卉都会在第一时间跟他们沟通,“家里有几口人,每个人喜欢什么口味,都要一问仔细。”

此外,还要根据家庭成员的年龄,调整做饭的方式。比如有小孩子的家庭,菜要切得小一点,煮得烂一点,花样多一点,让孩子有食欲;有老人的家庭,则需要注意少盐少油,吃得清淡一点。“虽说众口难调,但我们必须让顾客满意,所以刚开始的时候,每次吃完饭,我都会让他们提意见,不满意的地方马上改,慢慢磨合,很快就能抓住他们的胃了。”

眼里要有活

在成为家务师之前,余奇卉做了十几年的家庭主妇。后来,孩子长大了,她决定出来工作,“当时我也很迷茫,不知道自己能做什么,做家庭主妇十几年早已经和社会脱节了。”余奇卉说,“后来我发现,家政行业的工资不错,是一个比较好的选择,当时想法也比较简单,希望能多挣点钱。”

如今,余奇卉实现了自己入行时的目标,“我现在月休4天,一天两单,一单能分到180元,一天有360元的收入。算下来一个月能拿到9000元的工资。”余奇卉算了一笔账,除了工资,还有销售提成收入,“客户如果继续购买服务,也算我的销售业绩。”

不过要拿到这份收入,并不轻松。“干活的4个小时,基本不能停。我们是按时间收费的,肯定不可以在工作时间休息。”余奇卉说,做家政这行,眼里一定要有活,“要把顾客家当作自己家一样,主动干,绝对不能偷懒,更



希望照亮更多家庭美好生活的余奇卉。

不可能提早走。”

随着家庭对家政服务需求的升级,对家务师的要求也越来越高。余奇卉知道,要想走得更远,需要不断自我增值。现在一有空闲,余奇卉就会参加各种专业培训课程,努力让自己成为不可替代的家务师。

打破偏见

选择从事家政行业后,余奇卉也经历过一番心理建设。文化低、没地位、没前途……这些曾都是贴在家政行业上的标签。一开始,余奇卉也觉得做家政“没面子”,心理压力很大。“我起码有半年时间,没有跟朋友、亲戚提过自己的职业,甚至都不愿意背上工具包,就怕大家看到这个包之后,

万亿级市场的新机遇

■记者张浩呈

当下,随着许多年轻人观念转变、收入水平增长,以及工作、家庭难以兼顾等客观状况,月嫂、育婴师、养老护理员等家政服务人员逐渐被更多人需要。艾媒咨询数据显示,中国家政服务市场规模从2015年的2776亿元上升至2021年的10149亿元,增长近4倍,并将延续增长态势,预计到2023年将增至11641亿元。

万亿市场规模之下,家政服务行业也正在经历变革,从曾经的“小、散、乱”逐渐走向品牌化、专业化、数字化。

王来胜是杭州洁逸家家政服务有限公司负责人,在家政行业深耕多年,目前专注于家政保洁市场,在他看来,对于家政行业来说,保洁在细分市场占比最大,也是最容易标准化的,“不像做饭,好坏无法用统一标准衡量。”

据王来胜介绍,当前家政企业的商业模式基本分为两种,一种是员工制,阿姨均签约于某家公司或平台;另一种是平台型,平台大多凭借自身的流量,承担着中介的作用。浙江省家庭服务行业协会副秘书长余梦妍表示,目前行业主流是平台型,也就是中介型家政机构。

但平台型模式无法避免的是,家政服务人员的流动性较大,管理相对松散。“很多阿姨可能有十几个接单微信群,群里有单子,如果有空,就去接单。”王来胜说,这种模式下,往往会造成服务质量无法保证,“因为好的家政阿姨单子都做不过来,不需要来抢单。”

此外,还存在一种现象,就是阿姨做得好,客户复购时会直接找阿姨;阿姨做不好就换一家公司。王来胜说,这样也会给企业带来不小损失。

2019年,国务院办公厅印发了《关于促进家政服务业提质扩容的意见》,

针对家政服务业发展存在问题,提出了36条具体政策。其中一条是:着力发展员工制家政企业。

是挑战,也是机遇。王来胜坦言,要发展员工制,需要先解决“跳单”问题,留住优秀的家政阿姨,其中很关键的因素就是“价差”。“我们公司目前把订单价格和阿姨工资之间的价差压到极小,这意味着公司经营能力要极强。”王来胜希望这条路越走越宽敞,“提升家政服务人员行业地位,加强岗前专业技能培训,重视服务规范化、标准化,把家政公司升级为生活产业服务公司,这些都是我们努力的方向。”