

价位高、服务跟不上、跳槽频繁……

二孩时代，保姆难找何解



保姆黄阿姨正抱着雇主的儿子在小区内散步。

(周维强 陈结生 摄)

本报记者 王佳

“老人身体吃不消，准备月底辞职，回家带二娃。”近日，记者微信朋友圈里的一位好友“高调宣布”：做回“家庭主妇”。

随着单独二孩、全面二孩政策的落地，宁波有一些职业女性选择回归家庭，专心照顾孩子。妈妈们的选择，亦是当下家政市场的一种“倒逼”——保姆难找。

“育儿嫂特别走俏，需求量渐涨。”宁波管家婆家政服务有限公司的负责人应幼素说，多的时候一天能接到20多个“找保姆”的电话。甬康家政的负责人沈先生告诉记者，该公司接到的电话里有九成是找育儿嫂。据81890的统计数据，近5年来，保姆、钟点工求助30万余件，占总服务类的比例为30%。

保姆需求增长的同时，好保姆却成了“稀缺资源”。记者在采访中却发现，宁波的保姆市场，正陷入“保姆雇不到愁”“雇到了也愁”的尴尬境地。

匹配度低
权利与义务不明是原因

剪不断理还乱。随着宁波市民生活质量不断提高，雇主与保姆间的“对接”似乎越来越困难。

“好保姆真难找。”家住江东常青藤小区的孙女士说。近日，她专程跑了几家家政公司打听“行情”，想春节后为9个月大的二娃找个好保姆。

半年时间内，孙女士家换了4

任保姆。“前3任保姆都是她们主动辞职，理由无外乎‘家中有事’‘本就不打算长干’等。其实，保姆提供的服务我也不是很满意，她们有些‘拈轻怕重’，专业技能也不娴熟。其中一位，连给孩子喂鱼肝油这么简单的事情，也是我手把手教的。”孙女士说，如果不是担心频繁换保姆会让孩子不适应，她早想将现任保姆辞退了。“毕竟用生不如用熟，一个新保姆过来，光是磨合就要花半个月时间。”

保姆之间的工资攀比，让孙女士头疼不已。凭借小区里的“阿姨大会”、老乡间的“口口相传”，保姆对“行情”“福利”了如指掌，她们经常会采用“横向对比”的策略，提出涨工资的要求。“作为雇主，我不反对给保姆合适的工钱，问题是拿什么钱干什么活，按质论价。现在一些保姆自身条件一般，但开口就要四五千元，甚至更高。”孙女士无奈地说。

“雇主与育儿嫂间的‘对接’难，除了保姆的整体水平未跟上雇主越来越高的育儿要求的原因以外，双方对权利义务认识不统一也是一大原因。”海曙永寿街一家家政公司的负责人说，“牵线”商谈时，双方关于“要不要带孩子睡”“房间有多大”“有没有帮手”等话题的“交锋”，就是一次关于权利与义务“边界”划分的博弈。

家住海曙西门口一带的李女士生下二娃后，想找一位负责接送大娃外加烧一顿晚饭、清扫房间的保姆。双方商谈时，保姆希望下午5时能回家，李女士和丈夫各自下班回家已是6时多，她希望保姆能推迟到5时45分回去。最后保姆没同意，“家里人等着我回去做饭，一

两次晚点没关系，时间长了，不好。”

这位保姆姓吴，干保姆这一行已有6年，说到保姆与雇主间的匹配难，她有自己的想法。在吴阿姨看来，虽然家政服务已被视为一种职业，但在不少人心目中，还是“难登大雅之堂”。“也许在一些雇主心中，我们就是‘下人’的角色，说话有时真的挺伤人。”吴阿姨说，住家保姆虽然是包吃包住，但毕竟不如自己家随意，天和雇主住在同一个屋檐下，隐忍的时候肯定要多些。

“有什么样的权利义务，工作完成的标准是什么，双方认识不一致，很容易引起误解，甚至对立。”有业内人士坦言。

流动性大
滚动式培训未建立

宁波的保姆工资水平不低，为什么宁波人还是找不到称心如意的保姆？症结在于：保姆价格高了，职业素养却没有相应提高。

为了提升保姆素养，多年来宁波实施过一系列举措，比如提供免费的家政服务培训、推出星级保姆培训、开展保姆技能大比武，取得了一定成效。保姆行业和其他行业一样，从业人员需要不断“再深造”“再学习”。然而，保姆的滚动式培训这块“短板”一直未能被“补上”。

孩子的成长在每个阶段需要不同的技能与应对方法，不是短期的技能培训就能学习到的。这就需要“滚动式培训”“系统化学习”，这在宁波仍属“空白”。有先行的家政公司，给保姆开出了继续学习的“课程”。“实施起来难度很大。”宝婴、管家婆、甬康等家政公司的负责人一致表示，成本是道“槛”，请专业老师来授课，一次两次尚能承受，多了就难以继；保姆的休息时间又不稳定，集中起来培训颇有难度，往往要“一对一”，这又增加了培训的成本。

对保姆实施培训、进行“售后”跟踪服务，向雇主收取一定的管理费，早在10年前该行业内就有人发出这样的“声音”，“签约保姆”也曾风靡一时，但不久就沉寂下来，目前只有少量的“存在”。以管家婆家政公司为例，目前4000多名家政工中，有保险金、签劳务协议的只有300多人。

所谓“签约保姆”，是有别于传统中介的一种家政服务模式，是家政业的公司化运作，也是推动家政业职业化的重要一步。但这一行为何停滞了下来？

记者采访了解到，这几年从事保姆工作的人员结构并没有很大的改变，多数是家境不富裕的中年女性，出来的目的就是挣点钱，改善自家的经济状况，哪家家政公司能帮她找到一份收入不错的工作，她就会倾向于哪家。流动性大的保姆市场特质，已成为“保姆员工制革命”的阻力。

保姆“牵线”工作繁琐，需投入的时间、精力、财力并不少，一些规模较大的家政公司更青睐接一些企业、酒店等清扫服务的大单，或从事相对好管理、从业人员相对较多的钟点工、月嫂等业务。

在宁波，雇主向家政公司交纳一定管理费的氛围远未形成。动辄几千元的保姆工资，已经让不少雇

主感觉吃不消，管理费自然能免则免。“更关键的是，交或不交管理费，很多雇主感觉两者带来的服务差异并不大。”一位经常跟家政企业打交道的81890求助服务中心的工作人员说。

此外，住家保姆与雇主生活在同一个屋檐下，如何相处是一道难题，保姆的情绪、工作态度会随着情况的变化而出现波动。保姆服务状态的调整、情绪的缓解，以及保姆与雇主间的纠纷调解、沟通，如果有家政公司等第三方介入的话，要比当事双方直接“碰撞”好得多。

记者对宁波保姆市场进行一番走访后发现，目前能拥有这类能力的家政管理人员凤毛麟角。由于这类专业人才的缺失，导致很多经营保姆业务的家政公司仍然停留在提供“一次性”中介服务的初级水平上。即便是家政专业毕业的大学生，虽有专业技能，也有相关的心理学知识，要与保姆打交道、做好跟踪培训工作，没有几年的打磨，亦难以胜任。

倡导白班制
吸引更多服务人才进入

对于很多宁波市民来说，保姆服务已成为一项不可或缺的生活需求。如何推动这一行业的健康发展，一直为大家所关注。

记者了解到，为了能经营好家庭，不少中青年女性更愿意选择“白班”的保姆工作。81890求助服务中心的一位严姓工作人员表示，雇主在寻找育儿保姆时，能否转变观念，寻找乐意“上白班”的保姆。“‘白班制’的保姆服务在国外已经很盛行，如果能在宁波形成‘风尚’，能带动一批服务人才进入这一领域。”“白班，在时间安排上可以很灵活，能吸引宁波本地人的加入，而晚间由父母带宝宝，可以增进亲子间的感情，也有益于孩子睡眠习惯的养成。”管家婆家政公司负责人应幼素说。

采访中，记者还听到了一种“另类”声音：在“牵线”成功后，保姆是否应该给家政公司交纳一定比例的费用？“这在一定程度上可以降低保姆的跳槽频率。”一位雇主陈先生表示，若保姆交纳一定费用的话，这在一定程度上能增加其跳槽成本，从而降低保姆的流动性。

据悉，在家政服务业比较发达的国家或地区，行业管理具有法规制度完善、从业保障机制健全、服务专业化、服务平台信息化、市场化运作等特点。记者查找相关资料了解到，在香港，家庭请保姆不是单纯的私事，须备案，同时对保姆的权利义务和准入条件也有明确的规定。在这些方面，宁波应有所作为，政府部门可制定相关的“硬约束”，以推动保姆市场的健康发展。

有专家建议，在有关方面着力提高保姆素质的同时，雇主也需调整好心态。“进入保姆这一行业的人本身就是一个相对弱势的群体，大多来自偏远的地方，生活习惯和城里人存在一定差异。作为雇主，要以宽容的心态对待保姆，给保姆一定的适应期和磨合期，并充分尊重保姆的人格和尊严。以心换心，当保姆慢慢融入这个家庭，并对这个家有了感情后，自然会熟悉并提高服务质量。频繁地更换保姆，不是解决问题的根本。”

编辑点评

家政服务业亟待职业化规范

不时听到身边的准妈妈或新晋妈妈为找保姆发愁，不是价位太高经济上难以承受，就是付了高价钱却得不到相应的服务。保姆难找，好保姆则更难找，有时还有涉及保姆的恶性事件见诸报端，令人心惊。

请一个好保姆，为何如此难？客观原因在于供需不平衡，需求量大高于供给量，导致卖方市场漫天要价，买方市场不得已一再被迫降低预期值。主观原因则在于进入该行业的门槛低，保姆提供的服务质量满足不了雇主的需求，导致雇主与保姆仿佛一对“冤家”。

双方矛盾一旦发生，违反

共同的约定所付出的成本低，导致保姆可以随意“出走”，雇主也可以轻易“解雇”，伤了和气之余，更是折射出了整个家政服务业缺乏一个有着制度保障的“契约精神”。保姆对于很多人来说只是一份谋生的工作，却不是一份有着严格行业规范的职业。因此，在寻求破解乱象之道的同时，更应该反思如何健全家政服务整个行业的规范机制。

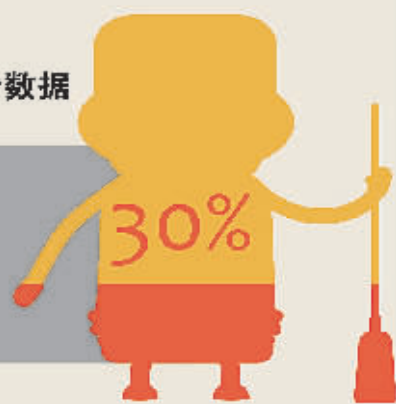
在市场正常调节的基础上，各级政府应该开展规范化的治理，建立完善的制度把家政公司、保姆、雇主以及监管部门的行为纳入到制度约束的轨道上来，引导整个家政服务业走向职业化的道路。

数说

雇主喜欢什么样的保姆，保姆中意怎样的东家？虽然各家有各家的喜好，各人有各人的想法，但在采访中却发现，有些需求是有共通性的：

来自81890的统计数据

近5年来，保姆、钟点工求助30万余件，占总服务类的



雇主眼中的好保姆

长相清爽
挨拶干练照顾宝宝
有责任心最好具有
初中以上学历不串门
不露外人八卦

人品好

勤劳主动

不跟别的阿姨
比工资

保姆眼中的好雇主

不要让阿姨
吃剩菜不要一刻不停
支使阿姨不拖欠、克扣
工资

家里人员简单

尊重阿姨
不呼来喝去不挑剔
没有洁癖

制图：洪茜茜

相关链接

上海将编制地方家政服务业标准

上海市商务委会同有关部门，通过政府购买服务方式，由上海家政服务行业协会正式启动编制地方家政服务行业标准规范，预计今年上半年完成草案制定工作。

据悉，此次编制的上海家政服务行业标准规范，将分3个行业标准——《上海家政服务业行业标准》《服务机构行业设立标准》和《从业人员行业从业标准》，8个行业规范——《上海家政服务从业人员行为规范》《服务机构（员工制、中介制、服务交易平台）经营规范》《从业人员行业自律规范》《母婴护理规范》《养老护理规范》《育婴师规范》和《服务

员规范》。

针对原有管理盲区，上海将探索机构外家政服务员的有效登记办法。对具备基本从业条件、但未与家政机构签订劳务关系的从事家政服务人员，拟通过政策引导（如培训、保险、健康体检给予补贴）方式，委托市场化的社会平台，以类同于服务机构内从业人员的登记管理条件进行登记管理。

上海未来还打算将家政服务教育逐步纳入学历教育体系，建立家政服务人员培训体系，并制（修）订职业技能标准。

未来3到5年，上海将不断扩大规模化服务平台类机构的覆盖面，由其管理的家政从业人员市场占有率在80%以上。



家政公司工作人员在给保姆董阿姨介绍客户资料。(周维强 摄)



一家家政公司的员工和客户正在洽谈中。(陈结生 摄)