

《家政女王》尝试构建高端家政服务人员的新形象。
(资料图)

本报记者 徐展新

家政服务人员是什么？抛出这个疑问后，得到的回答往往是“保姆”或“阿姨”，人们的脑海中会自然地浮现出学历较低、穿着朴素、勤勤恳恳洗碗扫地的中年女子形象，并在这个形象上冠以“家政服务人员”的名称。

然而，这只是传统家政服务人员的形象。

想象这样一幅画面：家政人员身着靓丽制服、拥有大学学历、操着流利英语，还懂得营养配餐、财务规划。这并不是无来由的臆想，以培养高端家政人才为理念的家政学院已在宁波成立，第一批毕业生走上了工作岗位，宁波市商务委员会也找到了知名编剧张帆，联合本土影业公司“奔腾马”和宁波卫生职业技术学院，筹划了一部讲述家政服务人员故事的电视剧《家政女王》，首次将视线聚焦在高端家政领域，尝试为家政服务业层级提升提供“荧幕范本”。

“对于社会地位较高、消费能力较强的人群而言，传统的‘保姆’和‘阿姨’已经无法满足需求，他们需要一批更高素质的家政服务人员，但年轻的从业者并未意识到这一点，绝大部分家政公司也没有精准对接这一需求。因此，我萌生了创作一部电视剧的想法，希望在荧幕上真实地展现行业发展的痛点，帮助家政服务的供需双方做出正确的判断。”《家政女王》编剧张帆说。

人物 《家政女王》编剧张帆

出生于内蒙古的北京编剧，擅长职场题材、现实题材，曾创作过《索玛花开》《杜拉拉升职记》《红箭》《奶爸的爱情生活》等优秀作品。

接到创作电视剧《家政女王》的任务后，张帆萌发了极大的创作热情。他迅速与投资人和宁波市商务委的相关领导达成共识，希望通过这部剧让大家了解家政行业、欣赏家政人员、理解家政服务行业的本质。

为了深入洞察行业现状，张帆深入家政服务一线去观察、采风，面对面了解从业者的工作现状、生活现状，探听她们的心声，了解她们渴望被尊重、被理解的需求。他还走进了大学的课堂，和家政专业的学生们一起听课、互相沟通，逐渐明白他们填报志愿时真实心态和择业的计划。汇集了学生、学校负责人和家政服务行业资深从业者的意见之后，他切身体会到了这一行业面临的重重困境，也感受到这一行业的发展潜力和深彻的现实意义。

虽然张帆不是宁波人，对这座城市了解尚浅，但政企校三方给予的支持让他充满信心，他深信，一部有深度、有意义、有热点、有内容、充满正能量的电视剧不会受到收视率的限制，它的真正意义在于惠及面对择业难题的年轻人，当更多的年轻人接受感召，认识到家政服务的价值，愿意投身其中，才能真正推动行业进步，对社会的稳定和进步产生积极影响。



家政女王

政企校携手上演精彩大戏

为宁波家政服务业层级提升提供“荧幕范本”



缘起 家政行业的“切肤之痛”

十九大报告提到，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。家政服务行业正是直击“美好生活需要”的重要行业。由于事关民生、事关就业，家政服务行业往往是社会热点事件的高发地，人们习惯戴着有色眼镜来看待这个行业，对家政服务人员的更新换代和家政服务企业的转型升级造成了一定的

负面影响。

对此，投身家政服务教学多年的宁波卫生职业技术学院副教授朱晓卓深有感触。“每到招生季，我们都要面对大量的质疑。刚刚走出高中校园的学生和他们的父母，都会将家政专业看作‘培养保姆的地方’。许多学生只是将家政专业视为拿学历的途径，甚至羞于将自己就读的专业告诉身边的亲友。可见误会

之深。”

但朱晓卓也清楚，这场误会的发生，与家政服务行业发展水平、规范化程度较低密切相关。学生和家长固然心存忧虑，政府相关部门和家政公司也没有建立精密、规范的培训体系和评价标准。“近年来，家政服务行业经历洗牌，小微家政企业和家政中介纷纷被淘汰，‘巨头’企业尝试资本介入，也因‘不接地气’而举步

维艰，全行业都在黑暗中摸索，还没有看到出口的光亮。”业内人士表示。

正是家政服务行业的“切肤之痛”，促成了这部投资近亿元的30集电视连续剧的诞生。编剧张帆表示，《家政女王》会选用一批年轻的演员，讲述着柴米油盐的日常生活，但绝不走“青春偶像剧”或“伦理言情剧”的道路，而是立志成为中国首部关注专业家政领域的现实主义题材职场剧，通过剧情设置将政府、学校、学生和各个社会阶层的家长、客户串联在一起，透过家政服务人员的成长故事展示现实社会的真实面貌，充分展现人文情怀。

展望

层级提升 “任重道远”

这部电视剧是投资方和编剧创意、智慧的结晶，也是当下家政服务行业发展现状的缩影。在宁波市商务委流通发展处相关负责人王学昊看来，无论《家政女王》是否在收视率上获得成功，它都具备极强的社会意义，可以引发大众关注，驱动政府部门加速作出决策，推动家政服务行业实现层级提升。

近期，市商务委对全市的家政服务企业进行一轮摸底调查，据统计，全市已有近1600家带有“家政服务”“家庭服务”等字样的家政服务企业和近20万的一线从业人员，其中责任有限公司约350家，个体工商户约900家，非营利性机构近100家。

近几年，宁波家政服务行业的体量不断增大，市商务委也配合国家发改委等17个部门联合发布的《家政服务提质扩容行动方案(2017年)》，加快家政服务行业标准化工作进程，于2017年完成第一轮家政服务企业等级评审，两家家政服务企业获评1A级。家政服务征信系统也初步开发完毕，仍处于调试阶段。此外，我市首创家政服务人员职业保险，为从业人员提供安全保障，降低企业的运行风险。

行业层级提升趋势渐显，但隐患依旧存在。王学昊表示，目前已购买家政服务人员职业保险的从业人员不足1万名，占全市从业人员比例约5%，意味着绝大部分“保姆”和“阿姨”仍处于无安全保障状态。2017年，全市唯一的家政学院向外输送了2014届的69名毕业生，与超过20万人的市场需求量相比，本地培养的人才几乎可以忽略不计。“新时代的社会主要矛盾已经发生变化，受众需求趋于高端化和个性化，家政服务行业也要顺势而为，不断吸纳年轻人才，向客户提供优质服务，一步步地实现全行业的‘旧貌换新颜’。”王学昊说。

思变 擎起“高端服务业”旗帜

宁波卫生职业技术学院设有家政专业和护理专业，前者学生数量寥寥，后者却备受欢迎。虽然同为服务业，家政服务和护理服务之间似乎树起了高不可攀的壁垒。“究其原因，就是家政服务业尚未明确自身定位。”朱晓卓说，“如果我们严格规范姿态和礼仪，统一服装，让家政服务人员以平等的姿态与客户进

行交流，就能消解从业者‘不自信’的心理。与此同时，政府部门和企业要及时跟进，确保家政服务人员可以接受分类、筛选，让高素质的家政服务人员享受高薪待遇，推动这一行业纳入‘高端服务业’范畴。”

如今，学校和企业已行动起来，着重培养学生和服务人员的综合素质。在宁波卫生职

业技术学院，家政专业的学生可以选择绘画、舞蹈、插花等选修课程进行学习；在安丽文家庭服务有限公司，各大家政公司的经营者和员工汇聚一堂参与专业培训，通过面对面交流探讨行业发展思路。“家政服务需要从金字塔底端攀升到顶端，覆盖各个社会层级的客户，同时让家政服务人员成为高端服务的提供者和高收入的

享受者，在这一行业创造社会价值、实现自我价值。”业内人士表示。

家政服务行业的“高端化”进程，也将在《家政女王》中展现得淋漓尽致。剧中刻画了许多家政服务人员，他们从最初的抗拒到被迫顺从，经过磨炼和思考最终醒悟，不仅成了“家政女王”，收获了名声和经济收益，也让家政服务行业摘掉了“低端服务业”的帽子。曾经门可罗雀的家政学院变得门庭若市，曾经满怀质疑的年轻人开始热情地参与培训，绘就了一张家政服务行业健康蓬勃发展的美丽蓝图。



家政人员展示专业技能。
(徐展新 摄)