

月嫂、育儿嫂、住家保姆……随着人口老龄化和“二孩时代”的到来，“养老”“育小”成了甬上不少家庭面临的双重压力，家政服务人员越来越多地走进寻常百姓家。

然而，伴随着家政服务需求的爆发式增长，好保姆难找、工资过高、专业技能欠缺等声音不绝于耳，“雇主用得不放心，保姆干得不开心”渐渐成了制约行业发展的困境。在春节前结束的市两会上，这也成了代表委员关心的话题。



宁波好时光家政培训学校对从业人员进行培训。

(董小芳 赵宗萍 摄)

找保姆拼的是“人品”？给工资依据是“你情我愿”？

## 拨开甬上家政市场

本报记者 董小芳

亲历者说：找阿姨全靠“人品”

2016年初，家住鄞州的小陈产下一女，欣喜的同时，“谁来带”成了难题。“婆婆身体不好，妈妈那边有老人要照顾，没办法，我和老公就商量着找个保姆。”小陈笑说自己从那时起，就走上了找保姆的“不归路”。

第一次找阿姨，是孩子三个月的时候。“那时候什么都不懂，中介说这个阿姨经验丰富，我们就把她带回了家。”让小陈没想到的是，回家一干活，发现阿姨几乎没啥经验，“她竟当着我们的面，用手把奶嘴抠出了一个洞，只是因为孩子不配合，她觉得这样子喂得快。”于是，付了7天1200元的工资，小陈夫妇辞掉了阿姨。

紧接着找第二个阿姨。有了第一次经验，小陈夫妇不再一味听中介的介绍，而是就如何喂奶、如何预防红屁股等细节与阿姨进行了详细沟通。经历半个月的磨合，原以为一切将步入正轨，阿姨却说到月底就不干了。“我试探着问为什么，没想到阿姨说她原本就打算做一个月，这次来宁波主要是探亲，顺便了解一下南方的保姆市场。”一句话让小陈瞬间无语，“投入这么多精力、物力，到头来只是别人

市场探访：需求与乱象并存

海曙区永寿街，不长的道路上，密密麻麻分布着十余家大大小小的家政服务公司。

叶女士推门走进了路口的新宝婴家政服务公司，她想为自己刚满两个月的双胞胎找一个保姆。“普通话好一点，对孩子有耐心，最重要的是专业水平要好。”这是当天第12个走进该公司的客人。

“每年春节前后，都是家政服务市场相对活跃的时期。想换个保姆的、想重新找个东家的，大多会选择在年尾辞职，重新‘挂号’寻找。最近这段时间，我们每天都能接到10余个电话，这还不包括直接找上门的。”新宝婴家政服务公司负责人赵宗萍告诉记者，市场需求是巨大的，但是如何给客户提供与之要求相匹配的人经常把他们“难倒”，用户需求的不断提高与服务人员专业技能相对欠缺之间的矛盾愈来愈强烈。

据了解，跟以往相比，家政服务从业人员的年龄结构上呈现出年轻化趋势，70后、80后唱起了主角。虽然其中不乏大专以上文化水平者，但总体来看，文化素质依然偏低，加之缺乏必要的职业道德教育和技能培训，与雇主的期望存在较大差距。

“市场秩序混乱，即使个别家政服务企业想去做一些改变，也很难从根本上改变市场总体状况。”

的‘试验品’。”

第三个阿姨的到来，让小陈家终于暂时安稳了下来。“阿姨照顾孩子还算用心，也挺熟练。只是脾气有点急，稍微提点建议，就觉得是对她专业性的挑战，立刻就语速加快、红了脸。考虑到找阿姨的折腾，我还是劝老公忍一忍。”小陈说。相安无事将近一年，有一天阿姨突然说家里有人生病，要回去一个月，还让赶紧结一下工钱，看病得花钱。后来他们从小小区其他保姆口中才知，这个阿姨另外找了一份高工资的活儿，已在那边上岗了。

第四个阿姨是去年5月来的。干活利索、人也好说话。“干了两个月，她委婉地说同小区不少保姆涨了工资，问我们能不能涨200元。”小陈心想，有名有姓的，应该不是乱说，既然别人都涨了，自己也不能太苛刻。结果，碰巧有一天遇到了另外一个保姆的东家，两人一聊，才发现都被保姆“套路”了。

“两年换了四个保姆，真是心力交瘁了。只要她对孩子好，套路也无所谓了，就让她这样做下去吧。”小陈一句感慨，有期许，更有无奈。

业内人士坦言，虽然我市家政服务业经过多年发展，已经有了良好的基础，但仍存在一些问题，市场秩序混乱就是其中之一。一些大一点的公司要求培训、考证，而小的中介什么要求都没有，立马可以介绍上岗，不少从业者会选择操作简单的。

此外，节节攀升的家政服务价格也是市民吐槽的一个重要方面。

“我四年前生大宝的时候，找个好点的月嫂报价每月8800元。如今怀了二宝，8800元才是起步价，好点的每月要1.6万元。这涨幅，比我的工资快多了。”到一家家政服务公司咨询月嫂服务的蒋女士向记者感慨。对此，不少家政服务企业负责人向记者表示了无奈：“家政服务业收费没有统一的标准，目前保姆的价格基本上是各家公司参照市场行情自己定价。定得低招不到好阿姨，定得太高又会把客户吓跑，我们其实也很为难。一些小中介为了吸引保姆，甚至会在暗中‘助推’价格，这必然产生从业者素质良莠不齐、哪里工资高就往哪里去等无序流动问题。”

市场混乱、价格攀高、专业技能欠缺……乱象从生的家政市场让不少从业者心生忧虑：再如此无序发展下去，伤害的将是整个市场的未来。

# 乱象迷雾

乱象之因：低门槛或是根源

乱象何以形成？在今年的市两会上，不少代表委员指出：都是入门门槛低惹的祸。

注册一家家政服务公司，没有特殊的要求，对资金、技术等要求亦不高。鉴于巨大的市场需求，一时间我市大大小小的家政服务公司呈遍地开花之势，虽然管理规范的公司占有一定的市场份额，但“一张桌子、一间店面”的小作坊经营格局，仍不少见。

据宁波市市场监管局统计，截至目前，全市注册行业名称为家庭服务的企业就有913家。而这只是全市家政服务业的其中一部分。

低门槛，导致从业者素质参差不齐。记者走访发现，在我市众多家政服务企业，单纯中介性质的服务占了大多数，对家政服务人员的使用也大多采取“挂靠”形式，即客户来电需要家政服务，公司通知挂靠的从业人员上门服务。这类公司大多规模不大、管理松散，经营方式落后，为赚取中介费，把保姆的准入门槛放得很低，只要“有身份证”，能正常交流，会做基本家务”就可以。前期没有培训，后期没有管理，签一单挣一单，市场乱象遂由此生。

破解之策：制度着手强约束

市两会上，提及我市家政服务业市场发展困境的破解之道，代表委员一致认为：家政服务业前景广阔，但要驶上发展“快车道”，还需要走法治化、规范化的道路，加强对行业的有效约束和规范。

“出台一部我市家政服务业健康发展的政府规章，非常有必要。”市人大代表杨备训认为，政府要深入研究和制定家政服务业的制度规范和发展计划，尝试通过行政立法的方式，规范家政服务企业经营模式，明确家政服务人员权利义务，强化家政服务机构的管理服务责任，补救因法律缺失导致的行业漏洞。要尽快出台符合我市家政服务业发展需求的统一标准，提高家政企业和服务人员的准入门槛，并对服务范围、收费项目等进行明确，杜绝乱收费、随意涨价现象。

缺乏统一的行业标准也是导致我市家政服务业市场乱象的一个主要原因。虽然我市近年来出过相关的文件和办法，但作用有限，主要基于“自律”，难以形成“硬约束”，管理不规范、后续服务不到位等问题普遍存在。“行业标准的缺乏，使得家政服务业市场不可避免地出现鱼龙混杂的局面。”市政协委员章玲芬说，家政行业尚未建立起细化标准，例如月薪多少钱的保姆需要具备什么素质、该干什么活、干到什么水平，家政公司应该承担哪些责任和义务，均未明文规定。对于服务能力和范围以及费用方面，唯一靠的就是雇主与受雇人员的人情我愿。“乱象背后，是整个社会家政服务业管理的缺失。”

此外，一些雇主不成熟的消费观念也是导致市场乱象的一个原因。“经常会碰到一些雇主来找保姆时说‘只要做得好，我愿意多给点钱’。这些，对于综合素质高的保姆，自然当得起这个价，但就怕‘涟漪效应’，对整个市场行情产生影响。”业内人士告诉记者，在保姆素质未能普遍提升的情形下，保姆圈内口口相传，容易形成彼此攀比，工作心态越来越差。

同时，加强监管，在把好入门关的基础上，建立惩处、淘汰机制。

章玲芬委员则建议，建立家政人员数据库，里面除了从业人员个人基本信息外，还可通过家政服务人员服务点评，实现可查询、可追溯、可评价，便于市民更好地选择家政服务人员，降低风险。此外，要把家政服务人员的培养纳入职业技术学校教育的轨道，提高家政服务人员的专业化水平和综合素质。鼓励和吸纳社会投资进入培训市场。

业内人士建议，充分发挥行业协会管理和约束职能，倡导诚信服务，监督会员单位遵章守法，依法经营。同时，着力培育和扶持具有地方特色的家政服务业品牌，加快打造“品牌家政”。

新闻 1+1

## 菲律宾家政服务业缘何成国家名片

在一些国家，家政服务业已相当发达和规范，英国的“罗伯特管家”、菲律宾的“菲佣”，都是世界闻名的家政品牌。这些从业者通常有较高的学历，除了基本的家政服务，急救、插花、礼仪、孩子的教育和护理等都不在话下，甚至家庭日常开支、理财都交给他们打理。

缘何家政服务能成为这些国家的名片？以菲律宾为例，20世纪70年代，菲律宾经济陷入困境。为缓解国内压力，菲律宾政府修改

劳动法，设立专门机构，大力鼓励国民到海外工作，以降低本国失业率。于是，菲律宾劳工和就业部牵头，对菲佣进行系统培训和考核，极大地提升了菲佣的技能和业务水平。菲佣群体的素质不断增强，最终打造出以专业、周到著称的家政服务品牌。

目前，菲律宾的家政服务人员文化素质较高，很多人拥有大专、大学文凭，一般会英语；职业水准和专业技能也都较强。家政服务业已成为菲律宾海外务工工业的重要支柱。

评说

靠“拼人品”是一个行业的悲哀

月嫂好找，好月嫂难找，这是早有耳闻的。看了小陈找月嫂的遭遇，我才真正明白了其中的“套路”，以及“小陈们”透出的无奈、急迫和期许。如果一个行业，仅仅靠“拼人品”生存，那是这个行业的悲哀了，也是难以改变市场乱象的，更遑论健康发展了。

一边是旺盛的市场需求，一边是雇主与从业者纠纷频发；一边是动辄过万且不断攀升的薪资待遇，一边是服务水平参差不齐且至今仍没有一个统一化的行业标准……目前家政市场的问题已经不能单纯依靠市场自身的力量去解决，任凭乱象发展下去，未来不只是越来越多的“小陈们”陷入矛盾和纠纷的怪圈，可怕的

是保姆群体、家政企业会被“惯坏”，这对整个行业、社会的稳定而言都是不利的。

家政市场乱象之所以长期存在，跟行业准入门槛低、缺乏细化标准，从业人员流动性大、素质低、缺乏契约精神等有很大关系。但这仅仅是一方面，更重要的是监督管理上的缺失。像保姆行业，目前还没有明确的主管部门，一个行业没有有效的监管，即使有标准，也会在标准执行上打折扣。

家政服务，涉及百姓生活的方方面面。规范家政服务业市场，不仅事关行业健康，更事关民生。我们不能再让雇主找月嫂靠“拼人品”了，建立一个规范有序的家政市场，是许多人的期许。

(李国民)

图示



家政市场乱象丛生，主要表现在：

- 市场混乱
- 价格攀高
- 从业者专业技能欠缺

家政服务业收费没有统一的标准：

目前保姆的价格基本上是各家公司参照市场行情自己定价。月嫂每月8800元是起报价，好点的要1.6万元。

家政市场乱象丛生的原因在于：

- 1 是入门门槛低导致从业者素质参差不齐
- 2 是缺乏统一的行业标准
- 3 是一些雇主不成熟的消费观念容易形成保姆间的彼此攀比

破解对策：

- 1 家政服务业要走法治化、规范化的道路：出台一部我市家政服务业健康发展的政府规章；
- 2 建立家政人员数据库，可查询从业人员基本信息、雇主评价，同时把家政服务人员的培养纳入职业技术学校教育的轨道；
- 3 发挥行业协会管理和约束职能。



韩立萍 制图