



明楼街道东海社区组织辖区家政企业开展劳动技能竞赛活动，20余名选手参加了擦玻璃、配钥匙等5个项目的比赛。



江北区某育婴职业培训学校的育婴师，为辖区外来妇女和部分下岗女职工举办科学育婴“月嫂”培训班。



鄞州区中河街道邀请具有职业培训资质的育婴师，为辖区准妈妈、准妈妈及部分居民举办科学育婴培训班。

编者按

随着老龄化社会的到来和“二孩”政策全面放开，家政保姆已经成为很多家庭的刚性消费，社会需求量越来越大，但随之而来的却是许多家庭“找保姆难、找好保姆更难”的感慨。如何破解找保姆难题，真正实现“一个好保姆，幸福几家人”的目标，市政协于近日召开委员月谈会，组织政协委员、特邀专家围绕“保姆市场培育与发展”主题，与市政府有关部门协商交流，剖析问题症结，共商对策措施，谋划下一步发展。

本报记者 龚哲明/文 丁安/摄

找个家政保姆，是一件让人爱恨交织的事。爱的是，好保姆解决了上班族孩子、老人没人照管的尴尬，还成为孩子的良师益友、老人的至亲家人。恨的是，坏保姆戕害孩子、祸害老人，被媒体频频曝光的保姆虐童案、保姆毒杀老人案让大家心有余悸。

家政保姆如此牵动人心，却也说明了保姆在照顾幼儿和老人这件事上有着举足轻重的地位。有资料显示，月嫂、病患陪护、育儿嫂、居家养老等服务正逐步成为家政服务的主要内容。找一个好保姆已经成为城市居民最迫切的现实需求之一。

近年来，市商务委等相关部门做了大量工作，如联合成立宁波家政学院、成立全国首家纯家政性质的创业园、制定多个地方标准等，我市家政服务市场有了长足进步，到今年1月，全市从事“家政服务”“家庭服务”的注册单位达1444家，从业人员初步估计为15万人。但是，我市家政保姆市场的供需矛盾依然突出，培育和发展规范健康的保姆市场依然任重而道远。

市政协委员、宁波卫生职业技术学院党委书记任光圆坦言，虽然首届100个招生指标只招到了38人的窘况在之后没有再出现，而且家政专业报考人数也逐年增加，但是该专业每年报到处、分数线和专业稳定性仍是全校最低，不仅拉低了学校整体生源质量，而且浪费了宝贵的招生名额，造成了办学经费的损失，培养成本相对较大。

任光圆委员建议，要从解决办学经费、打造人才培养品牌、优化创业就业环境三方面入手，加大对家政专业人才培养的支持力度。同时出台政策把企业接受大学生实践教学的情况纳入企业社会责任报告，提高家政企业参与培养大学生的积极性。

除了培养更多高素质家政服务人员外，通过技术手段和奖惩制度让现有家政保姆从业人员优胜劣汰也是眼前重要一招。一些委员认为，要加快启动家政服务行业监管的立法工作，规范服务合同，明确家政保姆企业（中介）、保姆和雇主的权利和义务；把对保姆从业人员的身份信息、健康状况、培训等级、从业经历、信用状况等内容的核查验证，列入家政保姆企业（中介）的职责范围，将有犯罪前科等不良记录者拒之门外，提高保姆从业人员的准入门槛。

市政协委员、宁波卫生职业技术学院党委书记任光圆坦言，虽然首届100个招生指标只招到了38人的窘况在之后没有再出现，而且家政专业报考人数也逐年增加，但是该专业每年报到处、分数线和专业稳定性仍是全校最低，不仅拉低了学校整体生源质量，而且浪费了宝贵的招生名额，造成了办学经费的损失，培养成本相对较大。

任光圆委员建议，要从解决办学经费、打造人才培养品牌、优化创业就业环境三方面入手，加大对家政专业人才培养的支持力度。同时出台政策把企业接受大学生实践教学的情况纳入企业社会责任报告，提高家政企业参与培养大学生的积极性。

除了培养更多高素质家政服务人员外，通过技术手段和奖惩制度让现有家政保姆从业人员优胜劣汰也是眼前重要一招。一些委员认为，要加快启动家政服务行业监管的立法工作，规范服务合同，明确家政保姆企业（中介）、保姆和雇主的权利和义务；把对保姆从业人员的身份信息、健康状况、培训等级、从业经历、信用状况等内容的核查验证，列入家政保姆企业（中介）的职责范围，将有犯罪前科等不良记录者拒之门外，提高保姆从业人员的准入门槛。

市政协委员、宁波卫生职业技术学院党委书记任光圆坦言，虽然首届100个招生指标只招到了38人的窘况在之后没有再出现，而且家政专业报考人数也逐年增加，但是该专业每年报到处、分数线和专业稳定性仍是全校最低，不仅拉低了学校整体生源质量，而且浪费了宝贵的招生名额，造成了办学经费的损失，培养成本相对较大。

任光圆委员建议，要从解决办学经费、打造人才培养品牌、优化创业就业环境三方面入手，加大对家政专业人才培养的支持力度。同时出台政策把企业接受大学生实践教学的情况纳入企业社会责任报告，提高家政企业参与培养大学生的积极性。

除了培养更多高素质家政服务人员外，通过技术手段和奖惩制度让现有家政保姆从业人员优胜劣汰也是眼前重要一招。一些委员认为，要加快启动家政服务行业监管的立法工作，规范服务合同，明确家政保姆企业（中介）、保姆和雇主的权利和义务；把对保姆从业人员的身份信息、健康状况、培训等级、从业经历、信用状况等内容的核查验证，列入家政保姆企业（中介）的职责范围，将有犯罪前科等不良记录者拒之门外，提高保姆从业人员的准入门槛。

一个好保姆 幸福几家人

市政协委员、特邀专家为「保姆市场培育与发展」献策

关键词

制定服务业标准

我们说家政保姆市场乱，主要是指服务乱、收费乱。一位幼儿妈妈董女士说，自己家保姆经常在与小区别人家保姆聊天后就会来说，谁家保姆哪些事不用干，工资还更高，然后顺势提出要么减轻活、要么加工资的要求。每当这个时候，董女士显得尴尬又无奈。

委员们认为，家政保姆市场的这些“乱象”与缺乏服务标准、收费标准有关。

市81890求助服务中心主任金莹说，81890这一社会公益平台一直在通过制定《家政企业等级评价体系》等行业标准，来推动保姆行业规范化发展。至今，已经为国家商务部起草并得到发布行业标准7项、为宁波地方起草并得到发布地方标准9项，同时编制企业标准545

项。但是，由于保姆市场的主客都是“人”，薪酬标准与服务内容难以明确。如月薪多少的保姆需要具备什么样的素质、提供什么样的服务等都未明文规定。

许多委员建议，要加快制定出台一套科学合理的家政保姆服务标准与规则，应根据保姆从业者的素质、专业技能、服务能力作出资质等级划分，然后根据不同技能资质给出工资指导标准。要推广持证上门服务制度，尝试分批对我市符合相关标准规范的星级保姆发放上门服务证；实施一人一证，并设置可查询、可追溯、可评价等功能，引导保姆行业职业化、专业化发展。要支持团体标准制定，在行业标准一时难以出台的情况下，鼓励现有宁波家政保姆龙头企业，联

合宁波市标准化研究院等单位，共同研究制定家政保姆职业团体标准、服务团体标准和培训团体标准，引领我市家政保姆服务市场规范发展。

要加快完善公共服务信用平台建设，建立健全家政企业、中介、保姆的信用体系，形成对家政企业发展进程、保姆职业生涯的追溯管理，保障平台服务资源的职业性、安全性、服务质量的可靠性；公安、司法等部门应将保姆从业人员和家政保姆企业的基本信息与信用平台共享，建立健全保姆的档案和信用机制。

委员们还建议，要像“大众点评”一样，通过第三方对家政企业（中介）和保姆进行评价打分，并建立“红黑榜”制，对于信誉好、口碑好的家政企业及保姆上红榜推介，提升等级，将管理混乱、对雇主不负责、评分较低的企业和中介列入黑榜，最终清退出市场。

关键词

形成大合力监管



“家政保姆市场‘乱象’不断，其原因何在？”委员们认为，这与家政服务行业自身存在的监管难特点及有关职能部门多头管理、没有形成合力有一定关系。

有资料显示，我市家政服务行业中企业和保姆之间的管理关系主要有两种：一种是员工制，一种是中介制。其中，中介制管理方式占了95%以上。这就使得对以中介制管理的家政保姆监管十分困难，尤其对月嫂、住家保姆这些需要全天服务的保姆根本没有有效的监管手段。

委员们指出，脱离了职能部门的有效监管，家政保姆行业发展难以走上规范化之路的。当务之急是，既要增强行业协会的实力，有效发挥其不可替代的管理和约束作用，又要尽快形成各有关职能部门的工作合力，齐抓共管，抓出成效。为此，委员们建议，要充分发挥联席会议制度作用，利用全市机构调整契机，进一步调整完善联席会议的成员单位；把家政保姆市场

的保姆根本没有有效的监管手段。委员们指出，脱离了职能部门的有效监管，家政保姆行业发展难以走上规范化之路的。当务之急是，既要增强行业协会的实力，有效发挥其不可替代的管理和约束作用，又要尽快形成各有关职能部门的工作合力，齐抓共管，抓出成效。为此，委员们建议，要充分发挥联席会议制度作用，利用全市机构调整契机，进一步调整完善联席会议的成员单位；把家政保姆市场

的保姆根本没有有效的监管手段。委员们指出，脱离了职能部门的有效监管，家政保姆行业发展难以走上规范化之路的。当务之急是，既要增强行业协会的实力，有效发挥其不可替代的管理和约束作用，又要尽快形成各有关职能部门的工作合力，齐抓共管，抓出成效。为此，委员们建议，要充分发挥联席会议制度作用，利用全市机构调整契机，进一步调整完善联席会议的成员单位；把家政保姆市场

培育与发展列入“六争攻坚、三年攀高”专项行动计划，明确各成员单位的总体任务和年度任务，并定期召开联席会议，晒晒任务完成情况，形成统一领导、分工明确又协同配合的良好格局。

“规范的家政保姆市场，必然需要有品牌企业做表率。”委员们建议，联席会议各成员单位要围绕做大做强做优保姆产业、培育一批品牌企业这个目标，创新扶持方式，在社保补贴、职业培训、子女就业、廉租房等方面出台系列扶持意见。如对家政服务与管理专业的学生实行委托培养，减免全部或部分学费。而行业协会要切实履行自律和管理职能，积极倡导诚信服务，引导保姆从业人员坚持职业操守，爱岗敬业、严于律己；监督会员单位遵守守法、依法经营，严格做好审核把关、培训、回访等工作，做到对客户负责、对从业人员负责、对社会负责。

它山之石，可以攻玉。宁波家政创业园负责人傅飞峰建议，我市可借鉴其他地方先进经验，将家政服务纳入服务业创新发展引导基金和商务发展引导基金扶持范围，走专业化、职业化、品牌化发展之路，做大做强一批家政服务企业，打造宁波自己的“家政品牌”，争创全国标杆性企业。

委员们还建议要加大对家政保姆行业发展的支持力度，尽快出台专项规划，为保姆行业规范发展做好顶层设计。

提高其社会地位，提出两条具体建议。一是加强社会舆论宣传引导，在各类大众媒体上，宣传各种获得社会荣誉称号的保姆从业人员先进事迹、感人事例，尽快扭转社会对家政保姆行业的职业偏见，提高社会对保姆行业的认可度，同时积极引导雇主尊重保姆行业、尊重保姆劳动，不得拖欠、克扣保姆工资或进行语言侮辱等；二是提高家政保姆社会地位，对于干得好、口碑好，又有星级的保姆从业人员，给予大力表彰和奖励，在评选劳动模范、首席工人、技能能手以及选举人大代表、推荐政协委员时，予以考虑，让高素质高技能的保姆才能安心工作。

“一个好保姆，幸福几家人。”我们期待着一个规范有序的保姆市场，一个找保姆不再难的日子早日到来。

关键词

纠正社会偏见

“家政保姆是一项技术活、体力活，从某种角度讲，保姆是‘复合型人才’，不是‘谁想当就能当’，理应受到社会各界的尊重。”一些委员为对家政保姆社会地位的错误认识纠偏。

目前社会各界对家政保姆行业的认知，包括行业内部的自我认知，往往比较滞后，认为保姆行业是低门槛、低技术含量的简单劳动。有些保姆从业人员甚至自己也认为当保姆低人一等；还有部分雇主认为保姆就是佣人、下人，对保姆不够尊重。这两种陈旧传统观念的存在，不仅制约了保姆行业的职业化进程，更大的影响是年轻人不愿从事保姆行业。

“家政产业在许多发达国家早已成为服务行业的重要组成部分，家政从业人员受人尊重，收入比较丰厚和稳定。”一些委员指出，在从“解决温饱”“富起来”阶段迈向“强起来”过程中的中国，家政行业是一个不可或缺、不能替代的社会工种，“你有需求，我出服务”“你买服务，我拿工资”，这样的市场行为将长期存在。从长远看，随着老龄化社会的到来和“二孩”政策全面放开，家政保姆的需求量会越来越大，将来家政保姆也必定会像“非佣”一样，走“专、精、尖”之路，成为社会不可缺少的职业。委员们对增强全社会对家政保

我市计划打造诚信安全家政服务管理体系

记者从市商务委获悉，我市计划用3年至5年时间，实现全市家政服务业全覆盖，打造诚信、安全的家政服务管理体系。

一方面，将借鉴上海、温州经验，制定宁波市家政从业人员持证上门服务制度。通过持证上岗对家政从业人员的身份信息、健康状况、培训等级、从业情况

以及所属企业资质等进行核对、审查和评价，并对市场价格进行规范和引导。

另一方面，将以家政服务信息追溯系统为基础，建立家政服务信息追溯系统。借助互联网信息化手段，从消费者角度对家政服务体验进行综合评价，通过大数据分析，形成全市家政服务信息

库，实现对本市家政从业人员真实身份、家政服务机构服务资质及家政行为规范性和诚信度的追溯，并建立红黑名单信息库。

(记者 龚哲明)