

“逆流”打工族、网络“替工”涌现，公司动员家政员错峰还乡 春节“保姆荒”仍在，但能缓解



本报记者 范洁

距离春节还有一个月，家政服务市场却已“荒”声一片，伴随用工紧缺，价格也随之水涨船高。

每年春节，每年“保姆荒”，用工难题当真无解？错峰休息、双向沟通、紧急调配……记者采访发现，沪上一些家政企业正采取多种措施，积极应对“年关”。

过年回家，实乃人之常情。业内人士指出，希望雇主多些理解与体谅，同时盼望促进家政服务业进一步规范、标准化和职业化，便于管理与约束，这或许是解决“保姆荒”的根本之道。

春节返乡潮提前

今年家政市场的春节返乡潮，似乎来得比以往更早一些。

“又提前了，去年12月底就陆续有阿姨回家。这两天，多数家政公司已经觉得很吃力了，有订单没人手，业务几乎陷入停滞。”上海长寿家政中心总经理刘中苏坦言，公司近800名家政员中，超过七成将返乡过年。

面对来势汹汹的“保姆荒”，雇主的感受更加明显。为了给102岁的祖母找家政员，家住宝山的蔡女士最近忙得焦头烂额。“原来的住家阿姨这周六就要回老家了，到现在还没找到顶替的，我愿意适当提高工资，但已经跑了十几家中介公司，都说没有人。”

顾虑并非个例。据云家政平台日前发布，上海96%的家政员来自外省，自去年12月14日起，已有部分家政员离沪，而大规模返乡潮将出现在1月下旬和2月上旬。该平台统计了18万名在沪家政服务人员的春节安排，数据显示，其中不到4万人会留守上海。“上海有五六十万家政员，春节留沪的只有十几万名。”

由于人手紧缺，“保姆荒”直接演变为“涨价潮”。据悉，过年前夕，长期钟点工的工资由20-25元/小时涨至30-35元/小时，过年预计高达50-60元/小时，涨幅超过100%。而春节期间最紧俏的家政用工，莫过于看护老人和育婴。“看护老人的订单已经涨到5000元，月嫂的月薪去年底已破万，这在两三年前前是可想而知的！”刘中苏认为，涨价原因除返乡过年外，还存在有些人瞄准市场缺口，通过换单、跳槽提高工资的情况。

“春节期间大幅度涨价变成常态，受损的还是雇主！”“保姆工资超过市民收入，这样下去怎么办？”不少业内人士感叹，价格上涨不仅局限在过年7天，通常延续到正月十五。

多措施应对紧缺

“保姆荒”无法破解？未必。

“去年春节，我们门店只有20%的家政员留在上海，今年升至50%，已经好转很多。”上海中帼家政天平路店店长赵翠珍介绍，公司打出“组合拳”缓解用工难题。



■ 春节来临，留沪保姆抢手

杨建正 摄

编后

保姆荒还是心里慌？

春节“保姆荒”喊了好多年，除了照顾婴儿、护理老人等刚性需求，城里人离开钟点工阿姨，真的就不会过日子了？

春节返乡本是人之常情，有什么理由拦着不让“阿姨”回家团圆？如果离开“阿姨”就没法过日子，心里发慌，只能怪自己平时娇生惯养，生活能力严重退化。

其实，家务是家庭情感的联系纽带，不该成为负担。平日里，工作忙时间紧，家务活拜托给钟点工，情有可原；放年假，亲自动手洒扫庭除，为家人烧几样拿手菜，这份其乐融融的亲情，才是最正宗的中国年味。

春节“阿姨”不在家，正是年轻人向长辈尽孝心学家务的好机会，从家务活里，学会互帮互助，学会谦让包容，修一修生活禅。明年春节就不会慌了。 辛迪

“人心换人心，我选择留在上海过年”

面对春节返乡潮，也有家政员选择留守上海。

“去年11月，我就秒杀了打折机票，打算1月28日回家。没想到临时接到27日的订单，最后还是退了机票，留在上海过年。”45岁的月嫂张桂英来自吉林长春，在上海从事家政服务已经六七个年头。

“每年春节我都回家，但前两

天老家找到我，说亲戚生小孩缺月嫂，希望我救急。他们以前帮了我很多忙，滴水之恩涌泉相报，我应该留下的。”张桂英盘算着，等忙完这单返乡，可能得等到3月甚至清明了。“家人也体谅我，我跟儿子保证了，这次回去，一定多买些上海的纪念品给他。”

经历相似“心理斗争”的，还有来自河南驻马店的家政员常

世勤。

从2010年起，她就在虹桥路一户人家当保姆，负责照顾80多岁的刘老太。由于老人的子女常年在海外，她已经4年没有回家过春节了。今年，原本雇主承诺2月初回国，常世勤便提前订了腊月二十回河南的车票，盼着和家人过个团圆年。

“没想到，前两天东家突然来

电话，说太忙了赶不回来。”临时的变化让常世勤很为难，家中母亲年事已高也需要照顾，两个女儿在外求学就指望春节团聚，心里特别牵挂。“但人都是有感情的，东家待我一直很好，从没亏待过，相处时间长了就像一家人。再说，我母亲还有小辈照顾，刘老太缺了人可怎么办？我这一走就太绝情了。” 本报记者 范洁

早在半年之前，公司就对门店3000余名家政员开展调查统计，询问是否返乡过年、提前几天回家、预计何时返沪等问题，便于统筹与协调。“将阿姨的情况与雇主的订单逐一配对，事先准备很重要，如果等到年底再调整，恐怕为时已晚。”

此外，公司还采取“错峰放假”，鼓励家政员提前或是推迟返乡时间。“有些阿姨，我们去年10月就安排她们先回家，12月时返沪；有些则是等2月底过完年后返乡，应对最困难的时期。”

来自江苏东台的韩亚群就选择年后回家。“从上海回老家，只要两三个小时，随时随地都很方便。过了正月十五，一样回家过年，还能错开春运高峰，车票钱也便宜，不是很好吗？”她说，经过公司的劝说，周围不少小姐妹也逐渐理解家政岗位的特殊性，决定在上海过年。每年春节前，家政行业还会专为留守上海的阿姨举办活动，感谢她们甘于奉献。

“近两年，也有一些阿姨‘逆流而上’，专门在春节前夕从外省市来沪打工，希望获取更高的报酬。”刘中苏介绍，针对一些紧急的订单，家政公司也会寻找“外援”，或是临时借调人手，或是派出原本负责接单的客服人员顶替，争取“服务不间断”。

一边，是从家政员着手缓解紧缺，另一边，则是积极与雇主沟通，

呼吁雇佣双方相互理解与体谅。“平时，雇主通过家政服务提升生活品质。春节期间，我们希望他们也可以承担一些家务，克服一些困难。难道一离开保姆，日子就没法过了吗？多给阿姨一些自由空间！”

网络“替工”正走俏

“阿姨回家过年？家务活没人做？找替工阿姨！”近日，在不少网络家政信息平台，“替工”成为应对“保姆荒”的热词。

所谓“替工”，是指春节留沪或短期返沪的家政员，提供临时代工的家政服务。线上家政平台借助互联网数据，统一招募和登记在沪家政员的信息，推出替工服务，供市民“网淘”。

在一家家政网站，记者注意到公布的替工服务时间为今年2月1日至3月5日，替工类别包括住家保姆、育儿嫂和看护老人三种。雇主在填写需要服务的时间、地址及家庭情况后，网站将推送符合要求的家政员信息，确认后联系预约面试。

市场需求急迫，价格自然节节高升。家政网站在“工资水平”一栏明确提醒，替工期间家政员的价格会比平时高25%-50%。例如，平时工资是4000元/月的家政员，替工工资可达5000-6000元/月。此外，回乡过年的家政员，在老家长则一

个多月，短则一周，因此在一些家政网站，替工也有按“天”论价。

“现在，越来越多的雇主开始通过网络家政平台寻找保姆，这或许是未来的一种趋势，省时又省力。”业内人士分析，相比传统家政门店，互联网平台节省了铺租和人力成本，整合更多人力资源，提供更多优质服务。

不过，也有一些雇主担心，高薪不等于高质，临时替工的经验与资质无法保证，快速培训后直接上岗，服务水平存有差距。对此，一些家政平台表示，会对替工做筛选和监督，对其服务技能、水平等各方面把关后上岗。

亟待职业化发展

“每年春节，大批外来务工人员返乡，为什么‘保姆荒’尤为突出？”上海市家庭服务业行业协会副会长周珏珉指出，家政行业与物业行业性质相似，都是服务居民，一个在门外、一个在门内，保安和保洁很多也来自外省，但为什么只有“保姆荒”，从来没有听说过“物业荒”？

她认为，问题的症结在于家政员是“自由人”而非“职业人”。目前，家政服务从业人员并未纳入社会保障体系，是处于灰色地带的“黑户口”。“雇主想炒就炒，阿姨想走就走，家政员缺少职业安全感与荣誉感，家政公司也难以管理与约束。”

同时，家政行业亟待更规范、更有序的管控，职业化、规范化的发展。“家政员工作确实辛苦，但真的能做到八千元、一万元的超值服务吗？没有统一标准，私下谈拢就行，很多价格是被炒热虚高。长此以往，拿高薪的家政员，未必就是最好的家政员！”

社会的理性思考，行业的规范管理，政府的标准出台，将是缓解“保姆荒”“涨价潮”等家政难题的良药。周珏珉认为，高薪应与能力相匹配，制定行业标准，根据从业时间、服务质量、雇主反馈等综合评估，确定工资水平。

从今年开始，一张集银行卡、身份证、培训卡、体检卡等于一体的“上海家政卡”将投入使用，并在全市166家“示范站”以及市政协协会会员单位率先发放，届时全市12万名登记注册家政服务员将持“卡”上岗。

此外，业内人士提醒雇主，应与家政公司一起维护市场的平衡。不要因为留住家政员心切，助长涨价风。“雇主一味将工资开到很高，私人中介就随意调价，或是过年封个特别厚的红包，干扰了原本的价格平衡。这些不理性的行为，都在推高市场价格，引起行业混乱，最后受害的还是雇主自身。”