

# 民生上海

## 申城家政 特别报道

上海市妇女联合会策划主编 2015年3月10日 星期二

社会人口老龄化、家庭结构小型化,家政服务已不再是简单的家务劳动

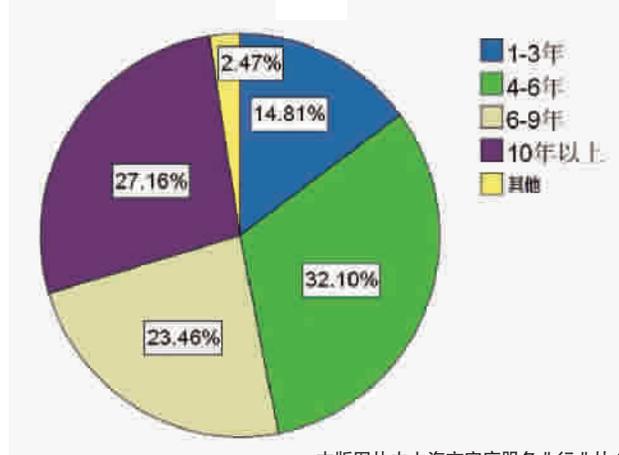
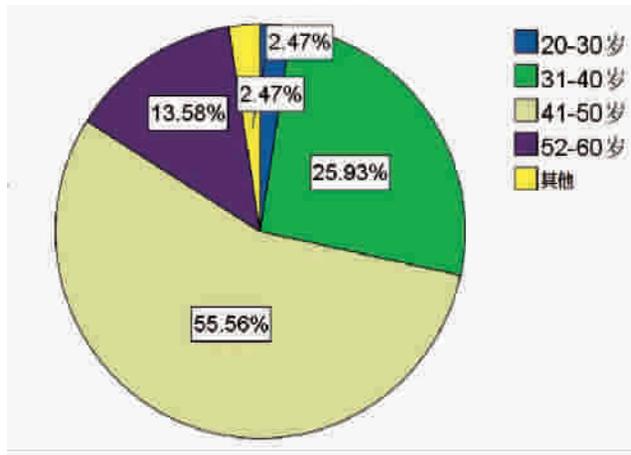
# 申城家政服务行业正悄然转型

本版撰文 范洁 傅佩文

伴随上海社会人口老龄化、家庭结构小型化及现代人工作节奏的加快,市民对家政服务的需求日趋旺盛,催生申城家政市场的蓬勃发展。

如今的家政服务行业,已不再是简单的家务劳动,而是上海现代服务业的重要组成部分,行业转型正与上海国际大城市同步发展。

申城家政服务员年龄及服务年限结构图



本版图片由上海市家庭服务业行业协会提供

### 大数据看申城家政市场现状

多少上海人家需要家政员?哪些服务类型最受青睐?雇主最看重什么品质?市民愿意支付多少报酬?用大数据说话,探究申城家政市场的转型与发展。

#### 180万“屋里厢”要保姆

羊年春节,申城“保姆荒”如约而至,市民对家政员旺盛需求可见一斑,家政服务已成上海城市生活中不可缺少的组成部分。

据上海市家庭服务业行业协会调查,目前上海家政服务从业人员数量超过50万,在工商局登记注册有家政服务业务的机构数量已达2400多家。同时,有家政服务需求的上海家庭则达到180万户左右。

家政行业的社会地位也随之水涨船高,76%的雇主将家政服务看作是不可或缺的职业,18.1%的雇主认为自己和家庭服务员之间是雇佣关系,5.1%的雇主则将家政服务员视为家里的一份子。足见,上海的雇主肯定了家政服务的重要作用,家政员的社会地位已大大提升。

#### “老幼”两大头需求最旺

目前,上海家庭服务呈现多元需求模式。据调查,需求量较高的家庭服务包括:婴幼儿的早期教育、给家庭打扫卫生、家用电器及家具的维修、辅导孩子的功课、培养孩子兴趣爱好、给老人打扫卫生、卧床或失能老人全日看护等。

其中,需求最高的为清洁卫生,达到50.4%,其次是买饭做菜,比例为19.2%,第三位的是看护照料老人,比例为14.6%,三者相加达到84.2%。

从家庭成员年龄来看,需求呈“两头大,中间小”模式,即幼儿和老年对服务的需求较大,中年阶段需求较小。从高到低,依次为4-18岁的儿童和青少年、0-3岁的幼儿、孕期和老年。

#### “安全系数”成关注首选

“选择家政员时,考虑的首要因素是什么?”调查发现,安全、质量成为雇主的首选。备受关注的“安全系数”,则主要指家政员的真实身份、健康状况等。

雇主在雇用家政员时,对服务质量即工作技能同样注重,包括工作质量、工作效率、职业道德、个人素质等。相比之下,对雇用价格的关注较弱。

#### 半数家庭至少愿出500元

市民愿意为家政服务埋单多少?调查发现,47.8%的家庭愿意每月支付超过500元的费用,其中1000-2000元的为13.1%;2000-4000元的为6.1%;4000元以上的为0.4%。

支付费用方面,雇主开价最高的是4-18岁的儿童和青少年照料,其次是0-3岁的幼儿照料,涉及老人的开支紧随其后。与此相比,中年人对自己的投入非常少,这也是目前家庭服务的一个典型特征。由此,如何更好地服务孩子,对传统家庭服务业提出新的挑战。

## 申城家政市场三大困惑

目前家庭服务市场处于发展期,机遇与挑战同在。有需求和支付能力,充满了机遇,同时也存在矛盾与困惑,亟待进一步完善与规范市场,满足更为多元的家庭需求。

#### 家政服务与家庭隐私难以兼得

【案例】“家里多个人晃来晃去,真烦!”市民刘女士雇请一名钟点阿姨照顾老人,在获得便利的同时,老父亲也有颇多怨言。“看电视时,阿姨拖地干扰视线,天热时在家还得注意衣衫整齐,一点也不自由。”如果请阿姨在家中无人时打扫,势必要将钥匙给她,大家也不放心。

【分析】在家庭服务向社会化过渡中,不少市民表现出矛盾的心理特点,一方面他们愿意接受新事物,也享受外来服务减轻家庭负担,提高生活质量,但另一方面又受传统思想影响,认为家庭是一个很私密的领域,不希望外来力量的干预与介入。

#### 服务类型无法涵盖目前所有需求

【案例】清洁纱窗、清洗脱排油烟机、给婴幼儿做营养餐、为老人提供按摩,这些服务看似属于家政服务的范畴,但很多传统阿姨却难以胜任。例如家住长宁的黄小姐,孩子今年1岁半吃饭挑食,她想找名家政员专门“陪吃”,纠正孩子的不良行为习惯,但很多家政员无法满足要求,专业育婴师又价格高昂。“像我这样的夹心层,就找不到合适的阿姨了吗?”

【分析】目前的家政服务需求集中在料理家务、照顾老人和孩子,而一些特殊需求恰是目前很多家政员不能提供的。未来,家庭服务业需要探索如何满足家庭需求,如何细化家政服务的类型。

#### 家政行业缺少管理标准亟待规范

【案例】李阿姨一直想寻找一名“早出晚归”的8小时阿姨,一次正巧在小区偶遇一名刚出户的家政员,她自称之前是在外籍家庭服务,目前合同到期,李阿姨心动了。“在外国人家干过,总归有本事,又能省去一笔中介费。”随后两人口头成交,并未签订合同。但家政员上门后,却经常迟到、早退,有时甚至不打招呼直接旷工,李老太投诉无门,最后选择辞退了她。

【分析】75.4%的雇主在雇用家政服务员后未签订过任何文本合约,只通过简单的口头协议约定。而将近一半的家政服务员被雇用后未签订过文本合约。调查发现,56.7%的家政服务员无法提供健康证明,而大多数雇主通过家政员介绍所、他人介绍雇用家政服务员,无法确定他们的真实身份,因此无法满足雇主对于安全的需求。

#### 家政服务水平参差不齐价格模糊

【案例】“家政员工作确实辛苦,但真的能做到8000元、1万元的超值服务吗?没有统一标准,私下谈拢就行,很多价格是被炒热虚高。拿高薪的家政员,未必就是最好的家政员!”这是很多雇主的疑惑。张女士聘请的月嫂号称是上海滩数一数二,月薪高达2万,但实际服务并没那么“神奇”,她感到自己花了冤枉钱。

【分析】专家认为,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”。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。“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。”

## 多管齐下提升申城家政水准

目前,申城家政员已逐渐摆脱“保姆”的称谓,家政服务也不再是简单的家务劳动,而是从以时间为单位,逐渐过渡到以完成工作目标为任务的精细化、专业化服务,因此对从业人员提出更高的要求。

对家庭服务的产业链已经形成,其中有针对老人、婴幼儿、病患与工薪阶层的专项服务,对市场进一步细分。

为推动家政行业发展,上海市推出多项举措规范市场,对从业人员的管理被列为市政府实事项目。

■ 家政卡 2015年在全市开展家政从业

人员登记注册工作,发放“登记注册证”(“家政卡”),加强对家政服务业的监管。家政卡是一张集银行服务、身份、培训、体检等信息为一体的家政从业人员“公开名片”,可用于家政公司代发工资,政府对家政从业人员培训补贴,购买各类家政保险等。

上海市妇联相关负责人介绍,以前有家政员持身份证上门但真假难辨,雇主权益无法保障,也有雇主反映,给家政员发工资口说无凭,容易引起纠纷。

“家政卡”就起到一个担保和凭证的作用。家政员或家政公司需凭家政员的身份证、健康证和

申请书来申请,银行会对其身份证等进行二次审核,确保信息的正确。家政卡每年也需要“年检”。

■ 示范性家政服务站 为促进家政服务业有序、健康、规范的发展,2013年和2014年“支持建立80个示范性家政服务站”被列入上海市政府实事项目。

目前,全市已经建立了166家示范性家政服务站,实现了中心城区“一街一示范”的目标,为市民就近寻找家政服务提供了便利。

家政示范站做好身份核准、购买保险、岗前培训、签订合同、健康体检、服务回访等方面工作。

■ 金牌家政服务员 上海已经连续两年开展百名“金牌家政服务员”评选,目前共有200名金牌家政员活跃在上海家庭。