

民生上海·申城家政特别报道

从“保姆”到“管家”，家政人员趋向职业化

沪上“金牌阿姨”树起职业标准

本版撰文 傅佩文 范洁

“找阿姨难，找放心可靠的阿姨更难！”这是不少上海家庭的亲身体会。合格家政员到底什么样，具备哪些特质？曾经众说纷纭，缺乏统一标准。

如今，“家政卡”相关登记注册制度、“金牌阿姨”的评选，逐渐在家政行业树立起职业标准，也为市民寻找满意的家政员提供了更多保障。

家政服务行业已成“朝阳行业”

自我认同感正上升

大部分家政服务员能够较理性看待自己同雇主之间的关系，多数家政服务员认可自己的职业，一些家政服务员认为自己同雇主之间是一般的雇佣关系，另外还有一些家政服务员认为自己是雇主家的成员之一。

从选择雇主考虑的因素看，家政服务员首先考虑的是雇主是否好相处，其次才是薪水；而他们最反感的雇主行为中，“不尊重人”首当其冲。

工作获得家人支持

78.1%的家政服务员的家人对其工作表示支持。而少数不支持的家人不支持的理由主要是觉得这份工作太辛苦，干活太累，而选择丢面子的人较少。可见，不仅是雇主和家政服务员，作为家政服务员最亲近的父母、配偶和儿女对这份职业也能够理性认识。

社会保障需求强烈

家政服务员对社会保险的需求比例超过工作安全和收入水平，成为最需解决的问题。实际调查数据显示，60.9%的家政服务员在工作时并没有享受到任何保险，而购买了保险的家政服务员中，分别有16.7%和8.6%是由雇主和自己购买的。家政服务业管理部门和公司应该发挥作用，解决此问题，让家政服务员无后顾之忧，积极投入工作生活。

金牌家政员，“金”在哪里？



本版照片由上海市家庭服务业行业协会提供

道德素养——“人心换人心，诚信赢信任”

来自河南驻马店的家政员常世勤已经4年没有回家过春节了。从2010年起，她就在虹桥路一户人家当家政员，负责照顾80多岁的刘老太。老人的子女常年在国外，今年原本承诺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，经历“心理斗争”后还是选择留下。“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。”

常世勤并非个例，由于家政服务员职业的特殊性，奉献观念尤其重要。许多金牌家政员坦言，除了为雇主考虑外，诚实也是家政员最基本的道德品质——

例如损坏雇主的东西要如实相告，并求得得到雇主的谅解，切不可隐瞒；不贪不义之财，在工作中不要翻动与工作无关的物品；不要偷窥雇主的隐私，更不要与别人谈论有关雇主家一切。

很多雇主家的房门钥匙总是交给家政员，有名家政员做清洁挪动沙发时，发现沙发后面墙角处有一个红包。当时家里没人，她把红包捡起来放在桌子上，并留纸条说明情况。主人回家后很感动，还特地写信表扬。

专业技术——“不但会做，还能讲出道理”

张学秀阿姨初来上海时，经人介绍帮人家烧烧饭，带带孩子，由于城市和农村地域文化的差异，工作上遇到很多麻烦，比如许多先进的家用电器不会使用，自己认为已经打扫干净的客厅，雇主却不满意。

“很多家务活，过去也会做，但是知其然不知其所以然，做好了讲不出为什么好，做不好也不知道毛病出在哪里。”后来，她参加上海开放大学的家政班。通过学习，她现在不但会做而且能讲出道理来。例如，原来烫衣服只知道烫平烫直，现在知道还要烫挺括，好看；烧菜应该色、香、味、形俱佳；房间的装修、摆设和整洁，不仅是为了生活的方便，更是要营造一种舒适、优雅的生活空间；学会了与家庭环境搭配的插花技能。“那些花草草，过去在农村看得多了，野草闲花随处可见，谁也不在意。然而在今天的都市里，花卉的保养和摆放是一门很大的学问。”张学秀认为，在服务雇主的同时，自己也得到了工作的乐趣。

上海市家庭服务业行业协会也免费为像她这样的家政员提供各类家政服务业务的培训。从理论到实践，他们学会了老

年护理基本要领；掌握了家居保洁和家电使用正确操作方法；根据雇主的生活习惯学会了烹饪、西餐等。

沟通能力——“有情商善交流，互相尊重是前提”

由于工作的特殊性，家政服务员需要走进不同的家庭，接触到不同层次的人群，性格修养千差万别。这就要求家政服务人员不仅要做好家务，还要有情商，善沟通。

来自闵行区宛心劳务服务有限公司的张俊，从事家政工作已有10年了，现在一位法国籍家庭服务。“学会与人交流和相处。良好的沟通，可以使人与人更好地相处，与人沟通的前提是理解，关键是尊重。”

张俊回忆，有一天到了快吃午饭的时候，雇主的孩子犯了一个小错误，太太把孩子关在了房间里。孩子在房间里哭叫，张俊很心疼孩子，于是自作主张把她带出来。这时太太很不高兴的对张俊说：“你不可以这样做”。张俊当时觉得很委屈，自己是心疼雇主的孩子，难道错了吗？

事后雇主告诉她，这是原则问题，孩子反思后知道自己错了会出来道歉的。“经历了这件事，我知道了雇主对孩子的教育不同，必须有人家随俗的理念，切不可自作主张，这是对雇主的一种尊重。”当然，最让她感到欣慰的是也得到了雇主的尊重：有一次孩子找不到玩具，对着张俊大呼小叫，太太立即让孩子向她道歉。“当你尊重别人的同时，一定会得到更多人对你的尊重。”

自我成长——“修炼内功，打造金字招牌”

毕业于华东师范大学教育学本科的屠喧，在上海好帮手社区服务发展中心就职已近三年，从一位养老社工成为一位项目管理者，他认为，家政工作好比全科医生，对综合能力要求很高，于是在工作需要坚持学习，考证充电，有育婴师证、教师资格证、助理社工师证、会计上岗证、社会体育指导员证，这两年荣获的证书给予他工作更多的动力。

而45岁的陈君只有中专学历，也对自我不断要求，在行业协会的推荐和公司的鼓励下，她报名参加了开放大学家政专科课程学习。除了学习专业理论知识外，还学了不少文化课程，像礼仪、管理学、法律常识、心理学等。

“《家政保洁》和《家政管理》两门专业课的学习，对我帮助太大。”陈君说，《家政保洁》注重实践，家政员从事保洁工作时，不要蛮干，要学会利用好的工具和方法，既快速又省力地完成工作。经过学习，陈君不仅注重个人能力提升，还关注整个家政行业的发展，“纵观国外家政行业已经相当发达和规范，罗伯特管家和非佣已经是世界闻名的品牌；国内的家政企业也正奋力追赶，要打品牌，从市场上分得一杯羹，首先要修炼自身内功，不断学习。”

未来的家政员是什么样？

服务类型趋向精细化

业内人士介绍，越来越多的人依赖家政服务，在要求高质量服务的同时，需求种类更加细化。部分家政服务机构提供了营养保姆、整理大师、厨房清洁队、空调维修员等，特色家政服务越来越吃香，例如“年夜饭厨娘”就是针对特殊时段的家庭需求。

男性也加入家政行业

目前，从事家政员的男性队伍逐渐壮大，主要是从事病人陪护和接送孩子等工作。“男保姆”的出现打破了女性占领家政服务市场的局面，他们在从事大型物件的购置、照料老年男性和陪护男病人等重体力工作时很有优势。此外，还出现带着玩具、书籍上门陪伴孩子的男性家政员，他们即将有一个新名字“幼儿成长指导师”。

手握APP的万能家政员

“APP在手，万事不愁”，未来家政服务上门时，将携带“秘密武器”，如果遇到解决不了的棘手难题，通过软件求助公司总部，将由专业人员给予解答，甚至提供上门服务。“家政员将变身整个家庭服务的终端执行者，背后有强大的团队支撑。”

相关链接

“金牌家政服务员”评选条件

1. 初中以上文化，具有家政职业资格证书，从事家庭服务工作三年以上；
2. 持有人社部中级以上家政服务员及育婴师职业技能证书或母婴护理专项技能培训证书；
3. 吃苦耐劳，诚信服务，服务技能娴熟，服务态度热忱，本年度用户满意度在95%以上且无用户投诉的家庭服务员；
4. 遵守法纪，没有违法违纪记录。