

# 家政服务“提质扩容”进行时

## ——我市家政服务行业调查

全媒体记者 许娟 通讯员 王雅娟



母婴护理、照顾老人、家居保洁……近年来，随着市民生活水平的不断提高，家政服务市场需求日益增长，行业规模不断扩大。有数据显示，2023年我国家政服务市场规模已经超过1万亿元。

记者在近日的走访中发现，与人们不断升级的新需求相比，安庆市家政服务业存在发展不平衡不充分的问题，拥有较高专业素质、较强服务技能的家政服务人员数量总体偏少。

《安庆市民生工作领导小组办公室关于2024年实施50项民生实事的通知》中提出，深入实施“放心家政”行动，今年培训家政服务人员17100人次，新增家政服务人员6800人。

### 照顾“一老一小”，专业化家政服务受青睐

“新生儿洗澡水温要控制在40度左右，要注意保护好宝宝的脖子，头发洗后要马上擦干，避免着凉。”7月19日，记者初次见到“金牌月嫂”金芳琳时，她正在客户家中照顾刚出生13天的婴儿。金芳琳动作麻利，她很快就给婴儿换洗好，随即拿出抚触油，准备给婴儿做抚触按摩。

金芳琳现年52岁，迎江区长风乡人。2011年，她在亲戚介绍下开始接触家政行业，学营养配餐、产后修复、练普通话、护理手法，补早教、催乳课程。2015年，她开始正式闯荡家政市场，如今已成为深受客户青睐的“金牌月嫂”。

“金阿姨非常专业！她给宝宝做排气操、做视听训练，教我母乳喂养的正确方法，缓解了我这个新手妈妈的很多焦虑。”……客户回访册上，金芳琳一直保持“零差评”，这背后离不开她一直保持学习的习惯。

近年来，安庆市大力开展“放心家政进社区”活动，在全市打造家政进社区网点280个，为居民提供家政咨询、求职登记、培训指导、免费体验等公益服务。2023年以来，全市开展家政志愿服务活动321场，服务10011人次。市有关部门以“放心家政”直通车、“放心家政”巡回培训的形式将培训送到老百姓的家门口，让有进入家政行业意愿的群众掌握1-2项家政技能。

金芳琳除了参加市有关部门开展的家政服务技能培训，平时只要有时间，她还主动学习最新的育儿知识。2020年，她曾自费前往北京一家妇产医院学习母婴护理。“最近我还迷上了心理学，在线上学习如何缓解产妇的产后抑郁情绪。”金芳琳拿出手机向记者介绍她正

在学习的课程。

家政服务虽然看似容易上手，但服务要求却不低。“现在年轻人大多数很认可月嫂，认为月嫂更专业、更省心，但随之而来的是专业护理要求也在提高。和我一样，很多‘金牌月嫂’的订单已经排到明年了，但也有不少新入行的月嫂因为顶不住压力，没干多长时间就离开这个行业了。”金芳琳在月嫂行业深耕多年，其感触颇深。

照顾老人同样需要细心和耐心。51岁的祝宝香是宿松县孚玉镇人，从事家政行业已有6年时间。7月16日，记者前往宿松县城跟随祝宝香体验她的工作日常。当天上午，祝宝香穿上工作服，骑车前往新城花园小区的高水保老人家。“老人80多岁，生活基本都能自理，我主要帮他做做家务。”

上门后，祝宝香首先把屋里的桌椅柜子擦得一尘不染，老人日常吃药的注意事项，她也牢记在心，并在一旁不断提醒。“另外，照顾好老人的情绪也很重要。俗话说‘老小孩’，年纪大的老人更是像小孩一样。”祝宝香告诉记者。

具有比较优势的收入是对家政行业从业者的最好回馈。“以月嫂为例，2024年在岗阿姨最高工资近20000元，平均工资9000元左右，相比2021年的平均工资增长近30%。”安庆市家政协会会长王春介绍道。

记者在采访中，和金芳琳、祝宝香一样，当前我市家政从业者以农村女性为主，她们普遍学历不高。但这些家政从业者多数性格开朗，心思细腻，其中的“金牌家政员”更是乐于学习，赢得客户好口碑，并带来了更多的转介绍客源，从而在家政行业深耕多年。

### 人员流动性大，年龄结构偏大是困境

“家政服务行业流动性强，从业人员流失量大。”“当前我市家政



7月17日，太湖县一家月子中心培训基地，职业培训师正在给育婴员进行岗前培训。  
全媒体记者 黄有安 摄

业者呈现老龄化特点，行业要想健康发展，需要吸引更多年轻人加入。”这是我市一些家政服务机构人士的共识，也是目前该行业面临的困境之一。

“月嫂这一行大多数是年龄在35-55岁的阿姨，因需住家照顾小月龄宝宝，熬夜是常态，所以有的阿姨因为身体原因选择了离开。”位于太湖县城的悦爱月子中心总经理李丹介绍，该公司近3年订单咨询量近1000单，实际接单成功的近600单，不少订单都是因为找不到合适的阿姨而掉的。

“一些家政从业人员的薪资水平已经远远超过应届毕业生的薪资水平，他们也相对付出了很大强度的劳动。”宿松县安逸佳家政服务有限公司负责人王小燕以自己的家政公司为例，2024年公司今年招聘了6名实习生，都是刚刚大学毕业，甚至研究生毕业，主要从事文职工作，工资为每天100元。而月嫂第一个月的实习工资近4000元，经过3至6个月工作，月嫂的工资可以实现成倍增长，达到每月8000元至1万元。“尽管如此，由于社会认同感低，年轻人对家政行业还是存在一定认知误区，从业意愿较低。”王小燕表示。

“90后”的徐素娟，是王小燕公司里为数不多的家政服务员之一。徐素娟大专毕业后，通过宿松县妇联线上招聘会了解到家政服务行业。“刚开始主要是做居家服务，照顾老人简单的日常生活，现在随着大家健康意识和消费理念逐步升级，家政服务在朝着精细化、专业化、科学化的方向发展。”徐素娟说，如今社会对家政从业人员的素质和技能提出了更高要求。为了提升技能，她通过不断地参加培训、学习，取得了高级养老护理员证、高级老年人能力评估

证、初级社工证，今年准备再考老年康复护理证。

和徐素娟一样，今年21岁的陈颖是悦爱月子中心年轻的月嫂之一，她是土生土长的太湖县北中镇人，毕业于淮北某大学护理专业。毕业后，陈颖听说老家现在从事月嫂一行十分吃香，待遇不错，于是就选择了进入家政行业。“我现在还在实习培训期，主要是跟着老师学习怎么护理婴儿，包括擦洗、喂养、哄睡等专业知识。”陈颖坦言，对于刚刚大学毕业的她来说，当月嫂最大的挑战在于自己还处于未婚未孕状态，如何照料婴儿还需要一点一滴地学习积累。

### “提质扩容”，让家政服务更贴心、更舒心、更放心

如何通过各种措施留住家政服务员？如何通过各种渠道招聘新从业者？记者在采访中了解到，我市有关部门及家政服务机构一直在为之努力。

“我们除了采用网络招聘、家政服务员推荐介绍等方式，每年还通过当地妇联组织的一系列招工举措来不断补充新人。”李丹介绍，这些举措取得了不错的成效。近几年，公司在岗人员数量逐年上升。

据了解，今年省、市民生办出台相关文件，明确“放心家政”为2024年实施50项民生实事内容之一。我市紧盯家政服务业“提质”“扩容”两大目标，突出人员素质提升、龙头企业引育、诚信体系完善、服务模式创新四项重点，努力让家政服务更贴心、更舒心、更放心。

“放心家政”行动自2022年实施以来，市妇联依托“皖事通”打造“放心家政”平台，为家政企业和家政服务员建立信用档案，持续推进

“一人一码(牌)”工作，做到家政服务“上门亮码—客户扫码—服务评价”全流程闭环管理，为行业诚信建设奠定基础。目前，全市在商务部信用信息平台系统录入家政从业人员22294人。

此外，我市通过统一行业服务标准，制定了五个单项“宜家亲”巾帼家政服务品牌标准、“宜家亲”巾帼家政示范企业标准和“宜家亲”巾帼家政从业人员评选标准，并评选出“宜家亲”巾帼家政LOGO，形成有统一品牌标识、统一着装、统一服务规范的鲜明品牌形象。我市积极组织开展省级优秀家政服务企业和服务人员遴选工作，2家家政企业和21名家政从业人员获省级奖项，并评选表彰市级“放心家政”行动先进单位、优秀家政服务企业各13家。我市还鼓励各地根据自身特色采取创新举措，如桐城市举办“放心家政”育婴员技能竞赛、宿松县建设了“放心家政一条街”等，进一步提升家政行业凝聚力。

2024年，安庆市培训家政从业人员目标任务为17100人次，截至6月底已完成20266人次；新增家政服务人员目标任务为6800人，截至6月底已完成7412人。

“近年来，这些举措在一定程度上缓解了家政服务行业用工难题。接下来，要深入推进‘放心家政’行动，坚持以人为本，从妇女群众需求出发，培育更专业的人才，提供更周到的服务，不断推动家政服务业的‘提质’‘扩容’。同时，采取有力措施，加大宣传力度，进一步提升群众知晓率、满意度。我们将充分发挥妇联优势，积极整合社会资源，持续推进皖事通‘放心家政’专区建设，让群众找家政更方便、更省心。”安庆市妇联副主席许先梅表示。

### 刘畹乡：

### 打响人居环境整治“夏季战役”

本报讯 盛夏时节，骄阳似火，太湖县刘畹乡从细处着手、向实处发力，全面打响人居环境整治“夏季战役”。

夏季杂草疯长，为给群众营造整洁的居住环境，刘畹乡党委、政府积极组织党员干部、公益岗等人员力量，携带割草机、大剪刀、铁锹、扫帚等对道路、广场等公共区域进行专项整治。该乡各村也紧盯重点区域和薄弱点位，对背街小巷、村庄周边等区域开展清理整治工作，确保环境整治全覆盖，营造干净、整洁、优美的人居环境氛围。同时，该乡广泛宣传环境整治的必要性，引导群众转变观念，推动乡村文明由“最美”向“德美”延伸，“面子”与“里子”并重。如今的刘畹乡，人人参与环境整治，处处是文明整洁的风景线。(通讯员 胡焱鑫)

### 凉泉乡：

### 倾力调解促和谐

本报讯 近日，望江县凉泉乡成功调解了一起房屋损害赔偿纠纷，不仅维护了当事人的合法权益，更促进了乡村的和谐稳定。

今年初，村民周某在自家院内作业时意外导致院墙倒塌，并对邻居李某的住宅造成一定损害。双方为此进行了协商，但在修复费用上出现分歧，双方各持己见，互不相让。面对僵局，凉泉乡综治办于7月份主动介入，并联合当地派出所、司法所、国土所成立调解团队，共同参与此次纠纷的调解工作。经过多次沟通与协商，最终促成双方达成一致，同意由专业机构重新评估受损程度和修复费用。周某与周某之间的纠纷终于得以圆满解决，受损房屋恢复了原貌。“下一步，凉泉乡将继续深化社会矛盾纠纷排查化解工作，不断创新调解方式，提升调解效能，努力为群众提供更加优质高效的调解服务，为构建法治社会、和谐社会贡献力量。”凉泉乡有关负责同志说道。

(通讯员 姚文涛)

### 九姑乡：

### 和美乡村“提颜增质”

本报讯 近年来，宿松县九姑乡持续开展人居环境整治，加大农文旅融合发展的力度，积极探索建设和美乡村新路径，推进乡村全面振兴。

九姑乡着力补短板、强弱项，全面提升基础设施和公共服务设施建设。截至目前，该乡8个村依托美丽乡村建设资金、文化惠民资金、村集体经济兴建文化健身广场8个、乡村大舞台8个、农家书屋8间、新时代文明实践站8个、文化礼堂5个，成为广大村民开展文化活动和举办“一事一议”、调解矛盾纠纷、宣传普法等工作的活动场所。该乡不断提升人居环境质量，深化农村常态化保洁，完善日常保洁和垃圾分类处置机制，做到垃圾日产日清；建立健全常态长效工作机制，结合文明创建和“村庄清洁日”活动，集中开展覆盖全乡的环境整治会战。该乡还依托农业农村资源，发展乡村二、三产业，延长产业链、提升价值链，推动乡村产业发展向深度和广度进军；大力推动农文旅深度融合，推进“农业+”“文化+”“旅游+”，加快建设宜居宜业和美乡村。(通讯员 刘升华)

## 党报记者调研行

# 破陈规陋习 树文明新风

## 你我共建美好家园