

年轻妈妈一年半换了十几个保姆 找个称心的保姆怎么这么难

从事家政行业的政协委员:从专业培训到追踪服务,全链条监督保障双方利益

本报记者 张蓉 文/摄

3年前,“蓝色钱江”保姆纵火案,烧毁了一个家庭;半个月前,江苏溧阳保姆闷死老人的监控视频令世人惊恐。痛心之余,人们不禁对家政服务业充满忧虑。

随着经济发展,人口老龄化、全面二孩政策落实等多种因素的影响,家政服务需求却在不断提升,保姆正走进千家万户。

如何建立家政服务业的良好生态,消除人们选择保姆时的后顾之忧,是亟需社会各界共同思考与应对的问题。



家政员也需要专业培训



尴尬

一年半换十多个保姆 保姆的违约谁来买单

陪护老人、照看孩子、买菜做饭、卫生保洁……如今,越来越多的家庭选择雇请保姆以减轻家务负担。然而,与家政服务旺盛需求相伴的,却是家政市场供求脱节的烦恼,感叹“找个称心保姆真难”的雇主越来越多。

“一年半,我家已经前后换了十几个保姆,太坎坷了!”回想起为女儿找保姆的经历,33岁的朱女士充满无奈。

女儿四个月大时,朱女士结束产假回归职场,也开始了在家政市场的寻寻觅觅,“家里只有我妈一个人带孩子,需要找个保姆帮忙打扫卫生、烧饭、料理家务。”

通过杭州一家职业介绍所的引荐,形形色色的阿姨走进朱女士家,却大多做不到两个月就不欢而散。

朱女士希望找一个能稳定做下去的保姆,在中介机构面谈时,她会特意询问阿姨之前的经历,初步判断对方的品性,但往往“一开始聊得很好,一到家里就状况百出”。

“有些有资历的阿姨,会像一家之主似的给家里老人脸色看;有的没做多久就要求加工资;有的文化水平太低,洗衣机教了好多次也不会用,甚至把家里的电饭锅搞坏了;我们和阿姨都提前约定好单休,但有的时不时的在周末一大早临时通知我们当天来不了;还有些相对年轻的,动不动就会说‘我现在可以看手机吗?可以休息了吧?’”朱女士说,家里也试过“一纸空白”的阿姨,“她第一次做保姆,确实尽心尽力,但可能没来得及做健康检查,没多久,她因为自己的孩子感染诺如病毒,随后就传染给我们,导致我们全家五口人连续几天上吐下泻。”

朱女士家已连续更换十多个保姆,还为此额外交了三四次手续费,“雇一位不住家的保姆每月5000元左右,中介机构和约定两个月试用期,但超过两个月换人就要收10%的手续费。”后来,朱女士从保姆口中听说,一开始,有些中介机构会故意将不是很好的阿姨介绍出去,“降低雇主的心理预期,也赚取手续费。”

直到几个月前,朱女士才算找到一位可以接受的保姆,安定下来。吸取教训,这一次,她掏钱为保姆买了个体检套餐。

在一年半的时间里反复更换保姆的过程中,朱女士说自己与中介机构吵过几次,但丝毫起不到作用,“中介机构对保姆没有约束力,我的投诉只不过是撒个气,对保姆而言没有任何影响。”

朱女士认为,在当前没有相关法律约束的情况下,无论出于什么原因导致更换保姆,最终都是由东家买单。“保姆临时要求加工资,或者突然说哪项家务无法承担,明明是她违背约定,却不需要承担责任。她来做几天,我就要照付几天的工资,当她找到下一个雇主时,这个雇主却无从得知此前发生的一切。”



西湖区政协委员郭昱辰

现状

从业人员青黄不接 家政服务需求越来越高

一边是信任危机,一边却是从业人员的青黄不接。

“信用缺失是目前家政行业内最大的问题。”立足传统家政行业17年,西湖区政协委员、巾帼西丽集团总经理郭昱辰参加了近日召开的省政协民生协商论坛,与委员、专家学者、界别群众代表共同探讨如何促进家政业高质量发展。接受钱报记者采访时,她分析原因,这源于在家政服务业普遍存在的中介制模式难以实现监管和追溯,无法保障双方利益,“雇主和保姆在中介机构签个协议,保姆就被公司介绍出去了,但后续服务无人监管;同时,下一任雇主或下一个中介公司对保姆之前的个人经历也很难核实。”

事实上,家庭保姆只是庞大的家政服务业内的一个类别,家政服务也提供保洁、护理、搬家、维修等各种满足家庭日常生活需求的有偿服务。相关调查显示,目前,中国家政服务业人才缺口超千万。

“越来越少的年轻人愿意从事家政服务,青黄不接是这个行业存在的另一个难题。”郭昱辰说,目前,随着50、60后即将退出家政服务市场,一些城市已经进入“用工荒”时代,但70、80后愿意从事家政行业的人越来越少。

郭昱辰提供了一组数据:巾帼西丽集团有8000多位从业人员,年龄大多集中于35-50岁,50-55岁的人占比5%-10%,而35岁以下的人占比仅达2%。

从业人员“老龄化”带来的直接影响是家政服务人员普遍学历不高,技能水平较低。在郭昱辰看来,随着时代发展,现代家庭对家政服务人员的要求也越来越高,需要他们具备更专业的知识和技能。

建议

从专业培训到追踪服务 全链条监督保障双方利益

“要打破人们对保姆行业的不信任,就得从源头下手。”郭昱辰建议,保姆也应该实现员工制,从专业培训开始,到匹配标准化服务,再到定期监督把关质量,由公司进行全面监管。

郭昱辰向记者介绍了他们2018年6月在全国首创的一件事情——员工制保姆。

“我们和100多位保姆签订了三年的雇佣合同,合同上,会厘清公司、员工、雇主等各方责任。”去年,他们又联合常山县政府打造“常山阿姨”品牌,对保姆进行专业化培训,通过技能鉴定,将保姆分为初级、中级和高级等不同级别,并细分为月嫂、育儿嫂、老人陪护、家务师、管家共五个工种,从而有针对性地服务不同需求的雇主。

“每个人根据各自的性格特点,可能只适合从事保姆中的几个工种,比如,做家务师需要手脚麻利,理性冷静;做育儿嫂及老人陪护,则更需要温柔有耐心。”郭昱辰认为,和大学生一样,保姆在从业前也需要经过性格测试及就业指导,为他们指明适合自己的方向。

同时,他们也和第三方机构打通,建立员工诚信系统等信息化平台,“一人一档,可以清楚了解每个从业人员的家庭情况、工作经验、证件信息以及征信情况等。”

“我们也全程跟踪保姆的服务质量,每周回访一次,雇主和保姆的双方诉求都可以得到反馈。”郭昱辰介绍说,每月,公司也会持续给家政服务人员开展一次培训,既是提升技能,也是互相交流。

同时,郭昱辰希望今后全国能对从业人员及相关企业设立诚信准入机制,“家政行业人员混杂,多起恶性事件都是由于劣迹人员引起,需要反思应对。建议公安与家政行业联网,排除黄赌毒等劣迹人员进入家政服务人员队伍,减少风险。”