

# 首府家政服务市场迎来“节前热”

文·摄影/北方新报正北方网记者 刘 睿 刘 惠

随着春节临近,年终大扫除已经提上日程。连日来,记者走访呼和浩特市家政服务市场了解到,首府保洁服务供不应求,价格也呈现节日性上涨。记者发现,随着市民对家政服务需求的持续刚性增长,家政人员成为“香饽饽”的同时,市场也呼唤素质更高的“新家政人”。

## 【走访】家政服务热起来

“临近春节,家里需要擦玻璃、清洗油烟机 and 打扫卫生,每年这个时候我都要提前一个星期通过家政服务公司找专业保洁人员进行打扫。这不,今天早上9点半家政服务公司的保洁员赶到我家,四五个小时就把活干完了,打扫得干干净净。”1月29日,家住竹园小区的何丽霞对记者说。

记者近日走访首府部分家政服务市场了解到,从12月底开始,不少市民就通过电话、微信预约家政保洁服务。一些家政工作人员表示,与往年不同的是,今年部分市民选择家政保洁的同时会要求居家消毒,服务更多样化。

目前家政服务已经进入节前模式,记者从呼和浩特仁和、八方、儒科等家政服务公司了解到,家政保洁服务如今越来越精细化,从擦玻璃、厨房及地板维护、墙面清洁延伸到家电清洗、空气净化、消毒等服务。而价格也比前几年有所提高,正常家政保洁费用按照房间平米数来收取,春节期间比平时略涨1元/平方米,擦玻璃价格在每平方米2~2.5元,打扫家每平方米6~6.5元,而平时打扫家每平方米是5~5.5元。

## 【调查】保洁人员忙赶场

擦玻璃、家电清洗、厨房清洁……在客户家里,38岁的家政保洁员王晓霞和同伴儿9点半准时到客户家中,她们统一着装,脚穿鞋套,从背包里拿出水桶及清洁工具,动作娴熟,和其余两个同伴儿分工明确后,她们有条不紊开始清洁工作。

“面积小的一天能服务两三家,面积大的一天只能服务一家。”王晓霞说,虽然辛苦,但是收入颇高。

王晓霞从事保洁两年多,为了照顾两个年幼的孩子,她选择了保洁服务,这样时间可以自由支配,方便照顾家庭。连续两年,春节都是她最忙碌的时候,根据客户家保洁面积的大小,她和同伴儿将工作日程安排得满满当当。“临近春节,常常是这家做完赶去下一家,忙得不亦乐乎。”王晓霞说,今年春节,她选择就地过年,进入腊月后,派单已经全部接满,目前保洁服务排到了腊月二十九,就自己而言,腊月的收入有七八千元。

记者联系的几家家政服务公司均表示,目前,家政保洁类服务需求量上升,大部分是人少活多,各个家政公司都已提前预定,均进入忙碌期,现已不再另接单子。



保洁人员在业主家中擦玻璃



王晓霞忙着赶场



家政人员持证上岗

## 【问题】从业者良莠不齐

采访中,记者也发现,由于家政人员的从业门槛较低,不少雇主在聘用家政人员时,遇到了烦心事。

“去年7月,我雇了一位保姆,没想到她迟迟不能提供身份证,更无法办理健康证,我女儿刚刚出生,这样一位身份不明的人留在我家,实在是很危险。”呼和浩特市诺女士告诉记者,她刚与保姆见面时,保姆称身份证丢失正在补办,身份证补办好后她就去办健康证。诺女士见该保姆勤快能干,便留其在家工作,没想到一连数月,该保姆始终不提供身份证,直到去年11月,在诺女士的一再催促下,该保姆称自己没有身份证也没有户口本。诺女士当即将该保姆辞退。

无独有偶,呼和浩特的雇主张先生,也遇到了一位身份信息不明的保姆。张先生的母亲摔伤卧床,他通过中介找了一位保姆,保姆进家后不久,张先生便发现母亲的钱款丢失上万元。后来,张先生调查发现,这位保姆提供的身份信息是假的,之所以不敢透露真实身份,是因为有吸毒前科。这件事情至今令张先生提心吊胆,觉得要找到一个好保姆真的很难。

呼和浩特市家庭服务行业协会副会长刘晓春表示,家政从业人员大多文化程度较低,且多为零散服务人员,而家政公司对家政从业人员提供身份信息的真实性难以辨别,对有无犯罪记录等信息难以掌握,导致家政从业人员鱼龙混杂,由此也滋生了一些问题。因此,消费者在雇用家政人员时,也要擦亮眼睛,通过正规渠道雇用家政人员,要求出具上岗证、健康证、身份证等,同时要对其健康状况和个人信息资料认真核对,并在事前签订合同以明确双方的权利和责任,维护好各自的合法权益。

## 【规范】4000名家政服务人员持证上岗

如何让市民雇用到放心的家政人员?呼和浩特市相关部门正在积极行动。2020年下半年以来,呼和浩特市启动家政从业人员信用体系建设,目前,呼和浩特市已有4000名家政从业人员完成信用信息录入,持证上岗。

“这4000名家政从业人员已经在国家商务部的系统中成功注册,并且印发了新的工作证,工作证上有二维码,客户只要扫一扫二维码,就能知道证件与上门人员是否一致,其健康状况、是否有职业污点等,可一目了然,实现了对家政从业人员可查询可追溯。”刘晓春表示,呼和浩特市家庭服务行业协会正在对全市的家政服务公司和人员进行家政服务员认证及培训,在国家商务部系统中注册,商务部家政信用信息平台的信用录入与公安部门的数据是相互打通的,也就是说,在该平台注册的家政服务人员,能够查询到犯案记录,是否有吸毒、盗窃等行为都将明明白白。随着信息录入,家政人员提供假身份证、假户口复印件等情况将被快速识别。今后,如果没有持证上岗,客户可以拒绝“三无”家政人员上门服务。

## 【变化】呼唤素质更高的“新家政人”

记者走访发现,一些雇主对家政人员的服务质量及服务技能的要求越来越高,家政行业呼唤素质更高的“新家政人”。

1月29日,呼和浩特市儒科家政服务有限公司就遇到两位有着特殊要求的雇主。其中一位年轻妈妈想找一名育婴师,她对育婴师的要求除了普通话标准、会合理搭配孩子饮食、能与孩子游戏互动外,还要求会讲英语、能给孩子读英语绘本,遗憾的是,虽然大部分经过培训的育婴师都具备基本的育婴素养,但是会讲英语的育婴师几乎找不到。

还有一位雇主给家中80多岁的老人寻找一位保姆,由于老人行动不便需要护理,且要按时服药,他要求家政人员具备较高的护理能力,且懂得用药管理。而这样的保姆并不好找,大多数保姆由于文化程度不高,只具备做饭、料理家务等技能,缺乏专业的护理能力。

呼和浩特市儒科家政服务有限公司工作人员告诉记者,近年来,雇主对家政人员的要求越来越高,尤其是照顾老人和小孩需要具备更高的素质。为此,他们也在不断转型,培训符合市场需求的家政人员。

“现在仅仅会做家务的家政人员已经不能满足顾客的需求,很多家庭都想找具有专业技能和经验的高素质综合人才。”刘晓春介绍,家政人员的分工已经细化为母婴护理、家政料理、家庭照护等多个工种。同时,家政服务也成为一项专业性、技能性很强的工作,需要多种知识和技能的综合运用。因此,家政人员的培训、技能认定显得尤为重要。

## 【举措】加大培训力度 提升专业化水平

记者从呼和浩特市妇联了解到,随着居民消费能力的不断增强,家庭养老、康复护理、育婴育幼、烹饪保洁等多层次、多元化的家庭服务需求持续刚性增长,呼和浩特市的家政服务业发展态势良好,但是也存在企业“小、散、弱”,市场竞争无序,连锁化、品牌化经营比例低,行业发展不规范等问题。

呼和浩特市妇联党组书记、主席云玉美介绍说,为推动家政服务行业的专业化、规范化、职业化和现代化发展,呼和浩特市正在推动家政服务行业诚信体系建设,加强家庭服务人员上岗培训和服务等级认定,推行挂牌上岗、持证上岗;另一方面,将组织开展不同层次和形式的家庭服务业管理、法规、标准和认证等方面的教育职业技能培训,培养各类高质量高水平的家庭服务人才,引进研发先进的互联网技术,开展家庭服务业互联网+的项目推进和实施,建立以诚信为基础的家庭服务业商业生态体系。