

用工缺口大! 家政服务“培”出未来



图片来源网络

今年3月,来自沈阳的保洁阿姨白莹成了一名“北漂”。本想着能在大城市里赚大钱的她,很快就陷入了迷茫:供职平台要求她先完成专业的培训课程,才能获得更多的收入。对此,她腹诽道:“我在老家都干几十年了,为什么现在还得浪费时间从头学起?”但她的这种不理解很快就发生了转变,“系统学习后,我才知道擦地、擦桌子有那么多的学问。以前都是蛮干,其实还挺容易受伤的。”白莹告诉记者,她所在的平台还将职业培训与评级挂钩,通过考核的学员将自动获得职业认证评级,并优先获得平台派单,收入普遍能提高500元至1000元。

为优化家政服务供给,今年6月,人社部等7部门印发了《关于加强家政服务职业化建设的意见》(以下简称《意见》),提出了完善的家政服务职业标准体系。业内人士表示,供需失衡的现状对于市场来说,既是挑战也是机遇,“面对家政行业用工缺口较大、服务质量欠缺等问题,家政平台应该充分发挥平台优势,加快技能型人才队伍培育,用标准推动市场良币驱逐劣币,与更多优秀的从业者共享当前市场扩容的红利”。

新供给——家政职培力促行业提质扩容

母婴照护、老人护理、烹饪保洁、整理收纳……近年来,多元化、个性化的家政服务需求不断涌现,带动了相关产业的迅猛发展。据行业协会测算,目前家政服务业从业人员的实际需求已经超过了5000万人。

市场井喷的另一面则是行业缺乏统一的服务标准、从业人员缺少正规机构培训和认证等问题带来的优质供给不足。商务部服务贸易和商贸服务业司相关负责人曾公开表示,目前实际从业人员约为3000万人,市场供给的“缺口”很大。

“我们强制进行职业培训,其实是希望推动行业向人员规范化和服务标准化方向发展,给消费者提供更加舒心的体验。而培训后,从业者也会获得更多的技能和收入,从而更加稳定地就业。”白莹所在的平台——58同城的高级副总裁李子健告诉记者,从家政行业的发展趋势来看,专业化和个性化需求与日俱增,这也带动了市场对于家政服务从业人员的要求逐渐提高,具备3种以上专业技能、不低于两年工作经历、用户满意度高的家政人员更受

欢迎。

但供给侧的现状是,在家政行业从业者中,初中或中专学历的居多且年龄偏大,主动学习意愿不高。李子健说:“所以我们需要不断地和叔叔阿姨们强调培训不是目的,用好的服务赚更多的钱才是大家期待的结果。”

据了解,广州家事省心生活服务有限公司的培训项目涵盖了保姆、保洁、月嫂、育儿嫂、养老护理等5大品类18个工种,并拥有30余门细分课程。以育儿嫂为例,从

业者需要在线上学习育婴、早教、收纳、婴儿膳食营养等多门课程,并且内容强调“实战”,要与真实应用场景契合,使从业者接受培训后可切实运用于上户实操。“家政公司的核心竞争力是帮客户匹配到合适的人员,但市场上家政人员的素质良莠不齐。我们不仅用‘58到家’的课程对阿姨进行专业化培训,我们公司还是58职培的实训基地。”该公司创始人王蕾认为,培训不仅能让公司对阿姨有更加深入的了解,还能提升阿姨的忠诚度。

新规范——行业发展亟待数字化规范化

除了供需结构失衡的问题,多位行业人士也向记者坦言,行业目前面临的更大问题是各方管理标准不一,导致了“劣币驱逐良币”的现象发生,这背后一个非常重要的原因就是行业数字化程度较低。比如,多数消费者还是靠朋友推荐,线下门店找服务,商家还是靠电话、微信找活,不仅效率低下、服务没有保证,还让业务发展无法实现规范化。“就像网约车出现之

前,由于信息不透明,市场上充斥了大量的黑车。”李子健说。

某家政服务公司负责人还表示,一些不规范的公司所招收的家政人员中,因为患一些病症而无法通过体检环节的审核,所以会直接花钱购买体检证明,这也导致了病毒携带者也能上户。

“如果仅靠我们自己阿姨进行严格的身份认证和背景调查,就非常困难。同

平台合作后,我们的工作更加成体系。数字化家政让公司和阿姨都变得更加轻松。”北京聚康宝家政服务有限公司负责人说。

值得一提的是,近年来,有关部门也在持续推动行业的规范化进程。今年6月,为优化家政服务供给,人社部等7部门印发了《意见》,提出了加强家政服务职业化建设的10条任务举措。

《意见》明确,适应经济社会发展和家政服务需求变化,适时增补和制(修)订家政服务相关职业(工种)国家职业标准,进一步完善家政服务职业分类,拓宽职业发展通道;完善家政服务职业评价机制和评价体系,积极推进家政服务社会化职业技能等级认定;鼓励家政企业、家政培训机构引导家政服务人员参加职业技能等级认定并获取职业技能等级证书。

新前景——家政培训业务的新未来

在业内专家看来,家政行业是一个高度“非标”的服务行业,从消费者提出服务需求到被满足需求,需要经过家政公司、经纪人、劳动者的多方参与,规范性和标准化有待提升,随着消费者需求被进一步

细分和家政公司的竞争加剧,家政行业未来也会不断优化供给并制定出更加详细的管理规范,促进行业发展。

近年来,有关部门也在持续推动行业的规范化进程。今年6月,7部门印发了《意

见》,就是一项提升家政服务质量的的重要举措。

李子健认为,家政培训的未来前景广阔,随着更多培训课程的开发和完善,家政从业者将获得更广泛的技能和职业认

证,从而为消费者提供更优质的服务。家政服务平台也将通过数字化和标准化手段,提升管理效率和服务水平,推动整个行业的健康发展。

据新华网

◆请家政应注意哪些事项?

消费者在请家政时,要看家政公司的经营资格,注意公司是否有营业执照以及服务人员是否有健康证、工作证等;要与家政公司签订合同协议,注意条款细化,约定服务时间、地点、价格、项目、承担的责任等;要向家政公司索要票据,注意留存协议和有效票据凭证,不要与家政服务人员签订“私约”,避免出现为题或发生意外后难以维权;要看清家政服务协议上的服务范围、服务方式、注意事项等,注意不要不签协议就交定金、押金,尽量不选择预付服务项目,以防家政公司倒闭或改头换面时难以维权。

