

海南家政业如何冲出三重门

全省6万家政从业人员大多未经正规培训，仅7000人持有资格证
绝大多数为“4050”人员，文化水平多为小学初中

■ 本报记者 洪宝光 实习生 何劝



包括烹饪、母婴护理、老人护理等。
本报记者 张茂 摄

春节前后，保姆、家政注定成为热词——保姆荒又来了。

我省共有家政从业人员6万人，但经培训持证的仅7000人，而其中持有高级技能资格证的只有1000人。随着海南国际旅游岛建设发展，大量候鸟老人涌入海南，同时很多家庭也需要保姆照看小孩，家政服务行业“一老一小”日益增长的刚性需求与家政服务人员短缺的矛盾，成为家政业面临的突出问题。

除了需求增多，家政服务内容也出现了高级管家服务、家庭月子中心等多元化趋势，丰富的家政服务需求无所不包。但是，我省的家政从业人员大多未经培训，只能提供简单的“洗刷刷”业务，高要求与低技能也成为一对日益尖锐的矛盾。

培养一个成熟的家政市场，也是关系到家庭和谐和社会经济发展的大事，需要社会各界集思广益。



海南家政服务大赛，选手进行老人护理项目比赛。

本报记者 张茂 摄

海口家政服务群体大多为
城市下岗失业人员
农村进城务工人员

主要从事工作
日常家务
病陪
照看老人小孩

文化程度主要为
小学和初中水平

占总从业人员的80%以上

年龄在35岁至55岁之间
其中40岁至50岁

占总从业人员的80%-90%

人数不够

**全省6万从业者 过年流失一半
许多家政企业停业或关张**

2月23日下午，海口市琼山区府城高登街，市民李先生带着女儿玩耍，心里却直发愁：眼看着春节假期结束了，保姆的事还没影儿呢。

从大年初三就开始找保姆，结果让他很失望，他先后找过8家家政中心，每家都出现了保姆“断档”，被告知“再等等”。

自从孩子出生，李先生就与保姆结下不解之缘。7年来，已连续请了多名保姆，每次春节前后，他总有烦恼，保姆要提前回家过年，将他家的生活给打乱了。

“有时候遇到好的保姆，还真舍不得放她走，但人家要回家过年，家里又不能缺人，我们不得不再找保姆。”李先生说，第一次找的保姆非常认真负责，但不是海南本地人，腊月初就返回四川过年了，后来找了来自定安的保姆，春节过后，回老家忙“农坡节”之后就再也不来了。

春节前后，记者走访了海口市家政市场后发现，保姆在海口是一个相当紧俏的职业，特别是每年春节前后，大多外地保姆回家过年，家政公司会进入一个“断档”期。走访中，记者还了解到，除了保姆，月嫂、保洁员等各

种家政人员都出现了不同程度的紧缺。

“全省大约有6万人从事家政工作，但每年春节期间缺口超过30%。”海南家政协会会长、海南大嫂家政连锁管理有限公司总经理林少莉说，目前她的公司家政人员也很缺，超过50%的保姆都回家过年了。

与大嫂家政相比，海口家美乐家政服务有限公司流失就更加严重了，超过90%的保姆提前放假回家了。2月24日，海口家美乐家政服务有限公司陆续接到好几个找保姆的电话，因刚过完年，多位保姆还没有到位，让公司急得团团转。目前能推荐的都已推荐了，但市场需求大，无法找到更多保姆。

“今天是第一天开张，才来了5位保姆，无法满足市场需求。”海口家美乐家政服务有限公司负责人说。

海口市家政服务业行业协会会长梁莲娣表示，每年春节前后，海口流失的保姆超过50%，多年来，这个问题一直没能得到很好的解决。

实际上，家政行业人员平常也十分缺乏。日前，记者采访到曾经从事家政行业的一家企业，因找不到足够的保姆和月嫂，导致生意冷清，最终处于半停业状态。“没有人来登记，雇主天天来也找不到人，不少家政公司因此倒闭。”林少莉说。

**文化低 年龄大
只会洗洗涮涮 不会使用家电**

最近，家住海口海甸岛五西路的陈先生非常烦恼，所聘请的保姆工作很努力，但不会使用豆浆机、高压锅等电器。

“这些保姆的素质不敢恭维。”陈先生说。

“从事保姆工作大多是年龄比较大，而且学历比较低的，学习东西很慢。”1月26日，海口科成家政清洁服务有限公司总经理陈世来直言不讳地说，从事家政工作7年的他，曾经介绍保姆给雇主，后来因保姆弄坏

了雇主家里贵重东西，导致自己赔了不少钱。

“我省家政人员的素质确实有待提高。”省人力资源开发局技能鉴定处处长宁广东感慨

据了解，目前海口市家政服务群体大多为城市下岗失业人员和农村进城务工人员，主要从事日常家务，“病陪”，照看老人小孩等服务工作。经记者调查，发现家政从业人员的文化程度主要集中在小学和初中水平，占总从业人员的80%以上，文化素质较低，年龄在35岁至55岁之间，其中40岁至50岁这个年龄段的占绝大部分，占总从业人员的80%-90%。

以“传帮带”为主，仅仅凭经验，或者是靠自己摸索和用户指导。

除政府部门每年提供一定的家政服务员培训外，一些家政服务公司会对其内部的家政人员进行培训，但这并不能称为正式的培训，充其量只是提供一些知识讲座，而这也仅限于在家政公司干的时间较长的员工，对一些钟点工或是农闲时打打短工的农村妇女，这些对她们是形同虚设。

“持证人员太少了。”省人力资源开发局技能鉴定处相关负责人说，持证家政从业人员中拥有高级技能的就更少了，只有1000多人。

因为高技能人才少，能力较弱，导致我省家政从业人员的月薪偏低。林少莉介绍，目前我省家政服务人员的月工资以月嫂最高，一般月工资4000元至8000元。

“保姆的流动性太大了，没有办法控制。”梁莲娣说，一名保姆可以同时在多家家政公司挂靠，这就导致家政公司不愿意花大力气培训从业人员。

据介绍，绝大多数的人上岗前没有接受正规职业培训，许多从业人员的“培训”主要

对此，省人力资源开发局技能鉴定处相

培训不足

**6万人中只有7000人持证
职业培训靠“传帮带”**

“按道理，工作之前是需要培训的，但雇主比较急，从业人员只能简单培训就上岗了。”海口一家家政公司相关负责人说。

近年来，我省家政服务业发展快速，据林少莉介绍，目前，全省家政服务业拥有各类服务企业和网点1000余家，从业人员近6万人，营业额年均增长速度保持在20%左右。

然而，全省有接近6万人从事家政服务业，却仅有近7000人经过专业培训获得职业资格证书，仅占总人数的10%多一点。

据了解，早在2000年，国家劳动和社会保障部就将“保姆”这一行当正式界定为“家政服务员”，并纳入了国家职业资格证书制度管理。然而记者在采访中了解到，我省家政服务业的培训现状不容乐观。

在海口市国贸片区一家家政公司，记者问及家政服务员上岗前是否经过职业培训。“我们一直都有啊！一般来说，我们主要是找有丰富经验的老手带新手，比如教她们怎么照看小孩。”一名家政从业人员说。

据介绍，绝大多数的人上岗前没有接受正规职业培训，许多从业人员的“培训”主要

负责人表示，家政公司都希望保姆等家政从业人员的素质高，但却不愿为培训出钱，担心培训后被其他公司挖走，影响到自家公司的利益。

采访中，记者了解到，有的家政公司认为保姆就是做家务的，没什么好培训的，这也是导致整个家政从业人员素质普遍较低的一个因素。缺乏系统的职业培训，使得这些家政服务人员只能满足一般家庭的卫生保洁服务。加之市场对持证上岗要求不是太高，持证上岗和无证上岗在获取报酬上很多时候也没有太大的差别，一部分雇主只看工作经验，造成了家政服务员参加培训的积极性也不高，素质难以提高。

海南管家佳家政有限责任公司总经理王迦慧说，保姆与月嫂的流动性太强，培训不好做，加上从业人员没有归属感，往往在这个公司培训，却到另一家公司上班。

林祝云希望政府在培养专业的保姆和月嫂这方面能够增加力度，培养更多专业的人员来从事家政这一行业。“月嫂是必须要经过培训才能上岗的，有些家政公司虽然开了这样的培训班，但是需要被培训的人自己掏钱，这让一些想从事这个行业的人望而却步，希望政府能承担更多。”

问道

培训

从“佣家型”迈向“智家型”

“量血压、量体温，什么时间量，是饭前还是饭后量，这些内容看起来很容易，可是细节上却不得不有丝毫差错。”我省从事家政工作的秦女士说，护理是一项要求十分仔细的工作，很多保姆因为掌握得不是很好，身价上不来。

近年来，我省相关部门重视对家政行业的培训力度，从2011年前后就开始对部分家政从业人员进行培训。

“去年，我省就投入不少资金对全省几千名家政从业人员和准备从事家政的人员进行培训。”省就业局相关负责人介绍，“每次培训，请海南医学院或卫校的老师来授课，像一些要做菜的保姆就会请资深的烹饪老师来上课。在技能培训之外，还对它们进行职业素养培训。”

对于培训的前景，很多业内人士充满信心：通过培训，我省保姆将实现从“佣家型”向“智家型”的转型，发展拥有《家政服务员资格证书》的高端人才。保姆不再局限于擦擦玻璃、洗衣服等简单的家务，对于高档电器、卫生知识、月子护理等知识也很全面，说不定很快会出现能做西餐、会整理资料的从业人员。

“只有这样，海南的家政产业才能越来越健壮。”林少莉说。

办赛

通过技能大赛促产业升级

我省已举行两届家政服务技能大赛，涌现出一批技能不错的专业人才。

“借助大赛，来提升我省家政从业人员的技能水平。”宁广东说，通过举办家政技能大赛有四方面的作用：一是选拔人才，通过技能大赛将优秀的技能人员选拔出来。二是通过大赛，从业人员相互学习，促使从业人员技术水平的提高。三是推动了家政服务业的发展，通过大赛，促使家政企业重视培训，重视培养人才。

“更重要的是改变人们对家政这个行业的观念，行行出状元。”宁广东说，经过大赛选拔出来的家政服务员很吃香，很快就被雇主抢走了。

改变

试水新行业拉长产业链

“家政行业面临的挑战越来越凸显，不能拘泥于一成不变的经营模式，需要不断开拓新市场。”林少莉说，如果不改变经营模式，不开拓新的市场，家政公司将在洗牌中被淘汰。

可喜的是，现在海口已有部分家政企业认识到这一点，开始不断拓展新的业务。

“我们现在除了从事保姆、月嫂等工作外，还开拓了新的市场。”陈世来说，早在5年前，该公司除了主抓家政工作外，还承包好几个小区物业，开发新的市场，实施多年以来，明显感觉到路越来越宽。“通过承包小区物业后，不仅有了稳定的雇主，更重要的是保姆、保洁员等都比较稳定，家政公司的业务得到进一步拓宽，不再满足于月嫂、保姆之类，完全可以延伸家政产业链。”

此外，我省已有个别家政公司试水养老产业，进一步拓宽家政服务行业。

实际上，家政行业在国外是一个成熟的服务行业。在美国，家政业无所不包，已经成为一项潜力巨大的产业。如“生活管家”服务按小时计费，根据作品内容不同，每小时45美元到110美元不等。

改革

实行相对稳定的员工制

“实行员工制是今后发展的方向。”最近，王迦慧到北京等地考察后发现，北京的家政行业出现了员工制的试点。她觉得一旦实施了员工制后，保姆、月嫂等人员就会相对稳定。

也有人指出，针对家政服务中介市场缺乏有效监管、从业人员缺乏技能素质和当事各方正当权益缺乏保障等问题，我省有关部门应出台一系列行业规范措施。主要包括扶持一批规范化示范性家政服务中介机构，培训一批专业化、合格的家政服务员，建立家政服务诚信管理平台等。

对家政行业而言，移动互联网是当下发展速度最快、商机价值最大的新媒介，拥有十分诱人的发展前景。借助网络平台，不仅可以拓宽营销渠道，还能实现家政服务行业的整合。

(本报海口2月26日讯)