

# 月嫂干好了,也可享政府津贴

## 家政服务走向标准化,越来越成技术活



家政升级路

伺候人、打扫卫生……这是很多人对家政的固有印象,如今月嫂难求,人们才意识到:照顾人也是一个技术活。

其实,经过十几年发展,家政行业里的“高级专家”已不罕见,家政服务也在走向高端。

本报记者 尹明亮 马云云 实习生 崔菲菲 李雨齐 高晴

### 曾经保姆一肩挑,现在有30多个工种

“哪些衣服可以晾晒?哪些不能?”22日,在济南阳光大姐的二楼和三楼,几个班级正在上课,教室大都坐得满满当当,学生们工工整整地做着笔记。

换在十几年前,家政从业人员很难想象有这样的培训。那时,许多人挂个牌子就自称家政公司。“一个门头、一张桌子、两个板凳就可以干家政。”从2001年起一直干家政,高玉芝说,“最大的变化还是技师的职业化,当年干家政多数只是为糊口,是个下岗职工就可以干,但现在很少有家政公司的

技师不培训就上岗。”

家政服务项目也不断细化,“育婴师、月嫂、保洁、定期保洁、医院陪护……”高玉芝数得上来的家政工种便有12类,“曾经是保姆一肩挑,家政除了保姆便是保洁,如今‘保姆’这个词都从家政行业的词典里去除了,全部算起了,这个行业已经有30多个工种。”

高玉芝说,家政行业的标准也陆续建立,“抱小孩时要托住宝贝的头放在臂弯里,手顺势托起宝宝的后背。”高玉芝熟练地比划着抱小孩的规范动作。

### 以前下岗女工才干,如今大学生不少

济南市民王先生清楚地记得,在2000年左右,报纸上的一则新闻还让他觉得新鲜,“一名专科生干起了家政,当时感到不可思议。”

很长一段时间,家政市场都是中老年人的‘天下’,许多下岗女工不得已才干起这‘伺候人的活儿’。”阳光大姐管理服务股份有限公司副总经理陈平说,最近几年,行业里年轻人才越来越多,高学历的也多了。

57岁的翟艳(化名)做了十几年月嫂,她明显地感受到家政行业的年轻化,“公司现在

更愿意招用年轻人,给年轻人的机会也比我们多。”

“2009年举办第一期千名大学生育婴师培训班时,从全省各地赶来参加的大学生让我们还有些意外。”陈平说,如今在日常培训班上,时常能看到大学生的身影。

“大学生干这一行有优势,再说了,干家政也不都是打扫卫生。”育婴师张平就是一位大学生,3年里从初级晋升为育婴师,工资从1000多元涨到3000多,张平在这个岗位上十分从容。

### 至少有一种证书,抱小孩都有规范

再有4个月妻子就要分娩,济南市民吴超这时才找月嫂,发现有点儿晚了,“首席技师和首席金牌技师都已预约不上。”在吴超看来,月嫂不能随便请,“一辈子就这么一次,当然要请个好的,照顾人可是个技术活。”

“现在在家政行业,不少工种都有国家职业资格认证,从初级到中级到高级,干家政可不得是个技术活?”济南市职业技能鉴定中心一位负责人说。

高玉芝介绍,她所在公司的技师从低到高发展出了8个级别,“最高级的首席技师至少

要有三种高级的职业资格证书,最低级别的技师也有至少一种职业资格证书。”

曾经的“保姆”还变成了专家,刘桂香下岗后走投无路才做起家政,如今干了十几年,居然成了享受政府津贴的济南市和山东省的首席技师,步入了优秀高技能人才行列。

当一个个高级别的月嫂供不应求时,刘桂香感受到了标准化和专业化带给家政业的变化。“专业化的结果是赢得了雇主的信任和尊重。”刘桂香说,在服务每一个雇主后,他们都会变成朋友。



18日,济南阳光大姐的家政人员培训课上,学生坐得满满当当。  
本报记者 马云云 摄



18日,济南阳光大姐的培训课上,老师在教学生使用高压锅。  
本报记者 马云云 摄

### 延伸调查

### 有的叫金牌,有的叫首席

## 月嫂等级“乱”,全凭公司说了算

本报记者 陈伟  
实习生 刘华锋 范巧巧

农历马年,又到了宝宝扎堆出生的年份,不少“准妈妈”已经开始提前聘请月嫂。

据了解,省城月嫂等级分明,最低一星、最高可达皇冠,工资也从两千元到七八千元不等。然而,记者走访发现,月嫂的等级,全都是家政公司自己决定,国家并无相关的统一标准。

雇主:  
找月嫂只能看星级

20日上午,记者来到济南市历山路的一个家政公司,公司位于一间面积约30平米的平房内,规模不算太大。走进平房,四五个家政人员正在等活。

该家政负责人介绍,公司的月嫂级别从一星到首席不等,总共约有8个级别,级别不同,工资也不尽相同。最受欢迎的是五星月嫂,工资相对合理,一般为6000元,对雇主来说也能接受。

在和平路诚基中心的一家家政公司,相关负责人告诉记者,月嫂级别分为一星至五星,

然后就是金牌、钻石、皇冠,工资最低2000元,最高可达上万元。

市民柳女士向记者介绍,由于其对月嫂的服务质量并没有多少了解,如果家里找月嫂的话,最主要的还是看重星级和价格。等级越高,说明服务越好,但是价格也不能太高,否则家里承担不了。“之前有朋友请过月嫂,货比三家,跑了多个家政公司,尽管每个公司的月嫂都有等级,但是等级如何确定,服务质量究竟如何,他们也不了解。”

家政公司:  
星级标准公司自行定

上述诚基中心家政服务公

司负责人告诉记者,为了激励员工和提高服务质量,他们会根据月嫂的业务考核和客户评价来评定等级,而且还会根据客户对于服务质量的反馈来调整等级。“月嫂的星级评定标准是我们公司自己制定的,其他公司的等级证书我们也不会承认。”

济南某知名家政服务公司的办公室工作人员赵先生向记者介绍,他们会按照工作年限、业务考核、资格证考取和客户评价等,对月嫂进行等级划分,并颁发等级证书。最低等级为普通月嫂,最高为首席技师月嫂。

赵先生表示,目前各个家

### 家政业不规范 制约服务水平

不能否认,目前家政行业存在着评级标准混乱的问题。一位业内人士坦承,“体系太乱,水平参差不齐”,月嫂行业里的各种“星级”、“金牌”等称呼2008年以后被广泛使用,现在各家企业的晋升标准不统一,没有相同的尺子对工作人员的服务水平进行衡量,很大程度上要靠企业自己衡量,比如同样是晋升,有的企业要求育婴师必须带过3个孩子,有的可能要求5个,这必然造成同样的称呼在不同企业含金量差别很大。

记者在调查中,也发现了在各个家政公司之间各异的标准,同样是针对育婴师的培训,济南山东大嫂职业培训学校要求必须培训一个月,而另外一家位于济南洪家楼的家政公司却表示只要一周就可以了。

据济南市人社局职业技能鉴定中心相关负责人介绍,目前国家的职业资格等级一共有5个级别,初级、中级、高级、技师、高级技师,属于家政行业的资格认证有育婴师、养老护理员、家政服务员等。这些资格认证要求非常严格,每年都会考试。济南市和山东省还会评审突出贡献技师和首席技师,是荣誉称号,不属于职业资格等级。“但在一些家政企业里的分级则主要是根据自己所定的标准开展的。”这位负责人表示,一些正规的家政公司分级会与职业资格证书挂钩,而一些小的公司就可能不是很规范。

“前段时间家里请了一个三星月嫂,干了一个月后,她就不续约了,原因是升级,而按照公司的规定,最简单的办法就是尽快多带几个孩子。”济南市民吕先生说,一些月嫂为了升级而升级,无形之中让服务的水平降低了。

“现在是卖方市场,消费者没有选择权。”一位家政行业负责人对此并不避讳,他说,尽管国家有职业资格评定,市场也在向标准化的方向发展,但整体上还没有形成统一的行业规范,对家政服务这个朝阳产业来说,这还有待突破。

本报记者 尹明亮 马云云

政服务公司之间的等级互相并不承认,如果有其他家政服务公司人员跳槽到本公司,他们不承认其原有公司颁发的等级证书。即便级别再高,来到我们公司也必须重新接受培训,从普通月嫂做起。

“目前很多家政行业的金牌技师等称号都是家政公司自己定的,目的是为了扩大宣传效果,吸引更多市民来公司。每个公司对于月嫂等级评定要求有所不同,有些要求等级与职业资格证书挂钩,但有些公司比较随意。”济南市人社局职业技能鉴定中心相关负责人表示,目前省城家政行业的月嫂星级评定并没有统一标准。