

政策出台 大力扶持 我市家政“正规军”在崛起

■记者 陈艳

“我不放心让保姆带孩子,所以生了孩子后,我就干脆辞掉工作,在家里做起家庭主妇。”陈女士说。

在我市,有很多市民像陈女士一样不放心让保姆带孩子,但是由于工作、身体等原因,迫不得已还是请了保姆。为解决市民对家政服务业及从业人员的困惑,日前,市政府出台了《关于加强我市保姆市场规范管理工作通知》,对家政市场进行严格的规范和管理。

“非正规”家政中介为何如此红火?

一间不起眼的小门面,一人,一桌,一部电话,门前再竖一块写着“家政职业介绍”的黑板,一家家政中介就算开张了。这样的小中介,如今在我市大街小巷比比皆是。这些家政中介只提供信息咨询和劳务中介服务,与家政服务人员也没有雇佣关系,对客户更没有用工质量承诺,仅凭三寸不烂之舌“牵线搭桥”,一旦雇佣关系出了问题就推得一干二净,成为家政服务市场的隐患。

既不能保证客户享有可靠的服务质量,也不能给家政服务人员带来稳定的工资收入和社会保障,那么,家政中介为何还如此红火?市康欣家政服务中心总经理潘焕华认为,“因为家政中介投入小,门槛较低,有间店面,再摆上一些办公用品,连工商执照都不办,便可开办,导致家政中介越开越多。”

从客户的角度来看,客户以为中介

介绍的家政服务员的费用会比正规家政公司介绍的保姆工资大约3500元一个月,跟中介的差不多。现在很多市民通过互相介绍的方式,联系家政服务人员。实际上,这些客户没有意识到正规公司制管理的优势,比如我们有工商注册、有人力社保部门的职业中介许可证,还有对员工进行培训等。如家政服务人员服务质量出现问题,我们还可追溯等。”信托家政服务中心负责人张莹补充道。

此外,有业内人士披露,一部分家政服务员的传统观念也助推了家政中介。“今后,在公司制、员工制管理下的正规家政公司,将会直接以工资形式发放给保姆,有些保姆觉得工资被公司握在手里不放心,就自己跳出来找活儿干,或者在中介机构登记求职信息。”康欣家政潘焕华表示。

家政从业人员 素质参差不齐

在采访中记者了解到,目前,我市家政服务人员来源主要为下岗职工和农民工,这部分人90%以上为女性,年龄在35-50岁之间,多数经济条件和文化水平较低。同时,在提供家政服务的过程中,一些顾客从意识上不尊重家政服务人员,总认为做保姆就低人一等,因此在家中颐指气使,令家政服务人员有些心寒。一些年轻人宁愿做商场保洁员和清洁工也不愿做上门服务的家政人员。同时“干家政就是侍候人”的传统想法仍在人们的脑子里根深蒂固,造成家政服务行业长期招不到人。

“目前,市场上全职的家政服务人员很是稀缺,高质量的很少有,稍微高素质又持证的月嫂、婴护、病护又嫌保姆工资太低,不愿意干。”一家家政公司负责人对

家政从业人员的普遍低素质表示很无奈。

据了解,在我市部分富裕家庭并不在乎劳务报酬,但对家政服务人员的要求存在诸多条件限制,如学历要求、性格要求、年龄要求、性别要求等,许多客户已经不再满足于传统的劳务型家政服务人员,而是迫切希望能够找到符合现代管理服务理念的家政服务人员,亦即高级管家等,能够完成家庭事务管理、家务筹划、家庭接待、营养膳食、健康护理、家庭教育等多项任务。

市就业管理处工作人员表示,随着城市化进程加快,越来越多的人需要专业的家政服务,而政府应该引导社会观念转变,让市民相信品牌的力量,这个行业就慢慢规范了。



员工制家政“正规军”逐步兴起

“在我市,由于受城市家庭小型化、人口老龄化等趋势的影响,育婴师、老人护理等家政服务人员往往供不应求,家政行业发展空间极大。但就目前市场情况来看,我市真正具备家政职业中介资格的只有3家公司,其他还有20家具有工商执照的家政服务机构,如果家政服务机构仅停留在当中介、为雇主和员工‘牵线搭桥’是远远不够的。只有规范化发展、不断往高端走,才能带动整个行业水平提升。”市就业管理处主任张委表示。为此,我市开展起家政政策龙头企业试点,对这些企业提供扶持政策,扩大公司规模,为规范家政市场做好基础。

“康欣家政公司将会逐步给员工上‘五险’,除此之外,我们的员工每天都要来公司签到,定期接受培训,员工与公司联系紧密,自然有了归属感和安全感。”潘焕华说,“上了‘五险’以后,员工在工作中意外受伤,就

无需客户承担任何费用。”

“我觉得实行员工制以后,可以保证客户享受到稳定、可追溯的家政服务。我们也将实行一套严谨的管理制度,包括培训、奖惩来规范我们的服务,还将建立起回访制度鼓励客户对服务不达标的员工提出投诉、建议,并给予一定奖励。”潘焕华告诉记者。

“目前,除了月嫂、婴护、病护外,还没有相关条例规定保姆一定要接受过培训、拿到证书才能上岗。我们现在的培训主要是面向全市医院的陪护人员、月嫂。”信托家政负责人张莹表示。

“我觉得我们要建立自己的家政品牌,让客户信任,让员工依赖,今后,家政介绍中心应逐渐朝公司化发展,才能扩大规模和影响力,规范家政市场。”市就业管理处主任张委表示。

政策出台 辅助家政“正规军”成长

为严格规范我市保姆市场,打造一批家政品牌公司,日前,我市出台了《关于加强我市保姆市场规范管理工作通知》,专门成立保姆市场规范管理工作小组,调动各部门的积极性,形成各方协力推进、社会广泛支持的良好局面。

在审批方面,我市将严格审核保姆市场准入条件,对非正规的家政中心进行严格打压。保姆服务机构必须有开展业务必备的固定经营场所、办公设施和5万元以上的开办资金;有2名以上的专职工作人员;有明确的机构章程和管理制度,符合上述条件的保姆服务机构,向人力社保部门提出申请,由人力社保部门向其颁发职业中介许可证。

在人员管理方面,引导保姆服务机构实行“员工制”,保姆服务机构要与招聘的从业人员建立正式的劳动关系。建立保姆服务机构及其从业人员的信息档案,方便客户随时回访。同时,对从业人员进行“优秀家政

服务员”“金牌月嫂”等评选,引导从业人员提高道德品质、服务技能和综合素质。

在服务制度方面,出台行业服务公约,推行服务协议示范文件,同时搭建报名服务信息平台,对保姆服务机构、保姆服务从业人员在网上进行公示,帮助雇主切实了解情况。建立健全管理档案,及时将保姆服务机构违法违规情况记录在案。

在服务定价方面,将建立信息反馈系统,根据保姆服务机构及从业人员的从业情况进行评分,建立保姆服务机构及从业人员分类分级制度,严厉打击乱收费现象。

在政策补贴方面,人力社保部门将家政服务员培训补贴提高到2560元/人,将保姆培训补贴提高到1000元/人。对符合规定的保姆服务机构,落实税费减免、社保补贴等扶持政策。对处在成长期的保姆服务机构给予房租补贴、信息网络建设补贴、宣传推介补贴、项目扶持等,并对优秀从业人员予以免费健康体检。

