

节后舟山家政市场 养老、育婴等刚性服务需求大

年轻从业者难寻、从业技能要求更高

□记者 高阳 文/摄

春节假期一过，上班族陆续返岗，家政市场也随之迎来升温，业务量呈现上涨趋势。

2月13日上午，舟山市定海区万帮家政服务有限公司，电话铃声此起彼伏，前台工作人员一边记录客户需求，一边安抚焦急的客户。

总经理虞国琴向记者介绍，随着上班族回归工作岗位，“一老一小”的照顾成为刚需，大部分客户都是来找老人护工和烧饭钟点工的，“过完年后咨询量、订单量都很多，养老这块一直需求很大。”

虞国琴还是万帮职业技能培训学校的校长，正与校务老师核对课程排班，养老护理员的新班预计月底开课，“不过现在最缺的是既能讲本地话又能持证上岗的专业养老护理人员。”

目前，舟山节后家政市场的需求正在从年前的“大扫除热潮”转向养老、育婴等刚性服务，但也存在人员返岗滞后、技能与需求错位、年轻从业者稀缺等诸多问题。



虞国琴介绍家政服务内容

家政人员返岗慢 而“一老一小”有需求

“元宵节后返岗率仅能达到30%，真正恢复要到2月下旬。”虞国琴坦言，节后家政市场呈现“需求错峰”特征：家庭保洁需求回落，但养老陪护、育儿嫂、烧饭阿姨等岗位缺口陡增。尤其是本地独居老人家庭，因语言、饮食偏好等原因，更倾向选择本地护工，但居家养老护理员由于工作时间的特殊性，护理员需要得到家人工作时间的认可也是比较难的事。“全天候陪护”的高强度让许多本地阿姨望而却步。

虞国琴表示，舟山老龄化率居浙江省前列，且老年人偏好方言沟通，进一步加剧了供需失衡。万帮家政通过“产教融合”模式，去年培训了上百名本地养老护理员。但培训的人员大部分是50岁以上的女性，不享受培训补贴政策，需要自己出培训费提升技能再就业，这让很多想要再就业的妇女有些疑虑。

此外，家政市场的另一压力来自“技能升级”。客户需求已从“简单劳务”转向“综合服务”。越来越多客户要求家政保洁员需兼熨烫、宠物照料、绿植养护，养老护理员要掌握康复训练、智能设备操作技能、配置营养餐、心理疏导等等。为了提升家政从业人员的综合能力，满足客户的要求，学校推出“菜单式培训”，让更多的家政员多一份选择，但家政员自我提升的意识并不是很强，学习的心态有待提升。

养老护理的方言壁垒 也是供求双方存在的难题

在舟山，养老护理员的招聘广告常标注“会本地话优先”，这一要求将许多外地从业者挡在门外。

对此，虞国琴表示，在她看来最理想的情况就是家政进社区，让闲置劳动力在家门口就业。想要从事养老护理的人员经过培训后到同小区的业主家全天候服务，这样护理人员既能符合客户要求，又能兼顾到家里的特殊情况，还能解决劳动力不足的问题。

但她坦言，家政进社区还有一定难度，希望舟山能有符合本土的相关政策做引导；社会层面对于家政行业的认可度还不

够高，不少市民宁可闲赋在家也不愿从事家政行业。

一位60岁的学员坦言：“子女觉得我伺候人‘丢面子’，但我不偷不抢，靠技能吃饭有啥不好？”打破偏见需多方合力，如政府提供政策导向及补贴、企业完善职业保障、媒体宣传行业价值。

同时，家政行业还存在从业人员普遍文化水平不高的问题，有时难以与客户要求匹配。所以万帮家政在对接客户的时候，时常会给客户画像，一户一档，根据需求匹配相对精准的家政员上门服务。

从“劳力输出”到“职业赛道” 家政行业需求年轻化

客户需求对从业者的年龄要求年轻化趋势越来越明显，但目前仍以50岁以上群体为主，揭示了家政行业的结构性矛盾。尽管全国趋势显示从业者正朝年轻化、高学历化发展，但年轻人不愿入行的原因多样：收入不稳定、社会偏见、职业发展路径模糊……

万帮家政是舟山首家“员工制”家政企业，与核心员工签订劳动合同，缴纳社保，并提供晋升通道。一名45岁的“金牌家政员”因擅长学习，月薪从当初的3000元涨至现在每月10000多元，现已脱离一线岗位，当起了导师。

但虞国琴也坦言，目前的家政市场，更多的是灵活就业者仍游离于保障体系外。虞国琴希望可以借鉴成功的“家政进社区”模式，提供场地租金减免，让企业能沉下心来做长期投入，将更多灵活就业人员吸纳进企业内，统一管理。

政策支持的另一关键点是行业标准化。当前，舟山家政市场存在“小、散、乱”问题。“亟待家政行业协会牵头制定服务标准，对从业人员实施星级评定，让客户选择有据可依。”

记者在万帮家政，看到培训教室内正播放养老护理实操视频。一位学员在笔记本上认真记录：“翻身时需托住腰部和髋部，防止拉伤。”这些细节，关乎万千家庭的幸福感。

正如虞国琴所言：“家政服务不再是‘找个阿姨帮忙’，而是民生保障的重要一环。”当老龄化、育儿需求高叠加，唯有政策、市场与社会力量协同，才能织就一张“既专业又有温度”的服务网。

