

家政服务从业人员已超3000万,供给不足问题仍突出

# “放心保姆”如何培养

本报记者 邱超奕 张云河 沈文敏

## R经济新方位

“求推荐月嫂”“寻专业护工”“找放心保姆”……社区微信群里,常能看到这样的信息。优质家政服务不好找,这是很多消费者的感受。

商务部、人力资源社会保障部等9部门围绕提升家政服务供给质量、促进家政服务便利消费、完善家政服务业支持政策、优化家政服务消费环境等推出一系列举措。近日,人力资源社会保障部办公厅等6部门印发通知,决定自2025年至2027年组织开展家政服务职业技能专项培训行动,每年培训150万人次。

消费者对家政服务有哪些期待?家政服务质量如何保障?怎样培养专业化、职业化、高素质的家政人才队伍?本报记者采访了河北、广西、上海等地的消费者,以及家政劳务品牌和人社部门相关负责人。

### 行业主要难题有哪些?

好家政数量少、服务质量差别大、人员流动性高

回想第一次找保姆的经历,河北石家庄市居民仇晓丽心情复杂。她通过熟人请来一名保姆,却依然摩擦不断,“保姆做的宝宝辅食种类单一,孩子不爱吃。沟通起来也困难,有时我想教她怎么做,她也不听,很固执。”在一次次和保姆争执后,仇晓丽最终选择解约。

后来,仇晓丽从家政公司得知“河北福嫂”劳务品牌,就请来了持证上岗的“福嫂”张茜。这一回,仇晓丽非常满意:“张姐变着花样准备辅食,能及时处置宝宝的不适症状,还会陪孩子玩游戏、给孩子讲故事,宝宝开心,我也省心。”

聊起家政,广西南宁市的“宝妈”甘静道出心里话:“当初坐月子要请月嫂,我一度很忐忑,感觉有点像开盲盒,不知道月嫂技能水平不行、服务态度好不好。”直到找到广西“八桂家政—南方月嫂”劳务品牌后,甘静才放下心来:“儿子快两岁了,基本都靠‘南方月嫂’照料。”

月嫂如此,养老护理员呢?“照护失能老人易出现失误,比如翻身不当导致压疮”“年轻护理人员流动性高”“缺乏耐心、与老人沟通少”……记者在上海市虹口区走访几户养老家庭,听到类似意见。

人力资源社会保障部农民工工作司有关负责人介绍,我国家政服务从业人员已超过3000万人,家政企业约100万家。据相关行业咨询机构发布数据,家政服务行业规模已经超过1.1万亿元。“但家政服务总量供给不足,技能水平不高等问题仍比较突出。”这位负责人表示。

南宁市绿城南方职业培训学校是“八桂家政”劳务品牌培训示范基地,在校长徐斌看来,家政行业主要有三大难题:好家政数量少,服务质量差别大、人员流动性高,“规模化、专业化”的优质家政服务仍然缺乏。”

河北福嫂家政服务有限公司总经理周津津说,尽管公司每年培养两三千名家政人员,但仍供不应求,市场对高素质家政服务人员是“有多少要多少”。

“家政服务已从过去笼统的保姆细分为保洁、烹饪、月嫂、养老服务等多种技能岗位,专业化、高品质家政服务市场潜力巨大。”广西壮族自治区人力资源和社会保障厅农民工工作处处长王永国分析。

### 服务供需矛盾如何解?

建劳务品牌,以规模化培训提升家政服务供给水平

家政服务供需矛盾何解?各地人社部门建起一批劳务品牌,加快培养家政服务人才队伍。

托起婴儿模型,面朝下放至小臂,抚摸婴儿背部……在“河北福嫂”培训班里,马海棠跟着老师学习“飞机抱”,这是一种缓解婴儿胀气的抱法。

36岁的马海棠刚入行:“之前连孩子为什么哭闹都分不清,现在能判断是不是肠绞痛了。”她说,培训内容包括理论和实操教学,有10多年经验的老师挨个指导,自己能很快学会母婴护理技能。

49岁的甄保霞干了20多年育儿嫂,多次参加“河北福嫂”培训班。“每次都有新收获,这回我要考个中级育婴员证。”她说,初级培训时主要学喂养方法,在提升培训中会学习更多营养搭配知识,“持续学习让我更专业。”

“阿婆,现在我们需要翻个身,好吗?三、二、一……”在虹口区的上海尊护职业技能培训学校,25岁的小李在参加养老服务培训,学习失能老人助浴、康复训练等技能,通过考核后,她将进入养老机构工作。校长王娜介绍:“我们提供定制化短期培训,以及两三个月的专业培训,学员考取人社部门认可的养老护理员职业技能等级证书后,可去各类养老机构工作。”

与家政公司的培训相比,劳务品牌的培训有何不同?

培训更专业。比如“河北福嫂”劳务品牌,引进优秀师资常态化开展标准课时培训,从切配食材到给婴儿换尿布,都有培训操作规程。再看“八桂家政—南方月嫂”劳务品牌,学员韦思师介绍,培训设有初级、中级、高级母婴护理专业课程,对熟练人员还有“回炉技能提升”进阶班,形成相对完整的培训链条。

标准更规范。“有些家政公司提供的是自己发放的培训证,但我们颁发的是人力资源社会保障部官网可查的职业技能等级证书。”周津津说,作为劳务品牌建设单位,河北福嫂家政服务有限公司制定了业内较高的服务标准,“我们对客户更负责,也对学员更负责。”

广西“八桂家政”劳务品牌则建立了多元化评价标准,公布了老人照料、家庭生活照料、病患陪护等7项家政服务类专项职业能力考核项目,编写了首批6套培训标准教材,还开发了标准示范课程。

更有稳定性。“八桂家政—南方月嫂”劳务品牌工作人员告诉记者,公司会对员工提供心理辅导,开展沟通技巧与职业操守等方面的交流培训,让大家更有归属感,工作更稳定。

为做好“河北福嫂”劳务品牌跟踪配套服务,家政输出基地的工作人员会定期回访上岗的“福嫂”,了解其工作状态、是否需要帮助等。“家政输出基地相当于福嫂们的‘娘家’,她们遇到啥问题,会帮忙一起想办法。”周津津说。

河北省人力资源和社会保障厅就业促进处处长王利才表示,“河北福嫂”等劳务品牌相关工种已被纳入急需紧缺工种目录,在培训、就业等方面给予政策支持。同时,在零工市场、京津冀劳务品牌协作等方面,也会为“河北福嫂”提供公共就业服务。

### 6部门印发通知

自2025年至2027年组织开展家政服务职业技能专项培训行动

每年培训150万人次

包括家政补贴职业技能培训

90万人次

教育系统国开家政培训

30万人次

巾帼家政提质扩容技能提升

工程培训

20万人次

工会家政培训

10万人次

我国家政服务从业人员

已超3000万人

家政企业约100万家

家政服务行业规模

已超1.1万亿元

### 劳务品牌怎样树立?

打通供需对接,一手抓人才培养,一手抓拓展市场

“客户经常夸我做饭水平高,让我很有成就感。”41岁的李军田说,作为“河北福嫂”的一员,她已在北京工作7年,“客户最爱吃我做的红烧带鱼和手擀面。”

同样由“河北福嫂”培养的养老护理员张佳,也在北京工作,“干得得心应手,老人们对我很满意。”

在广州,通过“八桂家政—南方月嫂”劳务品牌,来自南宁市邕宁区中和镇的脱贫户胡秀英在广州找到了工作,“一开始月薪3000多元,现在月入上万元,待遇不错。”

各地家政劳务品牌加快打通供需对接,一手抓人才培养,一手抓拓展市场。

徐斌介绍,南宁市绿城南方职业培训学校累计开展“八桂家政—南方月嫂”培训16万多人次,正积极推进粤桂劳务对接工作,通过学员“带亲邻、传老乡”做大规模、做强口碑。

记者从上海市虹口区获悉,当地打造“虹口养老服务”劳务品牌,计划3年内培养1万名持证专业人才,同时,相关企业开发了“智慧家政平台”,实现服务订单、技能档案、信用评价全流程线上管理,提升消费者家政服务体验。当地还积极引导培训机构与江苏、安徽、河南、重庆等地合作,定向输送养老护理员,补充人才缺口。

去年,“河北福嫂”劳务品牌开展培训4.67万人次,有3.98万人取得职业技能等级证书。王利才介绍,河北将抓住京津冀协同发展机遇,提供“一老一小”优质家政服务,深化劳务品牌与家政公司合作,发挥家政服务员培训输出基地作用;开展有组织规模化劳务输出,着眼“不住家”家政人员住宿需求,试点在部分地区建立就近就业住宿服务站。“通过这些工作,确保‘河北福嫂’输出得、留得住、干得好、有发展。”王利才说。

(实习记者吕金楷参与采写)  
数据来源:人力资源社会保障部  
版式设计:蔡华伟

## 优化消费环境三年行动启动

着力解决群众反映强烈的突出问题

本报北京5月11日电 (记者林丽鹂)记者日前从国家市场监管总局获悉:优化消费环境三年行动正式启动,开展消费供给提质、消费秩序优化、消费维权提效、消费环境共治、消费环境引领等五大行动,进一步完善质量标准、信用约束、综合治理、消费维权等制度,着力解决群众反映强烈的突出问题,营造放心的消费环境。

各级市场监管部门将牵头推进优化消费环境三年行动,重点做好六方面工作:一是突出抓好三年行动试点落地,48个试点地区要围绕17项重点任务先行先试;二是加快培育放心消费单元和集聚区,打造政策措施的集中载体;三是强化消费环境综合治理,加强消费领域监管执法,探索消费环境监测评价;四是创新消费领域信用体系,以“数字+信用”推动“激励+约束”;五是提高消费争议解决效能,促使先行和解、多元化解;六是加强三年行动组织保障,强化政府统筹、部门协同,凝聚消费环境建设合力。

## 一季度中国货币政策执行报告发布

### 社会融资成本处历史低位

本报北京5月11日电 (记者吴秋余)中国人民银行发布的2025年第一季度中国货币政策执行报告显示:今年以来,中国人民银行实施适度宽松的货币政策,强化逆周期调节,为经济持续回升向好创造了适宜的货币金融环境。货币政策逆周期调节效果较为明显,金融总量平稳增长,3月末社会融资规模存量、广义货币M2同比分别增长8.4%和7.0%,人民币贷款余额265.4万亿元;社会融资成本处于历史低位,3月新发放企业贷款和个人住房贷款利率同比分别下降约50个和60个基点;信贷结构不断优化,3月末专精特新中小企业贷款、普惠小微贷款同比分别增长15.1%和12.2%,继续高于全部贷款增速;人民币汇率在合理均衡水平上保持基本稳定,3月末人民币对美元汇率中间价为7.1782元,与上年末基本持平。

### (上接第一版)

习近平主席的车队,驶过迎风飘扬的胜利旗,驶过将鲜花捧在胸前的人群。街头,人们看到红旗车和五星红旗,纷纷驻足挥手致意。

阳光铺满了红场。习近平主席压轴抵达克里姆林宫,普京总统热情相迎。

再赴庆典,十年倏忽而过,往事历历在目。

再久远,历史的记忆和真相不会褪色,“带给我们的启迪永远映照现实、昭示未来”。

再久远,在国际形势大动荡大变革中挺立潮头的身影不会缺席。纵然单边主义、霸权霸道霸凌行径危害深重,但捍卫和平与正义的力量一直都在。中国和俄罗斯从历史中汲取更多智慧,担当更大责任。

习近平主席同普京总统一起步行至主观礼台。坐在一起的两位国家元首热切交谈。山河破碎、抗争跋涉,回溯历史,更感慨今日的来之不易。

普京总统致辞的声音回荡长空:“胜利是神圣的,历史不容篡改,胜利者不容侮辱。”“中国人民英勇抗战,我们高度赞赏中国人民为开辟人类共同未来作出的贡献。”

阅兵式以时间为轴。普京总统不时转过身来,向习近平主席介绍旗帜、方队、装备。年轻的战士,昂首挺胸,“乌拉”的呐喊穿透云霄。

中国人民解放军三军仪仗队方队走来了!

步伐铿锵,风采灼灼。习近平主席起身致意,他的目光追随着行进队列,穿过历史烟云。

望向亚洲主战场的千钧之重。每一寸山河浸透热血,每一场战斗挺立不屈脊梁。五千年文明在至暗时刻迸发强大力量,全体中华儿女共谱一首惊天地、泣鬼神的雄壮史诗。

望向战火中的携手并肩。当暗夜笼罩世界,中国人民同热爱和平的世界人民一道,以生命守护生命,用信念点燃信念。苦难与牺牲淬炼出的不仅是胜利,也是共克时艰的深情厚谊。

坐在习近平主席另一侧的,是一位胸前挂满了勋章的百岁老战士,名叫叶夫根尼·兹纳缅斯基。

暮年白发,军人风范却不减当年。他动情地握着习近平主席的手说:“世界上没有任何力量能击垮我们。”这是用鲜血和生命凝结的启思。

今年是世界反法西斯战争胜利80周年和联合国成立80周年。习近平主席曾说过,“对历史最好的继承就是创造新的历史”。他同普京总统一道签署的那份联合声明,笔墨蘸满了历史沧桑,遒劲有力地写下来:

“坚决粉碎任何企图篡改二战历史、贬低和抹杀中俄二战历史功绩、抹黑解放者形象的行径”;

“人类应永远铭记第二次世界大战悲剧及其原因和教训,尽一切努力阻止类似悲剧重演”;

……

承前启后的重要年份,叠加风起云涌的国际形势,中俄两国紧紧团结在一起,“将携手捍卫二战胜利成果,坚决反对霸权主义和强权政治,践行真正的多边主义,推动构建更加公正合理的全球治理体系”。

阅兵式结束,习近平主席和参加庆典的其他领导人一道,从红场步行到亚历山大花园。无名烈士墓前,他们肃立默哀。

一顶钢盔,一面红旗,一簇永不熄灭的火焰。

9日中午,习近平主席出席纪念苏联伟大卫国战争胜利80周年庆祝宴会。

《胜利日》《士兵之歌》《祖国从哪里开始》……影像伴着曲调的节奏变换,战争的阴霾、和平的阳光,扑面而来。人们沉浸其中,感悟着、思索着。

有个细节。宴会结束后,习近平主席即将离席,一曲《没有共产党就没有新中国》悠然响起。这是乐队特意为中国贵宾加奏的。

习近平主席走上前,握手、合影。历经共同的苦难史、抗争史,北京—莫斯科,心灵的距离如此之近!

1945年9月3日,1945年5月9日,两个载入史册、振奋人心的时间,中国、苏联,历经九死一生、愈挫愈勇,胜利的号角声响彻久远。3500多万、2700多万,两个规模庞大、痛彻心扉的数字,是第二次世界大战中国和苏联在亚洲和欧洲战场上的伤亡人数。

纪念,因为两个英雄的国度,需要英雄的精神铸就民族的血脉;因为和平正义来之不易,需要携手去呵护和捍卫。

“铭记历史不是为了延续仇恨,而是为了更好地开创未来。”习近平主席一次从历史望向未来。

两国元首相约今年秋天。在那一个伟大历史转折点的纪念日,中国将隆重纪念中国人民抗日战争胜利80周年。

(三)握手时刻:  
“最强大的力量是同心  
合力,最有效的方法是和衷  
共济”

出席庆典的间隙,外国政要纷纷走

上前来,同习近平主席握手寒暄。多是老朋友,有的不久前才见面,有的很快又要相聚。

从庆典结束后的当天下午开始,塞尔维亚、缅甸、古巴、委内瑞拉、斯洛伐克领导人,先后走进习近平主席下榻的酒店。

国旗有序更换,会见厅的大门开开合合。莫斯科的握手时刻,既有搬不走的邻居,也有“天涯若比邻”的遥远国度。

双边关系的每一步抉择,都在浩荡的时代大潮中、在世界格局的大框架下进行。摆在人们面前的,有两道必答题。

一道题:在甚嚣尘上的保护主义面前,要不要继续坚持选择经济全球化?

这是会见中绕不开的话题,不少政要有感而发。一天前,普京总统即直抒胸臆:“加征高关税违背常理,也不合法,只会反噬自身。”

中国和欧洲,维护全球自由贸易体制和国际经贸秩序,重任在肩。斯洛伐克总理菲佐表态坚定,“愿同中方共同坚持多边主义,维护自由贸易规则,维护世界产业链供应链稳定”。塞尔维亚总统武契奇辗转来到莫斯科,再一次见到习近平主席,他也再一次强调,“塞方愿与中方团结应对单边主义、保护主义带来的挑战”。

“冲出迷雾走向光明,最强大的力量是同心合力,最有效的方法是和衷共济。”习近平主席说。

历史是勇敢者创造的。中国一以贯之的“开放合作、互利共赢”立场,在历史的关头弥足珍贵。习近平主席明确表示,中方愿同世界各国一道“维护经济全球化”。

历史是勇敢者创造的。中国一以贯之的“开放合作、互利共赢”立场,在历史的关头弥足珍贵。习近平主席明确表示,中方愿同世界各国一道“维护经济全球化”。

历史是勇敢者创造的。中国一以贯之的“开放合作、互利共赢”立场,在历史的关头弥足珍贵。习近平主席明确表示,中方愿同世界各国一道“维护经济全球化”。

历史是勇敢者创造的。中国一以贯之的“开放合作、互利共赢”立场,在历史的关头弥足珍贵。习近平主席明确表示,中方