

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

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行不行,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,我国家政服务人员已超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障、烹饪、月嫂、养老照护等多种技能岗位,专业化、高品质家政服务市场潜力巨大。”广西壮族自冶区人力资源和社会保障厅农民工工作处处长王永康分析。

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督管理总局获悉: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。

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,学习我能考个中级育婴员证。”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照护师培训,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,劳务品牌组织的培训有何不同?

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。”

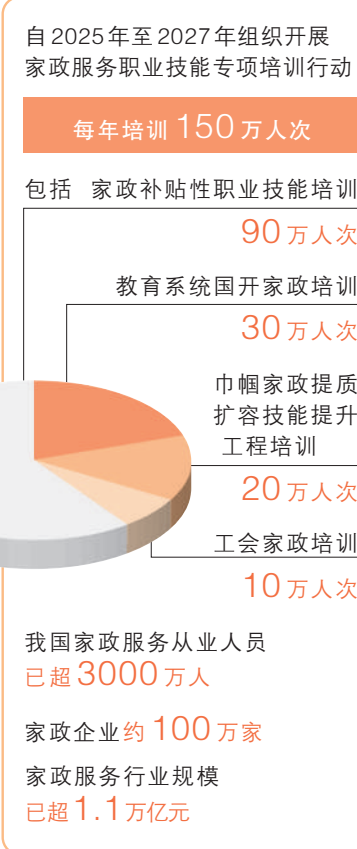
广西“八桂家政”劳务品牌则建立了多元化评价标准,公布了老人照料、家庭生活照料、病患陪护等7项家政服务类专项职业能力考核项目,编写了首批6套培训标准教材,还开发了标准示范课程。

更有稳定感。“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



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。”

在广西,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东广州市找到了工作,“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“虹口养老照护师”劳务品牌,计划3年内培养1万名持证专业人员,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转基地作用;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。

(实习生吕金锴参与采写)
数据来源:人力资源社会保障部
版式设计:蔡华伟

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众礼台。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示。

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,遒劲有力地写了下来:

“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”;

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

……

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、200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主战场上的伤亡人数。

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;因为和平和正义来之不易,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“维护经济全球化成果”。

见面时,外国政要们说起“一带一路”、三大全球倡议、新质生产力等概念。在贸易壁垒筑孤岛、技术霸权砌高墙的当下,中国机遇、中国担当,惠及的不仅是双边,也给普惠包容的经济全球化注入了新动能,奋力推动世界经济走出逆风逆水。

另一道题:在不断抬头的强权政治面前,如何正确对待二战后的国际秩序?

今天的世界,最根本的挑战是秩序挑战。二战胜利成果的集中体现——以联合国为核心的国际体系,遭遇了前所未有的冲击。

访问之际,习近平主席深刻指出,“国际形势越是混乱交织,我们越要坚持和维护联合国权威”。

世界要公道,不要霸道,历史不能退回到“强权即公理”的黑暗时代。共同的呼声,也是顺应发展大势的大道之行。从历史中汲取智慧。会见缅甸领导人敏昂莱时,习近平主席强调了和平共处五项原则和万隆精神的时代价值,主张双方要共同维护发展中国家正当权益。

在现实中淬炼勇气。拉美和加勒比国家近年来饱受单边制裁、霸权欺凌之苦。分别会见古巴国家主席迪亚斯—卡内尔、委内瑞拉总统马杜罗时,习近平主席强调,拉美和加勒比国家都是主权独立国家,不是谁家的“后院”。他重申中方坚定支持古巴、委内瑞拉维护国家主权和民族尊严,坚定支持两国人民反对外部干涉。

一湾海峡割不断血脉。台湾回归中国,这是二战胜利成果和战后国际秩序的重要组成部分,是历史的笔锋早已写清的山河归属。恪守一个中国原则是维护国际秩序的应有之义。习近平主席的重要表述掷地有声:

“无论台湾岛内形势如何变化,无论外部势力如何捣乱,中国终将统一、也必将统一的历史大势不可阻挡”。

正义之声,如潮涌来。“坚定奉行一个中国原则,在台湾问题上始终支持中方立场”“台湾是中国领土不可分割的一部分”……各方在莫斯科纷纷重申一贯立场。这是对公平正义的坚定捍卫。

和平赤字、发展赤字、安全赤字、治理赤字,在旧账未竟又添新账的世界,是拱火递刀还是劝和促谈,是胁迫恫吓还是搭桥立对?中国说公道话、做公道事,走得稳、行得正。

乌克兰危机延宕令世界忧心。对于一切有利于和平的努力,中国都表示欢迎。“中方倡导共同、综合、合作、可持续的全球安全观,认为要重视各国普遍安全关切,消除产生危机的根源。”习近平主席着眼的是问题的根和本。

对于中方的客观公正立场,普京总统高度赞赏,表示愿不设前提开启和谈,希望达成公正、持久的和平协议。

乱云飞渡中讲道义、勇担当,收获的是支持、信任,是“得道者多助,失道者寡助”。“我们坚信,世界各国人民都会选择站在历史正确一边、站在公平正义一边。”

(四)习近平主席的莫斯科时间:
“大国要有大国的样子,要展现更多责任担当”

又是一年白桦新绿、丁香盛放,“梨花开遍了天涯”。

俄罗斯之行,有两个时长,给世界留下了深刻印象:

一个是估算下来,习近平主席和普京总统交流近10个小时。

一个是习近平主席在莫斯科停留

3晚。放在近年的中国外交中,并不多见。

这两个时长,意味着什么?

置于单边与多边激烈博弈、维霸与反霸深度较量的国际形势下看,中俄全面战略协作的全球意义、历史意义熠熠生辉。

一致同意推动世界多极化、经济全球化、国际关系民主化;

一致同意加强在多边框架内的协调配合,提升发展中国家在全球治理体系中的话语权;

一致同意推动政治解决各类热点问题; ……

中俄两国的广泛共识,是动荡形势下的战略责任,更是两个大国对世界的“特殊责任”“挺膺担当”。

“大国要有大国的样子,要展现更多责任担当。”习近平主席的莫斯科时间,中国的大国角色是一条主线。

泱泱中华,历史何其悠久,文明何其博大。在历史的曲折发展中,也曾有过民族蒙辱、人民蒙难、文明蒙尘的灰暗时刻。然百年沧桑变。为人类谋进步、为世界谋大同,成为这个伟大国度在新时代恪守的志向、笃定的行动。

从5月9日,望向9月3日。那一天,浓缩着一个古老民族的苦难与辉煌,“中国人民抗日战争的伟大胜利,重新确立了中国在世界上的大国地位”。

80年前,历史掀开新的一页。大国的浴火重生,从一开始就印刻着和平与正义。从当年率先在《联合国宪章》上签字,到新时代构建人类命运共同体,这个阔步向前的大国始终胸怀天下、济世为民。

鉴古知今。大国的角色,并非由一时一事所框定,而是在一次次的抉择与行动中得到诠释。大国的地位,并非单由实力的对比所定义,归根结底是由国际社会的人心向背所决定。

沧海横流,方显英雄本色。历史发展的关键当口,更多国家将目光看向中国。正如塞尔维亚总统武契奇所说:“中方的理念和行动增强了国际社会维护共同利益的勇气和信心。”

“在中国,看到了未来,看到了信心。”国际社会的广泛共识,今日中国的世界印象,是靠脚踏实地的奋斗赢得的。

信心,源于中国的发展力量。

就在访问前夕,俄罗斯媒体播出一部纪录片,普京总统在访谈中说:自25年前,他就注意到世界经济发展重心向亚太地区转移;俄罗斯积极发展同中国的关系,为世界稳定打造坚实基础。

真正的历史自觉、历史主动,不仅在于预判一时的潮汐方向,更在于主动顺应历史大势、抓住历史机遇、引领历史发展。访问中,习近平主席语重心长地说:“我们有决心和信心战胜各种风险挑战。无论外部环境如何变化,中国都将坚定办好自己的事。”

“坚定办好自己的事”,这是今天我们应对一切艰难险阻的底气所在,是我们引领国际社会以合作同渡风雨、共越关山的信心之源。

访问前夕,国际媒体对中国的两重观察,放在一起看可更清晰读懂中国与世界关系的历史变迁。

第一重观察,聚焦中国发展,结论是“中国科技发展慢一拍”的时代已经过去,高质量发展发展的中国日益成为“引领性力量”。

另一重观察,聚焦中国的国际影响,结论是当前中国给世界带来的改变不仅仅是“事件史”,还是更深刻变革的预兆。

信心,源于中国的合作力量。

2013年,担任国家主席后首次出访,第一站,习近平主席就来到了俄罗斯。“不能身体已进入21世纪,而脑袋还停留在过去”,构建人类命运共同体理念应运而生。

随着时间的延展,践行这一理念的合作框架日臻完善。构建人类命运共同体理念也被写入联合国决议,为建设美好世界汇聚更多共识与力量。

今天,再一次来到莫斯科,人类命运共同体的思想之光,在世界的感召力影响力已令人惊叹。2021年秋、2022年春、2023年春,习近平主席相继提出三大全球倡议:全球发展倡议、全球安全倡议、全球文明倡议,进一步丰富拓展了人类命运共同体理念,也照亮了人类文明的征途。

“将继续参与‘全球发展倡议之友小组’工作”“双方将就全球安全倡议开展合作”“俄方高度重视全球文明倡议”……中国,在动荡的时代坚定不移“站在历史正确一边”,意见远、闻者彰。

启程前往莫斯科前夕,习近平主席同欧洲领导人互致贺电,庆祝中欧建交50周年,以合作应对时代挑战成为双方明确共识;

再往前,东南亚之行,构建周边命运共同体迈出坚实一步;

而将目光望向接下来的时间,习近平主席将出席中国—拉美和加勒比国家共同体论坛第四届部长级会议开幕式并发表重要讲话的消息,传遍了海内外。

时代的风浪起伏伏,一以贯之求正和、讲合作、谋共赢的中国,坦坦荡荡,朋友遍天下。

“无平不陂,无往不复。”历史总是在曲折中发展前进。艰险和磨难,无阻大道如砥、大势如潮。一个谋大势、担大义、行大道的负责任大国,前路无比壮阔。