

# “高薪难觅好阿姨”

## 看上海如何破解家政服务业困局

■中国城市报记者 王迪

当一份家政工作的月薪轻松过万，却依然难以找到令雇主满意的服务人员；当家政公司手握大量订单，却苦于无法向客户推荐匹配的高素质人才——“高薪难觅好阿姨”已成为困扰无数城市家庭的现实难题。这一结构性矛盾的背后，是传统家政服务与现代化品质生活需求之间的巨大鸿沟。

近日，上海首期“沪上管家”高技能人才培训班结业，首批68名学员以“生活服务师”的新身份进入市场，其中85%的学员因服务品质显著提升而获得客户主动涨薪或表扬。这场由“政—校—行—企”（即“政策引导、教育承载、行业支撑、企业用人”）协同推动的人才培养实验，试图以系统化的专业培训重塑家政服务的价值内核。它能否为破解行业困局提供一把真正的“金钥匙”？这一创新模式是否可以探索出家政服务职业化、品牌化发展的可持续路径？

### 当基础劳务难以匹配品质生活

“家政服务已不仅是家庭事务，更是关系民生幸福、社会和谐的重要事业。”上海开放大学党委副书记、校长贾炜在结业典礼上一语道破家政行业的深层价值。他表示，当前专业化、高素质家政服务人才的紧缺，已成为制约行业提质升级的突出短板，也折射出千家万户对更高品质生活的共同期盼。“培养一支有技能、有素养、有情怀、有温度的家政人才队伍，是我们服务上海千家万户幸福生活、助力超大城市精细化治理、参与民生服务优质供给的应尽之责。”贾炜说。

然而，市场的真实供需却长期错位。以上海为例，随着“一老一小”照护需求的精细化、高端家庭服务的定制化趋势加速，市场对家政人员的要求早已超越传统的保洁、烹饪等基础劳务。一方面，雇主对育婴师、养老护理员等专业岗位

的需求激增，要求从业人员掌握婴幼儿早期发展、老人康复护理、营养配餐、心理疏导等复合型技能；另一方面，高端家庭对管家式服务、涉外家政、家庭健康管理等新兴岗位支付意愿增强，但市场上具备相应资质和综合素养的人才供给严重不足。这种结构性矛盾导致“有活没人干、有人没活干”的尴尬局面，部分家庭即使提高薪资也难以找到满意的服务人员，而大量低技能从业者则面临就业困难。

对此，上海市家庭服务业行业协会会长于海群向中国城市报记者分析：“市民对家政服务的期待，早已从‘基础劳务保障’升级为‘品质生活解决方案’。”这种需求升级直接体现在雇主的具体要求上：不仅要会做饭，更要懂营养搭配；不仅要带孩子，更要掌握儿童发展心理学；不仅要处理家务，更要能协调家庭关系、管理智能家居设备。

来自河南，在家政服务行业工作了近十年的陈永丽，今年已经47岁了，她向中国城市报记者坦言，过去的服务往往停留在被动执行层面，直到参加培训后才意识到：“真正的服务，始于读懂人，终于温暖人。”这种认知的转变直接体现在她服务方式的升级上。她分享道，自己服务的是一位90后妈妈和其7岁的孩子。过去，她可能只关注家务本身，但现在，她学会了主动“看见”和洞察每个家庭成员的真实需求：她开始理解那位“像船长一样在商海拼搏、深夜归家需要一碗热汤”的妈妈，也能体察那个“从北京转学来上海，内心充满不安”的孩子。如今，她实现了从“凭经验”到“讲科学”的跨越。面对孩子写作业磨蹭的问题，她不再干着急，而是运用所学，成为“学习游戏设计者”，将漫长的通勤路变成“声音剧场”，把作业本变成需要破译的“寻宝图”。在营养膳食方面，她不再是简单地做饭，而是升级为“健康营养搭配者”，通过制作各种造型的早餐，“诱惑”雇主回家吃饭。她甚至超越了家庭内



“沪上管家”首期培训班上，学员们正在老师的指导下，学习《家居管理与品质维护进阶》课程。 上海开放大学供图

部事务，主动关注社区资源，将优质的亲子活动信息推荐给雇主，成为家庭信赖的“生活顾问”和连接外部资源的“城市向导”。

这种认知转变，恰恰揭示了“好阿姨”稀缺的本质——当服务价值仍被定义为劳务输出，而雇主期待的是生活解决方案时，高薪与满意度之间的落差便成为必然。

### 重塑“家政人”价值内核

面对行业困局，上海开创了“政—校—行—企”协同育人的创新路径。上海开放大学民生学院副院长刘华向中国城市报记者介绍，2025年初，上海市商务委启动了“家政服务高技能人才专项培训试点项目”，由上海开放大学联合上海市家庭服务业行业协会共同开展面向一线家政从业人员的系统性培训。“我们严把‘入口关’，从136位人选中通过四轮筛选最终录取68人。”刘华表示，筛选标准不仅关注技能基础，更看重学习潜力和职业热忱。录取学员中，大专及以上学历占比80%，5年以上从业经验者达86%，为进一步培养奠定了坚实基础。

学员赵贞妮告诉中国城市报记者，从业多年的她过去一直认为家政工作无非是“把卫生搞干净、把饭烧好吃”，但通过学习专业知识，例如覆

盖从婴幼儿到老年的全年龄段科学照护，她掌握了针对不同家庭成员的精细化服务能力。尤为值得一提的是，赵贞妮将中医“药食同源”的理念深度融入日常服务。她举例说，如今面对脾胃不佳的儿童或有调理需求的老年人，她不再束手无策，而是能运用所学，通过食疗方子进行温和调理。同时，她也学会在工作中更多应用沟通技巧——针对不同性格的家庭成员，采用恰当的沟通方式，可以有效提升服务过程中的和谐度与信任感。“这让我们从‘只会打扫卫生’的传统印象中跳脱出来，转变为懂得沟通、营养、心理的‘六边形战士’。”赵贞妮感慨道。

### 从劳务提供者到生活服务师

“专业力让家政员从执行者变为方案设计者。”跃芙家庭服务有限公司负责人徐君从企业角度见证了学员的蜕变。她举例，学员王璠玮通过科学配餐课，帮助康复期雇主全面恢复健康指标，成功从“住家保姆”升级为“养生管家”；学员蒋云连学会用PPT制作服务方案，为雇主建立家庭物品档案，制作儿童康复方案，“这哪里是请家政阿姨，明明是高质量的健康生活助手”。

这种价值重构直接体

现在职业认同上。学员邵沙沙原是三甲医院母婴护工，培训后她明确将向月嫂职业发展：“培训提升了我的学习能力，接触的客户更高端，签约公司更有保障，干起活来更安心。”上海贝聪帮家庭服务有限公司总经理徐飞雄观察到，员工经过培训后“服务意识、专业技能、职业操守得到多维度

提升”，企业服务品质再上新台阶。

上海市教育委员会副主任赵震认为，这种转变具有更深远的社会意义：“教育不仅是传授知识，更是点亮职业、赋能人生。”“沪上管家”项目以学习者为中心，实现了技能与素养同步提升、个人与行业共同成长，这正是教育应有的温度与力量，也是高等教育对社会、对产业实实在在的贡献。当家政员能够用专业赢得尊重，行业才能吸引更多人才，形成良性循环。培养一支高素质、专业化、稳得住的家政服务队伍，不仅是行业发展的需要，更是提升城市软实力、增强市民幸福感的重要支撑。

中国城市报记者观察到，结业仪式上，5家知名家政企业与13名学员现场签订员工制协议，这也为行业价值重构提供了制度保障。于海群表示：“这一项目为行业树立了人才培育的新标杆。它所培养的，是兼具专业技能、职业精神与人文关怀的高素质、高技能的家政服务员，这正是行业走向专业化、品牌化的核心支撑。”

随着这批“生活服务师”们走入千家万户，他们将用专业服务重新定义着家政工作的价值刻度，同时也为破解“高薪难觅好阿姨”的困局提供了可行的上海方案。