

# 人难招 人难管 人难留

## ——养老家政服务之痛如何解？

新华社记者 姜琳

核

心  
提  
示

从养老护理到家政服务、从婴幼儿照护到健康照护，近年来生活性服务业需求激增、人员缺口巨大。但服务人员技能低、服务差、收费乱等现象始终突出，人难招、人难管、人难留问题迟迟难解。

近日发布的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》提出，推动生活性服务业向高品质和多样化升级，加快发展健康、养老、育幼、家政等服务业。最关键的服务人员从哪里来、怎么培养？记者采访了权威专家。

### 一边是人紧缺，一边是服务散、乱、差

“招人太难了！来了要么不会干，要么干不了几天就要涨工资，不到3个月已经换了4个人，管吃管住一个月给6000元也招不到合适的。”为了给70多岁的母亲找保姆，北京东城区崇外街道的张女士最近很发愁。

张女士的烦恼，许多家庭都曾遭遇过。一方面，是老人、孩子无人照看，请保姆成为“刚需”；另一方面，是服务人员很难找，想稳定用个好保姆更是“难上加难”。

高薪请来的育儿嫂，连奶粉都不会冲；花中介费找的家政服务员，家电不会用、家务干不好；好不容易遇到一位干活靠谱的，还得“捧着”“哄着”，工资之外要给红包……消除生活服务消费之痛，成为诸多家庭的迫切期盼。

切期盼。

有关部门的数据显示，家政服务员、育婴员、养老护理员等长期位列全国“最缺工”职业排行榜前列。“全面二孩”政策实施以来，我国每年至少需要职业育婴员、保育员近1000万人次。我国有2.49亿老年人，4400万失能、半失能老年人，而养老护理从业人员仅30万名。

“服务人员供不应求，养老护理员缺口很大，家政服务员尤其是中高端服务供给不足，人员整体服务质量和水平不高，存在服务不规范、信誉缺乏等问题，直接影响人民群众的日常生活和切身利益。”人社部职业能力建设司司长张立新说。



资料图

### 加快技能培训 推动行业提质、扩容

加快发展健康、养老、育幼、家政等生活性服务业，人员培养是关键。

聚焦从业人员数量不足、职业技能水平不高等实际问题，人社部、民政部、财政部等近日组织实施“康养职业技能培训计划”，拟于2020年至2022年，培养培训健康照护、养老护理、家政服务、婴幼儿照护等各类康养服务人员500万人次以上，其中养老护理员200万人次以上。

“未来两年还将充分利用现有各类职业培训能力和公共实训基地，在全国建成10个以上国家级（康养）高技能人才培训基地。”张立新介绍说，接下来将全面推行包括岗前培训、岗位技能提升培训、转岗转业培训和创业培训在内的康养服务人员培训制度。

计划专门将健康照护师、养老护理员、家政服务员、育婴员、保育员等作为急需紧缺职业，纳入职业技能提升行动“两目录一系统”。这意味着这些职业的创业培训、技能培训和技能鉴定均可享受国家相关补贴政策。

加快培养数量充足、素质优良、技能高超、服务优质的服务技能人才，推动生活性服务行业提质、扩容，一系列有力举措已经在路上。

“我们还将加强新职业和相关职业技能标准开发，做好人才评价工作，拓宽职业发展发展空间。对经评价认定合格的，纳入证书查询系统和信息管理服务平台，向社会公开。”张立新表示。（新华社北京11月8日电）

### 有身份证就能上岗，“低门槛”出不了“高服务”

家政、护理等生活服务散、乱、差，从根本上说，是由于连接供需双方的中介公司绝大多数没有建立规范的招聘和培训机制，部分服务人员缺乏良好的职业素质和职业道德。

一些家政公司为了赚取中介费，把服务人员的准入门槛放得很低，只要有身份证就能上岗，有的甚至连健康证都不要。前期没有培训，后期没有管理，最终导致从业人员技能低、服务差、服务纠纷不断，甚至出现偷盗财物、虐待老人等恶性事件。

从服务人员自身看，目前绝大部分从业者都是60后、70后农村进城务工妇女，普遍没有职业归属感、流动过于频繁，年轻人从业意愿很低。“这就是个卖力气的活，要是能找到其他好工作，谁愿意上别人家去伺候

人？”一位家政服务员告诉记者。

曾有调查显示，成都超过70%的家政服务员年龄超过45岁，25岁以下的家政服务员不足1%。低学历、老龄化，严重影响行业健康发展。

专家表示，一方面需要加强对中介公司招聘规范和市场监管，另一方面也需要增强服务人员的职业荣誉感和岗位吸引力，鼓励引导更多劳动者技能就业和技能成才。

今年，健康照护师、老年人能力评估师均作为新职业，正式列入我国职业分类大典目录。人社部、民政部10月联合颁布的职业技能标准，明确将养老护理员分为五个等级。这些举措顺应了社会需求，畅通了职业发展通道，将激励从业者加快提升技能水平。