

“香饽饽”月嫂竟流落街头？疫情之下，家政行业如何有序复工，保障“一老一小”两大刚需

Original 应琛 新民周刊 Yesterday

上海市家协从防疫之初，就明确了“防疫情”和“保刚需”这两个目标。此次疫情也充分反映出家政行业的特殊性，无论是马上要实施的《上海市家政服务条例》，还是去年国务院提出的“促进家政服务业提质扩容36条”都是希望家政行业能够尽快走向员工制管理。

记者 | 应 琛

一场突如其来的疫情，打乱了所有人的工作安排和生活节奏。封城、封路、封小区……其影响波及各行各业。

随着疫情防控释放出积极信号，连日来各部门相关政策陆续出台，企业复工复产有序展开。但对于家政行业来说，由于行业的特殊性，从业人员免不了与人密切接触，其复工之路更为艰难。



2月29日，为帮助餐饮、家政、美容美发等居民生活服务业复工复产复市，上海市商务委已下发《关于推动居民生活服务业复工复产的通知》（以下简称“通知”）。

上海市商务委员会文件

沪商服务〔2020〕48号

市商务委关于推动居民生活服务业复工复产的通知

各区商务主管部门：

为深入贯彻落实习近平总书记在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上的重要讲话精神，全面落实党中央、国务院和市委市政府有关决策部署，奋力夺取疫情防控和实现经济社会发展目标双胜利，各区商务主管部门要在充分做好防控工作的前提下，全力支持和组织推动各类居民生活服务业复工复产，保障社会民生，满足群众日常生活需求，坚决做到两手抓、两不误、两促进。现将相关要求通知如下。

一、指导居民生活服务业积极复工复产

为有序推进复工复产，市商务委指导餐饮、家政、美发美容

《通知》要求各区商务主管部门要积极会同相关部门、各街（镇），指导餐饮、家政和美发企业严格落实防控措施，对符合“工作指引”的相关企业积极推动复工复产。《通知》指出，对具备复工复产条件的企业不得禁止开业，对企业复工复产中存在的“防疫物资缺乏”“员工无法进小区”“员工隔离无场所”“租金减免政策难以落实”等实际困难，要积极协调解决。对暂缓复工复产的企业，要做好宣传引导工作，主动向企业通报疫情防控最新政策和工作进展，并根据疫情形势变化及防控要求，进行前瞻研判，适时复工复产。

眼下，如何渡过难关有序复工，是家政行业及从业人员亟需解决的一道难题。

01 从“香饽饽”到流落街头

2月中旬，五角场环岛治安派出所来了一个无处可去的女子。经民警询问，该女子姓邓，在上海从事居家育婴服务，也就是人们口中的“月嫂”。

月嫂可是家政岗位中的“香饽饽”，这位邓阿姨怎会落得流落街头？通过进一步询问，原来今年春节期间，邓阿姨原本的订单排得满满当当，她也就选择留在上海，没有回老家。2月7日，她结束了上一单育婴服务，按照原计划，来到下一单的雇主家。但仅过了三天，该雇主就找了个借口辞退了她。



邓阿姨自觉真实的原因可能是因为雇主看了她的身份证，知道她老家在湖北。虽然无奈，但邓阿姨也能理解，其他已经接好的订单随后也纷纷被取消。

就这样邓阿姨一时找不到住处，“旅馆也不让住”。而老家又是疫情重点地区，一时间无法返乡。万般无奈之下，邓阿姨只能求助于警察。

面对这一特殊情况，民警仔细核查了邓阿姨的相关信息，确认其自去年以来长期在上海工作，其间并没有回过湖北老家。为了保险起见，民警还是安排邓女士去医院做了健康检查，确认其无新冠肺炎疫情感染情况后，联系杨浦区民政局，安排邓女士在杨浦区救助站，临时安顿14天。

当时，邓阿姨坚决表示，不回老家，一旦拿到工资，还有警方和医院提供的身体健康证明，她就能自食其力找地方居住了，到时候再找一份月嫂工作也不是难事。



2月25日，上海市家庭服务业行业协会（以下简称“上海市家协”）第一任会长陈锡珠通过新闻得知了邓阿姨的事情。她第一时间将该情况与家协秘书处商量，又联系到市家协杨浦家政中心负责人，请他去派出所以及救助站了解情况。

“因为新闻只放到了她被送去救助站，我们也知道这种情况下，‘湖北籍’阿姨肯定会有难处，等她从救助站出来后，还是要找工作的，就是想帮帮她。”陈锡珠告诉《新民周刊》。

只可惜，邓阿姨已于前一天离开了救助站。该负责人立刻在家协的登记系统里比对邓阿姨的相关信息，确认了她确实是在家协会会员单位登记过的家政人员。

“我们杨浦家政中心负责人通过手机联系上她之后，她一开始还不是很信任，称自己已经找到工作。如果我们是给她提供工作，她才愿意来见我们。”陈锡珠回忆道，后来通过沟通，上述负责人慢慢取得了邓阿姨的信任。

目前，杨浦家政中心为邓阿姨提供食宿，并对她进行家政培训。在陈锡珠看来，邓阿姨的意识是值得肯定的，“她都让雇主给她开了证明，证明了自己的活动轨迹，又在民政部门那里等于是隔离了10天”。

02 一边防疫情，一边保刚需

一方面，当下一些家庭对阿姨上门有所顾虑；另一方面，有些阿姨也对入户工作存在担心。

为了解决这一问题，上海市家协副会长、浦东新区家协会长张琴英告诉记者，浦东新区家协早在2月初就紧急上线了一款微信小程序——“浦东新区家政员上门证服务平台”。



雇主入口

家政员入口

管理员入口

新冠疫情期间，广大家政员支撑着非常时期的浦东家政服务市场供应。为进一步做好“防疫情”和“保刚需”工作，保障雇主及家政员身体健康安全，推进新区家政服务行业安全有序复工，我们推行特殊时期家政员凭证进入社区开展上门服务。让我们为严控疫情共同作出贡献！

办理要求:两证两承诺一协议

记者看到，该平台分为“雇主入口”“家政员入口”和“管理员入口”。据张琴英介绍，这个小程序主要针对已经签了合同的家政员和雇主，双方均需登录完整填写相关信息，返沪人员还需提交已经隔离14天的证明、家政公司提供的务工证明、和雇主签订的用工合同，以及签署健康承诺书之后，系统会自动比对，由工作人员审核确定双方均无健康问题后，家协便开具“上门证”。

“现在各个小区管理也是非常严格的，这样也方便家政员进出小区。我们的上门证上除了人员信息外，还具体到服务的地址。”张琴英表示。

截至3月1日，浦东新区家协共接到986个咨询电话，小程序后台已审核1312人的申请，通过104人。

据58同城数据显示，疫情稳定后，“服务人员”（包含家政类）的用工需求仅次于销售、生产加工类，高居各大行业的前三位。



“目前来看，‘一老一小’仍然是家政服务的刚需。之前是居家养老的需求大一点，但之后，随着企业逐渐复工，双职工家庭父母双双上班，小孩在家里上网课，如果没有老人可以来照顾的话，对育儿嫂的需求也会有所回升。”张琴英表示，浦东家协是号召家政员在疫情期间只服务单一客户，不要共享，“应该解决最困难的刚需，打扫卫生这种就让雇主尽量自己克服”。



但事实上，家长们的心理也很矛盾的——育儿嫂真的回来了，不放心。至少得隔离14天吧？但14天后疫情是什么情况，谁也说不准。这一矛盾也是当下一线城市家庭的缩影。

疫情未发生前，育儿嫂之于双职工家庭而言，几乎是“标配”。然而，春节和疫情同时到来，明显的“刚需”，又变得“不敢有需”。



因此，上海市家协从防疫之初，就明确了“防疫情”和“保刚需”这两个目标。早在1月27日就成立了上海家政防疫领导小组和联络组，并陆续下发了各种指导性文件。

市家协督促家政服务机构开展信息登记工作，要求企业填写从业人员信息表，包括在沪人员和返沪人员，严格实行“每日一报”制度，落实企业“管好人”的责任，对于未如实上报或瞒报或不报上岗的情况，企业依法承担责任。

“原则上，我们建议离沪返乡家政服务员在本市‘重大突发公共卫生事件一级响应’没有解除前，暂缓回沪。所有来沪返沪的家政服务人员严格落实 14 天隔离观察无疑似症状才可上岗。”陈锡珠表示，家政服务机构和家政服务人员根据实际情况选择隔离方式——单位有隔离条件的，实施单位隔离；有居所的，实施居家隔离；无居住条件的，加强劝返、暂缓来沪，若已经抵沪的，到地区提供的集中隔离点进行健康观察。

据上海市家协要求，家政服务机构要积极协调保障刚需用户家庭，以春节期间留沪的家政服务人员为基本队伍，合理调配，优先考虑家庭养老服务刚性需求。

03 加快家政从业者的员工制管理

据上海市家协会长张丽丽介绍，整个疫情防控期间，上海50多万家政从业人员中，留沪人员占到46%，约23万人。截至 2 月 20 日，市家协现有 510 家会员单位中，累计申报复工企业 58 家，复工率为 11.31%。目前，家政行业复工主要还是受限于客观的交通通行、门店开放、居民社区进入等情况。

“部分复工企业以网上业务为主，由于入户服务量骤减，开始转型探索企业保洁消毒等。”张丽丽表示，由于大部分家政员在沪无居住证，不符合严控疫情中的相关要求，从而直接影响了复

工进度。



不过，随着疫情的逐步控制，预测复工率为：2月20日至3月15日的复工率保守预计在20%左右。3月16日至4月30日，力争复工率达到60%。如疫情解除，所有限制缓解，预计在两周左右将迎来行业全面复工，复工率可达到80%左右。

家政服务业是关系到千家万户的基础产业，以上海为例，据调查，上海800多万个家庭中，有超过三分之一的家庭正在使用或有家政服务需求。

今年5月1日就要正式实施的《上海市家政服务条例》中，明确鼓励发展员工制家政服务机构，依法与家政服务人员签订劳动合同或服务协议，缴纳城镇职工社保，并定期开展服务技能、安全、卫生等各方面培训，建立服务质量跟踪制度。

“此次疫情也充分反映了家政行业的特殊性，对于那些‘个体户’性质的家政人员，我们应当尽可能引导他们挂靠正规的家政机构。对于雇主家庭，也希望她们能提高健康安全意识，从正规的家庭服务机构雇佣家政员，这样各方面才能更有保障。”上海市妇联副主席、新闻发言人翁文磊在接受《新民周刊》采访时表示，“无论是马上要实施的《上海市家政服务条例》，还是去年国务院提出的‘促进家政服务业提质扩容36条’都是希望家政行业能够尽快走向员工制管理。”



张丽丽表示，根据接下来企业复工与返沪家政员的增加，在最新发布的《家政服务业复工复产新冠肺炎疫情防控工作指引》中，市家协对防疫要求作出明确规定，**家政企业必须做到“四个100%”，即上岗人员100%戴口罩、100%测量体温、100%健康登记、经营场所100%消毒。复工家政企业须配合区、街道（镇）及相关防疫部门的指导监督。**

家政企业安排家政员上岗，须掌握其健康情况和近期个人行程。返沪家政服务员需14天隔离观察无异常后，方可安排上岗。鼓励家政企业对外公示家政员隔离信息，主动接受社会监督。发现发热、呼吸道症状者，应立即采取果断措施并上报。

家政服务员每天早晚各量一次体温，做好记录；出门及工作时，戴好口罩；自备分装瓶，装好消毒液，做好必要消毒工作；进入用户家门时在门外换鞋或穿上鞋套，用准备好的分装瓶在门把手上进行消毒后再进门。进门后采用七步洗手法清洗双手，做好用户家庭室内通风、消毒等工作。家政服务员与用户沟通时，应尽量保持一米左右的距离，与用户家庭用餐，实行分餐制。

家政服务员应提醒用户测量体温并观察健康状况，若发现用户有发热、咳嗽等症状应及时停止服务，并第一时间告知家政企业。家政服务员在乘坐公共交通工具时，一定要做好自我防护。



征集令

《新民周刊》现面向全国征集新冠肺炎采访对象和真实故事：

如果你是参与抗击新冠肺炎疫情的**医护人员或其家属**，我们希望聆听你的“战疫”故事，也希望传达你的诉求。

如果你是**确诊、疑似患者本人或家属**，我们希望了解你和家人如何“抗疫”的过程，让外界了解你的真实经历。

如果你是**疫情严重地区的普通市民**，我们希望展现你的乐观，并倾听你所需的帮助。
如果你是**公共服务人员或各类捐助者**，我们希望看到你的“最美逆行”，记录下你的无私。

.....

抗击新冠肺炎疫情，我们诚征对疫情了解的社会各界人士，提供相关线索，说出你的故事，让我们用新闻留存这一切。

《新民周刊》新冠肺炎线索征集值班编辑联系方式（添加时请简要自我介绍）：

周一：应 琛 微信号：paulineying0127
周二：金 姬 微信号：gepetta
周三：黄 祺 微信号：shewen-2020
周四：周 洁 微信号：asyouasyou
周五：孔冰欣 微信号：kbx875055141
周六：吴 雪 微信号：shyshine1105
周日：姜浩峰 微信号：jianggeladandong

＊如你需要捐赠物资，可与以下两位工作人员联系：**王勇：WangYong-SH 吴轶君：rommy150708**（添加时请注明“**捐物资**”，方便工作人员快速通过您的申请，谢谢。）

新闻是历史的底稿，你们是历史的见证者。期待你的故事、你的线索！

▼ 大家还都在看这些 ▼

- [4万包卫生巾上热搜，在这场向一线女医务人员捐卫生用品的接力中，上海最早行动](#)
- [撤销CAS裁决的过往成功率约7%，孙杨能否“翻案”挽回运动员生涯？](#)
- [口述实录 | 我大年夜出发去美国自助游，直到现在还被困在旧金山](#)

新民周刊所有平台稿件， 未经正式授权
一律不得转载、出版、改编或进行
与新民周刊版权相关的其他行为， 违者必究

2020 年全年订阅开始啦!

订阅价
408 元

看尽一周，力透纸背



长按二维码
关注微信公号
“新民周刊” 订购



淘



新民周刊

长按二维码
搜索淘宝店铺
“新民周刊” 订购