

# 家政“小确幸” 民生“大事情”

## 从家政学专业进入一本高校看家政服务业提质扩容需求

本报记者尹平

讲台上戴着宽边眼镜的教师商士杰，正在和学生讲王熙凤。他没有把王熙凤当成文学人物来分析，也不是在讲《红楼梦》。他把王熙凤当成一个管家，他在讲的课是《家政学原理》。

在座的大学生，不是中文系的，也不是历史系的，而是今年河北师范大学家政专业招收的首届本科生。他们可不是来学如何当保姆或管家的。

在人们的传统印象中，“家政”跟家务差不多，总让人联想到打扫卫生、洗衣烧饭、伺候老人小孩的保洁员或小保姆，多以文化程度不高的女性为主。

随着人民生活水平的日益提高，家政服务需求呈现出多元化、专业化发展态势。据国家发改委统计，2018年，我国家政服务业的经营规模达到5762亿元，同比增长27.9%，从业人员总量已超过3000万人。权威人士分析，我国家政服务业具有成为万亿级别产业的潜力，发展前景非常巨大。

相形之下，各地家政服务企业发展不规范，“小、乱、散”特征突出，部分从业人员专业能力弱、信用程度低，一些地方家政服务成为投诉新热点。间或发生的负面事件中，凸显“信用不靠谱”和“权益保障难”的双重困境，殃及整个行业口碑，难以吸引高素质人才。

今年6月，国务院办公厅发布《关于促进家政服务业提质扩容的意见》，“鼓励每个省份原则上至少有一所本科高校和若干职业院校开设家政服务相关专业。”9月，河北师范大学新设家政专业正式招收新生，成为目前国内唯一开设家政专业相关专业的本科高校。

一时间，众说纷纭。家政学专业都教什么？是培养大学生当保姆吗？买菜做饭洗衣服这些家务活，还用去大学课堂里学么？毕业能找到像样的工作吗？家政服务有发展前途吗？新华每日电讯记者带着这些问题展开调查。

### 家政学“这个‘学’字不能少！”

在这次河北师范大学开办家政专业之前，已有所本科高校开设了家政学及相关专业。早在2003年，吉林农业大学率先设置了家政学专业。

晏祺君2014年高考时，填报的第一志愿第一专业就是家政学。她当时被烹饪、服饰、茶道、插花等实用性强的课程所吸引，原计划毕业后还是回福建莆田老家，找个有编制的稳定工作。没想到，这个完全出于兴趣报考的专业，竟让她改变了初衷。

吉林农业大学家政专业课程涉及面很广，有与营养相关的，如家庭营养学、家庭烹饪学、家庭食疗药膳；有与教育相关的，如家庭教育、教育方法、教育心理学；还有与医学相关的，如人体解剖学、家庭护理学和老年护理学等。

晏祺君亲历了95岁的大婆逐渐衰老、失能，参与与养老相关的课程尤其感兴趣。还在读大一时，她选择到吉林省一家居家养老服务机构实习：入户登记老人信息、帮老人做营养餐、为老人执笔回忆录等。还一直关注农村养老院老年人的生活质量。大学四年，不论从事关于失能老人的科研项目，还是参与吉林省家庭服务业职业技能大赛，她都全力以赴，从未懈怠。

毕业后，她只身前往日本留学，准备在这个目前全球老龄化程度最高的国家，攻读福祉社会学研究生，专注失能老人照料方面的研究。“家政学是一个学科，这个‘学’字不能少。有理论基础和研究方向，不是给家政公司做培训的。”晏祺君不厌其烦地向记者解释，正是因为读了这个经常被人误解的专业，她才开始对学术研究感兴趣。

那些烹饪等实用性的课程，更让晏祺君在生活中受益匪浅。无论在国内还是在日本，晏祺君都把自己的生活料理得有趣有味。初到日本，晏祺君也和其他留学生一样，经常在朋友家晒日式美食，但配的文字却是：“炸鸡排没有我自己做的好吃”或是“不是胸甜就是胸咸……希望赶紧把房子租下来能自己做饭！”

同样毕业于吉林农业大学家政专业的李思楠，自嘲从没有因为自己是这个专业的男生，在学校被其他同学的看不起，相反却一直享受着他们的艳羡。

在这所以农学见长的高校里，大多数专业的实验都离不开田间地头，唯有家政专业经常在厨房里研究各色美食。“他们种地，我们做饭。每次路过我们实验室，他们都羡慕得不得了：‘啊！他们又在炒菜了！又炖鸡腿了！’”回想起当年的大学生活，李思楠仍升腾起满满的幸福感。

现在不少单身男青年穿戴不讲究，一年四季只穿格子衫，自己不会做饭只能一天到晚吃外卖。已北漂了四五年的李思楠，服饰搭配、发型设计都很精心，对香水也有研究，还经常自己炖肉、做点肉、腌毛豆，逢年过节都一桌子菜，过得颇有仪式感。

“如果时光倒流，重新让我选一次，我还会选家政学专业。”李思楠对记者说，“这个专业让我陶冶情操，教会我如何经营好自己的生活。”河北师范大学家政专业新生张再超，高中时曾休学一年，陪护身患重症的母亲，到北京求医治病。他亲眼目睹病房里七十多岁的老人，因子女太忙无法陪床独自垂泪，还有八十多岁的老人进手术室前，子女带着律师逼着她签财产分割合同……这一幕幕让他暗下决心，只要有条件，就把家政学一直读下去。“念到硕士、博士，把关爱家人、关爱老人，经营好自己家庭这个学问学透。”



▲6月25日，中华女子学院家政专业大二学生在北京市三八服务中心接受家政服务培训。受访者供图

### 朝阳产业亟待专业人才

40天内换了7个育儿嫂，上海市民李晓荣和家政服务人员打交道的经历让她心力交瘁。

原本用得好好的育儿嫂突然生病，不得已临时换人，正赶上李晓荣休产假要重返职场，她急得不行。“人家听说我换了这么多育儿嫂，肯定觉得我这个人挑剔有问题，但我当时真的急得‘饥不择食’，只要有人能搭把手就行。”

“这7个育儿嫂里，有5个是炒我鱿鱼的！”李晓荣无奈之下，差点放弃工作，回家当全职妈妈。

走马灯一样更换的育儿嫂里，有的穿着雪纺裙高跟鞋来试工，根本没法抱孩子；有的给小婴儿喂奶哄睡的耐心，只能坚持十分钟；有的沟通起来“油盐不进”，对一切意见建议充耳不闻；有的摆出一副专家姿态，指挥全家按她的要求带孩子；有的一丁点带孩子的经验都没有，也敢接下育儿嫂的工作……

李晓荣因为急着用人，曾想把这位毫无经验的阿姨留下。李晓荣的妈妈还手把手教她学做婴儿辅食，教她给小孩洗澡、喂奶、哄睡。“本来这种事自己做就算了，现在还要指导她怎么做，操心她做得好不好。她在期间，我妈反而更累了。后来对方提出做不来要离开，我觉得她应该付我妈一笔培训费才对。”

李晓荣雇育儿嫂的月薪是8千元左右。如此高的工资，竟然找不到合适的人。“最后我们感觉，只要是女的，有张身份证，家政中介就敢推荐入户，实在太不负责任了。”李晓荣对记者说，“那40天，我们问题没解决，钱也花了。一方面是身体累，一方面是心累，也不知道为了啥！”

家政行业，既是容纳就业的蓄水池，也是育儿养老的保温舱。近年来，随着人们对家政服务需求的激增，家政从业人员的收入待遇提高，一线城市月嫂的价格就没有低于一万元的，仅是做家事的保姆小时月薪也在五千元左右。整个家政市场和企业对高素质人才的需求也愈加迫切。

毕业于聊城大学东昌学院家政专业的丁贵滨，从2016年底踏入山东佰业环保科技有限公司（下称“山东佰业”）的大门开始，就被当成了“宝贝”。集团运营总监刘振从面试丁贵滨开始，就有了强烈的念头：“必须把他摁这儿，可别让他跑了。”

作为一家集设备生产、产品研发、创业指导、市场运营、企业管理和技术培训于一体的创新型家政企业，山东佰业已对5000余家加盟商进行创业帮扶。2016年进入公司担任培训师的丁贵滨，主要为家政加盟店人员进行标准化培训。

他不仅像其他同事一样讲课，还撰写了标准化培训教材，建立起自己的一套实用理论。在实践中，他对加盟商的指导既宏观又具体，成本核算恨不得精确到小数点后两位。短短三年时间，丁贵滨已经成了公司业务骨干，并已晋升为中层管理人员。刘振说丁贵滨是带着创业的激情在工作，三年来从没说过，一直在发光发热。

“像小丁这样科班出身，经受过专业教育的人才，在我们行业里其实特别紧缺。他们认可我们这个行业的发展和价值观，稳定性强，工作思路清晰、专业。”山东佰业人事总监慈晓云告诉记者，“不像我们招聘来的有些员工，干着干着觉得这行没意思，跑了。企业培训员工要花很多精力，往往成本是很高的。”

因为丁贵滨的加入，山东佰业的高管还专程到聊城大学东昌学院，希望成为该校家政专业实习基地，吸引学生毕业后加盟。光把大学生吸引来不够，还要容得下、留得住。慈晓云说：“公司一方面要用待遇留人，更重要的是让他们在公司的平台上，施展个人的才能，体现自己的价值，不会因为迷茫坚持不下去。”

“家政行业之所以长期被社会看低看贱，主要是从业者的素质和服务品质，不能满足社会需求。引进高质量的年轻人到家政行业，可以提升整个社会对家政行业的评价。”山东佰业董事长霍亮认为，家政企业自身要成体系、有发展，“要让年轻人看到希望，给他们提供独当一面的机会。”

今年夏天，陈兰从湖南女子学院家政专业毕业后，来到广州一家月子中心工作。虽然作为刚入职的新人，她已经深刻感受到领导的重视：请她参与公司管理，由她挑头策划活动，让她参加广州市家政协会举办的各种培训。

“这些都能帮助我全面提升，让我看得见自己未来的发展前景，不感觉迷茫。福利待遇也很满意。”陈兰告诉记者，董事长还经常拜托她把同学或学妹找来，共同为公司谋发展。

“这些大学生刚入行时，跟各种人打交道可能显得并不成熟，但他们有理论依托，后劲足，能在研发、管理、培训等方面，做很多开拓性的工作。”薛书敏向记者介绍，目前家政企业的中高层管理者，很多都是一线成长起来的，文化水平偏低，限制了企业的发展。

“好不容易招来一个科班出身的大学生，如果没用对好，体现不出孩子的价值，他们也感到很遗憾。”薛书敏说。

“家政专业能被人承认，毕业生好找工作、有钱赚，不知您能不能体会到我这种成就感？”丁贵滨对记者说，“虽然目前家政行业还有待规范，但市场空缺大，行业机会多，从业人员远远不能满足需求，是值得年轻人创业发展的朝阳行业。现在90后在各行各业都顶起来了，家政行业也不该例外。”

虽然女儿还不到一岁半，李晓荣已经开始为女儿的未来操心：“我们小咪长大后，肯定也是要用家政服务服务的，希望等到她结婚生孩子时，家政服务能变得省心些。”

（应采访对象要求，李晓荣、陈兰为化名）

### 政策背景

●2018年3月8日

习近平总书记在参加十三届全国人大一次会议山东代表团审议时，听到卓长立代表讲述自己带领的“阳光大姐”家政服务团队健康发展，腰包越来越鼓，越来越自信，高兴地说：“家政业像‘阳光大姐’这个名字一样是朝阳产业，既满足了农村进城务工人员的就业需求，也满足了城市家庭育儿养老的现实需求，要把这个互利共赢的工作做实做好，办成爱心工程。”

●2019年2月20日

李克强主持召开国务院常务会议。会议指出，促进家政服务业提质扩容，事关千家万户福祉，是适应老龄化快速发展和全面二孩政策实施需求的重要举措。要加强家政服务技能培训，推动质量提升。在有条件的高校、职业院校开设家政服务相关专业，支持符合条件的家政服务龙头企业创办家政服务类职业院校。

●2019年5月29日

李克强主持召开国务院常务会议，部署进一步促进社区养

老和家政服务业加快发展的措施，鼓励本科和职业院校开设家政服务专业，对符合条件的家政类实训基地等建设优先给予中央预算内投资支持。开展“家政培训提升行动”，大规模培训家政服务人员包括灵活就业服务人员。

●2019年6月26日

近日，国务院办公厅印发《关于促进家政服务业提质扩容的意见》，提出要采取综合支持措施，提高家政从业人员素质。包括支持院校增设一批家政服务相关专业，以市场为导向培育一批产教融合型家政企业，加大岗前培训和“回炉”培训等工作力度等。

●2019年10月17日

为贯彻落实国务院办公厅《关于促进家政服务业提质扩容的意见》要求，进一步促进家政服务业发展，加强部门间的协调配合，经国务院同意，建立促进家政服务业提质扩容部际联席会议制度。

### 家政服务不光是当保姆

经营好自己的生活、经营好自己的家庭，在聊城大学东昌学院家政专业教师薛书敏看来，这才是家政学要解决的根本问题：“家政学以家庭生活为中心，旨在促进家庭的幸福。家政服务只是其中的一个方向而已。”

“家政学也是一种社会学，不是简单的伺候人。”北京家政协会会长、北京爱依养老服务有限公司董事长穆丽杰对记者说，“无论男女，经营好自己的家庭，都是不可或缺的能力，要在事业成功的同时，使家庭更幸福。为什么现在提倡让孩子从小做家务？难道是他长大后当保姆？不是。是为了让孩子通过做家务，锻炼日后生活必备的能力和素养。”

在西方一些发达国家和地区，与家庭相关的教育不仅是大学的通识课，具体的例如烹饪课等实践，更是从中小学就已开展。以“home economics”或“生活科学系”为名的家政学科，在美国、日本等地已有上百年的历史。

其实，追溯我国大学开设家政专业，也已有近百年的历史。早在1906年，河北师范大学的前身——北洋女师范学堂，曾将家政作为文、理科的必修科目。

1916年1月，北洋女师范学堂改名为“直隶第一女子师范学校”。当年从美国、日本著名学府留学归来的齐国樑校长，深受日本家政教育的启发，为学校增设了唯一一个高等教育专修科——家事专修科。1929年，家事专修科改为家政系，开始招收家政学本科学生。这是家政学在中国高校中开枝散叶的鼻祖。

当时学校家事专修科设有国文、读经、修身、数理化、园艺、英文、美术、缝纫、烹饪等三十多门课。由于战乱等多种原因，家事专修科到1948年前后被迫停办。据记载，邓颖超、郭隆真等革命家，凌叔华、许广平等文学家，当时就是家事专修科学生。

基于传承这段校史的使命，响应社会发展需求，河北师范大学在《关于促进家政服务业提质扩容的意见》出台的前一年，即在学前教育学院当中申办复建家政学专业，成为2018年全国唯一一所申报该专业的高校。

“物流专业不是教大学生送快递；建筑专业不是教大学生去工地搬砖；家政专业也不是教大学生当保姆。”河北师范大学学前教育学院院长李春晖对记者说，“家政学最关注关注人的需求，有助于人们生活水平和国民素质的提高。”

感到一股寒意。

“上学时很开心，也看好行业发展前景，一旦进入家政企业实习后，大多数同学决定以后不干这行。”吉林农业大学2014届毕业生文玉虎对记者说，“我们学校是在长春，即使是长春数一数二的家政公司，都特别小，特别low（低级）。”

无论是北上广还是小县城，街面上最常见的家政公司，多是劳务中介性质，巴掌大的门面，招牌上红底白字写着硕大的“家政”二字，和“保洁、小时工、月嫂、护工”等一排小字。店里黑乎乎的，摆着一桌二椅，看起来大都简陋不堪。

文玉虎觉得自己科班出身，年轻肯吃苦，总能做些改变。读大三时，他和学长一起创业，在长春开了家政社区门店，为附近高端小区居民入户做深度保洁。正是凭借这段经历，他获得了北京某知名家政企业的工作机会，在正规的写字楼里办公，给人感觉很体面。

文玉虎的工作本来在公司总部，给公司门店和家政服务员做培训。有段时间公司业务下滑，他又被派到门店去做“派单老师”，也就是最普遍的家政中介：帮客户找阿姨，给阿姨找客户。

从早上8点开工，每天都干到很晚，周末无休——只有晚上和周末，客户们才得空到门店找阿姨。最让文玉虎头疼的是，如何处理客户和阿姨们的纠纷。“客户说阿姨不好，阿姨说客户不好，我哪儿知道到底发生了什么。”干了三四个月，文玉虎说自己“整个人脾气都大了。”

这样既累又累心的工作，每月工资到手只有2700元。更重要的是，文玉虎说他在这里看不到未来。“没有晋升通道，也没有给我们年轻人充分发挥的空间，更何况大小伙子干家政，说出去也不好听！”文玉虎决定离开这个行业。

李思楠是文玉虎的大学同班同学，他也想为改变家政行业的小乱做点啥。2014年，他进入了一家互联网+家政公司。没想到干了一年左右，公司就黄了。同期互联网+家政企业，多数都没撑下来，它们都没有解决好服务水准和员工诚信这两个行业“痛点”。

“在北京干家政的，好多是附近省份的农村妇女。她们本来干得好好的，像现在秋收季节一到，她们好多人都得赶回家收麦子，说不干就不干了，你拿她一点办法都没有。”李思楠发现目前家政行业远没有想象的那么成熟，继续做找不到方向，他也转行了。