

直击母婴护理行业痛点 请月嫂或不再“开盲盒”

“月嫂”“育儿嫂”服务有了“新国标”

当前,母婴护理、婴幼儿居家照护等家政服务日益成为“刚需”,如何提高从业人员的服务技能与素质?如何满足消费者的新需求?

新修订的《家政服务 母婴护理服务质量规范》和《0~3岁婴幼儿居家照护服务规范》两项国家标准已于近日发布,将于2025年3月1日起施行。商务部近日举行标准宣贯会介绍有关情况。

►2024年12月12日,在青海省西宁市城中区一家托育中心,老师带孩子们玩耍。 新华社发



【解读】

2项家政新国标将实施

商务部服贸司司长孔德军说,高质量的国家标准、行业标准是家政服务质量的有效保障,在推动家政服务业高质量发展、满足人民群众高品质服务需求中发挥着重要的衡量、规范和引领作用。为助力构建生育友好型社会,提升母婴护理、婴幼儿居家照护等家政服务质量,商务部指导全国家政服务标准化技术委员会完成了上述两项家政领域重点国家标准的制修订工作。

对机构培训、服务全流程记录、信息化管理监测提出要求;为需求对接、合同签订、入户服务等提供服务流程;明确从一星级到金牌级的母婴护理员的护理要求……《家政服务 母婴护理服务质量规范》主要对应规范“月嫂”服务,涵盖了服务机构、人员、服务质量、服务提供流程、服务质量评价与改进等方面。

全国家政服务标准化技术委员会委员、标准起草人张博寅介绍,随着二孩、三孩生育政策放开,以及服务模式、技术手段和服务理念不断更新,消费者对母婴护理服务专业性、安全性、个性化的需求加大。新标准新增和细化了机构培训、服务提供流程和服务质量要求等内容,对母婴护理员增加了专业技能要求,更好满足家政母婴护理需求,也为实施有效监管评价提供依据,为规范从业人员良性发展提供技术保障。

环境创设、饮食喂养、生活照料、健康护理、早期教育……《0~3岁婴幼儿居家照护服务规范》主要对应规范“育儿嫂”服务,包括婴幼儿居家照护基本原则、基本要求、服务内容、服务评价与改进以及喂养和敏感期教育指南等内容。

标准的生命在于实施,两项国家标准落地推广,还需各相关行业主管部门以及相关行业协会和企业共同努力。

市场监管总局标准技术管理司服务业标准处处长屈昊说,希望各地商务及市场监管部门以及相关行业协会和企业深入开展家政服务标准的宣贯解读活动,准确理解标准内容,并将其运用到实际工作中,规范内部管理,提升服务质效。同时加强跟踪反馈,不断完善标准实施和持续改进的闭环。

“金牌月嫂”标准有变

记者了解到,《0~3岁婴幼儿居家照护服务规范》为新制定标准,而《家政服务 母婴护理服务质量规范》则是在2015年发布的《家政服务 母婴生活护理服务质量规范》基础上修订而成。

《0~3岁婴幼儿居家照护服务规范》作为新制定标准,明确了“育儿嫂”的服务内容与要求。全国家标委委员、标准起草人、研究员毕玉琦表示,在“早期教育”服务中,《0~3岁婴幼儿居家照护服务规范》首次提出了“敏感期”概念。同时,以附录形式,分不同敏感期,如感官敏感期、语言敏感期、动作敏感期等,提出了不同时期的早期教育指南。

“对0~3岁婴幼儿的照护,很大一方面是强调以优育的角度提供教

育,这是以往家政服务标准中没有体现的,或者体现不多的,也是这项标准的创新点。”毕玉琦指出。

《家政服务 母婴护理服务质量规范》作为修订标准,则在机构要求、服务提供流程、服务质量和要求等方面作出优化。

对外界更为熟知的“月嫂”级别,也即服务质量级别,《家政服务 母婴护理服务质量规范》在保留一星级、二星级、三星级、四星级、五星级、金牌级六个级别基础上,进一步优化了各级别的具体服务要求。

其中,对于“金牌月嫂”,标准新增了“具备母婴护理员、婴幼儿发展引导员、营养配餐员、保健按摩师等相关职业技能等级证书,具备48个月以上的母婴护理服务工作经历”“喂养、照护多胎、唇腭裂、舌系带短、足内外翻的新生儿”等更偏向专业性的技能要求。

未来将有更多家政“国标”

事实上,2024年8月国务院发布的《关于促进服务消费高质量发展的意见》就已明确,要通过完善服务消费标准来优化服务消费环境。其中就提到,制修订服务消费相关标准,完善文化、旅游、餐饮住宿、家政服务、养老托育、家居家装、商务服务等领域标准,研制数字消费、绿色消费、健康消费等新型消费标准。

业内人士对记者表示,当前家政行业的国标均为行业推荐标准,不具有强制性,因此主要用于“托底”,即给当前还没有进行标准建设的企业一个可供参考的成套内容。未来还需要政府部门和行业协会加强引导,推动标准的执行和落地。

记者了解到,在家政服务领域,事关“一老一小”的服务消费需求一直都很旺盛,因此这些领域的标准出台得相对多一些。近年来,诸如收纳师、整理师等新型职业涌现,也给家政服务行业标准制定带来了新课题。

孔德军说,下一步,商务部将进一步加强家政标准化建设工作,指导全国家政服务标准化技术委员会加快修订《家政服务机构等级划分及评定》等重要标准,根据行业发展需要制订整理收纳、家庭健康管理等新兴家政业态标准。会同相关部门指导行业协会、有关机构、家政企业加强标准的宣贯应用,推动家政服务业规范发展,优化家政服务消费环境,更好满足人民群众美好生活需要。

【相关】

请月嫂或不再“开盲盒”

近年来,我国家政服务业需求呈爆发式上升趋势,但供给能力和供给质量却跟不上需求增长。尤其是在母婴护理服务领域,很多新手爸妈请月嫂或者育儿嫂时总是“提心吊胆”。大家都清楚的事实是,当前月嫂、育儿嫂的服务价格居高不下,而相对来讲,家政服务行业准入门槛较低、投入资金不高、开设难度不大,家政中介遍地开花,质量却参差不齐。以保姆/育儿嫂/月嫂行业为例,服务人员简历造假、体检报告造假、售后服务难保障、证书含金量低、家政公司虚假宣传和退费难等问题层出不穷。

据媒体报道,去年3月,深圳陈女士在福田一家公司聘请了一个育儿嫂,用了一天后发现育儿嫂竟冒用他人身份证,陈女士通过微信转账和“粤省事”小程序人脸识别才识破了阿姨的真实身份。

在此情境下,请月嫂、育儿嫂最靠谱的渠道是熟人介绍。似乎只有熟人“背书”,请到家的月嫂、育儿嫂才可令人安心。但现代人的生活空间毕竟多是“陌生人社会”,仰仗“熟人介绍”“熟人背书”绝对不是主流渠道。中介平台又不能完全相信,于是请月嫂有了“开盲盒”的感觉,似乎只能靠运气。

早在2015年7月6日,国家标准委曾发布《家政服务 母婴生活护理服务质量规范》,对母婴生活护理服务质量和家政服务机构划分进行了规范与界定。但彼时的“规范和界定”比较笼统模糊。时隔9年,新国标更加强化了对家政服务机构的要求,包括培训体系、档案管理等。

标准越细化,表述越清晰,消费者才会越安心。母婴护理服务新国标的到来,一方面保护消费者的利益,让消费者可以放心安心地请到用心的月嫂、育儿嫂;另一方面,新国标还有利于推动家政服务机构完善内部管理制度,提高服务质量,促进家政服务业规范化、专业化、品牌化发展。

毕竟,目前我国家政服务业市场规模已超万亿元,从业人员超3000万,但养老、育幼等领域家政服务需求正在持续释放,初步估算家政用工缺口超过2000万,具备专业技术知识的高素质家政服务人员短缺问题尤为突出。这个行业需要走得更远、更长。

当月嫂、育儿嫂迎来新国标,准备生娃育娃的家庭终于可以松一口气了;当人们不再慨叹“请‘月嫂’就像‘开盲盒’”,月嫂、育儿嫂也一定会成为孩子生命中以及成长过程中最重要的“亲人”之一。

综合新华社、央视、《光明日报》报道

——新华社权威快报——

家政母婴护理服务
婴幼儿居家照护服务
“新国标”出台

《家政服务 母婴护理服务质量规范》

《0~3岁婴幼儿居家照护服务规范》

将于2025年3月1日施行



2024年12月12日,在青海省西宁市城北区一家托育中心,孩子们在吃饭。新华社发