



次听到，这还是极个别的。”

而很多时候，雇主对于保姆，是不是都待保姆如家人呢？他觉得家政服务是两方面的问题：“很多时候，保姆也要遭受来自他人的冷眼。一方面是用工荒，找不到保姆月嫂，另一方面是雇主不满意，如何去建立客户的信任机制是当下家政行业的一大痛点。这需要强大的品牌支撑，信任机制既是痛点，也是企业的机会，而市场的培育、客户的宣教同样也很重要。”

信任机制的培养，需要家政服务行业的努力，也需要用人家庭的理解。“我们也碰到过很挑剔的雇主，三天两头更换保姆，有些保姆也没做错什么事就给换了，有时候心理上不平衡也好理解，好像做服务行业就低人一等，我们也特别希望得到雇主的尊重。”

他觉得这其实是我们文化的缺陷，传统意识中，保姆、佣人都是下等人，这种观念根深蒂固，很难在短时间内改变。而在杭州保姆放火事件之后，特别需要培养信任机制，如果不能，那未来无人敢用保姆，也无人敢做保姆。

急需法律建设

那如何培养信任机制呢？靠人与人之间朴素的感情支撑吗？

根据经济学家汤敏的调研，如果保姆市场能步入规范，那么这个行业可以吸纳 500 万甚至上千万的女性农民工就业。家政行业的市场规模已经达到了两万亿，不少投资研究机构将其视为一个投资风口，但最核心的问题是监管远远没有跟上，这恐怕是现在中国家政痛点的根本原因。

徐开富对记者说：“在新加坡、中国香港地区，政府都制定有专门的《雇佣条例》，对于劳资双方以及中介机构的权利、义务都做出细致的规定。而我国大陆在这方面还是比较滞后的，还没有专门的法律法规对此有专门的规定。家政公司、家政服务员、雇主三者之间的权利义务关系，主要参照民法及合同法的有关规定调整。因为市场对保姆有强大需求，有了规范，这个市场就能健全，没有规范，就会乱象丛生。”

2016 年江苏省在全国率先制订了《江苏省家政服务合同》，在全国都有示范意义。

在合同中，双方约定试用期时间，在试用期内，保姆达不到约定技能等要求，或符合双方约定的调换条件，家政服务机构应在雇主提出调换要求后 3 天内予以调换，调换后试用期重新计算。当然，在试用期，保姆工资不能少，甲方应按乙方家政服务员的实际试用时间支付试用期服务费，多少钱一天合同上也得注

根据经济学家汤敏的调研，**如果保姆市场能步入规范，那么这个行业可以吸纳 500 万甚至上千万的女性农民工就业。**

明。雇主换人频率也得有个度，在合同期内免费换人超过约定数，那就要收服务费了，双方可约定每换一次加收多少钱。

试用期满后，雇主应按标准支付服务费，包括保姆工资和家政公司管理费。如保姆实际服务时间不足一个月而双方终止合同时，雇主按实际服务天数支付服务费，多退少补。什么时候支付工资？“合同书”明确，可按月、季、半年、一年支付，不过要具体选一种。不得以任何理由拖欠、克扣。

“频繁换保姆，不仅让雇主花冤枉钱，还会引发矛盾纠纷，”徐开富说，“《江苏省家政服务合同》示范文本中就约定了保姆试用期。雇主和雇用的保姆都可以互相试用，这不是更加人性化的措施吗？就在前两天，上海也出台了首个家政标准，我觉得是非常及时的，对于规范整个行业有重要意义，家政服务人员应该信息透明化，建立诚信制度。家政市场只有专业化、规范化，才能让保姆和雇主双方都满意。比如我们上海的家政标准就规定，客户如因突发事由需解聘家政员，应提前 72 小时通知家政服务机构。保姆综合素质的确需要进一步提升，工作的范畴也需要进一步规范。只有走上专业化、规范化、标准化的道路，这一行业才能健康发展。”

6 月 22 日，上海出台了上海首个家政标准。标准规定：家政员在签订服务协议前，应提供前一家任职的家政服务机构或客户出具的评价意见或推荐信；家政服务机构与家政员签订服务协议时，应明确家政员人身意外伤害保险费用的承担方；家政员因个人原因需提前中止服务协议时，应提前 15 天告知客户或家政服务机构，等家政服务机构安排人员接替后，方可中止等。这对于乱象丛生的家政服务行业显然是一记重锤。

现在，已经有很多高素质的人才开始看上这一行业的前景，上海已有留洋博士涉足家政行业，有国际资本介入家政业，我国一些高校也开始关注家政行业，河北工业大学开设了家政艺术系，东北农业大学、北京海淀走读大学开设了家政系，相信得到法律的约束和保护之后，家政行业的未来会越来越美好。☑