

# 《深圳市家政工生存状况调研报告》

撰稿人：曹昂<sup>1</sup>，王靖<sup>2</sup>，陈沁园<sup>3</sup>，丁丽<sup>4</sup>，  
校对：王海霞<sup>5</sup>

2020年5月

## 报告摘要

深圳市绿色蔷薇社会工作服务中心开展了此次对深圳家政工群体的调研，通过深度访谈法来了解家政工的生存状况，发现家政工劳动权益保障中遇到的问题，报告最后提出了政策建议，目的是推动家政行业规范化发展，促进家政工群体实现体面劳动。

### 报告的主要发现有：

#### （一）家政工劳动权益保障在多个层面上存在困难

1. 雇佣关系界定不清，家政工受聘于家政公司还是雇主，劳动合同/协议不规范；
2. 职业培训集中于育婴行业，养老和保洁行业培训不足，培训收费标准不一；
3. 家政工工作质量没有标准参照，存在雇主要求严苛，家政工被迫“主动辞职”的现象。
4. 受访家政工普遍每天工作时长超过10小时，月休4天或以下，月嫂在工作中的休息时间无保证，钟点工通勤时间<sup>6</sup>长。
5. 家政工内部趋向分层，工资差异大。
6. 接单和惩罚方式的规定不明确，家政工往往有口难辩。

#### （二）家政工的社会保障缺失

家政公司/雇主普遍没有为家政工购买深圳社保，只有四分之一的受访者有意外保险（家政公司购买）。

#### （三）家政工在矛盾中认可自己的职业

1. 家政工认同职业价值的同时担心职业歧视。
2. 雇主对家政工要求高，倾向于主导雇佣关系，且不提及劳动权益。

#### （四）平台类家政企业在管理上的不足

1. 平台类家政企业未能实质性改善家政工的劳动处境。
2. 平台类家政企业通过算法和技术，很大程度加强了对家政工劳动过程的控制。

#### （五）对家政工职业的性别歧视、刻板印象和“污名化”现象流行

1. 市场挤压大龄女性的就业机会，导致家政工作较多由年龄大的女性从事。
2. 家政工肩负着承担庭经济责任和家庭照顾者的双重角色。
3. 家政行业高度性别化，体现了私领域工作与女性的“捆绑”，且从业者缺乏劳动价值认同。
4. 对家政工的刻板印象包括“阿姨”“保姆”“佣人”等，且具有“污名化”的特征。
5. 无性骚扰防治机制，家政工遇到性骚扰、性侵害只能选择忍气吞声。

#### （六）深圳在家政行业发展政策上的推进力度不够，侧重于维护雇主的利益，忽视了劳动

<sup>1</sup>曹昂，中国农业大学人文与发展学院媒体与传播系讲师。

<sup>2</sup>王靖，香港中文大学社会学系博士生。

<sup>3</sup>陈沁园，社会工作者。

<sup>4</sup>丁丽，深圳市绿色蔷薇社会工作服务中心负责人。

<sup>5</sup>王海霞，社会工作者。

<sup>6</sup>此处通勤时间指钟点工每单钟点服务之间的交通时间的总和。



者的权益保障。

## 目录

一、背景 .....	1
二、研究方法 .....	1
三、概念解释 .....	2
四、公约、法律、政策梳理 .....	3
五、家政工面临的整体问题 .....	4
六、调研结果 .....	6
（一）家政工的劳动状况 .....	6
（二）家政工的职业认同 .....	10
（三）家政工与互联网平台 .....	12
（四）家政工与性别 .....	16
七、政策建议 .....	20
（一）保障家政工的劳动权益 .....	20
（二）推动家政行业“提质扩容” .....	22
（三）促进家政行业可持续发展 .....	23
附录一 .....	25
附录二 .....	29

# 报告正文

## 一、背景

近年来，国民收入水平日渐提高，养老、育儿、护理等工作需求量也日益增加。根据2010-2011年数据，深圳约有家政工90万人（包括保姆和月嫂）<sup>1</sup>，家政企业600家<sup>2</sup>，但是家政行业的发展还未能满足居民的需求，家政工权益保障问题重重，这使得家政工成为最边缘的群体之一。2019年，中共中央、国务院发布《关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见》，而现阶段深圳的家政行业建设还远没有达到“先行示范区”的要求，因此急需在这一行业补足民生“短板”，完善法律法规，寻求提高人民生活质量和切实保障劳动者权益的发展路径。

与此同时，在新媒体时代，O2O电子商务日益兴起，不仅出现了自如有家、好慷在家等员工制<sup>3</sup>的网络家政服务平台，也出现了58到家、阿姨来了、超级阿姨、管家帮等网络中介家政平台。互联网技术支持家政行业的优势在于为供需双方搭建快速、便捷的沟通渠道，同时也存在培训、监管和劳动权益保障不足等问题，因此需要通过调查研究来反映问题。

本调研的目的是从家政工的生存状况的入手，调查深圳家政工劳动权益保障中遇到的问题，了解深圳家政工行业的发展情况，通过展现问题和提出发展建议来推动家政行业规范化发展，促进保障家政工的劳动权益、实现家政工的体面劳动。

## 二、研究方法

深圳市绿色蔷薇社会工作服务中心（以下简称“绿色蔷薇”）开展了此次对深圳家政工群体的调查。本研究采用深度访谈法，绿色蔷薇在2019年12月—2020年2月期间访谈了23人，其中包括20名家政工（住家家政工、月嫂、钟点工、平台钟点工）和3名雇主<sup>4</sup>（个人和家政公司老板）<sup>5</sup>。其中，调查员对部分家政工进行了2次以上的访谈。

研究的抽样方法是滚雪球抽样，第一种方式是对绿色蔷薇认识的家政工进行访谈，并通过这些人联系到更多的家政工；第二种方式是直接从互联网平台上预约家政工服务，借此方式开展访谈。访谈的内容主要包括：家政工如何进入本行业、收入情况、工作时长、个人体验、如何选择雇主/家政工、雇佣双方的认识和评价以及家政服务的价值等。半结构式访谈提纲见附录一。

另外，为了深入理解行业发展，绿色蔷薇还做了如下工作：第一，访谈相关社会公益组织，寻求调研建议；第二，访谈家政技能培训机构的负责人；第三，到3个家政公司实地走访，访谈家政公司负责人、培训师和宣传员。

出于保护隐私的研究伦理，本报告对所有的被访者都采用了匿名化的处理方法。

---

<sup>1</sup>深圳妇女联合会《我市探讨建立保姆商业保险》，2010-11-17，[http://www.szwomen.org.cn/Main/JZZ/LSZL/201804/t20180417\\_11769592.htm](http://www.szwomen.org.cn/Main/JZZ/LSZL/201804/t20180417_11769592.htm)。

<sup>2</sup>深圳妇女联合会：《户籍失业人员免费培训家政首批50多名学员春节前上岗》，2011-01-04，[http://www.szwomen.org.cn/Main/JZZ/LSZL/201804/t20180416\\_11766674.htm](http://www.szwomen.org.cn/Main/JZZ/LSZL/201804/t20180416_11766674.htm)。

<sup>3</sup>“员工制”“中介制”参见：四、概念解释下的次标题“（三）家政服务机构的经营管理模式”。

<sup>4</sup>雇主：家政工的雇主有两种类型：一是家庭雇主，二是家政公司。在本报告中，雇主主要指的是家庭雇主，在提到公司雇主的时候则使用“家政公司”“家政企业”的表达方式。

<sup>5</sup>本报告在方法上存在局限性，主要表现在未能访谈到从事养老工作的家政工，而这一群体是家政工里工作辛苦且工资较低的一部分。

## 三、概念解释

### （一）家政行业/家政服务业

根据《关于促进家政服务业提质扩容的意见》（2019），家政服务业是指以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供服务或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求的服务行业。在国内，家政服务业最初也被称为“家庭服务业”。

### （二）家政工

2000年8月，中国原劳动和社会保障部将“保姆”这一传统职业定义为“家政服务员”，更加职业化的名称应该叫做“家政工”<sup>1</sup>。2006年，中国原劳动和社会保障部制定了《家政工国家职业标准》，将“家政工”定义为：“根据要求为所服务家庭操持家务，照顾儿童、老人、病人，管理家庭有关事情的人员”<sup>2</sup>。

在《关于家庭工人体面劳动的公约》（国际劳工大会第189号公约）中，对“家庭工人”的定义是：

- (a) “家庭工作”指在或为一个住户或几个住户从事的工作；
- (b) “家庭工人”指在一种雇佣关系范围内从事家庭工作的任何人，男性或女性；
- (c) 仅偶尔或零星地，而并非在职业基础上从事家庭工作的人员不是家庭工人。

本调查中采访到的家政工类型有三种：月嫂、住家家政工和钟点工。

- (a) “月嫂”主要从事照顾婴儿和产妇的工作。
- (b) “住家家政工”，也称“保姆”，住在雇主家中，全天候为雇主家庭提供家政服务。也有少数全天服务型家政工不住在雇主家中，称为“走家家政工”。
- (c) “钟点工”指的是单次或在固定时间段内到雇主家中提供家政服务的家政工。

### （三）家政服务机构的经营管理模式<sup>3</sup>

#### 1. 员工制

家政服务公司招聘家政服务员，双方建立劳动关系，签订《劳动合同》，然后将其派到家庭提供家政服务。家政服务公司依据与用户（一般为家庭户主）签的《家政服务协议》收取管理费、家政服务员的工资。家政服务公司给所聘员工发放工资，并办理员工参加社会保险手续，承担法定缴费和代扣代缴义务。家政服务公司对员工进行岗前和岗中培训，负责收集服务意见反馈和员工在用户家中的服务和生活状况、与服务对象（即客户）相处的和谐度等，在需要换人的情况下及时替换。员工制模式下，家政服务公司不仅进行员工上户和下户的管理，而且参与协调员工与服务对象之间的纠纷，协助员工维权。

#### 2. 中介制

许多家政服务机构为纯粹的职业中介机构，在家政服务市场充当居间人的角色，当雇主缴纳费用后指派家政工。在收取一次性中介费之后，中介制家政服务机构与所介绍的雇主和家政工之间不再有任何关系。在中介制模式下，通常认为家庭户主为家政工雇主。

#### 3. 混合制

<sup>1</sup>马丹：《北京市家政工研究》，《北京社会科学》，2011年第2期，第64-68页。

<sup>2</sup>同上。

<sup>3</sup>该部分全部引用自：刘明辉：《移民与城市：有关中国家政工招聘、就业与工作条件的行业研究报告》，国际劳工组织，日内瓦，2017年。



在混合制模式下，家政工直接受雇于其所在的家庭，但家政服务机构继续为家政工及雇主提供服务。家政服务机构一次性或者定期向雇主收取中介费或称管理费，提供持续性服务，例如，收家政工 500 元，收雇主 800 元，提供 1 年期间的中介服务。家政服务机构对家政工有职业培训、登记存档，进行入户或者电子跟踪管理服务，监督服务质量和家政工在雇主家的工作状况，接受雇主和家政工的投诉。一般为家政工投保意外伤害（医疗）商业险，例如，家政服务机构交给保险公司每人 60 元，如果家政工发生意外伤害，保险公司最高赔付 10 万元。

#### 4. 会员制

会员制属于一种特殊的混合制，除了具备混合制特征以外，还有一个特色即公司收取家政工的入会费。例如，由北京嘉乐会家政服务有限公司运营的阿姨来了中介网，收取家政工第一个月工资的 20% 作为会费，提供“一对一”的经纪人服务，为家政工购买商业保险，“阿姨大学”提供 24 小时在线学习平台服务。公司通过组织家政工聚餐、郊游、年终发红包等活动给家政工一种归属感。

## 四、公约、法律、政策梳理<sup>1</sup>

这一部分主要梳理国际公约、中国国家层面的法律政策和深圳在促进家政服务行业发展方面的政策规定，检视其中的问题。

在国际上，国际劳工大会于 2011 年通过了《关于家庭工人体面劳动的公约》（第 189 号公约，C189），该公约肯定了家政工的劳动价值，要求缔约国采取综合措施来促进工人的体面劳动。中国对该公约投了赞成票，但还未签署。

在我国国家层面的法律进展上，2010 年，《国务院办公厅关于发展家庭服务业的指导意见》发布，提出了支持发展家庭服务业的基本框架和目标。在 28 条指导意见中，有 4 条直接提到“维护从业人员合法权益”，包括规范家庭服务机构与家庭及从业人员的关系；维护家政服务员劳动报酬等权益；以灵活方式鼓励从业人员参加社会保险，建立多渠道维护从业人员权益机制。

2012 年，商务部公布《家庭服务业管理暂行办法》，这是目前唯一的一部与家政工相关的专门法，属于较低一级的法律——部门规章，部门规章不是严格意义上的法律。

近 10 年来，国务院办公厅、人力资源和社会保障部、财政部等部门陆续发布了促进家政行业发展的政策。总体来看，各类通知和意见都旨在通过增加就业人员来满足人民群众的需求，但在制定保护劳动者权益方面的法律和政策方面较为滞后。

2019 年 6 月 27 日，《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》（扩容意见）发布，再次提出支持发展家政行业的目标和框架，从培训、保障劳动者权益、支持家政企业发展、完善公共服务政策、促进就业、推动家政行业规范发展等 10 个方面提出了发展意见。

在深圳市，2001 年出台了地方性法规《深圳经济特区家庭服务业条例》，2019 年进行了修正，该《条例》规范了员工制家政服务机构的经营管理，是深圳市家政行业主要的法律依据，但是已经不能满足实际发展的需要。该《条例》的主要问题是“对家政企业、家政员、雇主三者之间的法律关系及责权利规定不明确，又没有配套的执行细则，一旦发生纠纷，没有法律依据去妥善处理”<sup>2</sup>。

2019 年，《深圳市实施“南粤家政”工程促进就业工作方案》（以下称《工作方案》）开展执行，为期时间 3 年，其目标是发展家政行业培训、促进行业规范化发展和提高就业质

<sup>1</sup>具体内容参见附录二。

<sup>2</sup>深圳市家政服务行业协会：《关于〈深圳经济特区家庭服务业条例〉修改调研通知》，2015-10-26，<http://www.szjzxh.org/index.php/Tzgg/view/tId/18>。



量。从深圳市的政策来看，短时间内，对家政行业的支持主要在于增加就业、满足民众需求，缺乏切实保障劳动者权益的配套措施和长期的规划。与国家的扩容意见和《广东省实施“南粤家政”工程促进就业工作方案的通知》中的要求还有较大差距。

## 五、家政工面临的整体问题

家政工面临的整体问题有：劳动报酬差距大、职业化程度较低、职业认同度不高、劳动权益保障缺失、社会保障不足。原因主要有城乡差异、性别歧视、家政工社会经济地位低、职业培训不足、法律法规不完善、社会对于家政工的“污名”等。

### （一）法律制度的缺失

《中华人民共和国劳动法》（以下简称《劳动法》）适用于“在中华人民共和国境内的企业、个体经济组织（以下统称用人单位）和与之形成劳动关系的劳动者”。在现行法律框架下，《劳动法》对于劳动关系的界定排除了家政工与雇主形成的私人雇佣关系。

与此同时，《中华人民共和国劳动合同法》（以下简称《劳动合同法》）规定该法律适用于“中华人民共和国境内的企业、个体经济组织、民办非企业单位等组织”。可以看出，家庭雇主被排除在劳动合同法之外，因此，家政工、雇主、家政公司其签订的三方合同也并非真正意义上的劳动合同。

家政工的劳动权益处于无法可依的状态，其背景是中国国情中的劳动者非正规就业所面临的问题。随着互联网的快速发展，催生了新的商业模式，包括网约车司机、快递员、外卖员、同城速递员等非正规就业群体都与家政工一样面临着职业病高发、工伤保险缴纳率低的问题<sup>1</sup>。在新业态之下，法律政策还未能紧跟形势，解决这一越来越突出的矛盾。

### （二）劳动权益缺乏保障

家政工劳动权益缺乏保障的根本在于劳动法、劳动合同法将家政工排除在外，与其相应的社会保障也都不适用于家政工。监管上，《劳动保障监察条例》中规定“对企业 and 个体工商户（以下称用人单位）进行劳动保障监察”，雇主家庭被置于在监察范围之外，因此家政工权益受到侵害时难以依法维护自己的利益。

在制度设计存在缺陷的环境下，家政工面临的劳动权益缺乏保障的问题有：

1. 家政工作内容边界不清晰、工作时间长、休息时间无法保证、节假日无法享受相应的报酬等；
2. 在雇佣关系中，雇主任意辞退家政工、克扣工资。家政工面临遭到性骚扰、工伤时难以追责等困境。总体来说，家政行业缺乏对劳动过程、劳动内容、劳动效果、双方关系进行有效的监管和申诉机制；
3. 与家政工就业、失业相关的问题没有明确的法律规范。

### （三）社保问题

家政工的社会保障涉及到三方面的问题：户籍制度、劳动法与社保法。由于城乡二元对立的户籍制度划分，具有农村户口的打工者如果不是进入用人单位工作，就无法享受城市居民的社保待遇，造成很多家政工群体（大部分属于流动工人）无法在流入地购买社保。

一方面是户籍的限制，另一方面是社保法在规定的限制，例如《深圳市社会医疗保险

<sup>1</sup>林琳：《工人日报：灵活就业者的工伤保障不能只靠“自理”》，《工人日报》，2019年12月24日，查找于：<http://opinion.people.com.cn/n1/2019/1224/c1003-31519470.html>。



办法》（2013）<sup>1</sup>和《深圳经济特区社会养老保险条例》（2013）<sup>2</sup>中对挂靠用人单位、退休人员购买社保等进行了相关限制，这些限制导致家政工基本无法实现在深圳购买社保。而这影响到了家政工在深圳的医疗、生育、养老、住房、子女教育等方方面面，造成了该群体进一步被结构性“边缘化”，使其长期处于较低的社会经济地位。

#### （四）不同类型家政工职业化差距大

在家政工群体内部，传统的住家家政工与母婴照料类家政工（月嫂）在收入和培训方面受到重视，而保洁类家政工在劳动关系认定、保险缴纳、培训和收入方面均处于更加不利的地位。此外，员工制企业的家政工比其他单位类型的家政工或个体家政工有更好的社会保障，但是员工制企业的家政工数量非常少。

#### （五）家政市场不健全和家政服务机构运作不规范

家政市场发展状况影响到家政服务机构的运营规范，继而影响到家政工的劳动过程。家政行业员工制家政公司占比少，这是家政工作职业化发展的重要瓶颈。主要原因是家政服务机构缺乏执行员工制的动力。家政行业作为一个高流动性的行业，家政服务公司需要承担较多的培训成本和社保费用，大多数家政公司并不愿付出这类成本。同时，家政服务公司形态各异、服务标准和收费措施也各不相同，行业缺乏规范的管理。

#### （六）社会上存在对家政工的歧视

雇主与家政工和家政服务机构不应该是对立的关系，而是相互成就的关系。雇主一方面想要找到理想的家政工，留住信任的家政工，但另一方面与家政工之间也经常产生纠纷。由于缺乏组织机构和纠纷协调机制，在争议之中，由于家政工与雇主的社会地位不平等，家政工的利益经常被牺牲。例如，在家政行业中，有一些企业会对家政工进行信用记录，如果涉及一些原则性错误，如偷窃、辱骂雇主、虐待孩子等，家政企业会“拉黑”这些家政工。但是对雇主进行培训和信用记录的建设方面还是空白，如雇主涉及性骚扰、辱骂、无端解雇家政工等，除了家政工被迫离职外，对雇主并没有相应的惩罚措施。此外，雇主本身也代表了广大的社会公众，因此雇主对待家政工的态度反映了公众对家政行业的认知。由于社会对于家政工职业的歧视和“污名化”，这会直接影响家政工对自己的职业认同。

---

<sup>1</sup>深圳市医疗保障局：《深圳市社会医疗保险办法（2013版）》，2018-07-31，[http://hsa.sz.gov.cn/zwgk/zcfcgjcjd/gfxwj/201904/t20190410\\_16759632.htm](http://hsa.sz.gov.cn/zwgk/zcfcgjcjd/gfxwj/201904/t20190410_16759632.htm)。

<sup>2</sup>深圳市人力资源和社会保障局：《深圳经济特区社会养老保险条例》，2018-05-10，[http://hrss.sz.gov.cn/xxgk/zcfcgjjd/zcfcg/shbx/201212/t20121226\\_2094910.htm](http://hrss.sz.gov.cn/xxgk/zcfcgjjd/zcfcg/shbx/201212/t20121226_2094910.htm)。

## 六、调研结果

20名受访家政工进入家政行业的方式主要是：朋友介绍（9人）、身边有亲友正在从事家政服务行业（3人）、自己去找（8人）三种途径，需要一份高薪的工作（5人）和年龄太大只能做这个（5人）是最主要的入行原因。另外，自己找工作时朋友询问要不试试做家政服务（2人）和因为参加了培训考证成为家政工（3人）。调研结果的第一部分呈现了家政工的劳动状况和职业认同情况，第二部分系统分析了平台类家政公司的运营模式及其对家政工的劳动控制，第三部分采用社会性别理论讨论了家政行业与女性就业之间的关系。

### （一）家政工的劳动状况

#### 1. 基本信息

##### （1）从业年限

20名受访家政工的平均从业年限为6.7年，其中从业时间1年以下3人，1年—5年（以下）6人，5—10年（以下）4人，从业超过10年的7人。

##### （2）平均年龄

受访对象平均年龄为47.7岁，其中30岁以下1人，31—49岁6人，50岁或以上13人。

##### （3）户籍所在地

籍贯	广西	湖北	广东	四川	重庆	河南	安徽	湖南	江西	黑龙江	山东	未知	总计
人数	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	20

表1 被访者户籍所在地

受访者来自全国各地，除了两名受访者没有说明家乡，其余18名受访者分别来自广西（3人）、湖北（4人）、广东（3人）、四川、重庆、河南、安徽、湖南、江西、黑龙江、山东。两广和湖北的人明显较多，除了本省有着地缘、语言、风俗文化等天然优势外，广西和湖北受访对象最多。一名受访的家政公司老板王姐表示零几年的时候公司跟广西某个地方有协议，由地方输送家政人工到深圳来工作。

##### （4）工种及受培训经历

家政服务领域根据职能的不同也有很多服务类型的划分，本次20名受访者主要是以下4种类型的家政服务从业者（钟点工6名，平台钟点工3名，月嫂4名，住家家政工7名）。

	未知	没有家政技能培训	岗前培训	育婴师等专业资格培训及考证	总计 (20人)
钟点工	0	6	0	0	6
平台钟点工	0	0	3	0	3
住家家政工	1	3	1	2	7
月嫂	0	0	0	4	4

表2 受访者接受培训情况

从访谈数据发现，家政工的工种和专业培训之间存在一定程度的相关性，受访的钟点工都没接受过培训，而在平台接单的钟点工均接受过平台提供的岗前培训。4名受访月嫂均经过专业培训且持有月嫂相关证件。在7名住家家政工中，有3名接受过培训，其中2人是考取了技能资格证书；另有3名完全没接受过培训。

以上所有家政工接受的岗前培训都需要事先缴纳一定的费用<sup>1</sup>，例如钟点工需要缴纳约500元的培训费，培训内容包括保洁技巧、职业规范、安全规范<sup>2</sup>等。而育婴师等技能培训费用则较高，约2000元，可以考取国家承认的资格证书<sup>3</sup>，持证状态下求职能得到更高的薪酬。同时，因为政策补贴，部分家政工考取证件后，能得到部分培训费用的返还。

### （5）社保情况/养老政策

20名受访家政工中，有3人购买了深圳职工社保，3人购买了户籍所在地职工社保，7人购买了户籍所在地城镇/农村社保，7人没有任何社保（见图1）。

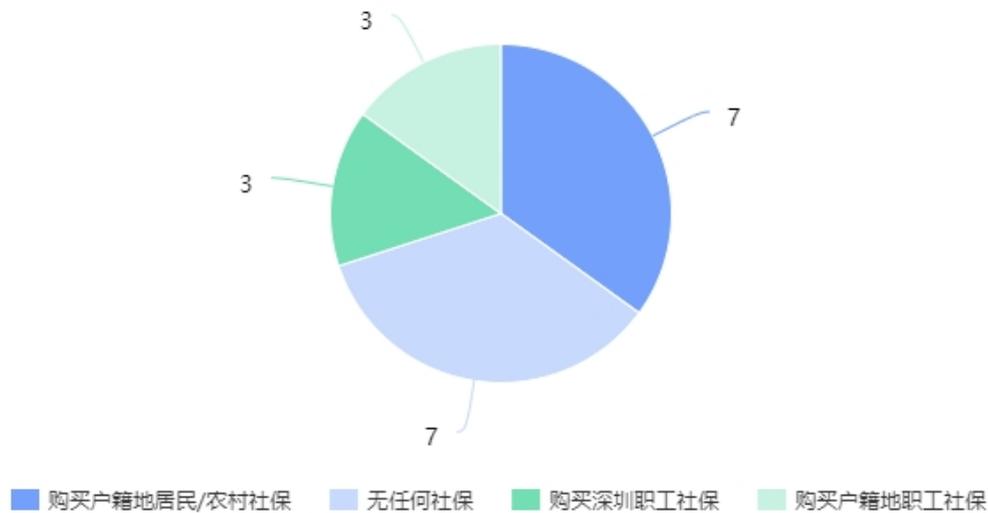


图1 被访者购买社保情况

购买深圳社保的受访者中，2人购买的社保与雇佣方有关：其中受访者君姐的情况是雇主家中开公司，可通过雇主公司购买；受访者琴姐是通过做兼职的企业帮忙购买。受访者丽姐的深圳社保是通过挂靠公司自付费的形式实现的，她较为担心社保断缴，因为买社保年限不满1年，没法办理深圳居住证，影响到了孩子的入学申请。

受访者在户籍地购买职工社保的原因与从事家政服务本身关系不大。受访者菊姐以前在厂里工作了很久，工厂从2008年开始才给菊姐买了社保，截止她离开该厂还差3.5年才满15年的缴费年限。基于深圳市对非户籍人员自主购买社保的限制，菊姐只能把社保转回老家，自己正在缴费补足年限。

<sup>1</sup>依照《劳动合同法》第九条用人单位招用劳动者，不得扣押劳动者的居民身份证和其他证件，不得要求劳动者提供担保或者以其他名义向劳动者收取财务。第二十二条用人单位为劳动者提供专项培训费用，对其进行专业技术培训的，可以与该劳动者订立协议，约定服务期。

<sup>2</sup>受访者丽姐表示，培训中提到站在椅子上清洁比较危险，可以拒绝雇主的要求。在工作中这样跟雇主提出，雇主能接纳。

<sup>3</sup>本职业资格共分三级，分别为：育婴员（国家职业资格五级）、育婴师（国家职业资格四级）、高级育婴师（国家职业资格三级），也有仅地方承认的相关资格证书（例如深圳有高级母婴护理师）。

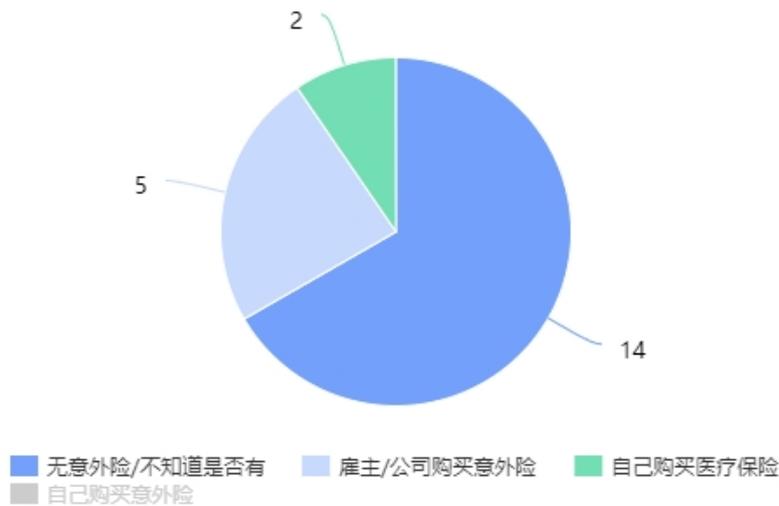


图 2 被访者购买意外保险情况

在意外险购买方面（见图 2），20 名受访家政工中有意险的只有 5 人，分别是网络家政服务平台和家政公司购买，14 人没有购买意外保险。

#### ◆ 案例

受访者贞姐曾经在一次上班的路上遭遇车祸，被车撞飞了两三米远，涉事司机在送她到医院后，支付了医疗费，给了她 1700 元的误工费 and 休养费。贞姐在家休息了一个多月，所幸并无大碍。雇主在这个过程中没有承担任何责任，不过贞姐解释说，是因为她自己临时调整了上班时间，所以她认为这个事儿没有雇主的责任。

#### （6）工作强度与收入

工作强度与收入差异比较大，即使同为住家家政工，根据所服务社区和服务内容的不同也都会有差异，主要分为四类（见表 3）。

**住家家政工：**工资收入在 4000—6000 元/月不等，家政公司一般会按照每个家庭/一年抽取介绍费 200—300 元。家政公司从家政工这边收的中介费只是小头，他们会收取雇主约一个月薪酬的中介费。7 名受访对象均表示没有无故辞职的经历，换工作的主要因素是雇主的家庭不再需要自己，如果雇主太过于苛刻/不尊重人也会考虑辞职。受访者彭姐的一次主动辞职是因为雇主不允许自己和他们一起吃饭，需要等雇主吃完，才轮到自己吃，并且计较自己吃太多，这让彭姐感到很不舒服。在一次被雇主家的狗咬伤之后，彭姐提出了辞职。

**月嫂：**4 名受访对象的收入在 8200—10000 元/单之间，家政公司会收取 20% 左右的中介费。受访者小静所在的家政公司给月嫂划分为六级，等级不同、收入也不同。小静是二级，费用是 12000 元/单，但到手只有 8200 元，家政公司收去了 3800 元的中介费，这让小静非常想自行接单，因为中介费太高了。由于要照顾婴儿和孕妇，小静基本上 6 点左右就要起床，需要工作到晚上 10 点以后，中间很难有休息的时间。同时，月嫂工作有其特殊性，需要做满一单工作（26—30 天）后才能休息。通常，大多数月嫂在做完一单工作后会休息 1 周的时间，受访者表示也有一单接一单地做、中间不休息的人。

工种	工作时长	收入	备注
住家家政工	10 小时/天或以上 (6:00—22:00), 因 雇主作息而异	4000—6000 元/月	月休 2—4 天
月嫂	全 天 候 (6:00—22:00, 及半 夜照顾婴儿)	8000—10000 元/单, 雇主另需付数千元 的中介费	每单周期 26—28 天, 两单间休息 0—7 天, 亦有一年只接几单 的情况
钟点工	8—10 小时/天	2500—8000 元/月, 家政公司收取中介 费为月工资的 10%—30%	有周期单 <sup>1</sup> 收入较高
平台钟点工	1—4 小时/天(兼职) 8—10 小时/天(全职)	1500—10000 元/月 30—40 元/单(保洁)	基础保洁、深度保洁 等不同类型收入差 异大

表 3 工种、收入和工作时长一览表

**钟点工:** 钟点工的收入差异较大。受访的 6 名传统钟点工月收入在 2500-8000 元。家政公会收取中介费，长期订单的中介费约为酬劳的 20%—30%，临时订单的中介费约 10%。受访者黄姐表示自己只在第一个月给了家政公司 200 元的中介费，之后的中介费都是雇主交给家政公司的。

家政工黄姐每天工作 8—10 小时，每周天休息 1 天，收入约 10000 元/月。她主要在一家大的写字楼里给多家小公司做保洁工作，每家服务 1—2 小时。黄姐表示这样上下楼可省掉了部分通勤时间。另外，黄姐中午要给一个家庭做午饭，晚上还要去另一家公司做保洁，因此来回花在路上的时间比较多。黄姐的工作日程极为紧凑，收入也较其他同行高一些（见图 1）。

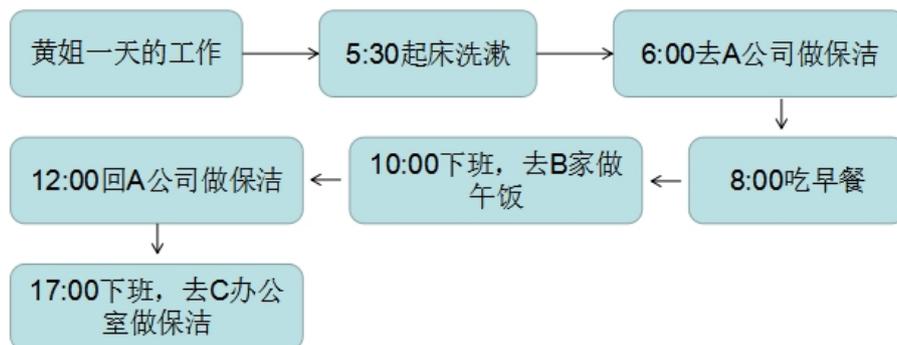


图 3 家政工黄姐的工作日程

**平台钟点工:** 与钟点工类似，特指通过互联网家政服务平台开展工作的家政工。这一工种的收入差异也较大，从 1500<sup>2</sup>—10000 元/月不等。影响平台钟点工收入的因素包括所在区域的订单数量、家政工的工作时长、平台的中介费、订单的小时单价等。一般情况下，兼职钟点工每天工作 1—4 小时，全职钟点工每天工作 8—12 小时。普通的保洁酬劳最少，时薪为 30—40 元/小时，平台会抽取 2—7 元/小时的中介费。受访者小颜选择的平台中介费较低，

<sup>1</sup>同一雇主固定周期的钟点服务，例如每周 2 小时的保洁。

<sup>2</sup>受访者的工资在 1500 元/月的原因是，一些钟点工是兼职做家政工，工作时间短的话收入就比较少。



为 2—3 元/小时，但需要小颜缴纳 499 元/年的会费。受访者丽姐所在的平台提供全套的专业工具，但需要家政工自己出钱购买。平台的派单一般是 7 公里左右的半径范围，每个订单之间的距离需要花费时间 20—60 分钟不等，交通时间不在计费范围内。受访者丽姐表示自己所在的平台，平台允许员工自己选择做兼职或者在周末做，但需要员工提前定好，员工不能当天决定自己要不要工作。如果这天你定好了要工作，那就不能拒绝接单。

### （7）行业惩罚：“惩罚单”和“黑名单”

因为家政公司的收入来源之一是家政工与雇主的中介费，家政公司一般都禁止家政工自行接“私单”<sup>1</sup>。如果员工自己偷偷接单，网络平台派了单员工接不了，平台就会让该员工做“惩罚单”。“惩罚单”的意思是受罚的家政工仍会被派单，但是没有酬劳，雇主支付的服务费归平台所有，直到受罚人完成了平台规定的“惩罚单”数量。

家政工面临的惩罚机制除了需要做“惩罚单”之外，还有被拉“黑名单”。如果被家政企业或机构拉入“黑名单”，将很大程度影响家政工日后的工作，甚至无法继续从事家政行业。

#### ◆ 案例

受访家政工香姐与雇主关系融洽，与家政公司的服务协议期满之后、第二年求职时没再通过家政公司，而是直接去雇主家工作。家政公司得知后，指责香姐接私单没有工作道德。家政公司表示：“如果每个人都跟她一样，那家政公司直接不用开了”等等。后来家政公司直接告知香姐，会将香姐打入“黑名单”。随后，家政公司就将香姐的个人身份证件和照片发布在了一个由家政公司组建的、约 500 人的“讨论—拉黑—禁发单”的微信群，并且配以文字“私单大王 XXX，此人背着公司同客户私单，各位同行慎用”。

香姐说：“有个家政培训老师说这种服务期满、很久后再进入原雇主家工作的情况不属于接私单，可是家政公司靠我们赚钱，现在不顾我们的死活，还拉黑。”香姐对此感到非常生气和恼火，并表示自己之后会回家带孙子，不再做家政。而此家政公司提供的家政中介服务协议里有一条关于私签协议的霸王条款，其中写着：“协议期内、外，丙方（家政工）均不得与乙方所属客户私签协议，否则，乙方（家政公司）将追讨人力资源损失费 4000—6000 元，并诉诸法律解决，一切费用由甲方（雇主）支付”。

## （二）家政工的职业认同

### 1. 家政工如何看待自己

家政工对于自我和这份工作的认同非常矛盾，一方面家政工认为自己是凭劳动挣钱，家政工作是值得尊重的职业。家政姐妹们谈及自己工作的家庭对自己的尊重和信任时，有一种自豪感和价值感。家政工张姐在网上分享自己的经验：“客户家里对我实在太好了，（她们）还给我买衣服，给我买生日蛋糕！为我过生日！我遇到这样的客户一定要珍惜，好好爱他们每一个人，爱他们就是爱自己”。但是另一方面又受困于社会对于家政工作的歧视，有人甚至羞于跟家人朋友说起自己的工作。受访家政工菊姐在谈及自己的工作时说：“家政服务这一行有时会被一些人歧视，我不是很愿意让朋友和亲戚知道我在当保姆”。另一名家政工丽姐在分享自己的工作历程时说起：“在深圳这个地方，你做哪一份工作都值得尊重的，不能有歧视心理”。

存在这种矛盾的职业认同有三个方面的原因：

第一，在人们的意识中，会把家政工、保姆，与和在传统社会的“佣人”联系起来，给家政这个职业带上了一种“低人一等”的偏见。

<sup>1</sup>接“私单”：家政工和雇主跳过家政公司，雇主私下聘用家政工。为了防止私单，家政公司会提前向家政工索取其身份证的复印件，并警告如果接私单，就会被拉入“黑名单”，进行行业内“封杀”。

第二，这跟**将家务劳动视为低价值的、没有技术含量的工作内容**有关——家庭主妇都能干的打扫和做饭。这种基于性别的偏见，让家政工对自己所提供服务的价值产生了质疑。在谈及工作价值时，很多家政工有类似“就是做家务，谁都会”的看法，家政工对自己的工作价值没有自信。

第三，家政工在工作里常常**受到不平等待遇而充满委屈**。很多家政工在工作上和人格上得不到家庭的尊重，且在工作中遇到了相关问题时，除了“我不干了”之外，她们并没有其他解决办法。

家政工丽姐谈到：“有个做住家保姆的（朋友）竟然说她吃不饱，（雇主）不让她吃饭。她是从早上开始一直干到晚上7点，（这家人）到晚上11点都不让她睡觉休息，这家人就觉得你拿了我的钱，每一分每一秒都得干这个意思。”被访家政工苏姐感叹：“我感觉做我们这行真的好难，每个单都会有不同的委屈存在，感觉就是在委屈中爬行”。

家政工的自我价值感和认同感问题跟社会对于家政工和家务劳动的偏见有关系，更与家政工在实际工作中的劳动权益实现或缺失有关系。提升家政工的自我认同和自我价值感，则与改善劳动关系，减少职业偏见和性别偏见密切相关。

## 2. 雇主如何看待家政工

本次调查访谈了3名雇主，雇主对家政工的看法可以从以下三个方面体现出来：

**第一，雇主对家政工的看法主要表现在对家政工的价值认同上。**雇主对家政工工作的价值是肯定的，正面的。雇主认为家政工作很重要：一方面，家政工是一个正式的工作，另一方面，家政工提供的劳动帮助雇主解决了生活中的困难。

“把女性从家务中解放出来，家政工作非常重要。家政阿姨不是过去地主家的丫头，下人，这是一份工作，某种程度上它帮助了雇主。”

——雇主静姐

“家政服务的价值，是能够帮到人，同时也能够在主观上、心理上帮助人们得到一些快乐。从经济层面来讲，家政服务通过帮助人来获取相应的报酬，既满足了雇主的需求，也提供了就业的机会，所以有价值！”

——雇主郭叔

对家政工工作价值持肯定、正面评价的同时，雇主对家政工在社会上的地位的认识也比较客观，能够认识到社会上存在对家政工的歧视，雇主们也会提到有人认为家政工“低人一等”。

**第二，虽然对家政工有着正面的价值肯定，但在对家政工的要求上，不同雇主有很大的差异，并且普遍要求比较高。**

首先，雇主对家政工的要求不断在变化，近年来雇主倾向于雇佣年轻化的家政工。年轻主要是看重家政工的知识水平和城市生活的适应能力，有的雇主认为年龄大的家政工很难沟通。

“现在雇主的需求也普遍不一样了，做我们这行的，普遍年轻化了，和以前的要求也不一样了。以前就是保姆几百块钱一个月，现在至少都是5000块钱包吃包住的。这个年轻化既是雇主的要求，也是保姆这个群体本身发生了变化。”

——家政公司老板王姐

“个人素养不足，表现在语言沟通上，拖地时孩子跑过去，她说你没看见我在拖地吗？我觉得她对人不够尊重。”

——雇主静姐

其次，雇主对家政工的要求比较模糊，没有确定的标准，而且雇主往往只强调自己的标准。

“做事不实在，明明有的地方没有打扫到，但是雇主问的时候，她说打扫了……阿姨做事太慢，追求完美，导致用时较长，费用较高。”

——雇主静姐

在这里，“实在”一词就没有明确的标准，到底家政工打扫多么干净是干净？另外雇主抱怨家政工干活慢、追求完美，这在一定程度上又与“实在”的要求相矛盾。因此，这些内容都需要通过行业规范来规定。

雇主对家政工的高要求，主要包括：雇主认为家政工要工作能力强、服从管理和善于沟通。雇主往往有这样的心理，即“我出了那么多钱，你就必须得给我干多少活”，这表明，有的雇主对家政工所得工资与其劳动之间关系的认识较为极端。例如，雇主对家政工的专业技能要求是：“做饭好吃，打扫卫生仔细，眼里有活儿”。雇主对家政工的态度要求是：“听取雇主要求，不是第一时间顶嘴，不斤斤计较”；“要照顾老人，要有耐心”。雇主对家政工的沟通能力要求是：“与劳动无关的东西要征求雇主的同意，不要擅自越位”。

**第三，雇主对家政工的态度在本文主要指的是：雇主对家政工在等级关系和情感关系上的看法。从访谈结果来看，雇主倾向于主导雇佣关系。**

被访的雇主认为，雇主与家政工的关系是“雇佣关系+亲人关系”，但是这种亲人关系的边界是由雇主定义的。比如雇主会分享好的东西给阿姨工，叫家政工休息，在家政工遇到其他事情时会给她们出主意等。而且只有在家政工工作做得较好的前提下，双方才能往亲人关系方向发展。雇主没有主动提出的时候，家政工是不能擅自打破雇佣关系的边界的。

研究显示，受访的雇主对于家政服务的认识是较为正面的，雇主倾向于认同家政工的劳动价值。但是问题在于，对于劳动价值的肯定是在宏观的、普遍意义上讲的，而一旦具体到用工的现实情况中，雇主就倾向于实施更加苛刻的要求和标准。

一方面，被访的雇主对家政工的高要求表现在**要求年轻化、工作能力强、服从和善于沟通等方面**，而这些要求常常以自己的标准来定义，这些标准往往比较模糊。另一方面，雇主倾向于主导自己与家政工之间的关系，例如雇主要求首先是雇佣关系，其次才是亲人关系，这意味着雇主在情感投入上必须以利益回报（例如良好的服务）作为前提。但矛盾的是，**雇主又不希望家政工完全按照雇佣关系去做事**，比如“不能时间一到马上走，不能完全按合同办事”。雇主在雇佣权力关系中处于主导的一方，倾向于维护自己的利益。如果没有法律的保障，家政工往往处于非常被动的地位。

**很少有雇主提到参考家政培训和行业标准方面的内容**，这表明，雇主对于这些方面的认识不够。很多雇主虽然认同家政工作的规范性，但是并没有具体了解规范是什么，或者仅仅是从自己的标准出发，倾向于运用频繁更换家政工的手段取代对家政行业标准的解释。

**雇主也基本没有提到家政工劳动权利方面的内容**，这可能是雇主对于工人权利认识不足、现有法律规定缺失造成的。因此，必须首先健全法律法规，在对劳动者进行规范的同时，对雇主的行为进行规范。同时，在对社会公众（潜在的雇主）倡导家政工劳动价值的过程中，必须要纳入家政工劳动权利方面的内容。

### （三）家政工与互联网平台

随着互联网的发展，家政网络平台逐渐出现，并在家政行业占有一席之地。家政平台数量繁多，平台的规模及发展情况变化迅速，目前并未有一家或两家平台独大并垄断市场的情况。据不完全统计，在国内知名度较高的家政网络平台有 58 到家、e 家洁、管家帮、超级阿姨、e 家政、阿姨来了等。家政网络平台在市场占比规模未有详细数据，仅能通过企业媒体的发言里窥得部分数据。阿姨来了在 2019 年有约 12 万名阿姨和 19 万客户；58 到家 2019 年月活跃用户约为 15 万。同时，部分传统的家政企业，尤其是目前发展迅速的家政连锁企业，也正在经历互联网转型，将业务或部分业务逐步互联网化，由过去仅通过门店揽客的方

式变成门店与线上共同进行。本报告通过访谈在不同家政平台上工作的家政工，了解她们的劳动状况、工作模式、自身体验等，一方面阐述互联网家政平台的用工模式，另一方面分析互联网家政平台对劳动者的影响。

在互联网平台企业运营中，有一类做法是传统家政公司将自身信息和服务，放在互联网平台上展示和销售。如传统家政公司会将服务信息及内容（家政公司的地址和联系电话等）展示在美团的“生活服务”页面；又或在平台上显示“四小时保洁 200 元”的销售内容供顾客咨询或直接购买。在这种模式里，传统家政企业向平台支付信息展示及服务费用，如某服务本地社区的小规模家政企业在某平台进行地址和联系电话展示，需要支付其 4000 元/年的服务费用。这类做法并未在本报告讨论的互联网平台用工的范围内，因为对于劳动者来说，其用工模式和“劳动者—雇主—企业”之间的关系与传统家政企业几乎没有差别。

### 1. 平台运营模式及劳动用工情况

本报告讨论的互联网家政平台主要指直接连接家政工和雇主的互联网用工平台，如 58 到家，阿姨来了、超级阿姨、管家帮等。

#### (1) 住家家政工：“经纪人”管理制度

具体来说，不同的互联网家政平台的运营及用工模式略有不同，最典型的如 A 家政平台企业采用“经纪人”制度，用于沟通家政工和客户，如图所示。也有平台直接运用互联网算法匹配客户与家政工，并交由客户和家政工自行联系，如 C 家政。

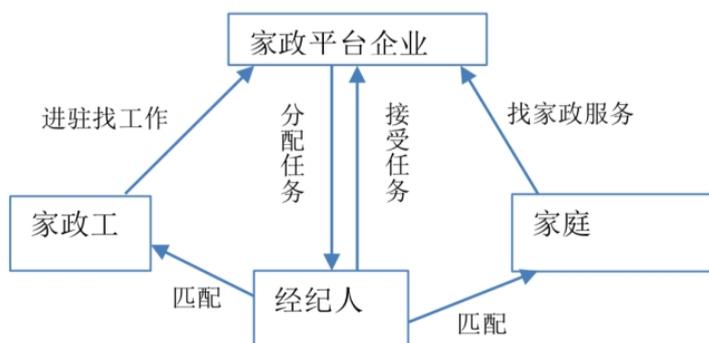


图4 “经纪人”管理制度<sup>1</sup>

在同一互联网家政平台内部，在不同业务中也会采取不同的运营及用工模式。如某平台 A 在住家家政工业务中采取“经纪人”制度。住家家政工相较临时的保洁类工作来说，属于长期服务。家政工需要在平台上进驻和注册，提交简历。A 平台会直接接纳有足够经验和专业技能证书（如育婴证、月嫂证等）的家政工。对于没有足够经验或者必要的专业技能证书，A 平台则会提供付费但是价格较为低廉的培训，完成培训后则将家政工接纳为可在平台寻找工作的工人。雇主同样通过平台来寻找合适的家政工人，一方面平台上有不同家政工人的履历及技能证书展示，另一方面，针对有意向的雇主，经纪人会介入沟通，并为家庭寻找最佳匹配，并安排雇主对家政工进行面试（线下或视频面试）。

在这种模式下，平台分别与家政工和雇主签订服务协议，家政工与雇主之间不签署协议。其中，家政工与平台通常签订的服务协议为一次性服务协议，平台收取家政工第一个月工资的 10% 作为服务费用。按照住家家政工的月工资水平，该服务费在一线城市通常为 400—600 元。同时平台为家政工购买商业意外险，涵盖上下户途中的交通意外和工作中的意外伤害。平台与雇主通常签订为期一年的服务协议，即平台为该雇主提供一年服务，包括寻找合适的家政工人，如出现雇主对家政工不满意等情况，平台会提供调解或者更换家政

<sup>1</sup>资料来自艾媒咨询。



工人的服务。同时平台为家庭购买家政服务相关保险，如果因家政工的原因出现家庭财产损失，平台提供调解或商业保险理赔支持。平台向雇主收取大约一个月的家政服务费用作为服务报酬，约为 4000—6000 元。

### (2) 保洁服务：“强制派单”模式与“抢单”模式

在家庭保洁服务类别中，平台的经纪人协调雇主和家政工的角色较住家家政工服务弱。在这一服务类别中，从顾客的角度看，顾客直接在平台上寻找合适的家政工进行一次性或者周期性保洁服务。顾客确定服务时间，支付服务费用后，由平台进行家政工分配，平台会根据算法规则，该算法涵盖家政工与服务地点的距离、家政工的等级、类别、可用工作时间、服务评价等，分配给合适的家政工人进行服务。从家政工的角度来看，**平台采用了不同的用工模式来管理和分配工人，最常用的有两种模式。一种模式是直接派单给与平台签订了劳务协议（非劳动合同）的全职/兼职工人**，在这种模式下，家政工承诺固定时间为平台工作。全职工作通常为 6 天，可选周一至周五某一天休息。而兼职工作只是选择固定的某几天为平台工作，如周六日。在这种模式下，家政工不能拒绝平台的派单，必须按照平台的分配完成工作。如果家政工拒绝接受某个订单，平台则会对家政工进行惩罚，如“做罚单”，即将家政工的下一次订单收入罚没。**另一种模式是“抢单”模式**，即平台将其部分订单展示出来，供这类灵活的家政工抢订单。家政工根据自身情况（时间段，距离远近，单价等）抢单，通常采取先到先得的方式。但是，**平台会将订单优先展示给那些会遵循其设置里某些算法规则的家政工人**，如将订单优先展示给在平台工作的订单越多，好评度越好的家政工。平台从家政工每小时的劳务费用中抽取一定比例作为平台的服务管理费用。

通过访谈信息得知，平台 A 的保洁服务定价为顾客支付 50 元/小时，针对强制派单的全职/兼职工人，平台抽取 7 元/小时，家政工获得 43 元/小时。针对抢单的家政工，平台会自行设定价格，并且根据订单的抢单情况调整价格，如平台设定某个订单价格为 30 元/小时，抢单群体认为该价格太低，因此没有人抢单，平台会提高价格直至有人抢单。平台 C 的保洁服务主要是抢单设定，定价为顾客支付 38 元/小时，平台抽取 5 元/小时，家政工获得 33 元/小时。

### (3) 传统中介公司参与平台家政

在实践中还存在**另一种模式，即传统家政公司在某平台（甚至是不同平台）上以家政工个人身份注册**，订单由平台强制派发或抢单成功后，该家政公司透过其自身的家政工网络（最常用的是微信群），将订单分配给真正工作的某一位家政工。根据访谈者提供的两个案例，在这种模式下的收入分配如下：

案例 1：平台 B 收取 50 元/小时，抽取 7 元/小时，家政公司拿到订单后抽取 13 元/小时，家政工拿到 30 元/小时。

案例 2：平台（不确定，受访者无法确认）收取 50 元/小时，抽取 10 元/小时，家政公司拿到订单后抽取 5 元/小时，家政工拿到 35 元/小时。在这种模式下，传统中介公司在平台劳动体系中也加入了分配链条。

案例 1 是家政工认为很黑心的（家政公司）老板的做法，案例 2 是比较公道的做法。

## 2. 家政平台，劳动控制与家政工的劳动体验

正如其他类型的平台用工一样，在法律意义上，家政平台与家政工之间没有劳动关系，但是家政平台对家政工实行了不同程度的劳动控制。在“经纪人”模式下的长期家政服务类别中，平台在对家政工进行培训、为家政工匹配到合适的雇主后，与家政工之间的联系相对减弱，平台仅在涉及劳动纠纷或争议的情况下才可能发挥作用。**但因其服务规则设置，平台在处理纠纷和争议的立场和结果上，可能更偏向雇主而不是家政工**。以 A 平台为例，因平台与雇主签订的是 1 年服务协议，根据协议，在雇主不满意家政工的情况下，平台有义务为其更换家政工直到其满意为止。雇主并不需要为此额外付费。而平台与家政工多签订的是一

次性服务协议，即对于家政工来说，如果其主动要求更换雇主，其需要支付另一次服务费用。这个规则对三方都有不同的刺激作用。对于雇主来说，如果对家政工不满意，其倾向于向平台投诉寻求改善或者要求更换。对于平台来说，当雇主投诉家政工有问题时，平台有动力督促家政工改善，否则就需要付出额外努力为该雇主寻找另一位家政工；对于家政工来说，除非是遭遇重大问题，否则不会寻求平台帮助，因为平台收取的雇主的服务费用更高，并不会轻易得罪雇主。**平台的以上收费规则将家政工置于比雇主更弱势的地位。**

对于家政工来说，平台并不会参与处理家政工工作时常见的劳动问题，**如过于苛刻的雇主、过长的工作时间、不尊重家政工劳动带来的尊严等问题。**如受访者红姐讲到其遭遇过过长的工作时间。雇主家庭的老人常在早晨6点起床，而一位家庭成员在晚上10点钟下班后还需要家政工煮饭。这种过长的工作时间给她带来巨大的压力。红姐认为平台不会解决这个问题，最后她决定下户（即结束工作，离开该雇主家庭），找另外的雇主。红姐认为，“你到雇主家肯定有的习惯，有的不习惯，有的阿姨做的不顺心，它就要换了，你到了她家里面才知道。”而最常见的问题解决办法是“下户”，让自己过得有“不那么憋屈”。“假设当时也跟雇主两个吵得不开心，或者是遇到什么事不开心，气来了，我走就走，当时不会心疼（钱）的。但是事情过去了肯定也会心疼，我要找下一家，哎哟，心疼我又要交几百块。”

在保洁服务类别中，平台对于不同模式下的家政工的控制方法不尽相同。以A平台为例，对于全职/兼职家政工，平台的强制派单实际上要求家政工全职为平台工作，并且控制家政工不让其在平台之外接单，如接其他家政公司的单，或者绕过平台与客户直接交易。以A平台为例，如果家政工在平台外接单，当平台的派单进来且与私单相互冲突时，家政工将无法兼顾两边的工作。如果家政工选择平台派单，则会在私单上信誉受损；如果家政工选择私单，则会拒绝平台派单，平台至少会以“罚做单”来惩罚，从经济上来说对家政工并不合算。**通过这种强制派单制度，平台在未与家政工签订正规劳动合同、规定劳动时间的情况下，实现了对于劳动者的时间控制。**

在这种“全职”工作的状况下，劳动者的收入差异事实上非常大。以A平台为例，通过其公布的收入排行可以看到，深圳的高收入家政工每月的收入可以达10000元以上，这种情况下，家政工几乎每天需要至少干满8小时（如在4户家庭中每户做满2小时清洁和打扫），不算从一户到另一户的交通时间和等待时间，这种情况需要“从早上6点多干到晚上10点”（受访者丽姐）。而很多家政工的收入却很低，以家政工丽姐为例，其加入A平台“全职”做保洁3个月，但是平均每月收入为1900—2100元，因为平台没有足够的订单派发，丽姐平均每天工作约3—4个小时。丽姐认为平台发单少的原因一方面是“僧多粥少”，她所在的区域（在深圳龙岗区非中心地带）有很多人做家政工，而下单需要保洁服务的家庭却很少。另一方面是因为“别人有很多熟单”，**工作时间较长的家政工有更多机会接到周期单，即在一定周期内（如每周）固定某个时间去某家进行服务的订单，这种“熟单”会显著增加家政工的劳动时长和劳动收入。**对于家政工来说，在这种显著的收入差距下，丽姐认为即使目前收入并不好，但是“平台的规则没有问题”：即使每月“全职”收入仅为2000元，该受访者认为并“不能跟人家从很早就开始做的人比”。从这个角度来看，平台的规则以极低的成本实现了对劳动者时间的强力控制，劳动者全职投入却获得很低的收入。即使如此，平台看似“公平”的规则让劳动者对这种低收入现状进行了较为自洽的解释。

在保洁服务“抢单”的类别中，平台对劳动者的工作时间并不进行控制，但是通过互联网算法，在一个高度竞争的劳动力市场中，得以用最低的单价来分配劳动。**另一种控制方式是，为家政工设置“等级”，并为等级晋升设置规则。**如C平台设置了“初级阿姨”和“高端阿姨”两个等级，“初级阿姨”的单价较低，为33元/小时，而“高端阿姨”的单价则为36元/小时。同时“初级阿姨”只能选择“初级阿姨”能做的单，而“高端阿姨”能同时选

择“初级阿姨”和“高端阿姨”能做的单。为了从“初级阿姨”升到“高端阿姨”，家政工需要做满一定数量的订单——加长在平台上工作的时间能实现这一要求；需要有来自客户的好评率——需要提升自身服务质量并搞好与客户的关系来让客户为家政工好评。这种通过设置等级，并为等级提供不同资源的做法，事实上以间接的方式实现了对家政工服务质量和一定程度工作忠诚度的控制。

对于家政工来说，能与平台工作进行比较的是传统家政公司工作。事实上，有一些家政工同时在平台工作和传统家政公司工作，或者在平台工作和传统家政公司工作中转换。

大多数的传统家政公司均为“中介型”，仅在雇主和家政工之间提供信息中介的作用。部分传统中小家政公司为了吸引家政工注册，会为找工作阶段的家政工提供廉价住宿，推荐其参与家政培训但通常不自行举行培训，在劳动条件管理、劳动纠纷处理等问题上几乎没有作为。

与此相比较，运营较为正规的家政平台（如 A 平台）虽然仍旧扮演了“中介”的角色，却能为家政工提供了更加廉价的、有针对性的培训，且在劳动条件管理和劳动纠纷处理上更好一些。例如，A 平台的住家家政工通常能保证每周一天的休息时间，而在传统中介型家政公司中的家政工可能争取不到固定的休息时间。家政平台为家政工购买行业意外险从一定程度上减轻了行业的意外风险，但这并不是传统家政企业的标准做法。同时，A 平台在涉及家政工工资结算的纠纷时，如雇主不愿意支付家政工的最后一个工资，平台通常会与雇主进行沟通以帮助家政工获得工资，但其不保证家政工一定会获得工资，平台仅做协调作用。部分传统家政公司并不会介入此类纠纷。与此同时，在没有显著改善家政工劳动状态的情况下，家政平台对家政工进行了更严格、更精准的控制。如 A 平台的“全职”保洁工人，在月收入预期非常低的情况下，也需要将全部时间贡献给平台，并接受平台的管理。家政平台的劳动关系依旧不受劳动法律保护，家政工没有劳动合同，超时工作没有加班工资，没有社会保障。平台不需要为劳动者的劳动权益负责任，但是平台能将劳动者通过订单分配，收入分配，和等级管理等一系列精细化的规则，将劳动者捆绑在平台上。这种控制程度在传统中介型家政企业的运营中是无法想象的。

#### （四）家政工与性别

家政工是一个女性占绝大多数的行业，也是一个高度性别化的行业。由于女工本身就是边缘群体，加上“污名化”和“非职业化”长期困扰着家政行业，因此家政工面临着资本对于劳动者和父权制对于女性的双重压迫。本部分对家政工群体面临的社会性别问题进行了分析。

##### 1. 为什么选择家政工？

女工选择成为家政工，很大一部份是因为年龄大、学历不高，可以找的工作不多。一方面，底层女性肩负着家庭经济责任，特别是在家庭有变故的时候，女性需要挑起养家的重担，另一方面，家政工作主要以照顾人和打扫卫生为主，由于女性常常被培养从事家务劳动，故这个职业高度性别化。

##### （1）年龄与家政工

家政工这个行业聚集了大量 40 岁以上的女性，其原因是这个年龄段的女性在就业市场上很少有其他选择。工厂制造业和餐饮服务业等行业吸纳了大量的女工，但这些行业都不愿招收年龄大的女工。大龄女工在劳动市场上，除了做家政工、环卫工、零工以外，基本没有其他选择。

老板王姐开了 20 年家政公司，她有一批忠心耿耿的 60 后家政工。王姐说想做家政的人很多是朋友带过来的，有的年纪大了没什么出路，只能做这个。王姐说：

“当时，有个东北的姐姐一个人带两个孩子，为了孩子学习，出来打拼。零几年的时候

我们和广西一个地方有协议，他们输送家政工人过来，（家政工）供不应求。她们（60后）这一代人已经老了，80后、90后的人很抗拒，不愿意做。毕竟保姆嘛，还是有歧视的，低人一等的。并不是说要耗费多大的体力，或有多难做，而是精神层面的。”

今年51岁的家政工李姐说：

“我从事家政工的主要原因是，年龄大了，工厂招工不要，不好找工厂的工作。我的视力也不如年轻人，而且工厂经常会加班加点，上班时间很长，年龄大了精神跟不上，没法上夜班。相对来说，家政工在年龄上是要宽很多，找工作也比较容易，生活伙食方面比工厂要好得多，还包吃住，所有的日常开销都是雇主家承担，这样就会减少费用，工资也比在工厂高。”

### （2）双重角色：家庭经济责任者与照顾者

底层女性肩负着家庭经济责任和家庭照料的双重责任。很多人是为了孩子上学或让家人过上更好的生活而出来打工。有一类受访者提到，做家政工是因为遭遇了家庭变故，如离婚之后不得不承担起一家人的生活；另一类受访者说到，“不体面的工作，女人做也是没有问题的”，为了增加家里的收入，才去做家政工，女性的生活常常围绕着丈夫、孩子、家人而努力着，她们极少会考虑到自己的需求和感受。

#### ◆ 案例1——家庭变故压力山大，为了挣钱做家政，对自己没有什么要求。

西姐从事家政工20多年了，因为老公很早就离开了，自己成了单亲妈妈，她要照顾老人、小孩，还有一家人的饮食起居。随着儿子长大上学，家里需要更多的钱，她便经人介绍做了家政工。她说自己没念什么书也不识字，而且年龄大了，做住家“保姆”可以管吃管住，不用花什么钱。西姐将她所有的钱都存下来寄回老家，供孩子上学、家人开支使用，她极少为自己花钱，也很少考虑自己的感受，就算在休息日也很少出去玩，只是在家政公司提供的床位住一晚。现在西姐的两个儿子已经长大成人，大儿子结婚了，她还在操心小儿子买房的事情。西姐说自己宁愿出来挣点钱，也不愿给儿子们拖后腿。

#### ◆ 案例2——做钟点工可兼顾孩子，又可以赚钱支撑家庭。

由于担心孩子成为留守儿童，因此很多打工家庭但凡有一点经济条件，都会选择把孩子带在自己的身边，这样既可以照顾孩子又可以赚钱。今年45岁的杨姐在2016年正式做钟点工，之前她做过保洁员、超市厨师等，她现在有三份固定的钟点工作，白天照顾病人、帮别人打扫卫生，晚上在珠宝厂做保洁，偶尔也会接零单。在深圳，杨姐的工资需要用于房租、日常生活、孩子学费和抚养等。杨姐的老公在工地上班，一、二个月回家一次，建筑工人的工资是一年结一次，杨姐认为丈夫的钱主要花在老家买房、还债上。杨姐既要挣钱、还要照顾孩子和承担家务劳动，而男性虽然挣钱，却不用带孩子和做家务。

### （3）家政工作与留守儿童

一些家政工因为在城市里照顾别人的孩子，而不得不与自己的孩子分离。受访者中不少人对自己孩子有非常多的愧疚。一些母亲很想补偿自己的子女，但是与子女的关系却变得越来越紧张。虽然住家家政工工资更高、更加稳定，但是很多人会选择工资更少的保洁工作，因为时间灵活，可以更好地照顾家人。

龚姐30多岁的时候出来做家政工，她说：

“我小孩也不大，我那个时候也是两地跑的，有时候小孩有什么事就要赶快回家。我现在会对儿子说，儿子，你小时候妈妈带你没有经验，现在你们也有小孩，我就好好补偿你们的小孩。我现在回家去的时候，也要帮忙照顾外孙，所以我现在的单都接少了，就帮忙他们照顾下一代，总觉得亏欠他们的吧。”

## 2. 私领域特质与女性的“捆绑”

家政行业体现了私领域劳动与女性的“捆绑”。在传统观念里，“好女人”的特质包括擅长做家务，而照顾老人和孩子更被认为是女性分内的事。因此，一方面，有观点认为家政服务的商业化在一定程度上是对女性的解放：通过购买家政服务，一部分女性从家庭内部冗杂的“义务”中解脱出来，得以投身实现个人价值的活动。而另一方面，作为被“购买”的一方，从农村进入城市务工的女性是家政行业的主要从业者，她们离开自己的家庭，进入雇主家里，继续承担家务和家庭照顾的工作。

### （1）家政行业与女性气质

雇主阿静对家政工“阿姨”的要求不仅在专业技能上，还要求其性格温顺，“多做事少说话”。这与女性气质中的温柔、善解人意、通情达理等特点一致。在家政公司和中介公司的广告中，对家政工的要求描述多数也是温顺、勤快等评价。家政工的性格被当做商品一样来消费和挑选，由此可以看出女性气质与家务工作的捆绑。

### （2）私领域工作缺乏价值认同

由于家政工作被认为是私领域的工作，因此也不被认为是一份正式的工作，于是相比其他工作更难获得价值认同。被访家政工对自己的职业认同非常矛盾，也不知道自己的劳动权益需要得到保障，如家政工龚姐说：

“像我本来就是家庭主妇，不做这个干嘛去呢？我回到家里面，也在做事。自己家里也要做卫生，家务事也要做。”

由此可以看出，女性长期承担家庭照顾者和家务劳动从事者的角色，却没有任何劳动报酬来体现其劳动价值，这不仅削弱了家政工职业的正式性，而且加深了性别刻板印象。

### （3）情感劳动强化和疏离

家政工作的照料属性要求家政工持续输出情感劳动，情感劳动让家政工的工作变得更加复杂和困难。家政工要不仅靠体力劳动做合口味的饭菜，打扫好雇主的家庭卫生，还要投入情感劳动照顾好孩子和老人。但是投入情感劳动本身对于家政工来说是一件非常困难的事情，一方面，家政培训不断强化家政工的情感投入，要求在工作中推己及人。例如“要把别家的小孩当做自己的小孩，要把别家老人当做自己的父母”，另一方面，家政工在实际工作中会产生情感落差。家政工不仅仅需要与雇主之间保持情感距离，还会遭遇与自己孩子的情感疏离。

“我跟你讲实话，大部分都是因为工资高干这个的。但只因为工资高干这个的话，一般都干不成。真的喜欢小孩的人才干得长。像我现在基本上不是很缺钱了，我是因为喜欢带小孩子，所以我才干这个。你心态摆正就做得好，如果带着情绪的话，干不成的。”

——家政工龚姐

## 案例

被访者李姐做家政工6年了，最近三年主要在雇主家照顾小孩，从孩子1岁照顾到上幼儿园。她说自己很喜欢这个小孩，看着她长大的。在自己家里的时候，李姐常会觉得还在雇主家里，也会不自觉地把自己的女儿叫成雇主家小孩的名字。雇主家的孩子小时候对李姐非常好，听李姐的话。但是这个孩子长大一些之后，知道了李姐是外人，在说话的时候常常有“你不是我们家的人”的表达。孩子的变化让李姐心里有些难过，但她也认识到“毕竟不是一家人，肯定是不一样的”。

## 3.对家政工的刻板印象和“污名”

### （1）“阿姨”的刻板印象

现在，中介公司的名字一般都是“超级阿姨”“阿姨来了”等。“阿姨”，顾名思义是对年龄大的、从事家务工作的女性的称呼。在被访者中，即使是29岁的年轻女工也被统称

为“阿姨”。“阿姨”一词指涉，年龄大的女性，其有着慈爱、温和、吃苦耐劳的品质，但是这一词汇也有缺乏女性魅力、缺乏工作技能的内涵意义。使用“阿姨”一词往往强化了社会对于大龄女性的刻板印象，社会观念认为，年龄大的女性只能从事家务劳动，因此这可能限制了大龄女性的就业机会，同时也阻碍了年轻人的参与。

## (2) “保姆” = “佣人”

家务劳动者常常不被重视和尊重，甚至会遭受到诸多歧视，这与将“保姆”等同于“佣人”的社会认识相关。在访谈中家政工阿兰说，在外界眼里，“保姆”就相当于旧社会的“佣人”，要看别人的脸色吃饭，是一份“地位低下”的工作。很多人宁愿在工厂拿着比家政工少很多的工资，也不愿意做家政工作，人们会觉得做“保姆”很没面子。

即使在家政工中技术含量更高的“月嫂”等也会面临“污名化”的问题。采访中，阿静出生于90年，已经从事月嫂2年有余了，但是她从不和家里人说自己的工作，因为老家的人不理解，觉得是低人一等的工作，所以她索性不说。月嫂的工作是阿静自己主动找的，因为月嫂工资更高一些。她反复强调自己家里非常需要钱，一家7口人（老公家的兄弟们还住在一起）没有分家，还没有自己的房子，两个孩子也都大了。所以，为了摆脱家庭的经济困境，阿静没有办法，只能选择做家政。

## 4. 性骚扰

性骚扰问题一直都是基层女性难以启齿的，而家政工的工作场所是雇主家，因此性骚扰发生的地点非常隐蔽，遭遇性骚扰问题时家政工往往百口莫辩。但是被访的家政工受到性骚扰的事情并不少见，而这一问题的社会能见度却很低。访谈中，家政工西姐曾经遇到过性骚扰，她原先照顾一个身体不好的老太太，而老人的丈夫经常对她动手动脚，后来西姐受不了，就提出不干了。但是西姐从来没对外讲过性骚扰的事情，她解释道：因为如果告诉家政公司（这件事），在没有证据的情况下，家政公司不一定会站在自己这边；同时，如果雇主知道了，反咬一口说自己污陷、图钱、引诱之类的话，就会影响到自己的工作。于是大部分的家政工对性骚扰避而不谈，只能忍气吞声自己辞工。

## 七、政策建议

家政行业在劳动权益保障上面临的诸多问题都与法律法规的缺失有极大的关系。报告建议，深圳作为“先行示范区”应积极探索发展家政行业职业化、规范化发展的道路，并在政策上做出更有创造性的推进，为劳动者和行业发展保驾护航。本部分主要将本研究结果与《工作方案》对照，发现其中存在的问题，并为解决这些问题提出政策建议。

### （一）保障家政工的劳动权益

#### 1. 明确家政工劳动权益保护的法律规定

在访谈中，家政工反映大家普遍面临没有劳动合同的问题。在订立劳动合同方面，《工作方案》提出：“鼓励员工制家政企业与从业人员签订劳动合同，按规定缴纳社会保险费的，落实社会保险补贴。”但是，仅提出规范员工制家政企业的劳动合同，就忽视了占从业者90%的非员工制企业的家政工。因此，报告建议政策：

- 应更严格、细致地推动家政工、家政企业（平台、中介）和雇主签订劳动合同。
- 在基本工作权益方面，在劳动报酬、休息休假、劳动强度、劳动条件、培训、隐私保护等方面都需要在劳动合同中做出明确规定。
- 与此同时，加强对互联网家政平台进行立法规范。
- 在征信体系的建设上，对于接单单、“惩罚单”、“黑名单”等措施要做出合理、详细的规定。

#### 2. 加快将家政工纳入深圳市社保体系之中

互联网的快速发展催生了新的商业模式，包括网约车司机、快递员、外卖员、同城速递员等都与家政工一样大多属于非正规就业人员，都面临着缺少法律保护、不能被纳入社保保障的情况。在新业态之下，需要创新法律政策来解决这一越来越突出的矛盾。

在社会保险方面，《工作方案》提出了“督促员工制家政服务企业家政服务人员依法签订劳动合同，并按规定为其缴纳城镇职工社会保险费。与员工制家政企业签订服务协议的家政服务人员，符合条件的可按灵活就业人员身份参加社会保险。”但这个规定在实际操作上面临问题。首先，因为大部分的家政工都不在员工制企业，无法购买职工社会保险；其次，在深圳“符合条件”参加城乡社会保险的要求是“本地户籍”，但是大部分家政工是非本地户籍的流动工人，因此社保问题依然无法解决。此外，《工作方案》没有提出探索建立适应非员工制家政服务人员的社会保障方式。调研结果显示，部分家政企业或平台为从业人员购买商业意外险，但商业意外保险也没有覆盖到所有的家政工。

从根本上解决社保问题的关键在于打破户籍限制、降低社保缴纳门槛。考虑到政策制定需要提供“时间安排”，如果一时难以解决所有社保问题，报告建议可以先从工伤保险、医疗保险着手解决，然后过度到其他险种。可供参照的先例是深圳市发布的《深圳市建筑施工企业参加工伤保险管理办法》，推行按建设项目参加工伤保险的方式来保障劳动者的权益。

#### 3. 借鉴国际经验<sup>1</sup>

鉴于我国对保障家政工权益的法律法规不完善的情况，可以参考国际上的立法经验。在国际上，对家政行业的立法规范主要有以下几个方面：完全适用劳动法、部分适用劳动法、完全不适用劳动法。本部分梳理了其他国家在保障家政工权益方面的部分经验，为政策建议

<sup>1</sup>参考文献，俞华，路红艳，武芳，高宝华：《国外家庭服务业立法给我国的启示》，《中国国情国力》，2016年第8期，第69-72页；毛亚楠：《国外家政工的体面劳动》，《方圆》，2016年第16期，第28-31页。

国别	劳动法适用程度	具体规定
菲律宾	完全适用	<p>菲律宾的《劳动法典》规定，雇主对待家庭佣人必须公平与人道。规定雇主要为家庭佣人提供符合人道的基本住宿条件和生活条件。以及规定家庭佣人的最低工资待遇、未满 18 岁的家庭佣人享有接受初级教育的权利等。</p> <p>《菲律宾劳工法》明确提出，国家对菲海外劳工进行充分保护，为其提供充分及时的社会、经济和法律服务，并要求菲驻外使领馆在其权限内为所有涉及就业问题的菲海外工人提供帮助，确保菲海外工人不受剥削和歧视待遇。</p> <p>劳务合同履行中存在过错、违反合同和重大过失等情形的企业和机构，将被列入黑名单；对于因履行合同而产生的有关工资、死亡和人身伤害的争议诉讼，外国雇主和劳务中介企业将承担连带责任。</p>
越南	完全适用	<p>《越南劳动法典》规定：“本法适用于所有经济部门和所有所有制形式下的所有工人，所有的组织和通过雇佣合同雇佣的自然人个体，本法典也适用于培训人员、学徒、家政工人和本法所明定的其他类工人。”</p>
法国	完全适用	<p>法国劳动法规定，劳动合同分为固定期限合同和无固定期限合同两种，不论雇用期限长短，雇主必须与家庭服务员签订劳动合同。</p> <p>对家庭服务员的工作时间、劳动报酬作出了明确规定，如规定全职家庭服务劳动者每月至少享有 2.5 天，即每年 30 天带薪假期；对合同期超半年以上的劳动者，雇主提供一次连续带薪休假时间不得少于 12 天等。</p>
南非	专门立法	<p>1997 年制定的《家庭工人就业条件法令》规定了家庭工的最低工资，按照该法令，自 2003 年 4 月起，家庭工只要每月工作时间达到 24 小时，就要到 UIF 登记，雇主要按月缴纳相关费用。</p>
日本	专门立法	<p>2007 年修正的《护理工人雇佣管理改善法》，基于看护劳动者与看护事业主之间的劳动法律关系将看护劳动者纳入了劳动法的保护范围，由看护事业主承担劳动法上的相应义务，而看护使用者同看护事业主之间是一种看护服务契约关系。</p> <p>日本《职业安定法》规定，雇佣时雇主必须向求职者介绍公司的明确劳动条件。家庭服务员是正式工种，只有通过厚生劳动省承认的民间家庭服务介绍所才可以从事中介服务。</p>
美国	社保规定	<p>在美国，有 26 个州将家政工人强制性地纳入工伤保险中，但各个州采取的方式不同。</p> <p>《特拉华州工伤保险法》规定：雇主应缴纳工伤保险，在三个月内获得的工资达到或超过 750 美元的家政工人都可以获得工伤保障。</p> <p>《夏威夷州工伤保险法》规定：家政工的工资在当季度且前 12 个月的每季度终了期间达到至少 225 美元就可以享受工伤保险。</p> <p>明尼苏达州的法律规定：只要家政工的工资收入在任何三个月</p>

		时间内达到 1000 美元及以上，或者在从事同一私人家务时，前一年的任何三个月内收入达到 1000 美元，均可享受工伤保险待遇。
--	--	------------------------------------------------------------------

表 4 国际经验摘编

## (二) 推动家政行业“提质扩容”

### 4. 提高家政职业培训资源的质与量

《工作方案》计划：“2019—2021 年，建设市级家政服务培训示范基地 10 家以上；实施母婴服务、居家服务、养老服务、医疗护理四大类别重点培训项目，实现开展家政服务培训 12 万人次以上，其中母婴服务、居家服务年均各培训 1.5 万人次，养老服务、医疗护理年均各培训 5000 人次。”

《工作方案》显示，深圳第二高级技工学校与龙岗区合作共建的“家政与护理学院”是深圳市首个深圳市人社局和区政府共建的家政技能培训基地，年培训量 4000 人，主要开展膳食管理、养老护理、母婴护理，居家养老照护四个方面<sup>1</sup>，“学校深入推进‘南粤家政’工程，与龙岗区共建家政培训基地，与众安康后勤集团有限公司签订战略合作协议，开发《金牌月嫂服务技能》培训教材，开展“育婴员”培训鉴定工作等。”<sup>2</sup>

但是就深圳 90 万人庞大的家政工群体来说，培训资源远远不足。首先，正规的培训多集中在知识和技能水平较高的母婴护理行业，这些行业就业好、工资高，聚集了较多的年轻人。但是，这忽视了整个行业的均衡发展，例如养老和保洁工作的培训就比较少，或者根本没有培训，而这些工作往往由受教育程度低的大龄女工来承担。其次，大量的低技能培训依然依赖于企业进行组织。被访的家政工们反映，职业培训市场常见收费不合理、资质参差不齐的现象，家政工对于培训的内容也不够满意。因此政府应该更加投入于职业培训，将培训机会惠及到最基层的女工，这是加快家政行业职业化发展的首要一步。

### 5. 在政策中考虑到“数字鸿沟”

《工作方案》提出：“大力推广‘互联网+’等先进培训方式，重点开发母婴服务、居家服务、养老服务、医疗护理在线学习课程，开设家政服务微课堂，打造家政服务行业培养培训互联网学习平台，实现家政服务人员随时在线继续学习，提高培训的便利度和灵活性。加强家政服务培训师建设，开展家政服务师资培训，提高师资水平和培训质量。”

但是要注意的是，很多家政工都是年龄较大的人，这一群体手机设备不够先进、手机操作技术有困难。加上网速较慢、平台卡顿等技术和服务问题，都有可能造成“数字鸿沟”的出现，即由于弱势群体对于先进技术运用不足，从而扩大了技术差距带来的不平等。

因此，培训部门应当对家政工进行网络技能培训，提高其在新媒体时代的媒介素养。同时考虑到不同的家政工的技术资源和能力，需要配合发放纸质学习资料、打包视频学习资料等教学方式的介入。

### 6. 需要对平台家政企业进行政策引导

由于 O2O 企业的快速发展，《工作方案》也提出了：“积极扶持家政服务新业态，大力推动家政电商等服务平台经济发展，鼓励家政服务企业、信息服务机构等市场主体搭建家政信息服务平台，引导中小家政企业和从业人员入驻平台并共享信息，降低岗位信息获知成本，提高供需匹配效率。”

但是，应该看到通过网络平台开展家政服务的问题比较多，因为大部分网络家政平台都

<sup>1</sup>深圳市人力资源和社会保障局：《市区合作共建家政行业“黄埔军校”》，2019-11-22，[http://hrss.sz.gov.cn/xxgk/qttx/gzdt/201911/t20191122\\_18882509.htm](http://hrss.sz.gov.cn/xxgk/qttx/gzdt/201911/t20191122_18882509.htm)。

<sup>2</sup>深圳第二高级技工学校：《打造品牌示范引领——我校获批国家级高技能人才培训基地》，2019-12-24，[http://www.szts.org.cn/xyxw/xydt/201912/t20191224\\_18948438.htm](http://www.szts.org.cn/xyxw/xydt/201912/t20191224_18948438.htm)。

是中介类型的企业，方案中并没有提出解决平台的劳动保障不足方面的问题。深圳现在的模式是“先发展，后治理”，政府对电商类型的家政企业进行的政策引导缺乏前瞻性。

## 7. 建立雇主信用体系和开展雇主培训

《工作方案》提出要建立家政行业信用体系建设：“建立涵盖家政服务企业和从业人员的信用档案登记查询平台。建立家政服务行业失信行为联合惩戒机制和‘黑名单’制度，将家政服务诚信情况纳入社会信用体系”。这一制度一方面有利于家政行业的规范化发展，为行业发展提供了监督的途径和保障，但是另一方面，这一制度也强化了“雇佣关系的权力不平等”。这是因为信用体系是从雇主角度建立的，目的是维护雇主的利益，将雇主置于权力关系高的一方。而现实操作中，家政工遇到雇主侵害自己权益，没有对应的雇主信用体系进行投诉，申辩无途径，在权力关系中处于较低的一方。在访谈中很多家政工表示，自己的劳动权益未能得到保障是因为雇主要求比较苛刻。雇主自己的认识也表明，其在用工的时候遵循了自己的家务标准，不满意就随意退工，直到找到合适的，这其实是雇主不了解家政行业职业标准和相关劳动权益知识的表现。

作为三方之一的雇主，在家政行业规范化发展方面起了非常重要的作用，因此需要对雇主的行为进行约束，提高雇主的意识和能力。

措施可能包括：首先，开发雇主的信用平台，让家政工和企业对雇主进行评价，同样对违规雇主进行惩戒。其次，对雇主也需要进行家政行业相关的劳动权益教育，内容应该包括签订劳动合同规范，家政工保险购买要求、基本的家政工作标准、家政工劳动权利告知、劳动监管方式、预防性骚扰等。期望通过（但不限于）这些方式，可以在一定程度上促进雇主的用工能力提升，保证双方的权力关系平等。

## （三）促进家政行业可持续发展

### 8. 从劳动者权利视角加强宣传引导，提高家政工的社会地位

《工作方案》中讲到：“充分利用互联网、基层公共服务平台等，宣传实施‘南粤家政’工程促进就业工作。引导规范家政企业、从业人员和消费者的行为，营造诚信经营、优质服务的市场环境，增强全社会的诚信意识和信用水平。选树一批优秀家政服务从业人员的先进典型，引导广大劳动者转变就业观念，积极投身家政服务行业。倡导尊重劳动的社会风尚，努力提高家政服务从业人员的社会地位，在全社会形成尊重、关心、支持家政服务行业发展的良好氛围。”该方案中的宣传政策倾向于“竞争视角”和“典型视角”，缺乏展现家政工的主体性和参与性的视角。

在人社部在2013年发布的关于启用和推广“中国家庭服务”标识的通知里，“二、全面理解家服标识的含义，家服标识的核心理念是‘把爱心送到家，把服务做到家’”。但是这样的倡导忽视了家政工的主体性，体现的是单向思维，强化是“做好服务，散播爱心”的认识。可见，主流的宣传理念不是从“尊重家政工”的角度出发、没有站在家政工的立场来考虑问题，还是强化了家政行业不平等的权力关系。

报告建议应从劳动者主体性的视角加强宣传引导。这能够在一定程度上提高家政从业人员社会地位，促进家政行业的良性发展。例如可以将家服标识的核心理念改为“把爱心送到家，把尊重献给她/他”。

### 9. 强化家政工行业的组织建设

在家政工的组织问题上，《工作方案》未能明确阐述这个方面。但是在国家的扩容意见中指示要：“最大限度把家政从业人员组织到工会中，探索适合家政从业人员特点的入会形式、建会方式和工作平台。完善家政从业人员维权服务机制，保障其合法权益，促进实现体面劳动。”同时，《广东省实施“南粤家政”工程促进就业工作方案的通知》提到：“加强组织领导……在省就业工作领导小组的统筹指导下，建立各职能部门协同推进机制，总工会、



共青团、妇联等社团组织要结合各自优势，在宣传发动、组织培训、权益维护等方面积极发挥作用”。

由于深圳市的工会系统还未能吸纳家政工的参与，家政行业协会更多的代表了企业的利益，因此报告建议，深圳工会等系统应加强家政工参与，保障家政工群体的利益。同时，报告也建议培育和发展家政工的互助小组，创造良好的家政文化。互助小组可以由妇联机构、社会工作服务中心、非政府组织来组建。这类家政工积极参与的小组主要有三个功能：一，在工作层面上，反映和解决相关问题，如培训咨询、意见反馈和纠纷协调等；二，在生活和行业建设上，家政工通过找到朋友，鼓励支持，相互帮助等，增强其凝聚力和社会融合程度；三，在社会文化上，家政工通过文艺工作等手法进行自我展示和倡导，向社会大众展现家政工的生活及喜怒哀乐，消减社会歧视和污名，为行业的可持续发展打下良好文化基础。

## 附录一

### 《深圳家政工生存现状——访谈提纲》

访谈前说明：本次访谈的目的是了解在深圳从事家政服务的流动妇女的生存现状，希望通过访谈，了解在深从事家政服务的流动妇女面临的困境和需求，和关于她们的生命故事。最后会将所有访谈内容进行梳理，形成调研报告，有针对性地提供支持。为了使得呈现角度的完成完整性，我们也会对雇佣方进行一些访谈。

本次访谈的内容中涉及到您的个人信息，将会保密，如果需要在报告中呈现您的个人故事，会做匿名处理。本次访谈内容只作调研使用，不会用于其他用途。观点没有对错之分，请您讲述最真实的想法。

类别	信息提纲	内容
1.个人信息	1) 姓名、年龄、来自哪里、家庭情况（婚姻家庭及原生家庭）	
	2) 受教育经历、中断教育原因	
	3) 来深年限、共同生活成员、共同生活成员的生活概况	
2.1 雇主经历	1) 工作经历（什么时候出来工作，都去了哪里，分别做了什么，每份工作大致持续的时间，收入水平）	
2.2 家政公司情况	1) 公司创立时长、规模、拥有家政服务人员人数，主要从事哪些类型的服务，人员来自哪里，年龄分布	
	2) 雇主类型，它们需要怎样的服务，通过什么购买你们的服务？	
	3) 如何看待家政服务行业的发展趋势？发展中最困难的点？	
3.购买家政服务经历	1) 什么时候开始购买家政服务，因为什么，如何了解到用人信息？家政服务为你解决了什么问题？	
	2) 目前你的服务购买情况（从哪里购买，对方的工作频率，每次工作时长？费用多少，到家政工手上有多少？一般来说你每一次雇佣的家政工会做多久？工作过程中有休息的时间吗？是否住家？）	
	3) 是否关注到家政工存在一些肢体上的疾病或疼痛，例如腰肌劳损？请在下面的人体图上标出你观察到的对方疼痛的位置。	
	4) 你如何评价你购买服务的家政公司？你认为好与不好的地方？（自雇则无需讨论）	
	5) 你怎么选择家政工（家政公司推荐/面试/试工）？你们彼此怎么称呼？	
	6) 在保障家政工和你的权益方面，你会担心一些事情吗（对方的健康、工作安全、你及家人的健康的安全）？	
	7) 你做了什么吗？你最在意家政服务中的哪个点（薪酬、服务态度、工作能力等等，为什么）	

类别	信息提纲	内容
4.劳动价值观、行动与社群联结	1) 你如何评价家政服务？（你如何看待家政服务的社会价值，重要与否？家政服务的未来趋势？社会对家政服务的评价，你怎么看？）	
	2) 在家政服务领域，你认为最缺乏什么/你最希望哪里发生改变？	

## 《深圳家政工生存现状——雇主访谈提纲》

访谈前说明：本次访谈的目的是了解在深圳从事家政服务的流动妇女的生存现状，希望通过访谈，了解在深从事家政服务的流动妇女面临的困境和需求，和关于她们的生命故事。最后会将所有访谈内容进行梳理，形成调研报告，有针对性地提供支持。为了使得呈现角度的完成性，我们也会对雇佣方进行一些访谈。

本次访谈的内容中涉及到您的个人信息，将会保密，如果需要在报告中呈现您的个人故事，会做匿名处理。本次访谈内容只作调研使用，不会用于其他用途。观点没有对错之分，请您讲述最真实的想法。

类别	信息提纲	内容
1.个人信息	1) 姓名、年龄、来自哪里、家庭情况（婚姻家庭及原生家庭）	
	2) 受教育经历、中断教育原因	
	3) 来深年限、共同生活成员、共同生活成员的生活概况	
2.1 雇主经历	1)工作经历（什么时候出来工作，都去了哪里，分别做了什么，每份工作大致持续的时间，收入水平）	
2.2 家政公司情况	1) 公司创立时长、规模、拥有家政服务人员人数，主要从事哪些类型的服务，人员来自哪里，年龄分布	
	2) 雇主类型，它们需要怎样的服务，通过什么购买你们的服务？	
	3) 如何看待家政服务行业的发展趋势？发展中最困难的点？	
3.购买家政服务经历	1) 什么时候开始购买家政服务，因为什么，如何了解到用人信息？家政服务为你解决了什么问题？	
	2) 目前你的服务购买情况（从哪里购买，对方的工作频率，每次工作时长？费用多少，到家政工手上有多少？一般来说你每一次雇佣的家政工会做多久？工作过程中有休息的时间吗？是否住家？）	
	3) 是否关注到家政工存在一些肢体上的疾病或疼痛，例如腰肌劳损？请在下面的人体图上标出你观察到的对方疼痛的位置。	
	4) 你如何评价你购买服务的家政公司？你认为好与不好的地方？（自雇则无需讨论）	
	5) 你怎么选择家政工（家政公司推荐/面试/试工）？你们彼此怎么称呼？	
	6) 在保障家政工和你的权益方面，你会担心一些事情吗（对方的健康、工作安全、你及家人的健康的安全）？	
	7) 你做了什么吗？你最在意家政服务中的哪个点（薪酬、服务态度、工作能力等等，为什么）	

4.劳动价值观、 行动与社群联 结	1) 你如何评价家政服务？（你如何看待家政服务的社会价值，重要与否？家政服务的未来趋势？社会对家政服务的评价，你怎么看？）	
	2) 在家政服务领域，你认为最缺乏什么/你最希望哪里发生改变？	

## 附录二

### 1. 《关于家庭工人体面劳动的公约》

在国际上，国际劳工大会于 2011 年通过了《关于家庭工人体面劳动的公约》（第 189 号公约，C189），目标在于促进家政工享有体面劳动。该公约肯定了家政工的劳动价值，要求缔约国采取综合措施来促进工人的体面劳动。

中国对该公约投了赞成票，但是尚未签署。我国已签署的适用于家政工的公约有《经济、社会和文化权利国际公约》、《消除对妇女一切形式歧视公约》和《（就业与职业）歧视公约》，均有保障人权、禁止就业歧视和性别歧视条款<sup>1</sup>。

### 2. 中国家政行业法律政策进展

- 2010 年 8 月 24 日，《国务院办公厅关于发展家庭服务业的指导意见》发布，提出了支持发展家庭服务业的基本框架和目标。
- 2012 年 12 月 18 日，商务部公布《家庭服务业管理暂行办法》，这是目前唯一的一部与家政工相关的规范性法律，属于较低一级的法律——部门规章，从严格的法律意义上来说，部门规章不是法律。
- 2015 年 1 月 7 日，《人力资源社会保障部国家发展改革委等八单位关于开展家庭服务业规范化职业化建设的通知》发布。该通知提出目标是：“到 2020 年，努力实现家庭服务行业规范化、家庭服务从人员职业化”。
- 2015 年 7 月 5 日，国家标准委发布了《家政服务母婴生活护理服务质量规范》和《家政服务机构等级划分及评定》两项国家标准，对母婴生活护理服务质量和家政服务机构划分进行规范与界定。
- 2016 年 1 月 18 日，《财政部国家税务总局关于员工制家政服务营业税政策的通知》规定了继续执行员工制家政服务营业税免税政策。
- 2019 年 6 月 27 日，《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》（扩容意见），从培训、保障劳动者权益、支持家政企业发展、完善公共服务政策、促进就业、推动家政行业规范发展等 10 个方面提出了发展意见。

### 3. 深圳家政行业政策

2001 年，深圳出台了地方法规《深圳经济特区家庭服务业条例》<sup>2</sup>，2019 年修正。该《条例》规范了员工制家政服务机构的经营管理，是深圳市家政行业主要的法律依据，但是已经不能满足实际发展的需要。该《条例》主要的问题是“对家政企业、家政员、雇主三者之间的法律关系及责任、权利和义务规定不明确，又没有配套的执行细则，一旦发生纠纷，没有法律依据去妥善处理”<sup>3</sup>。

2019 年，《深圳市实施“南粤家政”工程促进就业工作方案》（以下称《工作方案》）开展执行，为期时间 3 年，2019 年—2021 年。该方案根据《中共中央国务院关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见》精神以及《国务院办公厅关于促进家政服务业提

<sup>1</sup>刘明辉：《移民与城市：有关中国家政工招聘、就业与工作条件的行业研究报告》，国际劳工组织，日内瓦，2017 年。

<sup>2</sup>深圳市人大常委会：《深圳经济特区家庭服务业条例》，2001-03-22，[http://www.szrd.gov.cn/szrd\\_zlda/szrd\\_zlda\\_flg/flfg\\_szfg/201911/t20191115\\_18702133.htm](http://www.szrd.gov.cn/szrd_zlda/szrd_zlda_flg/flfg_szfg/201911/t20191115_18702133.htm)。

<sup>3</sup>深圳市家政服务行业协会：《关于〈深圳经济特区家庭服务业条例〉修改调研通知》，2015-10-26，<http://www.szjzxh.org/index.php/Tzgg/view/tId/18>。



质扩容的意见》、《广东省人力资源和社会保障厅关于印发广东省实施“南粤家政”工程促进就业工作方案的通知》制定。

该《工作方案》规划了未来3年家政行业的发展目标：“2019—2021年，建设市级家政服务培训示范基地10家以上；实施母婴服务、居家服务、养老服务、医疗护理四大类别重点培训项目，实现开展家政服务培训12万人次以上，其中母婴服务、居家服务年均各培训1.5万人次，养老服务、医疗护理年均各培训5000人次；推动龙头企业、行业协会参与职业技能等级认定试点，完善家政服务业技能培训标准和评价体系，努力实现家政服务业从业人员素质有提升、就业有渠道、权益有保障，推动我市家政服务业提质扩容。”

**只有员工制家政服务公司录用的家政工，才适用以下法律<sup>1</sup>：**

- 《劳动法》（1994发布，2009修正，2018修正）
- 《劳动合同法》（2007发布，2012修正）
- 《社会保险法》（2010发布，2018修正）
- 《工伤保险条例》（2003发布，2010修订）
- 《就业促进法》（2007发布，2015修正）
- 《工会法》（1992发布，2001第一次修正，2009第二次修正）
- 《劳动争议调解仲裁法》（2007发布）
- 《劳动保障监察条例》（2004发布）
- 《女职工劳动保护特别规定》（2012发布）
- 《就业服务与就业管理规定》（2007发布，2014第一次修订，2015第二次修订，2018第三次修订）
- 《城乡养老保险制度衔接暂行办法》（2014发布）

**非员工制家政服务公司录用的家政工不适用劳动法，但是可以适用以下法律<sup>2</sup>：**

- 《合同法》（1999发布）
- 《民法通则》（1986发布，2009修正）
- 《民法总则》（2017发布）
- 《侵权责任法》（2009发布）
- 《消费者权益保护法》（1993发布，2009第一次修正，2013第二次修正）
- 《反不正当竞争法》（1993发布，2017修订）
- 《反垄断法》（2007发布）
- 《妇女权益保障法》（1992发布，2005第一次修正，2018第二次修正）
- 《治安管理处罚法》（2005发布，2012修正）
- 《刑法》（1997发布，刑法有10个修正案）

---

<sup>1</sup>该部分全部引用自：刘明辉，《移民与城市：有关中国家政工招聘、就业与工作条件的行业研究报告》，国际劳工组织，日内瓦，2017年。

<sup>2</sup>该部分全部引用自：刘明辉，《移民与城市：有关中国家政工招聘、就业与工作条件的行业研究报告》，国际劳工组织，日内瓦，2017年。