



看见·新职业新图景

家政服务经理人:从“有名”到“有为”

□ 本报记者 韩丹东

山东烟台的王娟从事家政服务介绍工作至今已有6年。

在工作的第5个年头,王娟的职业有了名字——家政服务经理人。2025年7月,家政服务经理人被正式纳入新职业。根据官方定义,家政服务经理人是从事家政服务相关组织机构中,从事家政业务管理、企业组织运营等工作的人员,主要工作任务包括挖掘潜在客户,制定家政业务派单、回访、投诉处理等标准化服务流程,负责家政服务人员的岗前培训等,是连接家政企业、家政服务人员与终端客户的枢纽,也是推动行业升级的关键力量。

近日,《法治日报》记者走近家政服务经理人这一群体,聆听他们的新职业故事,从他们的讲述中透视行业生态。

在诉求中找到平衡

“家政服务经理人不是简单地‘介绍阿姨’。”王娟告诉记者,作为家政服务经理人,自己的首要任务是完成精准的对接匹配服务。

日常工作中,她会接到各类客户需求,她要做的,是对接客户的家政服务需求,从中梳理出服务时长、服务内容、对家政服务员从业经验的要求等核心内容,再对公司内现有家政服务员们的技能、薪资诉求与相关短板进行摸排,最终,依据双方实际情况进行匹配。匹配成功后,她还需要及时收集客户反馈的服务体验,根据实际服务情况调整服务方案。“作为家政服务经理人,我们要对每一单家政服务负责,确保客户需求与家政服务员能力相契合。”王娟说。

采访过程中,王娟提到,如果客户与家政服务员之间发生矛盾,她还需要充当“消防员”:一方面要向客户及家属传递家政服务员们的诉求,另一方面要疏导家政服务员们的负面情绪。

王娟坦言,从业6年,自己处理过无数纠纷,其中一起堪称复杂的纠纷让她印象深刻。

一名客户来公司聘请家政服务员,诉求是照顾自己上幼儿园的孩子并兼顾简单家务,这名客户自己经营店铺,平时都由其母亲帮忙照顾孩子。

在初次对接时,客户反复强调,希望家政服务员“踏实、靠谱”,王娟便筛选匹配了一名经验丰富、性格温和的家政服务员。可入职第二天,客户便反馈“阿姨只陪孩子玩耍,不主动做家务,卫生清洁也不到位”。

王娟表示,按照公司规范,在家政服务员做家务的时候,一般由客户一方看护孩子,家政服务员无法同时兼顾。可这名客户认为,孩子能自己玩,无需专人看护。王娟一边安抚客户,一边与家政服务员沟通,家政服务员表示愿意调整。几天后,王娟进行回访,发现情况有所改善,她也松了口气。

没想到,过了4天,情况急转直下,客户提出换人,称“阿姨太计较,不愿给生病孩子做饭”,诧异之下,王娟立刻与家政服务员进行沟通,对方哭诉称,孩子的姥姥在孩子的母亲(即客户)面前表现勤快,可客户一出门,自己就回屋休息,把家务全部推给自己,还对自己进行言语施压。



至于客户反馈的“不给孩子做饭”,这名家政服务员表示,真实情况是孩子生病哭闹不吃饭,客户便让自己休息不必做饭。孩子的姥姥却执意要求她早上5:30准备早饭。最终,饭做好了却没人吃,只能反复加热。

了解事情原委后,王娟立刻展开协调。她先安抚了家政服务员的情绪,又向客户如实反馈了事情的全部情况,在反复沟通的同时,按照公司流程,同步筛选出备选服务员,给客户留出换人的“退路”。

最终,在王娟一番努力下,客户同意暂缓换人,孩子的姥姥也调整了对待家政服务员的态度,一场矛盾被成功化解。

在王娟看来,在家政服务业越来越职业化的当下,自己的工作早已超出简单的中介范畴,她认为,自己更像是集信息收集、梳理、资源匹配对接、矛盾协调疏导、人员管理培训于一身的“多面手”,要在冲突的诉求中找到最稳妥的平衡点——既要落实公司的标准化服务流程,又要满足客户的合理需求,还要守护家政服务员们的职业尊严。

挑战折射行业难点

记者采访发现,家政服务人员日常工作面临的诸多挑战,也折射出行业的发展难点。

有从业者表示,在客户层面,一些个性化需求被部分人异化为“苛刻要求”。

王娟曾对接过一名客户,这名客户向家政服务员提出了诸如“洗衣液用量每次控制在25克、床单离地距离15厘米”等精确要求,家政服务员严格操作三天后因不堪重负离职;还有客户不允许钟点工使用家中卫生间,认为完全可以“忍到回家”。在王娟看来,这种违背常理的要求严重损害了

家政服务人员的职业尊严。

担任家政服务经理人一年的湖南姑娘郑琪(化名)则表示,在一些客户的观念中,自己只要雇用了家政服务员,所有的家务都应该由服务人员一人承担,在这样的认知下,客户将老人陪护、孩童接送、做饭洗衣等家务工作一股脑地交由家政服务人员处理,但繁重的工作和与之不相匹配的薪酬让家政服务人员感觉疲惫不堪。

郑琪认为,这种错误的认知模糊了家政服务的权责边界,极易引发供需双方矛盾与服务纠纷,也加剧了行业的人员流动。

此外,家政服务员群体中同样存在问题。

在采访中,王娟表示,这个行业收入不稳定、入行门槛低、人员流动性大,加上其中部分人员缺乏职业素养和基本的契约精神,一些契约意识淡薄的从业人员出现随意离岗、“跳单”(即雇主或家政人员在通过相关机构达成服务意向后,绕开机构私下完成交易)等不诚信行为。

王娟透露,自己曾为有紧急需求的客户筛选匹配家政服务员,经过多轮沟通面试,最终确定了一名合适的人选,可客户签约后,这名服务人员却以“距离太远”为由反悔,还轻描淡写表示“反正没签合同,不去也没关系”。此前,她悉心扶持过的一名新手家政服务员,在服务订单趋于稳定后,便与客户私下联系“跳单”。

政策夯实从业根基

在王娟、郑琪等受访者看来,家政服务人员正是破解行业难点、推动行业升级的核心力量。提升家政服务人员的专业素养,可以在规范行业行为、提升行业服务品质等方面起到一定积极作用。记者发现,这与国家近年来出台的相关政策精神是相

契合的。

在家政服务经理人成为新职业之前,2024年6月,为进一步推动家政服务业高质量发展,更好满足人民群众家政服务消费需求,人力资源和社会保障等部门专门印发《关于加强家政服务业职业化建设的意见》,其中就明确提到开展家政服务业职业经理人培训。

同年下半年,国家发展改革委等五部门联合发布《关于深化家政服务业产教融合的意见》,提出实施“国家家政”培训行动,每年培训家政职业经理人1万人次。

2025年5月,人力资源和社会保障部等6部门联合印发《关于开展家政服务业职业技能专项培训行动的通知》,决定自2025年至2027年组织开展家政服务业职业技能专项培训行动,广泛开展家政领域相关职业(工种)技能培训,每年培训150万人次。

国家层面发力,多地纷纷响应。河南、广东等地于2024年启动家政服务人员行业人才培养工作,江苏则于当年发布促进家政服务消费“10条”,提出有序实施家政职业经理人千人培训计划;2025年,湖北等地陆续开设家政经理人培训班;2026年,宁夏银川、江苏等地陆续开展家政服务业职业经理人培训活动。

在王娟等从业者看来,如今行业培训等扶持越来越完善,职业认可度也在逐步提升。但真正想要发挥家政服务人员的作用,仍需要将培训进一步铺开,让行业规则与权益保障落地。

她们相信,随着家政服务人员这一新职业的普及和行业培训体系的完善,家政服务人员终将成为行业升级的关键力量,也将助力家政行业更加规范化、标准化、职业化。

漫画/李晓军

□ 本报记者 韩丹东

自2025年7月至今,家政服务人员这一新职业落地已10个月有余,正逐步成为家政行业规范化发展的核心力量。

有别于传统中介,家政服务人员的核心职责覆盖经营管理、服务标准化、人员培训与客户关系维护,是推动家政行业专业化、规范化的关键角色。

近日,《法治日报》记者对相关从业人员进行采访,有受访者认为,当前,家政服务人员存在身份认知模糊、权责不明等诸多痛点,行业仍需规范。

对此,受访专家认为,家政服务人员并非简单的“中间人”,而是连接雇主、家政服务人员与企业,兼具合规风控、服务协调、权益保障等多重职能的“枢纽”,应通过明确职业身份定位,厘清权责,完善行业治理,让这一职业真正发挥枢纽作用,推动家政行业走向更有序、更可持续的未来。

明确角色定位

受访专家表示,家政服务人员被寄予推动行业规范化、标准化、职业化的期待,而其能否真正平衡雇主、家政服务人员与企业三方利益,取决于角色定位与职责履行。

《法治日报》律师专家库成员、北京天驰君泰律师事务所高级合伙人郭政认为,经理人应承担“规则执行与风控枢纽”职责,过程中应兼顾消费者安全知情权与从业人员劳动保障权。

华南理工大学法学院副教授朱志昊则指出,家政服务经理人的定位是“服务者”而非单纯的“管理者”。一方面要服务家庭品质需求与安全保障,另一方面更要维护家政服务人员的休息权、报酬权 and 人格尊严。他强调,健康的行业秩序应规范适度,而非沦为挤压从业者权益的手段。

厦门大学法学院副教授孙笑涵对家政服务经理人的具体职责与底线义务作出系统性阐述,她提出,经理人在实际工作中需同时承担三重核心职能:一是作为客户的“经纪人”,负责人员匹配、需求挖掘、客户回访、服务流程标准化与服务质量评价体系建设;二是作为运营人员,承担家政服务人员招募、岗前培训、心理疏导、职业发展规划等工作;三是作为企业管理参与者,协助制定企业经营目标,优化运营策略,落实合规要求。

在此基础上,孙笑涵明确了家政服务人员必须坚守的三个核心履职义务:第一,必须保障其管理和对接的家政服务人员的休息休假权、劳动安全权、报酬获取权,不得协助企业克扣工资、强制加班;第二,对家政服务人员进行与岗位相关的、必要的基础身份及技能核验,以此保护雇主的家庭隐私、人身与财产安全;第三,作为企业一方的管理者,必须主动提醒并督促企业合法用工,避免出现不签合同、欠缴社保等问题。她特别强调,家政服务经理人在平衡三方权益的同时,也应厘清自身的劳动身份,否则可能陷入“权责不对等、权益无保障”的困境。

保障从业权益

在专家看来,从源头防范化解用工与服务争议,是家政服务人员以合规履职推进家政行业规范化的重要一环。

郭政提出,应构建“签好合同—划清边界—控住风险—疏通救济”的闭环合规体系,将法治嵌入业务全流程。他强调,必须区分员工制、中介制等不同模式,依法匹配对应合同类型,在合同中明确服务内容、质量标准、价款报酬、违约责任与争议解决方式;同时推进服务清单化、履约留痕化、条款合规化,通过健康核验、背景审查、保险配置等措施,实现风险前置防控。

孙笑涵指出,在目前的实践中,家政服务人员存在两种不同的法律身份,直接决定其权益保障程度:第一种是与家政公司构成劳动关系,经理人属于公司员工,受劳动法、劳动合同法、社会保险法全面保护,即便一段时间内没有签单成交,只要按照公司要求完成客户拜访、沟通协调、心理疏导等工作,就应被认定为“提供了正常劳动”,有权获得最低工资并享有社保待遇;第二种是以个体工商户或纯合作身份从业,与公司不存在管理与被管理的劳动关系,仅受民法调整,这类经理人不仅没有底薪、没有社保,工作中发生意外伤害也无法认定工伤,收入不稳定,风险自担,处于明显弱势地位。

孙笑涵表示,部分家政公司会模糊用工性质,通过“无底薪+高提成”“合作制”等方式混同用工,一旦发生纠纷,就将法律责任推向没有实际偿付能力的个体经理人,以此逃避用人单位的法定义务,这一现象必须予以纠正。

完善行业治理

从“保姆中介”到现代“家庭服务管理者”,家政服务业职业化趋势明显。对此,郭政认为,未来应在用工合同治理、信用信息共享、失信联合惩戒落地、地方立法统筹协调等层面进行持续完善与优化,还可以引导有条件的企业向员工制转型发展,以行业自律和地方立法相结合的方式,推广先行赔付、首问负责、格式条款审查等机制,强化对消费者与家政服务从业人员的双向保护。

朱志昊表示,从行业可持续发展角度来看,应从政策立法的角度,对家政服务经理人的角色进行明确界定。他同时提醒,在推进家政行业职业化过程中,应警惕家政服务人员异化为压缩一线从业人员权益的“分利方”。“规范的核心应放在稳定服务品质、保障劳动者基本尊严等方面,避免在收益固定的格局下出现层层挤压、环节冗余、关系复杂化等问题。”他表示,只有守住劳动者权益底线,家政行业的繁荣才具备稳定性与正当性。

孙笑涵指出,当前多地家政服务条例对家政服务人员仅有原则性提及,职务行为边界、权利义务、责任归属均不清晰,实践中易引发纠纷。为此,她从法治层面提出四项具体完善建议:第一,细化履职行为边界,通过立法或示范文本明确家政服务人员可以做什么、必须做什么、禁止做什么,避免越权履职与不作为;第二,明确劳动关系认定规则,统一司法与执法标准,防止企业以“合作”为名行“用工”之实,杜绝责任转嫁;第三,补齐职业保障短板,针对非劳动关系的灵活经理人,可尝试对接新就业形态职业伤害保险,同时鼓励配置雇主责任险、意外伤害险,弥补社保缺失带来的风险;第四,强化地方条例落地,推动将家政服务人员培训、技能等级认定、监督管理正式纳入地方家政立法。

“目前,已有多地先行开展相关立法与行业探索,建立专门的培训与补贴机制,让家政服务人员这一职业有支撑、有监管、有出路。”孙笑涵强调,只有让家政服务人员自身的权益根基得到夯实,他们才更有能力、更有动力去平衡雇主、家政服务人员与企业三方利益,推动家政行业更加规范有序发展。

以法治规范新职业 以权责平衡促发展

专家表示: 让家政服务经理人真正发挥行业『枢纽』作用

司法部制定《2026年国家统一法律职业资格考试大纲》近期正式出版发行

法律出版社出版 国家统一法律职业资格考试大纲及辅导用书
中国政法大学出版社出版 国家统一法律职业资格考试法律法规汇编

全国同步上市 各大书店专业店有售



2026年国家统一法律职业资格考试大纲
中华人民共和国司法部制定
定价: 28.00元



2026年国家统一法律职业资格考试辅导用书(全9册)
国家统一法律职业资格考试辅导用书编辑委员会编

2026年国家统一法律职业资格考试案例分析指导用书(全2册)
国家统一法律职业资格考试案例分析指导用书编辑委员会编

2026年国家统一法律职业资格考试客观题指导用书(全2册)
国家统一法律职业资格考试客观题指导用书编辑委员会编

2026年国家统一法律职业资格考试法律法规汇编(全9册)
国家统一法律职业资格考试辅导用书编辑委员会编