

福州规范家政行业发展,满足群众需求——

# 提升专业技能 监督服务过程

本报记者 王荃欣

## 办好民生实事⑥

“保持仪表整洁,进门时主动问好,对人称呼要有礼貌……”最近,一场家政礼仪培训课在福建省福州市家庭服务业协会举行。不到40平方米的培训教室里,挤满了前来听课的家政人员,杨明春就是其中一个。

一个多小时的课程里,杨明春听到关键点就在本子上做记录,老师做示范时又赶忙拿出手机拍照,“方便回去复习。”面对记者,杨明春说,“我基础差,老师讲得好,我能多学就多学一点。”

## 家政市场需求旺盛 行业规范亟待建立

杨明春今年40岁,10多年前嫁到福建宁德。去年初,杨明春家遇到了经济上的困难。因为没怎么读过书,又没有一技之长,一个多月过去了,“一份像样的工作没找到,中介费倒是贴了不少。”杨明春跑到邻居家求助,“要不去做家政吧?不仅有技能培训,工资还不少!”邻居叶大姐给杨明春支招。杨明春一下来了精神,决定到福州闯一闯。

来到福州,杨明春在鼓楼区惠康家庭服务有限公司做了登记。公司负责人邵大姐,从事家政管理10多年。“刚开始问杨明春会干点什么,一样也答不上来。”一番了解,邵大姐发现杨明春和大多数新从业人员一样,只会做些最简单的活计,不够专业,也不太会说话,难

## 核心阅读

如何满足群众日益增长的家政需求?开展线上线下培训、办理专业服务证件、建立信用信息系统……福州市出台一系列规范和扶持家政服务业的措施,推进行业标准化体系建设。家政从业人员的素质提升了,消费者更满意了,家政企业参与规范建设的积极性也更高了。

以满足居民需求。

数据显示,福州市家政人员需求量大约为5万人,远多于实际从业人员数量。“尽管需求量大,但家政人员并不能完全满足。”福州市家庭服务业协会会长林桂辉介绍,“人员多来自周边农村,素质参差不齐,小规模家政企业培训成本又太高。”同时,由于过去人员信息系统不健全,出现问题时经常有消费者跑来协会投诉。“家政行业规范亟待建立。”林桂辉感慨。

2020年9月,福州市商务局和福州市财政局联合印发《福州市规范和扶持家政服务业发展的若干措施》,明确提出规范和扶持家政服务业发展,建立家政服务业信用体系,推进居家上门服务证管理、鼓励诚信家政企业进社区,加

强培训,提升家政服务人员素质。

## 上门服务需持证件 一键可查人员信息

一张银行卡式样的小卡片,实际上是一张居家上门服务证,卡面上有两个二维码。“这两个二维码一头连接家政服务信用信息平台,另一头则连接了福州市家政信用信息平台。”林桂辉介绍。

“当时就是凭这张居家上门服务证,客户同意让我试一试,这才有了现在的工作。”杨明春捧着这张证,像捧着个宝贝。

几个月前,一份福州市商务局的文件在家政公司负责人之间广为传阅。文件规定,为鼓励家政人员办理居家上门服务证,对首次申领证件达到一定数量的家政企业实施奖励:对年度达到1000人以上、500人以上及200人以上的家政企业,分别给予10万元、5万元及2万元的一次性奖励。

听说市里不仅给办上岗证,还组织免费培训。在邵大姐的动员下,原本已经准备回去的杨明春第一个报了名。

体检、培训、考核……一个多月后,杨明春拿到了居家上门服务证。“跟换了个人一样,干活麻利多了;收拾起仪容仪表来,也比以前更自信了!”邵大姐看到杨明春的变化,心里高兴。

福州市民肖先生家里老人腿脚不方便,夫妻俩工作又忙。想找个别护保姆,找了一段时间也没有特别合适的。不久前,肖先生在福州市家政平台上看到了杨明春的

信息。

“会做哪些菜?”“和老人发生争吵怎么办?”在肖先生家中,杨明春一边回答问题,一边拿出准备好的居家上门服务证。肖先生夫妻二人点开手机,轻扫二维码,杨明春的个人信、体检报告、培训记录、技能证书、服务记录等信息一一在列。肖太太边看边点头,“先做几天试试看,合适的话就做3个月。”

杨明春格外珍惜这次机会。不但工作尽心尽力,而且一有时间就上网课学习,周末也不闲着,在市家庭服务协会组织的日常培训中,又针对性地学习了老人陪护课程。“平时遇到的很多问题,老师都讲到过,不会的也可以及时去问。”杨明春的第一份工作就这样稳定下来。

除了强化线上线下业务培训、办理居家上门服务证,福州市还建立了一套家政信用信息动态管理系统,通过信用分值量化家政人员和家政企业服务水平。参加定期培训、上网课、获得用户好评、参加比赛获奖等都可以加分,反之有违规行为则扣分,分值直接与家政人员出现在家政平台上的排序挂钩。

## 培训内容更加多元 加强企业诚信建设

一大早,走进福州市家庭服务业协会,办事大厅里已经排起长队。“都是来办理居家上门服务证的。自推行以来,很受大家认可。”林桂辉介绍。

“很多消费者认这个证,通过

追溯我们的信用记录,他们会更放心。”月嫂江树婷上周刚刚办理完证件,当天是来培训的。

往里走,就是培训教室,杨明春正拿着本子和手机听得认真。这一次,她还给授课老师带来一个好消息:不久前,在福州市商务局评选出的全市信用分前100名的家政人员中,杨明春排名靠前。“听说会奖励2000元!”杨明春乐开了花。

业务能力提升了,工资也涨了。“这个月拿到了6000多元。”杨明春说。同时,由于信用分排名靠前,杨明春在福州市家庭服务平台上的推荐顺序也随之靠前,“现在单多得都接不过来!”

据悉,2020年,福州市共举办15期家政服务诚信建设培训班,涉及职业礼仪、安全教育、卫生防疫等多个方面。同时,上线了117课时教学课程,教学时长达1043分钟。截至目前,已有近3000名家政人员参加培训。

“现在大家积极性很高,我们公司已经有40多人办理了居家上门服务证。今年争取超过200人!”邵大姐介绍。

福州市商务局相关负责人介绍,下一阶段,福州市还将持续推进家政服务提质扩容,规范、扶持家政服务业发展。今年,福州市计划举办50期家政服务诚信建设培训班,同步开展家政服务信用记录示范评选活动及家政服务业信用体系建设宣传活动,围绕鼓励诚信家政企业进社区服务、推动员工制家政企业发展、培育和引进品牌家政企业、加强培训提升家政服务人员素质等方面继续落实奖补政策。

湖南省茶陵县枣市镇居民贺志国,这几年在镇里经营着一家小小的文印社。“刚开始的时候,房租是镇政府补贴的,买机器的钱是刘习明委员支持我的,平面设计技术也是他带我去长沙学来的。”贺志国说。

2013年,贺志国被查出患有尿毒症。几年来,他每3天就要到医院做一次透析治疗,每个月医疗费、交通费要1000多元。他的父亲还患有严重糖尿病,失去劳动能力。母亲一个人干农活勉强维持家里的生活。全家要真正实现长期稳定脱贫,找到合适的就业岗位是关键。

2016年,湖南省政协文教卫委员会到枣市镇开展助力脱贫攻坚帮扶行动。借此机会,全国劳动模范、湖南省政协委员、长沙生殖医学医院院长刘习明跟贺志国结成了“亲戚”。

当时,贺志国提出不想要直接的资金帮扶,而是想要踏实学一门技术。刘习明认真考虑了他的想法,很快有了主意:“听说你是高中毕业,有文化基础,到镇里开一个打印店怎么样?”贺志国同意了。

很快,刘习明将贺志国接到长沙,安排他在自己医院的宣传办学习平面设计和文印技术。既方便了学习,也方便了随时血液透析。一个多月的时间里,医院技术人员把设计、打印复印等相关知识教给了贺志国,其间生活费、治疗费也全都由刘习明承担。

在贺志国掌握基本打印和图片处理技术后,刘习明又出资10余万元为他购买了电脑、黑白和彩色复印机、彩色照片打印机、刻字机、胶装机、横幅机等设备。经过协调,枣市镇政府又为他提供了一间二三十平方米的门面,前期租金可以减免。“志国文印社”开张时,刘习明也赶来祝贺。如今,贺志国已经彻底摘掉了贫困帽。

类似的帮扶,刘习明还做过很多。“扶弱救困是我的心愿。”刘习明说。湖南娄底涟源市古塘乡古仙界村贫困户吴华新的家,他前后去了7次。“每次去都有新变化,都有新发展。我们为他家制订了帮扶计划,陆续投入12万元帮助他们改善家居居住条件,修建牛圈,鼓励他们开展家庭养殖。”刘习明说。2019年,吴华新家也顺利摘掉了贫困帽。

从医30多年来,刘习明先后为4000多名患者减免治疗费用达1000余万元。“不多收患者一分钱。”刘习明说。他还多次组织医院医疗队深入居民社区、贫困地区、偏远山区为群众开展免费健康体检、妇女防癌筛查等医疗服务。多年来,共开展医疗服务活动200多场,接诊患者2万余人。

## 『扶弱救困是我的心愿』

本报记者 孙超

帮老乡实现稳定脱贫,为患者减免治疗费用,刘习明——

本版责编:商 旻 巩育华 徐 阳



# 奇强匠心打造国货精品

以品质制胜打造民族品牌。奇强作为山西焦煤运城盐化集团旗下的日化品牌,是目前国内日化行业知名的国企品牌,塑造“国货精品”的国有品牌形象是奇强作为民族品牌的使命与担当。经过29年的成长,奇强以产品创新提升产品力,以科技创新推动品牌健康发展,以绿色创新践行绿色发展理念,以工匠精神打造国货精品,如今,奇强再一次以文化创新为品牌注入全新发展活力。

奇强品牌与人民创意共同携手,开发系列产品,凭借对

品质的坚守和为消费者带来洁净产品的初心,守护健康,持久焕新,打造文化创意与高品质并行的国货精品,满足消费者需求,多角度、全方位守护国民健康。

人民创意与奇强此次推出联名产品的合作,不仅丰富了国货的品牌力量,推动国潮成为时尚生活方式,也助推民族品牌文化高质量发展。以“文化+”为引领,可以进一步提升国有企业的竞争力,助推民族品牌焕新升级,让民族品牌承载更多文化底蕴,成为推广中国优秀传统文化的重要载体。

数据来源:人民创意



山西焦煤运城盐化集团有限责任公司 旗南风化工大楼



山西运城盐湖俯拍



山西运城盐湖一角