

前沿 DIAOCHA 调查

扎实办好民生实事⑥

在家政行业快速发展的今天,如何提高家政服务质量,同时解决有效供给等问题,引发社会关心关注——

家政服务如何靠谱又省心

■ 本报记者 殷晓

强服务 牵线搭桥“双安心”

“8年来未接到一起投诉,在客户和家政服务员中塑造了良好形象。”近日,合肥万家家政服务公司蜀山区五里墩街道家家景园社区家政窗口负责人刘艳自豪地告诉记者。2014年初,该家政窗口成为合肥市首个采取“社区+企业”服务模式的窗口。多年来,平均每月都有几十名客户咨询业务、寻找家政服务员。

细致做好家政服务员背景调查,了解其性格特点、从业经验和求职意向,并及时开展岗前培训、回炉培训,同时了解客户需求,帮助其寻找符合条件的家政服务员,成为刘艳工作重点之一。“我会详细了解客户和家政服务员双方特点和需求,尽力为他们选择合适人选或家庭。目前家政服务员与客户匹配度有95%以上。”刘艳说。

“孙子4个月了,儿媳产假已结束,我身体又不太好,就想找个靠谱的住家育婴师。”10月26日,合肥市庐阳区双岗街道万小店社区金域蓝湾小区居民刘世华说。近日,该街道联合辖区一家家政公司走进该小区开展“放心家政进社区”活动,工作人员向居民详细介绍了“互联网+家政”服务平台各项功能,刘世华也在活动现场找到了满意的育婴师。

针对家政公司不好找、群众对家政员不放心等实际问题,双岗街道对接辖区家政公司,开展放心家政进社区、商圈、楼宇等活动。同时,对有从事家政工作兴趣的人员开展“订单式”培训,并做好动态跟踪服务,为他们牵线搭桥,实现从业者与客户“双安心”。

“家政服务员工作分工和工作性质不同,月收入就不同,不过通常最低从2200元左右起步,最高有万余元。”从事家政服务业7年多的合肥市蜀山区祥云家政服务公司负责人孙祥云告诉记者。

随着三孩生育政策实施和人口老龄化进程加快,家庭生活照料需求旺盛,我省家政服务业快速发展。现已细分出保洁、烹饪、接送儿童、老人陪护、月嫂、育婴师等工种。形式主要有全日制、半日制、钟点型、住家型。家政服务对象涵盖从新生儿、幼儿、少年、老人、白领和残障人士等各类居民群体,覆盖不同收入水平家庭。

家政一头牵着百姓,一头牵着就业。如今,不少进城务工人员、待就业人员通过从事家政服务,学会了专业技能、

获得了稳定收入。“在家政公司得到了一份工作,非常充实、非常满意。”绩溪县皖嫂家政职业培训学校学员胡碧娟说。

破“瓶颈” 整体素质待提升

10月以来,合肥市民苏先生还没找到一名较年轻、有学历、懂外语的住家育婴师。“家政市场大多数服务员都是中老年人,很难找到45岁以下服务员。”他无奈地说。

苏先生的困惑,家政从业者也有同感。“列入我们人才资料库的家政服务员以45岁至55岁年龄段人居多。曾有一些全职宝妈愿意从事家政服务工作,但由于家庭等原因,基本没人愿意做半天或全天工。”刘艳说。

高素质从业者更是凤毛麟角。多年来,刘艳只发掘过一位45岁以下且拥有本科学历、英语能力较好、业务技能较强的家政服务员。3年前,这位家政服务员月收入已是全市最高,如今依然不愁业绩。

近年来,为培养专业家政从业人员,我省部分高校与家政企业合作办学,开设了相关专业。不过,一些大专学生毕业后并未进入家政业或从事相关工作。“虽然家政服务员紧缺,收入较高,但有些人仍认为家政服务员是伺候别人的普通保姆,没有社会地位和前途。这影响了很多年轻人对家政业的看法。”一名业内人士告诉记者。

家政培训工作也面临瓶颈。一方面,有的家政服务员认为回炉培训耽误工作时间,有的则认为现有技能已足够确保自己找到工作,不需要提高,因而参与培训积极性不高。另一方面,家政培训质量有待提高。一些职业院校教学人员空有理论知识,缺乏实操能力,影响了培训质量。记者了解到,目前大部分家政服务培训均为企业自主培训,培训周期短,主要集中于专项技能,系统性不足。

“作为陌生人,家政服务员要迅速熟悉客户家庭情况、尊重客户居家习惯并提供专业技能服务,难度可想而知。同时,客户也拿不准家政服务员专业水平、性格品德,双方都需要适应、磨合。”孙祥云说。因此,必须保证家政市场规范化、可持续化高质量发展,提升从业人员基本素质。

为进一步促进家政服务业提质扩容,相关部门正支持和推进中介制家政企业向员工制企业转型发展。不过,转型进展仍受一定制约。“员工制下,家政服务员享有社会保险等福利,基本工资也要上调。一些家政企业由此增加管理成本,这部分费用就有可能转嫁给



近日,合肥市蜀山区祥云家政服务公司家政服务员进行基础业务培训。(资料图片)

消费者。所以,部分家政企业对转型员工制存有顾虑。”一名家政企业管理人员坦言。

解难题 示范引领筑平台

家住合肥市双岗街道五河路社区五河新村的孙明珠已从事家政服务10年,“放心家政”暖民心行动实施后,她收获很大。“街道会不定期组织技能培训,授课老师理论、实践能力很强,教的内容能很快用上,客户对我的服务更满意了。”她告诉记者。

“培训以互动教学为主,针对家政服务员在实际工作中遇到的问题,由有资质的专业教师精准解答,避免‘大水漫灌’式教学。”双岗街道相关负责人表示。

多年前,家家景园社区就引进本地品牌家政服务公司进驻社区综合服务中心,力求解决居民寻求家政服务“最后一公里”问题,并帮助有求职需求居民就近就便联系家政企业。“今后要加大家政服务企业进社区、进单位等活动开展力度,以便为家政服务企业拓展客源、增加服务半径,并方便居民寻找合适的家政服务员。”该社区相关负责人告诉记者。

经梳理,合肥市蜀山区西园街道辖区内有22家家政服务类企业,其中正常营业的有16家。今年以来,该街道对接技能培训机构和企业,面向家政服务员开设面点、收纳管理、育婴知识等3期培训班,吸引200多人参加。

“下一步,我们计划重点帮助辖区内

几家家政服务企业进一步发展,形成示范引领效果。同时,结合‘三公里就业圈’工作,推进‘互联网+家政’,引导家政服务企业和有从业意愿的群体实名注册合肥市家政服务公共平台。”西园街道党工委副书记、办事处主任郑林说。

此外,有专家建议,为缓解家政服务员年龄断层问题,相关部门应加大宣传力度,提升家政服务业职业社会美誉度,破解家政从业人员晋升瓶颈,塑造新时代家政服务员良好形象;深入推进校企合作办学质量,形成课堂教学、岗位培训、实习实训全一体化人才培养模式,鼓励和引导更多年轻人投身家政服务业。

针对家政“不满意”“不好找”“不放心”“不省心”问题,我省今年研究制定《放心家政行动方案》,围绕人员素质提升、市场主体引导、诚信体系建设、服务模式创新等方面明确目标任务、工作举措、支持政策。

该《方案》提出,到2025年,全省培训家政服务人员170万人次以上,实现家政服务业职业道德及实训能力应培尽培;新增家政服务人员40万人、人员总量翻一番;员工制家政服务企业覆盖所有县区;家政服务企业和人员信用实现全覆盖;“一人一码”全面推行,培养选树一批起示范引领作用的优秀家政企业、家政服务人员,有效满足人民群众对家政服务的需求。



更多内容 扫码阅读

公正平专栏

·每周时评·

立法升级,无“碍”更有爱

近日,无障碍环境建设法草案提请十三届全国人大常委会第三十七次会议初次审议,这是我国首次就无障碍环境建设制定专门性法律。

无障碍设施建设问题,是一个国家和社会文明的标志。我国无障碍环境建设从上世纪80年代起步,2012年《无障碍环境建设条例》(下称《条例》)颁布实施后快速发展。随着残疾人日益增长的美好生活需要及人口老龄化持续加深,人们对无障碍环境的要求更高。现行《条例》位阶不高、规定较为原则、监管力度不够、约束力不强,难以适应发展需要,亟需专门立法,回应群众关切,高质量推进无障碍环境建设。

与《条例》相比,无障碍环境建设法草案进一步丰富内容、升级要求。一是从“特需”到“普惠”,将受益人群从以残疾人为主体扩大为全体社会成员。数据显示,我国现有残疾人约8500万人,截至2021年底,我国60岁及以上老年人已有2.67亿人,加上有障碍需求的孕妇、儿童、伤病人员等,人数合计数亿人。二是从“有”到“好”,提升建设标准。对无障碍设施建设、改造及后续维护管理作出总体规定,对公共信息发布、互联网网站和应用程序无障碍改造提出明确要求,将无障碍设施工程建设强制性标准引入法律……既立足国情实际又着眼未来发展,以更严格的要求督促地方政府、工程单位承担责任,让群众享受各种便利。三是从服务到监督,完善体制机制。细化与生活密切相关的无障碍社会服务,确立经费保障机制,增加政府监督检查、考核评价等工作机制,充实公益诉讼等监督机制,以更完善的制度为无障碍环境建设保驾护航。

无“碍”还需有爱。除了法律支撑、政策支持外,无障碍环境建设离不开每个人的努力。虽然无障碍环境建设内涵与外延不断“扩容”,但在不少人观念中,这仍然只是残疾人、老年人的事。事实上,运动时扭伤脚、旅行时提重物、怀孕时不方便,每个人都有需要“无障碍”关照的时刻。长远来看,每个人、每个家庭都能从无障碍环境建设中受益。人人争当无障碍建设参与者、推动者、奉献者和分享者,提高无障碍自觉意识和融入度,才能营造共建共享的包容性社会。

无障碍环境建设并非一蹴而就。几块细微有高差的地砖、一条突然断头的小路、容易卡住轮椅的卫生间门……一些细节问题,导致无障碍设施人性化不足、便利化不够,甚至造成安全隐患。只有了解真实的无障碍需求,从现实出发完善设计、管理和维护,才能让人人受益、人人共享。加大无障碍产品和服务供给力度,持续释放市场潜力。引导公益组织、志愿服务参与无障碍环境建设,增强社会活力。鼓励高等院校、科研机构积极投身无障碍理论和实践研究,创新优化措施。目前,越来越多城市将无障碍环境改造建设融入细节中,将场地、景观、建筑统一规划,打造面向全人群、全领域的宜居生活环境。

立法升级,释放出以更大力度建设无障碍环境的信号。以人为本,一步一个脚印,不忽视每一个“小需求”,不放过每一个“小障碍”,不断推进民生福祉、传递社会温暖,就能让人人有爱“无碍”。

执笔:韩小乔

走近·关注

党建指导员 帮扶到一线

■ 本报通讯员 金联航

“多亏范美玲同志,帮我们解决了很多实际问题!”10月底,谈起党建工作指导员,安徽三兄弟薯业有限责任公司董事长刘正文感激地说。

2019年,范美玲被选派至该公司任党建工作指导员。3年来,她通过指导企业发挥技术优势参与速冻米食品、方便米粉等4项国家标准修订,在助推企业高质量发展同时,还对规范和促进产业健康发展起到了重要作用。

近年来,广德市以高质量党建引领高质量发展,大力实施“红领管家”工程,先后选派428名党建工作指导员驻企办公,提供“管家式”服务,有效推动非公企业党组织在强化引领、服务生产、保障发展等方面发挥关键作用。

“我们组织党建工作指导员提前介入新投产企业,形成从项目招引、审批、落地到建设、投产全链条指导服务体系。”广德经开区党工委委员、党群和人力资源部副部长张莉告诉记者,经开区党工委还以全覆盖走访、全方位纾困为抓手,零距离为企指导、贴心地为企服务,持续打造最优营商环境。

为充分发挥党建工作指导员作用,广德经开区依托党群服务中心设立“党建指导员工作室”,党建工作指导员每周一至周三在工作室坐班工作,对园区企业党员职工“急难愁盼”集中“问诊”“问诊”。

据张莉介绍,目前广德经开区围绕主导产业,建成4所党建工作指导站工作室,坚持每月1次例会工作制度,党建工作指导站和指导员要推动党组织间、党员间结对帮带工作,完善产业链党建联盟定期联席会议机制,建立链上党员“老带新”、党组织“先进带后进”机制,补齐产业链党建短板。

为更好激发党建工作指导员积极性和主动性,广德经开区推深做实非公党组织“自助餐式”主题服务活动,要求党建工作指导员根据校企结对、文明创建、党性锻炼、节日庆祝、扶危济贫等内容,每季度重点开展一次主题服务活动。

“各产业链党建联盟每季度举行一次非公企业党建示范点建设观摩活动,精心选树非公企业党组织标杆,发挥党建示范点示范引领作用,带动链上非公企业党组织提质增效。”广德经开区相关负责人告诉记者。

今年以来,广德经开区深入贯彻落实“一改两为五做到”工作部署,开展“问题帮办、助企发展”主题活动,要求党建工作指导员每月至少走访企业两次,认真收集涉及企业发展、社会服务、职工权益等各方面诉求,报送有关部门积极协调解决。

“党建指导员不能自认为是‘外来人’‘过客’,而应做到人到心到,当好企业‘员工’,想方设法为企业解决难题,搭建党建服务企业有效载体。”安徽美诺华药物化学有限公司党建工作指导员沈本华说。

从今日起,广德经开区每月联合非公企业党组织开展一次惠企活动,积极争取政策、资金、人才等要素倾斜。同时,依托省创优营商环境为企服务平台,组织党建工作指导员宣传惠企政策,精准指导为企服务平台使用方式。

“经开区通过为企派驻党建工作指导员,打通了服务企业‘最后一公里’,让我们更专心生产经营。”广德管道(安徽)有限公司总经理朱建华说。

延伸阅读

提质扩容 势在必行

今年,国家发改委、商务部会同有关部门研究起草并印发《促进家政服务业提质扩容2022年工作要点》(下称《要点》),包括9部分33条具体任务。

《要点》要求,提高社区家政服务便利高效性,大力推动家政行业职业化发展。在社区服务(商业)中心、城乡社区综合服务设施中嵌入家政服务网点,以购买服务等方式为社区重点人群提供必要家政服务。以信用建设为主要抓手,大力推动家政行业规范化、标准化发展。按季度更新家政企业信用修复和受奖励情况,实现省级家政领域问题

企业台账退出率达到80%,推动政府部门和金融机构对受奖励的家政企业给予优惠支持政策。发挥示范引领作用,大力推动家政行业品牌化、规模化发展。推动各省(区、市)重点联系平台性家政龙头企业、员工制家政龙头企业、专业性家政龙头企业各10家。鼓励有条件的地方谋划布局家政企业街区、产业园区和创业孵化基地,给予场地租金等优惠政策。

《要点》同时明确,应持续提高家政从业人员素质,大力推动家政行业专业化发展。继续鼓励支持具备条件的普

通本科高校和职业院校(含技工院校)新设家政服务相关专业。深入推进产教融合,推动入选各省(区、市)产教融合型企业建设培育库的家政企业数量达到100家以上,对入选的企业落实“土地+金融+财政+信用”组合式激励政策。扩大家政培训规模,落实家政培训补贴,提高家政培训质量,开展家政职业技能等级认定。强化科学技术支撑作用,大力推进家政行业数字化发展。在智慧家政等领域组织实施双创带动就业示范项目。梳理推广家政数字化转型发展典型案例和经验。推动家政企业与基层党组织、业主委员会、物业服务企业等签订合作协议,线上与城市生活网相融合,线下与快递、干洗、配送等业态相融合。

(本报记者 殷晓 整理)

