

从“中介”到“枢纽”,家政企业走向规范化

“特色家政企业”身兼多职登场

本版撰文 范洁 傅佩文

行业的发展离不开正规与专业的企业,如今的家政企业不再是“一部电话,几个阿姨”的中介作坊模式,而是向实现“家庭服务中心枢纽”功能转变。

家政企业身兼多职,既是家政服务的提供者,也是从业人员的培训者,还是雇佣关系的协调者。家庭服务行业规范化、家庭服务从业人员职业化,迫在眉睫。



■目前,全市共有一百六十六家示范性家政服务站 本报记者 张龙 摄

家政企业频打“特色牌”

创新家政服务项目——家政公司也有“高精尖”服务

羊年新春,家住古北的赵阿姨想要对家庭进行一次“深度大扫除”,但是家里雇佣的钟点工阿姨只能简单的“买汰烧”。“拖把+水桶”,只能除去灰尘,不能真正消毒除菌。但要找专业清洁机构,价格又吃不消。”

如今,赵阿姨的烦恼有望解决。捷邻卫士家政公司就瞄准这样的市场空白,除了传统家政服务版块,还将业务扩展到现代家庭服务,推出室内空气检测与治理,还有室内专业消毒例如灭菌、除螨、空调清洁消毒、贴PM2.5过滤膜等系列服务。上门服务的家政员,还会携带统一标准的劳动工具。

类似这样专业、针对性的“高精尖”服务,捷邻卫士家政公司还有很多。优秀的家政企业,同样注重员工的评优管理,引导家政员走向职业化。不断探索行业的职业化发展、标准化服务等科学管理模式,正成为其发展方向。

全程理念管理员工——“组合拳”模式缓解用工难题

“去年春节,我们门店只有20%的家政员留在上海,今年升至50%,已经好转很多。”面对“保姆荒”,上海巾帼家政打出“组合拳”缓解用工难题。

早在半年之前,公司就对门店3000余名家政员开展调查统计,询问是否返乡过年、提前几天回家、预计何时返沪等问题,便于统筹与协调。此外,公司还采取“错峰放假”,鼓励家政员提前或是推迟返乡时间。针对一些紧急的订单,家政公司也会寻找“外援”,争取“服务不间断”。

这仅是巾帼家政“员工式全程管理模式”中的一环,该公司已形成了一套完整的管理制度,配备实操室等专业培训设备,自行编制专用教材和“八字经”,以规范家政员的职业道德和技能标准,获得家政员与雇主的一致好评。

此外,巾帼家政还引进大数据,建立了自己的网络数据中心,有助及时掌握雇主与家政员的情况变化,也出资为每位家政员购买意外险的公司。

定期家访化解矛盾——“人性化”服务确保双方满意

“王小姐,您对我们的家政员张阿姨还满意吗?”佳旺家政的工作人员上门询问,当听到雇主对家政员的“满意”评价时,又再次向雇佣双方确认合同细则与服务内容。

一个月后,王小姐又接到佳旺家政的电话,询问服务质量。“张阿姨都挺好的,如果烹饪的菜式能够更加丰富,那就更好了!”担心影响阿姨的工作积极性,王小姐一直不好意思当面提出这项意见。“您放心,我们会转告张阿姨,有任何建议,欢迎您直接与我们沟通。”

上门访问做到知情双方满意,跟踪回访做到雇佣关系和谐,是佳旺家政的传统特色,定期开展家访慰问活动,解决雇佣双方矛盾,更加人性化与重温情。

优秀的家政企业,往往在服务宗旨上注重三个放心:服务家庭放心,家政人员放心,家政公司放心;在服务方式上注重三个相互:相互尊重与支持、相互沟通与理解、相互协调与融洽。

锁定人群专项服务——“菜单式”全科服务以人为本

年近70的刘阿姨对向“好帮手”求助的经历至今记忆犹新。由于家庭变故,老人精神压力过大导致失眠。

出乎意料的是,这个提供健康服务的非营利机构,竟为她制定专业的康复计划,提供一对一的心理咨询指导。“排解了我的内心困惑,找回生活的自信。”此外,“好帮手”还提供康复理疗,缓解了她的失眠症状。

“好帮手提供专业化的康复服务和个性化的精神慰藉。”经过一段时间的康复,刘阿姨的睡眠质量得到了有效改善,朋友日渐增多,参与活动热情日益高涨,精神面貌更是焕然一新。

“好帮手”以老年人为重点目标群体,以“改善社区老人生存环境,提高老人生活质量”为目标,提供全方位、多功能、多层次的专业健康促进服务,拥有丰富的项目服务经验,聘请资深的工作人员、专业营养师、全科医生等,为老人提供个性化、菜单式的服务。

家政的专业化服务是大势所趋

上海家政服务业的发展,相关部门要实行规范化、职业化管理经营,要敦促家政服务员进一步提高服务水平和服务能力。

同时,注重对社会的宣传和教育,引导雇主增加对家政服务员的尊重。通过管理部门、行业协会、业内企业以及从业人员的共同努力,促进行业持续健康的发展。

熟人介绍仍是第一渠道

由于缺乏行业标准,市民在寻找家政员时,更倾向向传统的熟人介绍,口碑相传的方式来挑选,有数据表明,通过亲戚朋友介绍的达到42.2%,其次是街道、社区服务中心,占39.3%,其后才是家政服务公司或者中介,占15.2%,其他方式不足4%。可见,非正式渠道仍占多数。

然而,提及放心程度,市民更青睐政府提供的家政员。信赖排名依次为政府直接提供、大型品牌、小型中介。

专业机构服务优势明显

旺盛的市场需求,催生专业家政公司的发

展以满足雇主多样化的需求。

经调查,雇主认为,品牌企业在规范可靠、用工保障和安全保障等方面的表现,明显高于其他渠道。家政企业的专业化服务有着不可比拟的优越性:例如合同签订率较高,保障雇佣双方权益;再如旗下家政服务员健康证明持有率最高,解除了雇主的后顾之忧。此外,专业化服务包括对家政员开展岗前培训,调查显示69.4%的家政员受过专业培训并取得资质,备受雇主欢迎与认可。

而对于家政服务员来说,专业化服务带来规范可靠、丰富稳定的雇主资源,能够保障自身权利。

促进非正规渠道“转正”

完善现有家政企业的专业化服务,需要取长补短补短健康发展。一是发挥示范站带头作用,发挥其辐射效应,将其他非正规渠道向正规渠道转变,成为市场主流;二是扶持龙头企业和品牌企业;三是依托政府和相关部门扶持,制定完善的准入机制和服务标准,保障雇用双方的权利义务。

找阿姨,请进示范性家政服务站



■示范性家政服务站内景



本版照片除署名外由上海市家庭服务业行业协会提供

目前,上海家政服务业正在快速发展,雇主和家政服务员的需求也在不断增长,但家政服务市场起点不高,还存在较多问题。

上海通过示范性家政服务站的创建,带动行业规范的健全,推动行业自我管理,为家政行业发展注入持久生命力。

员工管理实行“准员工制”

走进社区里的示范性家政服务站,超过30平方米的空间温馨有序,墙上贴着中介费、管理费的收费标准,这是示范站参照上季度公布的全市家政服务指导价而制定的,直观透明让雇主一目了然,心中有数。示范站对家政员实行“准员工制”管理,家政员可在示范站临时休息、用餐、聊家常,雇主也能通过身份证阅读器 etc 了解家政员的情况。

如果希望了解更详细的内容,则可使用站内提供的计算机,登陆家政服务基本信息库。这些信息,均按统一要求输入电脑,并入市家政服务信息平台。

示范站采取“中介+管理”的管理模式,做到“六个100%”:100%家政员身份确认,100%签订服务合同,100%为家政员购买社会保障,100%对家政员岗前培训,家政员100%持有健康证、100%客户回访,促进上海家政行业的规范化、职业化发展。

示范站并非“终身制”

去年,市妇联继续在示范性家政服务站中开展评选工作,评选出“十佳”示范性家政服务站、100名金牌家政员、15名优秀家政管理者、25名优秀工作者、5家优秀组织奖,在业内树立了标杆,发挥榜样引领带头的作用。

但是,行业的发展必须建立在制度的约束之上,示范性服务站并非“终身制”。若有未进行“准员工制”管理、有重大违法行为、经营地址未经批准擅自更改等违规行为的,将一票否决;对复查不合格单位,将作摘牌等处理。去年,有两家示范站被摘牌,一家“十佳”示范站被取消资格。

如何找家政服务员

想找放心家政员的市民,可通过以下渠道:

一、市民热线“12345”

二、上海市家庭服务业行业协会电话58400889

三、上海女性网(www.shwomen.org)的“支持建立80个示范性家政服务站”市政府实事项目一栏

四、上海家政公共服务网(沪家政www.hujiazheng.com)