



视作重要民生工程 满足家庭生活需求

实事实项目助力家政行业腾飞

本版撰文 傅佩文 范洁

家政服务业,是满足家庭生活需求的重要民生工程。2015年,上海市妇联将携手市人社局、市人口办,更好地打造上海市家政服务产业,稳定家庭服务从业者队伍,提高社会对家政职业的认同感,破解家政行业难题。

2015 年上海家政五大任务出台



■ 家政卡涵盖家政员的银行服务、身份、培训、体检等信息,实行“一人一卡一号”

本版图片由上海市家庭服务业行业协会提供

继续推动“准员工制”的管理模式

2015年,上海继续推动“准员工制”的管理模式。“准员工制”是指,家政服务从业人员以自由职业者的身份与家政服务企业签订委托管理协议,对从业人员进行日常业务管理,包括联系雇主上岗、开展技能培训、跟踪服务质量、调解服务纠纷等。

实行家政行业的“准员工制”管理,有利于构建企业、从业人员和雇主的和谐关系,共同推动行业发展上一个新台阶。

全面推行家政员登记注册制度

上海还将对家政行业进行规范。“完善家政服务信息平台功能,建立家政员登记注册制度,完成12万名家政员登记注册”已经列入市政府2015年实事项目。

今年,市区两级家政行业协会将共同推进2015年家政服务从业人员的家政员登记注册制度。

根据现有的11万多家政员的数据,挖掘大数据资源中的家政员基本状况,编制家政员工资指导价,作为行业风向标。“我们还要开展‘上海市家政企业家政员技能技巧大赛’,以提升家政员的技能技巧。”

从信息化管理转向信息化服务

目前,上海家政服务站信息平台已累计为332家家政服务门店安装运营服务软件,共涵盖11万名家政人员信息。

今天,市妇联开通官方微信公众号,上海家政公共服务网正式上线,标志着上海家政行业信息化建设,从信息化管理向提供信息化服务转变。

上海家政网站以互动式服务作为主要特色,目前可提供家政政策资讯,将来经过注册获取家政卡的家政员将出现在该网,确保家政员身份信息与健康情况的真实性,市民可通过网站实现与家政公司的链接。

同时,在微信平台也将推出家政服务APP,市民点点手机,就能找到心仪的阿姨。

上海市“十佳”(两届)示范性家政服务站

|                       |                                     |
|-----------------------|-------------------------------------|
| 上海大拇指家庭服务有限公司         | 杨高中路 2798 号 68540120                |
| 上海巾帼社会服务有限公司          | 天平路 245 号 64661616                  |
| 上海中逸劳务服务有限公司          | 余姚路 216 号 62275941                  |
| 上海市闵行区龙柏顺航家政服务社       | 沪青平路 128 号 64217587                 |
| 上海吉爱家庭服务有限公司          | 同济支路 50 号 66228799                  |
| 上海好帮手社区服务发展中心         | 博山东路 118 号 58508820                 |
| 上海百姓家政服务社             | 南桥镇人民中路 179 弄 15 号 57103456         |
| 上海佰仕利家庭服务有限公司         | 济宁路 354 号 35010950                  |
| 上海嘉定区和谐家庭服务中心         | 新成路 881 号 5 号楼 69901238             |
| 上海市佳旺保洁服务有限公司         | 梅川路 848 号 62643334                  |
| 上海无尘珠宝家庭服务有限公司斜土社区分公司 | 零陵北路 1 号 221 室 60498165             |
| 上海巾帼社会服务有限公司康健街道服务站   | 桂林西街 23 号 64040008-1021             |
| 上海市崇明手拉手助残服务中心        | 城桥镇涇洲路 258 号-262 号 69695235         |
| 上海吉爱家庭服务有限公司顾村店       | 潘广路 1346 号 18321299237              |
| 上海好帮手社区服务发展中心半淞园街道服务站 | 瞿溪路 120 弄 4 号 1 楼 62716276          |
| 上海居贤家政服务社庄行镇          | 油车弄 29 号 57460603                   |
| 上海悠蓓杰家庭服务有限公司         | 中山北路 3856 弄中环大厦 2 号 2226 室 52706511 |
| 上海捷邻家庭服务有限公司古北店       | 荣华东道 82 号 61119810                  |
| 上海馨贝家庭服务有限公司华阳街道服务站   | 长宁支路 274 号 52045606                 |

全方位加强家政员职业化培训

为提升家政员的素质,上海对家政服务从业人员加强岗前培训、技能培训与学历教育。例如上海开放大学女子学院家政学历班的开设,为家政员提供持续学习的平台,注重学员在一线家政服务岗位上的服务技能。

在为期 2 年半的学习时间里,每位学员需要完成最低 76 个学分的学习任务,除 12 门必修课、19 门选修课外,将在幼儿园、医院等上海开放大学女子学院的 10 个教育实训基地参加实训。毕业时,每位学员不仅达到大学专科所应有的理论素养,同时也具备一名高级家政服务人员所应具备的技能水平。

巧借社会力量弥补行业现有不足

针对目前行业存在的不足,例如家政员

素质偏低等情况,市妇联将“妇女儿童家庭服务”纳入社会购买范围,以“素质提升”为主题,以“社会认同”为目的,并将在全市铺开。

购买服务将帮助家政员提升心理素质与服务技能,能更好地稳定家政从业者队伍。通过各类社会组织的承接,发挥社会专业力量。

例如,针对今年响应政府号召前来登记注册的目前暂无机构挂靠的家政员,计划投入一定项目经费开展活动。活动的内容既有法律咨询、礼仪讲座、特殊技能讲座、上海话训练等,又有心理辅导、联谊、沙龙、参观体验等关爱活动,将有 5000 多位家政员受益。

此外,针对行业现有资源存在的不足,也要争取外界支持。上海农商银行、东方数字等专业机构也为家政行业发展提供支持。

家政雇佣对话

雇主的烦恼

阿姨,希望你别这样说

1、你老公比你好说话

2、你话又多又烦

3、你家小孩长得没有父母好看

4、我以前的东家家里条件比你们家好

阿姨,希望你别这样做

1、说话声音响、动作响

2、与邻居说家里的事

3、晚上应该休息时不去休息

4、不懂起码的礼貌、礼节

5、带陌生人到家里来

6、与其他阿姨攀比

家政员的心声

雇主,这样的话伤我心

1、你这个乡下人,外地人就是外地人

2、你怎么总是……

3、你们保姆还要休息啊?

4、你们乡下孩子,怎么能跟我家宝贝比

雇主,这样的做法不合适

1、家中装摄像头,事先也不说一声

2、用手指着发号施令

3、阿姨走到哪里,全家眼睛瞄到哪里

4、嫌弃穿着又脏又旧

他山之石 国外家政服务

菲律宾 提到国外家政服务,很多人第一个想到便是“菲佣”。在菲律宾,80%的妇女从家庭中走出来,从事家庭服务工作,被称为世界上“最专业的保姆”。菲律宾的家政员文化素质高,大多拥有大专、大学文凭,她们一般会英语,语言没有障碍;领悟力高,沟通比较容易;职业水准和专业技能也都极强,逐渐成为一个地位较高、颇受人尊敬的职业,使得“菲佣”拥有良好从业心态。

美国 家政作为一门学科来源自美国。1869 年,美国依柯华大学为该校女生首开“持家学”,这是最早的带有家政性质的实用课程,内容包括理家、烹饪等。随后的十几年间,在美国先后有 30 多所大学成立家政系,甚至有些中学也开始开设实用家政课程,研究工作也迅速开展。

英国 家政服务同样历史悠久,“罗伯特管家”也是世界著名的家政服务品牌。在过去主要教授上流社会的女孩子保持良好的言行举止,成为气质优雅、心灵手巧的淑女,如怎样优雅地下车,怎样在社交场合与人交谈,怎样做一道拿手的法国甜点等。随着时代的发展,社交公关、行为举止、礼节礼仪、花卉修剪、电脑软件等也纳入必备的常识和技能。