

# 擦亮“宜家亲”家政服务安庆品牌

艾才国

7月29日下午4时，在迎江区莲湖名邸小区，家政服务人员胡添秀给79岁的方文玲老人洗好澡后，将衣服洗净并在阳台晾晒，随后给老人做些基本按摩。“她很勤快，对我们老俩口的照顾细致、体贴，我们很满意。”方文玲说。（《安庆晚报》8月2日）

养老护理、整理家务、烹饪保洁……出色的家政服务人员胡添秀对方文玲老俩口无微不至的照顾，托举起方文玲老俩口幸福“夕阳红”。令人欣喜的是，我市正在培育打造“宜家亲”巾帼家政地方特色品牌，到2025年，力争新增像胡添秀一样的家政从业人员27200人以上、从业人员总量翻一番，由此将带给无数个家庭“小确幸”。

时下，社会日趋家庭小型化、社会老龄化，加之由于生活质量的提高、消费结构的升级，社会对家政服务的需求越来越大。然而，我市家政服务专业化水平还较低，家政公司管理尚不规范，“雇主用得放心，保姆干得不开心”已成为家政服务业的一个困境，家政服务没有形成品牌效应，制约着安庆家政业的发展。

家政服务“安庆品牌”亟待用心用情用力去擦亮。一方面，向培训要能力。多渠道、多形式开展岗前培训、回炉培训，提升家政服务人员的职业技能；另一方面，向管理要效益。既要制定出台相关家政行业的服务标准和规范，又要对从业者建立档案、挂牌上岗，并指定相关部门对家政市场进行常态化监管……只有管理到位，才能出口碑、扬品牌。

家政公司一头连着消费者，一头连着从业者，扮演着重要角色。既要大力引导本地家政服务公司做大做强，做成金牌，又要积极招引一批创新能力强、示范引领好的知名家政服务企业落户安庆。从长远计，需要借助信息技术优势更好地服务管理家政服务公司，实现家政服务机构向员工制管理转变。

“放心家政”是“宜家亲”家

政服务“安庆品牌”的重要内容。注册“商务部家政业务平台”建立信用记录、推动家政服务人员“一人一码”上岗、组织开展“放心家政”行动……这些行之有效的方法，值得继续坚持与发扬。

擦亮家政服务品牌，服务人民群众生活。让我们大力推动安庆家政服务业提质增效，使之成为容纳就业的蓄水池，经济增长的新蓝海。



资料图片

## 提质扩容 形成经济发展新动能

潘天庆

现如今，社会的老齡化程度在不断加深，三孩生育等政策正在实施，使得城市的居家养老、康复护理、育婴育幼、烹饪保洁等多样化的家政服务需求旺盛。面对家政服务业的旺盛需求，我市到2025年，将打造“宜家亲”巾帼家政地方特色品牌，新增家政从业人员27200人，使从业人员总量翻一番。我市提质扩容让家政服务高质量发展，不仅能推动城乡之间的均衡发展，还将为我市形成不可小觑的经济发展新动能，值得关注。

家政行业的扩容提质增效，有助于激发相关产业全链条蓬勃发展。我市现有家政服务企业及从业人员均存在有效供给不足等问题，适应不了家政市场的刚需。因此要加大力度补齐短板，为消费者提供高标准、高质量的家政服务，打造出安庆家政地方特色品牌。

现实已表明，如今的家政市场不仅要满足数量需要，更要在满足数量的基础上不断提升服务质量。但实际情况却是高素质家政人员供不应求。因此，加快家政业提质扩容步伐、提高培训质量，无疑是当务之急。

目前大部分家政服务培训都是企业自给自足式培训，周期短且主要集中于专项技能，教师师资缺乏系统性，教学内容与市场需求匹配度不高。为此，相关部门要制订完善培训标准，科学开发课程和教材，组织开展相关观摩学习和竞赛，引导各类职校技校、培训机构与月子中心、养老中心、医院等机构加强合作，通过线上和线下、理论与实践相结合的多种手段，培育出越来越多“母婴、居家、养老、医护”等方面的“行家里手”，有效破解城镇富余劳动力就业难和城市居民“一老一小”照护难的城乡发展民生难题。

同时，还应强化家政服务人员资质评估，进一步加强监管。可采取定期对家政服务人员及家政服务平台进行资质和服务评价审核，并向社会公示，改变家政服务人员缺乏权威有效资质的现状，让家政企业与家政人员提供的服务质量有保障。

## 家政行业健康发展需要制度护航

孙维国

近年来，安庆家政行业发展很快，但也面临一些问题，如家政服务供给量仍有缺口，大企业、金牌企业少，小中介多，从业人员年龄偏大、文化程度偏低、专业技能缺乏等。

与此同时，随着家政行业的不断发展变化，不少市民希望家政服务价格变得透明、稳定的同时，也能保障雇主的利益。在这种情况下，人们自然会发出这样的疑问：家政服务费用上涨服务质量是否同步提升？如果服务质量与高薪资不匹配，雇主怎么办？如何才能确保家政人员的服务质量？家政服务公司、家政服务人员与雇主，三方的权益和责任如何界定、维护和保障？

这些问题是摆在家政行业、家

政从业人员和市民面前的现实问题，只有解决好这些问题，才能促进我市家政行业更加快速健康发展。正所谓“没有规矩不成方圆”，家政行业同样需要“立规矩”予以规范和约束。比如，推行家政从业人员“持证上岗”，实现服务可查询、可溯源、可评价等。

“持证上岗”不是简单的发一张证件，而是通过专业化的教育培训，引导家政行业向专业化、职业化发展。对月嫂、保姆等家政服务人员而言，从正规培训到正式上岗，从服务标准到职业要求，从岗位责任到权益维护，都需要有一整套的制度予以规范和保障。比如，月嫂的职业培训，必须成为制度化的硬性要求，而非个体意愿，想去培训就去，不

想去就不去。对家政公司而言，更需要一个刚性的监督约束机制。从家政员工的聘用到企业资质审查，从日常的培训管理到服务后的回访追踪，以及家政员工权益保障等各方面，须明确职能部门的职责，进行行业规范化管理。道有法，行有规，家政行业必须自觉遵守行规约及准入制度，行业内各成员要相互监督，要本着对消费者负责，对行业负责的理念来规范自身的经营活动。

家政行业发展需要制度护航。细化制度设计，为家政行业定标准、立规矩，不仅是维护雇主、家政服务人员与家政公司权利与责任的必然要求，也是整个家政行业健康良性发展的必然要求，由此带来的各方多赢效应完全可以预见。