

# 打电话可预约服务 “挂上号”能帮人干活

## ——岳阳市出实招发展家庭服务业促就业

近日,湖南省岳阳市人社部门主办的家庭服务企业进驻社区联动服务行动启动。40家优秀家庭服务企业,深入市中心城区及君山区、云溪区等地社区,为居民提供了便捷的家政服务,让市民在家门口就能找到经过培训、业务熟练的家政人员上门服务。此项行动依托社区公共就业服务平台,也帮助了“4050”人员等群体就近找到合适的工作。



家庭服务企业进驻社区。

### 1 激活需求

#### 化解供需信息不对称症结

“你好,我家里要搞大扫除,你们能不能安排人来帮我一下?”岳阳市岳阳楼区花板桥社区居民兰浦秀,拨通了入驻社区的佳佳好家政公司的电话。

“好的,我马上帮您安排。”电话那边答复完不到10分钟,家政员就敲响了兰浦秀的家门。

60多岁的兰浦秀,丈夫身体不好,儿女又不在身边,家门口有了家政服务点,让她省心不少。有时候,她忙完自家事,还可以到家政公司“挂个号”,上别家去帮忙做家务。

据岳阳市就业服务局调查,岳阳城镇家庭中约40%有接受家庭服务需求。岳阳中心城区32万户家庭,可提供4万-5万个家庭服务业就业岗位。然而,据岳阳市劳动就业服务局局长李鹏杰介绍,尽管市场空间很大,但当地家庭服务业企业无序竞争现象突出。一些企业面临招工、招人难的问题,一些服务资源冗余,要解决这一难题,社区服务点是有用的杠杆,社区公共就业服务平台是有用的依托。岳阳市推出了家庭服务企业进驻社区联动服务行动。

“服务需求蕴藏在社区里的千家万户之中。企业可以在这里发掘客户资源和劳动力资源,社区居民也可以找到服务、就近求职。”岳阳市人社局局长罗忠勇说,“让家庭服务进社区、建立社区家庭服务窗口、搭建信息服务平台,可以有效拓展服务供给和就业源头。通过岳阳市家政服务门户网站进行及时对接,让求职者、家服企业、居民家庭能够方便完成供需匹配。”

现在,在岳阳,市民只需给社区打一个电话,就可以获得日间照料、养老托幼、商品配送等服务。针对困难家庭,部分家政企业还启动了志愿服务项目。“困难家庭的市民预约卫生清扫等,我们可以组织社工免费服务。”佳佳好家政公司工作人员表示。

“家庭服务进社区,可建立10分钟家庭服务圈,让有服务需求的家庭及时得到方便的服务。”罗忠勇表示。

### 2 专业服务

#### 培训、监管提升服务质量

据不完全统计,岳阳市现有家庭服务机构约1350余家,其中,已注册登记的家政服务企业约130家,其它还有大量的中介服务机构。目前,该市全行业从业人员约4万人,年均新增吸纳就业5000人以上,涉及的主要服务门类包括居家养老、母婴护理、保洁保绿、病人陪护等。

“所有进驻社区的家庭服务从业人员,必须通过定点培训机构岗前培训,以提高高质量的服务。”李鹏杰表示。

针对家庭服务行业从业人员

技能素质偏低、整体服务水平不高、受训质量参差不齐的情况,去年开始,岳阳市拿出单独名额,面向设施较为完备、经验较为丰富、师资较为雄厚的家庭服务培训机构公开招标,专门对家庭服务从业人员开展职业技能培训,并组织编写了6个主体业态的教材,把岗前培训与技能提升培训有机结合,多层次、常态化开展培训工作。

“我们还要求社区家庭服务窗口要建立跟踪回访记录,及时了解从业人员的服务质量,不断完善服

务合同,提高从业人员的专业素质和职业化水平。”李鹏杰说。

据了解,为了监督家政企业服务水平,社区要对家庭服务业窗口进行监管,其中服务标准、流程,收费标准等由家庭服务业协会统一制定,在每一个窗口公示。

此外,岳阳市人社部门还多次联合市家庭服务业协会及市场监管执法部门,对家庭服务业人力资源市场、服务产品市场、信息市场开展定期市场清理整顿活动,加强日常监管、严查违法经营行为。

### 3 制度保障

#### 整体联动推进行业转型

作为全国中心城市家庭服务体系建设联系点,岳阳市围绕加快发展家庭服务业促进就业,采取了一系列措施。

岳阳市在市、县区两级建立发展家庭服务业促进就业联席会议制度,定期召开协商会;充分发挥行业协会作用,改组并成立新的家庭服务业协会,完善组织机构,由协会组织制定各类主体服务项目的规范标准,目前,已有会员单位超过100家。同时,该市还筹资搭建了“岳阳家庭服务业门户网站”,为家庭服务企业信息发布、交流和共享搭建免费平台。

通过广泛走访调研,2014年初,当地以市政府的名义出台了《关于促进家庭服务业发展的通知》,提出了“明确工作目标,统筹家庭服务业发展;完善政策措施,扶持家庭服务业发展;加大监管力度,规范家庭服务业发展;加强组织领导,保障家庭服务业发展”的“四位一体”框架。

2014年底,岳阳市人社、财政部门联合印发了《关于大力扶持员工制家庭服务企业发展的通知》,在明确员工制企业认定办法的同时,进一步加大了政策让利,包括:用足用活一系列补贴资金,

常年提供免费招聘场地,鼓励引导企业走品牌化、规范化、标准化发展道路等。

岳阳市注重鼓励和引导家庭服务企业突出特色发展,重点培育员工制家庭服务机构,对规模大、信誉好的企业在资金、政策方面给予倾斜。同时,建立长效激励机制,从2015年开始,岳阳市每年评选一批优秀家庭服务员和优秀家庭服务企业,给予表彰奖励。他们还定期在市内主流媒体上发布信息,推介展示家庭服务企业,提升其社会地位。

■袁礼成 蒋辰