



家政服务作为21世纪的十大朝阳产业之一,其以发展快、后劲足的特点,拥有巨大的发展空间和潜力。

11月19日,记者从湖南省家庭服务行业协会了解到,目前,我省家政服务业从业人数已达60余万。在日渐增大的家政服务需求下,“桃江保姆”、“邵阳月嫂”等已成为家政服务业人员中的“品牌”,成为有家政服务需求的家庭中有口皆碑的“抢手货”。

省家政服务业协会副会长梁云接受三湘都市报记者采访时表示,“利用当地人力资源,促进家政服务业发展,打造劳务品牌,是一种可持续推行的方式。”

■记者 叶竹 实习生 陈力

创品牌样本,“邵阳月嫂”很抢手

提升服务品质,企业纷纷加大职业技能、特殊技能、礼仪培训

样本

“邵阳月嫂”或成地理标志品牌

今年9月,家政服务品牌58到家启动品牌焕新计划,正式改名“天鹅到家”。此前,在2019年8月举行的湖南省“百城万村”家政扶贫邵阳县对接会上,到家集团与邵阳县签署战略合作框架协议,将“邵阳月嫂”打造成地理标志品牌,并将建设湖南首个“月嫂小镇”。

“邵阳月嫂”是基于当地优势资源量身打造的一个服务品牌。邵阳市户籍人口超过800万,有着得天独厚的人力资源。数据显示,2019年,还未更名的“58到家”平台上从事家政服务的邵阳籍阿姨已经超过6000名,在湖南省内名列前茅。

邵阳月嫂为何这么多?据了解,邵阳月嫂大多来源于邵阳县、洞口县、隆回县、新邵县等地,其中邵阳县有近千人。邵阳地区有着“七分山地两分田”之称,随着经济的发展,外出打工的人员越来越多。家政服务上手快,加上可观的工资,做家政服务成为了不少邵阳外出务工人员的选择。随着时间的推移,如同打印复印店老板大多是新化人,广东的哥多是攸县人一样,邵阳月嫂逐渐形成了地域性的连带效应。

为了将优势扩大化,邵阳多地的家政公司开始陆续开展“先培训再上岗”,并建设人才培训基地,通过线上线下两种授课模式,提供免费、专业化、系统化的家政技能培训,覆盖范围也将由月嫂延伸到保洁、保姆等多个细分板块。

【分析】

“邵阳月嫂”样本何以形成

湖南省家政服务业协会副会长梁云接受三湘都市报记者采访时指出,之所以有“邵阳月嫂”这样的地域性品牌的形成,除了和当地的人口红利有关,和企业与邵阳当地政府打造的一个品牌有关,也与天鹅到家在家政行业的自带流量有关,“利用当地人力资源,促进家政服务业发展,打造劳务品牌,是一种可持续推行的方式。”

“邵阳月嫂”品牌的形成,为湖南继续打造地域性特色的家政品牌增加了一份样本。不少业内人士认为,随着家政行业的不断完善,用户对家政服务质量要求逐渐上升到标准化阶段,对于家政服务专业性、品质和服务规范等方面也产生了不少附加期望值,家政服务业需要更加精细化规范化发展的趋势越来越明显。



家政服务公司为员工进行“日常餐制作”培训。受访者供图

企业

岗前培训、诚信平台建设,多举措提升服务品质

谈到目前长沙家政服务业面临的局面,长沙市家政服务业协会会长匡力平介绍,长沙家政行业目前总体需求旺盛,优质的家政员却供给不足,如何提升家政服务品质,打破现有的高低领域人员不均匀的现象,成为了长沙各家政服务企业需要解决的问题。

“一方面加大家政人员的提前培训,长沙市每年将培训9万人次的家政服务人员。另一方面加强长沙市家政诚信平台建设,完善家政从业人员的商业保险和初次上岗前体检服务,并通过家政诚信平台大数据精准管理,达到100%覆盖,确保消费者、家政企业、家政从业人员的合法权益得到保障。最后,为了让家政人员能满足消费者更高层次的、个性化的需求,按照湖南省人社厅的专项能力培训要求开展‘特殊技能’培训,比如,开展月子餐制作、收纳整理等专项能力培训。”

天鹅到家品牌市场部长沙负责人李可认为,目前家政服务业供需矛盾比较突出,行业服务规范不够明确,家政服务人员流动性较大,高素质从业者缺乏,整体服务质量有待提高。为了应对这些问题,今年7月,天鹅到家与湘潭大学签订了战略合作框架协议,双方将联合培养家政行业管理类人才,共建智慧家政研究管理院,进一步助力社会服务产业人力资源供给侧结构性改革,促进家政服务业提质扩容。

天鹅到家服务人员上岗前需接受包括在线平台操作培训、上岗礼仪培训以及职业技能培训等在内的多方面培训。专业的服务既包括服务技能专业,也包括服务态度专业,职业技能培训和礼仪培训是岗前培训的重点内容。李可介绍,不同服务工程的服务人员需要接

受的职业技能培训内容会有所区别,保洁、保姆、月嫂需要根据日常服务内容进行对应的技能学习,比如清洁技巧、电器使用、烹饪技巧、辅食制作、宝宝看护等。此外,该企业还对服务人员进行从业考核及技能等级认证,设立从业规范和标准,从而整体提升行业服务品质。

【趋势】

掌握救生技能逐渐成为从业人员“新要求”

除了通过培训升级从业人员专业技能来提升家政服务品质,掌握消防、人工呼吸、癫痫病人紧急处理等救生技能也将逐渐成为家政行业和雇主对雇员的“新要求”。

2019年4月,长沙市天心区鑫天格林香山小区一居民家突发火情,现场浓烟滚滚,并出现了较大的明火。火势从房间阳台蔓延,当时家中只有保姆独自带着一名婴儿。危急时刻,保姆冷静沉着,抱着小孩从房间后门顺利逃出。一些家政从业人员表示,“虽然在雇主家一般只负责做两顿饭和家庭卫生,但消防安全培训是需要学,万一遇见事了,心里也有个底。”据了解,此前长沙家政行业市场只有少数家政公司系统地进行过消防安全培训。而在去年6月,邵阳市洞口县12家家政服务机构,3200多名从业人员顺利完成消防安全必修课的培训,上岗从事家政服务行业。“保姆”上岗前,要过“消防关”,洞口县家政服务业常态或将引领我省家政行业培训潮流。

家政养老服务行业未来可期

在10月底举行的民政部2020年第四季度例行新闻发布会上,民政部养老服务司副司长李邦华透露,“十四五”期间,全国老年人口将突破3亿,将从轻度老龄化迈入中度老龄化。5年到10年后,全国第一代独生子女父母将进入中高年龄,养老服务将面临更大的挑战和考验。目前,一些城市推进以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系取得了良好成效。国家和地方养老服务政策的推进,也将让不少家政服务企业看到拓展业务范围的新方向。

业内人士认为,在居家养老成为未来“中国式养老”主流的情况下,养老护工、老人保姆将迎来一波需求增长,对照顾老人的服务人员的技能需求也将不仅仅局限于基础的做饭、打扫,有一定医护知识和经验的人员将非常抢手。

中国老龄科学研究中心对养老产业的需求进行了一项测算,中国老龄产业产值将在2050年突破100万亿元,届时将占我国GDP三分之一以上。相关人士表示,养老产业发展空间巨大,再加上政府鼓励和引导社会力量广泛参与养老服务,家政养老服务行业未来可期。

前景

03
发现样本

之痛