

高端家政服务现身昆明

■ 吴双红

地板要怎么擦才显得亮?小朋友吃东西时不慎把食物呛入气管该怎么急救?搬家打包怎么做才又快又好?7月5日,2019年昆明市家政服务员、育婴师职业技能竞赛决赛在龙泉路871文化创意工厂内举行。68名育婴师选手和101名家政服务参赛选手展开现场比拼,比的是谁做家务做得更有效率,更科学。

业内人士: 高端家政服务需求量大

这场别开生面的大赛由昆明市人力资源和社会保障局、昆明市总工会、昆明市商务局、昆明市妇女联合会联合举办。据介绍,对于获得个人赛冠军的选手除授予技术状元、标兵等称号外,符合条件的还可授予昆明市五一劳动奖章,破格颁发中级、高级工国家职业资格证书等。

今年的职业技能竞赛,初赛共有130家育婴师企业的1200名选手、188家家政服务员企业的2100名选手参与。通过严格的笔试及实操考核后,21家育婴师参赛企业的68名选手、25家家政服务员企业的101名参赛选手晋级决赛。

在比赛现场,记者发现了一支“大学生”家政队伍。昆明善品兆福家政服务有限公司董事长董颖蓉介绍,该公司员工中,大学生占比达60%,从大专生、本科生到研究生都有,从事工种既有保洁、护理、育婴,也有做“金管家”的。

“相比普通的保姆阿姨,大学生培养起来更加容易,服务意识更高,对客户的需求把握得更准确。”董颖蓉说,以“金管家”为例,这主要是为相对富裕的家庭提供中高端服务的,比如家庭出游预订机票、做出行攻略,准备家庭文书,办家宴或外出请客的菜单定制,参加宴会的服装搭配等等,“金管家”都具备相关的知识,这些服务都可以提供。“金管家”月薪也不低,每月1.2万元起。



在董颖蓉看来,高端家政服务的需求量其实挺大的。“去年12月公司才开始做高端服务,目前已经签约了10多家,最难的反而是人才招募。无论是大学生还是大学生的父母,对家政这个行业其实还停留在以往的认知上,觉得是低端服务,不太能接受从事这个职业。不过,我相信以后这种观念会慢慢改变。”

教育部职业教育与成人教育司副司长谢俐近日表示,教育部将贯彻落实好国务院办公厅《关于促进家政服务业提质扩容的意见》,进一步完善专业结构,扩大家政服务人才培养规模等。另外,国家发展改革委副主任连维良在吹风会上介绍,我国将着眼于提升从业人员素质来提高家政服务质量,力争到2020年底前累计培训超过500万人次,到2022年实现城区常住人口100万以上的地级市家政服务培训能力全覆盖。

家政从业人员已超三千万人

我国家政服务业市场潜力巨大。据介绍,2018年,我国家政服务业的经营规模达到5762亿元,同比增长27.9%,从业人员总量已超过3000万人。

谢俐说,教育部高度重视家政服务人员

的培养培训工作,积极为家政服务业发展提供人才和智力支撑。在专业设置方面,目前中职、高职和普通本科专业目录中设有家政服务与管理、家政学等数十个相关专业,开设相关专业点3000多个。在创新人才培养模式方面,62家单位围绕家政服务相关专业开展了现代学徒制试点,141个职业院校养老服务类、健康服务类示范专业点发挥着示范辐射作用。在改革人才评价模式方面,职业院校和应用型本科高校启动实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点工作。

谢俐指出,当前家政服务人员培养还存在着专业设置和教学内容对接新业态、新模式不够,培养规模还有待进一步扩大,校企合作有待进一步深化等问题。

下一步,教育部将继续完善专业结构,扩大培养规模。每个省份原则上至少有1所本科高校和若干职业院校开设家政服务相关专业。同时,将以国家规划教材建设为引领,扩大优质教材的供给,组织院校和企业引进借鉴国际先进培养培训经验。还将深化产教融合,支持符合条件的家政企业举办家政服务类职业院校,优先支持家政服务紧缺领域建设产学研合作协同育人项目、职业教育校企深度合作项目,推动30家以上家政示范企业、50所以上有关院校组建职业教育集团。

品牌服务 |

奇瑞汽车“第十四届服务技能竞赛”开赛

■ 汪雯

近日“技艺超群·满意一百”——奇瑞汽车第十四届服务技能竞赛,正式拉开帷幕。这是一场全国大练兵,全国近千家服务站将开展全员服务技能学习;这更是一场精英与精英之间的较量,高手过招,各显神通展锋芒,刀光剑影,群雄逐鹿我为王!

一线服务人员是消费者接触奇瑞服务的第一窗口,服务技能竞赛的背后是众位精英选手“软实力”的直接比拼。

为了更有效地检验提升一线售后人员的整体服务水平,奇瑞汽车第十四届服务技能竞赛将赛程分为了初赛、战区赛、全国总决赛三个阶段,初赛阶段有近5000人参与到竞赛中来,以赛代练,以赛代学,竞赛内容由理论测试+实操考核构成,并针对参赛选手在“标准服务流程、机电检修技能、日常运营管理及

提升”等多方面展开了全面检核。

作为一场汇聚至精技艺与至诚服务的竞技盛宴,从2002年到2018年,该项赛事历经十三届积累沉淀,累计931人技术精英参加过总决赛竞技,为服务人员树立技术服务标杆,激励服务人员精进技术技能,提升服务水平。

在2016年和2018年更是将战火燃向全球。国内国际战队的精英们同台竞技,集中向全球消费者展现了奇瑞服务的最高水平。奇瑞服务技能竞赛的连续举办,不仅为奇瑞全球服务人员提供一次互相学习和提升的机会,深刻诠释了“奇瑞服务,用心为你”的服务理念。在该赛事的推动下,奇瑞在技术交流和人才服务水平提升等方面取得了长足的进步,并在售后服务领域赢得了行业 and 消费者的一致认可,连续八年荣获中国汽车服务行业的最高荣誉“服务金扳手奖”。

如今,第十四届服务技能竞赛已燃情开



启。全国6大战区,近千家经销商的一线售后服务人员已满怀激情的开展站内选拔赛,以全新面貌踏上“战场”,让我们一起翘首以盼,

奇瑞服务的巅峰荣誉究竟花落谁家,奇瑞也将始终在用心服务的道路上,满怀感恩的心,不断提升自我修炼,用心服务只为你!

服务“您点题”难题“我破解” 永康打响“我承诺”品牌

■ 周咏南 金梁 来逸晨 谭孝军

浙江省永康市素有“百工之乡”美誉,从一代代工匠走四方、一户户匠人办作坊,到如今打造全国闻名的“五金之都”。因五金产业的集聚发展,当地民生事业取得了长远发展,生态环境也不断改善。因此,永康又被称为有温度的“五金城市”。

如何让这份温度持续保持?今年以来,以“三服务”为主题的活动迅速在永康大地上掀起。

以需求、问题和效果为导向,一份份铿锵有力的“语言承诺”,正在转化为一个个沉甸甸的“行动履诺”。对此,永康全面打响“我承诺”工作品牌,全市四套班子领导带头,1000多名干部下沉一线,以服务“您点题”、难题“我破解”的机制,为企业、群众和基层送服务、办实事、解难题。截至目前,永康市已收集到的2138个问题中,现场直接解决的有1106个,单部门或跨部门研究解决的有700多个。

奔着需求去 “三服务”有了具体抓手

6月5日,浙江闽立电动工具有限公司迎来了永康市经信、科技、人力社保等涉企部门的一批干部。他们走进厂房车间,深入了解企业发展中面临的人才引进难、留才难,涉企扶持政策不明等情况。该公司董事长朱明亮告诉记者,在手把手指导下,他们对进一步做好技改项目对接,有了足够的底气和信心。

每逢周三,机关干部下乡在永康成为常

态。“周三‘无会日’,机关干部做点什么?我们为此出台了一项‘周三承诺兑现日’制度,让广大干部利用周三不开会,深入一线,兑现‘三服务’承诺。”永康市委主要负责人说。

今年3月,永康市全面掀起“三服务、转作风、破难题”工作热潮,着力打响“我承诺”品牌,激发各单位真心实意为企业、群众和基层送服务、办实事、解难题的责任担当。

永康市“三服务”办负责人胡乾喜说,96家部门单位承诺的802条服务措施,在报纸10多个版面上进行公示,要求全面履诺践诺。莫让承诺流于形式。当地机关干部以“周三承诺兑现日”为突破口,走村入企,请服务对象来“点题”。

永康经济开发区准备改造提升为小微企业园区,这对当地企业来说是一件好事,但48家企业迟迟不肯腾空厂房。开发区管委会在下基层“三服务”中了解到内情:有的企业一旦搬迁停产,会涉及银行贷款,有的企业租用的过渡厂房面临环评、电力等困难……

“了解企业需求后,我们主动与市经信、电力、环保、银行等多家单位取得联系,并请他们来园区实地考察,为一家家企业解除后顾之忧。”负责企业“结对联系”的胡革永说,真心服务换来真情回报,目前小微企业园区建设顺利,已拆除旧厂房46宗,建筑面积24.31万平方米。

民之所需,行之所至。永康专门组建了3支服务总队、30支专业小分队和257支部门小分队,以“我承诺”的姿态、“店小二”的服务,深入基层一线,履职尽责。“企业有些问题为什么难以解决,就是因为缺乏对他们需求的了解,需求牵引服务供给,‘三服务’就是提供针

对性的有效供给。”市经信局局长马海华说。

迎着问题上 “三服务”需要切实举措

理清需求只是“松开手刹”,排忧解难才是“踩下油门”。永康市开展“三服务”活动以来,重点梳理出73个老大难问题,由市级领导干部兜底领办,引导机关干部往难处走、迎问题上。

说起永康市城西新区的花溪路,这是一条久拖不决的“断头路”,一头连着工业区,一头对接西三环,这条核心要道因为征地问题迟迟未能打通。“这里出行太不方便,本来直线距离就300米,却要绕远路一公里多,这情况已有10年了。”附近的村民说,这一带不仅居住着上谢、后金龙、金山头等数个村的上千村民,还是当地工业区的核心区域,有着数十家企业3000多名员工,大家苦不堪言。

“现场直面难题,效果出奇好,面对公众的舆论压力,‘钉子户’第二天就主动上门来谈了。”城西新区党工委书记陈伟强说。如今,记者来到这条“断头路”,看到拆迁已经完成,路面正在加紧硬化,6月底已全线开通。

先难后易则事易,先易后难则事难。难恰恰是主要矛盾所在,见难而上,狠抓落实,一旦主要问题和矛盾解决了,其他问题和矛盾也会迎刃而解。

在东城街道东库城中村,200多户居民早已签订协议并完成房屋拆除,但新房迟迟建不起来。这让东城街道党工委书记徐明岳一直很苦恼,跑了几个部门,但还是碰了一鼻子灰。

“土地审批程序没走完,项目始终无法立项,开工许可也没到手……我们就怕拖着拖着,错过了城中村改造政策的机遇。”

今年5月的一个“周三承诺兑现日”,永康市委主要负责人来到东库城中村改造项目现场,与涉及的10多个部门来了一场“面对面”现场办公。狠抓落实的效果,让徐明岳感到格外惊喜:跨部门项目往往推进缓慢、多头报送,领导现场“三服务”直接将所有工作进行分工认领,并建立了明确的落实清单。“本来要跑上几个月的项目立项现在有了进展,多部门纠缠不清的管线迁移也即将动工,后面的事情就顺了。”徐明岳说。

据统计,梳理兜底领办的73个重点难题中,两个月来已累计解决33个,办结率为45.2%。

务求实效干 “三服务”更要精准到位

效果是服务的“试金石”。“三服务”做得好不好,最终要以企业、群众和基层的满意度作为评判标准。

前阵子,昊昊车业董事长徐铮遇到了一个难题:作为一家生产沙滩车、雪地摩托车、电动滑板车等的成长型企业,由于固定资产较少,缺少抵押品,银行贷款比较难。“以前,相关部门也来企业调研过,走了一圈,问了一堆,最终也没有个办法。”他感慨地说,相比之下,今年的“三服务”含金量十足。

针对昊昊车业的难题,市金融办、经济开发区、农商银行等部门来了一趟“联合会诊”,

贝壳找房获“2019中国居住服务领导力企业”



■ 美凤

6月27日,由中国房地产报社、中国房地产网、中房智库联合主办的“2019中国房地产品牌大会暨2019中国房地产品牌价值排行榜”在北京富力万丽酒店成功举办,贝壳找房荣获2019年中国居住服务领导力企业。

贝壳找房于2018年4月23日正式上线,作为以科技驱动的新居住服务平台,贝壳是提供二手房、新房、租赁、装修等多元居住服务、为消费者连接理想生活的入口;贝壳以行业基础设施和信用体系建立为基础,实现服务协作化、服务标准化、服务闭环化,以平台聚合推动行业共生,以数字化手段重塑居住产业互联网。

作为新居住时代的引领者,贝壳找房构建了以房、客、人为核心的合作网络,在构建人的合作网络方面,贝壳找房赋能服务者和经营者,采用ACN经纪人合作网络,根据贡献分享利益;在构建客的合作网络方面,通过品牌加盟的方式,实现客源全网打通,减少中间环节;在构建房的合作网络方面,利用楼盘字典、VR看房、AI讲房等大数据技术,提升信息质量,提高房源成交。

贝壳找房CEO彭永东认为,最大限度聚拢一批高水平、职业化服务者,满足用户品质居住的需求,是贝壳找房作为平台的最大价值。维系公认的行业规则、打磨行业的基础设施、整合上下游供应链,是平台竞争力和号召力的核心。贝壳找房将持续助力服务者发展,未来,贝壳找房期待在三年内连接中国100万服务者,并成为房产领域第一个月活过亿的线上平台。让全中国两亿家庭,因贝壳的存在而享受到不一样的服务。

品牌共生让行业正循环成为可能,贝壳找房自成立以来,通过运营赋能、人才赋能、营销赋能、供应链赋能等助力合作伙伴。截至2019年4月,贝壳成立一周年来,已连接160个新经纪品牌、2.1万门店、超过20万经纪人,跨店/跨品牌成交率达到70%,店效最高提升209%。

正如中国房地产报社社长、社委会主任栗文忠会上致辞所言,品牌是企业的无形资产,是企业价值理念的体现,也是企业长期生存发展的重要依托。中国房地产行业品牌从无到有,从弱到强,在市场经济的撞击与推动下,涌现了一个个充满生命力与理想的品牌。贝壳找房作为中国房地产交易服务企业的代表,坚信品质力推动品牌力,将携手全行业各品牌,为全中国提供更高品质的居住服务。

为企业量身订制“小微信用贷”,开辟了快速办理通道。“不到半个月,150万元信用贷款全部到账,切实解决了资金周转问题。”徐铮对此点赞。

服务见实效,关键在精准。很多企业、群众、基层反映的难点、卡点往往需要多个部门协调解决,为此永康市成立了管理提升、法律维权、金融服务、乡村振兴、基层党建、干部关爱等领域的专业服务队,开启了“组团”模式。

江南街道朱岭脚自然村是当地的杨梅产区,因为缺乏好的种植技术,导致杨梅产业无法形成规模。面对田间地头的渴望,市农业农村局请来了省里的杨梅种植专家,针对当地情况开出“药方”,并联合其他部门为农户打通销售渠道。“专家的办法就是好,我在每棵果树下铺设了银色反光膜,从目前长势来看,杨梅卖相更好,成熟也早。”种植户舒智勇说。

精准服务,不仅要具体问题具体解决,更要举一反三、触类旁通。

土地要素制约,是永康很多企业反映的共性问题。石柱镇基层干部在走访时发现,低效厂房改造可以解企业发展的燃眉之急,于是对当地镇域范围内的低效厂房情况进行了全面摸排。目前,当地已有8家企业进行了低效厂房改造,改造后的厂房建筑面积达11.4万平方米,比改造前多了近两倍。

“三服务必须强化制度建设,推动工作常态化,最终形成制度性成果。”永康市委组织部负责人表示,截至5月底,永康市已形成服务小微企业十项措施、服务永康籍在外高层次人才五项措施、基层减负十项措施等10个制度性成果。