

同心聚力擦亮巾帼家政服务品牌

——“五个100”风采展示活动之“最美家政人”

王成芳：以“标准化”弯道超车

王成芳，安徽皖嫂家政服务有限公司总经理。安徽省皖嫂家政服务有限公司2001年由安徽省妇联创办，2018年进行国企改革，王成芳担任总经理，自此，她和皖嫂、家政服务行业结下了不解缘分。刚上任时，对于有着多年企业管理经验的王成芳来说，家政业是全新的领域。凭着一股不服输的冲劲，她每天早上七点多就到公司查看资料，每天和派单老师一起守在家政服务岗位第一线。随着对行业了解的加深，王成芳认为，皖嫂家政想要成为一流企业，必须走标准化发展的道路。为推动转型升级，每天下班后，她的办公室变成了标准化工作室。她带着团队一起学习标准化知识，讨论公司标准体系如何搭建，探讨标准化文件如何编写。公司在全国家政行业率先创建家政服务人员3+X诚信体系，建设了一套以服务质量标准为核心，覆盖家政服务全过程的标准体系，成为安徽省唯一国家级服务业试点家政企业。

2020年1月，新冠肺炎疫情来势汹汹，王成芳组织编制线上课件，把家政服务人员组织在“云端”参加各类培训，并推出“无忧面试”，在全国首创家政服务线上见面会，在线创造就业岗位。由于在疫情期间的突出表现，皖嫂家政被全国妇联评为全国巾帼建功先进集体。她本人还担任安徽省家庭服务业协会副会长、安徽省家政服务业促进会副会长、合肥市总工会第四届女职工委员会委员。

蒙世清：打造“精品家政、文化家政”

蒙世清，广西南宁市八八零家政服务有限公司创始人。蒙世清曾担任过中学英语老师，也曾辞职下海经营饭店。2008年，蒙世清加入好月嫂家政公司（后加盟店改为“八八零家政”），从前台做起，认真了解行业需求及运作流程，2010年，逐步接手公司，创立八八零家政品牌。为提升家政人员的服务技能，从2017年开始，八八零家政每周日定期举办厨艺交流课，特别聘请专业老师教阿姨们做面点及特色菜等，目前已经连续开课200多期，几乎期期满员，共培训了4000多名学员。现场教学的方式使得阿姨们能够亲自动手，加深记忆，培训过的学员得到雇主的广泛好评。公司连续三年举办美食节活动，深受阿姨们喜爱。2018年，为提高阿姨们的整体素质，公司特别邀请广西财经学院的老师做家庭礼仪培训。蒙世清曾带领团队参加广西电视台举办的“超级保姆”评选活动，其中三位家政人员获“超级保姆”称号。团队先后获得南宁市首届家政服务综合能力大赛荣获团队组织奖、优秀组织奖等。团队成员先后多次荣获“最美月嫂”称号。从入行开始，蒙世清始终保持初心，力争做“精品家政、文化家政”，将八八零打造成严谨、务实的“小而精”家政公司。

刘俊荣：从下岗职工到“金牌工人”

刘俊荣，河北阜城德隆家政服务有限公司月嫂。刘俊荣曾是一名下岗职工，遭遇家庭变故后，一度陷入迷茫。她走进德隆学校参加月嫂培训，开启了全新的职业生涯。她用真心、爱心、责任心尽心尽力服务每一个家庭。几年来做到客户百分百认可和零投诉。她遇到的第一个孩子是溶血性黄疸的新生儿。当时宝宝出生才几个小时，虽然宝宝能吃能睡，家人也说没事，刘俊荣还是及时给他们分析了宝宝可能发生的状况，建议立刻联系医生检测。经过检查，宝宝确诊为溶血性黄疸、贫血、大脑缺氧，需要立即转儿科治疗。医生说幸亏发现及时，不致导致新生儿大脑受损。后来宝宝转危为安，孩子的家人对她的专业能力很认可，感激之情溢于言表。经过不断努力，刘俊荣取得高级母婴护理师证、催乳师证、育婴师证、营养师证等一系列专业证书。她曾在“阜城嫂”大赛中取得第一名，被授予“阜城县金牌工人”称号，享受县劳模待遇；获河北省家政大赛三等奖、“河北省技术能手”称号。2019年，刘俊荣被授予河北省巾帼建功标兵；2020年，成为河北省协第一批育婴员考评员。2021年，刘俊荣成为衡水市“湖城莲姐”家政宣讲人，参加“河北福嫂燕赵家政”大宣讲，引领带动更多人从事家政业。

冯鹤：做新时代实力派家政人

冯鹤，山东青岛市天虹缘家政公司金牌月嫂，天使之翼育儿团策划人。2016年初入育婴行业，因为特别喜欢宝宝，冯鹤一下子爱上了这个行业，并在其中找到了自我价值。每接新单时，冯鹤首先会和新手爸妈进行养育理念的沟通，在交流中也会让新手爸妈做好心理准备：宝宝如何在月子期给予妻子关怀和爱，如何处理老人和新手爸妈的关系等。工作中，冯鹤注重协调家庭成员的关系，稳定新手妈妈情绪，通过月子餐膳食合理搭配，帮助宝妈顺利实现母乳喂养。多年的付出，冯鹤得到了客户家庭的认可和信任。每当看到客户如家人般的眼神时，冯鹤心中全是幸福感。这就是她热爱的职业，它是值得被尊重的职业。2021年1月，公益性组织天使之翼育儿团成立，冯鹤在团里担任策划一职，和志同道合的家政人共同打造高端育婴师团队。冯鹤说，“干一行爱一行，爱一行专一行，行行只要用心都可以做到最好。每天的忙碌是幸福的，是值得的。我们在用能力向客户说话，用实力证明新时代家政人的新形象。”

王晶晶：疫情中为“逆行者”保驾护航

王晶晶，广州市家庭服务联合会执行会长。“关键时刻我先上，到组织最需要我的地方去”，这是“90后”王晶晶的真实写照。2020年新冠肺炎疫情来势汹汹，为关爱抗疫一线医护人员，解决其后顾之忧，在广州市妇联的指导下，王晶晶带头组织家政企业开展“致敬抗疫医护，您为大家，我帮您家”关爱广州抗疫前线队员家庭公益活动，活动期间为近5000户家庭送去2万小时的服务。在“花城有爱在穗过年”系列活动中，她带领团队为市八医院医护人员提供居家保洁服务，一天内，收到线上预约84单，累计提供总服务160小时。为打造安心、暖心、放心的羊城家政，王晶晶发动家政企业办理“安心服务证”，截至目前，共培训52541人次，累计32863人通过考试。她参与南粤家政“羊城超市”的建设和运营工作，多次带领优秀家政企业深入广西、云南、粤西、粤北地区与当地政府进行项目合作，组织企业安排专业师资力量进行培训，提供了超5万个就业机会。凭借忘我的工作表现，王晶晶获得第二届全国巾帼家政服务职业风采大赛优秀奖（十强）、广东省巾帼家政服务职业风采大赛一等奖、“羊城家政”突出贡献奖等荣誉，荣获全国家政标准化技术委员会颁发的家政经理人合格证书。

刘洋：家政行业里的“高材生”

刘洋，上海开放大学家政专业行业导师。从造船央企转行到母婴行业，从船舶设计工程师变成月嫂，刘洋是家政行业里名副其实的“高材生”。刘洋在华中科技大学取得计算机专业工程硕士学位，曾经服务于上海著名造船央企9年，从事船体设计工作。作为理工科出身，刘洋做任何事情态度都很严谨，四五年前，身边的同学、同事都成为新手爸妈，遇到许多育儿问题的困扰。“就像开车需要驾驶证一样，很多职业都需要上岗证，可为什么‘为人父母’不需要上岗证呢？”她决定好好学习一番，这也成为她投身家政服务的契机。有了这个想法后，刘洋利用周末课余时间在市场上了解情况。带着严谨、创新的科研精神，她在母婴行业如饥似渴地学习，打下了扎实的理论基础，同时，随着深入这个行业也积累了相当多的母婴护理一线实战经验。工作之余，刘洋还热衷于高效学习方法的分享，帮助月嫂姐妹们梳理、沉淀专业知识和工作流程。“在母婴行业，这些专业的知识还不够，毕竟我服务的家庭是有限的。要想让更多家庭接受高质量的母婴服务，就要把经验、方法、知识进行传播教授，让更多的月嫂能够学习到。”2020年10月，刘洋代表上海市参加全国家政职业技能大赛，获得母婴护理组优秀奖。2021年7月，刘洋被上海开放大学家政专业聘请为行业导师。

张银珍：失能老人的“守护神”

张银珍，陕西西安市未央区妇联家政服务中心高级家政员。张银珍是来自渭南的一名普普通通的农村妇女，高中文化程度，从事养老护理10年，是高级家政员。2016年6月，西安市未央区妇联家政服务中心接到未央区民政局通知，由政府购买服务，帮扶区内42家困难失能老人，给失能老人提供护理服务，张银珍担当起这份重任。张银珍没想到的是，将近35家的帮扶对象无法取得联系。“事在人为，无论如何也要找到他们。”张银珍到村上打听，挨家挨户地询问，托熟人四处寻找。来回往返几十里路，几天下来，脚上磨出了水泡，她忍着脚疼，继续寻找。当终于找到这些人，取得信任又是一个漫长的过程。如今，这些老人像盼亲人一样盼着她到来。每次进门后，她认真了解老人的病情，给他们按摩、拔火罐、刮痧、理发、打扫卫生、洗衣做饭，临走时，老人总会依依不舍地拉着她的手。辛苦换来了信任和称赞，她对这份工作也有了新的理解。2015年，张银珍参加“西安市首届巾帼养老护理技能大赛”获得优胜奖，2016年被中心评为先进个人。

刘胜红：家政赛道“获奖王”

刘胜红，辽宁盘锦市姐妹家政服务有限公司高级育婴师、母婴护理顾问，盘锦市妇联特聘母婴护理专业老师。她被誉为“获奖王”：曾荣获盘锦市首批“盘锦工匠”、“巾帼建功标兵”、“三八红旗手”、“五一劳动奖章”、辽宁省“巾帼建功标兵”等，并在全国巾帼家政技能大赛中荣获三等奖；2021年，被评为辽宁省三八红旗手。1998年，刘胜红主动响应国家号召，辞去国企铁饭碗工作。她深信“三百六十行，行行出状元”，凭着不服输的性格和顽强的学习精神，先后考取高级营养师、育婴师、家政服务员、养老护理员、保育员等国家职业资格证书，写下100多万字的学习笔记。她是产妇的“知心姐姐”、宝宝的“守护神”。从业十多年来，她护理的客户大多是高龄、妊娠糖尿病、妊娠高血压、或者早产、双胎、发育不达标的宝宝，护理难度相对较大。入户服务中，她自创“快乐宝妈沟通法”“婆媳和睦沟通法”“超级奶爸沟通法”，成功化解产后抑郁以及婆媳、母女、夫妻之间矛盾，她的爱心、耐心、责任心、优秀技能受到客户的信任和好评。她培训指导的家政服务员在各类职业大赛中取得个人、集体荣誉十余人次，是学员的“专家导师”。

夏婷婷：把“爱”带进千家万户

夏婷婷，新疆吐鲁番市爱恩家政服务有限公司总经理、吐鲁番市爱恩职业技能培训学校校长。刚创业时，思想上的压力让夏婷婷常常整晚睡不着觉，随着公司的发展壮大，她收获越来越多事业成功的喜悦。2017年，为了建立校企合作机制，实行“互联网+”的运营模式，对家政服务业进行提质扩容，夏婷婷成立吐鲁番市爱恩职业技能培训学校，并在鄯善县辟展乡小东湖村建立就业创业基地，把家政技能培训同家政就业服务资源整合。通过培训课程，2018年至今，企业已对3389名建档立卡贫困妇女、农村富余女性劳动力等困难妇女群体进行专门培训，合格3049人，合格率达90%。近年来，她多次慰问基层一线的公安民警以及生活困难的老党员和职工，为他们送去水、方便面、生活用品等，定期还会给予生活补贴。夏婷婷始终坚信家政行业未来可期。有爱便有恩，正如企业名称中“爱恩”两个字，她把“爱”带进千家万户，把“恩”留在这个美好的时代。

刘转丽：让督导贯穿整个服务流程

刘转丽，河南省漯河市巾帼社区家政服务有限公司经理。1998年大学毕业后，刘转丽到漯河市妇联巾帼家政服务中心上班，由于勤学肯干，具有创新工作精神及满腔热情，很快被提拔为家政部部长。2002年，家政中心开展竞争上岗，刘转丽成功竞聘家政服务中心经理。她白天在公司忙碌，下班后深入街头巷尾发传单、做宣传。针对客户需求和家政服务员技能普遍低下的问题，她决心对所有家政服务人员提供免费岗前培训，健康体检、资格审核后再上岗。同时，让督导工作贯穿整个服务流程。公司经过多年发展，不仅提高了服务质量，赢得了客户好评，同时也带动了漯河家政业的兴起。巾帼家政公司还建立了妇联组织，成立“妇女之家”，积极为城乡未就业妇女搭建平台，提供服务。她还邀请行业精英和优秀家政员分享经验、交流心得，增强学员的就业信心。截至目前，公司已开班60多期，培训2000多人。巾帼家政公司成立十多年来，始终围绕农村留守妇女和社区无业姐妹们服务，先后推荐就业6万多人次。公司先后获得省“下岗女工再就业先进集体”“巾帼社区服务先进单位”“巾帼家庭服务工作先进集体”等荣誉。刘转丽个人荣获“漯河市再就业优秀个人”“河南省巾帼创业带头人”等称号。



编者按

小家里有大民生。为激励引领更多妇女在家政领域就业创业，营造全社会关心关注尊重家政服务的良好氛围，全国妇联妇女发展部联合新华网开展“蓄力向上，致敬新时代最美家政人”故事征集活动，通过网络征集、专家评选等方式，优选出在诚实守信、党员先锋、服务能手、敬业奉献、励志前行等方面具有代表性的100个新时代家政人故事。家政业的健康发展既可以促进妇女的就业问题，又帮助解决了妇女群众的操心事烦心事揪心事。本刊今天选登其中有代表性的10位“最美家政人”的故事，以期更好发挥典型示范带动作用，共同促进巾帼家政提质扩容、高质量发展。

本版文字整理：罗文胜 李雪婷