

如今,越来越多的人将家政服务人员请进了家中。但是,想要轻松地找到称心如意的保姆,还真不是个简单事——

# 家政服务,提质扩容正当时

经济日报·中国经济网记者 熊丽

## 时尚生活

“下班回家后,接孩子、买菜、做饭、洗碗、洗衣服、打扫卫生、收拾屋子,还要陪娃,真的是精力不够。”因为工作忙,家住北京东城区的李韦长期雇佣白班阿姨,阿姨不住家,每天来工作半天。算起来,6年多换了4个保姆。第一个干活不错,但是3年后跳槽去了出价更高的雇主家。第二个虽然人好,但是干活实在不太行。第三个没做多久就回了老家。第四个保姆相处得也很愉快,可是前不久因为家里有事也辞工不干了。

李韦告诉记者,孩子今年上小学,急需再找一个保姆帮忙,但是一时间也找不到合适的,“实在忙不过来,我只好先买了台洗碗机和扫地机器人”。

如今,越来越多的人将家政服务人员请进了家中。但是,想要轻松地找到称心如意的保姆,还真不是个简单事。

### 需求撒开腿 供给跟不上

找个好保姆不容易,留下好保姆更不易。为让保姆踏踏实实地留在自家干,广州白领罗芸没少动脑筋——随行就市涨工资,逢年过节包红包,有时还帮着解决一些力所能及的问题。“物质牌要打,精神牌也要打。我们几年处下来,感觉像是一家人了。”罗芸说。

随着“全面二孩”政策落地和人口老龄化的加速,我国家政服务需求呈现爆发式增长,尤其是以“一老一小”为主的日间照顾正在成为刚性需求。据统计,2015年我国家政服务市场需求总规模已突破1万亿元,而且以每年30%的速度增长。据北京市家政服务协会测算,北京600多万户家庭中至少有200万户需要家政服务,其中老人陪护、病患护理和婴幼儿看护是北京需求量最大的家政服务业态。

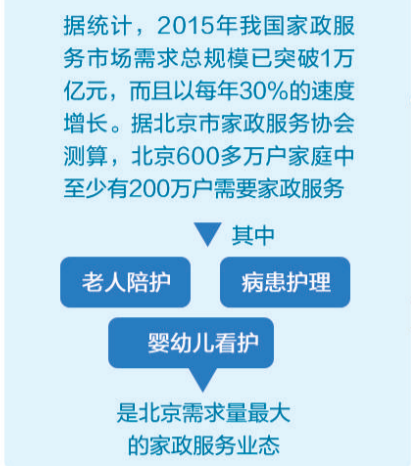
58到家家政业务有关负责人说,家政服务逐渐成为“80后”“90后”人群的主流消费。从58到家平台看,预订保洁的长期订单用户达到70%以上,保姆、月嫂订单量均达到近万单。

近年来,我国家政服务业从业人员每年增长300万人,2017年预计达到2800万人左右。然而,这依然满足不了旺盛的市场需求。据统计,需要家政服务的城镇家庭已经达到近40%,雇主需求量达到7000万户,可谓“需求撒开腿,供给跟不上”。

“多年来全行业营业收入持续保持20%的增长速度,今年上半年居民用于家政服务的消费支出增长21.4%,2017年全年营业收入预计达到4000亿元以上。”国家发改委社会司副司长郝福庆说,这还是在行业存在“小、散、乱”等问题情况下取得的成绩,“只要加以规范引导,家政行业劳动生产率必将大幅提高”。

### 看上去很美 用起来犯难

“之前请月嫂的经历,让我对家政很失望。”说起找家政服务员,家住北京市朝阳区劲松的方晗忍不住吐槽。去年9月份,方晗在孩子出生前就提前预订了月嫂,并通过月嫂所



在公司签了约,价格为26天13800元。因为考虑到期间恰逢中秋国庆法定假期,除工资外,方晗还多给了月嫂2000多元加班费。

高价格并没有换来高品质服务。“月嫂经常睡得比我还沉。好几次孩子半夜醒了她都不知道,后来我干脆懒得叫她,夜里都是自己给孩子换尿布。”方晗发现,月嫂洗菜做饭的卫生习惯并不理想,育儿的方法也不太科学。因为实在是不满意,方晗在月嫂干了20天后,选择让她提前离开。

方晗的工作时间比较有弹性,大多数时间在家办公。孩子七八个月大时,她通过家政公司聘用了位阿姨帮助做些简单家务,每周工作5天,每天5个小时。这位阿姨干活比较慢,但感觉人还挺好,可是有次偶然聊天发现,这名阿姨曾经有过精神病史,遇到事情容易东想西想,情绪波动也比较大。出于对孩子的安全考虑,方晗犹豫了很久,还是在3个月后退了月嫂。

“暂时不想再找了。”方晗说:“其实我对价格不敏感。如果家政公司能对服务人员加以培养和考核,提供优质服务,哪怕价格高点也不要紧。”

今年早些时候,北京市政协一份调查问卷结果显示,北京80%以上的家政服务人员只有小学或初中文化水平。市民认为家政服务业中存在的主要问题,是缺乏统一服务标准、市场监管不到位、服务价格混乱和服务质量较差,持这些看法的调查对象分别占66%、62%、61%和57%。

“现在缺的是真正职业化、标准化、高质量的,能够有效满足客户需求的服务人员。”在中国家庭服务业协会副会长、管家帮董事长傅彦生看来,目前至少有1/3家庭的需求没有得到有效释放。他告诉记者,家政服务业还有许多不尽如人意的地方。首先是职业化不理想,很多从业人员还是打短工的概念,对自我要求不高。如果能够把这份工作当成长期职业,就不会为了短期利益做出一些短视行为。其

次是服务标准化程度比较弱。第三是服务意识有待提升,没有做到以客户为中心。此外,家政企业在内部管理和对服务人员的跟踪考核上,也存在较大问题。从全国情况看,对规范性、指导性的法律法规和条例,遵守得不太严格。

北京志霖律师事务所副主任赵占领认为,由于很多家政公司规模比较小,管理水平参差不齐,家政服务人员的构成比较复杂,再加上缺少统一的行业服务规范和监管体系,家政服务业容易出现纠纷,甚至发生一些财产损失、人身伤害等恶性行为。他建议,应制定全国性的统一标准,各地根据本地经济发展水平和家政服务业市场发展情况,制定不低于国家标准的具体标准。在市场准入方面,除了常规的身份证、学历、健康证明之外,还应作包括德行、违法犯罪记录等方面更详细的背景调查。从雇主的角度讲,要尊重家政服务人员,并按照合同约定,提供食宿等基本工作条件,按时足额结算工资。

### 既要上规模 更要有品质

为着力推进家政服务业专业化、规模化、网络化、规范化发展,国家发改委等17部门日前出台《家政服务提质扩容行动方案(2017年)》,部署了一系列具体措施。

“家政服务业提质扩容正当时”,傅彦生认为,提质与扩容是相互促进的。现在很多家庭想用家政服务,但考虑到安全性或者找不到合适的人可能就不用了,这对扩容是个很大阻碍。他建议,要加大对服务人员的招聘把关,严格培训特别是加强心理疏导,对服务实行后期跟踪管理。此外,还要建立起诚信体系。

“诚信体系的建设非常重要。”58到家有关负责人表示,未来58到家将打造一个蓝领的征信系统,还会推出在线学习社区,服务于行业内的几十

万家家政企业。

按照《行动方案》,在“扩容”方面,将采取包括推广知名品牌经营模式、组织开展中心城市与中西部地区国家级贫困县之间跨省对接家政服务、加强家政企业和社区对接、大力发展O2O等家政服务新业态措施。此外,还将加强对行业发展的政策扶持,落实家政服务企业由员工制家政服务员提供的家政服务免征增值税政策;总结推广地方近年来试点探索的成果,如开展员工制家政服务企业社保补贴;鼓励企业从业人员投保家政服务员职业责任保险、人身意外伤害保险和重大疾病险等商业保险;育婴师、养老护理员等职业实行上岗前强制体检,实施档案管理。

“提质”方面,将健全职业培训制度,大力提升职业化水平;完善家政服务标准和服务规范,大力推进家政服务合同管理,解决“阿姨技能说不清、雇主需求说不清、家政公司两边都不清”的“三不清”现象;强化监管,进一步优化市场环境。

傅彦生告诉记者,从管家帮的做法看,目前已在六七个省开设了精准扶贫点,通过专业化培训帮助当地富余劳动力进入家政服务业,仅今年8月份就接纳了500多人来到北京,基本上通过培训很快就能上岗。据了解,目前管家帮在全国开设了40多个培训学校,并在50多座城市建立了直营门店。在管家帮内部,招工培训与客户服务实现“产销分离”,不断提高服务质量和客户满意度。

创新服务内容,扩大服务范围也是扩容的有效方式。傅彦生说,比如有的保姆只能打扫卫生、做饭、看孩子,实际上还可以通过培训,让他们为客户提供家政、营养、健康等整体解决方案。另外,通过规范化管理形成规模化以后,有助于快速交换信息,提高效率,降低成本。

“随着家政行业的提质扩容,相信会有更多需求被激发。”傅彦生说。

## 食尚潮流

卤味的爱好者虽然众多,但在大多数人的印象中,卤味只是小作坊里的手艺。可卤味名吃“周黑鸭”却把新鲜的卤鸭货卖到了全国各地,还经营成为上市公司;热干面是让武汉人痴迷的地方美食,以往一旦出了当地,就很难吃到正宗的味道,但“大汉口”却把热干面做成“方便面”,还原后味道直逼手工制作,产品出口到24个国家和地区……这些都是怎么做到的呢?有什么绝招吗?

近日,记者随食品与营养科学传播联盟走访武汉食品企业,揭示传统美食升级成舌尖上的“网红”秘诀。

### 传统手工转向工业化生产

如果你爱好美食,那么你一定知道“周黑鸭”,当你从专卖店买到一盒盒密封包装的“鸭货”时,不知道你有没有想过,“周黑鸭”为什么没有散装的?它们都是如何生产出来的?怎么做保鲜期才可以长达5天至7天?

“周黑鸭”工作人员说,以卤鸭脖为例,它从原料入厂到包装出厂,大概需要10小时至12小时。不过,这中间人力的工作量已经不多。原料通过微波解冻、机器清洗、余水,再由传输带自动送到卤制技师身后,技师把筐里的原料倒进锅里。

相对来说,卤制环节是保留“传统”工艺最多的。在卤制车间,记者看到有近140口卤锅,由专门的卤制技师掌握火候,在SOP标准作业规程要求范围内,不同的产品,具体什么时候下配料和辅料,什么时候起锅,卤制技师会再度把关。

一次包装时,卤制品经过多头秤的“考核”,不符合规定重量的产品直接被淘汰“出局”。合格产品传输到二次包装车间,经过金属探测器等检测设备的再次检验,有问题的产品会被拦截。闯过重重“关卡”后,产品才会被装箱、抓捆,并由机器人码垛,最后由冷藏车运往各门店。

### 现代化管理带动行业变革

“为什么你们的卤味放5天至7天还能保证新鲜口感呢?是杀菌做得好,还是放了防腐剂?”记者好奇地问。

“都不是。其中的原理很简单:卤的过程是高温的,卤品出锅后,严格控制环境及工艺,杜绝污染,分装时在盒子里充入氮气,然后冷链运输、低温存储,产品就能实现保鲜保质。”周黑鸭质量保障中心总监郭成祥说。

要做到杜绝污染,必须对环境、人、物料实行严格控制。比如包装车间,不仅温度要维持在12摄氏度左右,还要求空气中的尘埃粒子和沉降菌含量达到10万级水平,这个标准是欧盟药企生产环境的标准。

郭成祥介绍,一盒“周黑鸭”卤鸭脖,从武汉车间完成生产包装,到运输到全国各地的专卖店,再送到消费者手中,有着一套严谨的食品安全风险控制及运输管理要求。就拿全程冷链运输来说,每辆冷藏车除了装车、运输过程中有严格的温度要求,为了确保执行到位,每辆车还安装了GPS用来监控,在物流监控室就可以实时看到每辆车、每天的温度波动曲线记录,实现了数字化管理。

真正实现“锁鲜”的秘诀,除了先进的管理手段,还集中体现在其“包装盒”上,看似外观普通的“周黑鸭”包装盒,却有着纯正的高科技含量,盒的盖膜和底膜,其实由十多层组成,每层都具有不同的功能,可同时满足易剥离、阻水、隔绝空气、易撕、抗穿刺、密封等多种功能,材料完全是进口。

现代化的设备、数字化的管理、高科技材料的应用,让“周黑鸭”不仅快速成长,而且还带动了整个行业的变革,2015年,一部由“周黑鸭”起草的食品安全地方标准《热卤制品气调包装要求》,已经率先在湖北强制实施。

### 科技助力产品量产速食

对于离开家乡的武汉人来说,热干面一定是味蕾最深处的记忆,当芝麻酱的浓香飘来那一刻,感受到的是乡愁的味道。如今,“大汉口”热干面可以随时解武汉人的乡愁。消费者在超市或网上购买的这种“方便型热干面”,加开水泡6分钟再滤水,加入芝麻酱包搅拌,味道与手工制作的热干面一样美。

在“大汉口”热干面的工厂里,面饼生产过程完全机械化,一条自主研发、定制的120米生产线,中间不更换场地,保证了从面粉进入机器到面饼出来“一气呵成”。因为无需人工操作,食品被污染的几率大大降低。

“我们的核心竞争力不在芝麻酱包,而是面条。只要提高成本,芝麻酱包是可以调理得非常好,但是面条要做到复水后,口感跟手工制作一样筋道,还要大规模标准化生产,并不容易。”大汉口食品公司副总经理刘晓婷告诉记者。

如今,“大汉口”正式进入“鲜食面”市场,其鲜食热干面生产线已初步投产,热干面自动加热、智能给料机也研发到了第二代。这种自动加热杀菌机可同时加热16碗热干面,仅1分钟就可完成加热杀菌,之后放到智能给料机上,按下按键,一次可出4种调料,搅拌均匀即可食用。“我们的愿望是,未来在便利店、火车站,只要用微信扫一扫,选择你要的口味,一碗面条就出来了。”刘晓婷说。

### 安全管控进一步升级

传统食品,如何保障食品安全,同时适应新一代的消费场景?显然,“周黑鸭”和“大汉口”食品都给出了答案。

传统卤制品一般是散卖,但“周黑鸭”在行业内率先退出散装食品,开始这一做法并不被人理解,很多人认为是挑战消费者的习惯,从散装到铁罐装,改变的不仅是售卖形式,更带来消费者食品安全意识的提升。随着消费升级,铁罐装不仅保留了美味,还实现了在安全、便利上全方位升级。

同样,热干面能够变身“方便面”,为无需人工制作的“鲜食面”,其借助的是现代食品科技对传统美食的复制和升级,也为“主食方便化、品牌化”打开了更大想象空间。

武汉市食药监局副局长罗彬表示,“周黑鸭”和“大汉口”热干面一样,对食品安全的全程管控都是行业中的优秀者,如果把食品中的科技、安全知识传播出去,将有利于消费者理解食品产业和食品安全。

# 传统小吃咋升级成舌尖上的「网红」

吴佳佳

# 农村“大喇叭”又响起

雷汉发

面向群众、宣传群众、发动群众这些其他媒体难以企及的作用和优势。

于是,经广泛调研,农村“大喇叭”这一近乎消逝的声音被重新唤醒。沧州市依托传统“大喇叭”广播,通过技术提升、模式创新、内容定位,应用联通专线、电脑软件、U盘介质、无线网络等方式,建立起各乡镇统一操控的“点对点”“点对面”智能化广播系统,实现了乡镇统一广播和各村自主直播双轨运行全覆盖。全市170多个乡镇党委和5700多个村的大喇叭广播,被打造成了传播党的好声音的“扩音器”、密切党群干群关系的“连心桥”、农民群众致富奔小康的“信息站”,充分调动了农村党员干部队伍的积极性、主动性和创造性。

为了避免“大喇叭”广播在内容上“重服务,轻引导”,沧州市始终把传播党的声音作为大喇叭广播的主要功能,保证党的声音在播出时间和频率上占有绝对比重。同时,充分尊重基层群众主体地位,坚持开门搞活动,把舞台交给群众,把广播交给群众。倡导村“两委”干部、驻村干部、农村致富带头人、道德好人、选调生、大学生村官、农村代办员轮番上阵,争相发声,在把党的声音原汁原味传递出去的基础上,用“地方话”“百姓话”解读政策,真正让群众听得懂、记得住、用得上。同时,纪检监察、农林、气象等部门主动对接,使政策宣传更直接、贯彻执行更快捷。

印着乡愁的“大喇叭”,每天响在

农民耳边,也渗透到农民心里。沧县吕楼村党支部书记戴云安说,现在虽说家家有电视、户户能上网,但村里真正看新闻、关心国家大事的不多。有了“大喇叭”,全村老少爷们都能听得明明白白,不仅熟悉了党和国家的方针政策,还能使村民文化知识和法制意识在潜移默化中得到提高,进而形成良好的村风民风。

立足于建立长效机制,沧州市完善了“大喇叭”广播平台管理办法。各乡镇中心广播站一般由党委组织委员或宣传委员任站长,并选配2名至3名政治素质过硬、责任心较强、有一定文字功底的工作人员担任广播员,具体负责广播内容的采集、选定、发布以及设备维护、管理等工作。

## 乡居生活

河北肃宁县南庙村68岁老党员袁二朵,这些天听“大喇叭”入了迷。每天中午11时45分,村里的“大喇叭”准时响起,“党的声音”“惠民政策”“农时话农事”等节目按序开播,袁二朵听得美滋滋。

“好多年没听这‘大喇叭’了”,在袁二朵记忆里,很长一段时间,乡村生活是在“大喇叭”声里度过的。“那时的‘大喇叭’是咱农民了解党和国家政策信息的重要渠道,每天要是不听,心里就跟缺了点什么似的。”

如何让党的方针政策、国家的富民政策、推动农业发展的科学技术走遍千家万户?沧州市委书记杨慧认为,农村广播作为乡(镇)村一级的宣传载体,它与群众更为贴近,更能发挥