

## “关注家政工”系列报道 之四

## 我市家政服务培训走向规范有序

我市家政服务人员是如何走上工作岗位的？他们接受了哪些培训？培训内容都有什么、是否规范？近日，记者就这些问题进行了采访。

□文/图 本报记者 王艳彬  
见习记者 陈金旭

乱象

## 对家政工交代几句就推荐上岗

今年34岁的保姆小刘去年从广州打工返乡，没有拿得出手的文凭，也没有专业技能，已经不会种庄稼的她更不愿意待在农村，于是来到市区找工作。接连碰壁后，她在一家小型中介公司找到了工作，就是做保姆。

“我应聘的时候，公司经理对我特别满意，给我大致说了一下相关注意事项等，就让我上户了。”当时，小刘感到很意外。小刘一边为客户照看孩子一边摸索着学习，好在客户一家非常随和，小刘的一些失误也被他们包容了。

记者通过走访发现，我市有不少大大小小的家政服务公司，在家政服务人员的培训方面存在不少乱象。比如有些家政服务公司没有正规的培训，有的家政公司为了让员工迅速上岗而压缩培训时间。

记者来到位于市区泰山路的一家家政服务公司，以应聘者的身份询问想做家政服务员，需要做哪些准备工作？这家家政服务公司的负责人这样告诉记者：“如果之前做过家政服务工作，经过培训很快就能上岗。上次有个有工作经验的家政服务员，刚来面试，我们这里就有个急单。我在陪她去客户家的路上，培训了一些注意事项。她很快就上手了，那家人对她评价很高。”

随后，记者又来到位于市区黄河路的一家家政服务公司，得到的答案是“如果快的话，一周之内就能培训上岗。”

记者通过调查发现，我市家政公司存在分布零散、不规范现象，有些家政公司就是一个小中介，在一间几平方米的小房间内就可以办理业务。有的在老旧小区内租个民房，有的中介仅有一个电话号码，根本找不到具体地点。“中介式”家政公司主要以收取中介费和管理费盈利，有些不培训家政工，或是老板仅凭借自己的经验给应聘者交代几句注意事项就上岗，家政工的专业技能和素质无法保证。

市总工会相关负责人告诉记者，目前，我市家庭服务业发展尚处于起步阶段，总体上还处于小、散、弱的状态，产业集中度较低，缺乏行业自律和规范等，这些因素制约和影响着我市家庭服务业的快速发展。



专业厨师对家政工进行烹饪培训。



家政工正在接受育婴技能培训。



家政工接受理论培训。

措施

## 政府引导，已免费培训近万人

去年12月，我市成立了家庭服务业协会，以加强行业管理、信息交流、业务培训，开展行业调研、信息统计、标准制订、资质认定、信用评价、培训教育、技能比赛等，致力于改变我市家庭服务业小、散、弱等突出问题。目前已发展企业会员35家，拟发展会员8家。

除此之外，政府积极引导，充分调动行业、家政服务机构和培训学校的积极性，发挥各方优势，针对不同类别家政服务人员的需求，加强职业技能培训。自2009年至2014年，市商务局、市总工会和市财政局三家联合对家政工免费进行培训。自2015年至今，市总工会委托漯河市总工会职工学校和漯河市风帆职业培训学校联合免费培训家政工。

市妇联从2014年开始，每年开设两个班，也免费培训家政工。截至目前，我市共培训家政服务人员近万人。

8月7日，记者来到位于市文化宫的漯河市总工会职工学校。只见一间教室里，20多位学员正围着桌子进行实操训练。她们一人抱着一个玩具娃娃，把娃娃放在桌子上做抚触操。“这个是育婴师培训实操教室，专业教师手把手地教学员每一项规范的动作。”漯河市总工会职工学校副校长李坤说。

来到另一间教室，一阵香气扑面而来，这是烹饪实操教室。几位学员轮番进行操作，一会儿颠勺，一会儿抬锅，不一会儿，学员们就做出了一大桌子各式菜肴。旁边一间教室，身穿围裙的学

员有的在练习擦洗洗脸池，有的在练习一步套被罩，有的在练习熨衣服，这是模拟家庭实操教室。随后，记者又来到另一间教室，学员们正拿着《家政服务员》的专业教材，认真聆听老师的讲解。

“在我们这里培训合格后，可以拿到国家家政资格证书，我们还能帮助安排就业。”李坤说。

今年42岁的尤颖华于2014年参加了培训，现在已经成为星级月嫂。她还兼职做月嫂培训师。目前，她接的订单价格一般在8000元~10000元之间。

记者了解到，漯河市总工会职工学校今年5月毕业的第四期学员中，李素琴、李亚等40多人都已经上户了。

发展

## 我市家政服务培训日渐完善

从2009年开始到现在，我市的家政服务培训也在一步一步完善，按照国家的统一教材，配合自己编写的《家政服务员》等作为辅助教材进行培训。

“我们自己编写的教材，包括家政服务的职业素养、基本礼仪礼节、家居保洁、衣物洗熨、烹饪技能、产妇与新生儿护理、家庭卫生防疫常识等多方面内容。每一章后面都有测试题和测试题答

案，能让学员在学习之后，加深和巩固学习内容。”漯河市风帆职业培训学校校长李莉说。

此外，对家政服务人员的培训档案管理也越来越规范。培训人员的姓名、性别、身份证号、手机号、家庭住址等资料都要进行归档，采取实名制。目前我市已经培养13个专业的培训师，包括月嫂、育婴、养花、家用电器、衣物

洗收纳、烹饪、专业月子餐、家庭心理学、礼仪、家庭保洁和单位保洁等。

李海燕原本是我市一家大型酒店的客服部经理，她经过家政服务资格专业培训后，先后考取了高级家政服务员资格证书和高级养老护理员资格证书。现在，她已成为一名家庭保洁培训师。李海燕在2015年举行的全省家政技能大赛中获得了全省个人第5名的好成绩。

未来

## 家政工也能取得文凭

随着家政服务需求的不断增加，对家政服务人员的素质要求也越来越高。

“以前一提家政服务人员，大家想到的都是服务员、月嫂、没文化、没学历。现在随着这个行业的发展，未来家政服务人员素质也将不断提高。”李莉介绍说，为了从根本上提高家政服务人

员的文化素质和实际工作能力，漯河市风帆职业培训学校与国际开放大学建立了合作关系。学员通过在这里学习实操培训课程，经过考核后发岗位技能证书，达到一定的水平可以算30个学分，如果通过网上学习修够45个学分，可以取得国家承认的大专学历。继续进修还

可以取得本科学历。

“未来许多大学都会增加家政服务专业，对家政服务人员的管理也会越来越规范。随着家政人员的年轻化，家政行业也将成为就业首选。以后大学的家政专业统招生可能会成为家政服务行业的管理层。”李莉说。