

顶顺家政：责任服务，真诚沟通

今日女报 / 凤网记者 李立

“保洁员的费用多少？需要提前预约吗？”“那要看您需要的是日常卫生还是深度清洁了，如果是日常卫生，那就是……”

“我家在同升湖这边，家里只有两个老人和一个孩子，你们能把阿姨送过来吗？”“没问题，我们下午会派人开车把阿姨送到您家里，请问您家的详细地址？”

桌上的办公电话响得此起彼伏，夏立凤和同事们正忙着一个一个记下客户们的详细需求，以便安排服务的家政工作人员。与此同时，夏立凤的手机也没闲着。作为长沙市顶顺家政公司总经理，一些老客户往往会直接打电话给她，请她帮忙安排最合适的家政工作人员上门服务。

除了电话的预约和沟通，夏立凤还要抽空看着电脑——前几个月加盟的凤网e家家庭服务平台，也经常发来家政服务需求的预约信息。炎夏将至，长沙家庭服务需求量激增。不过，夏立凤说，这还不是最忙碌的时候，“最紧张的时候是过年”。

“我们对客户是有责任的”

刚刚安排同事把下午即将上岗服务的6名阿姨送出门，连水都顾不上喝一口的夏立凤又打通了一位客户的电话，询问刚刚为他家服务了一周时间的这个阿姨工作情况如何。针对客户反映的一些希望阿姨改善的小问题，夏立凤连声答应客户，会叮嘱阿姨改进。一转身，她又给阿姨打去电话，提醒阿姨注意一下客户的休息时间，并根据客户的喜好，换一换饭菜的口味。

“得到客户的肯定我们最开心”

夏立凤所坚持的责任意识，不仅贯穿于公司提供的家政服务之中，更感染着公司上千名家政服务人员。高级育婴师唐国玉是最早追随夏立凤的家政服务人员之一。用夏立凤的话说，这名来自张家界市慈利县的土家族女性在为客户服务时“吃得苦，霸得蛮”。有一次，唐国玉接到的委托是去一名客户家里照顾早产的二胎宝宝，“当时这个宝宝情况不大好，刚从医院的保温箱抱回来，不会哭，也不会喝水。”

“再难服务的客户，也是一份情感”

夏立凤告诉今日女报/凤网记者，她会跟每一位来到公司的家政服务人员真诚交流，“了解她的喜好、性格、品行、做事的方式……只有有知根知底的人，我才会派出去为客户服务”。夏立凤并不认为顶顺仅仅是一家家政中介公司。“我们为客户服务，同时也为家政人员服务。”每一位家政服务人员来到公司，都会得到系统的培训，公司为员工们安排了住所和工作餐，大家在一起就是一个团结和睦的大家庭。公司还会为阿姨们“评先评优”，“奖金虽然没有多少，但这种荣誉感是

“‘凤网e家’为我们带来了实打实的业务量”

作为一名“80后”，夏立凤一直关注着互联网+家庭服务行业的发展和前景。她告诉记者，凤网e家家庭服务平台启动之前，她就一直在密切关注。5月5日平台正式启动后，夏立凤立马带领整个顶顺公司加盟了凤网

“定期的回访是我们必须要做的功课，有新的家政工作人员到客户家里，一个星期之后我们会电话回访客户，咨询这个阿姨工作的情况。然后我们会跟阿姨沟通，客户不满意的地方，我们会对阿姨进行善意的提醒。我们对客户是有责任的。”夏立凤说。

也许正是这种责任意识，让成立时间还不到两年的顶顺家政公司，成为了长沙家政行业的翘楚之一。2014年11月，敏锐

唐国玉仔细检查了宝宝的身体状况后，心里有了谱。“我当时判断，这个宝宝是在妈妈肚子里羊水吃得太多，不大好带。”雷厉风行的唐国玉立马换掉外衣，挽起袖子，开始给宝宝做热敷和按摩。宝宝的情况一直不佳，热敷做了很久，还是“全身凉，胸口热”，放不下心的唐国玉连续三天三夜没有合眼，坚持照顾着宝宝。一直到第三天凌晨3点多钟，宝宝终于开口吃了唐国玉冲好的牛奶，“那一刻，我眼泪都下来了”。

对她们职业工作的一份鼓励和认可。”

辛苦、艰难、委屈的时候也很多，更多的是来自客户的不理解。“大部分客户都是通情达理的，但也有一些客户比较难沟通。”夏立凤就遇到过一对年轻夫妻，“女客户患上了产后抑郁症，心情不好，阿姨怎么做，她都认为是错的，完全没办法沟通。”

员工受了委屈，夏立凤只能耐心地解释和安慰，而客户那边，也需要夏立凤去安抚和调解。不过，让夏立凤觉得欣慰的是，大部分的员工都认可她的观点和服务态度，“再难（服

务行业发展的

大趋势，凤网e家是省妇联旗下的权威平台，有政府的扶持，我很看好我们和凤网e家的合作。”夏立凤希望，她和她的团队能在凤网e家家庭服务大数据平台的支持下，给更多的客户带来更好的服务体验。

“我认为互联网+是家庭服

地感觉到家庭服务业广阔前景的夏立凤创办了顶顺家政。如今，公司在岗的职工已经发展到一千多名，服务时间一年以上的长期客户达到500余家。

“很多客户在接触到我们顶顺家政的服务后，就一直在续约，成了老客户。”夏立凤告诉今日女报/凤网记者，公司的强势业务，是保姆、月嫂、育婴师这一块，“家电清洗等新业务我们也在开展”。

经过唐国玉的调理，宝宝和妈妈的身体都恢复得很好。非常满意的客户在唐国玉临走时，帮她购置了几千块钱的衣服和鞋子以表谢意，还为顶顺公司送来了大红的感谢锦旗。

像唐国玉这样的家政服务人员，顶顺家政公司还有很多。夏立凤也经常接到客户打来的感谢电话，有的是打来表扬阿姨细致耐心的服务，有的是感谢公司提供了这么好的服务人员，“得到客户的肯定，是我和阿姨们最开心的时候”。

务)的客户，也是一份情感。”

不少家政服务人员都和客户的家庭之间建立起了深厚的情感。夏立凤告诉记者，有些阿姨服务期满离开客户家的时候，客户会留阿姨吃饭，帮阿姨请车，“有的还会单独包‘红包’给阿姨”。有些阿姨跟客户的家人相处久了，也有了感情。“有位阿姨跟客户家里的奶奶成了无话不谈的好朋友。还有一位阿姨，带客户的宝宝带得比自己的孩子还好，我们接她走的时候，她很舍不得，眼睛都红了，临走的时候还亲了宝宝一口，看得我们都想哭。”

务行业发展的

大趋势，凤网e家是省妇联旗下的权威平台，有政府的扶持，我很看好我们和凤网e家的合作。”夏立凤希望，她和她的团队能在凤网e家家庭服务大数据平台的支持下，给更多的客户带来更好的服务体验。

湖南青年创业者近三成成为女性

今日女报/凤网讯(记者李立 通讯员朱蓉)毕业于衡阳师范学院的湘妹子邓平是一位挺有闯劲的“85后”，大学毕业那一年，她便和同学选择了牛仔外贸的创业项目。经过数年在行业中的摸爬滚打，她找到了另外两位在牛仔行业拥有资深设计和生产经验的合伙人，开始着手打造自己的品牌。

虽然邓平的创业之路并不如想象中的一帆风顺，但已经有越来越多像邓平这样的湖南女性青年们在创业的

路上勇敢坚持。6月21日，省工商局在全省工商系统非公团建工作推进会上发布的《湖南省青年创业分析报告》显示：随着创业热潮的兴起，青年女性也正在创业中大展身手。“十二五”期间，全省女性青年创业者达10.7万人，占青年创业者的28.6%，其中82.5%的女性创业者选择了服务业。报告数据还表明，长株潭正成为近年来我省青年创业的首选地，而新兴产业对青年创业者的吸引力较大。

妇联星空 >>

湘潭：开展禁毒帮教活动

今日女报/凤网讯(通讯员周梦芬)“远离毒品，珍爱生命……”6月20日，在“6·26”国际禁毒日即将到来之际，湘潭市妇联邀请市党代表第十代表团第三组组员以及9名禁毒妈妈在市公安局监管中心，开展了以“送温暖、助帮教、促回归”为主题的视察暨禁毒帮教活动。副市长、市公安局局长戴德清参加活动。

当天下午，党代表以及禁毒妈妈们首先参观了市第一强制隔离戒毒所的健身房、图书阅览室、心理咨询室等场所，并慰问了市第一强制隔离戒毒所女学员以及全体干警、工作人员，为他们送去洗发水、牙膏、抽纸等生活用品，也为戒毒学员送去母亲般的关怀，用母爱感化戒毒学员。此外，戒毒学员们悉心准备了演出，展

现出他们渴望重新回归社会、不抛弃不放弃的精神面貌。戒毒人员还现身说法自己的心路历程，字里行间流露出最真切感受，控诉了毒品的危害，展示出了戒毒人员真实的内心世界，也感动着在场的每个人。

市妇联相关负责人介绍，这次活动旨在做好毒品预防教育工作，开展禁毒帮教活动，构建全民参与禁毒工作的格局，建设精美湘潭。同时，前期市妇联与市禁毒办一起邀请了文花枝、赵在和、杨沛锦、曹近午、胡劲松等湘潭本土正能量人士拍摄“我为阳光生活代言”的禁毒宣传视频。目前，已在市内各公共场所、娱乐场所播放。接下来，还将与市禁毒办一起开展一系列的禁毒宣传活动。

安乡：发出首份《家庭暴力告诫书》

今日女报/凤网讯(通讯员丁楠)近日，在常德市安乡县妇联的协调下，当地大鲸港派出所就张某对妻子雷某实施家庭暴力案进行依法处理，发出安乡县首份《家庭暴力告诫书》。

6月14日，一名妇女来到安乡县妇联求助。经了解，该妇女是大鲸港镇居民，其夫长年酗酒，酒后打妻子是家常便饭，今早喝酒后又动手打了妻子。妻子不堪其害，鼓起勇气来到县妇联求助。

县妇联在了解基本案情后，迅速召开短暂的协商会，

决定联合当地政法部门，到雷某家中就此事件进行现场调解。面对妻子雷某的伤心哭诉，其夫张某未有任何悔过之意，态度极其恶劣。妇联及民警就此事件进行调查取证，查明家庭暴力事实。根据《中华人民共和国反家庭暴力法》的有关规定，公安局向雷某的丈夫张某发出《家庭暴力告诫书》，要求张某停止对雷某施暴，否则，公安机关将依法处理。面对法律、面对公理，张某终于深刻认识到自己的错误，并保证不再犯。随后取得其妻雷某及家人谅解。

遗失
启事

众泰文化传播(湖南)有限公司丢失湖南省国家税务局通用机打发票(税控发票)贰份，
发票代码143001510128 发票号码04999755、04999757，声明作废。