

凤凰网e家 服务到家

顶顺家政：责任服务，真诚沟通

今日女报/凤凰网记者 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——前几个月加盟的凤凰网 e 家庭服务平台，也经常会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，夏立凤连声称答应客户，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太好，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/凤凰网记者，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

“凤凰网 e 家”为我们带来了实实在的业务量”

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，凤凰网 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凰网

“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

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/凤凰网记者，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，帮她购置了数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”。

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）的客户，也是一份情感。”不少家政服务员都和客户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。”

湖南青年创业者近三成为女性

今日女报/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道路上勇敢坚持。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/网讯（通讯员 周梦芬）“远离毒品，珍爱生命……”6月 20 日，在“6·26”国际禁毒日即将来临之际，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室、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

安乡：发出首份《家庭暴力告诫书》

今日女报/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，

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。