

湖南省家政服务职业经理人培训班在长沙举行

大咖云集，打造家政职业经理人

文、图：今日女报 / 凤网记者 史超 罗雅洁

“在这三天的培训里我受益匪浅，不仅对家政行业的大环境有了更深刻的理解，所学的包括财务管控、风险转移、规范用工、诚信建设等课程也是我们迫切需要的。我请求凤网 e 家能把这样的培训班办到市州去、办到企业一线去，让更多的家政人受益。” 11 月 23 日，岳阳市爱心家政服务有限公司负责人蒋文彬告诉今日女报 / 凤网记者，他把参训笔记发到当地家政工作群里后，引起了热烈反响，岳阳市有关部门还希望他回去之后也办一场专业培训。

蒋文彬所说的培训，指的是 11 月 21 日在长沙开班的湖南省家政职业经理人培训班。本次培训班由湖南省妇联指导，湖南今日女报社、湖南省家庭服务业协会主办，凤网 e 家家庭服务平台承办。当天，来自全省各市（州、县）的家庭服务业协会负责人、工作人员，及家政企业的核心管理人员等近 30 名学员参加了培训，学习合格后，参训学员均获得职业经理人培训证。为什么要举办这次培训班？这次培训班的内容与以往相比又有哪些不同？今日女报 / 凤网记者带你来看看。



“五位一体”促进行业提质扩容

“一直以来，湖南省妇联将发展家政服务业，视为服务大局、服务妇女、服务家庭一举多得的一项工作。”湖南省妇联妇女发展部副部长钟波出席了开班仪式并讲话。她表示，从 2015 年起，省妇联开始通过旗下今日女报 / 凤网传媒打造家政服务大数据平台——“凤网 e 家”，目前，已经形成“凤网 e 家家庭服务平台”、“湖南省家政服务诚信平台”、“湖南省家政服务行业法律咨询平台”、“凤网 e 家政企业工作管理平台”、“巾帼家政服务示范基地”五位一体的工作

格局。“此次开展家政职业经理人培训，旨在贯彻落实省妇联促进巾帼家庭服务业发展要求，提高行业服务质量和人才队伍素质，帮助和促进家政企业向客户提供更专业、更精准的服务，更好做实企业。”

湖南今日女报社社长张英表示，开办这次培训，主要目的就是为适应不断变化的家政行业新形势，根据企业发展需求，从政策解读、财务管控、风险转移、规范用工、诚信建设、自我宣传等工作维度，切实夯实企业发展基础，让学员沟通业务信息，共



同提高管理经营能力，把家政服务这个互利共赢的工作做实、做好、办成爱心工程。“像这样的培训班，以后我们还会坚持办下去。”

“我们的家政企业虽然办得如火如荼，但在财务状况、劳资纠纷、风险控制、企业体系上都存在不专业、不规范的现象。”湖南省家庭服务业协会会长黄跃佳希望从这次培训开始，促使家政企业从内部发力，将湖南省家政行业的提质扩容落到实处，省家协的“智库”也将吸收更多相关行业的专家，给企业提供专业指导。

全国第一个家政行业全媒体已刊发 1500 余篇报道

湖南今日女报社总编辑杜介眉介绍，2018 年 5 月 8 日，在省妇联、省商务厅的支持下，今日女报 / 凤网携手湖南省家庭服务业协会，率先在全国合作建设家庭服务业创新发展共同体，共同打造了全国第一个，也是唯一一个家政行业全媒体。截至今年 10 月，已经出版家政专版 90 多期，先后刊发各类新闻报道 1500 余篇，通过大力弘扬行业

正能量，宣传家庭服务从业人员的社会贡献，彻底改变了行业“好事不出门，坏事传千里”的传播形象。

在与参训学员的交流中，记者发现大多数家政企业管理者都有发朋友圈宣传公司服务的习惯，一方面希望拓展更多客户，另一方面，希望能做好企业品牌宣传。而此次培训精心设置的手机摄影技巧、融媒体产品制作

方法以及新媒体推广技巧等课程，正是针对移动时代如何讲好家政行业故事进行分享。

湖南今日女报社助理总编辑、凤网传媒副总经理邓魏向在座学员分析了今日女报全媒体刊发的家政行业新闻，启发大家利用热点、热门话题等做好业务推广。今日女报社融媒体中心主任刘洋则就标题制作、视频剪辑等和大家分享了新媒体使用技巧。

三天培训，干货满满

来自隆回县馨雅洁家政有限公司的陈艳华和邱家毅既是母子，也是合作伙伴。今年 8 月，母子俩共同加盟了一家家电清洗公司，目前正处于起步阶段。提

及公司目前的运营状况时，陈艳华告诉记者，由于她和儿子在此之前对家政行业并不了解，也是第一次开公司，对于人员管理、培训，以及在与客户沟通中层出

不穷的问题，两人都感到非常吃力，而这几天的学习，提示她找到了问题的原因，也学到了一些解决方法，回去之后她会重新调整经营思路、分工协作。

在三天的培训时间里，来自高校的教授和相关行业专家通过开展统一授课、集中研讨等多种方式，从政策解读、财务管控、劳动用工以及用工管理规范、利用金融以及保险手段转移风险、家政诚信体系以及企业文化建设、新媒体使用技巧等方面切实提高家政企业职业经理人管理能力，推动家政企业完善内部管理结构，提高盈利能力，完善商业模式。

接下来，我们梳理一组高频词，来探知一下大咖们的真知灼见吧！

找准方向

“要弄清楚我们下一步的工作怎么做，就要先了解家政行业走过一些什么样的路，以及现阶段面临哪些问题，需要如何解决。”在《家庭服务业的现状和展望》课程分享中，湖南省人社厅农民工工作处处长聂庆龙介绍，家政服务发展经历了市场孕育和粗放发展、政府介入引领、行业协会进入自我管理阶段、政府积极推动的深度发展四个阶段，并用大量数据展示了目前湖南省家政服务员现状，包括家政服务企业经营业绩、从业人员相关结构等方面。通过这些现状进一步发现当前行业的发展难点和痛点，如员工制企业少，中介制企业多；年轻从业人员少，中老年从业人员多；从业人员逐年流失；诚信服务体系不健全；职业能力升级培训滞后等。

他表示，家政行业今后的工作重点应该从培育员工、树立龙头、行业自律以及信用建设四个方面发力。



读懂政策

目前，国家有关养老事业以及社区家政服务业发展的政策密集出台，面对这些实实在在、有含金量的政策，从业企业能否抓住发展红利？读懂相关政策是关键。

此次培训中，湖南女子学院社会发展与管理学院常务副院长邵汉清对国务院办公厅发布“家政 36 条”，从人才培养与培训、促进企业转型升级、加强对企业的政策支持、加强对从业人员的公共服务支持、加强规范化水平等五个方面进行深度解读。他认为，提升从业人员的素质是当务之急。

创新经营

阿姨不稳定、客户投诉多，是家政企业负责人最为头疼又难以解决的问题。如何创新经营来解决这两大痛点？在母婴服务业创新管理及推广课程上，母婴行业高级营销策划师袁军将自己的成功经验与学员们进行分享。他从如何挖掘阿姨以及客户的需求、母婴行业的盈利模式，到如何利用微信推广现场支招。

湖南省家庭服务业协会会长黄跃佳以湖南万众和社区服务有限公司发展为例，从养老行业出发，向学员讲述了建立企业文化的重要性，对建立支持品牌持续发展的人力资源体系、养老服务理念建立的核心问题、养老服务业市场的发展趋势等作出介绍。

风险防控

“没有内控系统的企业，就象坐在飞驰的马车上却没有手握缰绳！”随着家政服务企业的不断发展和壮大，对管理能力的要求越来越高。湖南求臻会计师事务所有限公司副所长贺曦在分享家政企业的风险管理及内部控制体系建设过程中，通过实际案例对企业内控的概念和重要性进行了深入浅出的解读和分析。

除了要防范企业内部失控外，家政企业还面临着服务人员在工作时间突发意外事故，或因过失造成的损失等风险。在家政行业风控管理课程分享中，鼎安保险经纪有限公司风控总监付振国带大家学习了保险相关知识，并结合实际案例向大家介绍了家政企业风控管理方案。

用工管理

“企业所有的问题，根源是人的问题。”在家庭服务业人力资源管理课程中，友乾职业培训学校校长余有分从什么是人力资源管理，到如何招人、用人、留人、育人，再具体落实到家政行业的人力资源管理上，向在场的学员深入浅出的进行分析，并以自身实战经验结合家政行业的实际情况向大家提出了一些具体的方法。

湖南省天恒健律师事务所律师李萍则为学员分享了家政服务业劳动用工及用工管理规范，她结合实际案例，向学员讲述了劳动关系中存在的用工风险及解决办法。