



编者按

随着二胎政策开放，老龄化程度加重，家政产业强大的市场潜力和发展空间日益凸显，家庭服务需求呈现出前所未有的发展态势。与此同时，在“大众创业、万众创新”发展战略的指引下，精准发力供给侧结构性改革，推动家政服务业规范化、职业化建设之路不断深入，凤网e家推出“家政服务合伙人”计划，寻找有想法、有热情、敢想敢干的伙伴们，投身家政服务一起造梦。

小科普

多摸摸宝宝这两个部位

文/夏琼(湖南省儿童医院康复中心)

宝宝通过手接触物体，进而将信息传递给大脑来认知世界。反过来，手指的活动又会刺激宝宝大脑接收和处理外部信息。因此，宝宝的小手指越灵活，就能与大脑皮层神经建立更多的联系，也能更好地促进脑细胞发育，从而变得更加聪明。宝宝的脚丫上布满了穴位，经常刺激这些穴位，能有效地促进宝宝神经系统发育，激活和调整宝宝全身的神经传导功能，刺激全身血液循环。有数据研究显示，在宝宝2岁前多触摸他的脚丫，能对宝宝的触觉、智力发育等产生良好效果。因此，可让宝宝光脚走路，因为这样可刺激宝宝脚趾的神经末梢灵敏度，从而有效促进宝宝的智力发育。

宝宝为什么不爱吃饭

文/熊英(湖南省儿童医院康复中心)

1.家中存放零食过多。如果孩子常吃零食，一到该吃饭的时间，自然会吃不下饭，长期这样容易造成孩子营养不良。2.吃饭时刻不愉快。许多父母有时因为要赶着上班，便会不自觉地催促宝宝吃快一点，如此便会使孩子对吃饭这件事产生不愉快的体验，因而排斥吃饭。3.提供的食物不合适。食物单调、过硬、过软、过冷、过热或味道怪异，都会引起孩子反感。孩子对新添的食物不习惯，也会拒绝去吃。4.进餐环境不合适。如果吃饭时的环境嘈杂，孩子注意力就会被吸引，不能专心吃饭。5.孩子可能存在疾病。如胃炎、肠炎、肝胆疾病等，长期感染或慢性病如克汀病也可引起厌食。

孩子为啥会得风湿关节炎

文/吴翠(湖南省儿童医院肾脏风湿科)

许多人认为只有成年人才会患风湿关节炎，其实儿童也可能患风湿关节炎，而且近年来，儿童风湿关节炎有上升的趋势。风湿病是一种侵犯皮肤、血管、骨及有关软组织或缔结组织的疾病。一般来说，患病会有疼痛的情况出现，属自身免疫性的疾病，常见的儿童风湿病包括幼年特发性关节炎、幼年皮炎、过敏性紫癜、大动脉炎等。青少年类的风湿关节炎统称为幼年特发性的关节炎。儿童风湿病多数早期临床表现并不特别明显但这种病症进展快，病程长，病情反复发作为导致治疗难度加大，甚至有致残、致死的风险。所以，若是孩子患风湿关节炎，一定要及时就医，最好固定一个医院的医生制定一个较长的计划。

教你搞懂最懂懂疫苗

文/肖文娟(湖南省儿童医院危重症医学一科)

流行性脑脊髓膜炎(简称流脑)是冬春季常见的急性传染病，6~12月龄为发病高峰年龄段，大多数患儿都小于5岁，所以，婴幼儿是该病的易感人群。流脑起病急、变化快、病情重、传播快，潜伏期为2至3天，最短1天，最长7天，主要表现为发热、剧烈头痛、呕吐、嗜睡、昏迷、抽风，少数患儿出现关节痛。起病数小时后皮肤和黏膜可见大片瘀血点、瘀血斑，瘀血严重者会造成局部皮肤坏死。我国目前使用的流脑疫苗为A群脑膜炎球菌多糖疫苗、A+C群脑膜炎球菌多糖疫苗，以及自费的A+C群脑膜炎球菌结合疫苗、ACWY135多糖疫苗。2019年开始全部使用A+C群脑膜炎球菌多糖疫苗，以增强保护效果和保护面。

育婴女神分享家政服务秘笈

今日女报/凤网记者 史超

现实生活中，常听人说：找好月嫂和找好对象一样难！可是，一旦服务好、积累下好口碑，就可能获得源源不断的订单。三个月前，家住长沙市雨花区的殷女士在同事的推荐下，从凤网e家合作商——长沙雅贝家政服务有限公司(以下简称雅贝家政)请了一名月嫂，体验过服务后直呼满意，“月嫂专业贴心，教会了我们一家人带娃的很多方法。”因为这份满意，殷女士在出月子后的短短两个月里，为雅贝家政介绍了31位客户，如此速度让记者也觉得非常惊讶。

好口碑是如何炼成的？本期，记者邀请雅贝家政的创始人彭永谊为大家分享她的服务秘笈。

从人行遭质疑到成绩第一名

“你这么年轻就做月嫂，能吃得这个苦吗？”2010年，25岁的彭永谊刚入行时身边的质疑声不断，“周边多是40岁以上的阿姨，参加培训的第一天，老师怎么也不相信我会真的做下去。”

刚上岗没多久，彭永谊参加了一档竞技类电视综艺《保姆摇摇铃》，年轻、专业、有爱心这些标签在她身上凸显，她最终以优异的成绩获得第一名，也因此获得公司青睐，从一线月嫂被提升到管理岗位。

在管理岗位上，她发现这

个行业的一些“弊病”：“永远都在找‘阿姨’，不是频繁跳单就是不专业”。有时遇到临时单找不到合适的月嫂，彭永谊就会自己顶岗上岗。

从一线服务到跑业务再到企业管理运营，经过四年沉淀，彭永谊有了自己的看法。“家政服务不是简简单单的金钱交易，而是需要注入情感，真心诚意地为客户提供专业的服务。”

2014年8月，彭永谊成立了长沙雅贝家政服务有限公司，开业的第一天便签下20多单，收获了自己的第一批客户。

培养近万名月嫂、育婴师

“疫情让我失业，而现在我又开始了一份新的事业。”今年45岁的赵爱民原本经营一家餐馆，因受疫情影响，不得不关门歇业。在朋友的推荐下，她来到雅贝家政参加培训。现在她上户服务了近3个月了，客户反馈说很满意。

彭永谊介绍，雅贝家政每个月都要举行1至2期育婴师培训，每期培训有专门的老师跟踪了解每位学员的情况，将学员的学习进度、性格特点等情况记录下来后反馈到就业部门。考核达标后，负责就业的老师会根据客户的需求与学员的特点进行匹配。新手月嫂/育

婴师正式上岗前，还会安排“老带新”的方式先到医院体验实习。

正是这样要求，近万名月嫂/育婴师通过培训考核走入客户家，不仅让雅贝家政赢得了客户信赖，也赢得行业认可。

2019年1月，湖南省家政母婴专业委员会成立，彭永谊担任专委会主任。同年，彭永谊注册了“育婴女神”商标，全力打造“育婴女神”品牌形象，“打造‘育婴女神’，一则是激励自己将母婴服务做到极致，二则是想借这一品牌形象，向大众传递有温度的家政文化，让大家更了解这个行业。”

服务秘笈：杜绝“三不清”

“传统的服务有三不清：客户的需求搞不清、阿姨的技能摸不清、自己的服务讲不清。”彭永谊告诉记者，这“三不清”最终造成订单完成度打折。如何提高客户的满意度，她有三点经验。

1 重点考核服务意识和态度

考核可以问阿姨两个问题：一是会不会给产妇洗内裤？如果阿姨干脆回答不洗，甚至认为这件事做了就很低，说明她的服务意识不太够。在彭永谊看来，给产妇洗内裤是月嫂照顾产妇的服务中的一项；二是会不会帮客户做家务？一般既定的服务标准里，月嫂、育婴师是不需要做家务的，但是通过这个问题能反映出服务人员的服务态度。

2 把握客户的实际需求

为客户匹配月嫂，首先就要摸清楚客户的需求，除了最基本的姓名、电话、预产期外，还要详细了解产妇或宝宝的饮食禁忌、客户的心里价位、服务中的注意事项、宝宝的性格特点等等。如果达不到客户的需求，就不要勉强接单。同时将月嫂所具备的技能、性格、优缺点以文字的形式向客户说明，让客户心里有底。

3 真实的售后反馈

要提升服务质量，就要建立严格的评级机制。月嫂/育婴师评级除了与技能挂钩外，客户的反馈也要占很大比例，可以通过微信、电话、上门等多种方式服务对客户进行回访。

e家资讯

携手做示范，答好“联考卷”

长沙和龙山家政扶贫对接会召开

今日女报/凤网讯(通讯员朱斌)如何通过学习长沙县先进工作经验，推动龙山家政行业奋进发展？8月22日，在湖南省家庭服务业协会和龙山县就业局指导下，长沙县家协与龙山县家协家政扶贫对接会在长沙星沙召开。

会上，与会的长沙县家政企业分享了

创业经验、管理模式与经验成果，同时表示愿意帮扶龙山有创业意愿的人员来长沙创业。

长沙县家协会长李香元表示，两地将在职业技能培训与就业、企业管理等方面进行全方位对接，龙山县就业中心主任晏友平欢迎各地家政企业赴龙山招募人才。

县域家协合力答好我省家政行业提质扩容的“联考卷”，既是家政行业县域协同发展的创新，又是政企合力助力脱贫的重要举措。省家协相关负责人表示，希望通过此次对接，两地以协会为纽带，积极搭建平台，促进会员单位积极合作。