



责任编辑:李元程  
新闻热线:(010)84151093  
E-mail:workersdaily@sohu.com



“随着社会发展,婴幼儿服务等职业护理行业亟待规范化、产业化。我要用我的经验和责任心更好地回报社会,树立和维护家政行业的荣誉。”

——全国劳动模范、北京安康乐月嫂服务有限公司员工鲍凤珍

## 金牌月嫂

□本报记者 郭强

“什么样的月嫂是‘金牌’?就是再挑剔的客户、再难伺候的客户,她去了都能把一切搞定,让客户满意。”这是北京安康乐月嫂服务有限公司总经理康改花介绍鲍凤珍时说的。

1999年,年近不惑的鲍凤珍下岗后,从内蒙古来到北京,开始了家政服务员经历。十几年来,她精心照料过100多名产妇和100多名新生儿。2010年4月,鲍凤珍获得全国劳动模范称号,成为全国唯一获此殊荣的家政服务员。

### 一年四季都穿白袜子的家政服务员

鲍凤珍曾是内蒙古一家企业幼儿园的老师。1998年底到1999年初,对于她来说,是一段“天塌地陷”的日子——爱人因病过早地离开了她和年幼的儿子;接着,她所在的企业幼儿园因企业倒闭而解散,她成了一名下岗职工。

当地本来就地方小就业机会少,加之连续几家企业停产,就业形势更严峻了。为了供养儿子,鲍凤珍决定到家乡之外的世界闯一闯。

1999年10月,没有出过门的她怀着“大地方好就业”的想法,说服家人来到了北京。

“那时,我家乡已经开始进入初冬了,而北京还是秋高气爽、景色迷人的时候。”鲍凤珍说,“我当时心里想,北京真好,我一定要好好干,在这里立住脚!”

然而,在北京人生地不熟的她,在火车站附近的小旅店里整整待了3天也没有找到工作。还是旅店老板看出了她的心思,问她:“做家务、看孩子愿意干吗?管吃管住一个月300元。”“可以可以,让我交点伙食费也可以!”鲍凤珍忙不迭地答应着。

就这样,鲍凤珍成了一名家政服务员。她一进客户家门,就看到屋里乱七八糟,根本没有下脚的地方。她顾不得多想,洗洗手马上整理物品,打扫房间。为了能让这家两岁的小宝宝尽快熟悉自己,她就边干活边唱儿歌,还不时地学几声小动物的叫声。小宝宝特别感兴趣,等她停下来时,宝宝就主动让她抱。小宝宝对她的接受,让鲍凤珍高兴得几乎要流下泪来。之后的半年多时间,鲍凤珍又做家务又带孩子,常常是客户家人休息了,她还在洗洗涮涮,异常辛苦。然而,她的辛劳给客户带来的是明亮整洁的环境、宝宝应时可口的饭菜和有规律的生活。鲍凤珍还利用自己当年从事幼师的经验,培养孩子良好的生活习惯和行为习惯,对孩子进行智力开发。

看着孩子被培养得不仅健康、懂礼,还会唱歌、跳舞、画画。孩子妈妈逢人就说:“我家宝宝运气真好,找到一位好阿姨。”

康改花介绍说,多年来,鲍凤珍养成了一年四季都穿白袜子的习惯,每次在客户家擦完地自己先脱了鞋走一圈,看看是不是擦干净了。

“我累点儿只是个把月的事,婴儿和产妇要落下毛病可是一辈子的事”

很快,大伙儿发现了她的特点:干活儿认真细致,能设身处地为客户着想,善于跟客户沟通,还有很重要的一点——喜欢孩子。

于是,经过培训,鲍凤珍成为一名月嫂。月嫂比家政服务员要求高多了。一般和客户签订合同后,月嫂要在预产期前半个月对准妈妈进行产前胎教,校正准妈妈的饮食习惯,保证产后奶水的充足

和营养。孩子降生后,既要护理好产妇,又要照料好新生儿,做好新生儿吃奶、喝水、睡觉、哭闹、大小便……每时每刻的状况记录。月子里,每天都要给产妇煲汤、做乳房护理、形体恢复,为宝宝做习惯养成、洗澡、抚触、按摩……如此繁重的护理任务,鲍凤珍每天只能睡3个多小时。“母子安危都交到我手上了,不能有半点差池!”鲍凤珍说,“我累只是个把月的事,婴儿和产妇要落下毛病可是一辈子的事啊!”

一次,鲍凤珍接到护理一位聋哑产妇的任务。鲍凤珍发现,聋哑产妇对外人有种极强的戒备心,对孩子极为关注,长时间不睡觉一直盯着孩子,生怕别人伤到孩子。甚至情绪波动时会鲍凤珍有拉扯的肢体动作,连客户家里的人都有些看不下去。但是,鲍凤珍耐心依旧,一边顺着产妇的意思去做,一边打手势向产妇解释科学育婴的道理。比如,一开始孩子哭时,产妇也跟着哭。鲍凤珍就用手势给她讲:宝宝哭是在运动,是正常的,哭才能长大。“如果硬忍着她的意思,就会使她情绪波动,造成产后抑郁症,影响她的奶量。”鲍凤珍说。鲍凤珍的手语就是那年护理聋哑产妇学会的。待到两个月服务期结束分别时,产妇向鲍凤珍伸出了双手竖起大拇指,然后,哭着抱住鲍凤珍久不愿松手……

多年的月嫂工作,使鲍凤珍养成了平时不喝水的“习惯”,“这样就减少了上厕所的次数,就怕离开的一会儿出现问题!”鲍凤珍说。

“选择了月嫂这个职业,就要不断发展它的内容,维护它的荣誉”

“党和国家把全国劳动模范这么高的荣誉奖励给

我,我认为是对这个职业的高度重视,说明社会需要这个职业。我们既然选择了月嫂这个职业,就有责任不断发展它的内容,维护它的荣誉!”鲍凤珍说。

近几年,鲍凤珍把精力更多地投入在了培养新一代从业者的工作中。记者在采访中看到,鲍凤珍编辑的培训教材中有各种护理知识、操作程序、动作要领,还有她自己绘制的寓言故事插图,切合实际,实在、实用。

2012年10月,在安康乐月嫂服务有限公司,由她牵头并以她的名字命名的“鲍凤珍职业护理培训学校”成立,目前,已开设了老年护理、产期护理、新生儿护理、婴幼儿护理、早教等课程。

鲍凤珍说,家政服务是让她在北京立足的职业,她从心里喜欢这个职业。所以,她给客户服务时是发自内心的,甚至带有一种感恩。“因为这个职业成就了我,成就了许许多多农村的、下岗的姐妹实现自身价值,我就希望自己的劳动能为这个职业增添一份光彩,让这个职业更有生命力!”

有一次,参加北京市组织的劳模座谈会,会议结束散场时,鲍凤珍没有同其他人一样急着离开会场,而是自觉地留下来帮助会场工作人员打扫卫生。她记得当时在场的领导夸奖说:“咱们家政服务行业的劳模就是跟别人不同!”

“当时我并不是刻意要去做,而是出于一种内心的自觉和习惯,看到陈设凌乱、地面不干净就会自觉不自觉地想去收拾整理。”鲍凤珍说,“就像见到哭闹的孩子就想帮人家哄好一样,我从心里觉得这是自己该做的事,我也为自己能通过这样的服务给别人带来帮助而感到光荣!”

(标题书法 李法明)

## 全面发展上水平 服务职工添活力

——四川省德阳市总工会唱响时代主旋律

本报记者 高柱 本报通讯员 游达学

过去5年,地处四川重大装备基地的德阳市总工会,按照“强素质、固根基、树品牌”的工会工作总体思路和“组织起来,切实维权”方针,使工作全面发展上水平、服务职工添活力,取得了明显成绩。

德阳市总围绕中心服务大局,市总引导职工广泛开展“当好主力军、建功‘十二五’、和谐奔小康”,“当好主人翁、重建新家园”等活动,自主创新、节能减排、技术练兵、技术比武等活动蓬勃开展,经济技术创新活动效果突出。仅2012年全市参赛职工30.17万人(次),规模以上企业参与率达95.6%;广泛开展“工人先锋号”创建活动,创建企业达1036家。通过推进“创争”活动,该市涌现了一大批“创争”活动先进集体和李传军、李小军、廖炎、谢贤斌、宁波等一批全国和省知识型、技能型职工。

紧抓维权暖人心。目前全市国有、集体及其控股企业工会全部实行了职代会、厂务公开制度;事业单位工会(学校、医院、研究

所等)96%实行了职代会、厂务公开制度;已建会的规模以上非公有制企业75%实行了职代会、厂务公开制度、平等协商和集体合同制度、劳动安全制度、劳动争议处理制度、工会劳动法律监督制度,以及建立了工会劳动法律监督委员会、工资集体协商指导员和劳动合同指导员队伍,有效促进了企业和谐劳动关系形成。经就业援助行动的实施,目前全市已建职工(农民工)职业培训基地30个。市总以职工法律援助中心和工会职工维权律师团为主渠道的维权模式,也已成为全省职工维权典范。全市县级以上工会全部建立困难职工帮扶中心,帮扶资金全部纳入地方财政预算。5年来,全市共筹措“送温暖”资金9300多万元,用于慰问特困企业、困难职工、困难劳模、困难党员和社区困难群众。

按照“条块结合、分片负责”原则,市总在解决跨国公司建会难的同时,又积极推进“双措并举、二次覆盖”和“双亮”工作的开

展。目前,全市基层工会组织已达6983家,建会率达98%;全市劳务派遣企业206家,建会率达80%;发展职工会员76.11万人,职工入会率98.5%。在此基础上,市总还全面实施了职工素质工程,5年来,全市近50万名职工参加了“创建学习型组织、争做知识型职工”活动;全市建成6个全国工会“职工书屋”示范点,4个省级“职工书屋”示范点,8个市级“职工书屋”示范点,基层职工书屋达225个。

基层工会自身建设得到不断加强。目前全市六县(市、区)总工会全部实现了工会主席由党委常委担任,工会副主席分别进入人大、政协常委会,保障了工会组织的政治地位。德阳市总工会连续3年被市委评为“四好”领导班子。县级工会标准化建设全部达标,县级工会社会化评估达75%,职工之家建设取得丰硕成果。5年共涌现出14个全国模范职工之家,21个省级模范职工之家,45个市级模范职工之家。

## 围绕中心 履行职责 助企发展

——东方电机有限公司工会打造工作品牌纪实

本报记者 高柱 本报通讯员 刘广德

东方电机有限公司工会坚持走中国特色社会主义工会发展道路,结合企业生产经营实际,全面履行工会的各项职能,5年来,通过搭平台、建机制、促创新、创品牌,提高了工会工作整体水平并跨上了新台阶。

打造竞赛工会品牌。五年来,东方电机高速发展,连续保持了年生产发电设备产量行业领先。工会以“装备制造业调整和振兴规划”立功竞赛活动为依托,紧紧围绕企业生产经营中心,创新劳动竞赛方式,大力开展多个层次的劳动竞赛活动,注重竞赛的实效,解决生产工作中的难题;同时扎实推进群众性经济技术创新竞赛活动,健全和完善创新机制,助推企业自主创新,近年间共评审创新成果800多项,累计创经济效益600万元以上;用职工的名字命名创新成果22项,并在生产工作中广泛推广应用。创建了弧焊机器人、劳模“四带”装配技术、物料管理流程优化等职工创新工作室,攻克8项重

大课题,有效推动了企业持续快速发展。

打造维权工会品牌。建立职代会预审议制度、票决制和职工董事监事制度及党政工联席会议制度,有效保障了职工知情权、监督权和民主参与权和决策权,并以人为本建立健全职工帮扶长效机制,坚持开展“春送岗位、夏送清凉、金秋助学、冬送温暖”的“四季送”帮扶活动。

打造素质工会品牌。在坚持开展的“创争”活动中,切实加强了职工书屋、班组书架建设,并在几年间工会出资百万元奖励取得高层次学历的职工和一专多能的职工上千名。举办两年一届的“千人岗位大练兵”活动,每届练兵涉及工种100多个,参加职工四五千,理论培训练兵活动100多次。

打造班建示范品牌。在创新班组建设首先抓制度,通过建立班组KPI考核体系,持续改进班组精益化管理;抓培训,并改进班组长选拔而推行直(竟)选;抓活动,通过规范“班

前会”“周清日清”,推行“轮值班组长”制,规范班组管理看板,规范班组记录,规范现场“5S”管理等内容,以创建大型星级示范班组为激励,加强了班组标准化、规范化建设。

打造文化工会品牌。以工会文体活动中心为阵地,坚持开展“春之歌、夏之趣、秋之乐、冬之韵”等系列活动,每年参加活动和锻炼的职工达3万多人次。近年来,企业还投资建设游泳池、体育馆、体育场、文体活动中心等活动场所,为广大职工家属提供了安全舒适的健身和休闲场所而增强了企业的凝聚力。

打造效能工会品牌,不断增强工会组织的活力,加强工会干部队伍建设。组织开展工会主席直(竟)选工作,选出一大批对工作有热情、协调能力强、业务素质好、职工信得过的职工担任基层工会主席,建立和完善了工会工作制度。加强工会机关改革和作风建设,提升工作能力和服务水平。加强工运理论研讨,一大批优秀成果应用于实践中,取得良好的效果。

## 用创新理念发展和谐劳动关系

——四川省遂宁市总工会5年工作纪实

本报记者 高柱 本报通讯员 彭军

过去5年,四川省遂宁市总工会围绕“党委政府在干什么?职工群众在想什么?工会组织该做什么?”坚持以职工为本,把促进职工就业作为维护第一目标,把协调劳动关系作为最大的维权,让职工体面劳动,共享改革发展成果。市总先后获“四川省工会工作先进集体”、“全国工会系统先进集体”、“全国工会职工法律援助等维权服务示范单位”等殊荣。

面对2008年国际金融危机给我国经济发展带来的严峻挑战,遂宁工会率先在四川工会系统提出建设“品牌工会、维权工会、帮扶工会、谈判工会”的“四个工会”建设的战略目标,其中形成的“6+1”帮扶项目,建立起的“温暖——脱困——致富”WTZ的联动分享机制和“小额借款+特色项目贷款贴息+项目孵化基地成果收购”的创业援助新模式,受到上级工会的充分肯定。

为提高工会机关干部做好新形势下群众工作的能力和工作效率,2012年,遂宁工

会在全川工会系统率先对机关运行机制进行改革。首先设立“五大中心”运行制度,即工运研发中心、信息集散中心、建会评估中心、集体谈判中心、工作保障中心。其次,确立“两个循环”工作制度,以委托地税全额代征工会经费(筹备金)所承载的信息为源头,通过“资金链循环”联动“服务链循环”,依次推动组织建设、法人资格登记、开立账户、经费转拨、工资集体协商、审计审查、服务企业和职工等工作。三是健全“企业·工会”信息发布制度,仅2013年就更新发布信息70项,解决问题30余个。

建立源头参与社会管理机制,即建立了市委专题研究工会工作和工会向党委报告工作制度,坚持每年3-5次;工会同政府的联席会议制度坚持每年1次,至今已连续召开14次,共研究解决事关工会资金、人事及职工民生等问题近30多个。此外,全市普遍建立了市、县两级总工会的常务副主席参加政府常务会议制度,直接表达工会和职工意愿;探索

建立了工会与人大、政协的工作联系制度。

创造“县级工代会代表常任制”亮点。2010年,遂宁市总在蓬溪县启动了工代会代表常任制试点工作。近3年来,共收到代表各种提案、建议30多件,结案率和回复率达100%。2013年,市委转发出台了《遂宁市总工会关于全面开展县级工代会代表常任制工作的意见》,决定在辖区县级工会换届时全面推行。

社会化工会队伍建设得到加强。目前,遂宁工会已分类构建三支复合型的社会化工会干部队伍。一是以“公益性岗位”为依托,创建“5+1”模式职业化工作者队伍共99名,其中市城区已有11名同志担任街道工联会或规模企业工会副主席。二是以“权益保障”为抓手,通过整合工会的资源 and 手段,把基层工会组织的主席、主任、委员等社会化工会工作者的积极性和建设力量串联了起来。三是以“常任制试点”为契机,激活了一支工会“县级工代会常任制代表”队伍。

## 在“围绕中心、服务大局”中发挥好“桥梁纽带”作用

——成都市双流县总工会5年工作纪实

本报记者 高柱 本报通讯员 吴军

过去5年,地处西部县域经济“第一强”的成都市双流县总工会不负众望,在“围绕中心、服务大局”中有效发挥好“桥梁纽带”作用并获得诸多殊荣;自2009年荣获四川省“五一劳动奖状”后,近两年,连续获全总“职工互助保障先进单位”、“全国职工教育培训示范点”、“全国工会职工法律援助维权服务示范单位”(成都市唯一区市县)等称号。

重点工作实现新突破。县工会通过完善“四级”工会组织网络体系,使全县企业建会率目前达99.49%,入会率达99.46%;25人以上非公企业建会率达99.57%,职工入会率达99.59%;全县集体合同、工资集体协议、女职工权益保护和劳动安全卫生专项合同签订率达99.1%;职代会、厂务公开的建制率达98.7%。

维护职工合法权益见到新成效。全县先后建立工会法律援助分站(中心)26个,法律援助服务点1572个,从而让农民工维权

“足不出村”。今年,接待职工(农民工)各类咨询和受理农民工工资、工伤事故等投诉的办结率达100%;各级工会受理拖欠农民工工资案件44起,涉及农民工1122人,涉及金额1278.91万元。

惠民帮扶救助暖人心。其中,帮助79名创业户办理小额贷款330万元,为507名困难职工和农民工提供生活和医疗救助;对673名困难职工和农民工送温暖和帮扶救助;免费为2683名困难职工和环卫工人进行健康体检;为179名困难职工子女发放助学金35万元;还培训新市民、农民工和下岗失业人员3040人。

为提升职工技能素质,全县各级工会一是建立新市民教学点19个,每个教学点配备了一间容纳25人以上的电脑教室和一间能容纳100-200人的多媒体教室,统一配备了电脑、投影仪、桌椅等设施设备。二是在全县开展了2013年职工技能大赛,全县580

家企业近万名职工参加预赛。

不断丰富活动载体。县工会以庆祝五一国际劳动节为契机,开展双流县“十佳优秀职工”、“十佳金牌工人”、“十佳和谐企业”评选活动,并在全县举办了庆五一职工健身操比赛、太极拳比赛等大型活动4次,全县各级工会举办职工运动会、职工演讲赛等特色鲜明的文体活动2310场(次)。

服务重点项目发展。近年来,县总工会先后在重点经济项目的企业建立工作站;在一、二社区成立工会组织,并分设服务窗口,安排工会专职工作者常驻工会工作站。今年共举办了“双流县总工会2013年农民工春节返乡路费补贴发放仪式”、“‘三新’文化进厂区慰问工友大型晚会”等各类职工文体活动13场次。县工会还在市率先建立“企业工会主席考核激励机制”,目前在西航港工业园区首批选取的30家企业,正在日见成效地开展此项工作。

# 开拓奋进 再铸辉煌 喜迎中国工会十六大召开