

家政从业人员难免要与人密切接触,疫情下该行业复工之路显得更为困难

# 家政业员工如何渡过疫情难关?

本报记者 蒋茜

2月14日,记者从家政平台阿姨来了了解到,该平台在北京有5200名在岗家政员,春节返乡4160人,目前仅返回200多人。尽管部分客户取消了用工需求,也有客户冻结合同或要求退费,但仍有3220人的用工缺口。

自2月10日以来,各行各业已经有不少企业开始逐步复工,但对家政业而言,复工之路更为困难。相对其他行业而言,家政从业人员免不了与人密切接触,在疫情下,更容易令人“不放心”。

## 返工之路不容易

这场疫情使家政服务企业经历着一场前所未有的考验。

1月20日,从媒体报道中察觉到疫情严重性后,阿姨来了成立了应急状态指挥部,迅速做出关闭全国所有门店、停止新阿姨推荐、停止小时工服务等举措。而在此之前,很多阿姨已经踏上了回家路。对家政服务人员来说,春节是一年中难得的与家人团聚的时光,突如其来的疫情令有的阿姨不得不提前返岗。

河南阿姨王彩霞的返工路颇不容易。受疫情影响,老家封路,她无法乘坐公共交通返京。北京的雇主主动去河南接她,凌晨3点出发,到家已是晚上8点。这一路,开车17个小时,往返近2000公里。河北阿姨程俊峰提

连日来,随着各部门相关政策陆续出台,企业复工复产相继推进展开。而对于家政行业来说,由于行业的特殊性,从业人员免不了与人密切接触,其复工之路更为困难。如何度过寒冬,是摆在家政行业以及家政从业人员面前的一道难题。

前结束假期回到北京,雇主为她租了酒店隔离,担心外卖不安全,还往返酒店为她送饭。除了这两位阿姨比较幸运,阿姨来了负责人周袁红告诉记者,事实上,这段时间因疫情导致客户恐慌,各种投诉有所增加。有的客户认为,家政公司应有一定预见性,不让家政员回家过年;有的客户认为,家政公司应该负责给家政员做隔离。而家政员隔离期的工资怎么计算,也比较容易产生矛盾。

2月14日,北京新型冠状病毒肺炎疫情防控工作领导小组办公室发布通告,从即日起,所有返京人员到京后,均应居家或集中观察14天。目前,阿姨来了计划将有条件的门店宿舍改造为隔离点,用于非疫区家政员隔离,所需成本由公司、家政员、客户三方共同分担。但用于隔离的宿舍被房东和物业反对,这又是个难题。

## 供需双降,行业寒冬

一方面,当下一些家庭对阿姨上门有所顾虑;另一方面,有些阿姨也对上户工作存在担心,供需双降是摆在整个家政行业面前的

现实。

到家集团CEO陈小华表示:“从近几年数据看,春节后需求会比上一年高峰时期还要高出30%左右。今年疫情的出现,直接让这个行业停摆了。”陈小华估算,全国整个家政行业规模大概在1.5万亿元,涉及70余万企业、3000多万从业人员,今年仅一季度家政行业的损失至少在3000亿元左右。“这对70余万家政企业来讲就是业务寒冬,是至暗时刻。”为防控疫情在家政行业蔓延,上海市商务委要求加强家政企业主体责任,督促返沪家政人员做好属地登记、居家隔离等工作,不得安排隔离未到期人员上岗。密切关注家政人员健康状况,一旦发现异常症状,立即停止服务。

58到家相关负责人则表示希望与政府、行业协会联合制定家政服务人员素质标准、服务行为标准、设备规范标准,保证从人、行、物三个方面提供健康、正确、安全的家政服务。

“目前大家都在齐心协力,共渡难关,最终的损失可能是政府背一部分,公司背一部分,员工背一部分,每一方都承担一部分,才

能最终顺利渡过难关。”陈小华说。

## 需对行业进行数字化升级

如今,很多行业都在寻求线下转线上的机会,而对家政业而言,这毕竟是一个需要面对面甚至是朝夕相处提供服务的行业。不过,“远程面试,无缝对接”的方式已经在一些公司采用。

阿姨来了制定《疫情期间阿姨上户流程》,其中规定履约中的阿姨下户,必须做到无缝对接,原地视频面试;返京阿姨在隔离观察14天后,可安排视频面试,双方认可后客户安排车接。

“疫情之下,尽管比例很小,还是有一部分雇主需要家政服务。这就倒逼我们必须完成服务的升级,把产品、业务流程全面在线化。”陈小华说,“我们之前已经开始在做了,但都认为是下一代平台系统,可以慢慢研发。疫情一来,我们要直接上战场,就必须加速研发和推出,没有退路了。”

对家政服务行业基础设施进行一次彻底的数字化升级,建立一个不需要门店的在线化的新型家政行业的闭环,这或许是疫情带给家政业最大的“好处”。这其中也包括培训。针对很多阿姨暂时休息在家的情况,阿姨来了旗下的培训机构“阿姨大学”自2月3日起正式启动线上培训,每天6位讲师线上授课,10天来共有500余人次参与课程。同时,公司还为员工制定了长期线上学习计划,利用这段特殊时间提升技能。



## 新疆邮政揽投员配送忙

在乌鲁木齐莱巴扎供应链有限公司仓库,中国邮政乌鲁木齐经济技术开发区(头屯河区)惠山巷营业部揽投员在核对配送蔬菜。

新冠肺炎疫情发生以来,中国邮政集团有限公司乌鲁木齐市分公司扩大服务内容,共投入80余辆揽投车,340余名揽投员,为市民提供蔬菜水果、日用百货、书籍、药品等配送服务,保证疫情防控期间居民日常需求。

新华社记者 丁磊 摄

# 广西为农民工就业创业派发『定心丸』

本报讯(记者庞慧敏 实习生冯玉丰)记者从广西壮族自治区人力资源社会保障厅获悉,为支持打赢疫情防控阻击战,2月13日,该厅联合自治区财政厅印发《关于支持打赢疫情防控阻击战促进农民工就业创业的通知》(以下简称《通知》)。《通知》要求广西各地要统筹使用人力资源社会保障专项资金(农民工创业就业补助)、就业补助资金、工业企业结构调整专项奖补资金等,为农民工就业创业派发“定心丸”。

广西作为劳务输出大省,外出务工的农民工数量庞大,疫情防控期间受影响较大。新出台的《通知》中,对感染新冠肺炎的农民工,自疑似病例被隔离或者确诊就医日起至治愈出院为止,每月将获发1000元的就业困难补贴。广西各地可根据疫情发展需要,为农民工采购口罩、酒精、消毒液等防护用品或发放农民工防疫补贴,防疫物品或防疫补贴的发放标准一般不超过100元/人。

此外,今年1月至6月,对受疫情影响发生季度亏损的农民工新创办市场主体发放一次性创业补贴,企业按1万元/户标准发放,个体工商户按3000元/户标准发放。加大对农民工创业园内企业生产经营的援助,给予农民工创业园区已投产企业一次性房租补贴6500元/户,已享受其他房租补贴的企业不再重复发放一次性房租补贴。

同时,为帮助农民工提升技能,《通知》要求各地可根据就业需求,选择家政服务、康养服务、现代农业和旅游烹饪等重点行业,依托技工学校和职业培训机构,对照职业标准购买开发网络职业技能培训课程,通过手机、网络等各种形式开展线上职业技能培训,并运用AI等技术开展线上考核。对于通过自治区人力资源社会保障厅认定的网络培训平台,参加在线课程考核并合格的,可以发放电子培训合格证书,参加职业技能鉴定时,理论课程不再重复考试。

## 吉林市家政服务业“五早”防疫情

本报讯(记者柳姗姗 彭冰)家政服务行业与市民生活息息相关,2月18日,记者从吉林市家政服务协会获悉,在疫情防控特殊时期,协会通过早认知、早谋划、早入手、早引导、早带头工作方略,引领家政行业疫情防控工作,为保障市民平安生活创造了有利条件。

据介绍,吉林市家政服务协会现有会员单位152家、职工3.5万人,涵盖家庭服务、育婴服务、保安、护理、保洁、快送配餐等12个行业。

据介绍,该协会大年初一(1月25日)就举行秘书处电话会议,并拟定《疫情防控工作通知》,次日下发。协会在会员群建立“疫情知识”普及栏目,帮助全行业及时掌握和传播抗击新型冠状病毒的科学防护知识。从1月26日起,协会全面组织开展防疫工作,包括排查摸底人员信息、封闭养老和母婴机构、发动全员职工争当防御者等。

此外,协会工会联合会及时引导企业员工立足本职,爱岗敬业,少出门、讲卫生、不信谣,自觉维护社会大局稳定。疫情期间,许多养老护理员和母婴护理员已有20多天没有回家,江城保安公司保安员逆向而行,辛勤工作于医院、社区、消杀、测温等岗位。

## 打工青年远隔重洋献爱心

本报讯(记者李国 通讯员蒋沁伶)“小的时候家庭经济条件差,是低保户,受过国家和社会的帮助,现在我能挣钱了,也想回馈一下社会 and 家乡。”中铁八局海外公司援塞内加尔阿菲尼亚姆水坝修缮项目部的见习生温洋,得知自己的家乡重庆也是此次新型冠状病毒肺炎疫情较为严重的城市之一,便通过腾讯公益微信主动向重庆市慈善总会捐赠1万元。

温洋是重庆南川人,农村家庭出身,2019年7月大学毕业加入中铁八局海外公司。经过两个月入职培训,他被分配到公司新中标的援塞内加尔阿菲尼亚姆水坝修缮项目部。在工作间隙,他时时翻看手机新闻,关注着国内疫情发展情况。虽身在距离祖国万里之外的塞内加尔,他和工友们一样依然心系祖国。



## 外出农民工捐款助防疫

近日,江西安福县驻东莞外出农民工工会会员捐款9000元,用于支持武汉疫情防控工作。尽管不少务工人员因为疫情防控尚未回到工作岗位,但在困难面前,他们都表示希望尽自己的一份力量,用实际行动支援武汉。

本报记者 卢翔 本报通讯员 周晓云 摄

即使回农村老家过年,这些客服人员也接电话接到手抖,加班加点为用户处理问题

# 游客顺利退改的背后,是他们在“苦战”

本报记者 杨召奎

“电话一个接一个,心里很急,恨不得把自己一分为二,多两只手来接打电话。很多时候接电话接到手抖,但想到用户心里肯定很着急,就没法放松。”2月6日,飞猪平台的客服人员兰冠在微信里对记者说。

《工人日报》记者近日采访了解到,新冠肺炎疫情在春节前暴发,给中国游客的假期旅途按下了紧急暂停键,却给所有旅游平台客服人员的工作按下了加速键。作为旅游平台的客服人员,为了应对焦急的用户,他们不得不加班加点处理问题,进入超负荷工作状态。

## “特殊时期,我们不能失联”

受疫情影响,旅游平台用户的退改订单需求急速增长。作为客服人员,兰冠从大年三十(1月24日)开始就陷入了苦战。

“除夕那天,我已经回到舟山的农村老家。早上8点多,公司就取消了休假状态,我们立即开始线上处理交易问题。到了晚上,家人看春晚,我在小房间里关上门打电话处理交易问题。”兰冠说。

最近半个多月来,兰冠每天都从早上8

新冠肺炎疫情在春节前后迅速蔓延,给中国游客的假期旅途按下了紧急暂停键,却给所有旅游平台客服人员的工作按下了加速键。为了应对焦急的用户,他们不得不加班加点处理问题……

点工作到晚上11点。“将心比心,如果是我,订了酒店和机票,特别是订单金额好几万元的,退不了肯定很着急,所以就想尽快帮他们解决问题。”兰冠说。

特殊时期,人非常容易被感动。兰冠告诉记者,热线里有很多用户非常体谅他们。“有用户表示暂时联系不上商家没关系,时间太晚了让我先休息,第二天再处理。我当时心里觉得特别暖。”兰冠说。

此外,兰冠还是两个孩子的妈妈,大女儿3岁,小女儿1岁半。“现在没有时间陪她们玩,特殊时期,我们不能失联。”兰冠说。

## 旅客与代理商之间的“摆渡人”

“像今年这样大规模的退改保障政策实施,在整个国内在线旅游行业20多年的发展史上,也都是头一遭。酒店、航空公司大多迅速制定了退改签政策,较快响应用户退改需求。”马蜂窝旅游平台相关负责人告诉记者。

但纵观全球数万个目的地,由数以千万计的航空公司、酒店、景区、旅行社等组成的供应链,旅游产品退改的复杂程度超乎想象。每一条新政策的落实,每一个供应商的协同,每一个订单的应答和处理,都离不开客服人员的投入与奋战。他们作为旅客与代理商之间的“摆渡人”,既要与代理商协调,又要和旅客沟通。

春节前夕,马蜂窝客服人员毕杰亮把山东农村老家的父母接到北京,陪他们过一个团圆年。然而随着疫情出现,客服压力陡增,毕杰亮主动放弃假期,加入到应对疫情的战斗中来,却没能腾出时间多陪陪父母。

“为什么你们这么久才接电话?”“为什么我的退款还没有到账?”

电话线的另一端,连接着数以万计焦急等待产品退订的游客。电话的这一端,毕杰亮连续加班10多天,每天接通一两百个电话,嗓子都沙哑了。

“为了多接几个电话,我们把吃饭和休息

的时间从1小时压缩到30分钟,最忙的时候胡乱扒几口饭就又拿起了电话。”毕杰亮说。

## 每个客服都有自己的开解方式

今年春节前后,去哪儿网机票的非自愿退款相比平常上涨达10倍以上。

“我们团队每天在班200人,每人每天的极限是接打200个电话。如果说是2倍、3倍的增量,我们能顶得住,但是10倍这个数字太大了。”去哪儿网武汉运营团队负责人向丽君说。

“我们已经超负荷工作近半个月,每天工作近12小时。一睁眼,要面对的不仅是疫情动态带来的心理压力,还有用户的追问。”去哪儿网武汉客服人员张思巍说,为此,客服团队主管为留在武汉的员工建了一个微信群,大家每天在群里互相打气。

被情绪焦急的用户骂了怎么办?特殊时期,电话和微信成为开解的桥梁。每个客服都有自己的开解方式,张思巍会在团队微信群里分享“被骂的过程”。

当然,不是所有的用户都会责骂,最近很多用户会在挂掉电话前道一句“谢谢”“辛苦了”,甚至有的用户还会写很长的一段感谢信。张思巍立刻就会把用户的感谢信如数发到微信群里,开心得不得了。