

截至3月底,家政企业的复工率达到40%

# 家政业复工了,阿姨何时能上门?

本报记者 关晨迪

近日,北京市胡先生在线预约了上门保洁。两个月前,他曾预约保洁,但因疫情防控小区不让家政人员进入,以致错过免费取消的时间。这次预约前,胡先生特意向小区疫情防控人员咨询,确认家政人员可以进出小区后,他才下了单。

眼下,家政业正在有序复工。往年这个时段本是行业较为忙碌且挣钱的时间,但在今年,疫情使得一些家政服务暂停,不仅让像胡先生这样急需保洁服务的客户面临窘境,也让家政从业者面临返岗后无处隔离、上门难、订单量下滑等困难,需求供给两面受困。

## “现在一天只接3~4单”

“过去,跟保洁约上门时间,她们多尽量往后推,但这次预约保洁问能否提前1小时来,我还是头一次遇到。”当天18点,胡先生接到保洁人员电话,按物业要求她做了登记,测了体温,“3个多月了,终于盼到上门作业这一天了!”

来自河南的张新丽在北京从事上门保洁已有5年。3月29日,她正式上岗复工,但她的同事大多尚未返京。

记者了解到,目前市场上的家政企业多数实行中介制,即家政人员并非企业员工,企业将家政人员介绍给雇主,收取中介费后,其与家政人员的关系也就结束了。作为中介体制管理模式下的家政人员,张新丽没有与公司签订劳动合同,而是签了一份临时协议,公司也没有为其缴纳社保,收入主要来源于接单的提成。

订单少,挣得就少。张新丽尚未复工的同事中,有的已在老家重新找了工作,还有的打

## 阅读提示

眼下,家政业正在有序复工。但受疫情影响,不少家政从业者面临返岗后无处隔离、物业不让进、订单量下滑等困难,需求供给两面受困。同时,与从业者签订劳动合同的员工制家政,为帮助家政人员稳定就业提供了更多思考。对于家政业务何时能恢复,企业方面表示难以预计。不过,家政本质上是个人与个人的交易,待人们的信心恢复,行业也将回暖。

算等疫情过去、订单多的时候再返京。而张新丽从复工到现在,一天也只能接到一两单,多的时候也只有3单。

3月26日,商务部服贸司司长冼国义介绍,家政企业的复工率达到40%左右。通过对37家企业进行监控,北京家政服务协会会长穆丽杰日前表示,行业复工率目前在40%左右。

“年后几个月一般是我们这行最忙的时候,往年同期一天能接7~8单,现在一天只接3~4单。”4月1日,来自河北的赵增珊返岗复工,她在一间房屋租赁平台做了3年保洁。疫情形势好转后,老家一放行,她便返回了北京,希望隔离后尽快上岗。不过,上岗后她多次被客户所在的小区拒之门外。

“目前还有很多小区不让保洁人员进。”赵增珊说,好不容易盼到订单增加,又卡在了物业这里。“越来越多的客户愿意让我们上门保洁,但物业不让进,很多客户下了单又取消了。”

复工后,张新丽的收入只有平时月份的一半不到。每月领取固定工资的赵增珊表示,目前还没收到疫情期间工资的发放办法通知,不清楚公司会如何发放未返岗期间的工资。

## 员工制家政呼之欲出

中国劳动学会此前开展的家政服务业调

查显示,返城后隔离期长和隔离临时租房成复工最大难题。穆丽杰也认为,返京复工难,源于企业隔离点规模不够,租赁馆用于隔离,企业开销大,缺乏落实从业者隔离的条件。而对于返岗后的隔离,记者采访发现,不少是家政人员自行解决。

疫情导致部分家政从业者和客户双流失。就在70余万家政企业、3000多万家政从业人员承压之时,江苏省出台意见鼓励创办员工制家政企业,引导灵活就业人员逐步实现稳定就业。员工制家政管理模式下,保洁、保姆等从业者将同企业签劳动合同,参缴社保,拥有年假等相关权益保障。

事实上,员工制家政由来已久。作为北京市员工制家庭服务试点企业之一,北京慈爱嘉养老服务公司早在2012年便与从事居家养老服务的员工签订了劳动合同,并为其缴纳社保。

“疫情期间我们按规定为员工发放待岗工资,对于有特殊生活困难的员工,公司还发放了特困补贴。”该公司人力资源负责人张女士说,“疫情期间因工作需要必须回京的,由公司统一安排房间提供给员工进行隔离。公司还专门租了快捷酒店,用于返京员工的隔离。”

“实行员工制后,客户直接和公司签服务协议,如此一来,客户既不用担心有问题后找不到家政人员,也不用担心提供服务的公司推

卸责任,员工制能为供需双方提供更安全可靠的保障。”慈爱嘉公司张女士说。

## 只要人们的信心恢复,行业将回暖

疫情让不少家政业务停摆,在部分省市向家政企业提供补贴的同时,不少企业也开始积极自救。

到家集团CEO陈小华在接受媒体采访时表示,线上培训是他在这次疫情中的意外收获,“过去这块是零收入,和其他家政公司一样,所有培训都是靠线下,但这次发现不少阿姨有在线学习的愿望,也愿意付费。”

上海长宁区家协旗下的家政企业正在试点“家政复工消费券”,呼吁家协会会员单位向家政中介费统一打八折,以此促进订单增量。

张女士说,疫情期间慈爱嘉公司创新线上服务模式,推出了线上服务,指导如何护理老人,以及线上培训课程。为了确保线上服务的质量,公司推进实施员工线上培训,并及时调整了入户服务流程,增加客户和员工服务安全确认程序,将防疫措施作为长期坚持的程序写入服务流程中,为随时可能启动的居家入户服务做好准备。

提及此次疫情对家政行业的影响,张女士认为,疫情对家庭服务行业冲击较大,在大家对病毒的恐惧没有完全消除的情况下,客户对入户服务非常谨慎。北京市近日提出,对于计时型家政服务员,在查验相关信息后,持健康宝绿码且体温正常的,允许其进入小区。

不过,企业方面并不担心劳动力会在抗疫情期出现大规模转移。有家政企业负责人表示,因家政在普通工种中收入较高,现在多数从业者还在观望,且家政本质上是个人与个人之间的交易,只要人们的信心恢复,行业也将回暖。

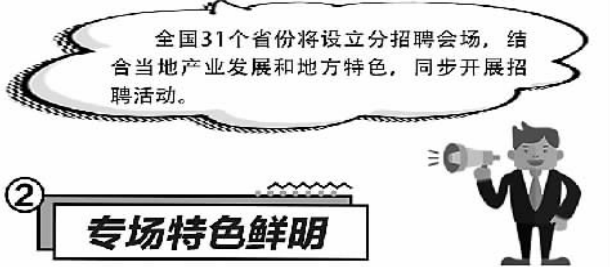
## 图说劳动·保障

# 百日千万网络招聘了解一下!

近期,一场近年来规模最大、覆盖范围最广的网络招聘活动正在进行,此次行动为期百日,将持续至6月底,提供超过千万个就业岗位,快来了解一下——

## ① 岗位资源丰富

行动期间,主招聘会场将组织专场招聘160余场



行动专门设立了群体招聘专区、重点区域专区和特色行业专区。

常设高校毕业生、农民工、城镇失业人员、贫困劳动力,以及京津冀、长三角、粤港澳大湾区、52个未摘帽贫困县和湖北等招聘专场。每周滚动推出行业招聘专场。

## ③ 服务内容多样

在开展招聘活动的同时,同步推出职业指导、“云课堂”、线上职业技能培训课程。在线政策宣传等服务,为劳动者提供综合性、一站式就业服务。



此次行动主招聘会场设在中国公共招聘网(http://job.mohrss.gov.cn)、中国国家人才网(http://new-jobs.com.cn),并开设就业导引地图,链接各省招聘分会场和相关社会参与方。

策划:李丹青 制图:肖健好

## 江西 开发区新招工116.5万人

本报讯(记者卢翔)记者日前从江西省工信厅获悉,该省为期1个月的开发区百万大招工活动结束后,全省103个开发区共新招工人116.5万人。

据悉,江西省采用协调返岗、本地挖潜、线上招聘、校企对接、中介推介等方式,解决疫情防控期间开发区企业用工难题。聚焦产业链上下游配套企业复工复产问题,分产业、分区域、分专题组织20场专项对接活动;聚焦企业信心不足问题,推广企业特派员挂点帮扶制度,保障用工需求;聚焦疫情影响员工返岗难问题,通过专车、专列、包机等方式,提供返岗运输服务,帮助7.6万名职工安全返岗。此外,积极推动一次性吸纳就业补助、失业保险稳岗返还等惠企政策落地见效,支持企业稳定岗位。

## 长春 开发临时公益性岗位

本报讯(记者柳姗姗 彭影)为解决疫情防控“缺人手”,就业求职“返岗难”的两难局面,长春开发临时公益性岗位,优先安排因疫情暂时不能外出务工的贫困劳动力和有返贫风险的建档立卡贫困户就地就近就业。

据介绍,符合条件人员可自愿申报这些岗位,由人社、扶贫等部门会同乡镇共同确定招用人员。被录用者自上岗之日起与乡镇签订3个月的劳动用工协议,协议期满退出临时公益性岗位,按每人每月1000元标准给予岗位补贴。在岗期间,各县(市)区根据情况与保险公司合作,为临时公益性岗位人员缴纳新冠医疗险、意外伤害险和意外医疗险。截至目前,全市共开发临时公益性岗位821个。

## 济南 开展线上招聘及就业服务

本报讯(记者丛民)疫情发生以来,济南市人社局将105场招聘活动搬到网上开展,网上招聘主要通过“五级农民工服务网络平台”及媒体客户端及时发布企业招工信息。济南市农民工综合服务中心16个窗口的政策咨询和业务服务也搬到了网上,实行业务网上办、掌上办。

为降低疫情对职业培训工作的影响,济南还采用“互联网+培训”方式,免费为各类人员提供线上职业技能培训。与此同时,积极推行就业创业服务线上办。通过网络端、手机端等渠道,提供就业登记、失业登记、网上发布招聘信息、小微企业一次性创业补贴、就业困难人员灵活就业社保补贴等10项就业创业服务。



## 装备制造蓬勃发展

左图:4月14日,在位于宝鸡市渭滨区的秦川机床工具集团股份公司总装车间内,技术人员指导工人组装五轴卧式加工中心。上图:4月14日,在该公司总装车间内,技术人员在使用测量仪器检验经过机床加工的齿轮精度,确保机床性能达标。

近年来,陕西省宝鸡市积极发展以钛及钛合金、机床工具、汽车及零部件、石油装备等为代表的装备制造产业,一批宝鸡制造业企业壮大发展,当地工业实力不断增强,从一个老工业基地转变为装备制造业强市。

新华社记者 邵瑞 摄

# 吉林全面推行企业职业技能等级认定

本报讯(记者柳姗姗 彭影)吉林省人社厅日前印发《关于全面推行企业职业技能等级认定工作的通知》,提出建立并推行职业技能等级制度,由企业按规定对技能人才进行自主评价,推动人才评价与使用激励紧密结合,畅通技能人才发展通道。

根据《通知》,开展职业技能等级认定工作的企业,应同时具备依法经营,信用良好,

规范管理,具有独立法人资格;拟开展评价的职业(工种)从业人员聚集,技能含量较高,且与本单位主营业务直接相关,在业内拥有广泛影响力;具有完善的管理运行制度和专门负责职业技能等级认定的工作机构等条件。

同时,申报人员应是企业在岗职工,符合国家职业技能标准的申报要求,且申报的职业(工种)应与本人实际岗位需要一致,每次限报

1个职业(工种)。评价内容包括职业能力、工作业绩、职业道德和工匠精神。企业根据生产实际和人员情况,可采取考核鉴定、考评结合、过程化评价和竞赛选拔等方式进行评价。支持劳动者参加线上职业技能等级评价。

吉林省人社厅有关负责人介绍,《职业分类大典(2015年版)》中收录的技能类职业(工种)和新职业,原则上都允许企业开展职

# 人工智能训练师,让智能更“懂”人类

本报记者 李国

抗击疫情,AI上线。从2月15日起,重庆就开始借助智能外呼机器人,“无接触式”通话调研,向市民了解是否发热,是否从外地返回等问题,并将答案录入系统,效率远超人工。而智能外呼机器人背后的人工智能训练师,近日也被人社部列为新职业。

随着人工智能在智能制造、智慧城市等领域的广泛应用,业内人士表示,人工智能训练师的规模将迎爆发式增长,预计到2022年,相关从业人员有望达到500万人的规模。

## “机器人饲养员”

人工智能训练师,即使用智能训练软件,在人工智能产品使用过程中进行数据库管理、算法参数设置、人机交互设计、性能测试跟踪及其他辅助作业的人员。他们也被形象

地称为“机器人饲养员”。

早在2015年,阿里巴巴客户体验事业群就在其客服团队孵化了国内第一批人工智能训练师,帮助训练服务领域的人工智能客服机器人。

“我经历过裁员,幸运的是,我抓住了互联网新职业的浪潮,成了一名人工智能训练师。”2018年加入阿里巴巴的人工智能训练师郭成斋说。

90后的郭成斋现已月入过万元。2017年,他偶然接触到“店小蜜”这个接待机器人,听说可以帮助电商客服减轻工作压力,抱着试一试的想法,他开始尝试。而这一试,就把他拉到了人工智能训练师的轨道上。

技术的力量让人惊叹,简单重复的问题“店小蜜”即可回复,人工客服就没这么大压力。这一年,郭成斋拿到了“店小蜜”行业类项目优秀奖,并获得了公司奖励。

“现在各行各业都在尝试AI落地,我很看好人工智能训练师的职业前景。”郭成斋兴

奋地对记者说。

从售前客服的实习生转为人工智能训练师,王林对这份工作有了更高的期待。人工智能的数字结果让他对店铺产品有了更深刻的认识,对顾客们关心的问题更明了。他不断在线学习,通过了人工智能训练师的认证考试。

## 让AI更好地为人类服务

人工智能训练师是随着AI技术广泛应用产生的新职业。人们使用的天猫精灵等智能产品,背后都有人工智能训练师的身影。

像郭成斋、王林这样的人工智能训练师,在阿里巴巴已逾20万人。阿里巴巴客户体验事业群重庆负责人告诉记者,人工智能训练师所做的就是让智能更“懂”人类,更好地为人类服务。

抗疫期间,人工智能训练师和AI机器人在电商服务、票务出行、健康问诊、生活购物等服务体验端,展现了高效的服务能力。有

数据表明,云和人工智能技术已经广泛应用在防疫复工之中,其中有2300万人用上了AI技术,大幅提升效率。

此外,抗疫期间,旅客票务问题求助量同比暴增13倍,在人工智能训练师的帮助下,智能机器人发挥了智能外呼和推送的作用,及时解决了230万消费者出行票务问题。电商领域,在人工智能训练师的“饲养”下,智能服务帮助商家在抗疫情势提升客户满意度。

目前,全国33个城市落地使用智能替代人工进行疫情防控摸排的新模式。记者在重庆市沙坪坝区了解到,智能外呼机器人通过“无接触式”通话调研,效率极高。该区政法委办公室主任刘毅表示,机器人每分钟可拨打3500个电话,全区16.8万份数据如果交由人工分析需半个月,机器人只用了约4小时。

此外,针对大量民众对在线问诊需求攀升,人工智能训练师还应用智能服务工作台,帮助在线健康问诊提升服务效率。