

# 因为有爱，所以最美

—2020年“最美家政人”群像

## 【编者按】

近年来,我国家政服务需求不断提升,家政服务业产业规模继续扩大,从业人员总量已超过3000万人。发展家政服务业对于促进消费、改善民生、扩大就业有着十分重大的意义。全国总工会权益保障部、中国财贸轻纺烟草工会、全国总工会女职工部于2020年联合开展了“最美家政人”推树活动,旨在全面提升家政服务人员的道德素养、业务素质、技能水平,广泛宣传家政服务人员爱岗敬业、贡献突出的感人事迹,发挥优秀家政服务人员的榜样示范引领作用。

此次推树活动采取公众线上投票和组委会线下评审相结合,最终来自13个省(区、市)的16名家政从业者成为“最美家政人”。她们当中有“党员月嫂”“劳模月嫂”,也有奔赴抗疫一线的“最美逆行者”。岁末静好时,她们用爱心和专业守护一个个家庭;风雨袭来时,她们冲锋在前展现大爱与担当。为进一步带动广大家政从业人员提升技能、爱岗敬业,在全社会营造尊重家政服务行业的良好氛围,本报特推出“最美家政人”事迹专版,敬请关注。

本报记者 张锐

她们,从全国各地、不同家庭而来,有的是为生活寻一份出路,有的为追寻一个梦想。因缘际会中,她们逐渐融入一个个家庭,以真诚的服务、专业的技

能,温暖照料着人们,成为家庭中的“特殊成员”。她们,就是家政人。

在2020年由全国总工会权益保障部、中国财贸轻纺烟草工会、全国总工会女职工部联合开展的“最美家政人”推树活动中,16名候选人脱颖而出,成为家政行业的耀眼明星。她们用爱守护千家

万户,用专业服务每一个家庭,也用勤劳的双手、精湛的技能改变了自己的人生轨迹。

因为有爱,所以最美。这些“最美家政人”,凭借着真诚与专业赢得了尊重和信任,她们推开的不只是一个个“家门”,更走进了一扇扇“心门”。

## 勤劳双手,改变人生

如果不是十多年前那场突如其来的意外,王金翠或许不会迈入家政行业。

2010年10月16日,43岁的王金翠没有等到下班的爱人,而是接到派出所的电话,说她爱人出车祸正在医院抢救。肇事司机无影无踪,丈夫失去记忆躺在床上,从此不能说话也不能动。王金翠几乎崩溃了,卖掉房子,借钱给丈夫治病,接下来的生活又该怎么办?

当王金翠四处碰壁近乎绝望的时候,从报纸上看到了黑龙江龙妹家庭服务有限公司的招聘信息。经过培训的她顺利上岗,成为一名月嫂。此后十余年间,凭着一份踏实和不向生活低头的韧劲,王金翠不仅在这个行业坚持下来,而且还干出了名堂:先后取得高级母婴护理师、公共营养师等多项资格证;连年被公司授予优秀家政服务员;获得全省家政职业技能大赛育婴组第二名……

从业以来,王金翠共计服务过78个家庭,用心呵护、科学育儿、对待产妇亲如家人,成为客户心中响当当的金牌月嫂。与此同时,她被公司聘为首席金牌月嫂导师,把最前沿的母婴护理知识和工作经验传授给同行,培养了大批优秀母婴护理师,目前已有185名月嫂受益。

如今,王金翠早已成为月嫂界月薪过万的“大咖”,不仅还清了给丈夫治病欠下的所有外债,还贷款买了房子,女儿也已大学毕业留在北京工作。她用勤劳的双手重新书写了人生。

对山东省德州市巾帼管理服务有限公司家政服务员陈盈盈来说,从未想过自己这个普通的家政服务员,有朝一日竟会走进人民大会堂,接受“全国优秀农民工”的荣誉。

起初从农村老家进城时,因为学历低,无一技之长,陈盈盈在求职就业的道路上历尽坎坷。一次偶然的机会,她踏入家政行业,在服务了几个客户后,她觉得这份工作非常适合自己,渐渐喜欢上这个岗位。

从事家政服务工作十余年,陈盈盈勤勤恳恳、兢兢业业,业余时间还参加了家政、育婴、保健按摩等5个专业的初、中、高级培训,并取得了职业资格证书。

她先后服务了100余家企业和个人用户。从新房的开荒保洁,到旧居翻新,再到居室改造、外檐清洁、甲醛治理等,面对每一项工作,她都做到用心服

务、精益求精。工作以来,她多次代表全市参加全省家政职业技能大赛,取得二等奖1次,三等奖2次,荣获“全国优秀农民工”、德州市家政技师、德州首席技师等十几项荣誉称号。

老吾老以及人之老。6年前,刘海燕的婆婆被查出乳腺癌并转移成骨癌,孝顺而坚强的她用孱弱的肩膀扛起了整个家庭的重担。为了更好地照顾老人,她报名参加了养老护理培训。也正因为这

样的契机,让她由此投身养老服务行业,和众多需要护理的老人们结下了不解之缘。2019年7月,刘海燕考取了医疗照护证书,并入职上海华众护理站,用逐渐坚强的双翼守护着更多老人的健康。

6年间,刘海燕服务的群体涵盖高龄卧床老人、失明老人……护理老人,几乎全年无休,更需要高度谨慎与细致。她为每一位老人建立健康档案,时刻关注他们的身体状况。一次服务过程中,得知独居老人高烧不退,伴随咳嗽,她立即送老人前往医院就诊,查出老人患上了肺脓肿。经过一个月的住院治疗,老人康复出院,感激地

说:“多亏了海燕,救了我的命!”

从业以来,刘海燕坚持在“干中学,

学中干”,曾代表上海市参加全国技能竞赛养老护理项目获得三等奖。她说,希望自已如海燕般搏击风雨,翱翔出梦想的那片天地。

同样立志成为家政行业“奋斗者”的还有上海富强保洁服务有限公司金牌家政服务员潘艳。

因为一份热爱,潘艳积极参加红十

字会急救培训,全方位系统学习母婴护理、养老服务和医疗照护等知识体系,

成为家政行业的“通才”。在上海规模最大的家政技能竞赛——2020年上海职工家政服务技能竞赛中,她脱颖而出,摘得桂冠。这意味着她通过了老人护理、婴儿护理、烹饪、收纳、插花、急救等六大赛项的全面比拼,成为名副其实的“全能阿姨”。

有兴趣,勤为径。为了练好插花,潘艳去批发市场买花束练习;为了练好

切工,她特意买了一把新的菜刀,只要有时间就练习。面对取得的成绩,她并不安于现状,始终不忘给自己“充电”,先后获得养老护理证书、高级育婴师证,并通过努力取得华东理工大学本科文凭。对她来说,不断学习、持续奋斗,是取得成功的关键。

骆秋云是安徽省芜湖市徽嫂家政服务有限公司的一名家政服务员,同时她还有另外一个身份——芜湖市蓝天救援队理事和公益组组长。

进入家政行业之前,骆秋云曾是一名国有食品企业员工。2009年企业破产改制后,她走进了家政服务行业,白天为雇主提供高效优质的服务,晚上参加各类培训为自己充电、充电,通过自己的劳动获得了认可。

在做好家政工作的同时,她热心公益,加入蓝天救援队,积极投身灾难事故救援、黄手环关爱行动、走失人员寻找、校园防溺水安全讲座、大型活动安保行动及特困人群关爱行动,志愿服务累计达5800小时。

新冠疫情暴发时,她主动投身到芜湖市防控防

疫前线,背着几十斤重的消杀装备对300多处公共场

所进行消杀作业,连续多日在火车站为旅客检测体温。

入夏后芜湖市防汛救灾形势严峻,她又坚守防汛第一线参与救援,用实际行动守护着这座城市。

41岁的陈艳,是家政服务人员中为数不多的“党员月嫂”。

2014年从企业下岗后,她来到湖北省荆州市木兰花家政有限公司工作,由于有大专学历又是党员,被公司安排做家政职业培训教员。此后6年间,从培训师转岗育婴师,她干一行爱一行,先

后5次被公司评为优秀员工和金牌月嫂。

不仅如此,陈艳还在业余时间把积极性高的学员组织在一起,下到乡村农户,把宣传工作做到田间地头,先后发动和组织了200余名农民妇女参加家政员学习培训,帮助她们就业走上脱贫致富之路,被大家称为“带动农村妇女脱贫的党员月嫂”。

新冠肺炎疫情期间,陈艳主动参加荆州市三湖农场天星社区

党员志愿者服务,为居民接送生活物资,展现出“荆

州月嫂”的大爱与担当。

对河南省郑州市管城区雪绒花母婴护理有限

## 技能提升,永无止境

职业不分三六九等、高低贵贱,在每一行里做到专业、追求极致的人都会收获尊重。

“从前,收拾120平方米的房子要干上一天,现在4个小时就能轻松做完。”从事家政服务业7年,福建省福州海派信息技术有限公司的高根兰已经从一名普通的保洁师,成为公司的专业培训师和服务品质检验师。

很多客户评价高根兰有一双巧手,再杂乱的房间经她整理都变得整齐干净。入行不到三个月,她就成为满单保洁师,半年后就成为带单师,曾两次登上总部光荣榜,8次登上福州片区光荣榜,并且一直保持在榜上。从初入行业时担心低人一等,到客户放心地把自家钥匙交到自己手里,高根兰凭借真诚和用心,赢得了客户的信任。

在线取得成就之后,高根兰没有停下脚步,而是重新定位自己,从保洁师,到培训师,她不断强化专业知识、丰富业务技能,更得到公司的认可被派到日本接受专业培训,获得日式整理收纳·顾问2级结业证书。如今,她已为公司培养出数百位优秀保洁师,她的服务水平更代表了公司保洁师品质的“最高标准”。

55岁的宋君强,是“最美家政人”中唯一的男性,也是家政行业的“资深元老”。作为山东

省乳山市母爱大姐家政服务有限公司高级养老护理员,从业10余年来,他秉持“视老人如亲人,替儿女尽孝心”的服务理念,推行真心、孝心、爱心、舒心、安心、放心“六心”工作法,为生活不能自理的老人洗衣喂饭、按摩清洁,提供精细化、全方位服务。

宋君强曾先后护理了10多位生活不能自理的老人,对他们不歧视、不放弃、不抛弃,始终用友善、宽容的态度对待他们,为他们穿衣穿裤、洗脸洗澡、理发、换尿片、送水喂饭等。为了让老人得到更好的照顾,他致力提升专业技能,先后取得中、高级养老护理员职业资格证书,以及高级保健按摩师职业资格证书,还认真摸索掌握了一些关于老年人心理抚慰、医疗保健、护理医学、心理疏导等方面的知识,做到学以致用,因周到细致的服务赢得老年人“不是亲生、胜似亲生”的赞誉。

“老人的事没有小事,再细微的事也要把它做好。”同为养老护理员,内蒙古自治区包头市钢兴实业(集团)有限公司家政服务分公司的张凤华,也是老人们心中的“贴心小棉袄”。

张凤华在包头市12349便民为老服务中心从事老年人照护及日常运营工作。在工作过程中,她逐渐认识到专业养老护理知识的重要性,也认识到家政服务人员对社会的重要

性。带着满腔热情,她在帮助老人、服务老人的岗位上全力以赴。为了更全面地了解老人生理和心理问题,她不断学习各种护理知识与心理疏导,积极参加相关培训,努力让服务做到快速、精准、专业,使老人们在这个大家庭里快乐生活,安度幸福晚年。

“勤学精育”,这是海南省海口市龙华区海口宾旅有礼家政服务有限公司高级育婴员符瑞宁的工作格言。短短6年时间,她完成了从初级育婴师到高级育婴师的完美蜕变,更积极参与中医催乳、食品营养学、养生、茶艺等多项技能培训,曾先后为30多名雇主提供服务,以真诚和专业赢得雇主的高度赞赏,在自己的职业生涯履历上写下亮丽的一笔。

在符瑞宁看来,用“专业来引导,让爱心来呵护”是母婴护理的根本要义。正因此,她不仅勤于学习,更将所学应用到实际中。曾经她护理的一对双胞胎面对身体状况很差、护理难度大等难题,正是凭借专业的育婴知识技能和丰富的工作经验,经过一个多月细心的照顾,这对双胞胎健康成长,得到雇主的信任和认可。

“把爱心奉给雇主,把爱心献给宝宝,把信心留给自己,继续为神圣的母婴护理服务工作而努力”,符瑞宁对自己仍有更高的期待。

2020年,突如其来的新冠肺炎疫情打破了生活原本的平静与安宁。在全民战“疫”的队伍中,也有“最美家政人”的身影。

骆秋云是安徽省芜湖市徽嫂家政服务有限公司的一名家政服务员,同时她还有另外一个身份——芜湖市蓝天救援队理事和公益组组长。

进入家政行业之前,骆秋云曾是一名国有食品企业员工。2009年企业破产改制后,她走进了家政服务行业,白天为雇主提供高效优质的服务,晚上参加各类培训为自己充电、充电,通过自己的劳动获得了认可。在做好家政工作的同时,她热心公益,加入蓝天救援队,积极投身灾难事故救援、黄手环关爱行动、走失人员寻找、校园防溺水安全讲座、大型活动安保行动及特困人群关爱行动,志愿服务累计达5800小时。

新冠疫情暴发时,她主动投身到芜湖市防控防疫前线,背着几十斤重的消杀装备对300多处公共场所以进行消杀作业,连续多日在火车站为旅客检测体温。

入夏后芜湖市防汛救灾形势严峻,她又坚守防汛第一线参与救援,用实际行动守护着这座城市。

41岁的陈艳,是家政服务人员中为数不多的“党员月嫂”。

2014年从企业下岗后,她来到湖北省荆州市木兰花家政有限公司工作,由于有大专学历又是党员,被公司安排做家政职业培训教员。此后6年间,从培训师转岗育婴师,她干一行爱一行,先

后5次被公司评为优秀员工和金牌月嫂。

不仅如此,陈艳还在业余时间把积极性高的学员组织在一起,下到乡村农户,把宣传工作做到田间地头,先后发动和组织了200余名农民妇女参加家政员学习培训,帮助她们就业走上脱贫致富之路,被大家称为“带动农村妇女脱贫的党员月嫂”。

新冠肺炎疫情期间,陈艳主动参加荆州市三湖农场天星社区

党员志愿者服务,为居民接送生活物资,展现出“荆

州月嫂”的大爱与担当。

对很多家政人来说,做家政最大的回报,是“客

户拿你当自家人”。在“最美家政人”的带领下,将有更多家政服务人员踏上这条需要以爱心浇灌、用技

能支撑的职业道路,成为一个家庭的“特殊家人”。

## 爱岗敬业,为爱而行

从事母婴行业6年,浙江省杭州市西湖区三替集团母婴事业部VIP月嫂徐雪玲始终用这句话警醒自己。正因如此,她始终兢兢业业、恪尽职守,用自己扎实的专业知识,过硬的技能、良好的心理疏导能力为她们解决问题,用爱心暖每一位客户。

2019年6月,徐雪玲发现接手的宝宝呛了羊水,当时已经脸色发紫,嘴唇发青,哭声微弱且发出“呼噜呼噜”声,立即用海姆立克法对宝宝实行抢救,叩击到大概30次的时候,宝宝终于将黏稠的羊水吐出来,生命体征逐渐恢复正常。还有一次,她照顾的产妇产后排便困难,徐雪玲没有嫌弃和犹豫,立马戴上手术手套轻轻把堵在肛门处硬如石头般的大便抠出来,并通过后续饮食帮助产妇调理,令产妇感动不已。

“陈姐是我的大恩人,这次孩子爸爸没在身边,我们家也没老人,你专业的照护和陪伴让我非常感激。”这位客户口中的“陈姐”,名叫陈秋霞,是四川成都三六零家庭服务有限公司的一名母婴护理师。

2020年新冠疫情期间,陈秋霞入户服务的家庭,产妇的丈夫因新冠肺炎疫情滞留国外,家里仅有刚出生的新手妈妈和宝宝两人。宝宝出生就有病理性黄疸,宝妈有产后抑郁前兆。因此,陈秋霞总是打起十二分精神,在精心照顾宝宝的同时,关注宝妈的状态,变着法子让宝妈有好的心情和胃口。

一天晚上,陈秋霞像往常一样,在宝宝熟睡后对衣服、水盆等进行防疫消毒工作,突然听到宝妈撕心裂肺的哭喊声。原来,宝妈得知丈夫疑似感染新冠肺炎,情绪立刻崩溃,失去理智要抱着宝宝往机场冲。陈秋霞赶紧把宝宝的房间门关上,把宝妈搂进怀里细心安抚。可到了后半夜,宝妈又突然发起高烧,并且出现抽搐、胡言乱语、情绪躁动。陈秋霞果断拨打120,并一直陪伴照顾宝妈直到康复。

“千月嫂不仅仅是技术活,更是一次次爱的传递。”陈秋霞说,正是那份责任感激励着她勇往直前,更好地为爱而行。

## 战“疫”巾帼,大爱担当

公司月嫂许红星来说,疫情期间主动请缨,光荣成为“抗疫情党员突击队”的一员奔赴湖北,成为她一生的难忘经历。

前后20多天里,许红星身披厚重的防护服深入十堰市人民医院ICU重症隔离病区,从事消杀工作:扫地拖地,清收垃圾,用小喷壶做消杀后,再背着大喷壶做全面消杀……每天穿着厚重臃肿的防护服连续工作8个小时,这样的工作量一度令她几近崩溃,但靠着顽强的意志,她坚持了下来,圆满完成组织交付的任务,胜利凯旋。

在“最美家政人”的队伍中,不只有“党员月嫂”陈艳、“最美逆行者”许红星,还有“劳模护理员”冯爱芬。

1997年,24岁冯爱芬怀着到大城市闯一闯的念头来到北京,加入了北京市惠佳丰劳务服务有限责任公司,从事医院护工护理服务工作。当第一次硬着头皮来到医院时,看到忙忙碌碌的医务人员,以及插满各种管路的重症病人,让很少走进医院的她十分紧张。

为做好护理工作,冯爱芬耐心与患者沟通,积极向医护人员学习、请教。时间久了,无论在骨科、老年科、外科还是肿瘤科,她都能提供科学、适宜的护理,帮助病人获得最佳的恢复效果。她曾说:“每当看到病人在我们的护理下一天天好起来,收获的是一份扎扎实实的成就感。”2010年5月,冯爱芬荣获北京市劳动模范称号。

新冠肺炎疫情期间,养老院需要进行全封闭管理。冯爱芬毫不犹豫报了名,暂别自己的小家进入封闭的工作岗位。她每天精心护理失能失智的老人,关注老人的心情和身体状况,同时积极创造条件让老人与家属视频聊天,陪伴老人一起做手工、手操,还把歌声带到老人身边,让他们感到隔离不隔爱。

对很多家政人来说,做家政最大的回报,是“客户拿你当自家人”。在“最美家政人”的带领下,将有更多家政服务人员踏上这条需要以爱心浇灌、用技能支撑的职业道路,成为一个家庭的“特殊家人”。

(常珂珂 梁志林