

雇主想要请到满意的阿姨、阿姨想要找到如意的雇主,都非易事

# 家政经纪人:用细致与耐心为供求双方架起桥梁

## 阅读提示

如今,家政服务已成为许多家庭的刚性需求。雇主想要请到满意的阿姨、阿姨想要找到如意的雇主,家政经纪人这一职业应运而生。匹配、面试、签约、回访、售后……近日,记者体验了家政经纪人一天的工作,看他们如何当好雇主与家政工间的“红娘”。

“一手托雇主,一手托阿姨”

“这是我按照需求帮您匹配的护老阿姨,您还有什么需要了解的?”正值业务旺季,一到公司,肖梅立马进入工作状态,忙着联系雇主和家政人员,准备线上面试。

雇主李奶奶是一位88岁的老人,需要一名家政员到家中照顾她的日常起居,承担做饭、洗衣等职责。根据这一需求,肖梅为李奶奶匹配了护老家政工王阿姨。

“做饭怎么样”“护理过老人吗”“最快什么时间到岗”……面试中,雇主李奶奶详细询问相关情况,王阿姨一一解答。“面试结束!客户挺满意的,接下来我要安排双方签约,并督促王阿姨尽快到岗。”肖梅说。

匹配供需、组织面试,这只是肖梅日常工作的一小部分。“我们这个职业就是一手托雇主

主,一手托阿姨。”作为一名从业7年的家政经纪人,肖梅将这份工作形容为替客户和家政工牵线的“红娘”。

为了更好地牵线,肖梅需要深入了解不同客户的具体需求。同时,还需要评估家政阿姨的专业技能、服务态度、性格脾气等,做好充分协调,确保客户满意。肖梅说,“最难的就是有针对性地匹配,我们要在中间找到最佳平衡点”。

“请问您有什么具体要求”“这位阿姨可以的话,我来安排面试”“刘姐,要当育儿嫂的话,要求持证上岗”……上班一个多小时,肖梅的手机一直响个不停,“已经数不清处理了多少条信息,干我们这一行,得随时随地接听电话、回复消息。尤其是节后订单需求太多,一天得忙十几个小时。”她感叹。

临近中午,体检完成的育儿嫂李阿姨拿着体检单来报到,吃完简餐后准备上岗。“到达前先给客户打个电话,到客户家后先询问是否需要洗澡。”临走前,肖梅再三叮嘱注意事项。

“家政经纪人的工作就是这样具体而琐碎,每一个细节都很重要。”在肖梅看来,这个职业最需要的是细致与耐心。

## 做好服务,先得自身技能过硬

家政经纪人这一行业看似门槛不高,却饱含着大学问。“我们要与时俱进地学习,涉及面非常广。”肖梅举例道,例如指导雇主和

家政工签合同,需要懂点法律;考评、培训月嫂,需要懂得新生儿护理技能;客户或阿姨常有情绪需要疏导,还要懂些心理学。

和普通的家政派单人员不同,家政经纪人需要自身技能过硬,才能服务好雇主和家政工群体。

“我们在跟宝宝做抚触的时候,最开始是打抚触,不要这样搓……”肖梅一边说,一边抱起“宝宝”道具向记者做起了示范。除了面试和培训,家政经纪人还需要定期对家政工进行实操考评。“以育儿嫂为例,如何做抚触,如何帮助宝宝做被动操,给宝宝添加辅食的顺序等,都是我们需要考评的内容,而家政经纪人需要提前掌握这些技能。”

说话间,肖梅抽空给新上岗的另一位家政工拨通了视频电话:“王阿姨你好,今天上户感觉怎么样……”

记者了解到,除了前期为客户匹配家政工,回访和售后也是家政经纪人的重点工作。

他们会定期回访客户,了解家政工的工作质量;同时也要定期回访家政工,询问近期的工作情况,以及是否有碍于情面不方便和雇主直接沟通的问题。

做家政经纪人的这些年,肖梅也经历过不少“崩溃时刻”。肖梅告诉记者,家政工上户后可能会面临一些问题,譬如家庭成员之间育儿理念不同、家政阿姨和老人相处不太融洽等,这些都需要家政经纪人从中调解沟通,并对双方进行一定的心理疏导及关怀。“我们总是一边崩溃,一边自愈。”肖梅说。

## 阿姨的“娘家人”

在肖梅看来,家政经纪人不仅是一份赚钱的工作,更像是一种公益。除了提供服务,更是在帮助两个群体:一方面解决城市家庭的后顾之忧,另一方面为来自五湖四海的女性劳动者提供就业机会,让她们的收入有保障。

“我们就相当于阿姨的‘娘家人’,阿姨可以跟我吐槽、抱怨、说说心里话。”肖梅告诉记者,家政经纪人会定期召开座谈会,倾听家政阿姨们吐露心声,帮助她们分析问题、解决问题;提供住家服务的阿姨可以在休息日回门店休整,暂未上岗的阿姨可以先在门店落脚休息。同时,门店还会不时组织阿姨们一起游园、逛街等。

不少阿姨通过家政行业改变了家庭命运。此前,肖梅曾帮助一位务工者在北京找到住家保姆的工作,“这位阿姨孩子还小,一直在老家,客户就让阿姨把孩子接到北京,为他们租好房子,并让孩子在北京上学”。

临近下午5点,处理完当天的匹配需求,肖梅继续为次日的家政服务供需见面会做准备。“这是公司每周一次的例行活动,雇主和阿姨们可以面对面交流,增进了解。”肖梅仔细核对参会名单,确认每位阿姨的技能特长,还要根据雇主的需求,提前做好初步匹配方案。

“见面会是个很好的机会。”肖梅一边整理资料一边说:“让雇主看到阿姨的真诚,也让阿姨了解雇主的期待,有时候一个眼神、一句话,就能看出是否合适。”

夜幕降临,肖梅的手机依然响个不停,她用自己的方式,编织着无数个家庭的幸福故事。“要操心的事情很多,看到阿姨们的生活越来越好,客户们的家庭越来越幸福,就是我们这个职业的意义所在。”肖梅说。



## 篮球场里的元宵宴

2月11日晚,广东省深圳市宝安区鹤洲社区恒丰工业城篮球场内热闹非凡,一场元宵盆菜宴温暖了在场劳动者的心。

据了解,本次活动由宝安区总工会、宝安区工人(职工)服务中心、航城街道总工会指导,航城东工会联合会委员会主办。活动邀请新就业形态劳动者和企业职工代表齐聚一堂,品味佳肴,举杯相碰,畅谈家常。

本报记者 刘友婷 本报通讯员 张诗琳 摄

## G 服务动态

### 天津首家商圈就业驿站投入运营

本报讯 (记者张奎 通讯员程志会)近日,天津市首家商圈就业驿站——河东区上杭路街道就业驿站启动运营,当天即发布了附近商户紧缺的近100个岗位,为求职者特别是灵活就业人员、就业困难人员提供更为便捷精准的就业服务。

据了解,该就业驿站由河东区人力资源和社会保障局、上杭路街道与河东万达广场联合打造,位于河东万达广场一楼底商,辐射多个商业载体,商圈平日客流超过5万人次,周边商户超过300家,对销售导购、餐饮服务员等岗位人员需求量大。驿站启用后将集中搜集发布商户用工需求,更好地匹配招聘和就业需求。

此外,就业驿站内还设有劳动关系调解区、职业指导区、政策法规宣传区等多个功能区域,配备先进的就业服务设备和专业的工作人员。求职者可以通过政策政务一体机设备了解最新的就业政策和岗位信息,同时还可以在直播带岗区观看线上招聘活动,实现足不出户就能找到心仪的工作。就业驿站还将定期组织小型招聘活动,开展各类人才培训活动,为求职者提供个性化职业规划建议、岗位推荐以及求职技巧培训等服务。

据了解,今年天津20项民心工程提出建设“津彩·就业”驿站,打造一批具有示范引领作用的基层就业服务网点,建成100家就业驿站,实现16个区全覆盖。“我们将按照标识统一、服务规范、布局合理、运行高效的原则,搭建全市基层公共就业服务队伍,为求职者提供便捷高效的公共就业服务。”天津市人力资源和社会保障局有关负责人表示。

### 云南计划引进留用千名银龄技师

本报讯 (记者赵黎浩)云南省人力资源和社会保障厅、云南省财政厅日前联合印发《云南省“银龄技师”行动计划(试行)》(以下简称《计划》),提出聚焦云南省重点产业、技工教育等领域,用3年时间,支持区域内各类企事业单位、各技工院校引进留用银龄技师1000人左右。

据了解,经确定引进留用的银龄技师,在云南省服务1年及以上或完成核定工作量的,由省级财政安排资金,对具有高级技师及以上职业资格(职业技能等级)或国家级、省级非物质文化遗产代表性项目传承人(手工技艺)按照每人每年5万元的标准,对具有技师职业资格(职业技能等级)或州(市)级非物质文化遗产代表性项目传承人(手工技艺)按照每人每年4万元的标准,给予用人单位补助,主要用于银龄技师工作岗位补贴、生活补贴、租房补贴、交通补贴、购买人身意外保险等。

根据《计划》,云南各级人力资源和社会保障部门将建立银龄技师资源库。用人单位将积极争取对结帮扶单位支持“协作引才”,加强与行业主管部门沟通,掌握一批银龄技师资源。各类企事业单位、技工院校作为银龄技师引进留用的主体,将制定具体工作方案,拟定和签订服务协议,落实相关待遇保障措施,做好日常服务管理工作。

同时,云南鼓励各地因地制宜加强体制机制创新,不断健全完善制度,优化银龄技师引进留用模式,为全省实施银龄技师行动计划探索经验做法,对示范带动作用较好的地区将给予倾斜支持。

### 新疆三项社会保险参保超2000万人次

本报讯 (记者吴铎思)记者从新疆维吾尔自治区社会保险中心获悉,随着一系列务实举措、重点改革任务全面落地,2024年,新疆基本养老保险、失业保险、工伤保险三项社会保险参保2248.11万人次,切实兜住、兜准、兜牢民生底线。

据了解,去年,新疆持续推进养老保险全国统筹相关工作,落实企业职工基本养老保险全国统筹业务管控要求,全面推行个人养老金制度。进一步健全失业保险、工伤保险省级统筹,稳妥推进新业态从业人员职业伤害保障试点准备工作。不断健全五级经办服务体系,巩固提升社保基层服务应用成效,全区1.2万个村(社区)接入基层平台,全年通过平台办理业务累计77.18万笔,实现了参保登记、权益查询、待遇申领、待遇资格认证等13项业务办理不出村(社区)。

同时,新疆以促扩面、精施策为重点,积极推动提升参保扩面质量,以“数据找人”精准扩面为抓手,实施社保高质量扩面专项行动。通过与市场监管、税务等部门间数据共享比对,精准推送未参保企业、分类施策,指导企业有序参保。同时,加强数据分析,动态、精准锁定未参保人员和中断缴费人员,采取针对性政策宣讲和算账式宣传,动员未参保人员积极参保。

此外,新疆还推动社保公共服务持续向合作银行网点延伸,目前已建成近900个网点,群众身边“15分钟、5公里便民服务圈”已初步实现,可满足参保单位、群众“就近可办”“多点可办”的服务需求。

# 公司经营困难就能单方面辞退员工? 违法!

律师表示,用人单位如发生无法正常履行劳动合同的情形,应与劳动者积极协商合同变更或解除事宜

难,劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化,现正式通知武平自2022年7月31日起依法解除与公司的劳动合同。随后,旅游公司找武平商谈离职补偿。武平却认为,先要弄清楚公司解除劳动合同的程序是否合法,才能确定公司应给付经济补偿还是经济赔偿。

由于双方争议较大,武平向北京市顺义区劳动人事争议仲裁委员会提起仲裁申请,要求裁决公司向其支付被拖欠的工资、奖金、未休年休假工资及违法解除劳动合同赔偿金等。

经审理,仲裁裁决:公司支付武平2022年3月1日至4月30日工资13926.4元,2022年6月1日至7月31日工资6963.2元,驳回武平其他仲裁请求。

武平不服,起诉至北京市顺义区人民法院。

## 公司能否单方面解除劳动关系?

双方争议的焦点在于,旅游公司的行为是否系违法解除劳动合同。

公司认为,受客观因素影响,公司主营业务受到冲击,属于劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化,致使劳动合同无法履行的情形,解除双方劳动合同并无不当。“何谓公司

已提前一个月向武平告知公司面临的困境,并就补偿事宜积极与其协商,但双方最终未达成一致,责任不属公司。”公司有关负责人表示。

对此,武平则表示,自己在收到解聘通知前,公司没有与他协商过转岗,仅在发送解聘通知后由人事负责人与他沟通过补偿方案,公司行为系违法解除劳动关系。

北京市顺义区人民法院经审理认为,公司以劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化致使劳动合同无法履行为由解除劳动合同,但并未提交充足证据证明其存在该情形。即使公司存在该情形,未经协商即刻武平解聘的做法亦违反法律规定,遂构成违法解除劳动关系。

北京市顺义区人民法院经审理认为,公司未足额支付武平2020年2月1日至8月31日期间的工资,应当补足差额。”武平认为,公司还应向其支付2022年第一季度奖金4900元,自己曾与公司人力资源部职员郑某核对过奖金问题,并提交微信聊天记录为证。

公司则表示,根据武平的工作量,其2022年3月的工资扣除社保、个税后应为

4940元,2022年4月的工资扣除社保、个税后应为5000元,因公司资金困难暂未发放,合计9940元。自2022年5月起,公司安排其待岗,且已按照北京市最低工资标准支付待岗工资,故2022年6月至7月不存在工资差额。

法院认为,用人单位应足额支付劳动者劳动报酬,判决公司支付武平工资差额、拖欠奖金及未休年休假工资、违法解除劳动关系赔偿金,各项合计93472.77元。

公司不服该判决提起上诉,北京市第三中级人民法院审理后驳回上诉,维持原判。

北京市总工会劳动法律服务团成员、北京京谦律师事务所律师武丽君表示,劳动合同法所规定的“客观情况发生重大变化”包括企业迁移、被兼并、企业资产转移等,认定要求较为严格。司法实践中,用人单位对自身符合该情形的举证责任较大,如无法充分举证证明的,则需要承担相应不利后果。“用人单位如发生部门机构调整或收益降低等无法正常履行劳动合同的情形,应与劳动者积极协商劳动合同的变更或解除事宜,合法合规处理用工关系。”武丽君建议。

同时,新疆以促扩面、精施策为重点,积极推动提升

参保扩面质量,以“数据找人”精准扩面为抓手,实施社保高质量扩面专项行动。通过与市场监管、税务等部门间数据共享比对,精准推送未参保企业、分类施策,指导企业有序参保。同时,加强数据分析,动态、精准锁定未参保人员和中断缴费人员,采取针对性政策宣讲和算账式宣传,动员未参保人员积极参保。

此外,新疆还推动社保公共服务持续向合作银行网点延伸,目前已建成近900个网点,群众身边“15分钟、5公里便民服务圈”已初步实现,可满足参保单位、群众“就近可办”“多点可办”的服务需求。

(为保护职工隐私,武平为化名)

## 是经济补偿还是经济赔偿?

2019年10月,来自河北邢台农村的武平应聘进入某国际旅游公司工作,双方签订了为期3年的劳动合同,合同约定武平从事导游工作,月工资由基本工资和绩效工资组成,奖金由公司根据经营成效酌情发放。

2022年6月30日,旅游公司向武平发送《劳动合同解除通知书》,其中载明:因不可抗力影响,境外旅游业务仍未恢复,公司经营困

## 公司应承担赔偿责任

双方争议的焦点在于,旅游公司的行为是否系违法解除劳动合同。

公司认为,受客观因素影响,公司主营业务受到冲击,属于劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化,致使劳动合同无法履行的情形,解除双方劳动合同并无不当。“何谓公司

已提前一个月向武平告知公司面临的困境,并就补偿事宜积极与其协商,但双方最终未达成一致,责任不属公司。”公司有关负责人表示。

对此,武平则表示,自己在收到解聘通知前,公司没有与他协商过转岗,仅在发送解聘通知后由人事负责人与他沟通过补偿方案,公司行为系违法解除劳动关系。

北京市顺义区人民法院经审理认为,公司未足额支付武平2020年2月1日至8月31日期间的工资,应当补足差额。”武平认为,公司还应向其支付2022年第一季度奖金4900元,自己曾与公司人力资源部职员郑某核对过奖金问题,并提交微信聊天记录为证。

公司则表示,根据武平的工作量,其2022年3月的工资扣除社保、个税后应为

4940元,2022年4月的工资扣除社保、个税后应为5000元,因公司资金困难暂未发放,合计9940元。自2022年5月起,公司安排其待岗,且已按照北京市最低工资标准支付待岗工资,故2022年6月至7月不存在工资差额。

法院认为,用人单位应足额支付劳动者劳动报酬,判决公司支付武平工资差额、拖欠奖金及未休年休假工资、违法解除劳动关系赔偿金,各项合计93472.77元。

公司不服该判决提起上诉,北京市第三中级人民法院审理后驳回上诉,维持原判。

北京市总工会劳动法律服务团成员、北京京谦律师事务所律师武丽君表示,劳动合同法所规定的“客观情况发生重大变化”包括企业迁移、被兼并、企业资产转移等,认定要求较为严格。司法实践中,用人单位对自身符合该情形的举证责任较大,如无法充分举证证明的,则需要承担相应不利后果。“用人单位如发生部门机构调整或收益降低等无法正常履行劳动合同的情形,应与劳动者积极协商劳动合同的变更或解除事宜,合法合规处理用工关系。”武丽君建议。

同时,新疆以促扩面、精施策为重点,积极推动提升

参保扩面质量,以“数据找人”精准扩面为抓手,实施社保高质量扩面专项行动。通过与市场监管、税务等部门间数据共享比对,精准推送未参保企业、分类施策,指导企业有序参保。同时,加强数据分析,动态、精准锁定未参保人员和中断缴费人员,采取针对性政策宣讲和算账式宣传,动员未参保人员积极参保。

此外,新疆还推动社保公共服务持续向合作银行网点延伸,目前已建成近900个网点,群众身边“15分钟、5公里便民服务圈”已初步实现,可满足参保单位、群众“就近可办”“多点可办”的服务需求。