

发展路在何方？如何与数字化管理融合？ 家政服务领域掀起“头脑风暴”

昨日上午，广东省第二届“南粤家政”技能大赛总决赛子活动——多元融合·推动“南粤家政”工程高质量发展主题沙龙成功举行。短短两个小时内，来自粤港澳大湾区的家政行业专家代表、广东省各地市人社、民政、商务、卫健、工会等部门领导，全省家政服务龙头企业、诚信示范企业代表齐聚一堂，围绕“大湾区家政产业发展方向与未来”“家政服务+数字化管理”两个话题掀起一场强劲的“头脑风暴”。

现场还演示了全省统一的“南粤家政”综合管理服务网络系统。此外，江门先行先试建设的新型家政综合平台——南粤家政（江门）产业研修院举行了机构签约暨客座顾问聘任仪式。

随着经济社会发展，人们对各类家政服务需求日益增多。在母婴护理、家庭服务、养老护理等方面，大湾区有着庞大的市场需求。大湾区家政行业应该如何抓住这个良好契机快速发展？如何共同规范服务标准和提高服务质量？如何更好地促进粤港澳城市家政服务互联互通？当天的沙龙活动，专家学者围绕家政行业发展面临的这些亟待解决的问题，各抒己见，共谋新篇。

“可以预见，家政服务行业是一个非常大的蓝海，在大湾区有着非常好的前景。”清远职业技术学院院长胡刚建议，未来，“南粤家政”工程可以更好地抢抓新技术新科技优势，结合家政

需求开发出更多科技产品，为家政行业提供更多创新性科技应用技术服务，让数字技术赋能家政服务。

针对如何提高服务质量问题，广州市家庭服务行业协会会长朱德毅表示，要尽快补齐家政服务“研”领域短板。“江门先行先试建设的新型家政综合平台——南粤家政（江门）产业研修院是一个很好的尝试。”他指出，产业研修院针对性强，为家政行业提供“灯塔式”服务的同时，也为消费者提供“保姆式”服务。

当天的沙龙，还连线了澳门社会服务发展协会会长罗彩燕，她分享了澳门家政行业现状以及家政行业的前沿经验。

“江门作为中国侨都，侨文化侨基因一直是很重要的文化内核，而且江门与香港和澳门地缘相近，我们一直致力于推动三地家政资源有机整合。”江门市养老服务协会会长梁焯辉指出，未来，江门将发挥中国侨都优势，依托南粤家政（江门）产业园、南粤家政（江门）产业研修院等平台，整合三地资源，共同发展康养产业。

当天沙龙现场，广东省家庭服务业协会会长陈挺以“家政服务+数字化管理”为题，从数字化管理的构成、数字化运营的现状及数字化管理的前景等方面，现场分享了家政服务数字化发展的心得和经验。

陈挺建议，要以市场标准去推动家政评价标准，再由家政评价标准推动培训标准，打造符合消费者需求的家政闭环生态。“以数字化赋能家政发展，打造点对点家政培训，去中心化的诚信系统、智能化的居家管理和家庭健康管理，是我们家政行业未来的方向。”陈挺表示。

值得一提的是，当天沙龙现场，已经建成的广东省“南粤家政”综合管理服务网络系统首次亮相。现场展示了该平台的服务超市、培训就业、互动评价等六大应用模块和信用管理、就业招聘、维权管理等十大业务功能。平台的上线，将助力解决家政行业不放心、不好用、不好找等痛点难点问题。



全省家政精英同台竞技 八仙过海 各显神通

昨天，广东省第二届“南粤家政”技能大赛总决赛在珠海国际会展中心拉开帷幕。作为规模最大、规格最高的家政职业技能“省运会”，赛事吸引了各地家政精英参与，总决赛围绕育婴员、家政服务员（家务服务员）、养老护理员、健康照护师四大项目单人竞赛开展，各路精英展开激烈角逐。



为了哄好“娃娃”，选手使出了浑身解数。



选手正在熨烫衣服。



选手不仅要照顾好“长者”，还要安抚她的情绪。



面对“老人”，选手表现出了良好的精神风貌。

育婴员 大秀“哄娃”绝活

“乖宝宝来，我们洗手，一起来做游戏……”比赛现场，来自全省的育婴员同台竞技，大秀“哄娃”绝活。

“这个是什么颜色的球啊？对了，红色，真棒！你看一下这个球，是不是跟前面的圈圈一个颜色？我们放进去好不好？”比赛中，选手们在每个环节都会时不时与“婴儿”进行语言交流，轻声慢语、动作娴熟，仿佛此时不是在比赛现场，而是在温暖、有爱的家里。

本次育婴员项目比赛内容分为生活照料等4个模块。要求育婴员根据客户实际需求和场景要求，运用大赛组委会确定的背景材料，使用竞赛现场提供的备料物品，对0—3岁婴幼儿进行日常生活照料、护理和辅助其早期成长，并组织开展亲子活动，指导家长科学育儿。比赛中，育婴员要根据自己的理论知识和实际经验，展示新时代育婴员风采。

“这项比赛不仅要选手操作规范，而且要求选手表情富有亲和力，声音要轻柔、动作要到位。”现场评委介绍，将通过对参赛选手在实操中的整体表现，综合考虑沟通表达能力、临场应变能力、知识储备等各方面素质，评选出优秀选手。

“耐心、恒心、细心、爱心，是每一名育婴员的必备要素。”茂名代表队的林志远是一名即将进入幼教行业的95后男生，出于对小宝宝的喜爱，他选择做一名育婴员。“这个行业虽然女生比较多，但我觉得我们男生也可以，我相信男育婴员带出来的孩子会更加勇敢、坚强、自信。”林志远说。

林志远认为，参加这次规格高、规模大的家政技能竞赛好比“华山论剑”，让他接触到课堂以外的知识，同时获得技能比拼的经验，结识一大批志同道合的家政人，更加坚定未来从事托育行业的信心。

“这次大赛为我们家政服务人员提供了展示的舞台，我这次来参加就是抱着学习的态度，通过与其他优秀选手切磋和交流，不断积累经验，让自己在未来的工作中取得满意的成绩。”林志远说。

家政服务员 细节至上

家政服务早已突破了传统的做饭、洗衣、打扫卫生等简单的劳务型服务方式。家政服务员（家务服务员）项目比赛现场，熨烫收纳衣物、美化家居、家居收纳、制作家庭餐……多重“考验”一一上演。

据了解，家政服务员（家务服务员）项目比赛中，选手要根据客户实际需求和场景要求，运用大赛组委会确定的背景材料，使用竞赛现场提供的备料物品，建立与客户和谐的人际关系，并按照要求完成所有的操作项目。根据自己的理论知识和实际经验，展示新时代家政服务员（家务服务员）的风采。

这其中，每一个环节都离不开“细节”二字。比如，指导熨烫收纳衣物模块，需要选手熟练指导客户进行熨烫衣服（旗袍或衬衣）和收纳衣物，美化卧室。同时能够对初、中级家政服务员的上门服务进行指导，并提出合理建议。

在美化家居模块，选手需要对居室物品进行合理摆设，并按照标准插花；休闲娱乐服务和家居收纳模块，要求选手收纳管理庭院物品，能依据居室使用功能摆放、养护花卉绿植（多肉）。

在制作家庭餐模块，需要选手熟练掌握制作家庭餐的相关知识，初加工原料、家庭餐配制、饮品制作，能够完成家庭餐（复合水果原料拼盘）在日常生活中的制作，进行厨房用具收纳管理。

“家政服务处处充满细节，我们需要熟练地掌握每一个环节，才能为客户提供更好的服务。”参赛选手崔丽说。

今年是佛山代表队队员崔丽第二次参加省“南粤家政”技能大赛总决赛。去年她在首届大赛中获得了家政服务员赛优秀奖。崔丽来自广东对口帮扶的贵州毕节市，接受家政技能培训后成为一名家政服务员，收入翻了一倍。现在的崔丽成为家政讲师，带领更多妇女进入家政行业，获得技能证书。

“今年我将继续不遗余力展示自己的技能和家政形象，在比赛中实现自我提升，希望争取更好的名次。”崔丽说。

健康照护师 灵活解决“危机”

“奶奶您好，刚刚了解到您的衣服湿了，我来帮您更换一下”，健康照护师项目比赛现场，一位健康照护师正缓慢抬起“长者”手臂，“有点疼……”该“长者”声音里带着不悦，一瞬间，裁判席上的数位裁判提起神来，等着看参赛选手能否接好招。

这位健康照护师不紧不慢，“婆婆好，躺了一上午身体会有些僵硬，我轻轻帮您抬起手来。”健康照护师轻声细语地跟躺在病床的“长者”沟通，解决了这次“危机”。

健康照护师是在医疗机构为患病的人提供生活照料、护理服务的人员。本次比赛内容包括排泄照护、饮食照护、清洁照护、舒适与安全照护，并将心理慰藉、人文关怀、健康教育等方面考核贯穿医疗照护服务全过程。

为了让服务对象亲身感受到选手的服务体验，此次比赛采用SP（标准化病人）模拟场景，考核检验选手的双向互动、人文关怀、沟通能力及解决问题等综合能力。

比赛中的“长者”是由志愿者扮演的标准化病人。在比赛中，选手先评估“长者”的肌力情况，让“长者”做抬手、抬脚等动作。“外行人看着像是随机应变，实际上，我们的一言一行，都是工作经验的体现。”

江门代表队种子选手陈阳春表示，比赛中最大的难点就是SP情绪不稳定，很难配合健康照护师的操作。“比如说‘长者’烦躁的时候，就需要先安抚她的情绪，然后开展后续工作”，陈阳春表示，“赛场上的‘长者’是偏激，因此我需要具备照料偏激患者的知识与能力，去保护好病人不健康的一侧，避免在护理过程中造成病人的二次损伤。”

陈阳春是广东江门中医药职业学院大二学生，年纪虽小，但她深谙健康照护师工作的真谛。“在家门口比赛，我一定会全力以赴，紧抓省赛这样难得的机会历练自己。”她表示自己将不断学习新技能，希望能成为照亮患者的“那道光”。

养老护理员 比技术更比温度

“奶奶，我们一起换床单好不好？您跟着我一起，把床单拿起来，真棒！”在养老护理员项目比赛现场，选手一边轻声细语安慰“老人”，一边引导“老人”共同参与更换床单。一气呵成的规范动作、温柔轻缓的语气语调，充分展示了选手们优质的服务质量、娴熟的职业技能和良好的精神风貌。

此次大赛中，养老护理员项目比赛内容分为基础照护、康复服务与培训指导3个模块。选手们除了要运用大赛组委会确定的背景材料，使用竞赛现场提供的设施设备，在不同工作场景（居家、社区或机构），为照护需求的“老人”提供专业照护服务外，还要将沟通交流、安全照护、人文关怀等贯穿于照护服务全过程。

在比赛现场，选手们面对的不是人形模型，而是活生生的“老人”——由志愿者扮演的SP。此外，大赛还给SP设计的问题，考试期间“刁难”选手，比如当选手建议“老人”一起换床单时，“老人”会产生小情绪，不配合选手进行，这就考验选手的应变能力。

“我认为这不算是比赛特意设置的障碍，因为在平时日常护理中，还有更多更困难的问题等着我们去解决，这只是很小的一部分。”选手赖文华之前是一名牙医，现在是一名养老护理员，这是他首次登上“南粤家政”省赛舞台。

成为一名养老护理员是赖文华自己的选择，“我奶奶身体不好，为了更好地照顾她，我开始接触这一行业，便成为一名养老护理员。”在赖文华看来，养老护理是个细致活，为老年人穿衣、喂饭、翻身……这些看起来似乎并不复杂，可在专业的养老护理工作中，都有严格的标准和细致的步骤要求。

“为了取得好名次，我做了很多准备，一直都在不停地练习，希望能赛出风采，赛出好成绩。也希望通过比赛发现自己的不足，积累经验，提升能力。”赖文华坦言，有机会站在这样大舞台与众多优秀同行同台竞技，是最大的荣耀，自己全力以赴，向社会展示老年人的风采。

资金技术人才不断向家政行业聚集

“南粤家政”工程实施以来，家政行业发生了哪些变化？连续两年举办的广东省“南粤家政”技能大赛总决赛，对行业有何促进作用？今年大赛赛制有何新特点？……针对这些问题，省有关专家进行了解答。

省家庭服务业协会会长陈挺表示，在政策驱动以及持续举办大规模赛事带来的影响下，越来越多的人认识和了解到家政行业的巨大潜力，不断融入进来一起打造“南粤家政”工程，资金、技术、人才等不断聚集，加速推动了家政行业的发展和兴旺，雇主和从业人员在家政消费和服务方面的水平都得到很大提升。他认为，当前家政行业出现了几个趋势性的变化，一是家政服务服务质量有了更大提升，很多更高层次更高层次的技术技能融入，使得家政行业的平台化、智能化水平增强，特别是因疫情影响，消费者更加关心服务质量，也倒逼家政行业更加看重质量；二是家政行业呈现出强大的融合性，众多知名金融、奢侈品、保险甚至汽车品牌，都在跟家政服务进行融合，推动跨行业融合发展；三是服务对象、服务人群

在年轻化，90后雇主和服务人员占比越来越大，需求意识和意识都不一样，产生了新一代消费者，进而开发出新的服务工种和服务项目，使得家政行业的服务更加精细化、精准化、深耕化、层次化，服务领域更加完善。

省职业技能服务指导中心副主任杨帆表示，今年比赛总体是在国家技能标准相应要求下进行的，借鉴了市赛和省赛经验，并根据家政行业呈现的新实际、新技能、新要求、新设备、新特点进行了赛项调整，是一个更高水平、更高标准的比赛。比赛共分家政、育婴、健康、养老四个赛项，每个赛项分三到四个精细模块，涉及实际操作、心理慰藉、人文关怀、健康卫生职业安全能力等考核；分初赛和决赛两轮选拔，对选手综合要求比较高。此外，此次比赛组建了高素质的裁判队伍，前期组织了大量培训和交流，最大程度统一技术

标准和尺度，确保赛事公平公正举行。

作为本次大赛的东道主，江门在全省首先建立家政产业园的做法给两位专家带来深刻印象，他们认为此举带动了行业朝着更规范、更标准、更技能、更智能的方向发展，有利于引导行业企业不断提高管理水平，对培育从业人员的技术技能和提升行业精准度起到了非常大的作用。



文/张茂盛 张奕维 张浩洋 朱磊磊 图/郭永乐