



一家家政服务企业,一支负责业务的队伍。2006年,北京阳光北亚家政服务有限公司业务部(以下简称“业务部”)成立。经过十几年的发展,业务部现在共有20名工作人员,平均年龄33岁,是一支名副其实的“娘子军”。业务部在公司的发展经营中起着“桥梁纽带”作用,既为来京家政服务员联系客户,又为有家政服务需求的客户提供各类相关服务。十几年来,业务部累计为12万余家政服务员找到工作,为8万多个家庭解决了困难,她们参加的公益活动已覆盖东城区50余个社区,累计10万人次受益。



为客户与家政服务员“牵线搭桥”

全国工人先锋号北京阳光北亚家政业务部: 精耕细作 用心打造家政服务行业样板

□本报记者 边磊

“服务一个客户,温暖两个家庭”

北京阳光北亚家政业务部既为来京家政服务员联系客户,也为有家政服务需求的客户提供各类相关服务,业务职责主要是“桥梁纽带”。16年来,虽然部门人员有所变动,但“服务一个客户,温暖两个家庭”的初心始终没有改变。

业务部是与家政服务员联系最为密切的部门。为了使初来北京的家政服务员有个“家”和“亲人”的感觉,业务部的工作人员总是用暖心的笑容和行动接待每一位家政服务员。家政服务员大多来自于偏远农村和山区,很多人只是在电视上看过北京,当她们真正踏上这块向往已久的土地,并将要在这里生活、工作的时候,紧张和不适应便取代了最初的兴奋。为了缓解她们的不安和心理障碍,业务部的工作人员像对待自家亲戚一样,照顾这些初来乍到的姐妹,让她们在心里感觉到对北京的陌生只是短暂的。不仅如此,在对家政服务员的培训过程中,也是既有严格要求又有耐心辅导,让那些文化水平不高的服务员树立起自信,坚定“留下来”的信心,从而迈出家庭脱贫的第一步。

前几年,在全国脱贫攻坚的关键时刻,业务部在公司的统一部署下,积极参与吸纳贫困地区的家政服务员就业,努力为她们安排岗位。近年来,累计培训

甘肃省建档立卡贫困户妇女1.23万余人,实现就业1.1万余人,并使这些家庭基本实现了脱贫目标。按照公司的部署,业务部每年年初都要对山西、甘肃等家政服务员相对集中的地区进行走访,其目的是奖励上一年度受到好评的家政服务员,鼓励她们继续做好家政服务工作;在当地政府相关部门的支持下,走访、了解山区群众在脱贫之后“走出来”的愿望,为公司来年的工作制定计划,通过公司的形象及在这些地区的认知度招聘家政服务员,最大限度地满足北京家政服务市场的需求。业务部的作法在企业发展中起到了重要作用,同时也得到了甘肃省民政、妇联等部门的认可。2015年,甘肃省妇联有关领导亲自来京为阳光北亚家政服务有限公司授牌,并对公司工作给予高度评价。

另一方面,面对来访客户,她们总能抱着一颗仁爱之心和忘我的工作精神努力做好服务,特别是在春节期间,家政服务需求量不断增大,而服务人员的返乡又造成缺口的增大,无人可派的情况时有发生。为了减少用工荒给家政服务带来的影响,业务部全体员工放弃休假,放弃与家人团聚,自觉坚守岗位,齐心协力,最大限度地保障了春节用工家庭的家政服务需求。



业务部工作人员对家政服务员进行业务培训

多换位思考,用心服务社会

作为公司的窗口部门,业务部是与客户联系最为密切的部门。业务部的姑娘们每天都要直接面对有各种困难和需求的客户,她们深知,自己的一言一行在很大程度上代表着公司的整体形象,有时候一杯热茶、一声问候就能够留住犹豫当中的客户。

为了拉近与客户的距离,姑娘们总会把自己与客户换位思考,她们清楚地知道,凡是到这里聘请服务员的人都是生活中遇到了困难的人,而且这些人绝大多数都是普通百姓。所以在安排家政服务员的过程中,工作人员都是尽心尽力,尽可能地安排合适人员去做服务。换位思考既减少了与雇主之间的矛盾,同时也减轻了公司的压力。业务部的努力得到了回报,在她们的精心安排下,很多服务员与客户建立起充分的信任关系。

提升服务能力、专业水平,打造一支知识型、技能型、创新型的服务团队是业务部

姑娘不懈努力的追求。她们干劲十足,不仅在工作领域强化服务意识,提高服务能力,同时也有着一颗积极履行社会责任、服务社会的心。

2020年初,新冠疫情来势汹汹,在这样的形势下,业务部的工作人员强化责任担当,积极承担起公司和自己的社会责任,参与东城区东河沿社区的防控值班和体温检测等工作,全员累计值守500多个小时,为所在地区的疫情防控工作作出应有的贡献。

在过去16年的时间里,业务部全体人员始终恪守和传承着公司的服务宗旨,坚持受惠于社会、服务于社会的理念,不间断地开展志愿服务活动,或组织志愿者进入社区开展义务服务,或响应志愿服务号召,走进孤老家庭帮助打扫房间、清洗衣被。多年来,业务部始终坚持把志愿服务落到实处,力争有效果、有



业务部工作人员接待客户



业务部工作人员与家政服务员谈心

收获。到目前为止,由业务部组织并参与的志愿服务活动已覆盖东城区50多个社区,累计受益10万人次。

在工作人员的共同努力下,业务部先后获得北京市工人先锋号、北京市就业创业先进集体、北京市模范集体、北京市敬老爱老示范单位、首都学雷锋志愿服务站、北京市巾帼家政服务企业、首都文明单位、北京市人力资源诚信服务示范单位、北京市家政服务输出示范基地和维权驿站等多项荣誉。