

3

“家有保姆”
系列报道

一位“老总”对保姆细化考核

结果真管用,双方都觉得挺愉快

业内人士:理想的雇佣关系是量化标准、将心比心

保姆要做些什么,清单上一一列明

张先生是一家私营企业的老总,公司有200多个员工。和公司相比,他觉得家务事更艰巨。“大儿子现在6岁,小儿子3岁,我和老婆要上班,丈母娘和保姆在家带孩子。”

张先生家曾经请过几个保姆,都不如意。丈母娘觉得保姆拿着高工资又没干什么活,家里每个人都很忙。保姆怨气也很大,张先生经常要买衣服、塞红包安抚保姆。大约3年前,在辞退了第4个保姆后,张先生决定好好理家务事。

家里开了个会,发现最大的问题是分工不明确。“有时候几个大人一起在沙发上看孩子玩,有时候大家都忙得鸡飞狗跳。”张先生

和妻子花了一天的时间,列出一份保姆工作职责的清单和考核标准。其中包括保姆一天的详细工作表,比如早上6点起床做早餐,9点带孩子到小区中庭玩,晚上9点前整理好客厅游戏垫和玩具之后可休息。还有周期性工作表,比如每周对冰箱做一次大扫除,每半个月换洗床铺等。

“我们拿着清单,一共去了5家中介面试了40多个保姆。中介和保姆都说是第一次看到这样的清单,很多阿姨拒绝了,嘀咕这样的东家可能很难弄。”张先生说,好不容易,有个阿姨在详细阅读并听了解释后,决定来试试。

提出“绩效考核”,做得好还有年终奖

阿姨第一天的工作结束后,张先生的妻子按照工作职责和阿姨一条条对照分析,肯定做得好的方面,也提出有些地方要改进,比如,没有及时消毒奶瓶,睡前没有把玩具整理妥当。此后一周时间,妻子每天都和阿姨“对账”,让阿姨很快适应并明确了自己的职责。

10天的试用期后,张先生向阿姨提出了“绩效考核”的概念。怎么考核呢?张先生建议,留取阿姨月工资的10%作为绩效,做得好的话,可以在原来基础上再上浮10%,做得不好,酌情扣减。如果全年考核好的话,还有年终奖,最高奖一个月的工资。每做满一年,多给两

天带薪年假和1000元工龄奖。

阿姨在考虑后,信心满满地答应了:“我只要好好做,能拿到原来的工资,还能最多再拿10%。以前在别家做,年底红包要看主人家心情,现在按考核说话,我自己也能做主了。”

现在,这位阿姨已经在张先生家做了快3年了,双方都觉得挺愉快。“丈母娘负责接送大宝上学放学、小宝上下午各半小时早教,比以前空多了;阿姨负责早中饭、打扫卫生、洗晒衣服等家务和带孩子睡觉;妻子负责晚饭;我负责晚饭后带孩子散步,周末去游乐园。这样分工明确,大家都觉得合理。”张先生说。

雇主和保姆的沟通,最好正式而明确

张先生特别提到,很多请保姆的家庭往往面临同一个难题:时间长了,保姆会变滑头,甚至变懒散了。可因为有考核体系,又有工龄奖的激励,他家的这个阿姨工作劲头还是像3年前刚来时一样。

家里人多,往往对保姆有不一样的“指令”,不利于保姆开展工作。这个情况,张先生是如何协调的呢?

“最好指定一个人给阿姨指令,沟通情况

时最好清晰明确。”张先生说,他们家和阿姨提建议时,像在单位里正式和员工沟通一样,会事先整理好一二三点,双方坐下来好好沟通。“如果今天阿姨炒菜时跟她说一句,明天阿姨叠衣服时聊两句,基本起不到什么效果。”

张先生这套考核阿姨工作绩效的办法,现在已经在他的朋友圈内小范围推广了。朋友们反馈,虽然一开始麻烦些,但收效不错,省心不少。

理想的雇佣关系,是量化标准、将心比心

究竟怎样才算是一种理想的雇佣关系?宁波市保姆市场负责人尤海娅提出了她概念里的两个关键词:量化标准、将心比心。

“那位张先生拟的绩效考核办法非常有用,从方向上来说,也是积极正面的。”尤海娅介绍说,现在宁波市保姆市场正打算推

出一个育婴师收费细则,也算是行情指导价。参照病人住院所列的服务清单模式,逐一列出婴儿用具消毒、婴儿沐浴抚触、早教指导、不同月龄段陪护、夜间带睡、三餐、洗衣、保洁等不同事项家务的价格表。如果需要保姆每天都做,则在单价基础上乘以天数。

“当然,不同的家庭可以选择适合自己的服务,这样来给保姆折算薪酬。”尤海娅说,这些服务事项单价最低20元,多数在四五十元,拆开看其实并不昂贵,但合到一起,就体现了一个“全能”家政服务人员的价值。

通过服务目录,明确保姆的责权利,在这样的量化考核之外,如果能再多一些将心比心的“柔情”,就更能营造和谐的雇佣关系。一位阿姨的吐槽就让记者记忆深刻。她说,自己天天在雇主家打地铺,而且是在阳台外的佛龕下,“睁眼闭眼都觉得心里有压力”。尤海娅说,雇主如果能给予保姆更多理解体谅,相信也会收获保姆的真心回报。

一段雇佣关系终结
多半是因为工资

一段雇佣关系的终结,主要是哪些因素造成的?宁波市保姆市场对此有过调查,发现超过半数的原因是雇主和保姆之间工资谈不拢了。

比如,保姆工作了一段时间后,提出加工资,但雇主觉得保姆的价值没达到那个数,双方的劳务关系就会结束。此外,雇主解雇保姆,有时可能因为家里孩子大了,不需要再请人照顾;有时是嫌弃保姆有点懒。

从去年开始,保姆市场采用了宁波家政管理系统,不仅对保姆进行四证审核(健康证C类、身份证、专业培训证书、家政职业保险),还要对保姆进行手写的个人情况登记、心理测评、诚信承诺。并特别注明:持有前雇主评价书的保姆优先推荐。

但有意思的是,能拿来“前雇主评价书”的保姆少之又少,一年下来仅有几十名保姆主动递交前雇主推荐信。“保姆是个流动性比较高的行业,在雇主家一般的相处时间都不会很长。另一方面,保姆文化程度普遍不高,可能也缺乏要求雇主出具推荐信的意识。”保姆市场相关负责人分析说。

不过,没有前雇主评价书,也并非难以掌握前雇主的评价反馈。这位负责人告诉记者,“我们进行过电话回访,受访的雇主中对保姆持满意态度的还是占多数。”

宁波保姆薪酬不低
市场缺口仍大

宁波保姆市场的行情如何?昨日,记者走访了市内多家家政服务机构。

据悉,照顾孩子的保姆,分为住家和不住家两种,住家月工资在4000—8000元,不住家的工资参照同级别减少1000元;如果是照顾老人,保姆的月薪与老人自理能力有关,目前基本上在3500—5000元之间;如果只做家务,一般月薪4000元左右;月嫂的月薪行情则不断看涨,今年已达到12000元左右。

不少家政公司表示,虽然目前家政从业人员的收入比以前高了不少,但从市场整体的供需情况来看,市场缺口仍比较大,特别是高级、优秀的家政服务人员可谓供不应求。

尤海娅告诉记者,目前宁波全市的家政从业人员大概有四五万人,家政公司1000多家,这些公司大多包含了搬家、保洁等服务,只从事保姆行业的服务机构,市六区不到400家。

随着全面两孩政策的实施,以及老龄化进程的加快,越来越多的家庭需要请保姆帮忙照顾孩子和老人,但是有资质的家政从业人员增长数量没有跟上,即使是有资质的从业人员,由于个人素养和专业素养不同,一些人在和雇主“双向选择”的过程中也难以合拍,市场缺口就更难填平。 记者 滕华 王颖

记者调查

昨前两日,本报“家有保姆”系列报道”连续刊出两篇,讲述那些保姆和雇主之间的故事。今天,我们要和大家一起探讨,如何才能经营出一段和谐的雇佣关系。

既要让雇主觉得工资给得值,又要让保姆觉得自己工作价值受到认可,这还真是一道难题。本报四处寻访,终于觅得一位朋友圈“达人”,他家经过几年来的不断试验,总结了一套能治愈雇主和保姆各方心病的“终极大法”,目前看来,效果还真的不错哦!

关于S1甬台温高速宁波东枢纽与五乡枢纽区间交通管制的公告

(2017年第29号)

为确保S1甬台温高速公路宁波东枢纽与五乡枢纽之间桥梁安全和维修期间的交通安全,根据《中华人民共和国道路交通安全法》第三十九条、《公路安全保护条例》第五十一条的有关规定,决定采取宁波东枢纽H匝道(东往南)封闭施工;宁波东枢纽与五乡枢纽区间临时限制黄牌货车行驶的交通管制措施。具体管制措施如下:

一、2017年5月15日至2017年6月5日,五乡枢纽至宁波东枢纽方向(东往西)00:00-24:00禁止黄牌货车通行,受限车辆可提前通过五乡枢纽经G1501宁波绕城高速绕行。

二、2017年5月15日至2017年6月5日,宁波东枢纽H匝道(东往南方向)封闭施工,禁止一切车辆通行。受限车辆可提前通过五乡枢纽经G1501宁波绕城高速绕行。

三、2017年6月6日至2017年6月23日,宁波

东枢纽至五乡枢纽方向(西往东)00:00-24:00禁止黄牌货车通行,受限车辆可提前在高桥枢纽经G1501宁波绕城高速绕行;也可行驶至宁波东枢纽往姜山北枢纽绕行。

四、交通管制期间,公安机关交通管理部门将对违反禁令标志的违法行为依法进行电子警察抓拍。

请社会各界和广大群众给予理解和支持,提前规划出行路线,经过管制路段按交通标志的规定和指示行驶,并服从现场交通管理人员的指挥。

特此公告。

宁波市公安局交通警察局
宁波市公路管理局
宁波北仑港高速公路有限公司
2017年5月8日