

迎政策东风 持续推动培训 办家政院校

外企捕捉家政服务提质商机

■ 本报记者 刘国民

改革开放以来,我国经历了经济起飞、居民收入明显增加、消费不断升级的发展历程。消费者对包括家政服务在内的高品质服务需求不断增长,但在服务业短板依然明显、服务贸易长期逆差的情况下,满足消费者这方面的需求还有一段路要走。《中国贸易报》记者近期听英国管家协会服务集团大中华区首席代表郭亮介绍了他所知道的全球知名英式品牌家政服务,以及他所在的英国管家协会服务集团在华进行的用户教育培训、市场培育历程。

多年精耕高端家政市场

据了解,英国管家协会服务集团是传承近400年具有行会性质的全球管家行业标准制定者和证书管理者,总部位于英国伦敦,业务涉及酒店、度假村、高端社区、游艇会、马术俱乐部、航空公司、大型公共活动等公共服务领域及私人家庭。

初见郭亮,记者留意到他的黑框眼镜、领结和一身西装打扮,似乎

是要和经典的英伦绅士风和英式管家造型相呼应。郭亮介绍说,英国管家协会服务集团在全球共有八个办事处,在中国的办事处有两个,分别位于北京和香港,北京办事处成立于2005年,“英国管家协会服务集团在华15年,服务的中国亿万富豪数量超过1万户。我们还提供豪宅私人管家、物业管家、售楼处管家服务,服务的客户包括碧桂园、鲁能物业、嘉宝集团、北京银行等。”

谈起英式管家教育,郭亮首先提到了英国的绅士精神,绅士精神里面包括了勇敢和礼仪等内容,“一战中70%的英国贵族战死。”为了方便通俗理解英国绅士和英式管家,郭亮以英国电视剧《唐顿庄园》为例,用多幅剧照解释说,在一个大家庭中,管家系统是一个团队,包括大管家、男管家、女管家、仆人等多种角色分工,“我们服务的客户家庭,有一户使用了130多人构成的管家团队。”

同时,随着时代的发展,管家的

功能职责越来越丰富,堪称“多面手”。郭亮提到,在英式管家服务中,大管家的职责包括:岗位工作内容设计、招聘,岗前及在职培训;按照服务手册监督、指导作业流程及礼仪礼貌管理;设计并落实家庭餐饮方案;房屋建设与维修、员工工服、家庭定制器具等一对一定制的家庭服务硬件;主导或参与旅行服务;应急事件处理;重要物资管理、日常账务管理、团队人员管理、服务质量监督等。

“到现代,管家行业被赋予了更多责任,包括商务助理、私人秘书、家务助理、司机、保镖、园艺师、私人裁缝和不动产管理等。”郭亮说。

那么什么样的家庭适合配备英式管家? 郭亮解答说,“很多人问过我这个问题,其中包括媒体人。在我看来,具备这样几个特征的家庭需要管家:现有家庭成员横跨3代或以上的;不动产跨境/跨区域超过5处的;家庭内有企业需要传承;家庭文化需要传承、家庭财产

需保值增值。”

服务人群少 但可为家政业提质做贡献

如前所述,家政服务业是我国的薄弱环节,这在保姆、月嫂等职业领域可以明显看到。而英国管家协会服务集团十几年前就力图在华推广高品质的英式家政综合服务,会不会面临水土不服、曲高和寡等尴尬? 对此,郭亮坦言,他一直在思考英式管家教育如何在中国本土化生存的问题,也为此做了多方面努力,包括坚持做培训、创建相关院校等。

记者了解到,英国管家协会服务集团在华推动了“助理管家(Lv.B1)培训班”;还在一些小区开办了“家庭事务学社”,提供包括熨烫衣服、园艺打理、茶艺等多项家政培训。“我们一直在华做相关培训,其实在中国的培训业务是亏损的,主要靠管家服务的收入来补贴。”郭亮说。

在创办管家服务院校方面,郭亮介绍说,英国管家学院中国分院

北京经开区 谋“四变”促外资扎堆

■ 田艳军

近日,戴姆勒大中华区投资有限公司斥资61亿美元在北京经开区注册成立北京经济技术开发区分公司,将开展研发等多项业务。事实上,外商在北京经开区投资正呈现出增长态势。数据显示,北京经开区上半年实际利用外资达到2.54亿美元,同比增长3.25%。截至8月底,全区新设立外商投资企业达35家,外资企业总数达1032家,同比增长4.56%,投资总额达421亿美元,同比增长11.01%。

据了解,北京经开区高端汽车和新能源智能汽车产业的龙头企业北京奔驰汽车有限公司、北京新能源汽车股份有限公司均为戴姆勒投资企业,戴姆勒大中华区投资有限公司经开区分公司的成立,将助力北京奔驰及北汽新能源增强科技创新力量,进一步拓宽市场,进而引领北京经开区高端汽车和新能源智能汽车产业高质量发展。

此外,北京经开区新设立外商投资企业数量同比提升的同时,原有外商投资企业增资也达到了16.9亿美元。萨姆森控制设备(中国)有限公司就是在外商投资企业增资支撑下进行了扩产。

据北京经开区投促局相关负责人介绍,自北京经开区建区以来,始终承担着北京市改革开放的窗口、经济建设的前沿阵地作用,外资在经开区改革发展中一直扮演着不可或缺的角色。今年北京经开区引进外资的新成绩,得益于利用外资的四大变化。首先是利用外资的理念发生变化,从弥补资金、外汇不足转向引进先进技术、管理经验和高素质人才,提高外资质量,实现从“量”到“质”的转变;其次,利用外资的结构发生变化,外资转向高精尖产业;第三,外资服务对象发生变化,外资企业特别是高新技术企业的产品从销往国外转向销往国内对口企业;第四,利用外资的政策措施发生变化,从以优惠政策为主转变为营造良好的营商环境,更多发挥市场、企业的主体作用,激发创新活力。北京经开区不断深化改革,营造良好氛围,让外资在推动科技创新、产业升级等方面的积极作用得以充分发挥。

● 投资环境

孟加拉国 需更多基建投资

据孟加拉国《独立报》报道,孟经济正处于高速增长之中,2018-2019财年经济增长7.9%,预计未来几年经济增长率将达到8%以上。为了保持8%以上的GDP增长,孟需要大量国内外投资,创造就业并确保可持续发展。2018年,外国直接投资猛增68%,达到36.1亿美元。根据亚洲基础设施投资银行(AIIB)数据,孟每年需要240亿美元的基础设施投资,以实现其2021年愿景。孟要想在2030年成为世界第30大经济体,就需要总计3200亿美元的基础设施投资。世界银行估计,到2020年,孟每年须支出74亿至100亿美元,才能使其电网、道路和供水满足不断增长的人口所需。孟正在建设100个经济园区和28个高科技园区,以加快吸引外国直接投资。

乌克兰议会 支持废除投资税法案

据乌克兰通讯社消息,议会一读通过“关于乌克兰为促进投资对部分法案进行修订”的第1059号法案,废除城市基础设施发展分摊费,旨在促进吸引投资。根据解释,该法案的目的是采用世行集团“营商环境”排名综合评价标准修改乌克兰相关立法,以改善乌克兰投资环境。旨在填补法律空白,并将创新的法律工具纳入法律体系,比如,在保护股东权利方面,纳入了大股东授权或被指定负责人在非市场条件下交易所造成的损失,相关负责人应负的责任规定。在建筑领域,该法案废除了“荒谬和腐败的税收,即所谓的投资税,也就是“分摊费”。一些专家认为,完全取消分摊费有助于提高投资吸引力,并根除建筑业腐败,促使乌克兰进入世界营商环境“取得建筑许可”一项的排名前20。

约旦工程领域 用工已趋饱和

约旦工程师协会(JEA)近日发布消息,2019年约旦工程师人数已达到16.4万,表明约旦的工程专业人员已趋饱和。JEA秘书长阿布阿菲法日前对《约旦时报》表示,目前,约旦还有5万至6万人在校工科学生。阿布阿菲法指出,约旦人经常去海湾国家从事工程领域工作,目前海湾国家并不愿吸引更多的工程师,同样伊拉克、叙利亚、也门和其他地区工程领域的就业机会也很有限。他还说,“政府是工程项目及就业机会的最大因素,但目前政府还无法做到这一点,工程师找不到任何机会,这意味着从学校到高等教育的过渡阶段都需要控制该专业人数。”

(本报编辑部综合整理)

中企承建吉隆坡地铁二号线盾构区间隧道贯通

■ 陈悦



9月17日上午10时许,由中国交建承建的吉隆坡地铁二号线盾构区间(蒂蒂旺莎车站至罗斯福车站)南线隧道顺利贯通。

北线隧道此前已于今年8月贯通,中国交建在马来西亚承建的首个地铁盾构隧道项目就此实现了双线贯通,这是吉隆坡地铁二号线项目首个由中企承建并实现双线贯通的标段。

马来西亚吉隆坡地铁二号线蒂

蒂旺莎至罗斯福盾构区间隧道项目位于吉隆坡中心城区,隧道设计采用单向双线隧道。隧道全长2192米。

中国交建相关负责人介绍,项目部自2018年12月18日始发,面临掘进地质复杂、工期紧、任务重,施工风险高的多重压力。一方面掘进地质复杂多变,先后穿越吉隆坡特有的肯尼山地质、较为磨刀的石英砂夹风化石英岩、富水粉细砂层和需要特别留

意的回填河塘软弱淤泥质土等地段;另一方面沿线的地面敏感建筑物比较多,其中国家大剧院、泰国神庙为马来西亚重点保护建筑,主干道交通量非常大,地下立交桥的桩基离盾构穿越区域最近仅1.2米,且沿线存在密集且老化的地下管线,沉降控制要求较高;隧道纵坡整体呈上坡走势,平面最小转弯半径为300米,安全风险较高,对项目的施工组织部署及设备维保管理提出巨大考验。

中国交建项目实施团队精心组织施工,狠抓施工安全,不断改进和优化掘进方案,重点分析和总结盾构掘进参数,历时9个月,最终实现了北线、南线双线顺利贯通。

据了解,马来西亚吉隆坡地铁二号线是马来西亚经济转型计划下打造大吉隆坡(巴生谷)国家重点经济区的重点项目之一,旨在优化和完善吉隆坡公共交通网络,改善和缓解市区交通压力,推动吉隆坡大

都市区的发展,使之能与国际发达城市相媲美。

中国交建相关负责人还表示,中资企业作为“一带一路”倡议的积极参与者和重要建设者,在马来西亚开展基础设施建设的同时,也在加强企业属地化建设,积极履行企业社会责任,致力于成为马来西亚社会发展的责任分担者、区域经济发展的深度参与者、公共服务的优质提供者,与当地企业实现共赢发展。

打好精准服务牌 创造引资新空间

■ 张凡

近日持续火热的纪录片《美国工厂》展现了中企到美国投资的酸甜苦辣,如果再拍一部美国企业到中国投资的纪录片,找特斯拉上海工厂做主角挺好,片名还可以是《中国工厂:速度与激情》。以下就是特斯拉上海工厂所享受到的“中国速度”:

2018年7月,特斯拉与上海市政府签署协议;2018年10月,特斯拉拍下上海临港建设用地;2019年1月,工厂正式开工建设;2019年5月,工厂完成主体建设;2019年8月,工厂获得上海市综合验收许可证;2019年8月末,第一辆model 3成功下线;2019年9月1日,工信部再送大礼,特斯拉在上海生产的全系车型获得车辆购置税豁免,这相当于车的整体售价降低了10%。

一年多的时间,特斯拉就实现了上海工厂的生产,其速度令人咋舌。可以试想,这样大规模的工厂如果在美国开工建设,没有三五年是完成不了的。正是因为这样的速度,上海才一再成为外资投资中国的首选地。9月16日,上海举行

了42个外资项目集中签约仪式,投资总额共约77亿美元(约550亿元人民币),其中超过1亿美元的大项目就有15个,涉及智能制造、生物医药、化工、集成电路、新能源、新材料、商贸、金融等多个领域,充分表明上海与外资的合作向着更高水平、更广领域、更深层次迈进。这背后不仅体现了外资对中国营商环境和市场潜力的信任,也展现了中国政府强大的服务能力。

面对这样优异的成绩,我们不禁要问一句,上海、浙江、江苏等沿海地区的工业用地是不是无穷无尽的,在今后,中国还会出现快速落户超级工厂的奇迹吗?在摊开地图之后,我们下意识地将目光聚焦于土地广袤的西部地区。

今年前8个月,我国西部地区实际使用外资同比增长达到15.8%,在未来仍然存在可进一步拓展的空间。当前的全球经济充满了不确定性,尤其是中美贸易战阴霾未散的情况下,新一轮产业转移正在进行,此外以人工智能、机

器人、大数据等技术为代表的新一轮技术革命正在发生,全球的产业链、价值链、供应链都将发生大的变化,这都为我国西部地区承接新一轮产业转移、嵌入全球产业链提供了新的机遇。

与印度、越南、缅甸、孟加拉国等南亚、东南亚国家相比,中国西部地区拥有稳定的发展环境、贴近国内市场、产业链完备、人力资源成本低廉等综合优势。加之随着西部大开发战略、“一带一路”建设的效果不断凸显,西部地区的市场环境改善了许多,基础设施水平得到了极大提升,一些城市的人才聚集度也大为提高,高校等科研院所的能力也得到了加强,几小时的城市经济圈逐渐成型,国际陆港空港、中欧班列、各类特殊经济区域一应俱全。

在当代众多信息呈井喷式爆发的年代,酒香最怕巷子深。西部地区应该抢抓新一轮产业转移机遇,更加主动地向有意向外转移产能的龙头企业推介自己。这其中的关键就在于增强相关政府部门

的服务能力,尤其是服务知名跨国公司、行业龙头企业的能力。为此,西部地区应该趁热打铁,及时更新观念,加快由“管理型政府”向“服务型政府”的转型进程,为我国吸引外资提供新的空间和机遇,进而为我国打造全面开放新格局贡献力量。

服务好知名跨国企业、龙头企业,要点就在于通过扎实的调研,了解他们的需求,精准施策。这样不仅可以加快引进项目的速度,也可以借此完善该行业在西部地区的产业链布局,形成集群效应。对于这一点,苏州就是西部城市学习的典范。当初为了发展电子信息产业,吸引知名笔记本电脑企业入驻,苏州市委市政府高度重视服务大企业的工作。为了让引进的笔记本电脑企业可以更方便地采购到相关配件,官员们拆开了一台笔记本电脑,看看哪种零件是苏州及周边城市没有的,就引进生产哪种零件的企业,为笔记本电脑生产企业提供良好的配套服务。这样下来,苏

州成了世界笔记本电脑重要生产基地。这个案例说明,服务好跨国企业和龙头企业,可以树立城市品牌,提高城市知名度和吸引外资的效率。而国内深谙苏州真传的西部城市首推重庆。

我们看到,一些西部城市已经拥有了自己的优势产业,下一步应该考虑的是如何将这些成果辐射到周边城市,加强大城市与周边城市之间的分工,大城市负责吸引知名跨国企业、龙头企业,周边城市则负责为这些吸引来的企业提供产业链配套工作,为培育当地的隐形冠军创造条件。

还记得在改革开放初期,经济学家张五常来中国大陆考察时,看到了中国政府官员坐成一排为企业办理相关证件挨个盖章的场面,从而发现了在中国市场提高为企业办事效率的可能。如今,打造国际化、法治化的营商环境已经成为了中国的目标,各地也在优化营商环境方面展开了新一轮竞争。这给了外资企业留下去的强大理由,未来,中国仍将是投资热土。