



111 年行政院辦理直轄市縣（市）政府 推動性別平等業務輔導獎勵計畫

性別平等故事獎



方案名稱：創造「**新**」生活，我是**專業幸福管家**，我驕
傲！---宜蘭縣家事服務管理中心整合計畫

提案單位：宜蘭縣政府

中華民國 111 年 6 月

創造「新」生活，我是專業幸福管家，我驕傲！

---宜蘭縣家事服務管理中心整合計畫

提報機關：宜蘭縣政府勞工處

飄洋過海成為新住民

新住民黃琴，出生於媽祖的故鄉—福建莆田，家中排行老大，極具射手座的特質—有個性、有膽識。不愛念書的她，國中沒有畢業，當時家鄉有很多這樣的女孩，過著打零工、等嫁人的日子。

黃琴不想一輩子被困在家鄉，她想掙脫宿命，翻轉人生。於是，在20歲正值芳華的時候，她做了一個大膽的決定，跟著遠嫁臺灣的朋友，飄洋過海，踏上所謂的「寶島臺灣」這塊陌生的土地。

聊起當年對臺灣的印象，「步步是黃金、處處有機會」，黃琴相信，自己能在臺灣闖出一片天。很快，25年過去了，現在的她會不小心說成「你們大陸」、「我們台灣」，想必這個飄洋過海的種子，已在臺灣生根發芽且茁壯了！

這條路其實並不好走

因為朋友嫁來宜蘭，所以黃琴一到台灣就落腳在宜蘭。這裡多雨的天氣，讓黃琴很不習慣，「怎麼1個月30天，就有28天要穿雨衣！」不過，天生樂觀的她鼓勵自己，「多雨的土地會孕育重情的人，既然決定過來，就好好找工作吧！」

但黃琴的求職之路並不順遂，人生地不熟，鄉間小路又多，常常迷路。而擋在她面前最大的障礙，是聽不懂台語，國語又帶有濃濃的福建腔調，與人對話常有代溝。學歷不高的她幾乎沒有就業競爭力，找工作時四處碰壁，找到工作後又遭到排擠，「這條路其實並不好走！」黃琴感嘆道。

當初爸爸就反對她隻身一人來台，還撂下「後果自負」的狠話，雖然知道爸爸其實是嘴硬心軟，但這時候的黃琴，孤立無援，也只能將委屈往肚子裡吞了。她待過成衣廠、內衣店、雞排攤及服飾站等，都不是很順心，最後在釣蝦場櫃檯工作時與現在的先生相識，兩人共組家庭。

找到可以兼顧家庭的工作

先生是以開貨車為業，收入不固定，婚後黃琴仍舊斷斷續續地工作著，直到懷孕。生下龍鳳胎後，沒有任何職業技能傍身的黃琴依舊只能從事服務業的工作，但這些工作假日是不休息的，但先生期望她有更多時間照顧小孩，她只好做些兼職的計時工作。

積極充實自我的她，在孩子2歲時學會開車；在孩子4歲時，有一天在家滑手機，無意間看到臉書上有一則宜蘭縣政府委託辦理「家事服務員」訓練招生簡章，動動手指頭往下滑，「家事管家特色：工作彈性/自主生活安排/兼顧家庭」、「未來發展：專業清潔公司、專業管家、合作社、小型企業社」、「定期居家清潔、民宿/商旅辦公室清潔、豪宅專業清潔管家、居家陪伴」、「薪資待遇/專職管家月收入約2萬5至5萬元」。隨著一行一行的文字跳出，黃琴知道，她的機會來了。



圖 1、家事服務員訓練招生海報

剛開始先生並不看好她有這份能耐，他說：「這行業賺的是辛苦錢，會很累喔！」黃琴不願放棄這難得的機會，跟先生說：「我就先去上課嘛，學到清潔專業知識，最起碼也可以把我們家打掃的乾乾淨淨的呀！」先生一想，「好像也不錯！」最主要的是之後工作時間可以自己調配，能兼顧家庭小孩的作息，於是黃琴便興沖沖的跑去報名了。

全國首創--宜蘭縣家事服務管理中心

黃琴在手機裡看得的，是宜蘭縣政府委託民間團體辦理家事服務管理中心「家事服務員」的訓練招生簡章。宜蘭縣政府成立宜蘭縣家事服務管理中心，目的就是為了協助縣內經濟弱勢家庭充實職業技能，開發獨立負擔家計者、新住民、原住民、低收入戶或中低收入戶中有工作能力者、二度就業婦女及中高齡者，參加專業管家培訓課程，取得結業證書，提升其就業競爭力及自力脫貧。

宜蘭縣政府創全國之先，102年9月即由社會處委託民間團體成立該中心，為弱勢族群安排家事清潔訓練課程，並配置家事輔導員協助就業。104年起由勞工處接辦此項業務，積極打造「專業化、優質化」的專業管家。

家事服務的範圍包括居家環境清潔服務、收納整理、衣物清洗整燙、膳食料理、購物買菜、居家陪伴等服務及旅宿業、辦公室清潔服務等相關業務。家事服務管理中心會提供家事服務人力供需評估、就業諮詢、就業媒合、就業後追蹤訪問及協助適應等。別看黃琴現在只是去參加培訓，等著她的還有後續政府所扮演的輔導機制，相當完備。

女性經濟賦權地位提升

黃琴上了課才知道，原來家事服務是很專業的，其中「眉眉角角」很多，不同的家具材質，要用不同的打掃工具；不同的油汙，要用不同的清潔劑，正



圖 2、黃琴於獨棟農舍內提供定保服務

確使用工具與清潔劑，家事做起來才能有效率及有效果。受訓期間，輔導員已看出黃琴有很好的觀察力、領悟力及推理能力，結訓後，時間上剛好銜接民宿的旺季，便媒合她去冬山的民宿，又因為表現不錯，被介紹去做年底的大掃除案。身為新手，雇主會故意壓低價格，黃琴也不介意，「我

記得第1個月收入8千多，3個月後，月收入就3萬多了！」黃琴笑得合不攏嘴，因為她知道，她正跳脫無償勞動者的角色，投入專業優質的家事清潔員領域。

黃琴深覺上家事服務管理中心的課程真的很值得！開心的向遠在福建家鄉的父母分享，父母對她現在的工作生活很滿意及也感到安心，唯一不捨的就是怕她身體吃不消。黃琴分享了一個小故事，媽媽怕她亂花錢，要求她要寄錢回家，黃琴賺的是辛苦錢，自然有點捨不得，但既然老人家都開口了，孝順的她還是不時寄個幾千元回去；出乎意料的是，這些錢媽媽都幫她存起來，在黃琴表示想買房子的時候，原封不動交還給她，恰足讓她繳房貸頭期款，這件事超乎張琴的預期，她超感動的！

從事這份工作後，她和先生的相處也產生微妙的變化；自她有了穩定又不錯的經濟來源，不但能補貼家計，買東西不用再向先生伸手拿錢，很多事也能自行決定，有種夫妻之間平起平坐的感覺，先生也對她的能力刮目相看！

領域深耕提升就業競爭力

家事清潔「職前訓練」是為培訓「新進家事服務員」，培養學員具備專業知識、專業精神及正確的倫理觀，讓經濟弱勢者在取得結訓證書後，能馬上投入就業市場，從事旅館民宿業、居家及辦公室等清潔服務工作。對象為最近5年未參加家事服務員職前訓練的民眾，並以就業服務法第24條第1項所列之失業者優先錄訓。

若想要在這個領域深耕、精進專業，讓個人能力及經濟收入穩定成長的話，還可以參加「職能進階課程」，持續提升幸福管家的就業競爭力，訓練對象為取得家事服務員職前訓練班結業證書者。

黃琴完成職前訓練習得初階技能後，不停歇的也進修了職能進階課程。她展示幾張證書，有「參加宜蘭縣政府107年度家事服務員訓練班課程自107年9月4

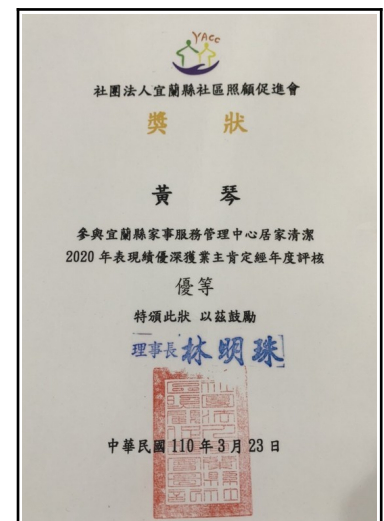


圖 3、黃琴獲頒表現績優獎狀

日至9月14日計69小時」的結業證書，以及「參加宜蘭縣家事服務管理中心在職訓練『豪宅進階班』課程於108年8月20日至108年10月5日8場次計24個小時」的研習證書；另外，還有1張是「參與宜蘭縣家事服務管理中心居家清潔2020年表現績優深獲業主肯定經年度評核優等」的獎狀，在眾多家事服務員中，該年度只有10個人因工作表現優秀而獲此殊榮，黃琴就是其中之一，極受肯定。

受助人成為助人者

一路走來，黃琴說她感謝宜蘭縣政府推出這麼好的政策，宜蘭縣家事服務管理中心又這麼用心培訓管家。當年大陸尚未開發，以她這個國中未畢業的女孩，如果留在家鄉只能打打零工；來到臺灣奮鬥多年，有幸遇見家事服務管理中心，持續地辦理培訓課程，不斷地鼓勵弱勢族群往前走，才成就今天的她，一個技能精進且經濟自主的女性。

同時，黃琴也期許家事服務管理中心的培訓課程能一直開辦下去，因為每個幸福管家都需要不斷地學習與精步，除了清潔乾淨，也要追求優質服務。家事服務案很多是靠口碑推薦的，建立好口碑，使得口耳相傳，才能讓業主願意推薦及宣傳家事服務管理中心的幸福管家，達到雙贏。

民國110年，黃琴憑藉自身優秀的表現站上了講台，她被聘為家事服務員在職培訓班的講師，傳承資深管家的實作經驗，從台下的學員成為台上的講師，這段路，她只花了3年的時間。



圖 4、黃琴受聘為家事服務員在職培訓班的講師，傳承資深管家實作經驗

黃琴以女性新住民的身分，在這塊陌生的土地生根、發芽、茁壯，從一位沒有專業技能的求職者，晉升為有能力教導其他同鄉來臺奮鬥姐妹的講師，希望她的人生故事能鼓勵更多的女性，勇敢為自己開創不一樣的職涯；亦期盼透過宜蘭縣政府持續辦理各項職業訓練，能培力更多女性，提升女性經濟力，最終成就不同性別的人民，皆能在這片土地上開展自主及自信的人生。

**111 年行政院辦理直轄市縣市政府推動性別平等業務輔導獎勵計畫
性別平等故事獎 自評說明表**

提報機關：宜蘭縣政府勞工處

方案名稱：創造「新」生活，我是**專業幸福管家**，我驕傲！-宜蘭縣家事服務
管理中心整合計畫

項目	配分	自評	說明
1. 與性別平等之關聯性(含內容與題目)	20 分		1、符合 CEDAW 第 11 條。 2、符合我國憲法第 15 條及第 152 條規定。 3、符合性別平等政策綱領。 4、落實宜蘭縣性別平等政策綱領- 提升婦女經濟發展及就業機會之內涵。
2. 故事之完整性	20 分		透過訪談，完整記錄本案幸福管家跳脫無償勞動者的角色，成為專業、優質的家事清潔員的故事。
3. 故事之感人程度	20 分		這是一個因婚姻成為我國的新住民，經歷多次工作轉換波折後，在這塊陌生的土地生根、發芽、茁壯的人生故事。
4. 故事之啟發性(如：跳脫傳統性別刻板印象)	25 分		增強女性經濟賦權，協助女性建構技能、進入市場、取得資本，促進女性就業，並於一領域深耕、精進專業，於個人能力及經濟收入穩定成長。
5. 機關之資源投注情形	25 分		成立「家事服務管理中心」每年投入 228 萬元為弱勢族群安排家事清潔訓練課程，並聘用家事輔導員協助學員就業成為幸福管家，結訓管家月平均收入達 2 萬 5,000 元者每年約有 30 人。

註：

1. 故事須與機關推動性別平等措施或方案有關。
2. 以真實案例為限。
3. 故事總字數至少應有 3,000 字以上

附件

一、111 年度宜蘭縣家事服務管理中心整合計畫

二、專訪黃琴影片