■劳动时评

# 家政业“员工制”之后还应研究缴纳社保难

□张刃

**在全国家政服务业从业人员超过2800万人的条件下,全面推行“员工制”的确需要一个过程。而且,伴随着家政服务职业化、细分化的发展趋势,在“养老”与“育小”的双重需求作用下,家政服务缺口不小,今后势必需要更多劳动力。如此庞大的职工队伍游离于社会保险之外是不可想象的,即使有这样那样的困难,也必须尽早研究、解决,推行“员工制”就是重要的解决方式。**

国务院《关于促进家政服务业提质扩容的意见》(简称“家政36条”)出台后,上海部分家政企业从本月起试推“员工制”模式。《工人日报》报道称,家政企业成为雇主与家政服务员之间的“桥梁”,形成较为完善的三方协议,通过合同形式落到纸上。每个月根据家政员的实际工作时间,扣除请假等特殊情况后,通过银行等第三方定时、规范发放。此举受到行业关注的同时,还暴露出家政服务员社保缴纳面临的难题——这笔钱谁来出?

回答这个问题,还要从家政市场现状说起。目前,“中介制”是家政行业用工的主流方式,而对各方利益更有保障的员工制企业在整个家政市场中占比很低,结果是中介费居高不下,服务质量却难以保证。尤其重要的是,家政工通过中介公司与雇主之间建立的是劳务关系而非劳动关系,一旦发生矛盾纠纷,公司、雇主、员工三方的权利义务很难界定。

“家政36条”的出台,是国家规范家政服务业发展的重要举措,推行家政企业“员工制”是其中关键一步,它不仅是解决工资规范代发的问题,而且要逐步解决流动分散的家政人员实现社保同步问题。

从劳动者个人角度说,成为“单位人”意味着不再“没人管”,权益有了保障,当然是利好。但从企业角度看,由于需要为从业者缴纳社保,提升用工成本,加上行业本身的人员流动性较大,企业主大多不愿“割肉”。于是出现了“为家政人员缴纳社保,这笔费用由谁来出?”的难题——由雇主支付,会增加不少开支,对部分雇用钟点工等短时家政人员、家庭条件一般的雇主来说,负担过重;而由家政企业承担,在人员数量庞大、流动性强的情况下,也难承受。至于家政工的态度,报道没有提及,想必也是不愿意掏这份钱。

问题看似难解,实际上是纠结于三方关系,以致扯不清劳动关系了。如果把三方转换为双方,问题则简单明了许多。

既然实行了“员工制”,员工就是企业的人,与企业形成劳动关系,其工作是受企业派遣去为雇主服务,即所谓“劳务派遣”。厘清了这层关系,企业当然有义务、有责任为自己的员工缴纳社会保险费用,而员工个人应该承担的那部分,已经包含在雇主所付的劳动报酬之中了。从这个意义上说,实行“员工制”的家政企业,不是要解决家政工工资代收代发问题,而是雇主向家政企业购买服务并支付相关费用。换言之,在缴纳社会保险问题上,没有雇主什么事。之所以出现缴纳难题,难在家政企业和从业者,且企业责任更多。如果上述劳动关系成立,缴纳社会保险还是难题吗?

不可否认,在全国家政服务业从业人员超过2800万人的条件下,全面推行“员工制”的确需要一个过程。而且,伴随着家政服务职业化、细分化的发展趋势,在“养老”与“育小”的双重需求作用下,家政服务缺口不小,今后势必需要更多劳动力。如此庞大的职工队伍游离于社会保险之外是不可想象的,即使有这样那样的困难,也必须尽早研究、解决,推行“员工制”就是重要的解决方式。

■每日图评

## “斗气别车”现象的危害不容小觑

近日,“北京公交车与宝马车斗气飙车”事件进一步发酵,两车斗气、互相别停对方的路段发生地点为天桥南大街。共发生了三四次别车的危险操作。第一次别车行为发生在自然博物馆门前的一个路口。被公交别停后,宝马车驾驶员急加速向前追赶,超越到公交车前方后反“别”了公交车一次。随后,公交车连续两次急打轮变道,别停宝马越野车。北京公交回应称,公交驾驶员存在行车斗气行为,已暂停工作。(8月20日 中新网)

随着经济的发展和交通的便利,有车一族越来越多,这无疑满足了人们多样化的出行需求。但随之而来的是,在车辆过多,道路拥堵之时,加之一些驾驶员规则意识模糊,争强好胜,极易发生破坏交通规则乃至别车现象。对此,任何社会活动参与者,尤其是有车一族均应认识到,无视规则的开“斗气车”行为损人不利己,理当加以摒弃。

梳理报道可知,现实中,两车或多车驾驶员因琐事开“斗气车”的现象时有发生,可以说,这种开“斗气车”的现场异常惊险,甚至引发交通事故,导致财产损失或者人身伤亡。要知道,追逐竞驶、互相“别车”的斗气车行为,不仅仅是违反交通规则那么简单,更涉嫌刑事犯罪。

文明出行、互相礼让不能成为一句空话,任何交通出行参与者都应尊重规则,文明礼让,自觉拒绝损人不利己的“斗气别车”行为。执法机关也应强化力度,严肃追责此类高度危险行为,维护有序的出行环境,减少公众因不确定危险带来的不安全感乃至飞来横祸。

□史洪举

■网评锐语

## 旧手机回收市场有规范才有未来

**李雪:**作为电子产品的主力军,手机的更新换代很快。近日,据媒体报道,消费者在线上商城通过“以旧换新”方式处理自己的手机时面临被压价的情况。在估价模式不透明、回收标准不统一的市场环境下,消费者对二手回收市场的规范性提出了质疑。“以旧换新”的套路,消费者很难以防范。规范手机回收市场,一方面要靠严而有力的市场监管,二则有赖于完备的标准体系。总之,手机二手回收市场有规范才有未来。

## 对高价“内推”要小心提防

**吴学安:**随着毕业季即将到来,一些线上求职中介平台在通过广告制造“工作难找”的求职恐慌同时,又声称有招聘“内部资源”“绿色通道”,推出高价“内推”、“保offer”等项目,收费从几千元到数万元不等。这类所谓“内推”文案大都附加着一纸高额培训费用单,其背后套路满满的“坑”,必须小心提防。

■世象漫说

## 监管难

现如今,想买药,多了一个去处——上网买。别的药在网上买挺好,方便省事儿,但如果处方药也上了网,风险就来了。中国之声记者调查发现,在阿里巴巴旗下的二手商品闲置流转网络平台闲鱼上,处方药就在随意售卖,其中有的还是境外的处方药。不仅于此,烟草、农药等特殊商品也可以轻易买到。那么,这些商品是如何逃过监管的呢?(8月19日 中国之声)

□老笔

■有感而发

## 智能客服“不智能”不只是技术问题

刘先生最近打电话报修宽带,却感到有些糟心。接电话的智能客服“不智能”,无法沟通,人工客服又忙。他连打了4次电话,问题一点儿没能解决。智能客服“猜你想问”,但没一个能回答你的问题;按照程序一步步听完,之前的内容却忘了;人工客服“隐藏”太深,要么就是接不通……近来,一些企业的智能客服屡屡被消费者吐槽。本应提供更便捷优质服务的客服电话,和消费者玩起了绕圈圈。(8月20日《工人日报》)

智能客服“不智能”,从表面上看主要是技术不够成熟,智能机器人的发展还有很多欠缺、对于很多复杂的问题还没有解决。诚如有关专业人士表示,“自然语言理解等技术本身还有很多需要改进和完善的地方”。但从根本上说,是企业缺少服务消费者的心,其中包含着成本“算计”问题。有公司测算,一个客户打5分钟的投诉电话,企业就花出9块钱,如果采用“智能客服机器人+人工客服坐席”的协作模式,1年的系统费用约几千元;如果完全依靠人工客服,一位人工客服1个月的成本,也会超过这个费用。

实际上,客服不是企业的成本包袱,而是企业的宝贵资产。随着市场竞争日趋激烈,越来越多的企业从卖产品转战到卖服务、卖口碑。紧跟时代发展,智能客服可以有,但人工客服不能缺席;技术升级,服务意识更应升级,以人为本的经营理念不能变。同时,还需强化外部监督机制,在维护消费者权益的同时,倒逼企业改进客服质量。□付彪

■长话短说

## 破解欠薪难题要多些“冬病夏治”

每到岁末年初,干了一年活计的农民工最担心的事便是能否足额拿到工钱。为切实维护农民工劳动报酬权益,防止欠薪在年底集中爆发,扭转年关讨薪难、年年整治年年重演的被动局面,云南省人力资源和社会保障厅规定从5月27日起至8月26日,在全省部署开展根治欠薪夏季专项行动,采取“冬病夏治”的办法,防患于未然。(8月19日《云南日报》)

拖欠农民工工资问题由来已久,其根治之难也是不争的事实。今年1—5月,全国各级劳动保障检察机构共查处工资类违法案件2.31万件,追发工资等待遇37.4亿元,涉及劳动者37.3万名,分别下降40.5%、63.3%、61.6%,同比实现“三量齐减”。然而成效显著和巨大数字背后,却也再次折射出欠薪问题之突出和顽固。

“上医治未病”,冬病夏治是中医“未病先防”的具体实践。为此,今年7月,人社部等七部委联合开展了根治欠薪夏季专项行动,提出“冬病夏治”,未病先防,旨在通过源头和过程监管,破解欠薪难题。从以往的经验看,农民工欠薪问题越早治理越有效果,这也是人社部门会同其他相关部门联合开展此次专项行动的原因所在。

当然,想要根治农民工欠薪问题,并非只是持续几十天的专项行动就能一劳永逸,而是需要持续性的行动,对欠薪行为要保持长期高压态势才行。为此,相关部门要加强对用人单位工资支付情况的日常监督和动态管理,并且采取必要的措施,如推广建筑工程工资保证金、建立企业欠薪预警制度等,及时发现欠薪现象,辅之以季度或半年度检查,把欠薪事件提早化解。只有不断完善制度保障,平时抓得紧抓得严,使拖欠农民工工资问题得到根本遏制,才能防止年底不爆发大面积、群体性的欠薪事件,这样的“冬病夏治”,也才能够达到事半功倍的效果。□盛人云