

## ■劳动时评

## 家政服务要走规范化管理和标准化服务之路

□张刃

家政服务的大发展，凸显行业现状与群众需求的差异，有必要探讨家政服务行业如何迈向规范化管理和标准化服务，实现高质量发展问题。

随着经济社会的发展和人民生活水平的提高，加之老龄化、少子化和二孩三孩生育政策的放开等多重因素影响，人们对家政服务（包括月嫂、保姆、保洁、护理、小时工、搬迁等）的需求与日俱增。据统计，我国家政服务人员已突破3000万人，成为重要的灵活就业渠道。

家政服务的大发展，凸显行业现状与群众需求的差异，有必要探讨家政服务行业如何迈向规范化管理和标准化服务，实现高质量发展问题。

据专业机构调查的家政服务行业现状显示，中介制服务机构依然占据家政服务企业70%以上，75%以上的从业者通过熟人介绍入行，职业化水平普遍不高，更谈不上规范化、标准化。有近75%的从业者未与企业签订劳动合同，社会保险参保率更是不足45%。劳动者的合法权益缺乏有效保障，也是制约家政服务业健康发展的瓶颈和短板。

家政服务作为新兴产业，对促进就业、脱贫解困、保障民生具有重要作用，但长期存在有效供给不足、行业发展不规范、群

众满意度不高等突出问题。因此，国务院《关于促进家政服务业提质扩容的意见》，明确提出了发展要求。规范化管理和标准化服务是家政服务业良性发展、高质量发展的内在要求和必然选择。特别是在家庭小型化、人口老龄化的社会状况下，积极推进家政服务业规范化、标准化发展显得尤为迫切，必须从“作坊式”的中介模式向规范化、标准化、规模化、品牌化、平台化方向发展，并且应该体现在以下几个方面：

一是职业化。加强家政服务职业的稳定性，逐步淘汰“游击型”员工，代之以训练有素的专业化家政服务“正规军”，为规范化、标准化家政服务提供人力支撑，并且更好保障从业者权

益，有效降低职业风险。

二是智能化。以云计算、信息平台等信息技术的普遍应用，实现管理、运营、服务等模式的创新，适时推出智能化养老、医疗、保洁产品与服务，从而有效弥补家政行业劳动力短缺问题。

三是品牌化。为扭转“小、散、弱”的既有行业格局，不仅要在规模上扩大、运营上正规，而且要向跨区域经营、全方位服务、连锁式扩张方向发展。通过规范化管理和标准化服务、资本介入、行业资源整合等方式，形成品牌推广。

四是平台化。随着数字化技术加速推进，线上需求已成为家政服务的重要需求来源，而且家政服务不断细分，拥有明显

竞争优势的专业化家政公司应运而生。数字化平台运营能力已成为家政服务企业核心竞争力之一。

特别需要指出的是，规范化管理和标准化服务，还包括维护劳动者合法权益。要引导家政企业与劳动者、消费者三方签订标准化家政服务合同，规范各方权利与义务；鼓励家政企业参保雇主责任险，为员工投保意外伤害险、职业责任险；鼓励家政企业和劳动者统一投保并予以补贴；强化劳动者劳动报酬、社会保险、休息休假等权益保护，完善家政纠纷调解和法律援助机制；宣传和普及家政服务法规、政策，营造尊重家政劳动、关爱家政从业者的社会氛围，增强劳动者的职业自豪感。

## ■每日图评

## “小候鸟”科普之旅传递社会温暖

据报道，近日，浙江省宁波市鄞州区福明街道联合宁波科学探索中心举办了一场别开生面的“小候鸟”科普之旅。170名小候鸟“飞”进科技馆，着实过了一把科学瘾。（7月31日《宁波日报》）

据了解，福明街道地处宁波核心区，共有30个在建工地项目，工人近5000人。从2017年开始，每年暑假，福明街道都会向辖区内的工地、企业、商户征集一批“小候鸟”，组织孩子们游览宁波科学探索中心，至今已有600名“小候鸟”参加了科普活动。

城市务工者对我们城市做出的贡献有目共睹。每年暑假，给这些城市务工者的孩子安排丰富多彩的活动，是我们社会温暖的表情。福明街道给“小候鸟”开启暑假科普之旅，确实让人感到非常欣慰。

一方面，体现了对城市务工者的关爱。我们知道，城市务工者是各行各业我们城市建设的重要力量。在暑假期间，组织他们的孩子开启一次科普之旅，确实非常有意义。既是我们社会对城市务工者工作的肯定，也体现了我们社会对他们孩子的关心与爱护。



另一方面，给“小候鸟”的暑假生活增添了科学元素，激发孩子未来对科学的探索欲。暑假期间，组织孩子“飞”进科学探索中心，确实是很好的创意。不

仅契合孩子的好奇心理，更重要的是，这样的活动给孩子幼小的心灵深处播下了科学的种子，激发了孩子未来对科学世界探索的动力。 □陶崇银

## ■长话短说

## 变“最缺工”为“不缺工”需多方合力多措并举

近日，人社部发布2022年第二季度全国招聘大于求职的“最缺工”100个职业排行。“最缺工”职业排名前十的分别为：营销员、快递员、车工、商品营业员、市场营销专业人员、餐厅服务员、保安员、家政服务员、电子产品制版工、保洁员。（8月1日《工人日报》）

记者梳理发现，前10名的“最缺工”职业几乎都集中在服务业和制造业。如果再仔细地分析一下，可见大多数是当下自动化、智能化设备尚不能取代或难以取代的数量众多的劳动密集型工种。当下这些工种有的工资低，有的很辛苦，有的流动性大，有的社会地位不高，这是不争的事实。可这些岗位又都是社会需要、人们离不开的工种。

要使“最缺工”变为“不缺工”，必须要实现劳动力市场的相对平衡。如何做到相对平衡？笔者以为，仅靠政府有关部门和有关用工企业单打独斗肯定不行，还需多方合力，多措并举。

笔者建议，一是要在薪酬及福利待遇方面适度提高，特别是劳动强度大及很辛苦的工种，如果薪酬方面不具有明显的吸引力，是很难招到合适的求职者。二是要下大力气改善工作环境，现在不少年轻人找工作比他们的父辈们更“挑活儿”，这是一种市场化的就业结构性自我调整，不是什么坏事。用工单位要想方设法，千方百计加快企业转型升级，从而改善工作环境，降低工人劳动强度。否则，就是招到了工人，也很难留住。三是要提高“最缺工”劳动者社会地位，拓展其职业发展空间。社会各界要更多地关心关爱他们，让从事“最缺工”的劳动者有更多获得感、幸福感、安全感。总之，只有多方合力，多措并举，才能变“最缺工”为“不缺工”，有效缓解部分服务业和制造业岗位供求关系失衡的问题。

□周家和

## ■网评锐语

## 提防身体中暑也要谨防“情绪中暑”

关育兵：随着入夏后气温不断升高，28岁的小肖觉得自己越来越易怒，情绪烦躁，还经常失眠。到医院咨询后他被告知，自己出现了“情绪中暑”。专家提示，持续高温，人们的身体及情绪会受到影响，要注意调节，谨防“情绪中暑”。身体中暑容易引发安全事故，“情绪中暑”同样也会引发安全事故。因此，在全力做好身体防暑降温的同时，还要注意防范“情绪中暑”。

## ■世象漫说



## 依法查处

云南省人社厅30日公布7起重大劳动保障违法案件，涉及4个用人单位、3个自然人，均因涉嫌拒不支付劳动报酬罪被移送公安机关侦办。（7月30日 新华社） □朱慧卿

## ■有感而发

## 外卖小哥“吹哨”提升食品安全监督效能

外卖小哥在配送过程中一旦发现餐馆后厨脏乱差等食品安全隐患问题，可以及时拍照向属地市场监管部门联络员进行举报。日前，江苏南京、无锡等地市场监管部门创新推出食品安全监管新举措，让外卖小哥有了一个新身份：食品安全监督员。（7月29日《工人日报》）

赋予外卖小哥食品安全监督员的新身份，让外卖小哥成为食品安全的“吹哨人”，能提升食品安全社会监督的效能。外卖小哥数量庞大，其活动轨迹几乎遍布所有餐饮经营者，堪称餐饮业

的半个“局内人”。外卖小哥化身食品安全“吹哨人”，可以增加社会监督的资源，拓宽社会监督的渠道和视野，给监管部门提供更多、更“鲜活”的餐饮后厨食品安全问题线索，也可以增强对餐饮经营者的监督震慑效应，倒逼餐饮经营者提升自律意识，恪守法律底线，规范后厨经营管理行为。

监管部门有必要根据“吹哨”需要对外卖小哥的培训，让外卖小哥知道餐饮后厨的哪些行为、现象或问题是见不得人的违法操作，从而掌握可以举

报的“负面清单”。同时，监管部门应该搭建举报平台，畅通举报渠道，注重与举报人的实时互动，加强对举报人的指导，并提升快速反应处置能力，为外卖小哥的举报提供方便，让外卖小哥的举报件件有结果、件件有回复。监管部门还应充分利用食品安全有奖举报机制，根据问题线索和查处结果对“吹哨”的外卖小哥进行奖励，调动外卖小哥“吹哨”积极性，激励外卖小哥广泛参与食品安全监督“吹哨”，举报更多食品安全问题线索。 □李英锋

## 对牙齿矫正市场应当加强管理

李雪：伴随牙齿矫正市场增长，问题也逐渐显现。广告数量多，内容上一面制造容貌焦虑，一面以免费、低价为噱头诱导消费者，有的甚至还是变相的网贷。规范牙齿矫正市场，需要加强行业自律和监管，消费者也应认识到牙齿矫正是医疗行为，而非美容行为，应谨慎对待。对牙齿正畸市场应当加强管理。从监管角度来看，应当督促医美机构规范经营，禁止违规操作。