

当前,家政服务业市场规模已迈入万亿元,是惠民生、稳就业的重要领域。商务部等9部门近期印发《关于促进家政服务业高质量发展的若干政策措施》,聚焦行业长期存在的“找不到好阿姨”“价格不透明”“权益没保障”等痛点,从5方面提出19条具体举措。

家政服务 如何找得方便、用得放心

河北市民赵女士来北京看孙子,六年换了四名阿姨,从最初想找“能干的”,到如今只求“做事不敷衍的”,她的心路历程折射出许多家庭的真实困境。在家政行业,简历造假、技能“注水”等乱象一度频发,行业信用赤字不断加剧,困扰着许多消费者。

新政策提出,强化信用信息核查功能。治理整顿非法购买、使用个人信息的行为,利用家政服务信用信息等平台,归集、充实家政服务人员多维度信用数据。依托公安部信用信息共享与服务平台提供家政服务人员信用核查服务。

打开“家政信用查”App,家政企业、服务人员等信息一目了然。近年来,商务部持续优化完善家政服务业信用体系。截至目前,已归集2万多家企业和900多万名家政服务员信用信息。

商务部服贸司司长孔德军介绍,将构建“家政信用查+部门权威数据+地方政务信息+企业应用评价”架构模式,依法依规整合政府部门的客观信用信息与经营主体的主观评价信息,逐步消除部门、地区和经营主体之间的“信息孤岛”效应,为消费者下单提供有效的决策参考。

“在加强信用信息共享方面,将充分发挥‘信用中国’网站作用,通过家政信用专栏及时公示家政企业失信行为记录和行政奖励信息,帮助企业完成信用修复。”国家发展改革委社会发展司副司长徐欣说。



家政新政 如何破解“找阿姨难”



如何保障各方权益

如今,家政行业已从传统的“熟人介绍”“口碑交易”向“专业服务”转型。如何保障服务质量?发生纠纷又该如何化解?

根据新政策,有关部门将修订发布《家政服务合同》示范文本,明确相关各方责任;强化标准研制与应用,加快修订《家政服务机构等级划分及评定》国家标准;支持家政服务按等级明码标价等。

孔德军说,推广家政服务合同示范文本,将家政服务中常见的“说不清、退不了、管不住”的模糊地带逐一明确,引导合同双方清晰约定服务内容、服务标准、费用支付、休假安排、安全责任及违约责任等关键事项,为化解争议提供清晰依据。

有关行业报告显示,超过60%的家政纠纷源于“私单”交易,其中30%涉及人身或财产损失。

新政策在此方面着力填补空白:鼓励保险公司开发适合家政服务业的保险产品,为家政服务人员、雇主双方在家政服务过程中面临的人身伤害、财产损失、赔偿责任等风险提供保障,切实维护各方合法权益。

当前,“私单”家政从业者游离于正规合同之外,无底薪、无社保、无归属感,也无动力提升服务质量,加强家政服务人员劳动权益保障尤为重要。新政策提出,支持有条件的地方结合实际探索家庭直接雇佣的家政服务人员休息时间、隐私保护等权益保障的有效路径。

孔德军说,将支持有条件的地方探索完善家政服务人员权益保障措施,制定家政企业用工指引,发布家政服务规范协议,清晰界定家政企业、平台和家政服务人员之间的权利义务。

如何让从业者更有底气

家政服务是吸纳重点群体就业的重要领域。初步估算,我国家政用工缺口超过2000万人,高素质人才供给不足尤为突出。

新政策提出,支持家政服务业头部企业牵头建设行业产教融合共同体,支持有条件的地方建设市域产教联合体,推动在全国职业技能大赛中设置家政服务竞赛项目等。

人力资源社会保障部农民工工作司副司长林淑莉表示,将全面推行“岗位需求+技能培训+技能评价+就业服务”四位一体项目化培训模式,提升职业技能培训质效。

在浙江杭州,巾帼西丽家政实施“优才优将”计划,打通五级职业发展通道,规定技能工资占比不低于35%,让高技能者获得高回报……

新政策提出,修订完善家政服务相关职业(工种)国家职业标准,优化职业技能等级认定方式,支持行业协会开展家政服务人员职业技能等级认定。鼓励家政服务人员积极参加长期照护师职业培训和职业技能等级认定。

林淑莉表示,将加快推进家政服务员、家政服务人员国家职业标准的修订和开发;坚持以职业能力为导向,积极推进社会化职业技能等级认定。同时,将指导家政企业依法与招用的家政服务人员签订劳动合同或服务协议,规范用工管理。健全灵活就业人员社保制度,提高灵活就业家政服务人员参保率。

家政服务企业 如何做大做强

家政行业长期“小、散、乱”,不仅难以满足消费者的日常需要,也无力提供长期稳定的服务人员技能培训、服务流程管控和售后保障。

新政策加大对家政企业的支持力度。鼓励有条件的地区支持家政企业创新服务模式、探索智慧化场景、拓展居家养老托育服务,推动家政服务标准化、职业化、产业化发展。

今年年初,国务院办公厅印发的《加快培育服务消费新增长点工作方案》明确提出,推动中介制家政企业向员工制转型,培育一批家政行业龙头企业。

浙江三替集团从基础保洁拓展出18个业务板块,并研发“十色清洁布”等专业工具,证明了“家政也有门道”;山东家政服务品牌阳光大姐与英国资历培训有限公司(TOUK)达成战略合作,探索家政领域的国际职业技能认证,推动标准与国际接轨……如今,已有不少家政企业探索以专业立身、以标准定规、以数字提效,不断开拓发展空间。

孔德军说,将提升职业教育开放水平,探索引进境外高水平家政职业院校来华办学;支持有条件的地方建立科学、规范的家政服务业统计体系。

家政企业转型升级离不开各方协同帮扶。新政策提出,加强对家政企业的服务、指导和规范管理,防范各类安全风险,加大家政就业帮扶力度。

林淑莉表示,将指导各地落实好就业创业扶持政策。对家政企业吸纳就业困难人员等重点群体就业的,按规定享受税收优惠、社保补贴等政策。对劳动者在家政服务领域创业的,按规定享受税收优惠、创业担保贷款、场地扶持等政策支持。

新政策还打通了家政与医保部门之间的壁垒,明确支持符合条件的家政企业提供长期护理保险居家服务。

“这意味着,未来符合条件的家政公司可以被认定为长护险的定点服务机构,这将为企业打开新的业务通道,同时助力企业培养更专业的护理团队。”商务部研究院国际服务贸易研究所所长李俊说。 据新华社

慢性荨麻疹反复发作,急不得!

慢性荨麻疹反复发作,究竟是怎么回事?本期《烟台医生—医美科普面对面》栏目,邀请烟台市烟台山医院皮肤科负责人、主任医师马海丽,为大家带来详细讲解。

马海丽医生表示,大约每5个人中就有1个人在一生中的某个阶段得过荨麻疹。发病时突然起一大片红疙瘩、风团,钻心刺痒,坐立难安。急性荨麻疹可能来势汹汹,但来得快去得也快,治疗几天就好了。最折磨人的是慢性荨麻疹,反复发作,持续几个月甚至几年。

对于慢性荨麻疹,治疗的目标不是“不复发”,而是“长期稳定、不影响生

活”。医生将其总结为三个阶梯方案:第一阶梯,也是最关键的——规范用药,千万别“见好就收”。很多人痒的时候吃药,不痒就停,不建议这样操作!慢性荨麻疹的治疗,皮肤科医生讲究“足量、足疗程、缓慢减量”。也就是说,医生先用标准剂量的抗组胺药把风团和瘙痒完全控制住,维持一段时间后,再慢慢减量,比如从一天一片减到两天一片,再到一周两片,让身体有一个适应的过程。这个过程,至少要坚持3到6个月。

第二阶梯,一定要学会“记日记”。为什么荨麻疹会反复发作?一定有诱因没防住。马海丽医生建议各位准备个小

本子,记录每天吃了什么、接触了什么、情绪怎么样、几点入睡。记上一个月,患者可能会发现规律——可能是吃了海鲜、喝了酒,可能是最近压力大、熬夜了,甚至可能是天气变化。找到了它,避开它,配合药物效果更好。

第三阶梯,调整生活状态,保持免疫平衡。这一点马海丽医生特别强调。慢性荨麻疹和免疫调节失衡、机体高敏状态相关,并非大众理解的“免疫力差”。患者越焦虑、越熬夜,免疫系统越“暴躁”,风团就越容易复发。所以,早睡早起、保持情绪平稳,这本身就是治疗的一部分。

马海丽医生提醒:荨麻疹“反复”这件事,急不得。要把它当成一个慢性病管理,就像管理血压、血糖一样。只要科学用药、细心观察、规律作息,绝大多数人的慢性荨麻疹都能被控制得很好,甚至长期不发作。



关注烟台市整形美容协会官方账号观看视频