



商务部等九部门出台家政服务新政

找家政告别“开盲盒”

拉萨家政服务行业乱象有望被根治

家政服务业连着千家万户,是稳就业、促消费、惠民生的重要民生产业。近期,商务部等九部门联合印发《关于促进家政服务业高质量发展的若干政策措施》(以下简称《新政》),围绕持证上岗、合同规范、行业标准化建设等出台一系列硬性要求,为家政市场划定全新的发展标尺。

近年来,随着拉萨居民生活品质不断提升,居家保洁、母婴护理、养老陪护、收纳整理等家政服务需求持续释放,家政服务正逐步从可选服务变成日常刚需。然而,在拉萨家政服务行业持续发展的同时,也出现了服务标准不统一、从业人员持证率偏低、消费者权益保障难等问题,在一定程度上制约了行业健康发展。那么,目前拉萨家政市场情况如何,有哪些亟待破解的堵点,《新政》出台又将给拉萨家政市场带来怎样的变化?带着这些问题,记者进行了实地走访。

文/图 记者 姜梦琳



记者 余书电 摄

家政服务人员正在清洁房屋。

消费者偏好专业化、个性化服务 家政服务需求持续升温

7月28日一大早,两名家政服务人员来到拉萨市城关区阳光都市小区洛女士的家里,按照预约要求开展家居清洁,两人分工明确、配合默契,先对客厅、卧室家具进行表面除尘,再细致擦拭门窗玻璃、清理厨卫边角污垢。不到三个小时,屋内各个角落焕然一新。看着整洁清爽的家居环境,洛女士高兴地告诉记者:“现在线上预约家政服务十分方便,足不出户就能下单。平日我们工作忙碌,很难腾出时间打扫屋子,请专业家政上门清洁,能节省不少精力。”

除了日常保洁,各类家政护理服务也受到不少拉萨家庭青睐。7月初,市民扎先生为即将生产的妻子预约了专业月嫂服务,他告诉记者,家中老人缺乏科学育儿经验,妻子产后也需要充分休息,专业护理人员能够兼顾新生儿喂养及产妇照护,帮助他们平稳度过新手爸妈适应期。“专业护理人员更了解母婴护理注意事项,能让我们更安心。”扎先生说。

记者了解到,随着市民生活需求持续升级,拉萨家政市场业态不断丰富,房屋深度清洁、全屋收纳整理、老年人居家陪护等热度持续攀升。拉萨东郊某家政服务有限公司负责人杨女士介绍,近几年,消费者对于家政服务的要求早已不局限于简单打扫卫生,而是更加看重服务人员的专业素养,尤其偏好个性化服务。“这几年,我们公司订单量不断增长,其中新房开荒、房屋深度清洁等业务订单量比较多,不少顾客还会要求我们按照家中实际情况调整清洁的重点区域、定制整理方案,满足他们的个性化需求。”杨女士说。

隐性消费、服务缩水等时有发生 市场乱象亟待破解

“明明提前约定好了房屋清洁的费用,结果家政服务人员现场要求加价,真是太无语了。”前段时间,家住柳梧新区的市民刘女士在某服务平台上预约了家居清洁服务,平台标注2个小时深度保洁费用为一口价198元,但家政服务人员上门后,却以油污重、死角多等理由,要求额外加收100元。刘女士告诉记者,当时她急着打扫房屋招待亲友,无奈只能同意加价,事后向平台投诉也没有得到明确的答复。“以前我也遇到过类似的情况,平台也没有解决办法,最后不了了之。”

与此同时,聘请保姆、育儿陪护时,从业人员无专业资质证书等问题,更是让不少市民忧心忡忡。市民索先生告诉记者,几个月前,他通过线上平台聘请保姆照料家中老人,面试时中介只简单介绍了阿姨的从业经历,没有出示任何资质证明。“我们当时也不了解情况,看阿姨人挺和善就定下了,结果没几天就发现阿姨不了解老人护理专业知识,甚至一些基础的应急护理常识都不清楚,只好把她辞退了。”索先生说,后来了解到,这个阿姨没有参加过正规家政技能培训,也没有考取相关专业证书。

记者走访中了解到,类似隐性消费、服务缩水、缺乏专业资质等问题在拉萨家政市场并不少见。部分小型家政公司为压缩成本,既不对服务人员做背景核查,也不要求从业者考取相关从业资质证书。在拉萨从事家政服务行业多年的吴女士介绍,由于目前缺乏统一的服务定价标准,不同公司给出的报价差距很大,有的小中介靠着低价吸引消费者下单,上门后再层层加价,损害消费者权益。“这些乱象不仅让消费者对于家政行业越来越不信任,也影响了我们这些家政服务企业的经营。”吴女士表示,除了消费者面临的种种问题,家政从业人员自身权益也缺乏保障,部分家政机构和家政服务人员之间不签订正规劳动合同,一旦发生意外,从业人员也很难维权。

为拉萨家政行业规范发展注入强心剂 九部门联合印发《新政》

家政服务乱象背后,是行业长期存在的标准缺失、监管链条不完善、信用体系建设滞后等深层次矛盾。此次九部门联合出台《新政》,围绕信用监管、持证上岗、合同管理、权益保障打出一套组合拳,恰好为拉萨破解家政行业痛点提供清晰路径。

针对家政服务定价标准问题,《新政》明确提出,企业要为家政服务制定合理的等级标准,并向消费者明码标价,以保障消费者权益。同时,要着力破解消费者与服务人员之间的“信任鸿沟”,积极开展家政服务信用信息体系建设,进一步提升家政服务人员信用核查服务的便捷性,加强家政服务人员各类信息共享,推动家政服务标准化、职业化、产业化发展。

记者了解到,近年来,拉萨市依托商务部家政信用信息平台,已建立家政企业和从业人员信用信息平台,带动家政企业推行“一企一证一码、一人一码一卡”的持证经营和持卡上岗机制,实行“红黑名单”制度,促进拉萨市家政市场的规范化发展。同时,拉萨家政、母婴护理等相关企业主动对标行业高标准,持续完善培训体系、细化服务规范、优化服务流程,以精细化、标准化上门服务,精准适配高原家庭多元化居家生活需求,不断擦亮民生服务温暖底色。

“《新政》的出台,无疑给我们家政行业吃了一颗定心丸,也让我们合规经营的企业更有底气了。”拉萨市家政服务行业协会相关负责人表示,近年来,拉萨市家政市场消费需求持续旺盛,行业协会通过统一行业服务标准、常态化开展技能比武和专项培训、严格规范持证上岗制度,持续整治行业不规范经营行为,有效净化市场环境,让更多持证上岗、技能过硬、诚信可靠的家政服务人员走进高原千家万户,让家政服务业真正成为拉萨稳就业、惠民生、促消费的温暖产业。



正在清洁房屋。
家政服务人员

