

家政服务新政策出台 如何破解『找阿姨难』

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多万名家政服务员的信用信息。

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。

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。

“下一步，我们将推动完善从业人员养老、医疗、工伤等方面社会保障，支持保险机构创新产品和服务，更好满足家政企业、服务人员、消费者的风险防范需求。”孔德军说。

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依法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。

如何让从业者更有职业底气

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，支持家政服务行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，修订完善家政服务人员相关职业（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、家政服务经理人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。

如何做大做强家政服务企业

家政行业长期“小、散、乱”，不仅难以满足消费者的日常需要，也无须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（TQUK）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。

