

家政劳务品牌持续擦亮,系统培训提升技能

# 15万名“河北福嫂”在京津就业

本报记者 马晨

技能培训消费投诉集中在七领域

平均涉诉金额超过七千元

本报记者 齐志明

中国消费者协会发布近期《2026年第一季度全国消协组织受理投诉情况分析》,数据显示,一季度,全国消协组织共受理消费者投诉47.01万件,同比增长1.8%。在众多投诉案件中,技能培训领域消费纠纷值得重点关注。

随着职业转型需求增加及数字经济发展,各类技能培训迅速扩张,新型培训模式不断涌现,部分经营者借助新概念、新平台、新营销方式招生揽客,诱导消费、违规收费、履约不足等问题也随之增多。

中消协投诉部副主任郭耀宗介绍,当前技能培训领域消费纠纷呈现出类型多样化、营销套路化、风险金融化等特点,培训服务投诉主要集中在数字技能、配音、职业资格、招录考试、学历提升、驾校、网络理财7个领域,平均涉诉金额超过7000元,具有预付式消费特征。

在数字技能培训类投诉方面,一些经营者抓住大学生、待业人员、希望兼职增收群体以及部分老年消费者急于跟上时代发展、寻求副业变现的心理,利用“短视频带货”等新概念、新风口进行包装营销,诱导消费者报名。相关领域问题主要有:一是虚假宣传、夸大收益承诺。经营者在宣传中使用“学会即可接单”“轻松月入过万”等表述,或者展示所谓“成功案例”“高收入截图”制造营销假象。二是投诉中均不同程度存在“先学后付”“分期缴费”的营销模式。消费者事后才发现,所谓“分期”实质上是消费贷款,进一步加剧了纠纷复杂性。三是课程质量与服务履约缩水。实际课程内容多为基础软件操作、碎片化资料,实用性弱。四是退费难集中。消费者在报名后短时间内即提出退费,甚至尚未正式上课,未实际使用课程,仍被经营者以“已开课不退”“一经报名概不退款”等理由拒绝退费,或收取高额违约金。

在职业资格培训类投诉方面,内容主要集中在消防设施操作员、注册安全工程师、公共营养师等职业资格培训服务,部分经营者通过夸大宣传、违规承诺、拖延履约等方式诱导报名缴费。一是虚假宣传、夸大承诺问题突出。培训机构以“包过”“不过退款”“快速拿证”等话术进行宣传,诱导消费者报名。二是未按约履行、拖延服务问题。商家在收取费用后,未能按约定时间安排报名、培训、考试或其他服务。三是退费纠纷集中、拒绝退款现象普遍。消费者反映机构在未提供完整服务、未实现约定目标或消费者要求解除服务后,仍以“已开课”“已激活”“有学习记录”“不符合退款条件”等理由拒绝退费,或者拖延退费、减少退费、附加不合理扣费条件。四是资质存疑、无证经营。消费者反映部分机构未依法取得相关培训资质、备案手续或以相关名义开展培训、代办、辅导等业务。

在驾校培训服务类投诉方面,部分驾校在招生宣传、收费管理、培训安排、合同履行和退费处置等方面仍存在较多问题,相关纠纷具有较强共性。一是退费纠纷高发。消费者普遍反映驾校存在退费标准不清、扣费项目过多等问题。在未体检、未建档、未预约考试,或者仅参加少量培训、仅完成部分科目学习的情况下提出退费时,驾校却进行大额扣款,有的甚至以“内部规定”“行业惯例”为由拒绝退款。二是收费不透明、项目不规范,乱收费问题较为突出。三是培训服务履行不到位。消费者反映报名后长期无法正常练车,教练安排混乱,培训频次低,预约难、排队久、练车时间无法保障。

在网络理财课程类投诉方面,部分网络理财公司借助直播间、短视频平台、社交平台等渠道以免费学习、低价体验、高收益高回报为诱饵,吸引消费者报名,诱导消费者支付数千元购买“课程”。相关投诉中,老年消费者占比较高。一是宣传承诺失真,收益误导问题突出。部分理财类培训机构,有意模糊提供课程培训与实现投资收益之间的界限。二是收费层层递进。部分商家先以低价课程作为“体验课”“入门课”吸引消费者付款,降低首次成交门槛,然后又以要想真正学会必须升级为由,引导再次付款。三是课程内容晦涩难懂。四是退款诉求集中。

郭耀宗分析,7类培训服务投诉虽分属不同业态,但普遍指向前端营销失真、合同约定失衡、中端履约缩水、后续退款受阻等共性问题。建议行业主管部门进一步强化“谁审批谁监管、谁主管谁负责”的责任意识,把治理重心前移到源头准入和宣传招生环节,把监管措施延伸到履约、退费和售后处置全过程,推动形成事前规范、事中监管、事后追责相衔接的治理体系。加强对老年人、学生等重点人群的保护。

浙江发布工作指引

提升学校心理辅导室(站)运行效率

本报杭州5月20日电(记者江南)《浙江省中小学心理辅导室(站)服务工作指引》日前发布。中小学心理辅导室(站)是学校心理健康教育工作开展心理健康教育工作的专门场所。浙江省中小学在2020年底均已完成标准化心理辅导室(站)建设,其中1056所学校建成心理健康教育示范点。浙江省中小学心理健康教育指导中心在调研基础上,梳理当前学校心理辅导室(站)运行中存在的问题,针对性地发布了工作指引。

工作指引旨在帮助学校明确心理辅导室(站)“能做什么”“不能做什么”“怎么做”,明确提出心理辅导室(站)不仅是开展团体心理辅导的场所,还应承担起营造良好的心理健康环境以及实施个别心理辅导、加强危机预防与处置等功能;心理辅导室工作应遵循保密性、发展性与专业性原则,且学校心理辅导不能代替医学诊断。这些规定为提升学校心理辅导室(站)运行效率、促进学生心理健康发展提供了规范化和专业化的支撑。

本版责编:唐天奕 刘梦丹 刘子赫

还变着花样做营养餐。有她在,我们特别放心。”

洗衣做饭、陪伴遛弯、贴心按摩……日复一日的工作忙碌又琐碎,张佳却说:“每天把老人照顾妥帖,日子过得充实,心里也踏实。”“河北福嫂”不仅给了我稳定的生活,更让我找到了职业方向,在养老护理这个岗位上实现了人生价值。”

技能培训筑根基

如今在养老护理岗位上游刃有余的张佳,此前一直在连锁餐饮门店担任管理工作。2019年,母亲因病卧床,生活完全无法自理,张佳便辞去工作,悉心照料母亲,直至两年后老人离世。

“照护老人并不是简单地端茶送水,那段时间既力不从心,又充满愧疚。”张佳说。由于没有接受过系统的专业培训,她既不懂翻身、叩背等护理技巧,也不知道如何规范使用简易康复辅助器械,更不了解老年人的心理特点和情感需求,总觉得对母亲的照料不够细致,没能给母亲足够的精神陪伴与心灵慰藉。这份遗憾,让她决定转行养老护理工作。

恰逢此时,石家庄市推进“巾帼家政进社区(乡村)”惠民行动,涵盖技能培训、公益服务等形式,并为经过专业培训、持证上岗的女性家政服务人员匹配合适岗位。张佳报名参加了“河北福嫂”养老护理专项培训。

在石家庄沐瑾家庭服务有限公司的养老护理实训教室里,专业护理床、雾化器、吸氧设备、康复训练器械、电子血压计等各类教学器具一应俱全。

作为“河北福嫂”劳务品牌的执行主体之一,石家庄沐瑾家庭服务有限公司积极参与“河北福嫂·燕赵家政”提质扩容工程,通过培训、就业输送、权益保障等方式推动品牌落地。从理论精讲讲到实操,系统全面的培训课程让张佳对养老护理行业有了全新认知。授课老师都是深耕行业多年的资深骨干,他们用大白话把原理拆解,细致讲解每一个操作流程的标准规范,并一对一现场示范,精准纠正学员动作。

依托完善的培训体系,张佳系统学习了生活照护、基础医疗护理、康复理疗、老年心理疏导等课程,顺利考取了养老护理专业从业证书。“培训到位,后续保障也贴心。签订劳务合同入职公司后,还有专门的微信群

提供后续指导,哪些技能需要巩固、工作中遇到难题如何解决,随时都能咨询。”她说。

“刚入户时,我发愁给老人做饭的问题,不太清楚他们这个年龄段和身体状况的饮食需求。”张佳说。公司的讲师经验丰富,很快就为张佳提出了解决方案,“既要吃得有营养,也要好消化。”

张佳结合所学专业,在实践中逐步摸索总结出一套实用照料技巧:给老人翻身保持30度侧卧,既能让老人舒适,又能有效预防压疮;协助老人穿衣时,先将手臂轻移至身体前侧,省力又便捷,还能避免拉扯伤到老人;测量血压时严格控制袖带松紧,过紧会导致数值不准确……在她看来,做养老护理工作,既要有过硬的专业本领,更要有爱心、耐心、责任心,才能守护好高龄老人的晚年安康。

近年来,河北省持续加大培训支持力度,以标准化、专业化、职业化为引领,精准开展技能培训和技能等级评价工作,全面提升“河北福嫂”等家政人员的职业素养。同时,将“河北福嫂”相关工种列为急需紧缺工种,培训补贴标准上浮10%。2025年以来,针对家政市场用工需求,河北省分级分类开展岗前培训、技能提升培训和订单式培训6.7万人次。

温情守护暖人心

让“河北福嫂”安心的,还有全方位的保障。

“公司把保障兜得稳稳当当,我们在外干活心里踏实。”张佳介绍,石家庄沐瑾家庭服务有限公司为员工足额缴纳五险,还额外配置企业职工意外险、雇主责任险,让大家在工作时更有底气。

“我们推行员工制规范化管理模式,从根源破解传统家政行业的痛点难题。”石家庄沐瑾家庭服务有限公司副总经理简莹说,传统家政公司存在人员分散、权益保障薄弱、管理不规范等问题。石家庄沐瑾家庭服务有限公司择优吸纳符合条件的家政服务人员为正式员工,实行统一建档管理,系统技能培训、严格岗位考核,全力守护每一名家政从业人员的合法权益。

温情守护不止权益兜底。28岁的王临欣,是石家庄沐瑾家庭服务有限公司的专职心理服务咨询师,她的日常工作围着在异乡务工的“河北福嫂”转,为她们疏导情绪、排忧解难。



5月20日是“中国学生营养日”,江苏省海安市白甸镇中心幼儿园开展“健康营养 伴我成长”主题活动,引导孩子们从小树立科学饮食、均衡营养的理念,养成健康的饮食习惯。图为小朋友在学习合理搭配食材。

周强摄(影像中国)

北京发布残疾人新业态职业技能提升活动计划

全年开展专项培训不少于一千五百人次

本报北京5月20日电(记者施芳)北京市残疾人社会保障和就业服务中心20日发布《2026年北京市残疾人新业态职业技能提升活动计划》,明确以数字经济、平台经济为牵引,聚焦数字居家就业类、电商新媒体运营类、低空智能应用类、文创非遗技能类四大领域,全年开展新业态职业技能专项培训不少于1500人次,助力残疾人就业增收。

根据计划,2026年培训重点面向就业困难残疾人、低收入残疾人、残疾人大学生、重度残疾人等群体。

培训聚焦四大领域,精准匹配残疾人就业需求。数字居家就业类,重点开设AI(人工智能)数据标注、AI文案撰写、AI辅助图文排版、语音转写与校对、居家远程客服等课程,助力行动不便、出行困难的重度残疾人实现居家就业。电商新媒体运营类,开设短视频拍摄与剪辑、自媒体账号运营、直播带货基础、网店运营与管理等课程,培训结业后对接电商平台岗位。低空智能应用类,定向培养低空经济领域技能人才,对接农业、文旅、安防等岗位需求。文创非遗技能类,开设剪纸、刺绣、编织、陶艺、文创产品设计、非遗技艺传承、文创产品直播销售等课程,推动技能传承与就业增收相结合。

北京将组建不少于20人的新业态师资队伍,逐年加大新业态培训比重,打造可复制、可推广、可持续的残疾人技能提升培训模式。

临床主流产品普遍中选

国家组织冠脉支架第二轮接续采购开标

本报北京5月20日电(记者孙秀艳)记者从国家组织高值医用耗材联合采购办公室获悉:“国家组织冠脉支架集中带量采购”第二轮接续采购20日在天津开标。共15家企业的30个产品参与投标,投标企业全部中选,27个产品获拟中选资格,临床在用的国内外企业主流产品普遍中选。冠脉支架是首个纳入国家组织高值医用耗材集中带量采购的品种,本次接续采购继续坚持“稳临床、保质量、反内卷、防围标”原则,实现多赢效果。

响应临床需求更加充分。共4468家医疗机构填报需求量,较首次集采的2408家增加86%,较上一轮接续采购的3626家增加23%。医疗机构年度采购需求量约273万个,较首次集采的107万个增加155%,较上一轮接续的186万个增加47%,说明集采中

选产品越来越被临床所认可。患者选择更加丰富。原中选中的14个支架产品继续中选,包括美敦力、雅培、波士顿科学等外资企业产品,以及上海微创、北京乐普、山东吉威等国内企业产品。新增中选多款升级版产品,临床和患者选择更加丰富。

企业预期更加稳定。本次接续采购着眼于稳临床、稳供应、稳价格,通过询价方式产生中选结果,企业预期更加明确,报价达到一定水平即可中选,不同价格水平对应不同“带量”比例,体现以量换价、量价挂钩。同时明确在采购周期内,新获批产品可按规则申请增补中选,给了企业“定心丸”。

国家组织冠脉支架集中带量采购2021年初落地实施以来,累计超1000万个集采中选支架得到临床使用,约700万人次患者受益。

本报北京5月20日电(记者白剑峰)

国家中医药管理局日前通报两起央视“3·15”晚会曝光的涉中医药领域违法违规问题。国家中医药管理局有关负责人表示,对任何打着中医药旗号损害群众健康权益的行为,坚持零容忍、出重拳,发现一起,查处一起,绝不姑息;对涉事机构和相关负责人,依法从严追究责任,坚决实施行业禁入、吊销执业资质等惩戒措施。

针对辽宁沈阳“私域营销虚假中医专家围猎老年人”问题,涉事属地中医药主管部门第一时间联合市场监管、公安等部门开展核查处置,对涉案人员的医师执业资格进行了全面核查,未发现其中有人具备医务人员相关资质。沈阳市市场监管部门认定,当事人制作虚假宣传视频的行为已涉嫌刑事犯罪,并正式移送公安部门。沈阳市公安部门

对涉事机构和相关负责人依法从严追究责任

国家中医药局通报两起违法违规问题

快速推进证据固定,开展涉案人员追捕工作,两家企业相关案件共对30名嫌疑人依法采取刑事强制措施,目前仍在持续推进案件后续处置。

针对四川成都“中西医结合诊所违规使用外泌体”问题,涉事属地卫生健康部门第一时间联合市场监管、公安等部门组成联合调查组,开展现场核查。天府新区教育和卫生健康局依法对涉事诊所作出警告、罚款的行政处罚;针对该诊所存在无注册医师和注册护士等不符合诊所基本标准的情况,已依法撤销该诊所备案;针对该诊所护士李某曾在诊所为法定代表人谭某涂抹“外泌体”并肌肉注射药物,在行相关护理操作前未落实查对制度的情况,依法给予李某警告、罚款、责令暂停5个月执业活动的行政处罚。