

“挑选家政服务人员就像‘开盲盒’”

新政助力破解“找靠谱阿姨”难题

■中国城市报记者 刁静严

“找阿姨难，找好阿姨更难。”不少家庭在家政用工时都有这样的直观感受。看似供给充足的家政市场，却始终难解优质服务匹配难的困境。

家政服务业直面千家万户“一老一小”照料刚需，是惠民生、稳就业的重要领域。中国城市报记者走访调查发现，当下家政“找人难”，早已不是简单的“没人干活”，而是供需双方都越来越“挑剔”：雇主怕风险、求品质，从业者重权益、求保障，双向诉求升级形成了行业匹配难题。

近期，商务部等9部门印发《关于促进家政服务业高质量发展的若干政策措施》，推出19条举措，针对性破解行业乱象与权益失衡问题。

万亿元市场供需两旺 信任鸿沟催生民生难题

不少家庭挑选家政人员，都有类似“开盲盒”的体验。

清晨7点，家住北京市朝阳区的李女士已经在多个家政交流群翻看求职信息。孩子刚满

两岁，夫妻二人工作日无暇照料，寻找一名稳定、细心育儿嫂的计划已经持续了两个多月。

“面试了五六个人，有的技能达不到预期，有的工作一两周就提出离职。”李女士向记者坦言，最让她顾虑的是信息透明度问题。从业人员的过往从业经历、健康状况很难全面核实，只能依靠口头介绍。

家政从业人员的不稳定状态，也是行业内长期存在的现象。部分家庭愿意提高薪资，但依旧难以留住长期从业的家政人员。

中国城市报记者采访调查了解到，在老龄化、三孩政策落地等背景下，城市家政刚需持续释放。根据行业协会和相关平台测算，2024年家政服务业营业收入已超过1.2万亿元，从业人员超3000万人。但行业长期呈现碎片化、零散化发展态势，多数家政人员以灵活就业为主，缺乏统一、系统化的管理标准。

采访中，雇主普遍担忧从业者背景不明、服务水平参差不齐，一旦发生意外无人担责；而家政从业者也纷纷表示，自己常面临薪资拖欠、维权无门、服务意外无人赔付等困境。供需两

端的信任赤字、权责失衡，形成了行业内顽固的恶性循环。

政策出台推动破局 为雇主与从业者双向兜底

北京某家政服务企业负责人王芳从事家政行业10余年，见证了行业快速扩张，也深切体会到行业根深蒂固的发展难题。“最头疼的就是人员流失快，雇主和阿姨之间的信任建立成本太高。追根溯源，还是权责划分不清晰、双方权益没有完善兜底。”在她看来，信息不对称、权益保障体系缺失，是引发行业各类矛盾的核心根源。

王芳介绍，以往家政人员档案信息零散，跨机构从业经历无法互通，部分从业人员健康证明、技能证书缺乏统一核验渠道。一旦发生服务纠纷，责任界定十分困难。同时，家政从业者社会保障覆盖不足，职业认同感偏低，很多人只是将家政作为短期过渡职业，难以形成稳定、专业的从业队伍。

记者梳理发现，此次新出台的家政行业政策，明确推进家政人员信息档案建设、统一技能培训标准、健全纠纷调解

机制，同时引导家政企业完善从业人员保障。

“建立统一的人员信息台账是关键一步。今后雇主可以更方便地核验从业背景、培训记录，减少信息盲区。”王芳告诉记者，其企业接下来计划配合政策要求，扩大常态化技能培训，增设育儿护理、老年照护等细分课程。同时她坦言，政策落地不会一蹴而就，中小家政企业资金、人力有限，还需要配套扶持政策持续跟进。

实际上，当下不少家政从业者的求职心态已经发生转变。有育儿嫂向记者表示，如今找工作不再只看重薪资高低，更期待规范的劳动合同、完善的社会保障和畅通的维权渠道，希望能有效规避欠薪、不合理用工、服务意外无赔付等问题。

权益意识升级 多方合力重塑行业生态

许多人疑惑：家政市场人不少，为何找个好阿姨依旧这么难？清华大学公共管理学院副教授贾西津在接受中国城市报记者采访时表示，主要原因是供需双方的权益意识都已觉醒，简

单的劳务匹配，已经跟不上大众对安全、责任、保障的高要求。

对雇主家庭来说，育儿、养老都是高风险贴身服务。老人独自摔倒、婴幼儿呛奶磕碰，任何一次意外都可能引发纠纷和经济赔偿。因此，现在家庭找家政，不再只求“有人干活”，而是更看重专业度、安全性和清晰的责任划分，筛选优质阿姨的门槛便大幅提高。

对家政从业者而言，行业薪资稳步上涨的同时，大家的职业诉求也在升级。多位家政从业者告诉记者，家政工作内容琐碎、风险高，过去没有社保、没有意外险，出了问题只能自己承担，薪资拖欠也无处维权。权益无保障，导致很少有人愿意长期深耕，人员流动性居高不下。

贾西津表示，这也形成了行业最直观的变化，双向权益保障的需求，倒逼家政服务告别“廉价劳动力”模式。专业培训、风险保险、责任兜底、权益保障，都需要成本支撑，高保障、高责任必然对应合理高薪。而价格提升后，雇主对服务品质的期待也更高，进一步加剧了“好阿姨难求”的匹配矛盾。

“过去我国的家政服务业依赖低成本人力粗放发展，如今大众越来越重视人身安全、劳动权益。人力价值的回归、服务价格的合理化，是民生服务业升级的必然趋势。本次新政正是抓住了核心，用制度和保险兜底双向权益，推动行业告别野蛮生长。”贾西津说。

业内人士认为，家政行业破局需要多方合力：政府细化落地政策，帮扶小微企业；企业摒弃中介思维，做好用工规范和双重保险保障；雇主尊重劳动价值、理性看待服务价格；从业者主动提升专业能力。随着新政落地及权益保障体系不断完善，家政行业将逐步摆脱粗放乱象，走向职业化、品质化的良性发展道路。

北京：智能机器人“上岗”市属公园

7月底，北京市属公园启动机器人规模化应用，首批72台机器人陆续进驻14家公园，承担清洁清扫、智慧巡检、问询导览、水面养护及生态监测等任务，标志着北京市属公园迈入“机器人+园林”的智慧管理新阶段。图为在玉渊潭公园“上岗”的智慧巡检园林机器人。

中国城市报记者 全亚军摄



“十五五”时期将新增100万残疾人就业

■中国城市报记者 刁静严

近期，国务院残疾人工作委员会印发《残疾人保障和发展“十五五”规划》（以下简称《规划》），提出了9项主要指标、7个方面32项重点任务、45项重点服务项目和专项行动，为“十五五”时期我国残疾人事业高质量发展绘就清晰蓝图。

在国新办日前举行的“开局起步‘十五五’”系列主题新闻发布会上，中国残联主席程凯表示，相较于“十四五”时期的相关

规划，此次出台的《规划》新增了两项直接反映残疾人急难愁盼的民生诉求和社会发展的指标，分别为“城乡新增残疾人就业人数100万”“重度残疾人托养照护服务数350万人次”。同时，《规划》首次单独专门部署精神文化、科技支撑板块，反映了时代发展和残疾人平等融合共享的新诉求。

据介绍，“十四五”时期，党和国家持续加大对残疾人事业的支持和投入力度，广大残疾人的获得感、幸福感、安全感进

一步提升。但总体上看，残疾人仍是特殊困难群体，在生活中仍然面临很多障碍。为更好地满足残疾人对美好生活的向往，需要在“十五五”期间针对新的时代变化和残疾人新的需求进一步加大关爱帮扶力度。

针对“十五五”残疾人保障和发展重点工作，中国残联党组书记、理事长周奎明确以下发力方向：

要强化兜底保障。做好保障工作是首要任务，将提高残疾人特别是困难和重度残疾人的

社会保障水平摆在更加突出的位置，优化困难残疾人生活补贴、重度残疾人护理补贴标准的动态调整机制，为残疾人提供更加稳定、更有温度的民生保障。

更加突出赋能发展。很多残疾人发展能力受限，提升残疾人的生活水平，要从为残疾人赋能做起，包括就业赋能、提升数字素养，推动参与科技研发应用，加强残疾人自身的能力建设。

更加突出权益维护。现在社会上仍然存在侵害残疾人合

法权益的现象，所以要从健全残疾人权益保障制度、完善残疾人事业法规和政策标准体系做起，进一步畅通残疾人反映诉求的渠道，扩大残疾人的民主参与，加强残疾人司法保护和法律服务。

要更加突出文化供给。随着残疾人物质生活水平的提升，精神文化需求也更加旺盛，要把丰富残疾人的精神文化生活摆在更加突出的位置，推动优质公共文化体育资源持续向基层下沉，更多送到残疾人身边。