

# 江苏省南京市： 为家政服务业提质升级注入法治力量

■中国城市报记者 郑新钰

“找个放心的育儿嫂，比找工作还难！”家住江苏省南京市建邺区的李女士，曾深深被家政服务的难题困扰：她前后面试了3名家政员，始终没能满意；好不容易选定一位，又因为双方签订的合同没有明确权责划分，后续退费环节闹得“一地鸡毛”。

李女士的经历并非个例。随着人们生活水平的不断提升，家政服务市场的需求正加速释放，但“请不起、请不到、不放心”的三大痛点，成了不少有需求的家庭和从业者共同的烦心事。

如今，南京市正主动运用法治力量破解这一行业难题，为家政服务业的提质升级按下“加速键”。

## 背景：关系千家万户 亟须立法保障和引领

家政服务事关千家万户的福祉，虽是“小切口”，却是“大民生”，在扩大内需、提振消费、增加就业、推进城乡一体化发展等方面意义重大。

据不完全统计，南京市目前存续的各类家政服务机构从业人员约9万人。

“这支规模不小的队伍，总体却处于‘低小散弱’的初级阶段。称心如意的家政服务‘找不到’、服务管理‘不规范’、各方权益‘难保障’等矛盾问题依然存在。”南京市相关负责人表示，特别是近年来，市场仍存在无序竞争现象，标准化、规模化、品牌化推进缓慢，进一步制约了产业的发展壮大。

廖广丽从事该行业已16年，她通过自己的努力，从普通的家政员做到了高级家政服务员，被评为南京市商务窗口群众满意服务明星。

“与姐妹们一聊天，其实大家心里想法都一样，希望在自己的权益保障、职业技能提升方面有相关的规定，这样大家对从事这个‘民生工程’相关工作的信心更足。”廖广丽说。

南京快易洁家政服务公司总经理夏宁也深有感受。他扎根南京家政服务业24年，见证了家政行业的发展历史。

“希望行业发展上能有明确的规定。”夏宁举例表示，比如，相关政策的支持、劳动合同的规范、管理平台的建立、矛盾纠纷的解决等等，这样行业的发展才无后顾之忧。

南京市商务局相关负责人表示，正是基于发展中遇到的矛盾问题，有必要通过地方立法予以引领和保障，提升服务规范化、标准化、品牌化水平，更好地满足人民对美好生活的向往，激发南京家政行业发展的活力。

## 过程：多形式、多层次论证 推动民生立法反映民情民意

今年3月，《南京市家政服务条例（草案）》（以下简称《条例（草案）》）被南京市人大常委会列为今年的立法正式项目。

作为条例的一审委，南京市人大财经委、常委会预算工委会同南京市人大法制（工）委、市司法局和市商务局，形成“四位一体”的工作机制，全面梳理国家和省相关法律法规和政策文件，调研南京市家政企

业及社区网点，深入了解本市政服务行业实际，并召开了行政相对人、相关部门、专家和基层立法联系点座谈会，广泛征求意见。

从企业经营的痛点到从业者的诉求，从消费者的担忧到基层管理的难点，每一条意见都被认真记录、反复研讨。

南京市玄武区锁金村街道锁一社区主任、锁金村街道基层立法联系点联络员胡蓉提出，希望条例中就政府部门职责有更具具体、更清晰的界定，这样更有助于建立协同共治的管理体系。

南京市秦淮区月牙湖街道梅花山庄社区党委书记张水花在社区工作多年，处理过多起有关家政服务双方的矛盾纠纷。她结合自己的工作经历提出，建议把规范家政服务合同、保障消费者和家政服务人员必要范围内的知情权和隐私权等内容写进条例里，让“家政进社区”行得更稳、走得更远。

江苏省家庭服务业协会秘书长曹阳希望条例着眼于南京家政服务业发展的实际，在建立家政管理服务平台、发挥协会作用等方面有所突破，为加强行业监管、推动行业自律、赋能产业发展“保驾护航”。

据悉，立法工作组认真梳理了各方的意见建议，部分意见经论证后已被吸纳到《条例（草案）》中。

10月21日，南京市人大财经委员会召开第十六次全体组成人员会议，对《条例（草案）》进行了审议，一致通过后提交南京市人大常委会审议。

10月29日，南京市召开市十七届人大常委会第二十一次



全国人大代表、南京快易洁家政服务有限公司高级家政服务员高华瑞（中）对公司员工进行专业培训。 盛建摄

会议听取并审议了市政府关于提请审议《条例（草案）》的议案。这意味着，《条例（草案）》进入审议阶段。

## 亮点：“完善管理+权益保障” 改变家政业“小、散、乱”现状

中国城市报记者从南京市人大常委会了解到，《条例（草案）》共三十三条，在完善管理体系、加强权益保障、强化发展促进等方面有着鲜明的城市特色。

《条例（草案）》拟明确，商务主管部门负责本行政区域内家政服务业的产业发展、政策制定、行业管理等工作，厘清相关部门管理边界，明确家政服务协会要发挥行业指导、服务职能，加强行业自律和诚信建设。通过明确各部门和组织职责，形成促进行业发展的合力。

在权益保障方面，《条例（草案）》拟要求家政服务机构健全内部管理制度、建立投诉

处理机制、履行查验告知义务；拟规定家政服务人员如实告知信息、参加体检、遵守职业规范；拟明确消费者的知情权，要求消费者为家政服务人员提供工作生活条件、按时付费等；拟通过对三方权责的明确，有效平衡各方利益，构建公平、安全、互信的服务关系。

《条例（草案）》还拟鼓励支持高等学校、科研机构等开展家政服务相关的科学研究活动，鼓励家政服务行业组织、家政服务机构参与标准化工作。拟支持依托社区服务设施开展家政服务，支持家政服务机构员工制转型、数字化转型。力争通过政策引领，助力家政服务行业从“小、散、乱”向“品牌化、标准化、数字化”现代产业转型升级。

《条例（草案）》还拟在行业技能培训、技能认定等方面作出规定，进一步为行业可持续发展注入人才动能，激发市场活力。

# 浙江省湖州市持续讲好“青创故事”

■中国城市报记者 王楠

近日，浙江省湖州市全面建设“青创新城”推进青年入乡发展行动启动仪式在浙江水利水电学院南湖校区举行，标志着全面建设“青创新城”推进青年入乡发展行动暨第三届“在湖州看见美丽中国”青创大赛正式启动。

主活动上，AI代言人“湖小创”活力亮相；基层年轻干部

和创业青年代表共同发出宣言，表示将满怀豪情投身到全面建设“青创新城”推进青年入乡发展的大潮中去；“青年开放麦”上，创业者分享破局经验，乡镇街道负责人现场回应青年关切……

湖州的“青创故事”，不只在活动现场被精彩讲述，更在湖州的城乡经纬间徐徐铺陈。全面建设“青创新城”成果展系统展现了湖州从市级总体成效

到6个区县特色实践的青创全貌，为不同领域的青年提供了精准落地的创新土壤。

吴兴区全面打造“新青年城市”，系统构建“双擎四驱”青创空间体系，推动青创项目与城市发展深度融合，正成为青年创新创业的优选地和活力城。南浔区系统构建“1+3+N”青创空间体系，依托大运河文化带，将厚重历史转化为文创IP，让青年在“水晶晶”的世界

里，找到传统与现代的共鸣点。德清县构建“一核两翼，全域满天星”的青创空间发展体系，持续营造良好创新创业氛围，打造青年人才集聚高地。长兴县构建“一核两带”青创空间布局，融合公路咖啡、后备箱集市等消费场景，打造乡创、文创深度融合的示范样板。安吉县构建“百人村（楼）、千人园（乡）、万人城”青创平台框架，形成全方位、多层次的青年入乡发展

工作体系。南太湖新区构建起“五核辐射全域”的青创空间格局，形成梯度衔接、功能互补的空间生态，将区位优势转化为开放、竞争优势。

以全面建设“青创新城”为牵引、以推进青年入乡发展为抓手，湖州正依据《关于全面建设“青创新城”的实施意见》精心绘就美好蓝图，为青年倾力搭建展示自我才华的创新实践平台。