

记者跑

本期话题
家政服务

随着全面二孩政策的实施及社会的加速老龄化，婴幼儿照料、老年人陪护等家政服务需求不断增长。需求的增长，自然会带动行业的快速发展。据统计，广州市的家政服务从业人员现已超35万，上规模的家政公司也逐渐涌现。

但家政从业人员流动性大、人员技能水平参差不齐，服务机构“小弱散”和缺少监管等痛点难点问题依然突出。

广州市政协委员对此十分重视，近日到相关家政企业、家政培训机构进行实地调研。

文/羊城晚报记者 张豪 实习生 胡淑茵
图/羊城晚报记者 陈秋明

现状1 请到放心家政人员要靠运气

不少市民都有过请家政人员后遭遇的“槽心事”。前阵子，广州朱小姐找服务人员上门打扫卫生，原定是1500元，对方突然坐地起价要2800元。

市民霍先生也吐槽说：“之前，我们也请过一个保姆，她对吃的要求比我们还高，我们有点受不了。”

据统计，目前广州市有35万名家政从业人员，但他们是否接受过专业培训，是否具有从业资格，有没有犯罪记录？这些问题，不一定都能搞得太清楚。另外，家政从业人员还存在说走就走、想涨价就涨，服务和信用参差不齐等问题。

家政服务机构也存在不愿担责，甚至对家政人员的虚假信息听之任之的情况。媒体人朵康表示，亲戚家有个失能的老人，常年要请保姆，多年来换了很多人，其中有些保姆工作不认真，还虐待老人。亲戚投诉到家政公司，但家政公司

回应：这个管不了，顶多给你换一个人，也不担保换了的人一定会更好。

对此，广州市政协委员魏咏容表示，目前来说，家政行业缺乏统一的行业规范和行业标准是最大的问题。

广州市商务局副局长魏敏则表示，传统的管理方式和行政法手段，并不能很好地解决家政服务业的行业监管问题。目前家政服务多为中介制，企业对从业人员实施松散管理或干脆没有管理，导致该行业需要被监管的对象除了企业，还包括大量的从业人员。但从业人员进入这个行业不需要任何许可和资质，政府部门对管理缺乏相应的抓手。

其次，目前市场上的家政人员培训机构水平不一，技能培训内容参差不齐，证书名目众多，发证机关五花八门。即使消费者用高价请来“星级”家政，却未必能换来同等价值的专业服务。

杨志英表示，就算是经过专业培训的家政人员，也难保证其对业务非常熟悉，正式上岗时也可能会出现不够专业、不够规范、为了考证

目前家政行业存在诸多问题，雇主、家政人员、家政公司三方都啧有烦言

雇主请到放心家政要靠运气 保姆如受欺负公司不愿撑腰



目前，家政服务行业面临诸多困境

现状2 他们什么都做什么都做不精

请到放心的家政人员不易，请到满意的家政人员更难。记者走访发现，现如今，家政从业人员职业化程度普遍较低。

首先，进入家政行业门槛较低。家政考评员杨志英告诉记者，现在有很多家政人员是老乡之间互相推荐，向雇主介绍自己的同乡当家政人员，而不是根据家政人员的专业水平和雇主的需求来聘请，不是所有的家政人员都经过了专业培训。

其次，目前市场上的家政人员培训机构水平不一，技能培训内容参差不齐，证书名目众多，发证机关五花八门。即使消费者用高价请来“星级”家政，却未必能换来同等价值的专业服务。

杨志英表示，就算是经过专业培训的家政人员，也难保证其对业务非常熟悉，正式上岗时也可能会出现不够专业、不够规范、为了考证

而考证的情况。

但行业的发展和消费需求的提升，对家政从业人员素质和技术提出了更高的要求。广州市家庭服务联合会会长李丽蓉表示，现在，行业专业分工不断细化，原来的传统家政服务业已分化成母婴、月嫂、产后修复、小儿推拿、居家养老、病患陪护、康复、育婴、早教、保洁等业态，各有各的专业要求。但目前仍存在较多传统的家政服务人员，他们什么都做，但什么都做不精，这类人员会随着时代的发展而逐渐被淘汰。

广州市妇联表示，行业细分之下，符合市民需求的家政服务员除了要普及岗位道德、法律知识，还需分别具备烹饪、保洁、照护、康复、营养等专项技能，所以岗前培训和回炉培训尤为重要。但在对目前家政服务市场调研后发现，整个行业的专业师资以及管理人员都非常短缺。

现状3 公司不愿为家政人员撑腰

所有家政从业员都期望能找到好雇主，能受到尊重。但不可否认的是，现今家政从业人员的权益保障其实并不完善。家政从业人员宁姐遇到过一周只给两三天工资的雇主，她找回家政公司，但家政公司称不管这些事，让宁姐自己与雇主交涉。

由于家政服务企业多为中介角色，其与家政人员往往只签订服务协议，不签订劳动合同，双方不存在直接雇佣关系，因此部分家政从业人员得不到《劳动法》的保护。当与雇主产生纠纷，家政人员难以维权的情况时有发生。

家政人员郑雪梅最开始入行时是在小型家政公司工作，曾经也遇到过雇主拖欠工资、公司不管的情况，“最后没办法，钱没要回来”，她表示。现在她选择了一家员工制的家政服务企业工作，公司会跟员工签订合同，会给员工买社保，并且由公司发放工资，各方面都更有保障。

员工制经营模式要求家政企业为劳动者购买社会保险，确实有利于对家政人员的管理和家政行业的健康发展。不少家政人员和雇主都希望家政公司能采取员工制的经营模式。

但为员工交纳社会保

险，必然会增加用人单位的用工成本。一位家政公司的负责人给记者算了一笔账：假设一名家政从业人员的月薪为5500元，用人单位所承担的社会保险（不计住房公积金）就已达到1260元，也就是说，用人成本为6760元。基于家政公司大多是中小微民营企业、个体经济组织，社会保险费用的缴纳成了员工制家政公司发展的障碍。而不交纳，则涉嫌违法。

一旦要给员工买保险，企业就要承担一定的成本；不买保险，从业人员的权益就得不到保障，这一矛盾是目前需要解决的问题。

下期预告

对家政行业困局
委员有何话说

对于当前广州家政行业现存的问题，政协委员有什么建议，请看下期《有事好商量·民心筑城》之委员。

现状4 线上平台功能覆盖面太窄

目前，广州有两个线上家政服务公共平台：“家政天下”和“广州市家庭服务公共平台”。两个平台均有信息管理、发布功能，并进行家政服务领域信用体系建设。

广州市家庭服务公共平台负责人李嘉庆表示，市民可以通过这个平台找有信誉的家政公司，家政服务员都会在该平台里生成一人一码一卡的绿色标签，通过绿色标签，市民可以查到家政服务员的基本信息、培训记录、健康信息、工作状态评价。

但目前而言，两个平台功能都相对较少，影响力还不大，信息不够完善，供求匹配并不十分通畅。

市政协陈志宏认为目前的平台覆盖面窄了一点。对此，市政协委员方颂建议，需要政府部门牵头，去推动建设整个广州市的网络，所有家政从业人员都纳入到系统里去。

今日·国际 A7

2019年10月21日/星期一/要闻部主编/责编 林丽爱/美编 丘淑斐/校对 温渝

土俄将商议设叙“安全区”

土方希望库尔德武装撤离两座叙利亚边境城镇，若谈不妥“将继续执行计划”

土耳其方面将与俄罗斯方面商议在叙利亚北部设立“安全区”事宜，尤其是对边境重镇艾因阿拉伯（又称科巴尼）和曼比季的管控。土方与美国方面的停火约定没有涉及这两座城镇，双方就“安全区”范围有分歧。

首脑下周会面

土耳其外交部长梅夫吕特·恰武什奥卢20日接受媒体采访时说，总统雷杰普·塔伊普·埃尔多安定于下周访问俄罗斯城市索契，与俄方总统弗拉基米尔·普京就叙利亚局势作“紧急对话”。

恰武什奥卢特别提及艾因阿拉伯和曼比季，说土方将与俄方商议让库尔德武装撤离这两座叙利亚边境城镇。

艾因阿拉伯和曼比季先前由库尔德武装控制，有美国驻军。美军本月6日开始撤离叙利亚北部，库尔德武装随后邀请叙利亚政府军进驻这两座城镇。俄罗斯和叙利亚媒体报道，叙军已经控制这两座城镇。

埃尔多安19日说，他将与普京讨论叙军在叙利亚北部的部署，希望叙军回返土方打算设立的“安全区”。埃尔多安警告说，如果与俄方谈不妥，土方“将继续执行我们自己的计划”。

土耳其寻求沿叙土边界、在叙方一侧设立一片横贯东西、纵深32公里的“安全区”，以隔开土方边境和库尔德武装控制区。

美国政府叙利亚问题特别代表詹姆斯·杰弗里和多名库尔德武装指挥官先前说，美土停火约定仅适用于拉斯艾因和泰勒艾卜耶德之间，不包括拉斯艾因以东至伊拉克边界的区域和泰勒艾卜耶德以西区域。

泰勒艾卜耶德位于拉斯艾因以西，两地相距120公里。艾因阿拉伯和曼比季都在泰勒艾卜耶德以西。

互相指责违约

土美达成的停火约定20日进入第

英政府欲强推月底“脱欧”

11天内需议会、法院和欧盟等多方“配合”

多名英国政府要员20日向媒体记者声称，首相鲍里斯·约翰逊领导的政府“有能力”10月31日前脱离欧洲联盟；后续11天内，政府需要议会、法院和欧盟等多方“配合”。

政府促议会“赶紧”

英国议会下院19日增加一天会期，以辩论及表决约翰逊17日与欧盟委员会达成的协议。这一新版“脱欧”协议17日在欧盟峰会上获欧盟其他27个成员国领导人一致通过。

然而，议会19日首先表决并通过独立议员奥利弗·莱特温提出的一项修正案。修正案提出，只有当议会表决通过《退出协议法案》，才能表决协议本身。《退出协议法案》将使“脱欧”协议内容成为在“脱欧”后生效的法律。

这一修正案的通过使议会当天无法继续表决新版“脱欧”协议。这又触发议会9月通过、由议员希拉里·本提出的“本”法案生效：如果议会10月19日既没有通过“脱欧”协议又没有同意“无协议脱欧”，首相必须致信欧盟、申请“脱欧”延期。

为依照原计划赶在10月31日以前

“脱欧”，英国政府希望21日再次在议会辩论与“脱欧”协议相关议题。

一些议员认为政府的要求数有违议会惯例。下院议长约翰·伯科说，他21日将决定当天是否再次辩论“脱欧”议题。

为应对“无协议脱欧”做准备的内阁大臣迈克尔·戈夫20日告诉媒体，如果《退出协议法案》下周通过，就无需延期，有望本月31日“脱欧”。

路透社报道，预期议会从22日开始辩论上述法案。

多方不愿“无协议”

莱特温的修正案迫使约翰逊19日无法促成议会通过新版“脱欧”协议。

按照莱特温的说法，他之所以提出修正案，是因为担心议会即便19日通过新版协议，如果本月31日以前表决上述法案过程中“出幺蛾子”，同时错过“本”法案的延期“脱欧”可能性，使英国陷入被动，只能在月底“无协议脱欧”。

他20日说，只要政府继续推进新版协议及相关法案表决，约翰逊能够如期带



19日，支持英国举行第二次“脱欧”公投的人们得

知议会下院投票通过一项关键修正案后欢呼 新华社发

领英国“脱欧”，他将为新协议投赞成票。

21名“反水”保守党籍议员中的多数和独立议员安伯·拉德表示支持新版“脱欧”协议。那21人9月初因为反对“无协议脱欧”而遭保守党驱逐，继而加入在野党阵营。拉德曾出任就业与养老金大臣，9月初退出保守党。

同时，一些在野党议员认为约翰逊就延期“脱欧”写给欧盟的两封信不符合“本”法案规定。一些“脱欧”派人士已向苏格兰最高民事法院提起诉讼。法院定于21日举行听证会，以裁决约翰逊的做法是否违法。

多名欧盟外交官20日告诉媒体，对是否同意英方延期申请，欧盟不太愿意急着答复，会依据英方下周实际行动作出回应。郭倩（新华社专特稿）