

政协委员

议事厅 133

委员建议

强化校外托管机构规范和管理

多部门答复：开展托管服务业团体标准研制 探索实行分类管理

羊城晚报记者 薛江华 通讯员 邵启文 周艳春

近年来，广东城镇居民和外来人口不断增加，众多家长为工作奔波忙碌，无暇照顾子女，针对中小学生的托管机构大量涌现，但托管机构现状存在诸多问题，亟须完善管理机制，引导教育培训市场有序经营和发展。省政协委员方绍伟在今年省两会期间提案建议强化校外托管机构规范和管理。日前，省市场监管局和教育厅等联合对提案答复表示，将根据广东省托管服务业现状和特点，构建广东省托管服务业标准体系，开展托管服务业团体标准研制，填补行业空白。

调研发现

校外托管机构数量众多良莠不齐

方绍伟调研发现，校外托管机构现状是中小型民办教育培训机构数量众多、良莠不齐，托管市场准入门槛较低，大多分散在学校周边的学区房内，大型机构较少，其中多数属于“家庭作坊式”经营，管理模式简单，很多不具备托管资质，配套设施不安全，食品不卫生，卫生条件差，消防意识低等诸多方面存在安全隐患，这种情况在三四线城市尤为突出。在课程设置、教材选择等方面随意性较大，教学与服务质量难以得到保障。有些单纯进行作业辅导，对教学进度和学法缺少研究，对学生学习方法和解题能力的提升毫无帮助；有些进

行课程教学，存在题海战术甚至超纲教学情况，对学生的知识体系和认知能力造成干扰。

方绍伟认为，托管机构兼具教育机构与商业机构的双重属性，而在实际运营中，其经济属性往往被过度放大，而教育属性则在某种程度上被缩小。一些培训机构以营利作为首要甚至唯一目的。教师人力成本低，很多从业人员无教师从业资格，往往不具备系统的教育学、心理学知识，并缺少相应的职业能力训练，流动性也较大，服务意识不足，打骂孩子现象屡有发生，对孩子电子产品放任使用，极易给孩子身心带来不良影响。



校外托管机构数量众多(资料图)

委员建议

制定托管机构行业规则 and 标准

为此，方绍伟提出了加强校外托管机构规范管理的建议。他建议明确质量监管和认证部门，强化校外托管机构的规范和管理，制定托管机构的行业规则 and 标准，加强对托管市场立法规范，开展机构认证工作，完善民办课外辅导行业的准入和退出机制，对托管人员从业资格和综合素质提出明确要求，并实行岗前培训，持证上岗，规范托管行为，提高服务质量。

建立健全民办课外辅导机构的质量监控和保障体系，建立民办教育培训机构行业自律性组织。适时开展辅导培训质量评估，由政府牵头联合教育、消防、食品、卫生等各部门共同制定相关的法律法规，统一托管标准，规范托管行为，对托管机构的地点、规模、环境、卫生等方面作严格规定和要求。不定期进行行业检查和抽查，加大惩处力度，对无资质不符合标准及具安全隐患的托管机构坚决启用退出机制。

方绍伟说，广东省在2017年公布了《广东省教育厅关于做好中小学生课内课后服务的指导意见》，建议在此基础上明确操作细则，给学校更多政策支持，加大力度推广学校课后托管。

省市场监管局：开展托管服务业团体标准研制

日前，广东省市场监管局对提案进行答复表示，市场监管部门积极规范校外托管机构的登记管理。一是调整商事登记前置审批事项。二是规范民办学校名称登记管理有关问题。三是配合教育部门制定相关配套文件。四是积极做好校外托管机构食品安全监管工作。五是对校外培训机构开展专项整治。

最后是坚持强化标准引领。实施“标准化+”行动，发挥团体标准对产业发展的创新引领作用。组织修订的《广东省标准化条例》已经省人大常委会审议通过，即将于今年10月1日正式实施。

印发《广东省市场监督管理局专业标准化技术委员会管理办法》《广东省标准化战略资金管理细则》，完善标准化体制机制建设，加大标准化战略资金资助力度，提升广东标准先进性，助推产业高质量发展。

省市场监管局表示，下一步，将根据广东省托管服务业现状和特点，配合行业主管部门构建广东省托管服务业标准体系，开展托管服务业团体标准研制，填补行业空白。积极推动湾区标准，推进托管服务业标准化试点，以先进标准引领托管服务行业创新发展。

省质监局：探索对托管机构实行分类管理

针对提案提出建议，省质监局表示，下一步将加强各级政府的统筹协调、宣传引导，强化部门职责和配合联动，涉及校外托管机构食品、卫生、交通、安全、消防等方面，各部门各施其责，依法依规进行管理，并在监管过程中不断完善和细化准入标准。

此外，还将探索对校外托管机构实施分类管理，同时鼓励各地市根据实际情况制定相关管理办法或者实施细则。

具体来说，关于提供教育服务内容的校外托管机构的管理。对于提供作业辅导、兴趣培养等服务内容的校外托管机构，建议统一纳入《中华人民共和国民办教育促进法》的调整范围，由教育

部门审批监管。建议将提供作业辅导、兴趣培养等校外托管服务的民办教育培训机构，纳入《中华人民共和国民办教育促进法》的管理及适用范围。对于不提供作业辅导、兴趣培养等服务，仅提供学生接送、午餐餐、午休宿舍等服务的校外托管机构，已取得《民办非企业登记证》的，无需申领营业执照；非公益性（以营利为目的）的校外托管机构，需依法办理营业执照。校外托管服务涉及交通运输、寄宿、食宿等依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，强化事中事后监管。有关“接送、寄膳、寄宿”等经营范围可按批准文件或许可证批准的项目进行表述。

省教育厅：托管涉及多头管理，各部门需各司其职

省教育厅于日前答复表示，由于从国家到省均缺乏社会托管机构管理的法律法规，目前确实存在提案中提到的社会托管机构无证经营普遍、场地设施简陋、餐饮服务堪忧、从业人员良莠不齐、政府监管缺失、餐饮服务堪忧等的情况，家长和学生的权益得不到有效保障。因此赞成加快对社会托管机构的规范管理。

2018年3月，经省人民政府同意印发了《广东省教育厅关于做好我省中小学生学习课后服务工作的指导意见》（粤教基〔2018〕9号），要求全省中小学校要发挥校内课

后服务的主渠道作用，主动承担起学生校内课后服务责任。此举大大缓解中小学生学习课后看管难题，并将吸引很大一部分原来参加社会托管的学生返回学校参与校内午餐午托和课后服务。

针对社会托管机构管理存在的问题，教育厅认为，县、镇政府（街道、居委）以及工商、民政、公安消防、卫生防疫、食品监督、物价管理、市场监管、教育等诸多部门，要根据“谁审批谁负责”和“管行业必须管安全”等原则，各司其职，加强监管。教育行政部门将按照有关职能分工积极配合推动此项工作。

羊城晚报
三大工程助力全面小康

南粤家政
政通人和

广州家政『三板斧』
为行业重建互信

羊城晚报记者 孙绮曼 汪海晏



家政人才培养(资料图)

综述

随着我国居民生活水平的不断提高，家政服务需求刚性需求不断上涨。当下快速增长的家政服务需求与家政市场有效供给不足、品质良莠不齐之间形成了巨大矛盾。

针对以上痛点，为解决家政业服务质量问题，2019年6月，商务部发布《关于支持家政服务信用体系建设的指导意见》，明确支持建立家政服务业信用体系。作为家政服务业提质扩容项目中的重要一环，2019年以来，广东相关部门联手制定家政服务领域的规范守信“红名单”、失信主体“黑名单”，家政培训、就业、维权以及雇主信用等记录将纳入家政诚信体系。

广州作为首批全国家政服务业提质扩容“领跑者”城市，积极响应部署，推进家政行业诚信工作的落实，构建了广州市家庭服务行业诚信管理体系“三板斧”：诚信信息查询平台+家政员/企业红黑名单+家政员安心服务证。

为建立健全家政服务业行业信用体系，营造诚实守信的家政服务业发展环境，

广州市家庭服务行业协会（下称“市家协”）推出广州市家庭服务行业诚信自律平台及家政天下管理系统。在“三板斧”落实推广期间，市家协将给予表现突出的企业红名单展示并授予“行业诚信推广使者”荣誉牌匾，同时对失信主体进行相应处罚并列入黑名单。首批被列入红名单的企业共有12家，包括广州宜尔宝家庭服务有限公司、广州爱妈妈科技发展有限公司等。

为了让从业人员守信，让家政企业守责，让家政消费者放心，2020年5月，广州市商务局联合广州市妇联推出广州家政“安心服务证”项目，预计3年发放8万张广州家政“安心服务证”（其中2020年发放2万张），并建立常态化家政服务“可追溯、可查询、可评价”管理体系和从业人员星级评定机制。

目前商务部业务系统平台和广东省家政服务公共平台归集的广东省家政服务员基础信息超过67万人，完成“人证合一”身份认证和验证授权人员超过6.6万人，均居全国前列。与此同时，广东省商务厅积极谋划以家政服务员“人证合一”验证为基础，推动建立全省的居家上门认证制度，今年起，广州将连续三年开展家政“安心服务证”项目，发放8万张家政“安心服务证”，其中2020年发放2万张。

广州市家政服务综合平台于2019年11月18日上线，目前已完成二期改造，进驻家政企业达182家，登记在册家政从业人员动态数据144837人。

故事

如何重建互信，让家政放心又安心？他们这样说

企业用心

红名单企业助力行业规范化

走进天河的这家家政企业，一片粉色映入眼帘，一份保姆公示榜挂在进门的墙面上，这里是广州爱妈妈家政公司。爱妈妈家政在2019年10月被市家协评选为家政红名单企业，并被授予了“诚信推广使者”称号。

爱妈妈家政副总经理林艳萍告诉记者，在“南粤家政”工程落地以前，家政行业一直处于小散乱的状态，各个企业只注重于快速培养家政员，一直忽略家政员法律常识和道德品质的教育培训，导致家政行业诚信问题频出。

“在去年广州市推进家政服务业信用体系建设，推出企业红黑名单制之后，各个企业开始普及家政员的道德和心理培训。我们在当诚信推广使者后，也以身作则，积极推广普及诚信服务卡，帮助营造行业诚信氛围。”林艳萍告诉记者，当红名单企业后，企业会获得低息贷款等扶持，同时红名单企业也会从自身出发反馈整个家政行业。

除了宏观层面推动行业诚信自律，在微观层面上，爱妈妈也积极推进企业内部家政员红黑名单制度落地。记者走访企业时看到，爱妈妈家政的墙上张贴着一张奖惩机制图，其中对家政员的各项表现及其奖惩进行了详尽的规定。

“我们会根据雇主的评价，家政员的技能水平、比赛成绩等，每月度、季度、年度评选出企业内部的优秀红名单家政员，在有雇主下单时予以优先推荐。”林艳萍认为，红名单作为一种激励手段，能够激励家政企业自律守信，也能够激励家政人员恪守信用，给雇主提供安心优质的服务。

从业者安心

安心服务证促家政市场良性发展

2017年，杭州保姆纵火，致一家四口丧命。2018年，厦门一小孩遭保姆虐待至头部粉碎性骨折。随着家政服务刚性需求

的日渐上涨，各类家政恶性事件也牵动着人们的心弦。

为缓解雇主和家政员互不信任的困境，今年5月以来，广州市商务局、广州市妇联联合启动了家政“安心服务证”项目，具有查询、追溯、评价三大功能，雇主可以通过扫描家政员的安心服务证了解家政员的从业经历、学历和培训情况、健康体检、诚信记录等信息。

34岁的李润球是一名男性母婴护理能手，今年9月，他拿到了由市工商局、市妇联发放的安心服务证。在8月份举行的2020年首场“南粤家政”羊城职业技能大赛暨全国家政服务业职业技能竞赛中，他还是母婴护理组唯一的男性获奖者。

“谈到照顾人和家庭，大家潜意识里都会觉得女性最为在行，但随着家政行业的发展，越来越多男性出现在家政行业。”李润球告诉记者，目前母婴护理行业从业者大多是女性，对于“男人能否照顾好孩子”很多人持怀疑态度。

“安心服务证能让雇主对持证上岗从业人员有更直观的了解和追溯，有了事实支撑，雇主就不会再刻板地认为男性在母婴护理方面不如女性。”李润球认为安心服务证的出台有利于家政市场更全面地了解家政员，提升对家政员的认可度。

对此，32岁的蔡慧也这样认为，从业十余年的她于今年7月份取得了安心服务证。她告诉记者，安心服务证能够提升雇主对家政员的认可度，也会让家政员感到更安心。

据了解，家政员想要取得安心服务证需要经过专业培训并且通过考核。课程内容不仅有家政人员的必备技能，从业道德等，还会普及一些基本的法律常识，让家政人员在从业过程中懂得保护自己。广州还基于在家政服务工作中发现的从业人员“心理失衡”问题，率先在培训环节中加入了心理辅导的内容。

谈到对安心服务证的看法，蔡慧表示，安心服务证对从业者来说是一个正向激励的作用，从更深的意义上说，行业的规范透明则更有助于整个家政市场的良性竞争。

总策划：刘海陵
总统筹：林海利 孙璇
总执行：吴江 赵燕华 孙晶
设计统筹：刘苗