

□法治报记者 季张颖 陈颖婷

两会 | 关注

近年来，家政服务行业迅速发展，由此引发的无证经营、服务欺诈、劳务纠纷等各种社会问题也日益突出。今年上海两会上，市人大代表王芳提交的一份“关于提请市人大制定本市家政服务行业管理条例的议案”，就聚焦了家政服务管理这一问题。王芳代表建议，针对现存的行业标准不健全、监管机制缺失等问题，应统一标准，健全家政服务行业人员的信息采集机制和相关信息公开平台，通过立法加强城市在家政行业上的精细化管理水平。

无证经营、服务欺诈…… 家政行业乱象如何治

代表：统一行业标准 健全从业人员信息采集机制

缺乏监督管理和综合治理体制

王芳代表给出的一组数据显示：近年来，仅上海 800 多万家庭中，正在使用或有家政服务需求的家庭已超过三分之一，家政行业从业人员高达 50 余万人。

王芳代表发现，现在家政服务从业人员不仅从数量上无法满足巨大的市场需求，同时从业人员的综合素质、职业技能、职业道德等方面也无法满足消费者日益提高的需求，尤其是行业中高技能、高职称人才极度匮乏，消费者日益增长的高端化需求无法得到满足。

“目前，家政行业尚无统一的行业标准。在价格制定方面，由于缺乏统一的收费标准或行业指导价，家政中介机构掌握了很大的主动权，不少中介机构坐地起价。而且家政行业从业人员很少和家政中介机构签订长期合同，无固定

工资收入，导致一些区域的从业人员相互交换信息进行‘串通涨薪’。”

另外，由于缺乏统一、权威的服务标准和行业规则，难以对中介机构及从业人员的服务质量进行标准化的评定，不少中介机构以“金牌家政员”、“五星家政员”等虚名借机抬高价格，服务质量却难以得到可靠保证。

王芳代表特别指出，从现有的情况来看，家政服务行业缺乏相关的监督管理机制和综合治理体制。

一方面难以对行业进行有效治理，不能有效解决行业内的服务争议和纠纷，家政服务中介机构、从业人员、消费者三方的相关权益难以得到公平维护。另一方面，对从业人员盗窃、虐待老人等违背职业道德甚至违反法律法规的行为缺乏有力的惩戒机制，相关从业人员被原雇主开除后很快又能找到新雇主，不能形成威慑效果，留下了社会不稳定因素。

从业资质、服务质量等应明确

“对家政行业进行有效治理在一定程度上体现的是一座城市的精细化管理水平，如何治理家政行业乱象、提供高品质的家政服务，家政行业管理立法的紧迫性由此显现。”

对此，王芳代表建议，家政行业管理立法首先应明确家政服务行业规范标准。对家政行业从业机构资质、从业人员资质、上岗要求、服务质量和价格分级、职业技能评定等方面作出明确的规定。制定明确的技能考核标准和规范化的考核程序，严格技能资质证书发放、复检和管理工作。

同时应明确家政服务行业人员的信息采集机制，健全家政服务行业人员的信息采集机制和相关信息公开平台，对相关中介机构的基本信息和从业人员的身份信息、无违法行为证明、从业人员

资格证、健康证、技能证书、雇主评价等一系列信息进行采集和登记，并面向社会提供信息查询服务，着力解决市场信息不对称的问题。

针对家政服务行业纠纷，应明确以行业协会为主体提供行业纠纷的相关咨询服务，必要时及时通报市场监管、公安、法院等部门并提供线索、证据等材料，引导各方依法依规通过合理途径维护自身权益。

此外，家政行业管理立法还应明确政府管理职能和行业协会管理职能，以及家政服务行业人员职业技能培训。制定相关扶持政策，鼓励社会化、市场化的家政职业技能培训教育，培育一批高质量的第三方培训机构，对家政行业从业人员在基本礼仪、职业技能、职业道德等方面进行专业化的培训，组织从业人员接受正规的职业技能考核，提升行业整体素质，满足人民群众日益增长的家政服务需求。

两会 | 传真



科普垃圾分类

▲范伟华代表发言建议加大生活垃圾处置的科普宣传
▲会场内外已经设置了分类垃圾箱供与会的代表使用

记者 王湧 摄

委员
热议
民生

►许剑民委员（前右二）在专题会议上发言，一旁的胡翊群委员投以赞许的目光

记者 汪昊 摄

