

全国首个“家政服务”地方立法在沪启动

行业期待通过立法明确各方权责关系 50万家政员上岗或将有法可依

□法治报记者 陈颖婷 王川

上海是个快节奏的城市，对许多家庭来说，家政保姆成为必备。然而，家政服务市场却存在着各种供需矛盾：请不到、请不好、不放心……日前，上海市人大常委会在本市展开家政服务立法调研。记者了解到，《上海市家政服务条例》已被列为今年正式立法项目。上海，即将通过立法来规范和促进家政服务市场。据悉，一旦立法通过，该条例也将成为全国首部“家政服务”地方法规。

观察

专业平台提供全程培训

近日，人大调研组来到位于闵行区莘松路的悦管家，悦管家是为消费者提供“家庭管家”和“企业管家”服务的生活服务平台，主要提供做饭及保洁服务，目前已经服务超过 60 万个家庭用户和超过 500 个企业客户。

据了解，家政服务可追溯管理体系是悦管家的亮点之一。相比传统的线下家政公司，悦管家等线上家政服务平台实施全程质量把控。从用户下单到家政人员上门服务，全程每一步都得到监控，有问题出现公司也能直接介入解决。

对此，曾使用过该平台的市人大代表屠涵英对这个网上家政平台给了好评。但同时她也指出平台“太难预约”：“好几次想大扫除都约不到家政人员，这是平台

目前最大的问题。”

家政人员的数量与庞大的家庭需求相比显得吃紧，这是目前家政行业面临的难题之一。上海市家庭服务行业协会会长张丽丽表示，二孩的放开，老龄化的加剧，人们对品质生活的追求，造成家政服务业需求猛增。据统计，截至去年底，上海市在工商、民政、人力资源与社会保障部门注册登记的家政服务机构有2400多家，实际正常经营的只有700多家(不包括一些闲散在大街小巷的非注册登记的机构)。从业人员队伍庞大,约50多万,其中95%为外来人员。

据估算，上海目前的 820 多万户家庭中，正在使用或有家政服务需求的家庭超过三分之一。随着“用工荒”的到来，家政服务人员的缺口却越来越大。

现状

“用工荒”带来纠纷不断

市人大代表王芳表示，家政行业市场供不应求矛盾明显，引发无证经营、肆意抬高价格、行业恶意竞争、服务欺诈、劳务纠纷等各种社会问题。市商务委副主任申为华介绍：“上海目前 800 多万个家庭，正在使用或有家政服务需求的家庭超过三分之一。家政服务业的供给存在不少问题，本市家政服务的特点是小、散、弱。”

上海市家庭服务行业协会统计显示，2013 年第四季度家政服务员中，住家制综合服务家政员最高工资为 3000 元/月、住家制母婴护理为 3600 元/月，至 2017 年四季度已分别涨至 6667 元/月和 10600 元/月，涨幅高达 122%和 194%。与价格快速上涨形成鲜明对比的是，服务质量没有显著提升，市场陷入较混乱和缺乏管理的状态。

王芳表示，她的朋友就曾碰到过严重失职甚至有犯罪倾向的保姆，但事实上，该保姆一旦被业主解聘，仍然能在市场上活跃。此外，家政服务人员的服务能力和

价格也极不匹配。由于市场供不应求，家政服务人员很容易出现频繁跳槽、随意涨工资的情况，但实际服务水平并不尽如人意。她指出，家政服务行业供求矛盾日益突出，相关行业标准尚不健全。同时，家政从业人员相关职业技能的培训还是稍显落后。

也正是由于家政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都难以得到公平维护。

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，相关从业人员在遭到原雇主解聘后又很快能找到新雇主，不能形成威慑效果，留下了社会不稳定的隐患。

此外，家政服务人员用工方式复杂，家政服务培训补贴发放缺乏细则，也对家政人员的权益保护提出了挑战。

进展

打造星级“上海阿姨”

为了解决需求大、门槛低的问题，市家庭服务行业协会已经采取了多项举措。如为解决家政人员缺口大的问题，上海与对口支援地区、长三角和相关省市精准扶贫地区和协会对接，引进家政从业人员，从源头上保障从业人员数量及信息的安全可靠。

“我们与当地政府部门或行业协会合作，就地招人、就地培训，由于当地政府对辖区人员熟悉，可以确保引进到上海的家政人员信息真实安全可靠。”张丽丽向记者解释说。

为解决行业乱象，提升家政人员的整体水平和家政服务机构的服务质量，本市推出了“上海家政”服务员星级标准和服务机构等级评定标准体系。努力建设一支专业化、职业化的“上海阿姨”队伍。

据悉,目前已有500多位家政员通过了企业评定与市家协统一组织的星级评定考试，其中有203位家政员获得了星级“上海阿姨”证书。

记者了解到，这个星级评定并非是非单纯的一项“荣誉证明”，而是关乎家政员职业能力评定及今后能拿多少薪资报酬的大事。

未来，不同星级的家政员，在薪酬待遇方面将出现差异化，星级等级高的家政员也意味着服务水平更优，市场定价也相对比无星级或低星级的家政员要更高一些。

目前，本市以“上海家政”家政员星级评定、服务机构等级评定和服务价格挂钩为引领，逐渐建立起“家政员星级”价格标准为基准的薪酬指导机制(基础指导价+工作量),以此促进服务市场价格的规范化。



家政服务人员的缺口越来越大

行业期待

通过立法明确各方权责关系

好的制度需要法治去支撑，乱的现象需要法治来整治,目前,《上海市家政服务条例》已被列为今年正式立法项目。《上海市家政服务条例(草案)》共分总则、机构和人员、规范和管理、促进和发展、行业建设、法律责任、附则等七章四十二条,将于 9 月份提交市人大常委会审议。

据了解，本次立法围绕三项重点展开，一是促进发展与规范管理并重，坚持赋能促发展 and 监管建机制的立法定位，着力推动家政服务业长远发展；二是坚持问题导向，针对家政服务业“需求大、要求高、供给不足、规范不够”的现状，明确政府的管理和服务职责，发挥行业组织作用，提升家政服务水平和质量；三是坚持创新突破，将近年来本市促进家政服务业发展的一些经验总结提炼，上升为法律层面的制度。

对于此次立法，张丽丽则充满了期待，并且她也将期待总结为三个方面：

第一方面的期待实际上是“五个维度”，即家政机构、家政员、客户家庭、行业协会和

政府。

“前三个维度其实就是家政行业里常说的‘铁三角’,”张丽丽说，长久以来，三方之间的关系密切，既互相依存又互相制约。希望借助此次立法，能够明确界定三方之间的“权、责、利”，以此改善三方关系，并使之有法可依。同时对行业协会的法律地位、工作职能进一步明确，使之成为协同政府促进行业发展与监管，连接政府和家政企业的纽带。

而第二个期待则是希望各相关政府部门能够进一步形成合力，解决以前政府部门“多头管理，多头难管理”的问题，界定各相关政府部门对家政行业发展的赋能和监管的职责，使支持与监管更加有力。

“我们希望法规出台后，能尽快搭建起上海家政综合管理服务平台(信用建设平台)，并打通政府各相关部门的后台支撑信息。一方面可以有效监管，另一方面可以更好地为市民家庭提供安全、便捷的服务。这就是我的第三个期待。”张丽丽说。



母婴护理是家政服务中重要的一块

本版摄影 记者 王湧

序号	车牌号	车型
936	/5/28/11	电动车
937	/5/28/13	电动车
938	/5/28/17	电动车
939	/5/28/18	电动车
940	/5/28/20	电动车
941	/5/28/21	电动车
942	/5/28/22	电动车
943	/5/28/24	电动车
944	/5/28/26	电动车
945	/5/28/27	电动车
946	/5/28/32	电动车
947	/5/28/33	电动车
948	/5/28/34	三轮车
949	/5/28/36	三轮车
950	/5/28/37	电动车
951	/5/28/38	电动车
952	/5/28/39	电动车
953	/5/28/41	电动车
954	/5/28/42	电动车
955	/5/28/43	电动车
956	/5/28/45	电动车
957	/5/29/1	电动车
958	/5/29/2	电动车
959	/5/29/3	电动车
960	/5/29/4	电动车
961	/5/29/5	电动车
962	/5/29/6	电动车
963	/5/29/7	电动车
964	/5/29/9	电动车
965	/5/29/10	电动车
966	/5/29/11	电动车
967	/5/29/12	电动车
968	/5/29/13	电动车
969	/5/29/16	电动车
970	/5/29/17	电动车
971	/5/29/18	电动车
972	/5/29/20	电动车
973	/5/29/21	电动车
974	/5/29/22	电动车
975	/5/29/24	电动车
976	/5/29/25	电动车
977	/5/29/26	电动车
978	/5/29/29	电动车
979	/5/30/1	电动车
980	/5/30/4	电动车
981	/5/30/5	电动车
982	/5/30/8	电动车
983	/5/30/9	电动车
984	/5/30/10	电动车
985	/5/30/11	电动车
986	/5/30/13	电动车
987	/5/30/14	电动车
988	/5/30/16	电动车
989	/5/30/17	共享自行车
990	/5/30/20	电动车
991	/5/30/21	电动车
992	/5/30/23	电动车
993	/5/30/24	电动车
994	/5/30/26	电动车
995	/5/30/27	电动车
996	/5/30/28	电动车
997	/5/30/29	电动车
998	/5/30/30	电动车
999	/5/30/32	电动车
1000	/5/30/34	电动车
1001	/5/30/35	电动车
1002	/5/30/36	电动车
1003	/5/30/37	电动车
1004	/5/30/39	电动车
1005	/5/30/40	电动车
1006	/5/30/41	电动车
1007	/5/30/42	电动车
1008	/5/30/43	电动车
1009	/5/30/44	电动车
1010	/5/30/45	电动车
1011	/5/30/47	电动车
1012	/5/30/49	电动车
1013	/5/30/50	电动车
1014	/5/30/51	电动车
1015	/5/30/52	电动车
1016	/5/30/53	电动车
1017	/5/30/54	电动车
1018	/5/30/55	电动车
1019	/5/30/56	电动车
1020	/5/30/59	电动车
1021	/5/30/63	电动车
1022	/5/30/64	电动车
1023	/5/30/65	电动车
1024	/5/31/2	电动车
1025	/5/31/3	电动车
1026	/5/31/5	电动车
1027	/5/31/6	电动车
1028	/5/31/7	电动车
1029	/5/31/8	电动车
1030	/5/31/9	电动车
1031	/5/31/10	电动车
1032	/5/31/11	电动车
1033	/5/31/12	电动车
1034	/5/31/13	共享电动车
1035	/5/31/15	电动车
1036	/5/31/16	电动车
1037	/5/31/17	电动车
1038	/5/31/18	电动车
1039	/5/31/23	电动车
1040	/5/31/24	电动车
1041	/5/31/25	电动车
1042	/5/31/26	电动车
1043	/5/31/27	电动车
1044	/5/31/28	电动车
1045	/5/31/29	滑板自行车
1046	/5/31/30	电动车
1047	/5/31/31	电动车
1048	/5/31/32	电动车

(续转A3-B3中缝)