

“让找家政像打车一样方便可靠！”

政协专题会议为“民生建设”汇集金点子

两会侧记

□ 记者 季张颖 胡蝶飞

“家政服务的刚性需求确实存在，因此迫切需要一个家政服务大市场平台，让找家政像打车一样方便。”

“由低价老年旅游团引发的纠纷不断，为满足老年旅游者的多元化需求，需要我们提升老年文旅服务的精细化、适老化水平。”
昨天，上海市政协十四届三次会议专

题会议召开，在“加强普惠性、基础性、兜底性民生建设，提升人民群众的获得感、幸福感”专场上，政协委员们一个个接过话筒“接力棒”，为百姓民生福祉建言献策。

让家政服务可点单、可评价

“我在妇联工作，时常会被人问，能不能帮忙找一个熟悉的家政，但因为

我们妇联并不掌握家政行业的具体信息，所以在被身边人问及时往往觉得很难去精准地匹配推荐合适的家政。”专题会议上，上海市政协委员，浦东新区妇联党组书记、主席潘秀红直切正题，对家政服务市场问题展开探讨。

“家政服务的刚性需求确实存在，据统计，上海的家政市场规模已达 600 亿，多样化的用工要求是现实问题。”潘秀红认为，因此迫切需要一个家政服务大市场平台，实现家政服务资源与用户需求的高效对接，让找家政像打车一样方便、快捷、可靠。

“从我们调研排摸的情况来看，目前，部分龙头家政企业已经有自己的平台，但这些平台相对比较分散，服务也不够完善，政府对家政服务市场的监管难以实现，用户对行业的信任度也有待提升。”潘秀红说道，较之于这些龙头企业，更多中小家政服务企业因为没有实力建设自己的平台，还是传统的中介模式，服务效益差、转型发展难，市场生存能力越来越弱。

“尽管国家层面和市级层面也都打造了相关家政综合服务管理平台，但我们调研下来发现，目前这些平台聚集的



市政协委员潘秀红

记者 沈媛 摄

还只是一些基础的管理信息，还没有实现用户点单、评价、服务人员评级的资料积累，也没有赋能家政企业的经营管理，所以社会的知晓度比较低。”

与这种现状对应的，是家政服务庞大的市场需求。“特别是年轻的消费者更倾向于通过网络平台寻找家政。所以我建议上海把家政服务列为民生实事，政府主管、行业相关部门主导，大数据协作、集成信息，联合家政龙头企业，打通数据壁垒，成就上海乃至全国领先的家政服务业平台。”

潘秀红认为，通过集合海量信息，这一平台可以实现为家政从业人员提供培训、考证、就业、补贴等一揽子服务，吸引家政从业人员登记注册，也让消费者可以用得放心、用得方便。

“临近春节，相信不少家庭可能又

在发愁春节家政服务用工荒，我们也希望通过这项探索，呼应今年政府工作报告中讲到的‘更加注重推进服务消费扩容升级’，让每一个家庭都能享受到更优质更安全的家政服务。”潘秀红表示。



市政协委员徐兵

记者 沈媛 摄

打破低价老年旅游团套路

“我在养老行业工作了 20 年，今天想来说说‘银发文旅’。”接过话筒的市政协委员、上海金之福养老服务（集团）有限公司董事长徐兵表示，上海作为深度老龄化的国际大都市，近年来不断推进老年文旅产品和服务高质量供给，更好满足老年人的精神文化需求，但仍然存在制约文旅消费提质升级的因素。

“首要的问题就是相关政策体系还

有待完善。”徐兵表示，尽管全国层面出台了一些标准文件，但尚未形成标准体系，老年文旅市场保险制度也不完善，门槛设置不合理，“老年文旅纠纷案件频发，特别是一些低价旅游团以低于经营成本的不实价格吸引游客，很容易产生旅游纠纷，导致老年人权益受损。”

此外，徐兵还发现，当下老年文旅消费供需关系失衡，老年文化活动除了书法班、绘画班、合唱班等，较少有专门针对老年消费群体推出的文化消费。“文旅消费适老化建设也不够，有些景区的建设较少考虑老年人的实际需求。”

为此，徐兵建议，完善政策体系建设，优化老年文旅市场发展环境。“助推出台长三角异地旅游相关政策和标准，可定时发布老年文旅信用名录。开发更多老年工坊、老年大学课程，做好对于适老旅游的整合。并依托数字智能手段开发适合老年人使用的智能应用程序和数字技术，为老年旅游提供预订订车、位置查询、门票预定等服务。”

而就如何在银发经济中创新探索出一条智慧养老之路，市政协委员、上海润欣科技股份有限公司总经理葛琼也给出了自己的建议：“利用 AI 技术，推动智慧养老从功能型向情感型迈进。可以探索多元化的应用场景，通过在社区、养老机构以及居家养老场景的小规模试点，持续优化 AI 智慧养老产品的性能与用户的体验。”

为消费者预付费上好“安全锁”

九三学社上海市委：建议推广“公证提存”监管模式并纳入立法

两会关注

□ 记者 胡蝶飞 季张颖

预付资金监管一直是热点难点问题。近日，上海在全国率先出台健身行业预付式消费的监管细则，明确限制上海健身行业的预付消费金额和可兑付的服务期限、次数，同时探索使用“公证提存”方式。

如何在保障消费者资金安全的同时，兼顾商家资金灵活性和运营效率，平衡好消费者和商家的利益？今年上海两会上，九三学社上海市委递交提案，建议推广“公证提存”预付费监管模式，并纳入立法，保护消费者合法权益。

现行监管模式实践存困境 商家积极性不高

现行《上海市单用途预付消费卡管理规定》（以下简称《管理规定》）《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》明确，对预付费经营采取“银行专

管账户 + 协同监管服务平台”的模式监管。

“这种模式在实践中存在一些问

题。”市政协常委、九三学社上海市委秘书长张磊告诉记者，“商家需要向平台上传前一日兑付信息，增加了工作量，信息真实性也很难确认。同时，按季度结算的方式，也导致服务后不能及时回笼资金，因此商家积极性并不高。”

此外，对于消费者来说，专管账户中的资金所有权仍属商家，一旦商家跑路或破产，消费者并不能第一时间优先取回预付资金。

试点探索“公证提存”已保障安全交易807笔

记者注意到，近日出台的《上海市体育健身行业预付式消费经营活动监管实施办法（试行）》中提出，探索使用“公证提款”的方式。

“我们调研了解到，上海已经有‘公证提存’模式的预付资金公证监管平台在长宁试点落地。”张磊说，这一模式将商家收取的预付费用和经营费用分割开，采用预付费在线公证提存、消费争议在线调解仲裁、退费在线划款执行的方式。“如果商家跑路了，公证机构可以根据约定直接划款，优先返还给消费者。”

调研数据显示，截至 2024 年底，上海已有健身、教培等领域的 11 家商户接入平台，在线签订预付合同 300 余份，监管预付资金超过 30 万元，保障预付场景安全交易 807 笔，另有 9 家商户已与长宁公证处签订意向合作协议，正待接入平台。

“虽然目前正在探索试点，但是因为法律支撑不足，公证机构、金融机构、平台企业和经营者等都不敢全力投入。‘公证提存’模式有待进一步推广，也亟需通过法规和机制固化。”张磊说。

推广扩大应用范围 将“公证提存”纳入地方法

如何在保障消费者资金安全的同时，兼顾商家资金灵活性和运营效率，平衡好消费者和商家的利益？

九三学社上海市委在提案中建议，加快在全市体育、教培、养老、美容美发等各主要领域开展“公证提存”试点工作，为全面推广该模式积累不同行业的经验，并开展压力测试。同时鼓励和指导相关行业协会、经营者等在行业自律公约、预付费章程、合同示范文本中，纳入应用“公证提存”模式的相关内容，提高“公证提存”的知晓度和接受度。

“我们建议适时修订《管理规定》，将‘公证提存’模式纳入地方法规。”张磊表示，要从制度层面完善这一监管模式，“要调动起商家的积极性。比如，建立信用评价机制，对评级较高的商户给予更短更灵活的资金划转周期和方式。”