

家政服务有效供给不足 群众满意度不高 全国人大代表呼吁:

制定专门法促家政服务业提质扩容



7月23日上午9点半,李秀带着全套清洁工具来到北京市朝阳区曙光里社区,用了两个小时,把用户家里打扫了一遍。

“上次他们通过平台找我做保洁,后来感觉效果好,就加了微信。干我们这行,得细心、认真,这样生意才会好。找我做保洁的人,很多都是回头客。”李秀说。

数据显示,李秀所从事的家政服务业,从业人员已超3000万人。近年来,我国家政服务业快速发展,具有成为万亿级产业的潜力,发展前景向好。但在发展过程中,家政服务业还存在有效供给不足、行业发展不规范、群众满意度不高等问题。

为加快补齐家政服务业的短板,上海、浙江温州等地专门进行立法,对家政服务机构、家政服务人员、政府部门职责、法律责任等内容作出明确规定。

全国人大代表、陕西省律师协会副会长方燕近日接受《法治日报》记者采访时指出,家政服务业是与居民家庭生活密切相关的重要行业,在缓解社会就业压力、扩大居民服务消费、提高居民生活品质、推动经济增长等方面具有重要意义。但长期以来,我国家政服务领域积累的矛盾较多,人民群众对此反响强烈,地方性法规虽然有一定效果,但也有局限性,亟须制定家政服务管理法,加强顶层设计,完善法律制度体系。



1

行业缺口巨大 服务质量不高

对于家政服务市场的火爆,家住江苏南京的张兰芳深有体会。

“两年前,儿媳妇刚怀孕时,我就开始预定月嫂和保姆,下手够早了吧?但就这样,还是没能约到‘金牌月嫂’。”张兰芳说。

张兰芳的苦恼,是很多人都有过的经历。此前,人社部发布的季度短缺职业排行中,家政服务员多次出现在榜单前10位,人才需求量较大。数据显示,目前我国家政从业人员缺口高达3000万左右。

我国家政服务业的供需矛盾突出问题,一方面体现在供给数量不足,另一方

面体现在质量不高。据有关部门调查显示,家政服务员90%为进城务工妇女,初中以下文化程度占60%。被调查的人当中,17%“从未参加过培训”,63%“只接受过一次培训”,从业人员持证上岗率不足10%。有的甚至没有健康证、没有经过专业培训,照顾老幼全凭个人经验。

方燕指出,受家政服务工作劳动强度大及就业观念产生的职业偏见等影响,城市待业青年和进城务工青年愿意从事家政服务工作的并不多,导致家政服务业从业人员年龄偏大、素质不高,供给难以满足需求。

“部分家政服务人员在工作中缺乏

敬业精神,甚至还有虐待老人小孩、偷窃雇主钱财等违法犯罪行为。出现这些问题,表面上是家政服务人员诚信缺失和素质缺乏,但深层次还是因为家政公司和家政平台管理体系不完善和用人过程不规范。”方燕说。

对外经济贸易大学法学院教授苏号朋指出,近年来,面对巨大的市场需求,大量商家涌入家政服务行业,然而,注册成本低、手续简单等原因使得家政服务行业的准入门槛变得很低,由此直接导致家政服务公司专业水平和管理水平参差不齐,不仅无法确保家政从业人员的素质,也很难保障家政从业人员的权益。

2

相关法律缺失 制约行业发展

在方燕看来,家政服务业存在的诸多问题,其中一个重要原因在于相关法律法规的缺失。

方燕指出,目前,我国还没有关于家政服务的相关法律,只有《家庭服务业管理暂行办法》这个部门规章。该规章2013年2月1日起施行,距今已近10年,无论是在法律层级上抑或是内容局限、滞后性上,都在一定程度上制约了家政服务行业蓬勃快速发展。

近年来,为补齐家政服务业发展短板,相关制度不断进行完善。

国务院办公厅出台《关于促进家政服务业提质扩容的意见》(以下简称

《意见》),国家发展改革委等五部门印发《关于开展家政服务业提质扩容“领跑者”行动试点工作的通知》,建立由国家发展改革委、商务部牵头的促进家政服务业提质扩容部际联席会议制度……近年来,为推动家政服务业提质扩容,相关的顶层设计不断完善。

与此同时,一些地方也已制定家庭服务条例,规范家政服务活动,维护家政服务各方的合法权益,促进家政服务业健康发展。

例如,针对家政服务机构,2020年5月1日起施行的《上海市家政服务条例》规定,家政服务机构招用家政服务人员,或者为家政服务人员居间介绍

的,应当查验其身份证、技能证明、健康证明等证件,了解其从业经历和服务意愿。将于今年8月1日起施行的《温州市家政服务条例》规定,员工制家政服务机构应当依法与招用的家政服务人员订立劳动合同,并缴纳社会保险费。

方燕认为,上海、温州等地制定的家政服务条例,对于规范本地家政市场、促进家政行业发展具有积极作用,“但在上位法缺失的情况下,地方性法规有一定的局限性,无法引导全国家政服务行业可持续发展,更可能因各地规定不同,影响家政服务人员的流动性”。

3

明确准入门槛 加强动态管理

《意见》提出,建立健全家政服务法律法规。加强家政服务业立法研究。充分发挥家政行业协会作用,制定完善行业规范。各地要制定或者修改完善家政服务领域法规、规章、规范性文件和标准。

中国人民大学商法研究所所长刘俊海认为,《意见》提出的立法要求,是促进家政服务业可持续发展的治本之道。建议在总结地方立法经验的基础上,在国

家层面进行立法,从而解决家政从业人员“不靠谱”和“权益保障难”等问题。

“应尽快制定家政服务管理法,促进家政服务业健康发展、保障消费者和家政服务人员权益,为行业监管提供法律依据。”方燕说。

方燕建议,明确家政服务人员的法律地位,理顺家政服务机构、家政服务人员

和企业、家政服务人员,应加强管理,明确一定的准入门槛,设置动态管理制度。同时,还要明确家政服务行业的行政主管部门,赋予其执法权,令各相关行政机关分工明确、配合默契、监管到位,改变目前行政部门权责不清的现状。明确行业协会的职责任务,强化家政服务机构的管理服务责任和自律要求。

(蒲晓磊 胡蕊心)