

想请个靠谱家政人员 可以看看“红黑名单”哦

□ 潘平 记者 柯慧敏

时下，请个家政“靠谱不靠谱”，是每户有家政需求的家庭最为担心的事。近年来，各地陆陆续续曝光出现的各种家政“不靠谱事件”，让许许多多有家政需求的家庭未免多了几分顾虑。

今年，安徽省以打造诚信家政服务为出发点，以杜绝服务风险、保障家庭安全为宗旨，建立了省、市、县(区)三级联通的家政服务行业诚信信息管理平台，将家政服务企业、家政从业人员纳入诚信管理，促进形成良好的家政诚信生态。

为深入了解安庆家政服务业信用体系建设现状，国家统计局安庆调查队在市商务局、人社局等部门大力支持下，于近期深入全市首批获得员工制家庭服务业企业认证的5家机构、部分从业人员和有家政服务诉求的市民家庭中，开展了相关专项调研活动。调研结果表明：我市家政服务业信用体系建设已经取得初步成效。

有半数以上的家庭有家政服务需求

本次调研过程中，国家统计局安庆调查队利用安庆市城区住户调查网络，随机抽选了180户住户家庭进行了问卷访谈。在这次受访的180户家庭中，有47户家庭都曾经雇佣过家政服务人员，其中有8户家庭目

前正在长期雇佣家政服务人员；这180户家庭中，有61户家庭目前都有雇佣家政服务人员的打算，主要从事家庭保洁、老人护理、病患看护、婴幼儿看护、月嫂等家政事务。

值得关注的是，在没有雇佣家政

服务人员的打算的119户家庭中，依然有半数以上的家庭有家政服务诉求，主要在于自身经济压力过大、感觉家政市场管理规范、认为家政人员专业素质不高、对家政人员缺乏信任等外在因素不能如愿。

“熟人介绍”是雇主寻找家政人员最主要的方式

调研发现，在打算雇佣家政服务人员家庭中，“熟人介绍”仍然是雇主寻找家政人员最主要的方式，其次才分别是“中介公司推荐”和“网络平台推介”。上述家庭选择家政服务人员主要看中的因素，依次分别是工作质量、工作经验、收费标准、专业的培训认证、顾客评价、年龄、籍贯等。

问及受访家庭对于“建立家政服务人员诚信档案和推行家政人员职业化建设有什么意见和建议”时，大家都一致认为，随着城乡居民生活质

量不断提高、生活节奏不断加快、消费观念不断转变，尤其是社会进入老龄化，越来越多的家庭需要家政服务，为此，建立家政服务业行业信用体系工作十分必要也十分迫切。

据了解，目前，安庆市城区从事家庭服务活动的企业共有52家，从业人员总数有2514人，总体经营规模不大，多为中小企业。100人以下企业的有46家，占总数的八成以上。

调研显示，目前家政行业发展面临的主要问题有：一是员工队伍稳定

性较差，二是员工职业技能有待提升，三是行业盈利水平偏低，四是相关政策支持尚需增强，五是社会认可度较低，六是媒体负面报道较多，七是自有发展资金不足。

作为员工制家庭服务业企业，受访机构均已经与员工签订了正式劳动合同，为员工购买了社会保险，对员工开展了必要的岗前技能培训，建立了从业人员信用管理举措，对失信员工采取教育、警告、罚款、解除劳动关系、拉入黑名单等多项管理手段。

引导全社会尊重家政服务工作

本次调研过程中，国家统计局安庆调查队还在5家受访家政服务企业中，随机抽选了25位从业人员进行了问卷访谈。这些家政从业人员主要从事家庭保洁、老人护理、家庭管理、婴幼儿看护、月嫂、病患看护和社会矫正等多项业务，受访者除了全部接受过相应的岗前技能培训之外，有的还接受过法律知识、社交礼仪或职业道德等方面的培训。

受访者认为目前雇主对自己“非常信任”、“较为信任”、“信任度一般”的比例各占36%、56%和8%，没有出现雇主“较不信任”或“非常不信任”的状况。调查中，受访者普遍反映当前工作中遇到的主要困难有：一是收入水平偏低，二是社会地位不高，三

是心理压力较大，四是低技能水平不足，五是合法权益无法保障，六是家人不理解或者不支持。25位受访的从业人员中，对我省推出的建立家政服务业行业信用体系相关政策有所了解的有17位，占受访者总数的68%，大家普遍认为将家政服务企业和从业人员纳入诚信管理和建立“红黑名单”制度很必要，不仅有利于家政行业规范化健康发展，还可以保障雇主的知情权和选择权，促进家政服务人员不断提升从业素质和工作技能，引导全社会尊重家政服务工作。

据了解，我市家政服务业行业信用体系建设，将遵循“政府引导、企业为主、分步实施、强化应用”原则，分三个阶段实施。今年为第一阶段，主要

工作就是制定方案、建立协调机制、动员部分龙头家政企业为家政服务员建立信用记录、完成部分龙头家政企业基础数据的录入工作；明年为第二阶段，开展家政企业信用信息查询服务，扩大企业信用信息的交换范围，进一步扩大为所属家政服务员建立信用记录的家政企业范围，进一步扩大录入商务部统一平台家政服务业企业数量，提高企业信用信息的深加工水平，增强决策辅助功能；2021年以后为第三阶段，推动信用信息应用与服务，公布参与企业名单及相关信用信息，积极引导消费者在选择家政服务时优先考虑已建立信用记录且信用状况良好的家政企业和家政服务员。

本版图片来自网络

