

## 家政服务加速数字化

本报记者 教蓉

家政服务业一方面连着城乡居民巨大的消费需求,另一方面已经成为吸纳新增就业的“蓄水池”。随着我国居民家庭以育儿、养老为主体的家政服务需求不断攀升,家政行业在服务消费升级中的表现越来越亮眼。



上海开放大学家政学专业的“家政阿姨”朱春南(左一)在超市里给雇主买菜时,和售货员交流。  
新华社记者 刘颖摄



我国家政服务  
从业人员已经超过 **3000万人**  
行业企业 **100多万家**  
行业规模超过 **1.1万亿元**



## 这片天地,很大

随着我国居民家庭以育儿、养老为主体的家政服务需求不断攀升,家政服务业取得了快速发展。据统计,我国家政服务从业人员已经超过3000万人,行业企业达100多万家,行业规模超过1.1万亿元。

“但家政服务供给不足,职业化水平不高,还不能很好适应人民群众的期待。”人力资源和社会保障部农民工工作司二级巡视员吴厚德说。

家政行业有一个比较普遍的共识,就是在过去的20年里,整个行业并未发生特别大的变化。一方面工种还是那几样,月嫂、保姆、小时工等;另一方面服务质量参差不齐,家政公司经营困难,各方面数据不统一,服务体验不够好。

“很多20年前存在的问题,今天依然存在。”58同城高级副总裁李子健直言,“但最近几年,整个家政行业的格局慢慢变了,随着数字化程度的加深,诞生了很多细分品类。而且一旦有新的服务内容诞生,它就会快速地展开。”

家政服务所涉及的领域变得越来越宽泛。对于传统的家政服务,消费者了解更多的是月嫂、育儿嫂、保姆这“三嫂”服务。但在沐清源家政服务有限公司总经理李莹看来,尽管“一老一小”的需求非常大,但前来应聘家政行业的从业人员也非常多,并开始呈现高学历、年轻化的趋势。

新鲜血液的涌入带动了家政行业发生变化。如今,在家政服务领域,合格的养老护理员应具备专业的适老护理技术,照顾幼儿不仅要掌握基本护理技能,还要了解幼儿生长发育规律和处理可能出现的问题;很多人开始购买宠物服务,比如上门喂猫、给宠物洗澡等。除了传统的一次预订一年的订单,还有各种临时订单。在58到家的服务页

面,就能看到陪诊、清洗床垫、下雨除霉等小众服务项目。“在一线城市,还出现了儿童成长陪伴师这样颇受高端用户青睐的新岗位,其薪水也非常有吸引力,月薪通常为2万元至5万元。”李莹介绍。

“这些细分品类未来还会源源不断冒出来,我们需要跟随着数字化趋势,推动新的服务品类增长得更快。”李子健说。

## 凭专业吃饭,很香

家政行业在服务消费升级中的表现越来越亮眼,也得到了更多政策支持和鼓励。7月30日召开的中共中央政治局会议明确提出,要把服务消费作为消费扩容升级的重要抓手,支持文旅、养老、育幼、家政等消费。

家政服务业一方面连着城乡居民巨大的消费需求,另一方面已经成为吸纳新增就业的“蓄水池”。

“我做这行10多年了,这几年变化非常大,愿意从事家政行业的人越来越多。”北京聚康宝家政服务有限公司培训负责人房辉说,现在最大的问题是阿姨难招,很多家庭都排着队等待优秀的家政服务员上岗。

优秀的阿姨怎么找?“家政业务的核心是培训,有好培训才有好阿姨,有好阿姨才有好服务,有好服务才有可持续发展。”李子健认为。

王永杰是58到家平台上的明星阿姨。“我曾是一名小学教师,6年前从老家鹤岗出来做家政。这几年在北京干家政的同时,利用公司提供的机会自费参加了包括营养师、收纳师在内的好几个培训,还考了证书。”王永杰说,“这份工作让我不仅供儿子顺利读完了大学,还学到了这么多技能,每次听到

雇主说‘王阿姨,你太专业了,把孩子交给你,我很放心’,我心里就美滋滋的。”

如何优化家政服务供给、扩充专业化家政人才队伍,已成为这一行业转型升级的重点突破口。今年6月,人力资源和社会保障部、国家发展改革委、商务部、农业农村部等七部门印发《关于加强家政服务业职业化建设的意见》。吴厚德介绍,10项具体措施涵盖了职业化建设的方方面面,第一步就是完善家政服务职业标准体系,优化从业人员职业评价,适时增设和制定修订家政服务相关职业(工种)国家职业标准,完善家政服务职业分类,拓宽职业发展通道,积极推进社会化职业技能等级认定,鼓励引导更多劳动者到家政服务领域就业创业。

## 家政业,加速跑

近日,北京朝阳区58到家“匠人杯”第一届家政服务员职业技能大赛开幕。这是北京朝阳区职业技能培训品牌“朝匠优品”系列活动之一,由北京朝阳区人力资源和社会保障局联合朝阳区职业技能培训发展促进会、北京市58到家职业技能培训朝阳学校共同举办,全国参与海选的人员超过万名,最终选拔出300人进入决赛,获奖选手将被授予“家政技能达人”等荣誉奖项。

58职场负责人刘晓琦告诉记者,和别的竞赛不一样,在这里,未通过考核的选手可以“回炉”培训,全方位提升从业者专业素养和技能水平,达到以赛促学、以赛促训、以赛选才的目的,推动家政服务业职业能力建设,促进家政服务业提质扩容。未来每年将持续滚动举办家政服务员职业技能大赛,助力家政服务业持续提升技能和素质。

抓技能、抓标准,能为家政服务员群体创造职业向上发展的机会。抓数字化、抓系统集成,家政行业呈现出蓬勃发展的态势。

“现在的家政行业已经非常数字化了,在网络平台上就能接单,阿姨也能在平台上看到具体信息,自己上岗也没问题,整体上非常轻松。”在房辉看来,和过去几年相比,如今家政行业的数字化程度越来越高。

很多消费者关心上岗阿姨的体检情况。李子健说:“依靠数字化技术,平台与很多体检机构联网,我们认真审核每一位阿姨的体检报告,以前遇到过个别弄虚作假、篡改报告的情况,现在完全解决了这个问题。”

“在河北省沧州市中恒家政服务技能大赛比赛现场,参赛人员展示育婴技能。”  
新华社记者 晓学峰摄

前不久,“中国消费者诉苹果反垄断案一审宣判”引来热议。向违法垄断行为说“不”,消费者因违法垄断行为产生的损害赔偿问题如何解决?最高人民法院日前发布一批近期人民法院反垄断典型案例,其中有一件消费者在反垄断后继续诉讼中胜诉案例,或可作为借鉴。

所谓“反垄断后继续诉讼”,即反垄断执法机构作出行政处罚后,消费者就垄断行为主张损害赔偿的民事诉讼。案例中,一审法院以证据不足为由判决驳回消费者诉讼请求。后来,最高法二审撤销一审判决,改判支持消费者全部诉讼请求。二审“反转”,缘由何在?关键在证据。最高法二审明确,反垄断执法机构认定构成垄断行为的处罚决定在法定期限内未被提起行政诉讼,或者已为人民法院生效裁判所确认,原告在相关垄断民事纠纷案件中据此主张该垄断行为成立的,无需再行举证证明,但有相反证据足以推翻的除外。这一证据规则已被纳入今年7月1日起施行的《最高人民法院关于审理垄断民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》。

消费者维权可提起反垄断诉讼。一般而言,消费者遇到违法垄断行为,想要索赔维权并非易事。就拿垄断行为的分析认定来说,通常需要具备较为专业的产业和经济学知识,举证难、证明难是突出问题。根据新规,一旦反垄断行政处理决定认定构成垄断行为,则推定该事实成立。这大大减轻了原告提起反垄断后继续诉讼的举证责任,也为消费者“硬核”维权创造了客观条件。

对消费者而言,有的垄断会产生物美价廉的产品,即所谓“消费者福利”;有的垄断则会导致产品价格上涨、质量下降,进而损害消费者利益。实践中,违法垄断行为较为隐蔽且花样迭出。有的平台经营者通过屏蔽店铺、搜索降权、限制流量、技术障碍、扣取保证金等惩罚性措施实施限制,有的经营者利用数据和算法、技术、资本优势以及平台规则等实施法律禁止的垄断行为。这些“看不见”的滥用市场支配地位的行为,对市场竞争和消费者利益产生了直接损害。

作为一般消费者,很多人其实不太会关注反垄断案件。究其原因,一方面是侵权金额小,消费者觉得维权“不值当”;另一方面是维权成本高、难度大。反垄断后继续诉讼为消费者提供了维权“助力”。

维护消费者利益和社会公共利益,是反垄断法的立法目的之一。长远来看,反垄断执法与司法会不断强化,这不仅是维护市场公平竞争秩序的必然需要,更是保障消费者合法权益的核心所在。

李万祥



## 北京延庆解锁夜间消费新场景——

## “夜经济”越来越燃

本报记者 韩秉志

欣赏音乐喷泉,品尝夜市美食、夜骑公园享受休闲生活……在北京延庆,夜间消费场景不断释放消费活力。今年夏季以来,北京延庆积极发展夜游、夜演等夜间文旅消费,让“夜经济”越来越燃。

“夜经济”消费场景焕新。位于延庆区的北京世园国际旅游度假区,消夏避暑季“夜世园”活动正在举行。活动集夜景、夜跑、夜市、夜宿于一体,为游客消暑消夏提供新场景。

夜幕降临,北京世园公园内灯光璀璨。游客们或抬头仰望星空,或驻足欣赏公园夜景。远处,有佩戴头盔和专业护具的骑行爱好者在享受夜间骑行的乐趣。

“第一次在北京世园公园夜间骑行,天气凉爽、环境优美、道路开阔,体验感满分!”延庆区自行车协会常务副会长耿秋雨说。梦华夜市也是“夜世园”活动的

一大亮点。这里汇聚了多种美味小吃,让游客在品尝美食的同时,也能感受夏夜的浪漫与松弛。与普通夜市不同,北京世园国际旅游度假区从“生态+”园艺、体育、音乐、演艺、研学等领域出发,开展丰富多彩的夜间活动,让夜市不再是简单的“逛吃”。

“活动通过升级夜间旅游体验,助力延庆夜经济旅游品质提升,成为市民休闲度假与户外运动的好去处。”北京世园投资发展有限责任公司经营管理部副部长魏浩说。

今年,北京市延庆区政府、北京市发展改革委及北京市文化和旅游局联合发布了《北京市延庆区全域旅游提质升级行动计划(2024—2028年)》,旨在通过包括升级夜间旅游体验在内的23项具体任务,全面提升延庆旅游品质,将其打造成为市民休闲度假与户外运动的新去处。

“消费新场景是构建延庆夜经济

的核心支撑。不断丰富的夜间消费场景和持续增加的夜间消费活力,提升了游客的幸福感和当地经济发展注入活力。”北京市延庆区文化和旅游局党组书记张静表示。

随着暑期到来,北京八达岭长城迎来旅游旺季。华灯初上,八达岭长城如同一条绚丽的金龙,将整个山峦点缀得熠熠生辉。为了迎接今年暑期到来,八达岭长城再次提升“颜值”,新增了原创演艺活动,融合音乐剧、舞蹈、杂技、武术等多元化艺术形式,采用行进式观演模式,带给游客穿越古今的沉浸式体验,更直观感受长城的雄伟与历史的厚重。

“八达岭长城的自然之美与文化魅力是多角度的,我们尝试将夜晚的姿态展现出来。”北京八达岭文旅集团党委书记、董事长荣欣锋介绍,自2020年开启夜游活动以来,已有累计近50万名游客来感受八达岭长城的别样之美。

数字技术不仅丰富了夜经济,文旅产业与数字经济的深度融合也促进了传统旅游业的转型升级。在距离八达岭长城景区约18公里的延庆区东湖公园,夜色下的妫水湖神秘又温柔,湖心岛与宝塔倒影点缀在湖面,与湖畔夜色构成一幅美丽的夜游画卷。今年,延庆区首次推出“妫河夜画”夜游体验活动,融入灯光、置景、全息投影等多媒体特效,营造出“船在景中游、船为游中景”的意境,打造多节点、多元化的夜间消费场景。游客除了日常观光体验外,还可以预约定制化餐饮等服务,满足家庭出游、结伴派对等个性化需求。

据悉,未来,“妫河夜画”项目将以打造最佳生态滨水会客厅为目标,充分开发利用滨水空间,演绎风土人情,发挥“游船+”产业圈辐射带动作用,将这里打造成延庆生态展示地、户外城市缩影地、浪漫夜生活聚集地。



游客在河北省秦皇岛博物馆选购文旅产品。

曹建雄摄(中经视觉)