

规范化治理服务“盲盒”

家政服务深度融入百姓日常生活,成为保障民生、释放内需的重要载体。然而,信息不对称形成的“信息黑箱”、劳动者与消费者双重权益保障不足带来的“权益洼地”、服务场景私密化催生的“监管盲区”,成为制约家政行业健康发展的突出难题。近年来,从中央到地方,从立法保障到平台创新,一系列举措密集出台,家政行业正在多方合力下,加快走出粗放发展困境,步入规范化治理的全新阶段。

消解信息鸿沟

“请家政就像拆盲盒”,曾是不少家庭聘请家政人员时的共同感受。服务人员背景无从核实、技能履历真假难辨、过往服务评价无从参考,供需两端信息壁垒让消费者对于上门服务始终心存顾虑。为破解这一痛点,各地加快家政服务信用信息平台建设,用可追溯、可查询的信用体系消解信息鸿沟。

成都的朱女士生育后,在“蓉优爱家”小程序平台上选择了一个月嫂团队,服务人员的培训经历、服务评价、信用记录一应俱全。“以前陌生人上门心里七上八下,现在心里踏实多了。”朱女士说。去年9月,由成都市商务局指导、成都市家政服务行业协会打造的小程序“蓉优爱家”上线。所有人驻企业和从业者均实名认证,身份可核实、背景可追溯、服务可评价、信用可查询。平台还推出“五靠谱”标准:信用靠谱、技能靠谱、价格靠谱、服务靠谱、保障靠谱。据了解,目前,平台已入驻家政服务员3.6万人,入驻企业订单量同比提升35%,企业拓客成本下降28%。

不止在成都,一个覆盖全国900多万名从业者的信用信息平台,正在改变家政行业的“拆盲盒”局面。“商务部建设的全国家政服务信用信息平台,已建成‘一座(信息库)两端(家政服务员端和消费者端)一网(数据网)’,实现登记注册、信息共享、数据查询、线上培训等功能。”商务部服贸司司长孔德军介绍,截至目前,该平台已归集2万多家企业和900多万名家政服务员的信用信息,有效缓解了家政服务供需双方信息不对称的问题。

该平台构建起部门间信息共享机制,建立“家政信用查+部门权威数据+地方政务信息+企业应用评价”架构模式,依法依规整合政府部门的客观信用信息与经营主体的主观评价信息,逐步消除部门、地区和经营主体之间的“信息孤岛”效应,为消费者下单提供有效的决策参考。以成都为例,依托全国家政服务信用信息平台,成都已有109家家政企业、5.9万余名从业者建立了信用档案。

商务部研究院国际服务贸易研究所所长李俊表示,将家政服务人员信息直接和全国统一的信息平台进行对接,提升了家政服务企业审核个人信息的便捷性,也增进了消



图① 在河南省洛阳市瀍河回族区利民街社区党群服务中心,家政培训讲师李卫超(中)为学员讲授养老护理知识。

图② 成都市民扫描“蓉优爱家”平台在社区便利店设置的二维码。

费者和服务人员的相互信任。

保障劳动权益

伴随家政从业人员队伍持续壮大,行业工作时间碎片化、劳动报酬界定模糊、劳动保护缺位、社保参保率偏低等矛盾日益凸显。如何切实维护广大家政从业者劳动权益,已经成为行业规范化发展绕不开的重要命题。

今年2月,在福建省南平市人社局、总工会、商务局等部门共同推动下,南平市成功签订全省首份市级家庭服务行业集体协商合同。这份集体合同涵盖劳动合同(协议)、劳动报酬、保险福利、劳动安全卫生、女职工特殊保护五大板块,标志着该家政行业在构建和谐劳动关系方面取得突破性进展,为全省家庭服务行业集体协商工作提供了可借鉴的经验。

今年7月1日,《南京市家政服务条例》正式施行,明确禁止歧视、谩骂、侮辱、诽谤、恐吓、虐待、殴打家政服务人员,不得强迫家政服务人员提供合同约定以外的或者可能造成人身安全、财产安全损害的服务等。一项项条例直指家政从业者权益保障痛点,推动权益保障实现制度化、规范化。

关于如何更好保障家政从业人员权利,中国人民大学教授、中国社会保障学会秘书长鲁全给出3点建议。首先,要明确家政从业人员作为社会劳动者与其他所有劳动者一样,享受按时足额领取工资、必要的劳动保护以及休息休假、社会保险等基本权利。

其次,要分析家政从业人员的哪些权利容易受到影响和侵害。一般而言,目前家政从业人员的劳动报酬权基本能够得到保护,但休息休假、劳动安全保护以及社会保险等权利往往无法充分实现。

最后,要根据用工方式落实主体责任。以家政公司为载体的劳务关系,要落实家政服务公司的主体责任;以网络平台为媒介,家政服务人员和服务自行在平台上实现服务交易的模式,则应明确平台和顾客的主体责任,通过推行强制意外保险等方式保护家政从业人员的相关权利。

明确质量标准

“签合同前态度特别好,一交了钱就变脸,服务质量大打折扣。”北京市民王先生曾遇到过这样的烦心事。他在某平台购买了深度保洁服务,结果上门人员草草了事,墙角积灰、玻璃水渍等问题多处可见。王先生联系平台投诉,却因未签书面合同、缺乏服务标准依据,维权过程一波三折。

王先生的遭遇并非个例。随着家政服务需求日益旺盛,服务纠纷也呈多发态势。玻璃清洗、开荒保洁、上门烹饪、月嫂

因未签书面合同、收费标准模糊、服务质量标准缺失引发的纠纷,长期困扰着消费者和行业健康发展。如何强化服务监管、规范行业秩序,成为家政服务业亟待破解的课题。

近日,商务部等9部门印发《关于促进家政服务业高质量发展的若干政策措施》,聚焦家政服务各方主体的权利义务、隐私保护、智能设备商业化应用等方面,修订发布《家政服务合同》示范文本,明确相关各方责任,同时加快修订《家政服务机构等级划分及评定》国家标准,支持行业协会和第三方机构依据标准对家政企业开展评价。

家政平台也在通过创新机制努力提升服务质量。比如,京东家政引入AI助教+VR实训等智能化手段,对护理动作进行毫米级拆解,建立包含上百项服务标准的SOP(标准作业程序),通过统一服务标准根治“服务不稳定”顽疾。服务全程录像,保存视频供调阅,服务未达标或产生纠纷时平台快速先行赔付。

“家政服务监管的难点在于服务场景的私密性和服务标准的非标准化。”鲁全表示,强化监管需从3个层面着力。一是健全标准体系,加快制定完善各类家政服务的质量标准和验收规范,让消费者维权有据可依。二是规范合同管理,推广家政服务示范合同文本,明确双方权利义务,减少因约定不明产生的纠纷。三是构建多元共治格局,政府监管、行业自律、平台治理、社会监督协同发力,形成监管合力。

开学季,一则“深圳校服真香”的话题冲上热搜:一套不足百元的蓝白运动服,成为众多家长口中的“开学惊喜”。无需统一征订、家长被动买单,深圳校服实现全市统一款式,在商超、文具店、线上平台即可选购,甚至还能点外卖配送到家。

这件看似不起眼的穿衣小事,不仅切实减轻了家庭负担,更理顺了教育、市场与民生的关系,为教育治理现代化写下一份充满烟火气的参考答案。

长期以来,校服问题是不少学生家长的开学痛点。一校一款设计让升学、转学的孩子必须重新购置全套校服,多孩家庭没法实现旧衣循环利用;临时需要补买一套合身尺码校服,往往要等上几个月的集体采购周期;学校统一代收费用,家长既不清楚定价构成,也很难对质量提出个性化要求。

深圳校服模式的突破,在于彻底把校服这一“校园专属”还原成了普通商品。2003年,深圳通过公开征集确定了全市统一校服款式;2018年起,深圳全面取消统一招标和指导价,引入约150家合规企业充分竞争,最终把基础校服的价格稳定在百元以上。如今家长不用再等学校通知,自家附近的文具店、社区商超就能随手买到。“买校服”从一件需要反复协调的麻烦事,变成日常逛个超市就能随手完成的小事。

深圳校服改革的关键,是让学校从校服购销环节中彻底抽身出来。过去很多校长有同款“校服烦恼”,从设计款式、公开招标到质量抽检、售后答疑,整个流程需要校方投入大量人力,还要时刻面对家长的质疑和投诉,稍有不慎就有可能触发廉政风险。新的校服购销模式,让学校集中精力,回归教学管理本身,专心盯着课堂和学生成长。

这种“退出”不是简单甩包袱,而是从制度上斩断权力和利益勾连。企业想进入校服市场无需找校长“走关系”,只要在行业协会完成备案,生产出符合国家质量标准的产品,就能进入全市的销售网点参与公平竞争。没有指定供应商的灰色空间,自然防范了校服采购领域的廉政风险,家长也不再疑心校服定价里有多少“水分”。

为确保校服质量不会因价格竞争出现“价低质次”,深圳市教育部门联合市场监管部门打出一套组合拳:严格执行国家儿童纺织品安全标准,常态化开展质量抽检,每件校服都带有独一无二

问:近段时间,“普通人靠‘卖脸’3天赚3500元”“AI形象授权”等话题持续引发热议。从知名艺人率先试水,到近期平台向普通人敞开大门,AI形象授权这门生意到底怎么样?

答:慈文传媒股份有限公司AI业务负责人李自强介绍,AI形象授权的方式主要是注册登录相关平台,自主上传个人形象并签订协议。目前,AI数字形象授权分为普通人和专业演员两大类。普通人按成片参演时长付费,专业演员则“一人一议”,按使用范围和时长分级定价。

机遇与风险同在

李自强认为,AI与真人共创能为行业持续增添活力,但二者是互补而非取代的关系。普通人可将AI分身用于个人影像留存和家庭纪念,还能进行AI影视剧参演、短视频制作、虚拟直播等实现小额变现。知名艺人则可突破年龄、档期限制,延长职业周期,盘活经典IP,同时实现影视补拍、广告制作的降本增效。

但机遇与风险同在。北京市律协文旅、传媒与体育专委会副主任委员、北京远望律师事务所合伙人徐晓丹表示,肖像权属于人格权,不能转让、买断,仅可授权使用;人脸、声纹属于敏感生物信息,需单独明示同意。

徐晓丹特别强调,知名艺人与普通人

在法律权利上完全平等,差异在于商业价值、社会影响力和维权能力。普通人往往缺乏维权意识和能力,维权成本更高,维权难度更大,维权周期更长,维权效果更弱。目前一些不良平台会设置低价不平等授权,协议暗藏“永久授权”“允许转授权”“用于模型训练”等条款,一旦签字,人脸数据可能被反复流转。再加上AI模型会持续更新迭代,后续普通人要证明某个角色来源于自身人脸建模,面临技术鉴定成本高、责任主体分散等难题。

共建合规体系

如果想尝试AI形象授权,徐晓丹建议,大众一定要选择信用可查的合规平台,并详细了解签约细节。签署合同时,严格限定授权期限和指定项目;必须针对人脸、声纹签署单独同意条款;合同到期后要求完整删除原始素材、训练模型及衍生数据,并留存销毁凭证。

在平台和企业端,徐晓丹建议加密存储生物数据,授权终止后落实可审计的数据销毁,所有AI生成内容须显著标注“AI生成”,并呼吁行业协会尽快出台“AI数字人授权行业规范”,完善授权流程、数据销毁、纠纷处置等指引。李自强表示,业内正推动建立全流程肖像权合规与授权确权体系,推行分级授权与透明分账机制,为行业长远健康发展夯实基石。

(文/本报记者 章皓璐)



更多报道
请扫二维码

吐槽声里问民生

本报记者 余 健

信群、线下网格走访双线诉求收集渠道,建立“收集—登记—派单—处置—回访—销号”全流程闭环处置机制,试点成效显著。目前“吐槽大汇”已实现全旗14个社区、12个苏木镇全覆盖,累计举办50多期。

除了听取吐槽,科右中旗还聚焦群众急难愁盼,推出了一个个小切口的民生实践,不断提升群众的获得感。在科右中旗政务服务中心,科右中旗鑫启源会计服务有限公司法定代表人包领梅第一次线下办理了印花税营业账簿税种维护业务。她原本担心流程复杂,没想到很快就办完了。“我们常态化开展督导检查,规范办事流程,畅通问题反馈渠道,切实回应办税缴费各类诉求。”科右中旗税务局党委委员、副局长高燕华说。

这背后,是“我为群众办实事”实践活动的持续发力。科右中旗政务服务中心副主任王孙布尔介绍,今年3月以来,中心推出“视频办”“我陪群众走流程”等服务,方便群众办理业务。“目前已有39个部门参与排班,每月安排两三次相关负责人陪群众走流程,提高办事效率,推进复杂问题的解决。”王孙布尔说。

民生微实事的温度,也延伸到了文化传承领域。走进苏雅乐文化产业园,非遗街区古色古香,20多户非遗

代表性传承人已在此安家。内蒙古奥巴文化旅游开发有限公司副总经理宋宝阳说:“我们为这些手艺人提供房价优惠,符合相关条件的还可以免费使用场地。希望通过这个项目,更好地保护与传承非物质文化遗产,推动当地文旅融合发展。”

科右中旗旗委副书记、政法委书记闫茂林表示,近年来,科右中旗坚持民生无小事,把有限资金精准投到群众最急最难处。尤其是今年3月以来,全旗统筹197个惠民微实事,涵盖

公共设施、公共服务、环境整治和专业社工四大类,总投资900多万元,截至目前已全部竣工投用,群众身边的“烦心事”正一件件变成“暖心事”。

眼下,科右中旗已全面启动下一年度民生实事项目征集工作,继续依托“吐槽大汇”、居民议事亭、微信群、网格员等线上线下渠道,广开言路,问需于民,实现群众“点单”、政府“接单”。严把项目筛选关口,把资金花在刀刃上,真正把民生实事办到老百姓心坎上,让惠民成果可感可及、常态长效。



图为科右中旗赛罕社区吐槽大汇现场。

本报记者 余 健摄