

家政服务业务员制何以落地难?

专家表示,要让双方尝到“甜头”:从业者权益、待遇有保障,企业队伍稳、效益好

阅读提示

对于一些实行员工制的家政服务企业而言,运营成本增加的同时,仍面临留不住技能人才的问题;而在一些家政从业者看来,他们的接单量不增反降,短期内也未感受到福利待遇的增加。破解家政服务业员工制落地难还需多方发力。

本报记者 刘旭

“实行员工制6年,员工反而越来越少。”5月16日,沈阳市和平区某家政服务企业负责人何燕翻阅企业员工档案说。经营压力让她不得不面对现实,在保留部分行政、后勤岗位后,其他家政服务员用回中介关系。

2023年12月,国家发改委会同商务部、财政部等部门联合印发《关于支持和引导家政服务业员工制转型发展的指导意见》,促进家政服务业向员工制转型发展的指导意见,扩大高质量家政服务供给,规范家政行业发展。然而,记者采访了解到,员工制推行过程中仍存在企业运营成本加重,留不住技能人才等问题。对于从业者来说,则面临着纠纷仍难解决,福利待遇并未增加等现实状况。

成本增加员工却没留住

早在2010年,国务院办公厅出台的关于发展家庭服务业的指导意见就提出,鼓励创办员工制家政服务企业,并对员工制家政服务公司免征营业税。近年来,我国先后印发多个文件,推动员工制家政服务企业建设。

2018年,何燕负责的企业通过技能培训、择优录取,将20多名月嫂、催乳师、养老护理员发展成正式员工。如今,20多名员工,要么自己离职了,要么被辞退了,只剩下接单客服、培训讲师、后勤财务等岗位5人。

“最初目的是留住抢手的月嫂。”何燕表示,自己曾是一名月嫂,凭借多年工作经验赢得了声誉,也培养了一批优秀的月嫂,部分人在区市政竞赛中拿到过名次。为了留住这些金牌月嫂,何燕与她们签订劳动合同,统一安排为消

费者提供服务,进行持续的培训管理。实行员工制后,何燕算了一笔账:沈阳月嫂平均工资9000元,企业抽取20%的提成。推行员工制后,企业每月要缴纳社会保险1000多元,个人缴纳700多元,企业到手的提成只剩100多元。尽管这样,何燕仍觉得划算,只要留住这些金牌月嫂,不愁雇主和求职者慕名而来。

据何燕介绍,挂靠在企业名下的月嫂有近500人,能被选中签订劳动合同的,都是有10多年工作经验的高技能人才,大部分人手里有两三个证书。53岁的李国香是何燕的前员工,2018年,听说要签订劳动合同,她是第一个同意的:“将来退休金会增多,还有工伤保险等待遇,自然高兴。”

签订合同后,李国香承担了一部分培训的工作内容,且不能自主选择客户,只能被动接受派单,并且严禁接私单。如果出现退单、接私单的情况,轻则扣罚工资,重则会被辞退。“这样算来算去,还不如在中介干。”李国香表示,如今自己挂靠在某家政公司,派单已经预定到2026年1月。

企业和从业者积极性都不高

在沈阳市沈河区一家不到30平方米的门市房里,赵春华经营着一家家政服务公司,

每单业务都由她亲自联系,她再与家政服务员以电话或微信的方式保持联系。

一张桌子、两把椅子、一张沙发和一台电脑就是赵春华的全部“家当”,加上部分耗材、房租、水电费用和税金,家政服务公司的成本构成非常透明,相应的企业利润空间极小。为了更多接单,她将中介费定在向从业者一次性收取10%。实际上,家政服务员供给不足,技能水平高的更是一人难求,让她公司一直处于勉强维持的状态。她表示,如果公司规模做大了,有可能会考虑实行员工制,但目前,生存则是第一位的。

“当初干这行就是因为收入高、时间自由、门槛低。”在大连从业14年的家政服务员陈艳兰表示,因为规定、限制太多,她才从工厂辞职进入了家政行业,因而转为企业员工的积极性并不高。

对于家政服务员李萍华来说,转为企业员工后,接单量并不会增多,而且还要放弃家政服务公司的派单。即便成为员工,企业是否为所有风险买单,也让李萍华打了个问号,而一般情况下,只要购买一次性的商业保险,就可规避一单服务中的大部分风险。

记者随机采访20多位家政服务员,他们转为员工的积极性普遍不高。这些人中的大部分没有企业工作经历,随意性很强,制度观念、服务意识不强,更关注工资待遇的高低。而且有的年龄超过了50岁,转变为企

业员工后,不能享受企业为其缴纳社会保险的优惠。

还需多方发力破解

沈阳家庭服务业协会副会长姜艳凤介绍,目前家政服务企业实行最多的仍是中介制,由于缺乏必要约束,一些从业人员的服务技能和职业素质跟不上,服务行为不规范,服务质量不高,引发不少纠纷。同时,因中介费收退、中介合同履行、雇主投诉等原因,家政中介和从业人员之间也容易产生纠纷。

“推行员工制,要让家政从业者和企业成为一家人,有‘家’的感觉。”何燕表示,家政行业从业者的职业身份认同感和职业归属感极大提升,企业对从业者的规范意识、自律意识、责任意识会增强,服务技能也能得到提升,让家政从业者干得好、留得住。

辽宁省社会科学院社会学研究所所长王磊认为,员工制一定程度上能解决家政服务“找不着、找不起、找不好”的痛点堵点。实行员工制后,从业者的服务品质得到保障,且家政企业的担责能力、抗风险能力也高于个体从业者,雇主权益可以得到更好保障。

姜艳凤建议,相关部门应完善住房、财政、金融等支持政策,落实好相关税收优惠政策,鼓励各地出台实施细则和员工制企业规范,鼓励地方选择参与意愿强、信用记录好、品牌影响力大的企业进行试点探索,统筹资源加大支持力度,提高企业转型发展积极性。“要让双方尝到‘甜头’,让企业因队伍稳定产生品牌效益,让家政从业者权益、待遇更有保障。”姜艳凤说。

(部分受访对象为化名)



义诊活动进工地

采血检验、心肺功能检查、测量血压……近日,浙江金华永康市钱江水务有限公司城市污水处理厂(五期)工程总承包项目部开展了一场关爱务工人员健康的义诊活动。活动现场,永康市西城街道社区卫生服务中心的医护人员通过“一对一”健康问诊,进一步加强务工人员安全意识,普及急救知识。

章嘉瑜 摄

服务动态

江苏推进公租房申请“一件事一次办”

本报讯(记者黄洪涛)近日,《江苏省高效办成公租房申请“一件事”实施方案》印发,通过业务重组、流程重塑、数字赋能,建立“线下线上多触点一窗受理,线上多渠道全程网上办理”的公租房申请新模式,实现“一件事一次办”,申请材料、审核时间各压减50%以上。

江苏省住房和城乡建设厅有关负责人介绍,以往,公租房申请需要提供申请表、承诺书、身份证、户口簿、收入证明、房产证明、婚姻证明等材料,审核时间一般要69天以上。新方案实施后,申请公租房保障只需提供“一证、一表、一书”,也就是身份证、公租房申请表和家庭经济状况核对授权书即可,申请材料比以前至少减少50%。办理流程也进一步精简,申报审核时间控制在25天以内,压缩至原来的50%以下。

同时,从4月30日起,江苏全面上线使用公租房管理信息系统,与民政部门申请救助家庭经济状况核对系统、省数据局(政务办)数字政府政务中台的互联互通和数据实时共享。目前,全省公租房申请采用线下线上两种方式,线下可到各政务服务窗口直接申请保障,线上可登录江苏政务服务网“一件事”专区,公租房申请“一件事”全省统一受理界面扫描二维码下载APP申请。

广西关爱帮扶1.3万名留守困境儿童

本报讯(记者庞慧敏)5月25日,广西牵手“童”行——万名“爱心家长”关爱帮扶农村留守儿童困境儿童公益行动暨“爱心妈妈”三年行动在南宁启动,各有关单位负责人、爱心家庭、“爱心家长”代表、“爱心妈妈”代表、儿童督导员、儿童主任、社工代表及爱心志愿者近200人参加。

当天,在现场,30名“爱心家长”“爱心妈妈”带着自己的孩子加入关爱帮扶队伍,与隆安县30名小朋友一对一结对。来自南宁市的30户爱心家庭与30名隆安县小朋友通过参加破冰游戏、观看木偶剧等活动,相互认识和增进感情。主办方“爱心家长”代表赠送“爱心行囊”,向儿童赠送“安全包”。

2022年以来,自治区民政厅、妇联等11个部门,在全区深入推进牵手“童”行——万名“爱心家长”关爱帮扶农村留守儿童困境儿童公益行动。截至2024年5月,全区共组织动员1万名“爱心家长”“爱心妈妈”与1.3万名农村留守儿童、困境儿童结对,为其提供关爱帮扶服务。此外,全区各乡镇(街道)已配备儿童督导员1369人、村(居)儿童主任近1.8万人。

江西南城开展农民工公益法律服务

本报讯(记者王晓颖 通讯员袁应龙)为保障农民工工资支付,积极维护农民工合法权益和社会稳定,近日,江西省南城县总工会携手“三师”(法律援助律师、劳动关系协调师、健康工程师)开展公益法律服务活动。

针对农民工讨薪和工伤申请等重点问题,“三师”工作人员现场为群众解读法律条款,并就农民工权益保障、农民工工资支付保障、工伤保险、如何申请法律援助等关心关切问题向在场农民工进行了耐心讲解。同时,提醒农民工要及时签订劳动合同,掌握合法维权的途径和方式,现场告知农民工拨打12351热线电话或到南城县“法院+工会+人社+N”多元化解劳动争议调解对接工作室及驻园区“三师一室”维权工作室即可享受免费法律咨询、法律援助等法律服务。

据悉,此次活动提高了农民工对公共法律服务的知晓率,引导农民工在务工过程中遇到讨薪难题时,更方便快捷地获得公共法律服务,进一步提升了农民工“遇事找法”的法律意识。

广告

浙江发布乡村振兴最佳创新实践案例

本报讯(记者邹佩然)衢州市柯城区构建数字赋能乡村振兴新模式,义乌市李祖村“农创客”全面点燃乡村振兴新引擎,安吉县支持青年入乡打响“乡村创业首选地”品牌……5月25日,浙江省乡村振兴最佳创新实践案例发布会在衢州市柯城区举行。现场发布了50个2023年度浙江省乡村振兴最佳创新实践案例,内容涉及乡村产业发展、和美乡村建设、乡村文明善治、农民农村共同富裕、城乡融合发展等5个类型。

据悉,本次案例评选聚焦县城承载能力提升和深化“千村示范、万村整治”工程实施、现代“新农人”培育、乡村“土特产”发展等“三农”重点工作,共收到申报案例297个,最终入选的50个案例所破解的问题、形成的经验做法可复制性、可借鉴性、可推广性强,具有在全省乃至全国复制推广的潜力和价值。

例如,近年来,安吉县大力实施乡村振兴新青年行动,积极探索出一条吸引青年人乡发展的新路径,全力打响“乡村创业首选地”品牌。近两年共吸引4700余名青年大学生走入乡村创新创业,在绿水青山间布局民宿1800余家,露营地40余个,咖啡店300余家,直接带动1万余名青年就业。

此外,为进一步推动金融支持服务乡村振兴战略,发布会上还举行了“5年新增长1万亿元”乡村振兴信贷支持计划发布暨现代“新农人”信贷授信仪式。据悉,该信贷支持计划主要服务乡村振兴战略,重点投向农业科技、乡村“土特产”、数字乡村、农村集体经济等领域。



奋斗在百米高空

5月28日,工人在云南天麻高速鹿塘特大桥索塔上施工作业,索塔建设完成后将高达254米。据悉,在天麻高速项目52.831千米的战线上,3976名工程建设者在62个工点展开施工,投入施工设备806台(套),推动项目大干快上。

本报记者 赵黎浩 摄

广州法院3年审结5.7万件劳动争议案件

劳动者维权能力不断提升

本报讯(记者叶小钟 赵思远 通讯员张雅慧)记者从广州市中级人民法院召开的“广州法院劳动争议案件审判白皮书暨典型案例”新闻发布会上获悉,广州法院3年审结劳动争议案件5.7万件,劳动者维权能力不断提升。

据白皮书介绍,2021年~2023年,广州两级法院共审结劳动争议案件57209件。在这

些案件中,劳动争议主体日益多元,中高级管理人员、高新技术类、超龄务工人员等争议主体有所增多;劳动争议涉行业领域从建筑业、制造业等劳动密集型行业向教育培训、高新技术、餐饮酒店、物业服务、电子商务等行业延伸;劳动争议诉求涉及面广,诉讼请求内容涉及工资报酬类的案件数量占案件总数的九成以上;涉确认劳动关系的案件数量占比较

大,一方面反映出劳动者的维权能力不断提升,另一方面体现出新就业形态蓬勃发展所催生的新型用工关系问题为劳动争议审判实践提出了新的要求和挑战。

针对3年内广州法院审结的劳动争议案件,白皮书分析并提炼总结出确认劳动关系、劳动合同签订、工资福利、劳动合同解除和终止、保险待遇等劳动争议案件审理中的5大

类20项典型情况,为依法用工提供操作指引,回应劳动者司法需求。

广州市中级人民法院相关负责人表示,广州法院高度重视劳动争议纠纷诉源治理工作,目前已会同138家单位构建“法院+”解纷大格局,设立包括劳动争议在内的12类76个类型调解解室。2021年~2023年,广州两级法院引入诉前调解程序的劳动争议案件98547件,其中,成功调解50340件,诉前化解率达51.08%。

同时,为进一步减少劳动争议案件转化为更多衍生案件,3年来,广州法院共提供劳动争议领域普法宣传和司法服务近300次,服务群众超万人次,持续营造尊法学法守法用法的良好社会氛围。

农技服务到地头 保障粮食稳增收

“目前水稻移栽工作已经全面展开,预计5月底移栽结束。龙家镇将以‘农技专家+党员干部+农户’和‘1+1+N’的农业技术服务模式,组织农技专家、党员干部等深入田间地头为农户开展技术指导,保障粮食稳产增收。”贵州省遵义市余庆县龙家镇农业分管领导杨黔龙介绍道。

龙家镇坚持党建为引领,以“稳面积、优结构、提单产”为工作思路,组建农技专家包村、党员干部包组、包丘块的农业技术服务队6支,实地为种植养殖户提供手把手、面对面的技术指导服务,及时解决农户遇到的实际难题,为实现农业增效、农民增收送上“农技锦囊”。目前,该镇累计召开农业相关群众会30余场次,农技服务队深入田间地头开展农业指导200余次,共解决农户生产技术等难题800余个。

接下来,该镇将持续开展助农志愿服务,用真抓实干践行基层党员干部和“三农”人的初心使命,为推动该镇农业高质量发展和全面乡村振兴贡献力量。(杨雪)

因地制宜找路子 创新治理富家园

近年来,贵州省桐梓县芭蕉镇始终坚持党建引领,紧盯产业帮扶政策,做好“土特产”文章。围绕“立足土、体现特、做大”的目标,按照“强基固本筑堡垒、因地制宜找路子、创新治理建家园”的思路,探索了一条以“铁罐饭”为特色的集体经济发展之路,用土特产唤醒乡愁,带动乡村产业发展。黄溪村立足区位优势,盘活闲置办公阵地,结合本地特色产品,打造了芭蕉“铁罐饭”农家乐。

该村还织密乡村治理综合网,由党支部带领共建美丽乡村。党员带头参与志愿活动,成立“银发志愿服务队”,调解乡间邻里矛盾纠纷;建立乡贤档案与交流平台,引导乡贤积极参与招商引资;按照“党支部+党小组+党员联系户”的组织体系,发挥带头作用,帮助群众发展产业。

下一步,该村还将大力发展土猪腊肉、土鸡、土蜂蜜等特色农产品产业,拓宽销售渠道,壮大村集体经济,带动村民增收,助力乡村振兴。(周红霞 谢小东)

推进项目建设 做好安置服务

正在紧锣密鼓开展前期工作的藻渡水库工程项目,涉及贵州省桐梓县渡渡镇整个集镇的重建,为推动该项目提速提质提效,渡渡镇党委政府全力做好水库移民工作,用心用情用力服务移民群众。

组织牵引推项目,用心服务群众。渡渡社区、田坝村是涉及移民最多的区域,该镇在前期工作中组建成立了两支移民代表志愿服务队,把最了解群众的代表派到群众身边开展协议签订、纠纷调解等工作,切实提高群众满意度。

党员就是冲锋员,用心服务群众。整合镇、村、组干部和驻村工作队51人,组建了两个专项工作组,27名党员分布其中,切实做到全心全意为群众谋利益。

项目一线锻铁军,助力服务群众。实施“项目育人”战略,把该项目作为锻炼干部的“大平台”、考验干部的“特殊考场”。着力培养一批真抓实干、敢于负责、实绩突出的优秀干部,切实做好群众征拆、移民安置服务工作。(周霞 宋远来)

整合平台资源 助力乡村振兴

近期,贵州省赤水市宝源乡坚持以党建为引领,围绕“三分三分”路径,升级打造“乡村振兴服务站”,整合快递、交通、邮政、农业农村等部门资源力量,统筹推进打造具备快递寄、农产品展销、农业机械租赁以及生活日用品采买等多种服务功能的一体化服务平台,切实推动解决群众急难愁盼问题,激活村集体经济发展“新动能”。

截至目前,宝源乡乡村振兴服务站帮助村集体经济销售农产品20余万元;服务站日均派件可达0.5万件,每月可为群众节省取件费0.75万元;引进割草机、微耕机、旋耕机等机械16台,组建“庄稼医生服务队”,为群众解决农业生产问题98个。“下一步,我们将持续以乡村振兴服务站为载体,不断巩固‘交邮融合+初心快超’统购统销+规模种养’等模式,整合‘四题治理’‘乡帮会’等平台力量,在发展产业和服务群众的同时推动村集体经济提质增效。”宝源乡乡村振兴服务站负责人袁华乔说道。(梁分斌)