

走基层 转作风 改文风

# 家政服务 想说爱你不容易

## ——关于省会家政服务业的调查

本报记者 侯爱敏 赵文静

### 1 价格不断攀升

来自有关方面的统计数字显示,郑州正规注册或备案的家政企业共有700多家,从业人员12万,其中80%是外来务工人员,20%是下岗职工。据了解,目前家政市场的主力军是45岁以上的“阿姨”、“奶奶”,随着年龄增长他们将逐渐退出家政市场,而“80后”、“90后”受传统观念、工作环境等因素的影响,大多不愿从事这个行业。因此,家政服务人员供不应求的状况短期内很难改善。

于是有人感叹:“如果不采取措施,家政行业几年后将无人可招。”虽然家政服务行业协会秘书长郑翔认为这话有点危言耸听,但却承认当下缺人问题的严重性。郑翔坦言,缺人不是现在才缺,也不是今年缺,近三年来都是这种状况,逢年过节更严重。能住家帮助看小孩、照顾老人、做家务的家政人员更是稀缺。

“45岁以下的家政服务员基本没有。我们公司也有大学生,但从事的都是中层管理工作,个别从事一线工作的,也是为了熟悉业务,为以后的管理工作打基础。”大豫家政王总描述的大豫的现状,代表了整个行业的情形。大豫家政已入行13年,却依然没有摆脱缺人这一发展软肋。

市场的规律就是“物以稀为贵”。因为供不应求,家政市场的服务收费水涨船高,直线攀升。王总说,现在的家政业收费完全是市场调控,工薪阶层逢年过节用一下可以,长期用真的用不起。

家政,今天大家已经耳熟能详,保洁、做饭、照顾孩子、看护老人等都是家政工作的内容。在社会高速发展的背景下,社会对家政的需求特别是年轻家庭对家政的需求飙升。然而,家政服务直线攀升的收费却让许多家庭望而却步。

刚生完宝宝的80后妈妈晓晴,最近想找个有经验的月嫂照顾孩子,咨询了几家家政服务公司后,得知持有中高级证的月嫂月工资在4500元左右,有高级证的月嫂月工资则不低于6000元。

且不说具有技术和知识含量的月嫂,目前郑州市上即便是普通的保洁员,月工资都在2000元往上,这还仅指一天工作8小时的家政员,有愿意加班的每月能拿到四五千。一位业内人士直言,低于1800元基本招不到人。转眼年关又近,业内一位人士预言,价格还会往上涨!

价格虽然上去了,但服务并没有跟上来,高昂的费用买来的是让人叹为观止的服务。

是什么原因造成了家政服务业的质次价高?连日来,记者对这一关系市民生活的行业做了详细调查。



制图 柴莹莹

### 2 高端人才奇缺

人手紧缺的家政从业者队伍良莠不齐,一些人员滥竽充数,技术过硬、职业素质高的员工稀缺,双重挤压让家政市场的供需矛盾进一步加剧。供不应求除了数量不足外,更有质量上的不满意。

据了解,目前郑州的家政从业人员并非全部持证上岗,企业受利益驱使,所招员工简单培训甚至不培训就直接上岗。家政企业也是鱼龙混杂,目前没有进行科学合理的等级划分和资质评定,大公司与小企业在同一起跑线上竞争。

“我们宁愿出高价找一个素质高的家政服务员,可换了又换,终究不满意。”一些不在乎钱只求质量的家庭,因为买不到称心如意的服务而异常苦恼。郑翔说,目前郑

州的家政企业服务对象大多为中低端市场,都是薄利经营,如果没有政府的政策扶持,还走不到今天的规模。高端家政服务人员的培训不是一朝一夕的事,也需要前期的大笔投入。目前郑州家政市场上能提供高端服务的家政从业人员几乎没有。

另一个值得注意的现实是,某些家政企业并不是想踏踏实实经营,而是利用市场商机投机赚钱。记者走访发现,家政市场保洁服务领域普遍以销售“保洁卡”为主,一张保洁卡起步价百余元,多的达数千上万元,持卡每小时的收费在20到30元之间,现金每小时一般要多出5元。

不少家庭选择了能够享受折

扣的保洁卡,然而问题也随之而来。“第一次派来的人还不错,手脚麻利,可之后的越来越不行,磨磨蹭蹭拖时间,有时还打扫得不干净。”家住农业路的李阿姨是某公司的保洁卡用户,也深深体会到用卡的烦恼。

据一位知情的业内人士透露,针对办卡客户,公司第一次派上门的往往是公司里不多的几个手脚麻利、业务素质高的“顶梁柱”,之后的待遇则每况愈下。有些客户的卡用几次就被束之高阁,家政企业这一部分的资金沉淀每年甚至高达几十万。

缺乏规范的管理和引导,不仅导致一些企业急功近利,也间接成为“用工荒”(特别是优质服务员“用工荒”)长期存在的深层原因。

### 3 如何破解困局

供不应求导致价格高企,价格高企又导致优质家政服务员更加短缺。

解决这个难题,突破口在哪里?郑翔直言:“突破口就在于吸引大学生进入家政服务业。不仅可以满足人手需要,而且可以快速提升行业水平,是多方受益的好事。”

种种政策信息表明,引导大学生进入家政行业已步入实施阶段。2010年,《国务院办公厅关于发展家庭服务业的指导意见》明确,高校毕业生在从事家政服务企业从事家政服务的,在报考公务员、应聘事业单位工作岗位时可按有关规定视同基层工作经历。

针对家政服务业的用工紧张、服务质量偏低、高端人才稀缺等现

状。今年8月,我市出台《关于进一步发展家庭服务业促进就业的实施意见》,明确指出,要加大培训和技能鉴定的力度,培养中高级复合型人才。创造良好的社会环境和政策环境,鼓励和支持家庭服务业人才培养。到2015年,年培训家政服务人员3万人以上,并实现家政服务专业技术人员持证上岗,年输出家政服务人员5000至10000人,最终形成以知名度高、信誉好的各类家政服务企业为骨干,服务门类和产品齐全,服务质量和水平较好的多层次家庭服务业体系。

市家政服务行业协会也正着手以第三方介入的方式,帮助有需求的家庭找到称心如意的家政服务员。

由国家商务部提供资金支持、市家政服务行业协会承办的郑州市居民家庭服务网络中心已开始投入运行,市民拨打热线,接线员会记录用户的需求,然后联系相应的家政公司,由公司派出适合的家政服务员,中心会定期对家庭和企业回访。信誉好、服务好企业将被中心重点推荐。

与此同时,协会关于家政企业等级划分标准的草稿也初步形成,该标准将根据企业的持证人数、连锁情况、员工培训情况、投诉率等指标对企业进行等级划分,实施后将对家政企业的经营和服务起到一定的管理和制约作用。



记者调查

## 我市物流市场开展集中整治

本报讯(记者 王文霞 通讯员 李健)昨日,记者从市交通运输局获悉,即日起至2012年1月11日,郑州将对物流市场进行为期两个月的集中整治,重点就是查处无证经营行为。

目前,郑州物流服务业户有626家,共设立分支机构809处,预计今年的物流业产值将达300亿元,物流货运市场无证经营户还比较多。即日起至2012年1月11日,郑州市运管局将集中整治物流市场,重点查处无证擅自经营行为。对于未取得道路运输经营许可证而非法从事货运站经营、货运代理、货物中转、仓储服务、零担货运等经营行为,将坚决予以查处。

对超越核准的经营“普通货运”,而在市场上从事货运站经营等物流活动的,将给予查处。

11月12日,以恐龙文化为主题的游憩型商业街区“迪诺小镇”开工典礼在江苏常州环球恐龙城举行。

作为江苏省政府重点项目和常州“510”行动计划重点工程,“迪诺小镇”项目一期占地225亩,总建筑面积28万平方米,建成后共分中央广场区、创意集市区、主题餐饮区、娱乐休闲区和恐龙酒店式公寓等五大板块,预计投资20亿,于2014年建成开放。

图为江苏常州以恐龙文化为主题的游憩型商业街区“迪诺小镇”效果图。

新华社发



迪诺小镇鸟瞰图

## 国际磨展昨闭幕 220家企业参展

本报讯(记者 成燕)历时3天的首届中国(郑州)国际磨料磨具磨削展览会昨日结束,展会共吸引了国内外企业220家。

我省是全国磨料磨具行业主要集聚地区之一,经过多年的发展,郑州在磨料磨具行业已具备研发、人才、技术成果、产业、信息、市场和行业服务管理等系列优势。此次,主办方选址郑州首次举办本届展会,旨在挖掘行业发展潜力,扩大产业集聚区优势。

本届展览会由中国汽车工业国际合作总公司主办,是一流的“三磨”(磨料、磨具、磨削设备和技术)领域国际专业展会。展览现场除设置了超硬材料及制品、磨料磨具和磨削设备、涂附磨具、文化展示等六大展区外,还设有参展商新产品发布区和新闻中心。展会参展企业达220家。



画说财经

## 监守自盗

据《京华时报》报道,山东省微山县留庄镇国土资源所存在违法占地现象,而它的上级微山县国土局对其作出的处罚决定,已四年有余仍没有执行到位。

身为国土资源管理部门,对侵占良田现象不管不问,或者睁一只眼闭一只眼,原因无非有二,一者自己屁股不干净,二者有利可图。事实上正是如此,微山县留庄镇国土资源所明目张胆地占用良田建别墅,而微山县国土局擅长以罚代管、只罚不管,下去检查时吃吃喝喝,“顶多罚些钱了事”。难怪村民怒称,“在我们这里,基本农田保护就是一句空话!”

新华社发

## 全国会议经济 年产值近万亿

据新华社北京11月13日电(记者 钱春弦)我国首次发布的《中国会议蓝皮书》指出,目前我国每年举办各种会议多达几千万个,涵盖公司会议、政府会议、事业单位会议和社团会议四大类,会议经济产值近万亿元。

由中国会议酒店联盟组织编撰的《中国会议蓝皮书》13日在第四届中国会议经济与会议酒店发展大会期间正式推出。中国旅游饭店业协会会长许京生说,会议经济正成为拉动地方经济的新增长点,并日益受到各级政府和会议产业链各环节的重视。但由于准入门槛低、产业标准不清晰等原因,亟须搭建一个有效对接的产业平台,以加强互通、互信与合作共赢。

《中国会议蓝皮书》统计表明,我国每年举办会议高达几千万个,参加会议人数上亿之多,年均增长20%。

经济与法

## 三龄童拉购物篮 脱手伤人谁担责?

### 法院判决:超市负主要责任

本报讯(记者 武建玲 通讯员 陈若禹 马江虹)三龄童随父母超市购物,乘电梯时购物篮脱手撞伤七旬老太,老太遂将三龄童告上法庭。日前,中原区人民法院对该案作出一审判决:三龄童承担40%责任,赔偿伤者4700余元;超市承担60%责任,赔偿伤者1.07万余元。

今年3月6日,父母带领3岁的童童(化名)到西区某大型超市购物。乘电梯从超市三楼下二楼时,父母将装满物品的购物篮交给童童拉,没想到意外发生了:购物篮从电梯上滑下,撞倒了年过七旬的王老太。后围观群众拨打120,王老太被送进医院,经诊断,其右侧坐骨骨折,腰椎

滑脱,全身多处软组织损伤。王老太住院期间,童童的父母曾前去看望,并先后三次为她垫付医药费2400元。

出院后,王老太一纸诉状将童童告上法庭,要求其赔偿医疗费、护理费、住院伙食补助费、营养费、交通费、精神损害抚慰金等2.2万余元。

法庭上,童童的父母认为,王老太的受伤是因为超市的购物篮轮子没有卡槽,突然从电梯上滑下引起的,超市才是直接责任人,应该赔偿王老太的全部损失。为查明事实真相,法院依法追加超市作为第三人参加诉讼。

超市辩称,自己提供的购物篮和电梯

质量合格,处于正常使用状态,没有安全隐患。

经法院查明,超市提供的四轮购物篮(筐)产品质量合格,自助扶梯、电梯质量合格并定期维保。

法院经过审理后认为,王老太致伤的直接原因系童童所拉购物篮(筐)脱手所致,童童应承担主要责任。童童年仅3岁,属于无民事行为能力人,其监护人应承担监护责任。超市应当对原告所受伤害承担主要责任。综合本案情况,法院认为童童承担40%赔偿责任,超市承担60%赔偿责任较为合适,遂作出上述判决。

## 郑州高雄直航 线路今起开通

本报讯(记者 成燕 通讯员 李琳琳)记者从省旅游局获悉,11月14日起,台湾长荣航空将开通郑州—高雄直航航线。届时,郑州至台湾直航航线将增至每周12班,游客到台湾旅游将更加方便快捷。作为唯一一条连接两地的直接纽带,该航线也为河南和台湾南部经贸往来开启了大门。

台湾是我省重要的旅游目的地和客源市场,自2009年豫台实现常态直航以来,豫台旅游交流活动不断增多,交流规模不断扩大。即将开通的郑州—高雄航线将以MD-90客机飞行,该航线由郑州起飞编号BR779,时间为每周一、四中午12:20~15:25,返程航班号BR780,时间为每周一、四上午8:00~11:20。

据省旅游局有关负责人介绍,台湾南部地区生活富庶,高雄市人口数量仅次于台北地区。该航线开通后,除了以往主推的7晚8天赴台行程外,旅行社还可将郑州—台北—郑州—高雄这两条航线混搭,推出不同天数的出游行程,方便游客由台北进、高雄出,或是高雄进、台北出,不再局限之前固定的8天行程。

## 市区保障房建设 100%分户验收

本报讯(记者 覃岩峰 通讯员 王琳琳)昨日,郑州市工程质量监督站对今年下半年开展的保障性住房工程质量专项检查结果进行通报,中心城区工程质量普遍好于县(市)区工程质量,结构安全和使用功能基本满足设计和规范要求。

此次检查范围涉及我市中心城区、中牟县、新郑市、荥阳市、登封市、新密市,共检查在建保障性住房工程211项,建筑面积170万平方米,造价约20亿元。其中中心城区101项,建筑面积136万平方米。从专项检查情况来看,多数参建单位能够认真贯彻执行国家有关法律、法规和强制性标准条文,工程质量通病治理取得一定成效;建筑节能、分户验收管理得到了进一步加强,中心城区实施率达到100%,县(市)区的实施率也有明显提高。

## 我省开始分级 评定乡村旅游

本报讯(记者 成燕 实习生 许鑫)记者昨日从省旅游局获悉,《河南乡村旅游经营单位等级评定与管理规范》已正式出台。我省乡村旅游经营单位等级按旅游业态划分为四等,用星级表示,由低到高依次为一星级、二星级、三星级和四星级。

该《规范》明确了乡村旅游经营单位的定义,即利用农村庭院、林地苗圃、农场果园、水库湖泊等田园景观、自然生态、乡村人文资源吸引物,以个人或家庭为经营主体,为旅游者提供观光、娱乐、休闲、住宿、餐饮、购物等服务的经营实体均为乡村旅游经营单位。乡村旅游经营单位按业态分为食宿型、餐饮型、体验型和购物型四种类型。我省乡村旅游经营单位等级按旅游业态划分为四等,用星级表示,由低到高依次为一星级、二星级、三星级和四星级。一、二星级的评定和管理工作,由县(市)区评委会负责并报省辖市评委会备案;三星级的评定和管理工作,由省辖市评委会负责并报省评委会备案;四星级的评定和管理工作,由省评委会负责或委托省辖市评委会负责。

按照规定,乡村旅游经营单位应按相应等级标准提供服务,并自觉接受各级评委会的管理。在经营过程中如有消费者投诉,经评委会查实后,根据责任情节和影响程度分别给予警告、降级、撤销星级处理。被降低等级的,由各级评委会按照评定权限收回原等级标志牌和证书,重新换发降低后的星级标志牌和证书。乡村旅游经营单位在经营过程中发生安全、消防、食品卫生等重大责任事故或造成严重的环境污染,由各级评委会按评定权限直接取消星级,收回标志牌和证书。被取消星级的经营单位自取消之日起一年内不得重新申请评定。

## 绿城天干物燥 保湿产品俏销

本报讯(记者 郑磊)近日天干物燥,绿城“补水”护肤品市场开始升温。

昨日,记者在花园路农业路附近商圈的几家大型商场看到,各种品牌的冬季护肤品可谓琳琅满目,一些品牌专柜纷纷把润肤露、保湿霜等应季护肤品摆放在显眼位置,不少品牌还针对冬季护肤套装进行买赠、打折等促销活动。“近期补水、滋润型护肤品成为销售主流,在各类护肤品中占据了半壁江山。”一家化妆品专柜销售员胡美介绍说,由于季节原因,补水、保湿类化妆品尤其受到消费者欢迎。“此外,润唇膏、护手霜等产品也相继推出冬季新品,很受消费者欢迎。”

记者走访市区多家商场留意到,不少品牌还推出男性、儿童等专用保湿护肤品专场,吸引众多爱美男士和儿童家长选购。

除了“补水”护肤品俏销外,各类加湿器也相当抢手。一走进家电卖场,总能看到一股股的雾气散出,商家干脆把各种造型的空气加湿器如数打开,让顾客现场体验后再行选购。“近期天气干燥,让加湿器这样的小家电火了一把。”航海路一家卖场经理刘磊介绍,今年市场上的加湿器除了加湿功能,有的还增加消除甲醛、释放负离子等功能,颇受消费者青睐。