# 当家政服务遇上乡村振兴

## ——读懂家政兴农的深意与前景

新华社记者 于佳欣

家政服务业如何助力乡村振兴？当家政与“兴农”结合，如何激发行业发展潜力、更好满足消费者需求？日前，商务部等14部门联合印发了《家政兴农行动计划（2021－2025年）》，提出7项22条工作举措。透过这一“路线图”，我们一起读懂家政兴农的深意与前景。

**2000万行业缺口可吸纳巨大农村劳动力**

余国新，云南迪庆州维西县人，1994年出生的“大山男孩”，如今是上海的一名家政服务员。

曾是云南的建档立卡贫困户，余国新一家于2019年底实现脱贫。2018年11月，一个偶然机会让他来到上海，结缘家政。“我做家政服务员的收入是在老家工资的三倍，这一行业让我实现了‘一人就业、全家脱贫’的梦想。”余国新感慨道。

像余国新这样通过家政服务解决就业问题、走上脱贫致富路的例子不在少数。商务部服贸司相关负责人介绍，自2017年以来，商务部大力实施“百城万村”家政扶贫，会同相关部门出台就业、创业、培训、保险、金融、信用建设等支持政策。截至2020年底，累计吸纳85万贫困地区劳动力从事家政服务，取得积极成效。

商务部数据显示，我国家政服务从业人员已达3000万人，约有90%的人员来自农村地区。该行业目前存在2000万人左右的缺口，可以说，就业门槛低、就业容量大的家政服务业在吸纳农村劳动力方面有广阔空间。

2020年底，我国脱贫攻坚战取得全面胜利。接下来，为实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，商务部根据党中央决策部署，在前期家政扶贫工作基础上，提出家政兴农行动计划。

“这一计划务实并有重要意义。”商务部研究院服贸所副所长俞华说，一方面，农村劳动力接受家政服务培训、有一技之长后，会有相对稳定的工作和收入，还可以通过再培训拓展更多就业门路，能有力巩固脱贫成果、助力乡村振兴。

“另一方面，家政服务业是‘朝阳产业’和‘爱心工程’，家政兴农行动计划能有效弥补行业缺口，满足城市家庭育儿养老的现实需求，可以一举多得。”俞华说。

**22条举措打通供需两端痛点堵点**

在家政服务领域，从供给侧看，农村劳动力“出不来、留不住、干不好”是突出难点；从需求侧看，消费者找家政服务员“找不着、找不起、找不好”是痛点堵点。

文件提出7项22条工作举措，亮点之一即坚持问题导向、系统推进，打通家政服务供需两端的堵点痛点，系统推进行业高质量发展与就业帮扶。

如何确保“出得来”？文件提出，强化重点人群帮扶；加强供需双方对接，建设家政劳务输出基地；促进家政服务下沉，鼓励家政从业人员返乡创业等。

“确保农村劳动力‘出得来’是做好家政兴农工作的第一步。”商务部服贸司有关负责人说，不少偏僻乡村由于交通不便、生活闭塞，对外界生活不太了解，文件中明确了加强返贫动态监测，并要求当地做好信息发布和政策宣传讲解，这将帮助有意愿从事家政服务的劳动力顺利外出就业。

要确保“留得住”“干得好”，既要提升家政服务员的职业技能，又要维护好其合法权益。

在培训方面，文件提出：加大脱贫人口、农村低收入人口等的家政培训力度，按规定对符合条件的给予生活费补贴；支持各类实训基地建设等。

家政服务企业“阿姨来了”相关负责人周袁红告诉记者，家政培训大多因陋就简，这一文件明确提出要加强技能培训、人才培养，给了企业极大信心。“未来我们将加大培训投入，构建母婴、育婴、养老、厨艺等不同服务场景，让家政服务员有更多实操和演练机会。”

此外，文件提出优化从业环境，研究推进家政领域平台灵活就业人员职业伤害权益保障工作；为外出务工人员子女提供情感陪护、人文关怀等服务。文件还提出规范员工制家政企业用工等举措。

一些家政服务员表示，文件中关于子女陪护以及个人权益保障的规定非常“暖心”，政策的出台将让家政服务员群体更安心、更有保障地在城里工作。

上海悦管家相关负责人孙小敏对记者说，家政企业推行员工制得到官方认定，能更好解决家政服务用工问题，让企业发展更有信心、家政服务员更加安心。

**补齐标准认证、诚信体系建设等短板**

当前，家政服务业仍存在供给不足、质量不高等突出问题。家政服务如何“找得着”又“找得好”？

标准认证、诚信体系建设至关重要。对此，文件提出 强化标准认证，加强家政服务质量监测，开展家政服务质量第三方认证；健全家政服务信用体系，依法依规实施守信激励和失信惩戒等。

俞华说，目前，家政服务质量是行业发展的突出短板，因为家政服务提供者和消费者之间权责界限不够清晰，服务质量难以量化界定，行业未能形成优胜劣汰的良性循环。

他建议，通过规范合同等方式进一步明确双方责任和权利，完善家政信用体系，建立健全服务消费质量标准，形成优质优价的良性循环。“文件提出的举措就很有针对性。”

目前我国在家政服务业标准化和信用体系建设方面取得积极进展。“十三五”时期，各地制定地方性标准规范超过160个。家政服务信用体系初步建立，家政信用信息平台累计归集1.6万家家政企业、1200万条家政服务员信息。

商务部服贸司相关负责人说，接下来，商务部将制定年度工作计划，明确任务分工，确保政策落地见效。同时，将及时总结推广家政兴农的成功经验和典型案例。

新华社北京10月10日电

# 小家政撬动大战略

王雨萧

**澧水絮语**

未来五年，家政服务业迎来发展新机遇。商务部等14部门9日联合印发《家政兴农行动计划（2021－2025年）》，提出7项22条工作举措，意在促进家政服务业高质量发展。

2018年3月8日，参加十三届全国人大一次会议山东代表团审议时，听到卓长立代表讲述自己带领的“阳光大姐”家政服务团队健康发展，腰包越来越鼓，越来越自信，习近平总书记高兴地说：“家政业像‘阳光大姐’这个名字一样是朝阳产业，既满足了农村进城务工人员的就业需求，也满足了城市家庭育儿养老的现实需求，要把这个互利共赢的工作做实做好，办成爱心工程。”

家政兴农，关系民生福祉。随着中国百姓生活水平不断提高、人口老龄化进程加速、三孩生育政策实施等，保姆、育儿嫂、养老护理员成为很多城市家庭的刚需，高品质家政服务需求激增。艾媒咨询此前发布报告预测，2021年中国家政行业市场规模将突破1万亿元。目前，我国家政行业从业人数超过3000万，已经成为重要的灵活就业渠道，而全行业服务缺口仍在2000万人以上。培育壮大家政服务业，无疑将吸纳更多农村劳动力进城务工就业，既有利于促进农民增收致富，也能更好满足城市巨大的家政服务需求。

家政兴农，关乎国之大计。从事家政服务的人员很多是农村劳动力，有些就是曾经的贫困户，家政兴农利用定点帮扶等工作机制，加强农村家政劳务输出，帮助有意愿从事家政服务的返贫监测对象就业，将成为巩固拓展脱贫攻坚成果、助力乡村振兴的重要抓手。家政兴农促进了劳动力等要素在城乡之间双向自由流动，农村劳动者从事家政服务业，走进城市家庭，与城市居民更加融合。在城市务工收入提高后，不少人带着挣的钱返乡创业就业，带动当地发展，继续用双手创造更加美好的生活，提升自家生活品质同时改变乡村面貌。家政兴农不仅能助力乡村振兴，更能对推进城乡一体化发展、促进共同富裕发挥重要而积极的作用。

办好家政兴农工作，关键在落实。目前，有的家政服务人员技能低、服务差等现象依然突出，同时存在着人难招、人难管、人难留等问题。只有真正解决好家政服务的痛点、堵点，才能促进行业高质量发展，让服务更惠民，“暖政”更暖心。

首先，要让农村劳动力免去后顾之忧。要把劳务合同签订得更规范一些，保障好家政人员劳动报酬、社会保险、休息等合法权益，按规定落实社保补贴、创业担保贷款及贴息等政策支持，并为外出务工人员子女提供情感陪护、人文关怀等暖心服务。

同时，要让城市消费者心里“托底”。很多城市居民感叹，“找保姆难，找个好保姆难上加难。”未来要加强家政技能培训，进一步提升从业人员服务水平，同时加快完善家政服务信用评价体系，建立“黑白名单”制度，让消费者用工更放心、享受服务更舒心。

相信，随着《家政兴农行动计划（2021－2025年）》7项22条举措的落实，家政服务业当前面临的问题会逐步得到解决，产业整体水平会得到大幅提升。

小家政撬动大战略。做好家政兴农工作，必须立足百姓切实需要，加快推动家政服务业供给侧结构性改革，解决好发展中的各类难题，让家政服务这项朝阳产业，真正成为惠及城乡百姓的爱心工程、撬动乡村振兴大战略的重要支点。（据新华社）

# 我市一人入选9月“湖南好人榜”

本报讯 10月9日，9月“湖南好人”榜单正式揭晓，20名（组）来自群众的身边好人光荣入榜。其中我市周超入选“见义勇为类湖南好人”。

周超，桑植县廖家村镇二户田村党支部副书记。2020年7月5日凌晨，廖家村镇二户田村突然暴发山洪。周超巡逻时发现村民向菊花家中已经进水，洪水冲出的泥沙堵住了她家的大门，水位很快就淹到了向菊花的腰部，情况万分紧急。周超不顾生命危险纵身跳入湍急的山洪中，指挥向菊花家人砸开隔壁房间的防盗窗，先后将向菊花及其三名孙子营救上岸，使向菊花一家成功脱险。（本报记者 张林海）

# 永定区人工增雨解旱情保民生

本报讯 “好不容易等到下雨，得赶快把菜种播下去。”10月10日，永定区南庄坪街道办事处木纳里村迎来了久旱后的甘霖，雨停后，村民石春燕便扛着锄头早早来到自家菜园种植蔬菜。殊不知，这是永定区气象局人工增雨带来的及时雨。

自9月份以来，永定区连续一个多月高温少雨。9月1日至10月8日，该区面雨量只有23.5毫米，最小累积总雨量站点是天门山镇姚家界站，仅为0.8毫米，导致永定区全境出现轻度及以上气象干旱。10月9日下午，受台风外围环流影响，该地区有弱降水天气过程。永定区气象局抓住有利时机，根据雷达回波综合考虑作业条件，积极开展人工增雨作业缓解旱情，于当日下午至夜间组织专业人员连续在教字垭镇、茅岩河镇机动遵守，期间开展人工增雨作业3次，作业后该乡镇及其周边雨量明显增大，作业效果显著。全区普降小到中雨，有利地缓解了乡村持续已久的旱情。

（田贵学 曹任重）

# “让每一位游客都平安满意”

## ——张家界游客中心有限公司“十一”小长假服务工作侧记

本报记者 潘鑫 通讯员 谷婧文

“张家界有什么一日游好玩的地方吗？”“那个网红的镜立方民宿离这有多远？”“景区我们都去过了，有什么乡村旅游的点可以推荐下？”10月6日，风和日丽，张家界西站出站口的游客中心服务台前，几位身穿红马甲的青年志愿者为前来咨询的游客们答疑解惑。

他们，是来自张家界游客中心有限公司（以下简称“张家界游客中心”）的工作人员。每年的“十一”小长假，他们总是忙碌在一线，为游客们提供公益服务。

**主动向前，服务不缺位**

在张家界，游客必经的重要交通节点，一定有张家界游客中心的存在。火车站、飞机场、森林公园峪园停车场、阳和高速出入口、张家界西高速出入口，这些地方的游客中心门店内，工作人员每天都在充当着张家界旅游的宣传员角色，日复一日，耐心回答着游客关切的问题，为需要的人提供线路推荐等公益服务。

“十一”期间，除了早就开业营运的五大门店外，张家界高铁站的“门店服务”也上岗了。正对出站口，四张桌子连成排，桌上摆满了各种旅游资料、旅行地图以及口罩、酒精等物品。相比之下，这个“门店”的确简陋了不少。这是为何？

原来，这里的门店尚未开业，但“十一”小长假在即，服务不能缺位，公司负责人果断作出“主动向前，人员到位”的决定，为张家界的国庆假期旅游接待工作贡献力量。

“高铁时代到来，乘坐高铁旅游的人越来越多。考虑到这一点，我们在今年的安排中，更看重这个点的设置。”张家界游客中心有限公司执行董事黄东升介绍，虽然是“户外办公”，但整个“十一”小长假期间，这个临时“门店”却是今年服务人次最多的一处。

“最高峰的时候，从西站下车的旅客达一天一万多人。除了发放宣传资料，我们主要是为有需求的客人做旅行推荐。”游客中心门店管理部经理龚雪荣告诉记者，与前几日相比，5号以后到站人数减少，返程游客相对增加。

**对接变化，服务有底气**

科学判断形势，合理安排人力等资源，是每年“十一”小长假前部署工作时必须考量的因素。今年，张家界游客中心不仅及时设立了西站临时“门店”，还未雨绸缪，对一线服务人员进行了节前“充电”，保证了每一名志愿者都能独当一面，成为宣传张家界、解决游客疑难问题的“百事通”。

在一线的每一位志愿者，都必须对张家界旅游信息如数家珍。除了原有的门店工作人员，其他补充力量要能够胜任该工作，就必须在短时间内培训相关内容。各区县旅游景区景点的特色亮点、门票价格、游玩攻略要倒背如流，“十一”期间各景区的优惠政策、优惠人群的范围要烂熟于心，还要明晰张家界域内的交通线路，做好“活导航”，吃什么特色、买什么特产，都要了如指掌……为此，在节前，门店管理部就提前一周对在岗人员及抽调的志愿者进行了全方位培训，还发放了新的“旅游服务一本通”。

“除了常规内容，我们预判今年的旅游风向可能还有新的变化。”龚雪荣介绍，受疫情影响，大众出游方式有所变化，今年来张家界的游客中，除了常规的行程，许多周边城市游客较往年大幅增加，亲子出游、自驾游也为数不少。对他们而言，冷门的乡村旅游景点、户外旅游景点受到青睐，网红餐饮、民宿等也是他们关注的焦点。而这些内容，也在张家界游客中心的培训之中。

**合理部署，服务很暖心**

旅游复苏固然重要，疫情防控也不能松懈。针对这次小长假，张家界游客中心始终绷紧疫情防控这根弦，确保了接待工作安全有序。

走进张家界游客中心的任何一处门店，志愿者们均全程佩戴口罩，对每一名来访的客人进行检查口罩、测量体温和登记信息。每次咨询结束，他们都会及时用酒精对现场进行消毒处理。为了做好防疫工作，他们还贴心地准备了口罩，免费发放给未携带口罩的旅客。

黄东升介绍，为做好疫情复苏后第一个“十一”小长假的旅游服务接待工作，确保游客平安满意，张家界游客中心针对国庆假期制定了缜密的工作方案，成立了工作领导小组，设立综合协调、后勤保障、监督检查、智慧旅游运行保障四个工作组，把相关责任层层压实。早在节前，各门店的国庆气氛就渐浓起来，鲜红的国旗挂了起来，喜庆的红灯笼亮了起来，口罩、84消毒液、酒精等防疫物资准备充足。领导班子、监督检查组多次就集团公司关于疫情防控相关文件落实情况进行检查，查漏补缺。

假期七天，张家界游客中心有限公司坚持全员在岗，行政口值班人员24小时值守，同时响应团市委、集团团委的号召，先后组织32人次参加志愿者服务工作。国庆期间，志愿者们为游客免费发放宣传资料1700多套，免费发放口罩200多个，按照“有难必帮、有问必答、有诉必果”的要求，接待游客5000余人次，为其提供公益咨询服务3000余人次。

# 爱心市民国庆假期献血89500毫升

本报讯 10月1日至7日，市城区爱心献血屋、中商广场爱心采血车、各县区爱心献血屋共迎来227名爱心市民挽袖献血89500毫升，市民们以特殊的方式为祖国母亲送上最真挚的祝福，也为全市国庆期间临床用血提供了有力的保障。

刚刚过去的国庆假期，举国上下喜庆中华人民共和国成立72周年之际，也是《献血法》颁布实施23周年之时。据了解，假期来临前，市中心血站便结合血液库存和以往临床用血情况，制定了国庆期间血液采集和供应保障的工作预案，并做好了突发情况应对措施。中商广场免费为血站提供采血车停放位置、接电等服务，借助广场人流量大的优势，有效提升了街头日采血量。市中心血站在提高采供血服务能力的同时，多措并举加强血液质量安全管理，严格落实疫情常态化防控措施，以保障每一份血液从血管到血管整个输血链条的质量安全。

各献血点活动现场，前来参与献血的市民排起了长队，有些是家人、朋友、同学“组团”献血；有些是全家“总动员”，大家以热血赋予了这个节日更美好的意义。长假期间，16名无偿献血志愿者也坚守在街头献血屋，累计志愿服务128小时，以志愿服务形式向祖国母亲的生日献礼。（本报记者 秦勤 通讯员 李捷）

国庆假期，一名孩子和家长在黄龙洞非遗工坊非遗手艺人的指导下亲手创作蜡染、扎染作品。近年来，黄龙洞景区致力于开发研学旅游项目，先后推出了溶洞地质科普、农耕文化体验、非遗体验、戏剧工坊等研学旅游产品，常态化开展的各类深度体验性研学活动得到了旅游市场的广泛青睐，每年接待国内外研学旅游的学生近万人。 本报记者 鄢渊 通讯员 李远明 摄

# 河口乡开展安全生产排查整治行动

本报讯 10月9日，桑植县河口乡8名干部联合陈家河食管所，在辖区内开展了校园安全、食品安全、烟花爆竹以及森林防火等安全生产大排查大整治行动。

今年来，河口乡党委政府高度重视安全生产工作，开展交通、食品、消防、网络、森林防火、防灾减灾六个方面的安全生产大排查大整治行动。截至目前，该乡共出动乡村干部105人，发放安全生产宣传单6500多份，检查车辆540多台，清查学校、厂矿场企业等47家，排查各类安全生产隐患35起，受益群众7200多人。（谷俊德 黄玉）

# 沙塔坪乡全力构筑社会综治大格局

本报讯 10月9日，桑植县沙塔坪乡彭家湾村义务巡逻队又开启了新一天的治安巡逻。这是该乡全面加强社会综治工作的一个缩影。

今年以来,该乡党委、政府围绕矛盾纠纷排查化解、社会治安防控、村组流动巡逻等工作重点，全力推进辖区社会综治平安建设工作。该乡明确由综治办牵头，组建以司法、信访骨干为主体的工作机构，各村组建相应工作组织，并在各村民小组引导一批热心公益事业、懂政策法规、善于做群众思想工作的老党员、老干部担任政策宣传员和矛盾调解员，形成了由上至下的乡、村、组三级社会综治大格局。同时，该乡还定期在集镇开展法制宣传活动，累计出动社会综治宣传车146台次,悬挂宣传横幅标语35条，发放宣传手册7000余份。通过多频次的宣传教育，有效增强了辖区群众的平安建设意识，为全乡社会综治工作奠定了坚实的工作基础。

（邱德帅 陈洲强）