



下新闻深1°

下天天观点

# 缴纳社保成本较高、劳动纠纷判定难、工作时长难界定…… 家政企业转型员工制，哪些难题需破解？

近年来，受老龄化程度不断加深、居民生活节奏加快等多重因素影响，人们对家政服务的需求也明显增加。与此同时，家政服务的供给与群众的需求之间却仍存有较大差距。近日，国家发展改革委等6部门印发意见，支持和引导家政服务业从中介制向员工制转型，让家政服务业发展跳出“小、散、乱”的怪圈，朝着规范化、标准化、职业化的方向发展，更好满足人民群众对家政服务的品质需求。日前，本报记者就如何促进家政服务业员工制转型采访了家政服务业人员和相关专家。



在青海省海东市互助土族自治县塘川镇双树村，村民在参加政府组织的免费家政培训。 (资料照片) 新华社记者 张龙/摄

□ 中国妇女报全媒体记者 周韵曩

“作为家政行业从业人员，我最关注的利好莫过于国家对于员工制家政企业能够给予哪些支持和扶持政策，比如家政员的集体宿舍制度，只有解决了家政员的‘住’，才能吸引更多人员从事家政行业，满足更多家庭服务需求。”前不久，国家发展改革委等6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》(以下简称指导意见)，明确把员工制企业转型作为家政行业未来发展的重要方向。对于指导意见的制定下发与落实，北京享月家政服务创始人、公司总经理贾萌充满期待。

家政服务是爱心工程、民心工程，事关千家万户的福祉。然而长期以来，主要以“中介制”为经营服务模式的家政企业，普遍存在从业人员流动性高、企业管理效率低、家政服务质量低、客户满意度低等问题，制约着家政行业的规范化、标准化、职业化发展，由此，向员工制转型一直是家政从业者们期望的一剂良方。

## 痛点

“不管是从政府角度还是企业角度，都应该推行员工制，让更多年轻人愿意稳定地从事这项工作，所以家政企业转型员工制是必然趋势。”爱依家政服务有限公司北京家政服务协会会长穆丽杰这样说道。据穆丽杰介绍，目前北京市大约有家政服务企业4000余家，然而入选2024年度北京市员工制家政服务企业名单的仅15家，与总量相比差距甚大。放眼全国，“员工制”家政企业数量也占比较低。

制约家政企业转型的痛点有哪些？“很多家政企业从业者和管理者，都急切盼望家政员早日纳入员工制管理的范畴，但面对高昂成本却又望而却步，陷入进退两难的尴尬境地。”穆丽杰认为，其根源在于，员工制管理会给家政企业带来巨大成本压力，“实现员工制必须签订劳动合同，为其缴纳社保，而保费由谁来承担一直是矛盾焦点。”

过去，“想来就来、想走就走”的家政员就像自由职业者，使得企业管理难度极大。“如何规范起来，就要上社保，把家政员作为员工管理起来。”穆丽杰告诉中国妇女报全媒体记者，对于通过员工制来提升从业者的稳定性，行业内早就有共识。但一直以来，很多企业并不具备资金实力来承担给员工上社保的高额成本。

“如果给家政员缴纳北京社保，就要在服务费用上增加40%。”但穆丽杰遇到过很多这样的场景：每次交流研讨中，当大家听完她的介绍，都一致认为员工制企业更规范、服务质量更高，但一听说费用要提高40%，又觉得接受不了。

现实中，家政员自身对缴纳社保的意愿也不强烈。有数据显示，约90%的家政从业者来自农村地区。“他们普遍没有在当地缴纳职工社保的意愿和能力。”贾萌告诉记者，北京大多数员工制家政企业里，家政员更多选择在家乡缴纳城镇职工社保或城乡居民社保。

除了成本压力，企业还长期面临法律风险、场地限制等现实阻碍：家政员家中的住家保姆，因受24小时在岗工作模式的限制，存在法定工作时长界定难、住家夜间产生劳动纠纷判定难等问题，一旦作为“员工”管理，很可能给企业带来法律风险；但

家政企业租赁场地受限、家政员集体宿舍用地供应不足等因素，也是家政企业转型所面临的风险之一。

## 亮点

10年前，享月亲贝在成立之初，便选择了员工制为企业管理模式。“比如，月嫂的工资都是由客户先支付给公司，只要月嫂在客户家里连续上工26天，每天都有客户签字确认的商户日志，就能判定月嫂整个26天的服务是得到客户认可的，公司可以照常给她支付佣金。如果服务过程中出现任何投诉或者意外情况，公司也会进行相应的理赔或调解。”在贾萌看来，这样的管理模式能够实现双方监管，确保客户和家政员都有保障。

虽然管理模式在业内具有超前性，但由于“家政员在社保、住房等方面一直没有更进一步的补贴、优惠等激励措施，从业者稳定性并没有太多改善”。而指导意见中对于完善社会保障等支持提出的诸多意见，让贾萌眼前一亮。

“指导意见确实切中了家政行业规范化、标准化、职业化发展的要害。特别是随着其中多项支持政策的落实到位，能对家政企业员工制转型起到很大的促进作用。”北京开放大学城市管理学院家政服务与管理专业负责人史红改表示。

“当前，消费者对于家政企业和家政员的要求日益提高，主要体现在服务标准的统一化、服务能力的供给及时性等方面，而要实现这一要求，必须破解家政员稳定性低的痛点难点。”贾萌也认为，指导意见提出了一系列破题“良方”，“只有转型，才能逐步建立服务标准的统一化，让家政员按照统一要求进行服务。也只有转型，才能

建立稳定的服务员队伍，减少人员流动，提供充足的服务保障。”

## 落点

“随着社会发展，家政企业转型、推进市场创新势在必行。现在有了更明确的支持政策，企业更应该趁势而上，通过转型员工制提升家政员的技能水平和服务规范。”在爱依养老公司近6年的员工制试点过程中，穆丽杰始终思考的是，要转型员工制，就必须考虑客户的支付能力，通过模式创新降低客户的支出顾虑。“必须把服务做到位，提高客户对员工制企业规范性的认可，这样才能不断扩大市场需求，提高客户的消费意愿。”

加强员工制家政企业信用体系建设、创新员工制家政企业发展模式……指导意见对于促进家政企业规范化管理和创新发展所提出的诸多要求，已有不少家政企业正在尝试。

“目前，我们对所有人员入职月嫂都进行了严格审核。除了以往的技能审核，我们还采用商务部的信用平台，对每名人员均进行信用审核，并将审核结果公示在官网上，让每位客户都能享受透明、公开的消费体验。”贾萌说。

“老百姓对家政服务的需求，更多集中在钟点服务、上门康复等专业、精细化服务，我们就依托长护险和政府购买养老服务，增加了上门的专业化服务，挑选了一批专业能力强的家政员采取员工制管理，为他们缴纳社保、定期培训，并按照技能级别、工作表现进行考评，从而以规范化管理和优质服务组建员工队伍、拉动客户消费。”穆丽杰认为，这样的员工制企业未来可能会占有更多市场。

“指导意见中特别强调，要创新员工制家政企业发展模式，特别是创新提供点单式、分时段服务，逐步突破住家保姆24小时在岗模式限制。”史红改认为，“家政企业的健康发展不仅是向员工制迈进，更是家政服务行业新型经营管理模式的创新，特别是探索家务劳动模块化等新型服务模式，打破家政24小时服务模式，让企业管理更高效、从业者劳动权益保障更完善。”

在各种有益探索下，家政企业转型已有了明确目标，但要实现指导意见提出的“至2035年，员工制成为家政服务业发展的重要模式”这一发展目标，史红改认为，最关键的要素还要落在人才培养上。

“家政服务行业是一种主要在家庭住所提供服务的职业，员工制的真正实现应建立在专业员工队伍成型的基础上，而当前家政高素质人才非常稀缺，从业者多是农村剩余劳动力，总体来看专业化、职业化素养还比较低。”史红改建议，政府尽快通过教育优惠等政策，引导更多高素质的年轻人选择家政专业。“专业化的人力资源只要一到位，必然会促进员工制的发展。”

# 用法治“红线”守护 新生儿信息安全

□ 付彪

“您好，请问是谷女士吗？我们是您家附近的儿童摄影店，为您量身定制了宝宝百日套餐，现在优惠力度很大……”家住江苏省常州市新北区的谷女士还沉浸在初为人母的喜悦中时，就频繁接到各种推销电话。让她感到不安的是，对方居然精准地掌握了孩子的出生医院、出生日期、性别及父母姓名、电话等重要信息。出于对孩子及家人的保护意识，她立即向公安机关报了案。接到报案后，当地公安机关顺藤摸瓜抓获了贩卖新生儿信息的“幕后黑手”李某及其下线吕某、刘某等人。

事实上，近年来个人信息泄露事件并不少见。以新生儿信息泄露为例，此前广西一名医护人员利用工作便利，非法下载新生儿和产妇的信息总量达8.9万多条。新生儿信息泄露背后，隐藏着一条黑产业链。

斩断新生儿信息贩卖黑产业链，诉诸法律是最直接、最有效的办法。近年来，我国先后通过民法、刑法和专门立法，构建个人信息权益全链条保护的法治屏障。如民法典对民事领域个人信息保护问题作了系统规定；个人信息保护法细化完善了个人信息保护原则和个人信息处理规则；刑法规定，侵犯公民个人信息，情节严重的，构成犯罪，处三年以下有期徒刑或者拘役，为严惩伸向公民个人信息的黑手提供了有力武器。随着法律体系的健全，许多贩卖新生儿信息的嫌疑人依法受到了惩治。

新北市这起贩卖新生儿信息案件的发生，再次拷问个人信息保护。梳理一些新生儿信息被泄露的案件，不难发现，在这条黑产业链中有的行业“内鬼”泄露、贩卖个人信息，有的是通过黑客技术入侵后窃取，有的是通过网络购买、出售，犯罪手段、方法趋于多样化。此案中的李某就是利用黑客技术入侵某新生儿信息网站，窃取新生儿信息26663条，而吕某与刘某则充当下线，将李某非法窃取的新生儿信息，向全国各地儿童摄影机构销售。

防范新生儿信息被泄露，相关网站和医疗单位须负起重要责任。对存有新生儿信息的网站来说，要健全个人信息保护常态化机制，及时修复技术漏洞、消除安全隐患，并引导医疗单位做好账号密码定期更新等工作，保障新生儿信息安全。对医疗单位来说，要按照国家卫健委《患者安全专项行动方案(2023—2025年)》要求，完善制度建设和规范管理，强化个人信息源头保护。同时，对相关工作人员还应加强法治教育、医德医风建设，不能让堡垒从内部瓦解，一旦发现“内鬼”出卖信息，须依法严惩。如此，才能守护好新生儿信息安全。

## 新闻壹评

### 适老App是敬老爱老体现

日前，工业和信息化部新闻发言人赵志国在国新办发布会上表示，信息通信服务提质升级，数字适老化体验不断优化，已有2577家网站和App完成适老化及无障碍改造，“一键呼入人工客服”服务老年人用户超3亿人次。下一步，将开展数字技术适老化2.0升级行动，上线推广一批适老助残新功能，推动适老化数字技术普惠共享。

移动互联网时代，围绕网络产品的“适老化改造”，有助于老年人跨越“数字鸿沟”，也是社会敬老爱老文明风尚的体现。持续关注老年人的反馈和需求，不断优化适老模式的功能和用户体验，确保其能够真正满足老年人的需求，将适老化改造真正做到老年人的心坎上，仍需要政府、相关机构和社会共同努力。

### 理性看待预制菜“抢占”年夜饭餐桌

春节将至，餐馆的年夜饭预订异常火爆，还有一些消费者已开始购买食材，准备在家里做上一顿丰盛的年夜饭。与往年不同的是，不管是在餐馆还是在家里，预制菜都在“抢占”年夜饭的餐桌。近期，“预制菜 年夜饭”话题还冲上微博热搜。

预制菜的出现不仅反映了现代生活节奏的加快，也折射出餐饮消费的新趋势。特别是在春节这样的重要节日，预制菜的出现无疑为那些既想享受家庭团聚又不愿在厨房中忙碌的人们提供了一个理想的选择。我们应该以理性的态度看待这一现象，既要看到其带来的便利和创新，也要正视其存在的问题和挑战。只有通过加强监管和规范，保障消费者权益、提升产品质量等措施，才能推动预制菜行业的健康发展，为消费者提供更加安全、便捷、美味的年夜饭选择。

### 宠物寄养需求旺 新业态亟待新规范

春节假期宠物寄养价格“水涨船高”，VIP房一天357元，你会买单吗？春节期间，很多人选择回家过年或者外出游玩，但家中的宠物却只能留守城市，因此很多人会选择将宠物寄养。春节临近，宠物消费市场开始升温，宠物寄养相关服务的价格普遍上涨。一些宠物门店的寄养服务甚至“一窝难求”。

宠物服务属于新业态，包括宠物诊疗、洗澡美容、宠物训练、宠物寄养、上门喂宠等多项服务，市场潜力巨大。然而，针对宠物服务行业，目前尚未制定专门法律法规和统一的行业标准予以约束和规范。因此，政府有关部门要及时跟进，针对宠物服务的市场刚需，应尽快制定统一的行业标准，同时建立健全相关法律法规，并运用监管手段敦促行业逐步规范，引导宠物经济走向健康可持续发展的轨道。

刘世康 整理点评

# 身着“孔雀蓝”心怀强军梦

——记军事科学院军事科学信息研究中心副主任、研究员白晓颖

□ 中国妇女报全媒体记者 耿兴敏  
□ 马丹 刘雷涛 魏禹

从清华大学副教授到成为军队文职人员，军事科学院军事科学信息研究中心副主任、研究员白晓颖身上这身“孔雀蓝”已穿了整整四年。四年间，白晓颖攻坚克难、锐意创新，推动解决网信体系建设、数据资源治理、信息服务等领域一系列技术难题，为数据赋能部队生成战斗力作出重要贡献。

## 既定的选择

作为军人的后代，白晓颖高考时选择到具有深厚军工背景的西北工业大学就读。本科毕业后，她又选择到被誉为“红色航空工程师摇篮”的北京航空航天大学读研深造，之后留学海外攻读博士学位。学成之后，白晓颖谢绝导师挽留和企业高薪聘请，毅然踏上归国之路，当有人问她是否有过犹豫，她回答：“回国，是我既定的选择。”

2002年起，白晓颖任教清华大学。她先后在软件工程、服务计算等领域展开大量教学和科研工作，获得多项国家发明专利、软件著作权，还荣获清华大学教学成果奖、教育部精品课程等诸多荣誉。

2019年的一天，白晓颖听闻新调整组建的军事科学院面向社会广泛延揽人才，对国防科技事业的情愫再次被唤醒。那一刻，面对使命的召唤，白晓颖没有错过这个千载难逢的机会。

后来她得知，钱学森归国后在军队的第一个办公室，就在自己工作的这个大院。钱老的珍贵手稿，至今仍留存在此。每次流连品读钱老的珍贵手稿，她都有一种充实和升华的感觉。

“这是一种传承。”白晓颖告诉中国妇女报全媒体记者，在钱老工作过的这个院子里，她总是能以满腔的热忱投入为科技强军奋斗的事业中去。

## 起步即冲刺

白晓颖作为高层次人才被引进为军队文职人员时，已是计算机领域知名专家，但军事科研对她来说是个全新领域，有些军事名词甚至闻所未闻。为此，她开启了“充电”模式。“白老师下载了数以‘TB’计的文献资料，3个多月借阅了近百本各类书籍文献，那是我好几年的借阅量。”一名同事说。在白晓颖的书架上，除了科技著作外，摆上了越来越多的军事书籍。有时，工作结束已是深夜，她又开始不知疲倦地学习军事知识“补课”，阅读大量资料，摘录学习笔记。

靠着这股劲儿，白晓颖迅速了解了军队信息化建设与作战应用等方面的需求，梳理出军事信息等领域的关键技术问题，凝练出独具特色的研究方向。为全面掌握各个项目进展情况，她常与相关人员研讨，不论周末还是节假日。“有事随时沟通，我都在。”这是她的口头语。

在年轻的科研人员眼里，白晓颖就像是一个“思想的管道工”，哪个科研项目出现了认识观念的堵塞，她就第一时间赶赴现场，凭着深厚的学术积累，她总能将一堆杂乱无序的信息梳理得一清二楚，让大家“有豁然开朗之感”。

“白晓颖给我们的科研工作注入了一股清流。”军事信息科学研究中心领导如此评价她。

有人问白晓颖：“这么拼，图个啥？”她说：“既然来了，就想踏踏实实干点事儿。如果想

‘躺平’，就不到这儿来了。”

## “一种危机感”

春夏之交，白晓颖一行来到戈壁大漠的边防某部。深入指挥所、测试站、控制室一线，与官兵面对面交流，结合最新科研成果，为部队网信系统建设、数据资源使用等方面出谋划策。

几年来，白晓颖深入部队、深入基层，极力推动科研成果在作战训练、装备试验等领域应用落地，走出了一条“需求—技术—成果—应用—反馈”的路子。

她策划开展“数智砺战”系列活动，带领科研骨干深入一线作战部队调研数据需求，了解数据使用情况，开展精准对接服务，为部队既送资源、送数据，又给方案、给技术，开展“点对点”“菜单式”服务，被部队官兵认为是送来了“及时雨”。

前不久，某重大专项课题竞标中，白晓颖作为军事科学院代表，与其他军地人员组成联合项目组。她特别强调注重“军事需求”，定下向战胜战的基调和标高，赢得了军地单位的一致认可，为项目的最终胜出发挥了至关重要的作用。

白晓颖认为，军队人员的最高荣誉不是牺牲而是胜利。她始终以备战打仗为牵引，瞄准部队建设和军事斗争准备急需，发挥自身专业优势，带领团队集智攻关。“越是深入研究，越觉得科技赋能战斗力任重道远。这已不是一种紧迫感，而是一种危机感。”白晓颖说。

## “精神的磁场”

“这个会议的视频你看看，估计对你的课题有启发。”“这本书推荐你读一读，应该对你正

在写的报告有帮助”“这篇散文写得不错，你读后咱们可以一起聊聊”……

从研究室领导到新入职研究生，从课题组组长到机关干部，与白晓颖共事过的同志几乎都收到过她的“微信推送”。

一名机关干部感慨地说：“她每天的24小时，要看多少书，关注多少会议，挂念着多少人的工作……”

某天，又到了白晓颖定期组织的学术会议时间。她和大家围坐在一张圆桌旁，认真聆听，仔细记录。发言不多，却总能直指要害，不少难题随着讨论的深入迎刃而解。

“参加白老师组织的学术会议，更像是参加‘毕业答辩’，不下一番功夫过不了关！”与会人员感慨地说。

“深入调研了吗？”“数据核实了吗？”“测试验证了没？”……“白晓颖”犀利”的提问，经常让准备不充分的人坐立难安，甚至汗流浹背。对此，白晓颖说，军事科研容不得半点马虎，不要妄想当然，也不要说差不多，否则可能付出血的代价。

白晓颖习惯组织研究生定期学术汇报。不管多忙，她都会挤出周日下午的时间，与她所带的博士生一对一交流。“谈学术、聊生活、谈未来，每周我们都特别期待！”她的学生笑着说。

不少年轻同志说，白晓颖身上有一种独特的“精神的磁场”，在她的影响带动下，一批高层次人才先后追随她加入“孔雀蓝”方阵，并在完成重要科研任务中崭露头角。