

全力推动长治高质量发展 | 家政服务迈向规范化标准化职业化

——我市积极探索家政服务新路径

本报记者 韦婧

凌晨三点，家住潞州区日新家园小区的张女士被婴儿的啼哭声惊醒。她环顾空荡的卧室，想起三天前保姆已经离去。疲惫的母亲翻找手机通讯录，指尖划过一串串家政中介的电话号码。此刻，找到一位负责任的“好阿姨”是张女士心中迫切的愿望。

近年来，伴随城市节奏加快、老龄化程度加深与三孩生育政策落地，家政服务需求显著增加。然而面对不断扩大的市场需求，我市家政市场却面临多重挑战。一方面是雇主遭遇保姆“跑单”“坐地起价”的惊愕，一方面是家政人员时常权益无保障的心酸，供需不平衡的难题亟待解决。如何让更多家庭享受到更优质的家政服务，我市在不断探索中寻求解决问题的方案。

机遇与挑战并存

“去年找保姆时，中介推荐了4个人，结果两个健康证是假的，一个干了三天就说家里有事走了。”市民李女士的遭遇，反映出我市家政市场面临的问题之一。“家政服务会遇到许多纠纷，服务人员‘闪辞’，和雇主单方面解约占七成以上。”潞州区西大街太行阿姨家政平台负责人反映。

与此同时，市场释放着强劲需求信号。数据显示，截至2023年底，全市60周岁以上户籍老年人73.83万人，老龄化程度高于全国和全省平均水平。三孩生育率在政策放开后出现显著回升。市人民医院产科病房，护士长王婷观察到：“现在约月嫂的准父母，很多怀孕刚满三个月就早早登记排队了，尤其是经验丰富的‘金牌月嫂’，档期排到半年后是常事。”据相关部门预测，未来五年本地养老护理员、育婴师等专业家政人员缺口将显著扩大。

然而需求热浪之下，家政服务的质量缺乏保障与监管。一位不愿具名的资深

中介坦言：“阿姨实际能力如何？我们心里也没底。雇主不满意要求换人，我们只能再碰运气。”这种行业透明度缺失，让许多家庭陷入“找不到人”与“找不对人”的双重焦虑。

汗水背后的坚守

在潞州区紫金东街一间40平方米的出租屋里，49岁的王春梅正抓紧时间整理工具包——几块不同颜色的抹布、自购的环保清洁剂、磨损的橡胶手套。这是她今天服务的第三个家庭。在长治从事保洁工作近五年，她每天奔波近十个小时，月收入却始终在3000元上下徘徊。

“最怕遇上挑剔的雇主。”王春梅坦言，“有次擦玻璃，主家嫌边角有印子，硬扣了50元。”没有劳动合同，雇主的不满意直接转化为她微薄收入的损失。王春梅的境遇映射着我市多数基层家政人员的生存状态：高强度劳动、收入不稳定、职业权益缺乏保障。

与此同时，还有许多从业者表示，即便付出专业服务，仍常被贴上“低端劳动力”标签。一位育婴师无奈地说：“孩子爷爷奶奶总觉得我们带不好娃，喂奶、换尿布都要按他们的老法子来，我们学的新知识根本用不上。”

面对困境，一些人选择离开，更多人则尝试“自救”。王春梅挤出时间参加了潞州区人社局组织的家政技能提升班，学习收纳整理新技术。“多学点本事，才有底气挑好东家。”她眼中闪烁着对职业未来的期许。

差异化服务赢得市场

“手机一点，阿姨到家。”长治90后妈妈赵静展示手机上的家政APP。随着互联网家政平台进入我市，预约透明化与在线评价系统让赵静这样的年轻群体感到安心。然而，新技术的介入也带来新问

题。部分平台为抢占市场，降低准入门槛，导致人员资质良莠不齐。

与此同时，本土企业也在探索具有长治特色的破局之道。太行阿姨家政平台负责人将“长治特色”融入品牌建设：“我们月嫂必须会做本地产妇爱吃的‘小米稠饭’、‘疙瘩汤’，懂上党地区育儿传统。”这种深植地域文化的服务差异化尝试，逐渐赢得更多本地家庭的认可。

在探索中寻求解决方案

面对家政行业的多重困境，政策层面也在积极求解。近年来，我市高度重视特色劳务品牌的培育和发展，印发《长治市实施“太行家政”工程促就业工作方案》，启动以“太行家政”为主要内容的劳务品牌创建三年行动计划。各地也因地制宜，紧密结合当地务工传统、地域优势及市场发展需要，积极培育劳务品牌，实现劳务品牌从无到有、从小到大、从弱到强的转变。

与此同时，作为家政行业主管部门，市商务局建设“长治市家政信用信息”平台，要求独立运营的家政服务企业进行登记，做到信息共享。对家政服务公司、从业人员及客户通过平台实行黑白名单标注。同时，推进家政从业人员持“居家上门服务卡”上门服务，标注员工基本信息、健康状况、服务评价等内容，规范经营行为，公开服务收费标准。如遇到家政服务消费纠纷，市商务局可及时监管开启处理程序，维护合法权益。

“搭建家政信用信息平台，让消费者选择家政服务更放心更安全，正规诚信的家政企业也能展示自身实力，与消费者形成良性互动，从而获得更好发展。”市商务局相关负责人介绍。在该信息平台上，每个家政企业都有详细介绍，包含从业人员数、服务种类、项目、成交订单量、评价等内

容，消费者可以扫码查询企业诚信报告咨询“下单”，家政公司可线上“接单”上门服务。

多措并举提升服务质量

在潞州区人社局职业培训中心，一场育婴师实操考核正在进行。王彩霞，一位曾经的下岗女工，如今已通过系统培训蜕变为专业育婴师。她专注地对婴儿模型进行抚触，动作精准而轻柔。“以前靠力气吃饭，现在靠技术吃饭。”她自豪地说。技能提升赋予她与雇主平等对话的底气。

在上党区府后街社区幸福驿站，“嵌入式”社区家政服务悄然兴起。由社区牵头组织、本小区居民担任服务主体的模式，极大缓解了信任难题。退休教师陈阿姨在服务站负责托管小学生：“邻里街坊知根知底，家长放心，我们也干得舒心。”这种基于熟人社会的微型服务生态，成为解决“信任最后一公里”的有效探索。

当王彩霞结束一天的工作，轻轻关上雇主家门的刹那，长治已是万家灯火。门内，是她精心照料的孩子安稳的睡颜；门外，是这个城市无数家庭对更安心、更温暖家政服务的期盼。

·记者手记·

长治的家政服务发展之路，映照着城市在时代激流中的积极探索。这个探索关乎如何加强信任纽带，关乎如何让劳动者体面而有尊严地创造价值，更关乎在效率与温度之间寻找平衡点。当技能的光辉照亮从业者的前路，当社区的温度融化陌生的坚冰，当政策的保障构建起坚实的后盾，长治家政服务市场必将迎来新的发展，进而惠及更多家庭。

云馨

民生论坛

家政服务业作为现代服务业的重要组成部分，既是提升人民生活品质的关键环节，也是促进就业创业的重要领域。随着经济社会发展和生活水平提高，我市家政服务需求正呈现多元化、专业化的发展趋势。立足新发展阶段，推动家政服务业提质扩容，不仅能满足人民群众日益增长的美好生活需要，更能为稳就业、促增长注入新动能。

当前，家政服务业发展面临的主要矛盾在于日益增长的高质量服务需求与服务供给不平衡不充分之间的矛盾。一方面，从业人员专业技能参差不齐，服务标准不统一，行业监管体系尚不完善；另一方面，随着人口老龄化和三孩生育政策实施，市场对专业化、高品质家政服务的需求持续攀升。破解这些难题，需要从提升服务质量和服务供给两方面协同发力。

提升服务质量要打好“组合拳”。首先，要加强人才队伍建设，依托职业院校、行业协会等平台，重点培养母婴护理、老年照护等专业人才，全面推行“持证上岗”制度。其次，要健全标准体系，联合行业协会制定地方服务标准，规范服务内容、价格体系和售后保障。更重要的是要创新监管方式，运用“互联网+”手段建立信用信息平台，通过“红黑榜”制度强化行业自律，让优质服务成为行业标配。

扩大有效供给需要多措并举。要支持企业规模化发展，通过兼并重组、连锁经营培育本土品牌；要推动数字化转型，发展线上预约、智能匹配等新业态；要创新服务模式，推广“员工制”管理，发展智慧养老、育婴早教等新兴服务。同时，要着眼不同群体需求，提供差异化、个性化服务，让家政服务惠及更多家庭。

政策保障是行业健康发展的坚实后盾。要加大财政支持力度，通过社保补贴、专项资金等方式降低企业成本；要完善社会保障体系，解决从业人员后顾之忧；要加强宣传引导，提升职业认同感。特别要鼓励高校毕业生、下岗职工等群体加入，为行业发展注入新鲜血液。

家政服务业连接千家万户，关乎民生福祉。推动行业向专业化、标准化、品牌化方向发展，既是满足人民美好生活需要的必然要求，也是促进经济社会高质量发展的有效途径。让我们把握发展机遇，共同推动家政服务业迈上新台阶，为提升人民生活品质、促进就业创业作出更大贡献。

提质扩容促发展 家政服务惠民生



图①:老爷山“西崖晚照”让游客领略自然美景。

图②:站在三峻山神庙烟雨楼观景台远眺金禅寺和先师庙全景。

图③:金禅寺庄严肃穆、静谧古朴。

图④:和小动物亲密互动是不容错过的美好体验。 本报记者 韦婧 摄



老爷山景区——

自然与人文交融的宝藏之地

□ 本报记者 韦婧

老爷山景区，坐落于山西省老爷山省级森林公园的核心区域，距离市区仅55公里，这里不仅是国家3A级旅游景区，一处集自然风光、历史文化与红色教育于一体宝藏之地，更是被誉为“中国森林体验基地”的森林公园，其独特魅力吸引着无数游客前来探访。

得益于其优越的地理位置，老爷山景区交通极为便利，无论是自驾还是乘坐公共交通，都能轻松抵达。景区总面积达18.38平方公里，其中核心景区面积为2.68平方公里，为游客提供了广阔的探索空间。近日，本报记者深入老爷山景区，带您领略其自然美景与深厚文化底蕴。

自然风光引人入胜

走进老爷山，仿佛踏入了一幅生动的山水画卷。这里森林覆盖率高达85%，拥有多余种乔灌木植被，四季景色各异，美不胜收。春天，桃花杏花竞相绽放，漫山遍野的花海让人陶醉；夏日，绿树成荫，凉风习习，是避暑的绝佳去处；秋天，野果挂满枝头，芳香四溢，吸引着众多游客前来采摘；冬季，银装素裹，松涛阵阵，展现另一番静谧而壮美的景致。

目前，上党战役文化馆正在紧锣密鼓地建设中。该馆计划陈列上党战役相关图片、图表、实物等，将成为爱国主义教育体验基地的重要组成部分。未来，这里将成为广大党员干部和群众接受红色教育、传承红色基因的旅游胜地。

弘扬革命精神的重要平台。

文化底蕴深厚独特

老爷山不仅自然风光旖旎，文化底蕴也一样深厚。三峻山神庙位于老爷山之东峰麟山，是我国上古时期“羿射九乌”神话故事的发生地。老爷山因三峰鼎峙而古时称“三峻山”，明代洪武年又封羿为“三峻山之神”，三峻山神庙也由此而得名。2009年，羿神文化被山西省政府批列为非物质文化遗产，进一步彰显了老爷山景区的文化价值。

金禅寺位于老爷山西峰灵山，是中国第一古刹洛阳白马寺与佛教圣地五台山僧俗往来弘法之驿站。寺内的九层密檐式砖砌空心舍利塔，是国家第七批公布的国宝级文物。塔身上的百余处弹洞，见证了上党战役的烽火岁月。而寺内的千手观音佛像，更是中国目前唯一塑有一千五百一十七只手眼的佛像，令人叹为观止。

先师庙位于老爷山南峰徐陵山，庙内大成殿供奉着儒教圣祖孔子及其主要弟子。据传说，该庙原称孔庙，明代山西河南两省巡抚于谦捐资重建并亲题匾额后，改名为先师庙。现在的先师庙是2006年在旧基上恢复重建的，庙内设有传统文化体验课堂，成为国学文化教育基地，为传承和

弘扬中华优秀传统文化贡献力量。

配套设施完善便捷

为了让游客能够更好地体验老爷山景区的魅力，景区配备了完善的服务设施和管理体系。游客服务中心提供一站式服务，包括旅游咨询、票务预订、行李寄存等；舒适的生态停车场和森林游步道为游客提供了便捷的交通和游览条件；麟绛文化传播交流中心则提供了游客住宿餐饮、会议商务、休闲康养、体育健身、文化旅游及商务谈判等多种活动场所，满足了不同游客的多样化需求。

随着旅游业的蓬勃发展，老爷山景区正迎来前所未有的发展机遇。未来，景区将继续深挖红色文化和传统文化内涵，丰富旅游产品和服务项目，提升旅游品质和服务水平。同时，加强与周边景区的合作与交流，共同打造山西省乃至全国的知名旅游品牌，为游客提供更加优质、多元的旅游体验。

老爷山景区以其独特的自然风光、深厚的文化底蕴和丰富的旅游资源，正逐步成为国内外游客心中的理想旅游目的地。在这里，您可以尽情领略大自然的壮美与神秘，感受红色文化的熏陶与洗礼，品味中华优秀传统文化的博大精深。老爷山景区期待您的到来！

沁县育才小学与房山区良乡第四小学举办“手拉手”交流活动

本报讯（记者张振龙 通讯员郭瑜琛）为深化沁县与北京房山区对口合作，促进两地教育资源共享与文化交流，近日，北京市房山区良乡第四小学42名同学在老师的带领下跨越山水，走进沁县育才小学，开展了一场主题鲜明、内容丰富的“手拉手”交流活动。

房山区良乡第四小学的同学们走进育才小学的课堂，与沁县的小伙伴们同上一节课。在四年级（5）班的课堂上，气氛格外热烈。老师生动地介绍了沁县独具特色的地方小吃和深厚的非物质文化遗产。

一场精心筹备、饱含情谊的“手拉手”专场音乐会将两校师生的热情推向了新的高潮。房山区良乡第四小学大拇指金帆合唱团和育才小学合唱团的学子们轮番登台献艺，纯净清澈的童声如同山涧清泉，流淌出对音乐的热爱与真诚。两校学子的歌声在此刻交汇、融合，编织成一张无形的纽带，将两地少年的心紧紧相连，共同谱写了一曲关于友谊、理解与携手同行的青春颂歌。

北京市房山区良乡第四小学副校长霍瞳说：“这样的活动不仅仅是良乡四小与育才小学之间的‘手拉手’，更是为房山和沁县两个地区的小伙伴们搭建了文化交流的平台，打开了看世界的新视角。”

此次交流活动不仅着眼于学生层面的互动，更致力于推动两地教师队伍的深度合作与共同成长。活动中，两校还举行了“师徒结对”仪式。来自房山区良乡第四小学的骨干教师与育才小学的教师结成帮扶对子，未来将通过线上指导、资源共享、同课异构等多种形式，开展常态化教育教学交流。这一举措，旨在将北京先进的教育理念和教学方法引入沁县，为提升沁县基础教育质量、促进区域教育均衡发展提供强有力的人才支撑和智力支持。