

# 家政服务业新政策出台 如何破解“找阿姨难”

□新华社记者 谢希瑶 王聿昊

当前,家政服务业市场规模已迈入万亿元,是惠民生、稳就业的重要领域。商务部等9部门近期印发《关于促进家政服务业高质量发展的若干政策措施》,聚焦行业长期存在的“找不到好阿姨”“价格不透明”“权益没保障”等痛点,从5方面提出19条具体举措。

## 家政服务如何找得方便、用得放心

河北市民赵女士来北京看孙子,六年换了四名阿姨,从最初想找“能干的”,到如今只求“做事不敷衍的”,她的心路历程折射出许多家庭的真实困境。在家政行业,简历造假、技能“注水”等乱象一度频发,行业信用赤字不断加剧,困扰着许多消费者。

新政策提出,强化信用信息核查功能。治理整顿非法购买、使用个人信息的行为,利用家政服务信用信息等平台,归集、充实家政服务人员多维度信用数据。依托公安部信用信息共享与服务平台提供家政服务人员信用核查服务。

打开“家政信用查”App,家政企业、服务人员等信息一目了然。近年来,商务部持续优化完善家政服务业信用体系。截至目前,已归集2万多家企业和900多万名家政服务员的信用信息。

商务部服贸司司长孔德军介绍,将构建“家政信用查+部门权威数据+地方政务信息+企业应用评价”架构模式,依法依规整合政府部门的客观信用信息与经营主体的主观评价信息,逐步消除部门、地区和经营主体之间的“信息孤岛”效应,为消费者下单提供有效的决策参考。

“在加强信用信息共享方面,将充分发挥‘信用中国’网站作用,通过家政信用专栏及时公示家政企业失信行为记录和行政奖励信息,帮助企业完成信用修复。”国家发展改革委社会发展司副司长徐欣说。

## 如何保障各方权益

如今,家政行业已从传统的“熟人介绍”“口碑交易”向“专业服务”转型。如何保障服务质量?发生纠纷又该如何化解?

根据新政策,有关部门将修订发布《家政服务合同》示范文本,明确相关各方责任;强化标准研制与应用,加快修订《家政服务机构等级划分及评定》国家标准;支持家政服务按等级明码标价等。

孔德军说,推广家政服务合同示范文本,将家政服务中常见的“说不清、退不了、管不住”的模糊地带逐一明确,引导合同双方清晰约定服务内容、服务标准、费用支付、休假安排、安全责任及违约责任等关键事项,为化解争议提供清晰依据。

有关行业报告显示,超过60%的家政纠纷源于“私单”交易,其中30%涉及人身或财产损失。

新政策在此方面着力填补空白:鼓励保险公司开发适合家政服务业的保险产品,为家政服务人员、雇主双方在家政服务过程中面临的人身伤害、财产损失、赔偿责任等风险提供保障,切实维护各方合法权益。

“下一步,我们将推动完善从业人员养老、医疗、工伤等方面社会保障,支持保险机构创新产品和服务,更好满足家政企业、服务人员、消费者的风险防范需求。”孔德军说。

当前,“私单”家政从业者游离于正规合同之外,无底薪、无社保、无归属感,也无动力提升服务质量,加强家政服务人员劳动权益保障尤为重要。新政策提出,支持有条件的地方结合实际依法探索家庭直接雇佣的家政服务人员休息时间、隐私保护等权益保障的有效路径。

孔德军说,将支持有条件的地方探索完善家政服务人员权益保障措施,制定家政企业用工指引,发布家政服务规范协议,清晰界定家政企业、平台和家政服

务人员之间的权利义务。

## 如何让从业者更有职业底气

家政服务是吸纳重点群体就业的重要领域。初步估算,我国家政用工缺口超过2000万人,高素质人才供给不足尤为突出。

新政策提出,支持家政服务行业头部企业牵头建设行业产教融合共同体,支持有条件的地方建设市域产教联合体,推动在全国职业技能大赛中设置家政服务竞赛项目等。

人力资源社会保障部农民工工作司副司长林淑莉表示,将全面推行“岗位需求+技能培训+技能评价+就业服务”四位一体项目化培训模式,提升职业技能培训质效。

在浙江杭州,巾帼西丽家政实施“优才优将”计划,打通五级职业发展通道,规定技能工资占比不低于35%,让高技能者获得高回报……

新政策提出,修订完善家政服务相关职业(工种)国家职业标准,优化职业技能等级认定方式,支持行业协会开展家政服务人员职业技能等级认定。鼓励家政服务人员积极参加长期照护师职业培训和职业技能等级认定。

林淑莉表示,将加快推进家政服务员、家政服务经纪人国家职业标准的修订和开发;坚持以职业能力为导向,积极推进社会化职业技能等级认定。同时,将指导家政企业依法与招用的家政服务人员签订劳动合同或服务协议,规范用工管理。健全灵活就业人员社保制度,提高灵活就业家政服务人员参保率。

## 如何做做大做强家政服务企业

家政行业长期“小、散、乱”,不仅难以满足消费者的日常需要,也无力提供长期稳定的服务人员技能培训、服务流程管控和售后保障。

新政策加大对家政企业的支持力

# 女红军战士王全英辞世 享年105岁

新华社成都7月22日电 记者22日从四川省阿坝藏族羌族自治州汶川县王全英同志治丧委员会获悉,女红军战士王全英同志,于2026年7月22日零时30分在医院安详辞世,享年105岁。

为妥善办理后事,汶川县成立王全英同志治丧委员会。尊重家人意愿,定于7月23日举行追思会。

记者从汶川县退役军人事务局了解到,王全英,原名王桂香,女,藏族,1921年6月23日出生,四川汶川人,祖籍四川金川。王全英自幼父母双亡,童年时代屡受苛待欺凌。1935年6月,时年14岁的王全英在家乡遇见红军,终于挣脱苦难,毅然报名参加红四方面军,自此踏上革命道路。

加入红军后,王全英主要负责带路、烧水做饭、护理伤员、筹粮运粮等任务。1936年3月,王全英随部队转战至丹巴县,遭遇国民党军队围攻,发生了激烈战斗,王全英和同伴失散。为了追赶部队,穿草鞋的王全英踩着深深的积雪前行,导致左脚一根脚趾被冻掉。

1936年5月,经过一个多月的跋涉后,王全英流落到汶川三江一带(今汶川县三江镇)。

新中国成立后,她将自己的名字“桂香”改为“全英”,以此缅怀自己的战友。1984年,王全英经阿坝州政府核实后,确认其失散红军身份,为其颁发相关证明文件。



6月27日在成都都江堰市拍摄的女红军王全英。(新华社发 何勃 摄)

# 网络足彩不可信 “大奖”背后藏骗局

□新华社记者 宋立崑 薛晨

美加墨世界杯已落幕。在广大球迷享受这场体育盛宴的同时,一些不法分子也盯上了球迷口袋里的钱财。

近期,警方披露了一批彩票类诈骗的典型案件,揭示相关反诈要点:任何以“内幕消息”“稳赚不赔”为噱头的网络彩票服务,本质都是骗局。

## 线上“投注站”成骗子“提款机”

2026年2月,在湖北省赤壁市,一家只做线上投注的“体彩工作室”悄悄开张。

案发前,该团伙频繁在社交媒体、短视频平台发布“专家投注方案”“高中奖率产品”等文案,承诺“下注达一定额度享返点”。一旦有网民点击文案上的链接,团伙成员便迅速与其私聊,推荐精心包装的“购彩方案”。

“我们其实并不懂足球,很多分析话术是从AI软件上搜出来的。”据该团伙犯罪嫌疑人冷某交代,他们下功夫打造分析话术,内容涵盖球队历史交锋记录和核心球员近期状态,还解读天气因素对球队战术的影响等,让许多客户对他们的“专业性”深信不疑。

客户转账投注后,“客户经理”会将下注方案发到团伙内部群聊,安排专人用修图软件伪造出票照片,再经“客户经理”发给客户,并用“这场把握很大”“预计本金能翻几倍”等话术,怂恿客户加大投注金额。

开奖后,若客户没有中奖,除向客户返还少量金额作为安慰性“返点”,其余投注资金均被团伙全额吞没。若客户幸运中奖,团伙就从资金池中提取部分资金用于兑付,并鼓励中奖客户追加投注,直至血本无归。

截至2026年5月被公安机关查获,该团伙非法收取客户投注资金累计达35万余元,绝大多数都被截留瓜分。目前,冷某、姜某等6名团伙成员涉嫌非法经营罪,已被移送检察机关,案件正进一步办理中。

## 中奖号码能预测? 线上投注App精准“捕猎”

“免费分享彩票中奖号码,不中可报销投注费用”——这样天上掉馅饼的“好事”,就让四川省达州市的张女士遇见了。出于好奇,她扫了这条网聊信息内附带的二维码,下载了一款线上投注App。完成注册后,一名“客服”联系了张女士,自称来自“彩票信息研究团队”,能精准预测开奖结果。

随即,张女士被拉入一个彩票交流群。连续几天,她都看到不少“群友”晒出中奖截图,有的人还在群里表达感谢“客服指导”,甚至发红包让大家“沾喜气”。

看到那么多“成功案例”,张女士逐渐对这个“专业团队”信以为真,并联系客服表达投注意愿。对方随即为她推荐了几

组福彩号码,但她按号在App上投注后,并未中奖。

面对张女士的质疑,客服解释称,普通交流群只能提供基础预测号码,若想获取“准确率高达90%”的内部数据,必须先缴纳4500元的“融资费”,加入高级群聊以获取更专业的投注指导。按要求转账后,“客服”将张女士拉入“精准预测群”,群内“专家”立即发出“中奖预测号码”。她按号码投注后,却收到了“操作失败”的提示。

张女士心急如焚地告知“客服”,对方却称,因操作不当,账户已被冻结,需完成实物资产验证来解冻账户。只要完成验证,后续投注必能百分百中奖。若未中奖,4500元“融资费”和这笔“解冻费”也会一并返还。

按要求多次购买指定商品后,张女士又联系“客服”确认后续事宜,却发现对方已失联。此时,她已累计被骗超4万元。目前,案件正在侦办中。

## 三类彩民易中招 假专家真彩票引诱上钩

梳理近年彩票类诈骗案件,警方揭示易中招群体:一是热衷足球、篮球赛事投注,但嫌线下购票麻烦的彩民;二是之前投注失利、急于“翻本”的彩民;三是对足球、篮球赛事规则有一定了解,但不清楚投注渠道、轻信“内部操盘方案”的新手彩民。

度。鼓励有条件的地区支持家政企业创新服务模式,探索智慧化场景、拓展居家养老托育服务,推动家政服务标准化、职业化、产业化发展。

今年年初,国务院办公厅印发的《加快培育服务消费新增长点工作方案》明确提出,推动中介制家政企业向员工制转型,培育一批家政行业龙头企业。

浙江三替集团从基础保洁拓展出18个业务板块,并研发“十色清洁布”等专业工具,证明了“家政也有门道”;山东家政服务品牌阳光大姐与英国资历培训有限公司(TQUK)达成战略合作,探索家政领域的国际职业技能认证,推动标准与国际接轨……如今,已有不少家政企业探索以专业立身,以标准定规,以数字提效,不断开拓发展空间。

孔德军说,将提升职业教育开放水平,探索引进境外高水平家政职业院校来华办学;支持有条件的地方建立科学、规范的家政服务业统计体系。

家政企业转型升级离不开各方协同帮扶。新政策提出,加强对家政企业的服务、指导和规范管理,防范各类安全风险,加大家政就业帮扶力度。

林淑莉表示,将指导各地落实好就业创业扶持政策。对家政企业吸纳就业困难人员等重点群体就业的,按规定享受税收优惠、社保补贴等政策。对劳动者在家政服务领域创业的,按规定享受税收优惠、创业担保贷款、场地扶持等政策支持。

新政策还打通了家政与医保部门之间的壁垒,明确支持符合条件的家政企业提供长期护理保险居家服务。

“这意味着,未来符合条件的家政公司可以被认定为长护险的定点服务机构,这将为企业打开新的业务通道,同时助力企业培养更专业的护理团队。”商务部研究院国际服务贸易研究所所长李俊说。

(新华社北京7月21日电)

近年来,自动体外除颤器(AED)作为一种便携、易于操作的心脏急救设备,正加速走进公共场所。当心脏骤停发生时,这些“救命神器”能否找得到、用得上?记者就此展开调查。

## “救命神器”加速铺开

陆军军医大学西南医院心血管内科副主任医师卞士柱说,AED的工作原理是通过电极片精准分析患者心律,一旦确认为可电击心律,施救者按下放电键便可释放电击电流,帮助心脏重启正常节律。AED搭载全程语音引导,即使没有医学专业背景的人,也能完成施救,故被称为“救命神器”。

“心脏骤停后的有效抢救时间只有宝贵的‘黄金四分钟’,每延误1分钟,患者生存率就下降7%至10%。”卞士柱说,相关研究数据显示,我国每年院外心脏骤停数量庞大,其中七成以上发生在医院外,居民社区更是高发地带。传统急救力量难以在几分钟内抵达现场,要让“黄金四分钟”真正发挥作用,必须依靠公众自救互救,前置布设AED已是迫在眉睫的公共安全课题。

国家卫健委于2021年12月印发《公共场所自动体外除颤器配置指南(试行)》,建议各地优先保障重点公共场所,加大配置密度,鼓励大型企业事业单位、体育和文娱场所、学校等人员密集场所优先配置。重庆市卫生健康委相关负责人说,这一政策的出台,为各地加大AED配置提供了明确的技术依据和行动路径。

在政策引导下,各地持续加大AED配置力度。北京今年力争实现每10万常住人口AED配置超过50台,并设立100个社会急救技能普及培训点。上海计划今年新增配置AED设备6000台,定点投放于居民小区和重点公共场所。

## 找得到,才能用得上

设备加速铺开,另一个问题随之而来:危急时刻,怎样快速找到身边的AED?

AED与急救培训讲师童欢介绍,微信小程序是查询AED最便捷的入口之一。在微信中搜索“AED地图”等关键词,会出现多个主流AED相关小程序。打开位置权限后,系统会自动显示附近的AED点位,点击即可导航前往。有的小程序还具备“一键呼救”功能,可呼叫附近具有急救技能的志愿者前来施救。

不少城市上线了本地化小程序。杭州的“杭州AED在线”、福建的“福建AED地图”、上海的“随申办”内嵌AED设备电子地图,均能实时显示设备位置、距离等信息。

重庆市卫生健康委相关负责人介绍,重庆AED电子地图已集成到“渝快办”App,可查询2公里内的点位并导航取用。同时,AED电子地图公众端还设置了信息填报端口,非公共场所的AED也可通过“信息录入”端口填报,由属地卫生健康部门审核后纳入平台。

然而,线上AED信息尚未形成统一、精准的“一张图”。记者实测发现,有的AED电子地图显示附近1公里内有4处设备,有的地图却在同一位置显示附近没有任何设备。专家指出,AED配置主体多元,政府采购、社会捐助、场所自筹等形式并存,导致信息分散,不同厂家的数据有待共享。

也有受访群众说,AED电子地图往往需从特定小程序中获取,如果从未听说过,很难在急救现场临时想起使用。而多个平台并存,反而让人“不知道该信哪一个”。

线下“肉眼搜寻”也是关键时刻的备用方案。童欢说,AED通常存放在壁挂式的红色、绿色、橙色等颜色的箱体中,箱体印有醒目的白色心形闪电标识和“AED”字样。在地铁站的安检口旁、商场服务台和电梯间旁,写字楼大堂、健身房器械区、公园服务台也是常见摆放点。也可求助保安或工作人员,他们通常对设备位置最熟悉。

专家指出,在线下取用时,AED还存在设备不显眼、设备箱体被上锁等问题。童欢说,还有设备设置了扫码开门等取用限制,紧急情况下难以第一时间取出使用。此外,部分设备配置时间较早,可能存在电池失效等隐患。

针对上述问题,多地卫生健康部门建议在公共场所建立AED设备巡检维护制度,定期巡查保障设备正常运行,落实“谁主管,谁负责”原则。重庆市卫生健康委相关负责人介绍,当地已建立AED布设、运维管理正向要求与禁止性约束两类清单,其中明确AED设备箱体不得上锁、不得设置扫码开门等取用限制等。

## 拿到AED之后:“听它说,跟它做”

找到了AED,不会用怎么办? AED的用法可归纳为“听它说,跟它做”。具体操作分四步:

开机:取出设备,打开电源,跟随语音提示操作;贴片:解开患者上衣,按图示将电极片贴在患者裸露的胸部对应位置;

分析:大声提示周边人员全部远离患者身体,让AED自动分析心律,此阶段禁止触碰患者;电击:若提示需要除颤,待充电完成后,再次确认无人接触患者后,按下放电按钮。电击结束后,立即继续进行心肺复苏,直至急救人员到达。

掌握急救技能同样不可或缺。重庆市红十字会宣教部副部长陈锐说,高质量心肺复苏配合AED使用,能大幅提高抢救成功率。目前重庆市完成AED操作培训并取得相关证书的人员约30万人,占全市常住人口比例约1%。近两年来,持证人员年均新增6万余人,培训规模稳步增长。

童欢提示,在附近没有AED的情况下,高质量心肺复苏是保命的第一前提,而这种胸外按压的急救技术,通过红十字会微信公众号等渠道的视频课程即可自学。

从有到无,到找得到,再到不会用,AED普及仍面临挑战。既要继续加大配置,也要完善标识指引、电子地图、日常巡检等配套机制,还要推动急救知识培训持续下沉。只有更多人了解AED、敢于使用AED,“救命神器”才能更好发挥作用、守护生命安全。

(新华社重庆7月22日电)

# 『救命神器』能否随手可及

公共场所AED配置和使用情况探访

□新华社记者 周文冲