

本报兰州“两会直通车”征集到“民间二号提案”，市民建议——

引入信用评价机制 建“红黑榜”规范家政行业

A 市民声音 “想请个好保姆真难”

去年10月，市民黄先生为母亲请了一名全职保姆。可让他没有想到的是，保姆并没有按约定去很好地照料母亲。午饭只给母亲喝粥，床单也没按时换洗，反而经常坐在卧室里玩电脑看电视剧。“我们上班都忙，想找个好保姆帮忙照顾母亲，怎么那么难呢？”通过兰州晨报热线，黄先生诉说了他的烦恼。

年轻妈妈顾女士通过本报邮箱反映称，仅孩子出生后的这半年，她就换了5个月嫂。“有的月嫂阿姨干活不行，偷闲磨时间。还有像我们找的育儿嫂，中介当时说是‘金牌月嫂’，但其实什么都不会。”顾女士说。

“我们上班的时候，阿姨在家带孩子。后来发现儿子情绪有点问题，看监控才发现这个阿姨对孩子不耐烦，还会时不时地打孩子，我就果断让其走人。”谈起自己找月嫂的经历，市民刘女士表示，自己找的月嫂有健康证、育婴证、上岗证之类，但有了这些证不代表就做得好。“我们也找过中介投诉，但似乎中介对她们也没有什么约束力。”

本报讯(兰州晨报/掌上兰州首席记者刘琼 记者徐静雯)随着人们生活水平不断提高，家政服务已成为城市里很多家庭的“刚需”。但在巨大的市场背后，层出不穷的市场“乱象”却时时困扰着消费者。

1月10日，本报“两会直通车”继续“倾听民意”，不少市民纷纷将目光对准家政行业，针对行业中存在的信息不对称、服务水平不一、售后服务保障难等问题提出了自己的想法和建议。在众多声音中，“家政行业究竟谁来管？怎么治？”成为本报今年兰州“两会”征集到的“民间二号提案”。



制图/许天野

B 记者调查 家政业务涉及部门多但缺乏定向管理

“在兰州，员工制的家政公司非常少，中介公司的员工都属于挂靠，对从业人员的约束力自然很低。”一位家政从业人员告诉记者，很多家政服务人员都是拿着身份证在多个家政服务公司登记，哪个家政公司有雇主，就去哪个家政服务公司干活。如果有投诉，换人就好了，没有实际的惩戒措施。

与此同时，行业准入门槛低，也为家政行业发展埋下了隐患。“很多家政服务中介机构都是一间小店铺里面只有一支笔、一张桌、一张沙发。”上述不愿透露姓名的从业人员坦言，这样的家政公司前期不负责培训，后期也不负责服务，签一单挣一单，属于甩手掌柜。

不仅如此，市面上衡量家政从业人员技能的一些证书，实际上也只是“流于形式”。省妇幼负责月嫂培训项目的黄老师坦言，月嫂实际上需要具备较高技能，相关部门也在开展培训业务。但由于市场缺口很大，目前许多家政培训机构对月嫂的培训大都流于形式，只为发证。

甘肃陇原巾帼家政服务公司负责人宋女士坦言，由于家政业务的管理中涉及部门多，目前没有一个专门的部门对其进行定向管理，对于零散挂在中介公司的家政从业人员，更是难以监管。



C 市民建议 制定行业规范，建立“红黑榜”制度

“家政服务业亟须制定一个统一的标准，也只有‘硬框框’的约束，才可以让这个行业健康有序地发展。”市民黄先生表示，目前家政行业并没有一个规范、细化的经营准则，对从业人员也没有严格的入职要求，更不要说个人工作能力和诚信情况。

因此，他建议由管理部门牵头设立职业资格准入机制，把身份证、健康证、学历等情况作为入职的基本要求。同时，建立门类齐全、体系完备的从业人员培训体系。从业人员入职前，应当经过一定期限的培训，经考试合格后发放就业证书方能持证上岗，还可加入个人品质素养等方面的考核内容。

市民顾女士则认为，规范家政

行业乱象，除了政策约束外，还应该制定有效的评价和监督机制。因此她建议，相关部门牵头，通过设定服务费用、雇主评价、保姆评价等项目对各家政中介机构进行打分、评级，按评定结果进行挂牌公示。

“家政行业应该建立一个信用评价系统，类似于‘红黑榜’。”在顾女士看来，兰州目前还没有信用查询平台可以查找保姆信息和雇主对保姆的评价。大部分家政服务人员，即便接到投诉，换个公司和雇主，还可以继续工作。如果能将对家政从业人员的考核接入信用评价机制，就可以淘汰那些层次较低的家政从业人员，从而有效规范家政市场。

甘肃省“侨爱心·光明行”项目启动暨“侨爱心工程”捐赠仪式在爱尔眼科兰州医院举行 ——计划帮助3000名贫困患者重见光明



启动仪式现场

1月10日，甘肃省“侨爱心·光明行”项目启动暨“侨爱心工程”捐赠仪式在爱尔眼科兰州医院举行。中国侨联顾问、中国华侨公益基金会理事长乔卫，中国华侨公益基金会秘书长何继宁，甘肃省委统战部副部长万泽刚，省卫生健康委员会党组成员、副主任蒋新贵，省扶贫办副主任史建芳，省社会扶贫爱心捐助基金会理事长李坚，爱眼公益基金会理事长彭志坤，爱

尔眼科医院集团甘青宁区CEO、爱尔眼科兰州医院院长方军，百乘公益基金主任赵维等出席仪式并发表讲话。

“侨爱心·光明行”公益项目是由中国侨联、中国华侨公益基金会、爱尔眼科医院集团、爱眼公益基金会共同发起的大型白内障复明公益项目。“侨爱心·光明行”活动走进甘肃，由省侨联、省扶贫办、省卫生健康委、省社会扶贫爱心捐助基金会、爱眼公益基金会联合开展，由爱尔眼科医院具体实施，计划在两年内为全省3000名贫困人口以及有“侨”身份的白内障患者实施复明手术。

万泽刚副部长在致辞中表示，近年来，中国侨联、中国华侨公益基金会在甘肃省开展了大量的教育扶贫项目和健康扶贫项目，为甘肃省脱贫攻坚注入侨界力

量。希望中国侨联、中国华侨公益基金会以及爱尔眼科集团、爱眼公益基金会、珠海司迈公司、百乘公益基金今后能继续关注甘肃、支持甘肃，更加积极、更大力度地参与到甘肃的脱贫攻坚行动中，在自身事业发展的同时在甘肃寻找开拓发展新机遇，为甘肃经济社会发展献计出力，造福甘肃群众。

何继宁秘书长在讲话中表示，甘肃省侨联近年来在公益事业方面做了大量卓有成效的工作，希望这些“侨爱心工程”项目能为甘肃的精准扶贫事业、健康事业奉献一份爱、一份力，也希望爱心企业和爱心人士一如既往地发扬助人为乐、热心公益的优良传统，积极参与“侨爱心·光明行”和“侨爱心工程”项目，集中干劲和力量，在全面建成小康社会的伟大征程中续

写侨界大爱的新辉煌。

爱尔眼科医院集团甘青宁区CEO方军院长表示，“侨爱心·光明行”是中国侨联公益品牌项目之一，爱尔眼科集团是“侨爱心·光明行”公益项目的总执行单位。此项目在广西、湖南、云南、青海等多个省取得了成功，为成千上万名贫困白内障患者重获光明，得到了当地政府和群众高度评价。以爱尔眼科兰州医院为例，医院将通过实地筛查，对患有致盲性眼病的归侨侨眷、贫困白内障患者实施复明手术，让患者享有除医保报销外，还额外获得1000元的项目资金资助，包括当地筛查、交通费用都由爱尔眼科兰州医院承担。

启动仪式结束后，乔卫理事长一行来到爱尔眼科兰州医院病房看望了患者，祝愿他们早日康复，重见光明，幸福生活。