



# 诚信体系建设,关系家政行业未来



本报评论员  
高路



本报评论员  
张炳剑

家政服务行业事关居民幸福指数。这几年,家政服务行业获得长足进步,但还有难点待破题,还有一些关键症结待解开。比如,如何防范犯罪行为?准入制度怎么建立?由谁建立?如何建设家政服务行业诚信体系?如何纳入法制轨道等?从某种程度上说,准入制度、诚信体系建设是家政行业未来发展的关键。

浙江省政协日前举行的第十七次民生协商论坛上,就围绕“促进家政服务业高质量发展”进行了探讨。在这场论坛上,提出了很多切合实际发展的好建议。对此,钱江晚报评论部两位评论员提出了自己的观点。

**高路:**准入门槛一定得建,比如什么样的人不能从事家政服务行业,什么样的中介应该被淘汰等等,应该有个明确的可操作标准,这样便于管理和规范市场。

**张炳剑:**目前家政从业人员的从业门槛很低,职业化和专业化的程度也不高,从业者的素质还比较低,这也是造成目前市场鱼龙混杂的一个主要原因。而造成这一现象的原因则在于,目前来说,国内还缺乏对从业者的相关准入制度,以及相应的监督和惩戒机制。

至于如何建立准入制度,其实可以参照其他行业的做法。目前来看,从业资格认定制度是一种行之有效的准入制度。不仅要让家政公司持证运营,也要让家政从业者持证上岗。一方面,由行业或者国家牵头,建立起一整套符合行业特点,以及从业者要求的从业资格认证及技能认定的流程和体系,设定一定的从业标准和门槛。另一方面,也要建立一套监督和惩戒的制度,对从业者的从业资格进行定期的审核。

**高路:**在多处保姆引发的刑事案件中,我们都会发现一个共同点:信息严重不对称,基本处于盲选状态,很多时候也就只能以貌取人了。雇主不知道这个人值不值得信赖,不知道受雇方提供的信息是真是假,也无从求证。相信中介吧,可是中介公司本身也同样面临信任危机。

另一方面,雇主的诚信度怎么样,被雇佣的人也不清楚,你不知我,我也不知你,大家碰运气。

正是家政市场的这些不确定性与居家保姆的安全高要求之间的落差,导致整个行业一直处于信任焦虑状态,这显然不利于整个

行业发展。

**张炳剑:**从目前来看,中介还不能承担起对家政人员的审核责任,毕竟,在缺乏严格监督的情况下,很难保证中介在利益的驱动下,不会做出“监守自盗”的事情。

诚信体系建设的难点就在于数据的打通。通过“互联网+家政管理”模式,建立家政服务领域信用“红名单”和“黑名单”制度,构建家政服务领域守信激励和失信惩戒机制,促进家政服务质量提升,增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

**高路:**员工制可以尝试一下。员工制肯定比游击散勇好管理,多了一道门槛也多了一层约束。员工制下也可以比较方便地引入职场上流行的背景调查制度,由专业的第三方公司出具比较权威的报告。这份报告至少应该包括个人身份信息、个人信用信息、不良记录、专业资格、健康信息等。

**张炳剑:**一个行业要规范,立法是基础,在管理中,只有有法可依,才能管理有效。但仅有法律肯定也是不够的,很多时候有法不依的情况也同样存在,所以关键点还在于过程中的监督,以及事后的惩戒。



本报评论员  
魏英杰

我们应当鼓励更多遭受类似歧视的人拿起法律武器,为平等就业权撑腰,让法律真正发威,体现出它的震慑力。

## 法律撑腰,向地域歧视说不

“女孩应聘遭拒案”尘埃落定。据钱江晚报·小时新闻客户端报道,5月15日,浙江杭州市中级人民法院二审驳回小闫及浙江喜来登度假村有限公司上诉,维持杭州互联网法院一审作出的“浙江喜来登度假村有限公司赔偿小闫10000元,并在《法制日报》书面向小闫赔礼道歉”判决。

小闫于2019年7月应聘浙江喜来登度假村有限公司,第二天收到该公司回复,在不适合原因一栏写了某地人三个字。

企业在招聘过程中公开或暗地指定排除某一特定地域人群,这是赤裸裸的就业地域歧视,侵犯了求职者的平等就业权。我国《劳动法》、《就业促进法》均明确规定:劳动者依法享有平等就业和自主择业的权利;劳动者就业,不因民族、种族、性别、宗教信仰等不同而受歧视。

虽说,喜来登公司享有用人自主权,但这是相对的,须在遵循国家法律规定的前提下享有权利,不得侵犯求职者的平等就业权。以地域原因拒绝求职者,是对他人的一种侮辱。

这种被侮辱的滋味,在当年国弱民贫时,我们曾在洋大人面前深深体会过,为何时至今日,我们中的某些人还要把它施加于同胞身上,甚至还乐此不疲?

在日常生活中,像这样招聘时拒招某地人的就业歧视并非个案。不只是在省与省之间,就是在同一省份的不同市县城乡之间,同一城市的不同区域之间,也存在不同程度的歧视。因而,非常有必要态度鲜明地向地域歧视说“不”,让歧视者付出代价。

对于就业地域歧视现象,究其根源,关键是执法不严,外加当事人吃了亏还不敢声张。“苦主”自己都不愿意声张,让法律何从着

力,导致有关招聘的法律法规成为一纸空文。所以,今天小闫挺身而出,以较真的态度来维权,是有益于我们整个社会的。我们应当鼓励更多遭受类似歧视的人拿起法律武器,为平等就业权撑腰,让法律真正发威,体现出它的震慑力。

正如小闫的代理律师王旭山所说,“如果地域歧视不加以遏制,以后会不会再出现血型歧视、星座歧视、性别歧视,甚至是年龄歧视等”,只有拿起法律对抗歧视,才能使文明战胜野蛮。

在此同时,也希望法律对企业招聘歧视行为增加惩罚性条款,提高企业歧视性招聘的违法成本,正如杭州互联网法院称,“希望用法治力量维护这种社会氛围和市场秩序,使所有资源自由、有序地流动,让杭州成为创业者的沃土、劳动者的家园”。



本报评论员  
项向荣

对这类不良行为,不能光靠道德谴责,还是要健全法制、完善约束机制从而形成有效震慑,这样才能更好地维护公共环境和业主权益。

## 租的房子也应当是家

房子出租后会担心什么?有人可能会担心房租收不回,其实比房租收不回更惨的是,收房时你发现已经不认得它了。

据浙江新闻客户端报道,近日萧山一房东去收房时被惊呆了,一眼望去有一种“被洗劫”的感觉,出租前干净整洁的房子,现在变成了垃圾场,说是狗窝那还算是客气话。房间里面垃圾堆积成山,连站的地方都找不到。房东不禁感慨:“我的租客你是捡破烂的吗?”

房东把照片晒出来后,引起了网友吐槽。也有网友晒出自己的房子被租客糟蹋过的惨状,同样让人无比震惊。比如,有一张照片上,洗手间垃圾桶卫生纸满出,铺满一地,还有一张照片上,一个个大小差不多的快餐盒搭成了小山,估计有小半年没处理过。

这种种不堪入目的场面,用一个“懒”字难以概括。要说懒,这是懒到了连身体健康都不在乎的程度了。你想,这么多快餐盒丢在房间里,快餐变质发霉细菌滋生,散发的味道难以入鼻。在这样的环境中生活,怎么可能舒适?

这背后,反映的是租客不遵守公德、自私自利的不良品行。说白了,租客之所以这么做,无非是觉得房子不是自己的,反正租一段时间就不住了,干嘛费心费力去打扫?

这种想法,和有些人不爱惜公共卫生、随地扔垃圾丢烟头的原因为差不多是一样的。经常看到新闻报道,有业主高空抛物,弄脏楼下阳台衣服,砸到行人。就在杭州一个小区,一业主往楼下游泳池里丢酒瓶,物业屡次劝说

都没用。还有小区为了防止高空抛物,装上几十个摄像头,耗费不少人力物力。

道德说教的话就不多说了。对于这类现象还是要从法规政策、小区公约、出租协议上进行规范约束。针对高空抛物,近年来已纳入相关法律法规的范畴,也有一些案例可供借鉴。而针对租客把房子当作垃圾场,除了扣罚违约金、押金,还应由中介公司建立黑名单,让他到别的地方也租不到房子,这样才能有效约束其行为,让他不敢为所欲为。

总之,对这类不良行为,不能光靠道德谴责,还是要健全法制、完善约束机制从而形成有效震慑,这样才能更好地维护公共环境和业主权益。要有机制让租客明白,哪怕房子是租的,家也是你自己的。