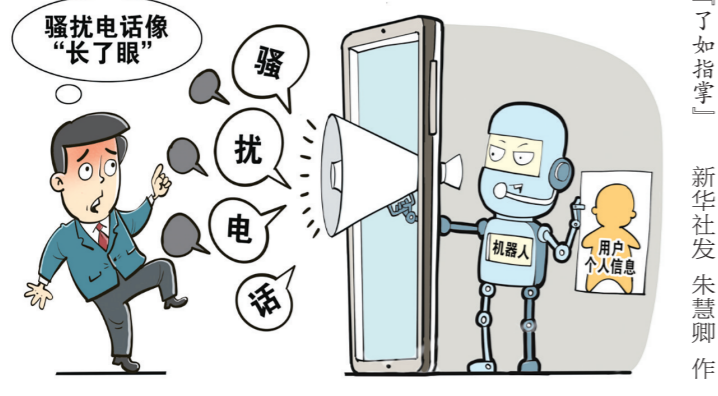


## 促进从业更加体面、就业更加稳定、发展更加规范—— 家政服务行业转向“员工制”



### 「牛皮癣」咋就这么难治 骚扰电话像「长了眼」

你是否有过这样的经历?前脚刚下载某款炒股APP,后脚就能接到各种荐股推销电话……现如今,骚扰电话越来越智能,像“长了眼”一样,对你的需求“了如指掌”。

骚扰电话“命中率”越来越高,背后有些什么猫腻?骚扰电话为何像“牛皮癣”一样难以根治?“新华视点”记者对此进行了调查。

#### 「精准」骚扰背后的猫腻

“我们这里有精选的几只股票,推荐您了解下吧!”接到这通电话后,厦门市老杨很生气,直接挂断电话,把来电号码拉入“黑名单”。

让老杨想不通的是,现在的骚扰电话都像“长了眼”一样,对自己的需求了如指掌。不久前,老杨下载了一款炒股软件,刚开始使用,当天就接到了荐股电话。“对方是机器人,说是有几只股票经过人工智能分析未来会有‘行情’。”老杨说,此后类似骚扰电话层出不穷,一天至少四五通,多的时候十来个。

无独有偶。这类骚扰电话也让北京市民李先生不堪其扰。“不接怕错过工作电话或快递电话,接了也屏蔽,举报过,但没啥效果。”李先生说,这些由机器人拨打的骚扰电话会不停更换“马甲”来电,即使“拉黑”也没用。

在黑猫投诉平台上,有400余条有关“使用机器人向用户拨打骚扰电话”的投诉。有的用户反映“几乎每天都能接到一个由机器人拨打的骚扰电话”,有用户表示注册某款APP后,“就开始接到机器人拨打的骚扰电话”。

12321网络不良与垃圾信息举报受理中心公布的《2023年第三季度垃圾信息举报情况盘点》显示,在2023年第三季度骚扰电话投诉中,94.5%与商业营销相关,排名前三位的分别为贷款理财、欠款催收与房产中介。

#### 如何治理骚扰电话“牛皮癣”

近年来,国家有关部门通过多种手段治理骚扰电话取得一定成效。2023年上半年,共拦截垃圾信息超90亿次,拦截涉诈电话14.2亿次和涉诈短信15.1亿条。工信部还推广“骚扰电话拒接”服务,强化电信网络诈骗一体化技防手段;印发《关于进一步提升移动互联网应用服务能力的通知》,加强APP全流程、全链条治理。

此外,三家电信运营商已于2019年10月面向全国用户推出“骚扰电话拒接”服务,用户可免费开通此项防骚扰服务。例如,中国移动用户可以通过发送短信“KTFSR”到10086,或拨打10086转人工服务开通。截至2023年6月,“骚扰电话拒接”服务用户规模超5.4亿,累计依据用户意愿提供骚扰电话防护超460.3亿次。

北京邮电大学教授曾剑秋表示,骚扰电话根治存在难度,其根本原因在于商业推销需求长期存在。“骚扰电话成本低、可变现,这种经济利益驱使骚扰电话形成产业链,骚扰新方式层出不穷,给治理带来困难。”

根据个人信息保护法,收集个人信息,应当限于实现处理目的的最小范围,不得过度收集个人信息。处理个人信息应当遵循公开、透明原则,公开个人信息处理规则,明示处理的目的、方式和范围。然而,因为个人信息泄露方式多样化,监管机构难以实现全面、及时、有效的监管。

赵精武建议,应加大对个人信息泄露投诉渠道的宣传推广力度,鼓励全社会增强个人信息保护意识,同时督促应用商店采取安全保障措施,对上架APP是否存在非法收集个人信息行为进行事前核验,事中复查及事后屏蔽,做好问题整改。

此外,监管部门应针对被用于拨打骚扰电话的问题,曾剑秋建议,应加强网络技术研发,实现信息贩卖、泄露可追踪、可取证,设置消费者“一键举报”等功能。

何延哲等专家还建议,相关电信服务提供商应强化运用人工智能等科技手段的监管能力,用“魔法”打败“魔法”,“人工智能提升了骚扰电话的拨打效率,有关平台同样运用人工智能对此类行为进行深度学习,及早发现并阻断利用人工智能拨打骚扰电话的违法违规行为。”

专家提示,就普通用户而言,防范骚扰电话的方式主要有三种:一是开启手机自带的“防骚扰”功能或使用电信运营商提供的“骚扰电话拒接”服务;二是关注微信公众号“12321受理中心”,点击“我要投诉”填写相关信息;三是遭遇骚扰电话“轰炸”时,保留相关证据,拨打110向警方报案。 新华社“新华视点”记者 颜之宏 赵旭

“找个负责的家政人员真难”“口碑好、能力强的阿姨档期很难排”“好家政是稀缺资源”……提起找家政人员的经历,不少雇主发出这样的声音。

伴随经济社会发展,家政服务正走进千家万户。从居家养老到育婴育幼,从保洁烹饪到收纳整理,家政服务种类越来越丰富,内容也越来越精细。据统计,2022年中国家政服务业已步入万亿级市场,企业数量超过100万家,从业人员约3800万人,发展前景广阔。

不过,当前国内家政服务业以中介制为主,雇主寻找家政人员,主要靠中介推荐或口碑相传。企业管理不够规范,员工权益保障尚不完善,加之家政从业者素质参差不齐,在一定程度上限制了家政行业的发展。北京市一家家政公司中介人员告诉记者:“在推荐上岗前,我们会对家政工进行面试评估,包括育婴知识、烹饪常识等。但不少家政工对新要求较高,专业知识和能力却十分有限,与雇主需求较难匹配上,行业的流动性也很高。”

如何更好地促进供需匹配、推动家政行业高质量发展?推动家政行业从“中介制”迈向“员工制”是关键举措之一。

为规范家政行业发展,国家发展改革委等6部门日前印发《关于支持和引导家政服务业员工制转型发展的指导意见》,明确把员工制企业转型作为家政行业未来发展的主要方向。

推动家政服务业迈向“员工制”有啥好处?首先是家政服务更规范了。国家发展改革委社会发展司副司长彭福伟介绍,《指导意见》从员工制家政企业运营模式入手,通过签订劳动合同、统一平台监管、加强信用体系建设、推进员工制家政服务人员全员持证上岗等手段,进一步完善了家政服务的标准和规范。

对于家政行业从业者来说,家政服务业迈向“员工制”,有利于保障员工合法权益,进一步提升从业人员的职业认同感。

《指导意见》在签订劳动合同、支付劳动报酬、缴纳社会保险等方面提出了明确要求。在员工制模式下,家政企业从传统的介绍人转变为管理者,服务人员将成为公司的员工,就业更加稳定。此外,在优化商业保险制度、健全职工权益和激励机制等方面,作出了一系列针对性制度设计。“实行员工制,将家政服务人员从‘灵活就业’变为‘稳定就业’,能够降低家政服务人员流动性,增强行业“粘性”,吸引包括年轻人在内的多层次人员加入家政服务业,有利于家政服务业和家政企业长远发展。”国家发展改革委新闻发言人李超说。

业内人士认为,短期来看,实行“员工制”会在一定程度上提高企业的运营成本,但从长远计,“员工制”有助于从根本上解决行业流动率高、消费者满意度低等问题。“总体看来,促进家政服务业向员工制转型是家政行业可持续发展的必经之路,将促进从业更加体面、就业更加稳定、发展更加规范、风险更加可控。”中国宏观经济研究院社会发展研究所副研究员范宪伟说。 (廖睿灵)

## 两部门印发意见加强残疾人法律服务 到2025年形成优质高效的法律服务网络

据新华社电 司法部、中国残疾人联合会日前印发《关于进一步加强残疾人法律服务的意见》,明确到2025年,要形成覆盖城乡、方便快捷、优质高效的残疾人法律服务网络,残疾人法律服务的精准性、有效性显著增强,服务质量明显提高,残疾人平等享有基本公共法律服务的权利得到更好实现。

《意见》就进一步配强残疾人法律服务力量、丰富残疾人法律服务内容和方式、有效维护残疾人合法权益、促进残疾人事业全面发展作出部署安排。要求加强资源整合,进一步配强残疾人法律服务力量,丰富律师、公证、法律援助、司法鉴定、法治宣传等方面残疾人法律服务的形式和方式,不断满足残疾人日益增长的法律服务需求,助力残疾人共享美好生活。

《意见》聚焦当前残疾人最迫切需要的法律服务,提出11项重点工作任务,包括:完善残疾人公共法律服务网络,降低残疾人法律援助门槛,优化残疾人法律援助工作机制,提高残疾人法律援助质量,开展助残公益法律服务活动,成立残疾人权益保障专业委员会,减免残疾人相关法律服务费用,加强无障碍环境建设,发挥残疾人法律援助工作的补充作用,落实“谁执法谁普法”普法责任制,开展残疾人法治宣传活动等。

《意见》还提出,各级司法行政机关和残联要加强协同配合,强化资金保障,提升残疾人法律服务能力和专业化水平,及时总结经验、宣传典型,营造全社会理解、尊重、关心、关爱残疾人的良好氛围。



1月11日,一名参展商工作人员在订货会现场直播,通过互联网介绍书籍。订货会以“坚定文化自信,铸就出版新辉煌”为主题,集中展示图书40余万种,展览面积超5万平方米,参展商达720余家。新华社记者 鞠焕宗 摄

## 宝鸡市快递行业妇联:健康讲座提升女职工保健意识

本报讯(通讯员 骆延峰)1月9日,宝鸡市快递行业妇联举办“聚焦常见疾病预防 守护女职工健康”科普知识讲座,增强女职工健康防护意识,来自各快递企业的100余名女职工参加活动。

讲座邀请该市妇幼保健院专家围绕宫颈预防和乳腺癌的早期预防与诊断、妇科常见病等相关内容进行详细讲解,并现场解答了大家提出的问题,呼吁广大女职工要关心自身健康,提高自我保健意识,以健康的体魄和充沛的精力投入工作中。参加活动的女职工纷纷表示,听了讲座受益匪浅,既提高了科学认识,又进一步认识到日常保健的重要性。

下一步,宝鸡市快递行业妇联将持续关注女性健康,常态化开展相关活动,推动健康生活惠及行业全体女职工。

## 周至以生态优势助力山村产业振兴

隆冬时节,秦岭脚下。记者沿环山路走进森林覆盖率超过60%的西安市周至县,沿途翻开部分村民、村集体和乡镇的“收入账单”可见,随着生态产业化和生态化的融合之路越走越宽,当地生态优势正逐步转变为经济优势,带动村民收入稳步增长。

周至县骆峪镇,一处名为梓溪云社的民宿备受青睐,清澈的小溪从民宿前流过。这间民宿原是群众移民搬迁后的闲置土坯房,村里将其收回村集体后,在原址上改建成为与秦岭景色相融的特色民宿,尽管刚开业不久,但预订单已经排了不少。

民宿只是秦岭山村的特色生态产业之一。翻开骆峪镇的产业清单,围绕生态经济产业已成趋势:农业园区串起了稻田、民宿、核桃油、艾草深加工等产业链条不断延伸;就连农村常见的蒲公英、刺角等也加入面粉开发成特色挂面、摆上货架。

同样是靠山“吃”山,“吃法”已大有不同。“我们乡镇大多处在秦岭保护区内,以前大家会觉得保护限制了发展,但现在生态产业化的实践表明,秦岭的生态底色越浓,我们发展的势头越旺,游客们冲着秦岭而来,我们的土特产销售一路走俏。”骆峪镇党委书记高科峰说,围绕生态开发的各类产业去年带动村民人均纯收入达到1.83万元,比2022年增加1600多元。

一边是生态产业化正为乡村提供不断的“绿色动能”,另一边产业生态化也为乡村涵养着“绿色底蕴”。

镇里的猕猴桃种植面积达到1700亩,谈及村里的猕猴桃,村党支部书记杨有民自豪地拿出村集体收入的“账单”:2021年2万元,2022年18万元,2023年53万元。

“种了30年猕猴桃,这两年才算慢慢种明白了。”杨有民甚为感慨,以前村里部分村民只管撒肥料、泡膨大剂,看似猕猴桃个头大、采摘早,但由此导致果子的口味不佳、不易保存,反而逐渐失去市场。

“那几年,天一亮,村里人就一筐又一筐的果子摆在路边售卖,晚上又一筐一筐地搬回家,着急就是卖不出去。”杨有民回忆。

老路走不通,唯有探新路。西楼村锚定了新的生态种植模式:绿色的农家肥取代了农药化肥,农业专家到田间化验土壤成分,420吨的冷库建在村口,果品分拣线和包装线一应俱全,物流配送中心和直播团队打开销路……

“我们严格控制肥料用量、采摘时间,土壤缺啥我们补啥,采收的果子还要拿到专业机构检测糖度和农药残留,要

让市场认可。”杨有民说,耕精细作实现产业生态化,今年村里帮销、代销,果子早早卖完,“现在市场不在马路边,而是在全国各地”。

周至县主要负责同志介绍,近两年,周至县主要致力于农文旅融合发展,沿秦岭南麓不断优化和延伸生态产业链条,加快传统生态产业改造,已实现所有行政村集体经济收入达10万元以上,生态环境保护的成色越来越足,产业发展的亮色老百姓感触愈发深刻。

冬日艳阳下,62岁的马召镇虎峪村村民杨金龙正在田间修剪杏树。刚刚过去的这一年,杨金龙双喜临门:儿子娶了媳妇,山杏卖了好价钱。

“游客多了,我们种植的杏也从原先每斤5毛钱一路涨到每斤四五块钱,现在就盼着春天杏花再开放呢。”杨金龙满脸笑意。 新华社记者 张斌

## 西安公交集团提供115条定制线路助力大学生返乡

本报讯(记者 郝佳伟)1月10日,记者从西安公交集团获悉,该集团根据高校放假时间,提供115条定制公交线路,助力大学生离校返乡。

据了解,西安公交集团为长安大学、环山路大学城、白鹿原大学城等区域60余所高校学生提供定制公交线路,定制线路主要包括直达交通枢纽、校外专线、地铁接驳等多层次定制服务,满足大学生前往西安火车站、西安北站、地铁站、本校其他校区等一站直达的出行需求。

高校学生可通过“西安公交出行”APP或“西安公交票务”微信小程序,点击“定制线路”,进入“校园定制”板块中的“高校定制”类型,选择或预约定制线路。

“游客多了,我们种植的杏也从原先每斤5毛钱一路涨到每斤四五块钱,现在就盼着春天杏花再开放呢。”杨金龙满脸笑意。 新华社记者 张斌

## 低价竞争非长久之计

春节临近,人们对休闲零食店、量贩店,成为不少消费者常逛的店铺。仔细观察发现,这些零食折扣店选址大多避开了二线城市,选择扎根在三线城市乃至县城乡镇,卖点也以折扣、低价为主。

零食折扣店的走红,与人们消费偏好的改变有很大关系。比起为名牌的高溢价买单,如今的消费者更加理性,追求性价比,这一趋势也反映在零食行业。

零食折扣店之所以低价,较强的供应链管理是原因之一。其与知名品牌直接合作,省掉中间商环节,并通过大批量集中采购、直接运输等方式,降低成本。此外,店铺开在三线城市,房租和员工薪酬更为低廉。

低价固然是优势,但不应成为零食折扣店的唯一出路。对消费者而言,价格低廉的诱饵,产品质量、环境卫生等也是人们考量的重要因素。特别在食品行业,安全、健康、绿色等标准愈发重要。如今,不少零食折扣店使用“大牌引流、白牌盈利”模式,所谓“白牌”,就是没有牌子的小厂商。折扣店确实有1元的品牌矿泉水、2.9元的品牌薯片,但这些品牌零食不过是引流工具,为了压低成本,店内部分零食多产自管理和品控较为薄弱的杂牌工厂。在社交平台,关于零食店内白牌产品的口味、品质等投诉并不在少数。以牺牲品质换来的低价,不仅会影响消费者的身体健康,还拉低了消费体验、降低产品复购率,影响店铺长远发展。

街边的零食折扣店虽然越开越多,但产品大多趋于同质化。为了赢得顾客青睐,零食折扣店往往也只会采取价格战,甚至亏本经营,以应对激烈的市场竞争。不少零食折扣店的加盟商表示,开业不久即亏损。由此可见,对经营者而言,低价策略也并非长久之计。

不论此前火爆的生鲜电商、社区团购、无人零售,还是近期兴起的零食折扣店,层出不穷的零售新模式,彰显着市场经济的活力。低价或许能够抢占市场先机,却不一定是长久经营之道。如何给消费者带来既好又省的购物体验,是零售企业需要长期思考的课题。 (郎竞宁)



骚扰电话投诉中,94.5%与商业营销相关,排名前三位的分别为贷款理财、欠款催收与房产中介。