消费视窗·完善社区服务　提升生活品质

规范行业发展环境，增加优质服务供给

推动家政服务提质扩容

本报记者　王　珂

照护小孩、家庭保洁、饭菜烹饪……作为社区服务的基本保障类业态之一，我国家政服务消费需求不断增长，呈现品质化升级趋势。在需求带动下，家政服务业快速发展，从业人员服务能力和水平持续提升。去年底出台的《扩大内需战略规划纲要（2022—2035年）》提出，“推动家政服务提质扩容。促进家政服务业专业化、规模化、网络化、规范化发展，完善家政服务标准体系，发展员工制家政企业。”家政服务业发展有哪些新特点新趋势？未来如何进一步增加优质服务供给，让消费者更加暖心放心？记者进行了采访。

信用实时可查，促进供需有效对接

“前两天面试了一名家政人员，用‘家政信用查’小程序查询后，放心聘用了。”北京市朝阳区居民李莉的父母年迈，需要请一名家政人员照顾老人。以前，她对家政人员的了解主要来自家政公司的介绍，如今，“家政信用查”小程序让她多了一个第三方信息参考。

近日，由商务部牵头建立的“家政信用查”小程序全新上线，支持家政企业为家政服务员建立信用记录、开展职业背景信息验证核查，为消费者免费提供家政企业和家政服务员信用信息查询服务。

全新上线的“家政信用查”小程序不需要下载安装，消费者只需用手机扫码或者在支付宝、微信等互联网平台搜索“家政信用查”，即可打开相关界面。相比以往的版本，新版本的功能更完善、数据更全面。家政服务员可通过小程序查询本人已获得的国家职业技能等级证书信息，并纳入个人信用记录向消费者展示，让客户更加踏实放心。

家政服务业是以家庭为服务对象，由专业人员提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求的服务行业。近年来，我国家政服务业持续快速发展，但和不断升级的消费需求相比，仍存在有效供给不足等问题。

“规范市场秩序是促进家政服务业高质量发展、更好满足消费需求的关键。”中国贸促会研究院市场研究部副主任张继行认为，作为健全家政服务领域信用体系的重要举措，“家政信用查”有助于提升家政服务质量，实现消费者、家政服务员和家政服务企业的多赢。

上海某家政公司负责人郭佳说，家政服务人员的流动性较大，有时一名家政服务人员可能同时在多个公司应聘。对于公司来说，“家政信用查”可以帮助公司更加全面了解家政服务人员的情况，以更好地匹配合适的工作。

“家政信用查”小程序是全国家政服务信用信息平台的重要组成部分。截至目前，平台已归集1.9万家家政企业、1500余万条家政服务员信用信息。“家政信用查”上线后，已在全国多地家政行业开始应用。在安徽马鞍山某家政公司，每一名入职的家政服务员都要在“家政信用查服务员端”完成个人身份认证，建立并展示个人信用记录，实现“持证上门”。

新业态新模式兴起，家政服务质量不断提升

“以前找保洁要跑门店，现在打开手机就有很多选择。”湖南长沙岳麓区居民孙悦说，家里老人和孩子需要照顾，平时没有时间打扫卫生，每周要预约两次保洁服务。以往，她都要到社区家政公司预订，现在通过家政服务企业的手机程序就能轻松预约，还可以查看服务人员的履历、评价等信息。

随着互联网、大数据等新技术在家政服务领域加速应用，数字化成为推动家政服务提质扩容的重要举措。越来越多家政企业通过数字化方式为消费者提供服务。

“数字化给家政服务业带来了很多改变。”家庭服务平台“天鹅到家”负责人陈小华说，从效率角度看，家政服务各个环节全面数字化、标准化和流程化，服务人员的调度、各种数据的传递会更快，让互联网家政服务的效率更高。从体验角度看，消费者通过手机就能随时随地挑选服务，家政人员找工作在线上就可以投递简历，体验更优。从安全角度看，数字化也更好地保障了各方权益。比如，家政服务保险的生效时间跟订单的开始和结束时间自动对标，避免了脱漏保现象。服务人员体检报告自动上传，更好保障了真实性。

随着消费需求日趋个性化、多样化，家政服务模式也更加多元，新业态新模式兴起，家政服务的场景越来越丰富。从保洁、保姆、月嫂、育儿嫂、小时工发展为上门代厨、上门护理、收纳整理、搬家等，服务内容包罗万象。

国家发展改革委、商务部等11部门印发的《关于推动家政进社区的指导意见》提出，“着力建设家政社区服务网点”“增强社区为民、便民功能，扩大居民身边的优质家政服务供给”。

“消费者的需求越来越高，我们的专业技能也要随之提升。”在北京从事家政服务工作10多年的育儿嫂张莉说。在“家政信用查”小程序中，增设了技能培训模块功能，免费提供母婴护理、育婴启蒙、养老照护、营养配餐等方面800多课时的视频培训课程，家政服务员考核合格后，可以获得培训证书，并纳入信用信息记录。

商务部相关负责人介绍，将开展家政服务员技能升级行动，整合线上线下培训资源，为家政服务员提供免费线上培训，并将培训时长和考核记录纳入家政服务员信用档案；积极配合相关部门，针对性加强家政专业建设，为行业培养和储备更多人才，助力行业服务质量不断提升。

用好互联网平台，推动行业提质扩容

在不少城市尤其是一线城市，家政服务员短缺是行业发展面临的现实难题。从目前情况看，在家政服务的各个领域，都存在不同程度的家政服务人员缺口，一定程度上影响了消费者使用家政服务的体验。

商务部近日发布关于开展家政服务招聘季活动的通知，于今年四季度组织地方商务主管部门依托抖音、快手、支付宝等互联网平台开展“家政服务招聘季”线上直播招聘活动。

“举办这次活动的主要目的，就是进一步推动家政服务业发展，更好发挥家政服务促消费、惠民生、稳就业作用，依托互联网平台，联合行业协会、家政企业，发挥直播招聘优势，支持开展专场直播招聘，送岗位到人，送培训到人，搭建新的供需对接渠道，提高供需对接效率。”商务部相关负责人说。

活动中，地方商务主管部门组织经营规范、信誉良好的家政企业，针对家政服务求职者特点，与直播达人或地方媒体等合作，利用多个互联网平台招聘渠道，举办专场推介活动，在直播间解读地方家政服务支持政策，推介家政服务信用信息平台，介绍家政服务岗位需求，展示家政服务员良好就业前景，提升从业人员的职业认同感。

张继行说，我国家政行业从业人员超过3000万，推动家政服务业健康发展，对促进就业、增加农民收入、保障民生具有重要作用。家政服务未来市场前景广阔，仍有很大的潜力。

商务部等16部门印发的《2023年家政兴农行动工作方案》提出，“发挥家政劳务输出基地作用，加强中心城市家政企业与中西部市县对接，进一步畅通家政服务供需对接渠道”“充分发挥家政服务信用信息平台作用，支持家政企业等主体在全国和地方家政服务信用信息平台上免费发布岗位供求信息”等，通过开展供需对接活动等方式拓宽家政服务就业渠道，促进家政服务供需更好对接。

商务部相关负责人表示，下一步将会同相关部门持续抓好已出台政策的落实，积极推动家政服务业提质扩容，促进家政服务业高质量发展，提振家政服务消费，更好满足人民群众美好生活服务需要。

图①：湖北省十堰市竹山县宝丰镇龙井村农业智慧园里，村民正在采摘圣女果。　章　磊摄

图②：在甘肃省张掖市甘州区奥林匹克森林公园，骑行爱好者骑行游览，欣赏美丽胡杨林风光。　杨　潇摄

市场漫步

健全社区废旧物资回收体系

齐志明

以便民、高效为原则，提高废旧物资回收产业发展水平，推动可回收利用物应分尽分、应收尽收

近日，笔者在北京某乡镇的一处可回收物分拣中心看到，一条智能分拣流水线可对居民生活源全品类混合可回收物进行几十项精细分选。不仅硬纸板、塑料瓶、易拉罐等高值可回收物得以回收，玻璃瓶、旧衣服、旧鞋、利乐包装盒等低值可回收物也可得到妥善分类归置。北京市相关部门明确提出，今后，每个街道乡镇至少设置一处可回收物中转站，承担辖区内包括废玻璃、废泡沫、废旧纺织品、大件垃圾等在内的低价值可回收物托底回收工作，促进家庭可回收物做到应分尽分、应收尽收。

从大件的报废家电、家具，到小件的牛奶盒、泡沫塑料箱，居民日常生活中需要回收处理的废旧物资不少。加强可回收物体系建设，促进居民参与垃圾分类和资源利用，有助于提升百姓生活品质、改善社区卫生质量、保护生态环境。近年来，《“十四五”循环经济发展规划》《关于加快废旧物资循环利用体系建设的指导意见》等相关政策接续出台，各地相关经营主体积极探索，多措并举健全社区废旧物资可回收体系。

要加快建设点站中心等基础设施体系，优化回收网络布局。根据区域大小、人口数量等实际情况，合理确定可回收物中转站数量、位置、功能和规模，做好低值可回收物托底回收工作。加快再生资源分拣，推进分拣中心建设，提高分拣设备作业效率与可回收资源化利用率。

要增强各类回收力量，提高回收服务质量。因地制宜培育行业龙头企业，鼓励企业开展全链条运营。引导居民家庭开展可回收利用物分类，引导企业通过上门回收等服务模式，推动可回收利用物应分尽分、应收尽收。建设规范、有序的可回收物源头收集体系，根据社区居民结构、生活习惯等不同情况，综合运用预约交易、智能回收机柜自助回收等多种方式，让居民的废旧物资回收更省心省力。

要推行“互联网+回收”模式，推进线上交废与线下回收有机结合。在推动回收主体多元化、规模化、专业化发展的基础上，支持废旧物资网络回收平台发展，运用手机APP、微信小程序等移动互联网媒介，实现网上预约、上门回收，让线上线下协同发力。同时，支持回收企业积极运用互联网、物联网、大数据和云计算等现代信息技术，构建全链条业务信息平台和回收追溯系统，提升废旧家电回收能力和规范化水平。

以便民、高效为原则，坚持循环发展与科技创新相结合，相信在各方努力下，我国废旧物资回收产业发展水平将不断提高，网络完善、技术先进、分拣处理良好、管理规范的现代废旧物资回收体系将更好服务于经济社会高质量发展。

市场资讯

市场监管部门严把茶叶质量安全关

本报电　记者从国家市场监督管理总局获悉：截至2022年底，全国获证茶叶生产企业20251家，茶叶总产量突破320万吨，产值超3000亿元。近两年，全国茶叶监督抽检合格率均保持在99%以上。市场监管部门通过严格生产许可、强化日常监管、加强抽检监测、严查违法行为，保障茶叶质量安全。督促企业建立茶叶生产安全风险清单、措施清单和责任清单，实施“日管控、周排查、月调度”，确保从采摘、加工、包装到出厂的各环节符合相关食品安全标准。严格原料检验和筛选，加强生产过程控制，严把茶叶出厂检验关。实施“千企万坊”技术帮扶行动，联合各方建设茶产业质量服务“一站式”平台，提供全链条服务。同时，市场监管部门加大监督检查力度，2023年上半年，监督检查茶叶及相关制品生产企业4709家次。

（林丽鹂）

柳州海关助力企业开拓国际市场

本报电　南宁海关所属柳州海关搭建关企沟通桥梁，助力实体经济发展。指导企业用好《区域全面经济伙伴关系协定》（RCEP）关税减让政策红利，推动柳州汽车、工程机械等传统产业出口增长。前9月签发各类出口原产地证书4269份，签证金额13.4亿美元，同比分别增长19%和11%。与地方农业部门签订合作备忘录，从基地建设、质量认证等方面确保当地特色产品螺蛳粉出口产能和质量。前9月，货源地为柳州的柳州螺蛳粉出口货值6149.2万元，同比增长28.5%。

（杜海涛）

宁夏星空旅游大会在银川举办

本报电　文化和旅游部资源开发司指导、以“让星空点亮旅途”为主题的2023宁夏星空旅游大会近日在宁夏银川市开幕。本次大会包含星空朗读、星空对话、星空论坛等内容，旨在通过品牌打造、活动拉动、业态融合，进一步丰富星空旅游业态、打造星空旅游目的地。文化和旅游部资源开发司相关负责人表示，近年来，星空旅游迅速兴起，仰望星空逐渐成为独具特色的旅游体验，宁夏等地利用生态优势，挖掘特色资源，发展星空旅游，不断丰富产品，既满足了人民群众多样化、个性化的需求，也带动了地方经济社会的发展。本次星空旅游大会将进一步扩大星空旅游的影响力、知名度，为旅途增添别样魅力，为地方经济发展增添活力。（王　珂）

丰富精神文化生活，共享旅游发展成果——

老年旅游有了更多新选择

本报记者　王　珂

“本以为来爬山会很累，没想到景区设置非常合理，让老年游客也能轻松游玩。”近日，在湖南莽山景区，来自湖北的老年游客李建华说。为了更好地服务老年游客，该景区以无障碍旅游为主题进行了改造升级，建设了悬空索道、森林观光垂直电梯、三级悬空游步道等，让老年游客也能轻松游览。自2020年8月底无障碍游览系统运营以来，已累计接待60岁以上老年人22.6万人次。

老年旅游是指为适应或满足老年人旅游需求、由相应主体提供的更加便捷贴心或更好促进保障老年人旅游的特色设施、服务、技术等。当前我国各类旅游景区和度假区加强适老化建设和改造，积极开发老年特色旅游产品，老年旅游选择更多、体验更优。老年观光旅游、老年乡村旅游、老年文化旅游……在需求带动下，老年旅游新场景、新业态不断涌现。

金秋时节，在浙江省衢州市龙游县，以当代艺术为主题的“龙游水脉艺术节”吸引了不少老年游客。在一个名为《涟漪》的作品中，创作者巧妙运用了浙西古民居的天井结构，在传统建筑的天井排水池内，用日常生活中盛水的塑料制品环环相套，模拟出雨水落池的涟漪。

水脉艺术节核心场域之一设在龙游县的大南门历史街区。当地除举办艺术节外，还开展了丰富多彩的文旅活动，如美食市集、文创市集、艺术装置打卡等，为游客提供了精彩纷呈的精神文化大餐。竹编匠人制作的竹制品、浙香面条、龙游手剥笋、再生方莲子、雷老弟米酒等各类农特产品，吸引了众多游客前来观赏、购买。

“这次来不仅看了风景，还欣赏了艺术和民俗，旅游中感受到了浓浓的文化味。”一位来自福建的老年游客说。

中国老龄产业协会常务理事、副秘书长何力表示，老年旅游是一片“蓝海”，是我国旅游市场的重要组成部分，未来老年旅游有望成为旅游经济发展的新增长点。促进老年旅游产业扩大升级，能够有效增加社会福祉、提升老年生活质量。

《“十四五”旅游业发展规划》提出，“完善旅游公共服务设施”“加强老年人、残疾人等便利化旅游设施建设和改造”。为促进老年旅游发展，更好满足老年人多层次多样化旅游需求，文化和旅游部等部门共同开展老年旅游典型案例推荐遴选工作。

文化和旅游部资源开发司相关负责人表示，将聚焦老年旅游消费新趋势，指导更多景区进行适老化改造、推出适老助老特色功能，提供更加丰富的老年旅游特色服务，帮助广大老年人更好地适应并融入智慧社会，共享旅游发展成果、安享幸福晚年。

消费万花筒

本版责编：罗珊珊