

万亿市场难寻放心阿姨

——互联网时代家政“困局”怎么破？

H 新华观点

互联网浪潮下，很多生活“痛点”被治愈，家政却还是个攻不破的“堡垒”。一边是大量资本涌入，在线家政企业增加，一边则是信息不对称、技能不齐整等问题仍然存在。近年来，尽管我国家政市场取得长足发展，但“介绍的阿姨难靠谱、好的阿姨留不住”现象仍一定程度存在。

报告显示，去年我国家政服务从业人员近3000万人，市场规模约1.6万亿元。为何万亿市场难寻“放心阿姨”，互联网时代家政“困局”怎么破？

A 从“找不到”到“挑花眼”

对家住北京望京的新手妈妈肖玉来说，“找阿姨”成为眼下最头疼的事。3个月换了9个阿姨，面试咨询过百个，下载的家政App就占了半个手机屏。阿姨倒是不难找，但好阿姨依旧难求。“简历挺丰富，证件也齐全，但一用就发现实际水平和写的有很大差距。”她说。

记者调查发现，虽然数据大，但并不意味着真实。一些家政平台负责人告诉记者，他们会在医院、小区等地不定期举行招聘，登记填表和简单考评后，阿姨信息就可放在平台上。人与证是否对接，证书是否权威，代表着怎样的技能等较难得知。

北京某家政平台中介老师李国芳说，家政领域流动性很大，阿姨几个月换个公司，一个阿姨在多个平台同时求职很普遍。工作经历、客户评价等很难核实。“老师之间也相互推荐，别人推荐来的也只能听一面之词。”她

B “烦恼”背后是难以被治愈的痛点

“目前看，互联网家政所面临的难题背后，依然是难以治愈的行业痛点。”朱明忠说。

记者调查发现，家政市场“小散乱”以及信息真实、精准难保证的现象比较普遍。

从供给端看，我国家政企业近70万家，其中绝大多数属于区域型中小企业。这些企业都将“阿姨”资源牢牢攥在自己手中，信息联动共享存在困难。虽然好慷等一批在线家政平台发展迅速，但互联网规模和鲶鱼效应尚未显现，平台难以一己之力实现身份信息、执业资格、健康水平、工作经历等多维度数据真伪验证。

另外，家政市场由于培训和认证标准不统一，纵有数据却难具说服力。吉林农业大学家政系主任吴莹认为，家政市场供求矛盾主要原因之一

H 新华调查

初中同学群、高中同学群、大学同学群……记者近期调查发现，通过社交媒体，不少人加入了各类同学群，有的甚至连幼儿园、小学同学都建了群。但不少群建群时热热闹闹，不久就冷冷清清，少数几个人唱“独角戏”，大多数人都成了“潜水员”；有的群还逐渐异化成为“拉票群”“广告群”“助力群”，虽然反感，但是碍于情面，也不好意思贸然退出。



1 越来越多的人习惯于“潛水”

“你看，这个是小学同学群，最近的一次有人留言是在4月23日，半年没有人在群里说话了；这个是初中同学群，也有两个月处于零消息状态了……”10月下旬，毕业于武汉一所部直属院校的王诚给记者展示了他的同学群。

建群时情况并不是这样。王诚介绍，2016年春节，陆续返乡的小学同学们互相添加社交媒体好友，随后组建了同学群。“好多人都好久不见，大家在群里聊个不停，经常是一会儿没看手机，就有上百条信息未读。”

热闹之后，归于沉寂。“渐渐地，说话的人少了。现在完全处于‘潛水’状态。”王诚说。

和王诚的经历类似，基层公务员小陶介绍，他的大学同学群起初是最



10月27日，河北省献县一所职业培训机构讲师（左三）教授学员育婴护理知识。

新华社记者 朱旭东 摄

C 破“困局”还需技术到制度的变革

难破的“困局”同样意味着潜力空间。若让“痛点”变成“卖点”，还需要技术到制度的变革。

尽管互联网尚未对家政业带来颠覆式改变，但技术的“触媒”作用正显。

比如人像认证技术。当前，一些互联网家政平台已探索与公安、卫生等部门合作，引入互联网征信系统。58到家有关负责人称，将上线人脸识别及阿姨定位系统，确保家政人员人证真实，实时跟踪服务质量。

数据的挖掘和应用正在展

开。比如，一些家政平台上线“上户下户”确认系统，将平台与用户、劳动者之间数据连通，捕捉需求，细分服务。业内人士建议，运用大数据技术构建公开透明的用户评价体系，提升纠纷解决效率。

互联网不是“抢生意”，发挥平台优势“赋能”家政企业，是破解“困局”的关键。专家认为，互联网应发挥基础设施平台作用，打通链条，建立从业人员征信体系和关键信息数据库，在数据应用、培训认证等方面输出更多信息化解决方案，撬动行业变革。

制度改变很重要。“国家层面取消家政服务从业资格考试认证后，各地方管理和评价标准仍未健全。”吴莹说，亟须从行业、社会各层面建立规范的监督和评价标准。

吴莹认为，社会观念没有转变，就业去向一般，不少院校家政专业成为调剂专业，很难吸引优秀人才。要规范劳动者保险、权益等事项，更需要道德互建，给予劳动者更多尊重和认同。

（新华社北京10月31日电 记者张辛欣 赵丹丹）

社群泛滥，甚至连幼儿园、小学同学都建了群—— 如何正确对待逐步异化的同学群？

H 弘扬民族精神、奋斗精神

以笔作枪，冲击封建政治的勇士王韬

据新华社南京10月31日电（记者邱冰清）王韬，1828年生于江苏苏州，中国近代思想家、政论家、报人，18岁中秀才。1849年应英传教士麦都思邀请，王韬到上海墨海书馆工作，在编校译书过程中，他开始逐渐接触西方文明。

1862年，王韬化名黄婉上书太平天国，被清政府下令逮捕，后逃往香港，为挣钱糊口，王韬协助英国传教士、英华书院院长理雅各翻译《诗经》《春秋》等中国经典，将中国文化介绍到西方。

1867年，理雅各邀请王韬前往英国。王韬欣然接受邀请，踏上欧洲的土地。异国三年间，他将所见所闻所感，如西方的文化、科学、教育、经济与政治制度等记录下来，后编辑成《漫游随录》，增进了中国人对西方的了解。同时他以其东方文化人的身份，在西方传播了中国文化。

受西方报业的启发，王韬于1874年在香港创办了《循环日报》，其创办伊始表现出不同一般的个性：坚持按日出版、由中国人完全自办自营及突出的政论色彩。他发表的《变法自强上》《变法自强中》《变法自强下》三篇政论，认为只要中国统治者顺人心，尽人事，亟图变法自强，就能促使中外之势发生变化。

不仅如此，王韬还希望以编纂刊行西方历史著作来增进中国人对西方世界的了解，从而打破中国官民的封闭状态。他的《普法战纪》和《法国志略》在19世纪70年代的中国引起了极大反响。

1897年王韬溘然长逝，一代思想伟人完成了他的历史使命。

人力资源社会保障部： 为百万劳动者 讨回百亿劳动报酬

新华社北京10月31日电 “前三季度，各地人社部门为131.3万名劳动者，其中主要是农民工，追偿被拖欠工资等待遇129.8亿元。”人力资源和社会保障部政策研究司副司长卢爱红说。

距离2018年末还有2个月，如何确保辛苦一年的劳动者们拿到工钱安心回家？距离2020年努力实现农民工工资基本无拖欠的目标还有2年多，如何贯彻落实这一目标？

卢爱红指出，人力资源社会保障部将按照“治欠保支”三年行动计划确定的年度任务，推动“两金三制”措施尽快落实到每个企业、每个在建工程项目；加强欠薪源头治理，协调配合行业主管部门加大源头治理力度；着力加强日常监察执法和专项检查，进一步畅通劳动者举报投诉渠道，并在今年11月1日至2019年春节前，继续组织开展农民工工资支付情况的专项检查；同时对涉嫌拒不支付劳动报酬罪的，依法移送司法机关追究刑事责任，加大对重大欠薪违法行为社会公布和违法失信的联合惩戒力度，提高企业违法成本。

雅鲁藏布江堰塞体 出现自然过流



10月31日拍摄的位于西藏林芝市米林县境内的雅鲁藏布江堰塞体。

记者29日从应急管理部了解到，雅鲁藏布江林芝市米林县加拉村段当日再次发生山体滑坡形成堰塞湖，由应急管理部牵头组成的部际联合工作组赶赴现场。

经直升机现场查看，堰塞体与10月17日形成的堰塞体位置相同，目测规模相近。

截至31日9时30分，雅鲁藏布江堰塞体蓄水量约为3.2亿立方米。

9时30分，堰塞体出现自然过流。新华社发

2 一些同学群出现功能异化

众多成员在群中“潜水”的同时，一些同学群出现了功能异化。记者调查发现，不少群成了“拉票群”“广告群”“助力群”，让人不堪其扰。

“拉票群”增多。“孩子参加了一个美术比赛，请帮忙支持一下。”10月17日，湖北咸宁市民汪女士一个很久没人发言的同学群内，出现了一条信息，以及一个投票的链接。随后，有人在信息下回复，有人放上了投票完成的截图。

汪女士把群里的信息向上拉，展示给记者看。“最近几个月一共只有4个人发信息，两条都是希望大家

帮着投票。”汪女士说。——“广告群”盛行。有的群里，部分从事网络销售的群友成了最活跃的“主力”，甚至每天“刷屏”；一些多人组团才能优惠“砍价”的广告，让不少人不堪其扰。

湖北嘉鱼一位基层供电职工说：“小学群、初中群里，卖东西的人很活跃，深入交流的越来越少。”

——“助力群”泛滥。每逢节假日临近，一些长期“沉睡”的群开始变得活跃。原因在于一些抢票程序、网站发起的“助力抢票”“加速抢票”活动，吸引了很多抢票者参与。

3 注意厘清“网络交往”的边界

甚至引发心理不适，产生争论或者矛盾。于是就出现了干脆不说的“潜水”现象，或者只有在拉票、发广告的时候才想起。

受访专家指出，网络交往其实是“线下”人际交往的延伸，要多换位思考。一是勿扰原则，深更半夜尽量不要往群里发信息，以免打扰别人休息。二是避免抬杠，有的同学经常为一些问题争执，你来我往，喋喋不休，与其这样，不如两人选择私聊，谈深谈透。三是守时原则，别人询问尽量及时回答。

尚重生认为，现在，大家太多的

为了实现“加速”，不少人把链接转发到了同学群里。于是，“我正在抢火车票，快来帮帮我……”“到××的火车票太难抢啦，需要你助我一臂之力……”等信息泛滥。还有一些人把真假莫辨的“爱心募捐”“众筹”等信息转发到群里，希望大家“助力”“支持”。

还有的同学群如今已变成“点赞群”“贴图群”。“有的人勉强发个‘表情包’，很少说话。”一位受访者表示，虽然反感，但要在“众目睽睽”之下退群还是有所顾虑。

交往都是“线上”进行，“线下”反倒少了许多，“找点时间、找点空闲，和老同学见见面，面对面地交谈，要比‘线上’交流更深、更重要。”

“无论是现实生活还是网络交往，都要严格自律。”长期从事党建及廉政研究工作的湖北工业大学教授吴建峰说，“我们每一个人都要注意自己的言行，共同维护清朗的网络空间。唯有如此，才能让同学群回归增进友谊、维系情感的初衷。”

（新华社武汉10月31日电 记者梁建强）

H 重庆公交车坠江事故后续 坠江公交车已被打捞出水



这是10月31日拍摄的重庆万州坠江公交车打捞现场。

10月31日23时30分左右，记者在重庆万州江面的打捞现场看到，随着浮吊船的吊索缓缓提升，坠江的公交车被打捞出水面。

10月28日10时8分，重庆市万州区一辆公交车行驶至长江二桥时，与一辆小轿车相撞后坠江。经公安机关初步核实，失联人员15人。

新华社记者 王全超 摄