

人难招 人难管 人难留

——养老家政服务之痛如何解？

从养老护理到家政服务、从婴幼儿照护到健康照护，近年来生活性服务业需求激增、人员缺口巨大。但服务人员技能低、服务差、收费乱等现象始终突出，人难招、人难管、人难留问题迟迟难解。

近日发布的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》提出，推动生活性服务业向高品质和多样化升级，加快发展健康、养老、育幼、家政等服务业。最关键的服务人员从哪里来、怎么培养？记者采访了权威专家。

A 一边是人紧缺，一边是服务散、乱、差

“人太难了！来了要么不会干，要么干不了几天就要涨工资，不到3个月已经换了4个人，管吃管住一个月给6000元也招不到合适的。”为了给70多岁的母亲找保姆，北京东城区崇外街道的张女士最近很发愁。

张女士的烦恼，许多家庭都曾遭遇过。一方面，是老人、孩子无人照看，请保姆成为“刚需”；另一方面，是服务人员很难找，想稳定用好个保姆更是“难上加难”。

高薪请来的育儿嫂，连奶粉都不会冲；花中介费找的家政服务员，家电不会用、家务干不好；好不容易遇到一位干活靠谱的，还得“捧着”“哄着”，工资之外要给红包……消除生活服务消费之痛，成为诸多家庭的迫切期盼。

有关部门的数据显示，家政服务员、育婴员、养老护理员等长期位列全国“最缺工”职业排行榜前列。“全面二孩”政策实施以来，我国每年至少需要职业育婴员、

保育员近1000万人次。我国有2.49亿老年人，4400万失能半失能老年人，而养老护理从业人员仅30万名。

“服务人员供不应求，养老护理员缺口很大，家政服务员尤其是中高端服务供给不足，人员整体服务质量和水平不高，存在服务不规范、信誉缺乏等问题，直接影响人民群众的日常生活和切身利益。”人社部职业能力建设司司长张立新说。

B 有身份证就能上岗，“低门槛”出不了“高服务”

家政、护理等生活服务散、乱、差，从根本上说，是由于连接供需双方的中介公司绝大多数没有建立规范的招聘和培训机制，部分服务人员缺乏良好的职业素质和职业道德。

一些家政公司为了赚取中介费，把服务人员的准入门槛放得很低，只要有身份证就能上岗，有的甚至连健康证都不要。前期没有培训，后期没有管理，最终导致从业人员技能低、服务差、服务纠纷不断，甚至出现偷盗财物、虐待老人等恶性事件。

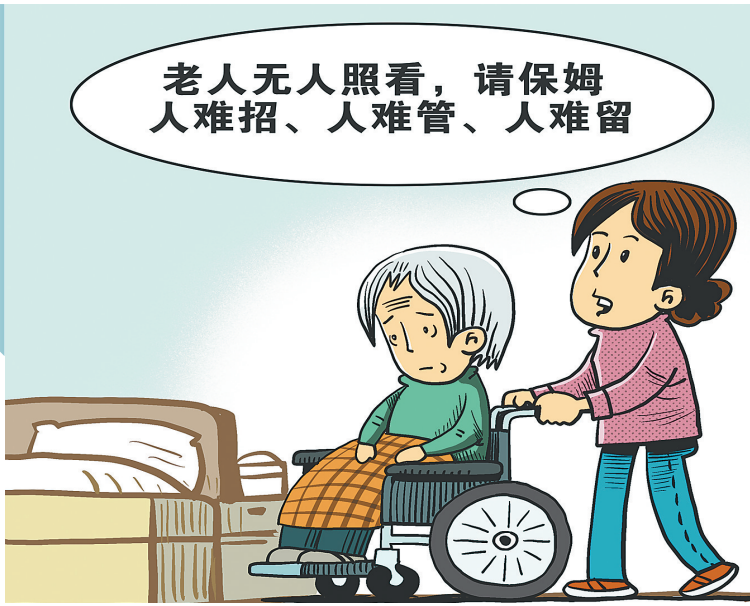
从服务人员自身看，目前绝大部分从业者都是“60后”“70后”农村进城务工妇女，普遍没有职业归属感、流动过于频繁，年轻人从业意愿很低。“这就是个卖力气的活，要是能找到其他好工作，谁愿意上别人家去伺候人？”一位家政服务员告诉记者。

曾有调查显示，成都超过70%的家政服务员年龄超过45岁，25岁以下的家政服务员不足1%。低学历、老龄化，严重影响行业健康发展。

专家表示，一方面需要加强

对中介公司招聘规范和市场监管，另一方面也需要增强服务人员的职业荣誉感和岗位吸引力，鼓励引导更多劳动者技能就业和技能成才。

今年，健康照护师、老年人能力评估师均作为新职业，正式列入我国职业分类大典目录。人社部、民政部10月联合颁布的职业技能标准，明确将养老护理员分为五个等级。这些举措顺应了社会需求，畅通了职业发展通道，将激励从业者加快提升技能水平。



C 加快技能培训推动行业提质、扩容

加快发展健康、养老、育幼、家政等生活性服务业，人员培养是关键。

聚焦从业人员数量不足、职业技能水平不高等实际问题，人社部、民政部、财政部等近日组织实施“康养职业技能培训计划”，拟于2020年至2022年，培养培训健康照护、养老护理、家政服务、婴幼儿照护等各类康养服务人员500万人次以上，其中养老护理员200万人次以上。

“未来两年还将充分利用现有各类职业技能培训和公共实训基地，在全国建成10个以上国家级（康养）高技能人才培训基地。”张立新介绍说，接下来将全面推行包括岗前培训、岗位技能提升培训、转岗转业培训和创业培训在内的康养服务人员培训制度。

计划专门将健康照护师、养老护理员、家政服务员、育婴员、保育员等作为急需紧缺职业，纳入职业技能提升行动“两目录一系统”。这意味着这些职业的创业培训、技能培训和技能鉴定均可享受国家相关补贴政策。

加快培养数量充足、素质优良、技能高超、服务优质的服务技能人才，推动生活性服务行业提质、扩容，一系列有力举措已经在路上。

“我们还将加强新职业和相关职业技能标准开发，做好人才评价工作，拓宽职业发展空间。对经评价认定合格的，纳入证书查询系统和信息管理服务平台，向社会公开。”张立新表示。（新华社北京11月8日电 记者姜琳）

聚焦疫情防控

天津新增1例 本地新冠肺炎确诊病例 系冷冻食品冷库装卸工

新华社天津11月8日电（记者张建新 栗雅婷）记者8日从天津市疾控中心获悉，11月7日18时至11月8日8时，天津市新增本地新冠肺炎确诊病例1例，累计报告本地新冠肺炎确诊病例138例。

据介绍，第138例天津本地新冠肺炎确诊病例为38岁男性，居住于天津市滨海新区汉沽街，系天津海联冷冻食品有限公司装卸工人。患者发病前14天有进口冷链食品接触史、无外出史，无疑似病例和确诊病例接触史、未接触发热或呼吸道症状患者。患者11月4日曾参与公司进口冷冻食品搬运工作。

11月7日，天津市滨海新区接到山东省德州市通报，经天津从境外进口的冷冻食品外包装标本新冠病毒核酸检测呈阳性。经初步排查，截至目前，只有该患者和一个冷库门把手核酸检测结果呈阳性。与该患者有共同暴露史的在津人员共11人，首次新冠病毒核酸检测均为阴性；对已判定的8名密切接触者进行隔离医学观察并进行核酸检测，结果均为阴性。

目前，其他有关接触者正在排查中。

太原进口冷冻带鱼外包装 检出一份阳性

新华社太原11月8日电（记者马晓媛）太原市新冠病毒肺炎疫情防控工作领导小组办公室8日发布通告称，发现1份进口冷冻带鱼外包装箱样品新冠病毒核酸检测呈阳性，已有效管控相关人员和货物。

通告称，11月7日，太原市在对进口冷链食品抽样检测中，发现1份从天津港销往太原市的印度产冷冻带鱼外包装箱样品新冠病毒核酸检测呈阳性。太原市立即启动冷链食品疫情防控应急预案，全部封存涉及该批次的所有冷冻带鱼，运输车辆及驾驶员已通报当地实施管控，对产品及相关环境进行全面消杀，对密切接触者全部进行集中隔离，同步开展核酸检测，所有相关人员核酸检测结果均为阴性。



直播带货火！瞧瞧“双11”新业态

“3、2、1，上链接。”话音刚落，直播间里上新的红酒在5秒内就销售一空。11月7日晚，在第三届中国国际进口博览会举办期间，当红主播薇娅在她的“西班牙专场”，将西班牙的红酒、初榨橄榄油带给直播间的消费者。这场直播，共吸引了2300多万人次观看。

今年“双11”来得比往年更早了一些，其中直播带货令人瞩目。不少消费者像锁定电视连续剧一样，定时去观看直播，看中便买、实用的商品便“剁手”消费。

从“村播”“厂播”到“仓播”，直播场景不断丰富，直播业态也覆盖了包括家居、数码家电、汽车等在内的几乎所有行业。在杭州综合保税区、义乌跨境直播仓，海外品牌商家可以边播、边卖、边发货。多个传统行业，都因“嫁接”直播而发生变更。

今年直播带货有多火？据一家电商直播平台数据显示，今年预

售正式启动10分钟引导的成交额就超过去年“双11”全天；在美妆领域，有12个单品直播仅1小时的成交额就分别破亿元；电商促销季期间，每天开播场次比去年同期增长超过50%。

2019年，直播带货成为各大电商重点营销板块，迎来了行业的快速发展期。蘑菇街创始人兼CEO陈琪认为，通过直播，消费者可以对商品的形态、功能有全方位、更深入的了解。此外，超强的互动性也是电商直播的突出优势。

经过一年多的发展，直播间不再是简单地“承载”带货画面。一块手机屏之外，是对产品、物流、营销的一次集中流量“大考”，是整个供应链的转型升级。

“双11”正进入第12年，如今大家的“购物车”里，商品与服务“比翼”，“洋货”共国潮“齐飞”……透过“新消费群体”“新供给市场”“新消费场景”，以及不断提质升级

的消费，在强劲的需求拉动下，“双11”催生出大批新兴业态。

“老字号”不断绽放新花样。在中华老字号方回春堂的店铺里，外形酷似巧克力的黑芝麻丸、山楂膏儿童棒棒糖、雪梨膏饮品等一批新式产品，成为今年“双11”热销品。例如黑芝麻丸，月销已达5万件。“为了适应年轻消费群体，‘老字号’也要有‘新思维’。”方回春堂高级副总裁汪立源说，“年轻人喜欢线上购买，我们就拥抱电商、玩起直播。年轻人喜欢‘便捷’的养生方式，我们就把膏方变成了轻巧、口感更好、便于食用的条装饮品。”

叠加时尚设计师的创意，国潮也在新业态中异军突起。成立于2014年的品牌密扇，在“双11”期间，中国风改良旗袍、女侠红色印花改良汉服的销量环比大幅增长。“我们希望通过互联网和我们的设计，将深藏在山里的匠人工

艺、传统中国文化融入服饰中，再带到年轻消费群体里，形成新的文化链接。”密扇CEO冯光说。

新技术“加持”新业态。今年“双11”期间，3D购物广泛应用于大家电、手机等商品，覆盖总商品数6000余款，消费者不仅可以360度查看商品外形，甚至可以操作打开冰箱门，获得更加真实的体验；摩托车等还可以听到发动机音效。目前，3D互动已应用于今年“双11”消费电子会场，63个品牌商家、108款商品首次尝试3D互动技术。

“过去家装电商做了场景化展示，消费者仅仅看商品照片，很难下决心购买。现在3D购物解决了难题。建立3D线上展厅，相当于把一个门店覆盖至全国，让逛的人更多。”顾家家居相关负责人表示。

今年“双11”线上线下融合更为紧密。银泰百货介绍，银泰全国八城门店将覆盖定时达服务，消费者在喵街App下单，最快1

小时就能把货送到家；居然之家和红星美凯龙带来“家装外卖”上门服务，北京、上海、重庆等地的用户，15公里范围内可以像点外卖一样“下单”家具。

新业态带动了新农人参与到电商直播里去。湖南省城步县副县长刘书军说，在直播带动下，城步的电商体系建立起来了。今年1—9月，全县实现电子商务交易额4.9亿元，农产品网销总额7650万元，同比分别增长75%和37%。

“今年‘双11’的新业态让我们看到一个不一样的电商促销节。消费升级的重要驱动力是观念升级，当下消费者正由物质型消费转向精神、体验型消费。比起过去，现在的消费群体更愿意为产品功能属性以外的独特体验、文化认同和精神共鸣感买单。”数字经济智库首席研究员胡麒牧说。

（新华社北京11月8日电 记者张璇 王俊禄）

打造“中信联合舰队” 助力海南自贸港建设

中信协同智库高峰论坛在海口举行

11月5日，由中信银行海口分行协同中信证券、中信建投证券共同举办的中信协同智库高峰论坛在海口举行。来自70余家海南区域上市公司和优质企业的相关代表，以及中信银行总行、海口分行、中信证券、中信建投证券、信银投资、信银资本的相关负责人和嘉宾出席论坛，建言献策，共谋发展。

中信银行海口分行行长何永红在致辞中表示，当前，在海南自贸港建设的大背景下，随着相关利好政策的逐步落地，中信银行海口分行将抢抓时代契机，以客户为中心、以市场为导向，以创新为动力，推动自身及行业发展。同时，在资本市场改革不断向纵深推进的宏观背景下，中信银行海口分行将继续践行协同机制，与中信证券、中信建投证券等兄弟公司组成“中信联合舰

队”，共同深耕市场。

论坛上，中信银行海口分行国际业务部业务人士结合海南自贸港政策和金融业发展现状，介绍了中信银行FT账户融资、内保外债、跨境资金池等特色业务。中信银行总行、中信证券等相关领域专家先后围绕资本市场的枢纽作用、海南区域的发展机遇等主题发表了观点。

最新的全球并购市场分析和融资服务方案分享是此次论坛亮点之一。据中信银行总行相关专家介绍，并购交易融资业务是中信银行优势业务，中信银行凭借牵头多个市场主流项目，已跻身并购融资领域最具市场影响力的银行之列。中信银行可围绕客户并购的融资需求，使用多样化的金融产品，为客户提供一揽子融资方案。

如何发挥资本市场的枢纽作用提



2020年中信协同智库之资本市场高峰论坛现场。

振经济？中信证券研究部政策分析师刘春彤分析了当前中国经济形势。他

认为，我国发展仍处于重要战略机遇期，“十四五”期间，新发展理念将更加

凸显，扩大内需进而推动“双循环”，将是未来5年到10年发展的最核心主线之一。他表示，资本市场或成为各项结构性改革中最大亮点，资本市场在金融运行中举足轻重而动全身，要通过深化改革，打造一个规范、透明、开放、有活力的资本市场。

论坛上，中信建投证券研究发展部执行总经理花小伟和信银投资深圳团队副总裁郑伟祥分别以“海南历史大机遇，大消费遍地开花”和“跨境融资业务”为主题发表演讲。

郑伟祥以跨境融资业务为主题，重点介绍了QFLP业务。QFLP即“合格境外有限合伙人”，由外国企业参与设立外商投资股权投资企业，以非公开方式向境内外投资者募集资金，参与境内非上市公司股权投资，为境外机构入境投资进一步提供便利化路径。值得关注的

是，海南自贸港QFLP暂行办法已经于今年10月出台，将进一步加快外资企业聚集海南。

花小伟强调，随着大消费时代到来，中国市场发展潜力巨大，中国免税前景更加广阔，必将催生大消费遍地开花，在各项政策的带动下，免税业、旅游业、医疗健康业和酒店餐饮业必将迎来新的发展机遇。

心有所信，方能行远；以信致远，成就伙伴。何永红表示，接下来中信银行海口分行将继续依托中信集团金融全牌照、实业全覆盖的集团优势，发挥集团子公司间“融资+融智”的协同机制，积极践行总行经营理念和发展战略，不断提高综合服务能力，以现代金融意识走出了一条不断创新、快速成长之路，为海南自贸港建设提供有力的金融支撑。

（撰稿/慕容）