

# 治理家政服务乱象应确立行业规范

□杨兴东

钟点工、月嫂、住家保姆……近年来，越来越多的家政服务需求，极大带动了家政服务业的发展。然而，市消保委昨天发布消费提醒指出，由于多方面原因，当前我市家政服务业市场仍然存在着诸多问题，广大消费者在家政服务消费过程中仍需多留点神，尤其是要重视与家政服务企业的事前书面签约。（4月1日《宁波晚报》）

随着市民生活水平的不断提高，越来越多的家政服务需求带动了家政服务业的发展。但由于家政从业人员提供的服务时间相对短暂，许多雇主并不重视签订合同，这就给种种纠纷埋下了隐患。当然，出现这种情况，不能一味责备雇主没有契约意识，因为，在家政服务市场，所谓充分对等的市场对话尚未完全形成。

一面是庞大的家政需求，另一面是有限的家政服务人员。无组织、散沙状态的单一雇主，很难与家政公司进行条款协商。

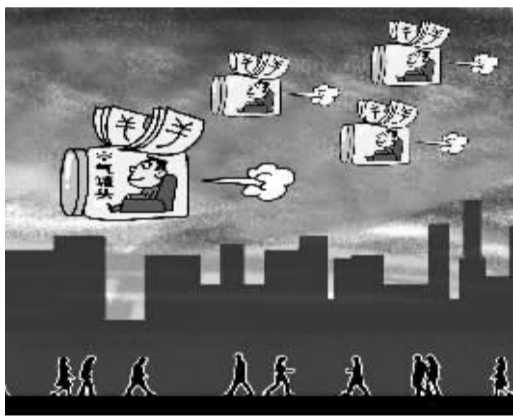
这就需要一种行业规范，来保证雇主的合法权益。所谓行业规范，是一种全行业的普遍做法。就家政业来说，这种行业规范在规定好家政从业人员的责任和义务时，也必须对雇主的权利与义务有所约定。这些看似琐碎的细则，升华了家政服务的质量，一旦发生纠纷，提供了一种制度性的化解出口，这毫无疑问将有益于家政公司自身的发展。无规矩则无方圆。当一个个雇主，反复投诉家政公司的服务问题，家政公司又找不到一个协定作为化解矛盾的基础，何以奢谈做大做强？

家政公司面向市场服务，就必须注重自身的行业形象。而行业形象的树立很大程度上与行业规范密切

关联。无组织、无章程的行业，即使一时如火如荼，长期下去也会引起市场的不良反应。现代市场竞争，拼的就是服务与质量。如果现在不抓住时间，确定一种好的行业规范，任由家政服务业无序现象发展，一旦出现大的纠纷，很容易把公司卷入一个窘迫的公共事件当中。而作为个体的一般公司，事实上是很缺乏应对这种事件的能力的。当每一天开门都得解决这些琐事时，公司的正常运营成本也就大大提升。而最难堪的是，这种成本的提升很难带来后续利益的果实。犹如“竭泽而渔”，鱼已尽，却仍需给渔民支付工钱。

市场的天性是追逐利益，对家政公司而言，让家政业保持长久的生命力，无疑是最为关键的利益。确立行业规范，既能保护雇主的正当利益，又能确保家政市场的有序发展，还以契约形式明确了公司自身的合法利益，无疑是多赢的明智之举。

## 画里话外



日前，临安旅游局推出“临安好空气”罐头。一个玻璃瓶内装200毫升空气，售价10元，使用方法为开瓶即闻。（4月1日《解放日报》）

不只是临安，还有贵州、福建等地，都在准备推出“空气罐头”。然而“空气罐头”能实现人们对好空气的渴望、满足人们对好空气的需求吗？显然不能。风景区以好空气为卖点，在市场上做广告，无可非议，但生产“空气罐头”还是打住罢。好空气不能靠“罐头”而要依赖环境治理。如果有好空气的风景区真的想让更多地方的人都有健康呼吸，那么不妨好好经营景区，多赚了钱支持环境治理。

奚旭初 文 朱慧卿 绘

## 热点热议

### 乘客维权，何必逞勇斗狠

□然玉

近日，深圳遭遇强烈雷雨袭击。受雷雨影响，深圳宝安机场飞机无法正常起降，发生大面积航班延误和取消。对此，部分乘客情绪激动，在机场打砸，致机场爆发严重冲突。现场有多位男性乘客跳到机场服务人员的办公桌上，阻挠其正常工作，并将其办公用电脑等物品砸毁。现场网友称乘客打砸动机为吸引航空公司注意，便于索赔。多位警员赴现场维持秩序。（3月31日央视）

起因于不可抗力的航班延误，竟也能引发不少乘客怒而打砸。虽然不知道彼时彼地到底发生了什么，但此类过激行为本身已然足够令人无语。几乎就在一瞬间，那些成熟的议事规则、那些节制的行为规范、那些理性的权利意识，一并被抛弃而不再被信仰。

所谓偏激与失态，也许未必全是乘客一方的无辜生非。其实，国内航空商应对突发事件，几乎是习惯性的处置失当。一方面，是专业服务缺失。多表现为，信息告知滞后，沟通解释不力，临时安置随意。另一方面，则是补偿方案模糊。于此，虽有

法律明文兜底，但几乎没有稳定的业内惯例。该不该补偿延误旅客，补偿多少、如何补偿？这一切，都存在相当的未知性。

基于上述种种现状，一旦乘客感觉自身利益受损，便极易变得冲动易怒、蛮横无理——如此做派，既是表达态度，更像是自我保护。他们希望能从不确定事态走向中，尽可能多争取一些利益。在特定的情境内，一些乘客变得逞勇斗狠，变得热衷暴力。他们以为，展现肌肉是维护权益、避免受辱的唯一途径；彬彬有礼、通情达理，只会招致航空商更恶劣的怠慢和侵犯。然而问题在于，即便情有可原，捍卫个体权利，也要尊重起码的秩序。毕竟，现代社会的一个基本逻辑就是，以专门的裁断机制，取代私力对抗和个体了断。

雷雨不可控，但至少我们可以把控自己。打砸闹事，会让飞机马上起飞吗？勉强起飞，能确保安全吗？当然不能！既然如此，又何苦为之呢？一个更有秩序的航空市场，终究不是怒骂与拳脚便可倒逼出来的。尤其需要说明，“弱势”的乘客，并非每次都是“受害者”，纵使真正遭遇不公，也有太多维权通道可以选择。逞勇斗狠，大可不必！

### 小区毁绿事件多发折射“公地悲剧”

□王成艳

近年来，违章搭建毁坏绿地、小树成了健身器材、隔离带绿地踩成路、花园成了晒被场等毁绿行为时有发生。（3月31日《彭城晚报》）

我国物权法明确规定，小区公共绿地属于全体业主共有，严禁任何单位及个人破坏、圈占。但小区业主任意划分而治的绿地现状，却击中了法律的执行软肋。侵占事实一旦形成，面临的可能是长期拉锯战，侵占公共绿地需要付出的代价不过是一排栅栏和满嘴口水。低成本换来一个私家菜园，何乐而不为？

当然，仅仅将毁绿成因全部归咎于个别业主，恐怕也并不公平，至少不是事实的全部。绿化作为“有生命的城市基础设施”，历来有三分建、七分管之说。假如公共绿地春华秋实、四季常青，还会有人厚着脸皮、顶着唾沫星子的舆论压力改为菜园吗？假如小区公共绿地有着完善的执法巡查、通报惩戒机制，个别业主、商户即使有贼心，还会有贼胆吗？

问题的关键是，小区绿地管护和巡查漏洞，为个别业主提供了可乘之机。一是不少小区公共绿地缺乏起码的管理与维护，这也是公共绿地变身菜地、停车场的根源所在。一些物业公司对于小区绿地长期不管不问，致使草比人高，一些业主本着“为小区绿化做贡献”的初衷，开荒种菜，一时间竟然相安无事，更是引发邻里效仿。二是不少地区的园林部门坐等投诉，执法不力。毁绿违法行为牵涉小区广、业主多，一些执法部门往往“多一事不如少一事”，能拖则拖，能躲则躲。

要改变毁绿事件的“公地悲剧”，一方面要加强公共意识教育，让业主商户自觉地承担起爱绿护绿的责任和义务。另一方面，物业公司和执法部门要加大日常巡查的力度，不能总以没有执法权、取证困难等原因推脱监管责任。当然，从另一层面看，毁绿事件也反映了一定的民意诉求。如何科学规划小区，解决停车位短缺、满足部分业主的农耕情结等问题，则需要有关部门从人性化角度加以疏导。

## 街谈巷议

### 消防设施别成了摆设

□朱慧松

从今年3月份开始，市智慧城管中心对老三区的消防栓进行了排查，发现问题不少。一旦发生火灾这些消防栓无法保证正常使用，后果不堪设想。（4月1日《宁波晚报》）

“隐患险于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山”是人们耳熟能详的一句消防名言，消防重在“防”，而各种消防设施起到的就是“防”的作用，能把安全隐患遏制在萌芽状态。一些单位也配置了完善的消防设施，这耗费了不少财力人力，就理应用物尽其用，让消防设施发挥应有的效应。

可一些单位把设置消防设施当成了应付检查之举，平时缺乏有效管理和维护。时间一长，消防设施会出现这样或那样的问题，受损乃至失灵。结果到了关键时刻想利用消防设施时，就只能干着急了，诸如失火后，报警器“鸦雀无声”，人们猛拧灭火器——哑弹，打开消防栓——没水之类情况屡见不鲜，最后只有眼睁睁地看着小火成大火，这恐怕也是各类火灾事故层出不穷的一个重要原因。

因此消防设施成摆设不仅会造成公共资源的浪费，更会埋下巨大的安全隐患，这一问题应引起人们的高度重视。人们应从自己做起，从小事做起，杜绝破坏消防设施的行为。而对于有关单位而言，添置消防设施只是第一步，消防设施日常管理工作也不能有丝毫懈怠，要经常进行维护保养。职能部门要进一步加大检查和查处力度，对工作马虎敷衍的单位应严惩不贷，确保消防设施都能真正发挥作用，在最大程度上避免意外发生。

### 治路患尤要防超载

□徐剑锋

市民曹女士反映，中兴北路由南往北路段（车管所门前的路）实在太难开，百米来有10多个坑槽。（4月1日《宁波晚报》）

道路破烂不堪，一个个大坑暗藏的安全隐患令人提心吊胆。令人不解的是，一些坑洞的修复陷入了“头痛医头，脚痛医脚”的怪圈中，屡修屡伤、屡伤屡修，在这反复的恶性循环折磨中，也真没少让过往的群众受“苦”。

小小坑洞“人命关天”，切不可等闲视之。当务之急，有关职能部门要跳出“修修补补”的固有思维，在对路面进行全面“体检”的同时拿出切实可行的整体治理方案，按照高标准夯实基础、提标提质。

当然，修路只是治标之举，要从源头解决路面不堪重负的问题，关键是要治理好超载这个“老大难”问题。否则，路面修得再“漂亮”，也经不起超重车辆的持续碾压和反复折腾。尽管全程监管超载在具体实施中因为牵涉面广，确有一定难度，但难度再大也要抓起来，因为这毕竟事关人身安全和城市道路安全。通过常态化地严管和抬高违法成本，让司机的违章违法行为如同过街老鼠无所遁形。