

# 中办国办发布《意见》 加强新就业群体服务管理

4月26日,中共中央办公厅、国务院办公厅《关于加强新就业群体服务管理的意见》对外发布。

新就业群体是社会主义劳动者的重要组成部分,是经济社会发展不可或缺的重要力量。当前我国新兴领域迅速发展,尤其是以互联网平台为支撑的新业态大量涌现,聚集了规模庞大的新就业群体。

《意见》提出总体要求,坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神,坚持和加强党的全面领导,坚持以人民为中心,坚持以改革创新为动力,健全工作机制,强化统筹协调,注

重综合施策,加强思想政治引领,做好凝聚服务工作,依法维护合法权益,构建和谐劳动关系,提升新就业群体获得感幸福感安全感,引导新就业群体听党话、跟党走,不断巩固党长期执政的阶级基础、群众基础、社会基础。

《意见》提出主要目标是:到2027年,上下联动、条块结合、有效协同的工作机制进一步完善,新就业群体党的组织和党的工作全面覆盖,劳动用工逐步规范,从业环境显著改善,合法权益有力保障。再过3至5年,新就业群体服务管理制度更加健全,思想政治引领更加有力,劳动关系更加和谐,从业环境更加友好,合法权益保障更

加充分,职业认可度显著提升,新就业群体全面发展取得更为明显的实质性进展。

《意见》从加强思想政治引领、依法维护合法权益、加大关爱力度、促进社会融入、加强组织实施等方面作出部署,在加强新就业群体思想政治工作、提升新就业群体党建工作质效、加强正面宣传和激励引导、依法规范用工管理、强化合法权益保障、加强互联网平台算法治理、完善监督管理、提高公共服务水平、营造和谐友好从业环境、及时回应关切、展示良好形象、引导参与社会治理等十二个方面提出具体要求。

## 精准发力优化适老化改造供给

多渠道、多领域扩大适老产品和服务供给是积极应对人口老龄化的重要举措。前不久,民政部等部门印发《关于培育养老服务经营主体 促进银发经济发展的若干措施》,围绕“优化养老服务和适老化产品供给”作出部署。让居家适老化改造更贴心有效,关系亿万老年人的生活品质。

居家适老化改造是指根据老年人的生理机能、心理特点和生活需求,对老年人现有居住空间进行专业化改造,解决老年人居家养老过程中存在的安全隐患及功能性缺陷,提高居家养老的安全性、便利性和舒适性。这为建筑装修、智能家居、医疗康复等行业提供了一系列发展契机,是扩容市场需求、驱动技术升级、催生就业岗位的重要动力。近年来,全国各地陆续出台相关政策,大力推进居家适老化改造工作。有的城市对居家适老化改造补贴的标准、形式、流程、对象等内容进行明确规范,实现政策精准落地。

一些发达国家也已开展相关探索。比如,英国将适老化改造作为一项社会福利,通过政策引导、综合评价指标和多元资金补贴等方式满足老年人对居住环境的需求。丹麦住宅适老化改造资金来源于政府税收,每个公民均可申请政府补贴。我国居家适老化改造工作虽然起步较晚,但已形成“政府引导+市场运作+社会支持”的独特模式,覆盖范围由点到面不断扩大,实施方案不断精进,打造了居家适老化改造的良好生态。

眼下,不少地方谈起适老化改造,仍存在“不了解、不敢试、不愿花”的困境。比如,有的老年人对改造心存顾虑,认知能力和经济实力是适老化改造推进的主要障碍。此外,还存在适老化改造服务机制不完善,适老化改造补贴覆盖面还不够广泛,农村地区适老化改造推进相对缓慢等问题。要着力打破认知、服务、经济三大难关,切实破解困局,才能推动适老化改造提质增效,绘就最美“夕阳红”。

增强社会共识。广泛宣传居家适老化改造政策理念,构建全方位、多层次的宣传矩阵,提升社会对居家养老环境的重视。定期举办相关主题宣讲活动,集中开展宣传推广工作,帮助老年人接受和认识适老化改造。依托社区打造适老化改造展示样板间,让老年人及家属直观感受产品效果和优势,激发潜在需求。鼓励社会力量投身适老化改造事业,营造全社会关心、支持、参与适老化改造的良好氛围。

提升服务质量。壮大专业服务人才队伍,定期组织从业人员参加培训和继续教育,完善评估师、施工员等人员的认证体系,积极引导职业院校扩大养老服务相关专业招生规模,夯实服务根基。逐渐扩大居家适老化改造覆盖范围,由仅面向部分特殊老人逐步向全体老人开放,实现普惠共享。开展“一户一策”的精准服务,为老年人量身定制个性化改造方案。建立长效维护机制,定期上门回访,提供长期稳定的服务。增强人文关怀,关注老年人情感需求,让老年人有尊严地享受晚年生活。

加大资金支持。探索“政府补一点、企业让一点、保险报一点、家庭出一点”多方共担机制,为居家适老化改造提供坚实经济保障。优化财政补贴机制,在保留对特殊困难老年人大额补贴的基础上,针对普通老年群体建立梯度补贴机制,兼顾精准帮扶与广泛覆盖。设立专项改造基金,对农村地区、偏远山区老年人给予补贴倾斜,助力城乡改造均衡发展。鼓励企业开展“以旧换新”活动,对更换适老化家具、设备的老年人给予折扣优惠,激发市场消费活力。(人民网)

## 高价开锁:开的不是锁,是“套路”



电话里说好上门开锁服务费几十元,一结账动辄几百甚至上千元。近年来,“高价开锁”事件屡屡发生。面对上门费、夜间服务费、拆除费、换锁费等名目繁多的增项费用,消费者感叹:“打开的不是锁,是‘套路’。”

“高价开锁”背后暗藏哪些消费陷阱?消费者该如何防范?“新华视点”记者就此展开调查。

“电话里说好30元,最后收了我1000多元”

“电话里明明说好30元开锁,最后竟要我付1000多元。”安徽省合肥市消费者穆女士向记者讲述了自己的遭遇:她因忘带钥匙,在某外卖平台预约开锁服务。师傅上门后,对原门锁进行了破坏性拆卸并更换新锁。“直到服务结束,开锁师傅才跟我说,还有拆除费、锁芯费、锁套费、安装费等费用。”

记者在抖音、小红书等社交媒体平台搜索“开锁套路”“开锁乱收费”等关键词,出现大量消费者吐槽、投诉的视频,评论中有很多人反映曾遇到类似情况。

记者调查发现,“低报价、高收费”的套路在开锁业内并非个别现象。不少开锁商家在宣传时打着“几十元上门开锁”的旗号,当消费者咨询是否存在其他增项费用时,回复往往含糊其辞。一些开锁人员以“这种高级别的锁芯难以通过技术破解”“这种开锁方式被公安机关禁止”等话术,诱导消费者接受增项服务。

去年11月,合肥一居民从电商平台下单“上门开锁”服务,最后被开锁人员以开锁费、安装费、调锁费、延保费、人工服务费、夜间服务费、锁芯面板材料费、锁体材料费为名收取4170元。

事发后,消费者向平台投诉收费不合理,平台辩称,他们只是为开锁人员提供信息,收取信息费,其余属开锁人

员个人行为。今年1月,合肥市包河区市场监督管理局发布行政处罚决定书,违法收取的所有费用,全部退还投诉人,对开锁公司作出罚款9550元、吊销营业执照的处罚决定。

记者了解到,2023年以来,安徽某地市12345热线受理开锁服务不正规、乱收费的相关投诉超过700件,主要反映开锁师傅无公安备案手续,强制换锁、暴力开锁导致原锁具损坏,暴力拆卸导致门体损坏等;在乱收费方面,主要反映未经提前告知新增各类服务费用,如拆卸费、安装费、上门费、夜间服务费、检测费、零件更换费等。

### “套路化”开锁为何难止

受访人士表示,“天价开锁”事件时有发生,反映了行业自律缺失、监管存在空白等问题。

——部分企业未备案,监管空转。安徽省铜陵市公安局铜官分局石城路派出所副所长汪盛告诉记者,部分开锁服务提供者未按规定在公安机关备案,他们身份不明、流动性强,有的通过张贴小广告等手段招揽生意。

记者随机拨打多家开锁商家的电话,试图核实其备案资质;当要求对方线上出示备案证明时,开锁师傅以“不方便”为由拒绝,表示“可以上门看”。

据了解,开锁业监管涉及多个部门,公安机关侧重于治安管理、备案登记工作,市场监管部门则负责价格监管、经营资质审查等工作。

——平台职责未压实,商家良莠不齐。受访人士表示,部分线上平台的开锁商家资质真假难辨,存在冒用正规企业名义、虚假宣传、无证经营等行为,消费者往往难辨真伪,权益更易受损。部分商家在被平台处罚或注销后,通过冒用他人身份、重新注册等方式“换壳”上线。

一名长期关注开锁消费维权领域的社交媒体博主表示,平台上的一些开锁商家虽然有营业执照等信息,但很多信息是假的,有问题时很难找到实际责任人。

——行业自律未跟上,消费者维权门槛高。目前,开锁行业在服务流程、收费标准、技术资质等方面缺乏统一标准,导致服务随意性大、价格不透明、从业人员技能和素质参差不齐。

开锁行业从业人员王师傅告诉记者,现在市场上使用较多的机械防盗锁

分为A级、B级和C级,C级安全等级最高,价格也最贵。不过记者调查发现,隔行如隔山,不少消费者不清楚其中的区别。

——消费者在紧急情况下,判断能力下降,容易落入预设的“消费陷阱”。江苏省徐州市消费者小杨说,预约服务时向平台商家确认“是否有额外收费”,对方明确回复“没有”。然而师傅上门后却称“得先拆门把手”,动手后才得知是破坏性拆除,旧门把手已报废。天色已晚,情急之下她只好购买开锁师傅带来的新把手,总费用从约定的30元飙升至600多元。

### 给行业规范“上锁”,为消费者解忧

北京康达(合肥)律师事务所律师刘锋认为,如果开锁人员故意虚构锁具无法正常开启,诱使消费者支付远超合理范围的高额费用,其行为涉嫌构成欺诈。

“面对开锁服务中可能产生的增项服务和费用,如果商家未尽到告知义务,可能涉嫌违法。”刘锋表示,消费者权益保护法明确,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。消费者权益受损,应及时向相关部门投诉,或寻求司法途径解决。

北京恒略律师事务所律师邱娟建议,消费者预约服务时,应要求商家明确所有可能产生的费用构成,警惕笼统报价;服务中可录音录像留存证据,适当了解锁具基础知识,避免被话术误导;服务后务必索取开锁服务记录单,载明项目、价格与商家信息等。

受访民警提示,应优先选择通过正规平台、物业推荐或110查询已备案的正规开锁公司,服务时需现场核对对方身份与资质。若遭遇“黑开锁”,可及时报警。

专家呼吁,线上平台切实履行主体责任,加强对入驻商户资质的审核,并建立动态监控和快速清退机制。开锁行业应加强内部自律,推动建立行业自律公约、制定收费指导价等。

“我们定期对辖区开锁商家和从业者进行摸底,每年至少举办一次针对从业人员的集中培训,要求开锁从业人员提供服务时佩戴服务证件等。”汪盛表示,公安、市场监管等部门应加强联动执法,进一步推动从业人员实名备案并纳入统一信息平台,从源头加强行业管理与风险防控。(新华网)

