



## G 打工前沿

有简历造假的工夫  
不如提升真本事

邓崎凡

家政行业“卷”，已经算不上什么新闻了。这些年，由于需求巨大，从业人员收入水涨船高，带动家政市场火热，从业者素质和门槛在不断提高。人们时常看到有名校毕业、海外留学归来的高才生等“高端人群”投身家政行业的新闻。

不过，冒充名牌大学毕业生、打造家政工的高学历“人设”却又翻车的案例还是第一次听说。最近有这样一条新闻：上海一家家政公司发布的一份简历显示，一位29岁清华大学本科毕业生，希望能找到一个合适的家庭管家工作，期待月薪为3.5万元。后来，有关部门调查证实，这条简历不仅描述的事实造假，就连简历主人公都子虚乌有。

造假是公司干的，目的是为了宣传。原因是“此类家政工作每月薪酬约在1.5万元到5万元之间”。之前，有一位类似学历的家政人员“年薪60万元”。

后面的话是公司员工说的，真假无从知晓。不过，因为这事，媒体还挖掘报道了一大批家政行业给简历注水造假的案例。有人经验造假，有人证书造假，甚至还有人“技能”造假。

比如，一位育儿嫂在面试时，滔滔不绝地介绍了自己在育儿方面的经验，并对雇主提出的各种问题对答如流。没想到，她自夸的各种本事，进雇主家后却全不是一回事。当雇主出现堵奶症状，她根本不敢上手，承认只上过通乳培训课，具体实操得请职业通乳师上门；宝宝出现湿疹，她手忙脚乱，连涂抹药膏都不成。

一个普遍的现象是，这些造假大部分有公司参与其中，有的公司甚至会“培训”如何面试，这背后自然与利益相关。目前，我国的家政公司经营模式主要有三种，分别是：员工制、会员制、中介型。无论哪种类型，家政公司只有促成家政工受雇，才能获得收益，这就让一些公司比家政工还积极地“兜售”服务。

北京的中介机构就形成了格式化的简历模板。在中介机构登记求职前，经理会提供一份统一的简历模板，要求所有育儿嫂参考模板的格式、内容填写简历，并帮着“润色”修改。

另一方面，家政工也希望通过一份更加漂亮的简历让自己尽快入职。作为一项主要以实操为主的工作，雇主又很难通过面试短时间判断出家政工的实际能力究竟如何。目前国家统一的考核项目中与月嫂相关的有国家职业资格证书（育婴师）和专项职业能力证书（母婴护理）。除此之外很多证书例如月嫂证、催乳证、早教证等，都是培训机构自己发放自己认证，证书含金量无从考证。

上述种种原因造成了家政市场简历造假的乱象。不过，乱象已经引起了重视。去年，国家发展改革委、商务部、教育部等15部门联合印发《深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动三年实施方案（2021—2023年）》。其中要求，推动家政领域信用建设，搭建家政信用服务平台，完善家政信息录入机制，开展家政企业信用建设专项行动，进行家政诚信宣传。

但从服务提供者的角度，无论是公司还是个人，都应该认识到，提升自身技能才是自己在市场上立于不败之地的最好途径，有造假的那工夫，不如多提升自己的真本事。

## 服务业成吸纳就业主导力量

农民工就业集中的6大主要行业中，4大行业属服务业

本报讯（记者时斓娜）近日，国家统计局发布党的十八大以来经济社会发展成就系列报告之五显示，党的十八大以来，随着我国工业化、城镇化水平的不断提高，服务业就业人员规模快速扩张，就业人员占比稳步攀升，已经成为吸纳就业的主导力量。2013年~2021年，服务业就业人员累计增加8375万人，年均增长3%，平均每年增加就业人员931万人。

根据国家统计局此前发布的《2021年农民工监测调查报告》，制造业、建筑业、批发和零售业、居民服务修理和其他服务业、交通运输仓储和邮政业、住宿餐饮业为农民工就业集中的6大主要行业，其中批发和零售业等4大行业均属服务业。2021年，从事第三产业的农民工比重为50.9%。

收入方面，2021年，农民工就业集中的4大服务业行业月均收入均继续增长。从事居民服务修理和其他服务业农民工月均收入3710元，比上年增加323元，增长9.5%；从事住宿餐饮业农民工月均收入3638元，比上年增加280元，增长8.3%；从事批发和零售业农民工月均收入3796元，比上年增加264元，增长7.5%；从事交通运输仓储和邮政业农民工月均收入5151元，比上年增加337元，增长7%。

数据显示，服务业成为吸纳农民工就业最主要产业。2020年受疫情冲击，聚集性、接触性服务业受到较大影响，服务业对经济增长的贡献率降至46.3%，但仍稳居三次产业之首。此后服务业在抗击疫情的过程中呈现出强大发展韧性，2021年贡献率增长至54.9%，为经济持续稳定恢复提供了重要支撑。随着数字经济快速发展，新业态新模式大量涌现，服务业吸纳了越来越多新生代农民工。

平台一面标榜收费透明、标准统一，一面默许维修工“小病大修”、层层加价——

## 家庭维修服务价格究竟谁说了算？

本报记者 陈曦

“找平台是为图个方便，没想到却遇到了麻烦。”近日，家住四川成都的陈先生发现客厅空调不制冷，联系某知名家修平台维修工上门加氟，并收取费用420元。此后空调制冷效果依然不佳。陈先生又请品牌售后人员检测发现，所加制冷剂与空调不匹配，需要排出后重新添加，而全部费用仅为150元。

近年来，家庭维修领域涌现出一批平台式企业，一定程度上改善了行业“小散乱”的局面。但仍有不少消费者反映，一些平台的收费远高于市场价，上门的维修人员甚至“小病大修”、层层加价。

记者调查发现，除了维修工的素质和能力参差不齐，还与平台的纵容态度以及高企的抽成比例有关。那么，家修平台的服务价格由谁说了算？如何走向规范化？

## 平台收费远远高于市场价

更换灯管395元，疏通马桶960元，防水补漏2000元……在黑猫投诉平台上，某家庭维修平台的词条下，聚集了千余位维权者，投诉高频率是“乱收费”“服务欺诈”。

今年7月，85后白领张羽家中窗台渗水，她向该平台询价时，客服一再保证价格透明。“3个窗台外墙面长度约5米，作业时长不到半小时。”维修师傅在计价器上捣鼓半天，最后报出了2000元的价格，涵盖上门费、配件费和技术服务费。”张羽觉得收费有些不合理，但问题既已解决，自认外行的她还是掏了钱。

师傅走后，张羽上网搜索发现，其使用的

同款防水材料售价不到50元，而自家连半桶都没用到。后来她咨询物业得知，类似的维修700多元就能搞定，遂向家修平台发起投诉。客服却含糊其词，先是声称维修工收费合理，见她态度强硬，对方又表示可以返还30%的费用。“既然是统一计价，现在又说可以退款，这不是前后矛盾吗？”

同样是不认可价格，来自北京的刘女士怀疑平台维修工“小病大修”。由于家中空调启动后无法运行，她在一家平台预约了349元的维修服务。“师傅来看了一眼就说压缩机电容坏了，并表示349元只是检测费，让我再支付130元高空作业费和449元配件费。没曾想，换了电容后仍没有改观，他又说主板也有问题，表示隔天带一个新的过来。”

此时刘女士已经察觉不对，她拒绝了师傅的建议，转而向空调品牌求助。售后人员上门检查后发现，空调失灵是由于外机继电器线没接上。但刘女士记得，空调外机是平台维修工反复调试过的。“虚构故障并且更换正常的零件，到底是维修还是搞破坏？”

## 分成低致使维修工乱加价

记者调查发现，即便不少平台推出了统一价目，但在现行模式下，有的维修人员为提高收入，利用消费者信息的不对称，或巧立名目，或“小病大修”，将维修费推高至市场价的

## 阅读提示

近年来，家庭维修领域涌现出一批平台式企业，一定程度上改善了行业“小散乱”的局面。但仍有不少消费者反映，一些平台的收费远高于市场价，上门的维修人员甚至“小病大修”、层层加价。对此，专家建议，加强对平台的监管，以指导价进行规范；同时平台企业要把好维修工“入口关”。

数倍。

与此同时，在从事家电维修的刘伟成看来，维修工也有自己的无奈。

为了能够多接单，他曾想摆脱“个体户”的身份，入驻某头部家修平台。但在摸清情况后，很快打了退堂鼓：“没有基本工资，早上7点到晚上9点半随叫随到。平台抽取5成维修费，抵押2成，好评率不达标要罚款，上岗前还要花298元购买工作服。”

一位平台维修工向记者透露，自己每单的收入包括50%提成、5%绩效奖励，减去一定额度的质保金，最终到手金额约为维修费的42%。他表示，扣掉交通和材料费，纯利润很微薄。有的同行会私自加价，平台对此心知肚明，只要不是太过分，他们也乐于促成“双赢”。

浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任、研究员盘和林向记者表示，家庭维修平台刚刚起步，现阶段平台运行、推广营销产生的高成本，一定程度上被转嫁给维修人员，由此滋生了一系列乱收费现象。

北京拙朴律师事务所高昊宇律师分析称，维修人员通过平台获客、接单，平台从中抽取佣金，二者之间不构成劳动关系，只是松散的劳务关系。维修工对平台的归属感和忠诚度难以保障，平台对维修工的服务也缺乏有效约束。

高昊宇表示，由于服务场景千差万别，从业者的技术水平参差不齐，家修行业极易产生消费纠纷，诸多矛盾在平台服务模式下更为凸显。而目前，消费者的线上反馈是唯一监督手段，线下监管开展的难度较大。

## 规范化发展是必由之路

采访中多位受访者表示，家庭维修行业是一片亟待开拓的“蓝海”，平台企业要想抓住机遇、走稳走远，除了做好品牌推广，优质服务带来的用户口碑更为重要。

据了解，商务部曾于2012年发布《家电维修服务业管理办法》，但业内人士认为，相关条款已难以适应数字时代的市场环境，要想推动行业健康有序发展，立法的脚步亟须跟上。

盘和林认为，鉴于家庭维修的复杂性，不必苛求价格统一，但政府要以指导价进行规范，通过市场调研，为常见家电的常见维修项目所涉及的耗材、人工费划定价格区间，推动维修收费走向透明化。高昊宇建议，监管部门可以引导成立行业协会，发挥行业自律作用，督促家庭维修平台制定合理的分成比例。

刘伟成告诉记者，一些平台为招揽维修工，入驻门槛几乎为零。“只需提交身份证、一张照片、相关证书，然后接受简单培训即可上岗，服务质量自然无法保障。”

“平台不仅是中介，更是家修服务的第一责任人。”高昊宇表示，一方面，监管部门要制定维修人员的准入门槛、对平台服务的各环节开展动态监督；另一方面，平台企业要把好维修工“入口关”，定期开展人员培训、技能考核，规范工作流程；还应建立完善的售后服务和用户评价体系，制定严明的奖惩措施，不断提升服务体验。



## “工地婚礼”见证爱情

9月27日，新人们在集体婚礼仪式现场。

当日，中铁四局在合肥新（沂）铁路安徽段建设工地为106对新人举办集体婚礼。据悉，参加集体婚礼的职工大多来自建设一线。

新华社记者 刘军喜 摄

## 宁夏农村劳动力今年外出创收超百亿元

80余万人平均收入13302元

开展提供至少1次职业指导、3个适合的岗位信息、推荐至少1个合适培训项目的“131”就业帮扶服务，及时兑付一次性交通补贴、赴闽就业奖补，稳定劳务输出规模。

据统计，1月至8月，宁夏全区各地共举办线上线下招聘会768场次，包机、车112次“点对点”输送1.11万人外出务工；安置农村公益性岗位6748个；开展农村劳动力培训

2.83万人次，培训劳务经纪人1017名；为1717名农民工发放失业补助金和临时生活补助1138.22万元，为56万名农民工购买了“铁杆庄稼保”。

依托闽宁劳务协作，宁夏人社系统主动加强与福建省及各对口帮扶县（区）互访对接，充分发挥驻外劳务工作站和劳务经纪人、中介组织作用，联合开展形式多样的劳务协

作推介会和招聘会，推动农村劳动力转移就业。1月至7月，宁夏全区累计开展闽宁劳务对接53次，举办闽宁专场招聘会96场次，通过闽宁协作带动就业7582人，其中赴闽就业4247人。

1月至8月，全区为农民工发放创业贷款7.39亿元，组织农民工创业培训3414人次，培育创业实体5442家，创业带动就业2.09万人。

## 我国农村劳动力就业质量不断提高

## 5年来城乡居民收入倍差由2.71缩小到2.5

大力开展农民工培训，完善就业服务体系，推广以工代赈方式，加强返乡入乡创业园建设，拓展农民就业创业途径，提高农民工工资性收入。2021年，工资性收入占农民收入的比重已超过42%，成为农民增收的主渠道。同时，完善强农惠农政策，增加农民转移性收入。

盘活农村资源资产，扩大农民财产性收入。2017~2021年，全国农村居民人均可支配收入由13432元增至18931元，年均实际增长6.6%，高于城镇居民近两个百分点。今年上半年，农民收入增速继续高于城镇居民2.3个百分点。

据介绍，近年来，在持续巩固拓展脱贫攻坚成果的基础上，我国着力构建农民持续增收长效机制，缩小城乡居民收入差距。深入推进农

5年来，农业转移人口市民化和城市人才下乡发展机制不断健全，“以人为核心的新型城镇化深入持续推进，城镇落户门槛不断降低，大量在城镇稳定就业居住的农民工及随迁家属落户城镇，城镇基本公共服务覆盖范围显著扩大、质量明显提升。城市人才入乡发展机制初步建立，外出农民工及经商人员回乡创业兴业蔚然成风。”吴晓表示，以县城为重要载体的城镇化建设取得初步成效。

县城产业配套设施、市政公用设施、公共服务设施、环境基础设施加快提档升级，综合承载能力和发展质量不断提升，对农民就近城镇化

和城市要素下乡的支撑作用不断凸显，较好地满足了农民到县城就业安家需求和县城居民生产生活需要。

此外，持续提升农村就业创业质量。发展产业带动就业，发展就业容量大的县域富民产业，引导农村劳动力在农产品加工、农田水利、人居环境整治等领域更多就业，2021年本地农民工超过1.2亿人。支持创业带动就业，推介了2210个农村创业创新园区基地，落实创业补贴、担保贷款等扶持政策，累计吸引1120万人返乡入乡创业创新，平均每个主体带动6~7人稳定就业。