

家政服务人员履历“注水”绝非小事

■ 文/唐山客(公职律师)

今年7月,家住河北省某市的新手妈妈刘女士“见证”了惊险一幕——她从某家政公司聘请的一位“专业”育婴师,在上门首日冲泡奶粉时没有试温,直接把烫手的奶瓶递向婴儿的小嘴。要不是她眼疾手快夺下奶瓶,婴儿就有可能被热奶液烫伤。刘女士经与育婴师沟通,发现其并不具备基础护理能力,也没有过育婴经历,是家政公司某工作人员虚构了其履历,涉嫌虚假宣传。《法治日报》)

刘女士的遭遇并非个例,其背后是部分家政服务人员履历“注水”的乱象。家政公司的用意很明显——通过虚构或夸大家政服务人员的从业年限、职业资质、服务案例等核心信息,增加家政服务人员的卖点,获得消费者的更多信任与青睐。

这些经营者或许觉得这只不过是对于家政服务人员的履历进行了“包装”,不是什么大事,也不会对消费者产生多大的影响。殊不知,这是一种

错误认知,暴露出经营者诚信意识、法律意识的淡薄。

家政服务人员履历“注水”,无疑会给消费者“埋雷”。照护婴幼儿、失能老年人等对象是个技术活,需要家政服务人员具备一定的专业技能、较丰富的经验以及较强的爱心、耐心、责任心。如果家政服务人员的履历“货不对板”,专业技能、经验欠缺,不仅会影响消费者的服务体验,还有可能导致照护对象遭受意外伤害。

从法律角度看,消费者权益保护法第二十条明确提出,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。家政公司经营者虚构、夸大家政服务人员的资质、履历信息,构成虚假宣传,欺骗误导了消费者,由此侵犯消费者的知情权、选择权。如果家政服务人员因能力、经验不足导致照护对象健康受损或受到意外伤害,还意味着侵犯照护对象的人身安全权益。再者,即便没有造成实质性影响,家政公司经营者给家政服务人

员的履历“注水”,也是一种不正当竞争行为,损害其他遵法守信的家政公司经营者的合法权益,影响不可谓不严重。

治理家政服务人员履历“注水”乱象,不能仅依靠家政公司经营者自律,还需要外部监督制约倒逼。市场监管等部门应当加大执法监督力度,对家政服务人员履历“注水”行为该处罚的处罚,该曝光的曝光,提高涉事人员的违法成本。同时,监管部门还可联合家政服务行业协会进一步完善家政服务人员履历信息提供规则和标准,明确宣传履历信息的禁限情形,探索搭建统一的家政服务人员资质和履历信息查询、核验平台,确保信息来源可靠、真实、权威,为消费者和监管部门查验信息提供方便。

总之,只有事前预防、事中监督、事后惩戒到位,家政服务人员履历“注水”现象才能得到根本性遏制。以全链条合规管理筑牢服务信用底线,不仅是保障消费者合法权益的现实需要,更是家政服务行业良性发展的题中应有之义。

AI“养老搭子”虽好 但孝心不能“缺位”

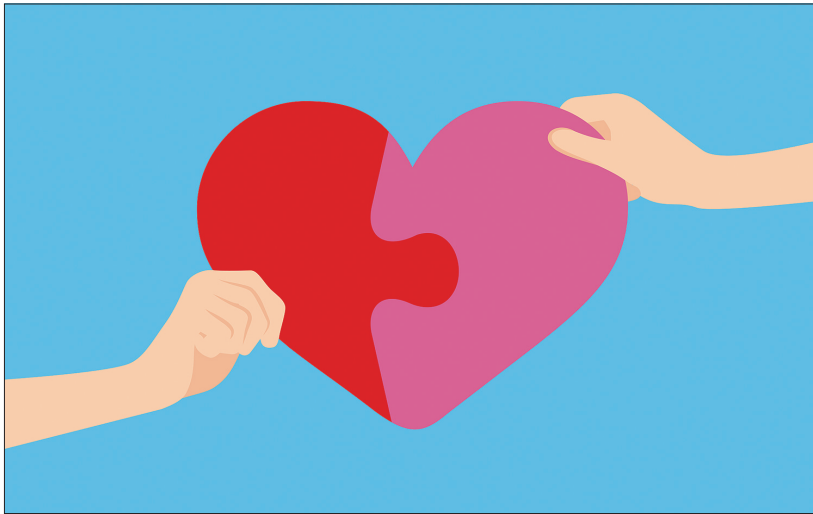
■ 文/汪代华(退休教师)

据《北京青年报》报道,随着智慧康养技术飞速发展,护理、理疗、互动陪伴等智慧康养机器人迭代升级,全方位覆盖居家养老场景,成为守护老年群体的人工智能(AI)“养老搭子”。但科技赋能养老,不能等同于责任转移,子女的孝心与责任不能缺位、失位。

AI“养老搭子”的核心价值,在于补位兜底。现代社会生活节奏快,诸多子女因异地工作、事务繁忙,无法时刻陪伴照料父母。对此,智慧康养机器人精准契合独居、空巢老年人的养老刚需,能有效解决居家无人看护、突发险情处置滞后等问题。

但再智能的科技设备,也终究只是程序化的工具,虽然可以按标准化流程提供居家养老服务,却无法替代亲情陪伴带来的关怀温度。现实中,部分子女陷入“科技依赖”误区,将AI“养老搭子”当作“万能解药”,以此为借口减少陪伴时长、疏于亲情沟通,这显然违背了智慧康养的初衷和敬老孝亲的本义。

科技向善,养老向暖。在人口老龄化背景下,智慧康养是养老服务业发展的必然趋势,但技术永远是辅助手段,人文温度才是养老最核心、最温暖的底色。子女不仅要善用科技手段为父母保驾护航,更要坚守孝心、践行孝道。唯有坚持科技赋能与亲情陪伴双向发力,才能让老年人的晚年生活既有保障、又有温度。



整治乱象,让婚介机构回归初心

| 画中话 | ■ 文/王志顺(退休人员)

民政部会同中央网信办、工业和信息化部、公安部、市场监管总局日前召开整治婚介机构乱象专项行动工作部署动员电视电话会议,全面启动专项整治相关工作。此前,五部门已联合印发《整治婚介机构乱象专项行动工作方案》,明确此次专项行动聚焦虚假营销、“婚托”欺诈、收费管理混乱、关键信息审核流于形式、个人信息泄露滥用等七类重点问题。《人民日报》)

现代社会节奏快,不少单身人士囿于工作、生活圈层的限制,难以通过传统的熟人介绍等渠道择偶。在这种情况下,作为民生服务的重要内容,合规有序的婚介服务能够搭建起高效透明的婚恋匹配桥梁,具备积极的社会价值。但伴随婚介服务行业快速扩张,行业粗放式发展的弊病凸显,部分婚介机构失去了成人之美的服务初心。有机构为牟取利润,虚构优质相亲资源,通过夸大宣传制造婚恋焦虑,诱导消费者缴纳高额服务费

用;更有机构安排“婚托”,实施虚假交友诈骗,让征婚者耗费大量时间、财力与精力却一无所获。层出不穷的机构乱象,让原本应当搭建幸福桥梁的婚介服务沦为牟利工具,不断透支行业的社会公信力。

婚介服务和一般商品有着本质区别,它承载着消费者对真挚感情、安稳生活的期盼。“婚托”诈骗、虚假宣传、退费维权难等乱象,带给消费者的绝不只是直接的经济损失,更会慢慢消磨掉他们勇敢迈出第一步、主动追寻幸福的热忱。就此而言,五部门联合开展专项整治,不仅仅是一场针对市场秩序的行业整顿,更是一次直面群众急难愁盼、守护群众美好生活的务实举措。

婚介服务的初心从来都是成人之美、服务民生,绝不能成为牟取利润的灰色工具。唯有持续深化综合治理、补齐监管短板、净化行业生态,方能推动婚介服务行业褪去浮躁,找回本心,扫除群众寻觅良缘路上的各类障碍,切实守护每一位普通人奔赴幸福的正当权利。

微评

新闻事件

近日,教育部发布《义务教育阶段科学教育“做中学”领航行动指南》,明确从2026年秋季学期起实施。《指南》提出若干探究主题,“生命健康”主题位列首位。该主题聚焦青少年身心全面发展,设计科学护眼、抑菌防护、健康饮食、运动防护等科学探究实践任务,帮助学生理解生命现象、健康规律及其科学依据,成为健康中国的实践者。

点评

《指南》将“生命健康”主题置于多项探究主题的首位,是“健康第一”教育理念的具象化。从具体的内容设计看,科学探究实践所要传授的健康知识和健康技能,既有关系学生生长发育的科学护眼、健康饮食等内容,也有运动防护等实用本领,让健康知识从抽象的条文变为实操中的亲身感悟,这无疑有助于学生树牢健康观念、养成健康生活方式。

新闻事件

在日前召开的民政部第三季度例行新闻发布会上,民政部相关负责人介绍,截至目前,向中度以上失能老年人发放养老服务消费补贴项目在全国范围内累计核销消费券1079.92万次,核销金额65.12亿元,带动养老服务消费金额290.93亿元,约200万中度以上失能老年人从中受益。

点评

从一系列数字来看,消费券次均核销金额超过600元,直观展现了这一惠民项目的“含金量”。“真金白银”的补贴,稳稳兜住中度以上失能老年人的安全感。从消费券核销金额带动的养老服务消费金额来看,核销的每1元钱都带动了4元钱以上的消费,超出消费券的抵扣比例(30%至60%),表明这一民生项目也调动了群众的服务消费热情,盘活了养老服务市场供需活力。

新闻事件

国务院日前印发的《知识产权保护 and 运用“十五五”规划》,提出实施中医药知识产权保护工程。其具体包括:综合运用专利、商标、版权、地理标志、商业秘密等各类知识产权,加强对中医药的全面保护;加强中医药经典名方、少数民族医药挖掘、运用和保护,推动中医药产业知识产权运营中心建设;加强中药材植物新品种权保护,强化中医药传统品牌和老字号保护;等等。

点评

系统部署中医药知识产权保护工程,核心在于推动中医药传承创新发展。一方面,守护经典名方、老字号等传统智慧成果,让世代相传的中医药宝贵财富得到有效确权与保护;另一方面,用好专利、版权、地理标志、新品种权等工具,激励中医药新技术新成果不断涌现,形成新的知识产权。总之,保护中医药知识产权,既要守好历史积淀,也要赋能当下创新,让传统瑰宝在保护中焕发新活力。

(本期点评:陈远)