

上门服务“上新” 保障何时“上门”

代扔垃圾、上门助浴等灵活就业新赛道持续拓展,从业者权责不清难题待解

代扔垃圾、上门助浴、上门洗头、上门做饭……近年来,一批上门服务在多地兴起,成为务工者灵活就业的新选择。当“新饭碗”端起来时,怎样让“上门人”跑得更安心,成为一道新课题。

记者采访发现,多数上门从业者无固定雇主,缺少劳动合同与社会保险,工伤意外风险自担,收入不稳定,行业缺乏统一规范,法律关系界定不清。当前,相关制度供给正在提速,从业者也在主动寻求抱团发展,专家建议进一步完善职业伤害保障。



(CFP)

A

新赛道上忙碌的『上门人』

“小区跑腿上线啦。家里长辈腿脚不便、孕妈出门累,或者上班族加班没时间取快递、扔垃圾,都可以喊我。”近日,浙江嘉兴,“95后”姑娘小费通过朋友圈发布上门服务的接单信息。

而在浙江杭州,21岁的小周和搭档小凯抬着重达15公斤的组装浴缸,爬上一栋没有电梯的老楼房5楼。安装浴缸、身体评估、全身洗浴、更换衣物、浴后清理,一个半小时后,一位失能老人洗净身体,也舒展了眉头。

小费此前做过多年婚庆生意,又考下陪诊师证,在陪诊途中见过太多“垃圾没人扔”的老人:腿脚不便,子女住得远,攒了几天的垃圾只能堆在门口,最后求助社区。今年,她在社交平台上看到代扔垃圾这门生意,索性拉上6个小伙伴,成立了家门口便民生活服务公司,一头扎进上门服务新赛道。

小费团队的服务模式是:单次5元,包月120元、半月70元;客户把垃圾打包放在门口,无须当面交接,两天上门一次,扔完拍照确认。开业近一个月,团队接到3单包月业务。

护理专业毕业的小周本想当护士,但在医院实习时,他目睹卧床老人常年洗不上澡,深受触动,于是和同学小凯凑了1万元购置设备,在杭州创业。基础上门助浴398元/次,叠加理发、按摩等服务是498元。

“一天最多能接4单,一个月下来差不多有60单,营业额约2万元。”小周告诉记者,他们团队的客户不光在杭州,最远的在湖州、嘉兴。曾有顾客家属金阿姨发来长文致谢:瘫痪8年的哥哥,洗浴时露出久违的笑容,“洗去的不仅是污垢,更是多年瘫痪积攒下来的无助与阴霾”。

“养老行业不能想着赚快钱,沉不下心根本做不长久。助浴服务等市场需求的背后,是老年人缺失的关爱与陪伴。”小周说。

B

自由接单面临『身份尴尬』

各种上门服务兴起的背后,对应着不同群体的需求。然而,“新饭碗”端起来并不轻松。

用工形态上,大部分“上门人”没有固定雇主:有的通过社交平台点对点接单,有的挂靠家政公司,有的单打独斗。劳动合同、社会保险,在很多从业者看来有些遥远。小周向记者坦言,自己未与任何主体签订合同,工伤、意外风险基本自担,“扛着15公斤设备爬楼是常态,稍有不慎就有风险”。

收入稳定性同样存疑。“一单就5元,利润薄,哪舍得再扣一笔保费?”小费告诉记者,目前团队接单主要靠朋友圈和熟人推荐,开业首月仅3单的现实也摆在面前——客单价低、复购靠习惯养成、推广成本不低,“我们正在跟社区谈合作,但合作协议怎么签、责任怎么分,还没有先例可循”。

上门做饭的“00后”小伙周子奥的难处则在另一头,“没有底薪,没有五险一金,所有成本都是自己扛”。他给记者算账:买菜、交通、工具损耗全从单费里出;遇上客户临时爽约,一趟白跑;碰上挑剔的食客,一桌菜被数落半天,也只能陪着笑脸。“眼下行业没有统一规范,食材安全、操作卫生全靠自觉。”周子奥说。

标准缺失也让“手艺”难以被衡量。上门洗头的卫生规范、上门助浴的操作流程、代扔垃圾的服务边界,目前多靠从业者自律。“上门人”的职业认同与权益保障,双双处在夹缝之中。

“上门服务从业者面临两个‘不清晰’。”首都经济贸易大学劳动经济学院副院长范国分析,一是跟谁建立关系不清晰,导致维权救济的对象不明确;二是具体建立什么性质的法律关系不清晰,“劳动法难以适用,劳动报酬、劳动安全卫生、工伤等权益保障自然不畅”。

C

让保障跟着服务『上门』

“随着生活水平的提高,社会需求越来越多样化,老人独居、年轻人宅家,催生了新兴的服务需求,新工种也应运而生。”范围表示,新业态新工种要发展,配套亟待跟上。

制度供给正在提速。10月8日,人社部就《新就业形态劳动者权益保障办法(征求意见稿)》向社会公开征求意见,这是我国首部以规章形式保障新就业形态劳动者权益的综合性文件,明确劳动报酬、工作时间、劳动安全卫生、社会保险等底线要求。

此前,覆盖即时配送等领域的新就业形态职业伤害保障试点已全面推开,实现“每单必保、每人必保”,个人无须缴费。今年7月,商务部等九部门又出台19条举措促进家政服务业高质量发展,支持地方探索规范和强化家庭直接雇用人员休息时间、隐私保护等权益保障路径。

针对上门服务从业者的急难愁盼,范围建议,最急迫的工伤问题,可借鉴新就业形态劳动者职业伤害保障办法,采取按单参保缴费的模式,提供工伤基本保障;上门服务涉及职业安全卫生,应督促平台和劳动者遵守安全生产规定,强化平台的安全生产教育培训;劳动报酬方面,应明确平台最低工资保障义务,不得随意罚款。

从业者也在自我破局。小费的团队计划与社区洽谈合作,将服务重心放在老人群体上。今年5月,小周和搭档主动加入居家养老工作室,成为团队核心助浴师,由团队统一接单、对接客户、承担运营成本,他们则专注于上门实操服务。“加入团队之后,感觉更有保障了。”小周说。

(《工人日报》)