



●直通12345

●民生在线

●读者来信

出击 我们在新闻最前沿 帮办 我们就在您身边

手机一点 政府督办



12345·青诉即办媒体联动平台

市场需求旺，服务人员忙——

春节假期家政服务如何“不打烊”

春节前后家政需求大

一进入腊月，市民王娜（化名）就开始焦虑，因为她家的育儿嫂要提前回老家过年，元宵节以后才能回来，孩子无人照料。“我们家两个孩子，一个上小学一个上幼儿园，公公婆婆远在黑龙江，我跟老公的工作又特别忙。”王娜提出多付工资，希望育儿嫂在春节期间帮忙带孩子，但育儿嫂没有同意，“我能理解她，她家也是两个孩子，一年到头难得跟孩子团聚。”无奈之下，王娜只好将孩子们送到了湖北的娘家。

不少市民遇到了与王娜类似的“家政烦恼”。因对休假问题无法达成共识，市民陈女士春节前辞退了原来的住家保姆。“我和先生春节期间都休假，能临时照顾老人几天。本来我们想找个新保姆，正月初五上岗，没想到假期里找人的难度这么大。”陈女士于大年初二向“爱心大姐”求助。

青岛市爱心大姐服务有限公司市南分社店长杨联介绍，春节假期，“爱心大姐”服务不打烊，一旦市民有需求，公司会协调安排人员。了解到陈女士的需求后，他们及时行动，推荐了一名经验丰富的保姆，大年初五准时上岗。

记者在采访中了解到，春节前后，家政服务价格水涨船高。春节前，部分市民加价购买保洁类家政服务，支付金额不等的调度费；假期期间，也有市民为下水管疏通等维修服务高价埋单。

苏先生住在一个老旧小区，小区没有物业服务。大年初七，家中厨房管道堵塞后，他从楼道小广告上找了一个疏通管道的手机号码，“对方直接要价400元才肯上门服务，这个价格远超预期。”苏先生跟家人分头在网上又找了七八家公司，逐个打电话询问，“要么春节期间没人上班，要么价格比较贵，最后终于找到一家，师傅勉强同意收取200元‘帮忙’，平时我家通下水管道一般是80元。”

“58到家”数据显示，春节前后，除了传统的擦玻璃、油烟机清洗、房间收纳整理、开荒保洁等家政服务供不应求外，一些个性化新需求也非常旺盛。许多人假期返乡、出游，致使“上门喂猫”需求环比增长3.6倍；许多家庭在春节前夕拆卸清洗窗帘、布艺沙发，清洗窗帘需求环比增长3倍，沙发清洗养护需求环比增长46%。

企业出招提高在岗率

一边是“需求端”的烦恼，另一边则是“供

**堵点痛点
记者出击**

诉求来源

12345·青诉即办

观海新闻客户端“直通12345”

党报热线 82863300

话题热度 ★★★★

“春节假期，厨房下水道轻微堵塞，等了4个小时维修师傅才上门，简单疏通就花了200元。”家住李沧区的苏先生说。春节前后，家政服务市场需求旺盛，而部分从业人员选择返乡过年——一时间，供需矛盾突出，“阿姨”重金难求。

刚刚过去的春节假期，市民遭遇了哪些“家政烦恼”？家政服务行业如何在假期内实现便民利民，做到服务“不打烊”？连日来，记者深入企业和家庭展开调查。

给端”的繁忙。

38岁的贾晓珍有5年保洁工作经验，擦玻璃是她的“主业”。“今年明显忙于往年，一进腊月就开始忙，订单特别多。市民对花钱请保洁的接受度更高了，需求量更大了。”贾晓珍告诉记者，很多市民选择提前下单，“到了小年前后根本忙不过来，每天上午8点开始工作，一般都忙到晚上10点以后。”她除夕返乡，大年初二就从聊城老家回到了青岛。“春节后马上会迎来租房高峰，很多房东希望家里干干净净，能够打动新租客。我一回青岛就立即投入了工作，订单不断。”贾晓珍说。

春节期间家政服务订单激增，而不少从业者返乡团圆，季节性用工短缺因此产生，于是相关企业通过激励措施提高家政服务人员的在岗率。

大年初四下午2时，家政服务人员张子强接到订单，到一户居民家中做保洁。“一家人刚刚结束聚餐，家中一片狼藉。因为晚上还要接待客人，客户就在平台上下单了。”张子强熟练地收拾剩菜、酒瓶，拖洗地面，整理厨房。3个小时后，房内焕然一新。“公司有激励措施，我们就有动力，春节期间是赚钱的好机会。”春节期间，张子强的休息时间以小时为计算单位。

“我们提前摸排统计了大家的休息计划，

制定应急方案。同时，通过发放假期值班奖励、订单奖励、路费补贴等提高服务人员在岗率。大家积极性高，客户有需求我们可以直接联系到人。”城阳区美丽到家家政服务中心负责人栾祖欣介绍，该中心是“58到家”的服务商，依托智慧家政系统，能够随时掌握服务人员的地理位置、任务进度和工作状态，大大提高了派单效率。节前，他们对服务人员开展了培训，更新了工具包，要求员工注重工作礼仪，提高服务质量。“服务人员都会穿统一的工装，到指定地点后打卡签到。客户有任何问题都能随时联系平台，我们会及时处理。”栾祖欣说。

为应对“爆单”，“58到家”提前开启了供给储备，全力保证服务效率；利用智慧家政系统进行数字化派单和路程规划，提升劳动者接单效率；面向全部劳动者开展多场春节保供专场培训，提升服务专业性和职业素养，保证服务质量。同时，该平台结合市场需求推出代养宠物等新服务项目，满足更多消费者的个性化家政服务需求。

社区提供“应急”服务

当前，青岛已有不少社区在节日期间提供维修水龙头、疏通下水道等基础家政服务。

急难愁盼 小邱帮办

楼门口台阶难住轮椅出行

街道回复：加装坡道须征求全楼居民意见

间有一处六级台阶，建有无障碍坡道。

李先生去年下半年搬到裕环路86号居住。因为家里老人腿脚不便，他专门购买了一辆电动轮椅。“裕环路86号楼有电梯，公共过道到裕环路之间有无障碍坡道，要是单元门外的这一级台阶能增建坡道，老人就能自己坐轮椅下楼了。”李先生告诉记者，春节之前，他电话联系了河马石物业管理公司，询问能否在单元门外的台阶处建设无障碍坡道，工作人员称将向上级汇报，此后却没了动静。“这坡道到底能不

能建啊？”李先生的心一直悬着。

接到李先生的求助后，记者致电了合肥路街道办事处，工作人员表示，单元门前区域为企业所有，近期，物业公司会就加装坡道问题征集全楼居民意见，通过后可以实施改造。

■市北区裕环路86号单元门外有一处高十多厘米的台阶。

如，海伦路、九水路、融水路、东方影都等社区通过社区志愿者或与家政公司建立共建关系等方式，在假期直接或间接为居民提供多种类型的家政服务。

春节期间，家住李沧区宝龙小区的徐先生家中水龙头发生故障漏水，向社区求助。“徐先生和老伴都年近80岁，我们知道情况后，立即联系共建单位志愿服务队。队员们带着工具赶到，确认漏水原因为水阀老化后，为徐先生家更换了新水龙头。”九水路社区工作人员介绍。

青岛市公共就业和人才服务中心家庭服务业促进部副部长岳作强介绍，每年春节期间，各大城市对保洁服务和顶班保姆、月嫂的需求都很旺盛，青岛也不例外。“不少家政服务企业招募兼职增加人手，并通过提高薪酬来鼓励一线员工在岗。”岳作强认为，要规范、提升假期家政行业服务质量，不仅要从“数”入手，还要提“质”，持续提升从业人员的职业技能水平。近年来，青岛市“春风行动”持续关注家政服务业用人需求，通过进职业院校和举办“家政服务大集”招募人才。同时，举办家政服务领域的技能培训、专业比赛及服务明星评选，不断提升从业人员的技能和素养。

“不少在青岛工作的家政服务从业者来自农村和外地，到了春节，他们返乡过年的意愿比较强烈，因此每年腊月十五至春节假期结束会出现‘短工潮’。”青岛市家政服务协会副会长苏珞介绍，目前，青岛大部分家政服务企业能提供的服务还是以保洁、保姆为主，仅少数企业能够涵盖家政维修业务。因此，社区、物业服务企业、家政企业等可以根据市场需求，制定春节期间的应急举措，以应对各类急需家政维修服务的突发状况。

他山之石，可以攻玉。记者了解到，2023年，上海市物业管理事务中心就推出了962121物业服务热线第三方特约维修服务。今年，上海第三方特约维修服务将进一步拓宽服务项目，继续扩大覆盖面。“这一做法就是为了切实帮助广大市民解决维修方面的难题，避免遇到‘维修刺客’。我们打造了‘区房屋维修应急中心+市场化专业维修公司’新模式，为市民提供服务流程规范、收费公开透明的维修服务。”该项目负责人介绍，目前他们已累计提供空调清洗、电灯电路安装维修等特约维修服务近万件，在服务态度、专业性和及时性方面得到了市民认可。春节前，上海开启了2025年迎新春物业便民服务周，提高物业服务水平，第三方特约维修服务摊位迎来大客流；假期里，962121热线工作人员24小时值守，维修人员随时待命为居民解决急难愁盼问题。

日前，国务院公布《公共安全视频图像信息系统管理条例》（以下简称《条例》），自2025年4月1日起施行，进一步明确和规范了不同部门的各类公共安全视频系统，解决各系统“谁来统筹规划、谁来出钱建设”，以及“谁来管、怎么管”等现实问题。

监控摄像头广泛应用在公共场所，为社会治安和治理保驾护航，但“建而不管”现象时有出现。调查发现，身边一些公共场所的视频监控存在设备损坏、权属不清、涉嫌泄露隐私等问题，《条例》为解决相关问题提供了普遍指导。

《条例》的出台是保障公民隐私权的重要举措。公共安全视频系统的广泛应用在维护社会治安、预防犯罪等方面发挥了巨大作用，然而无序的安装和使用也给公民隐私权带来了挑战。据媒体报道，一些不法分子私自安装摄像头，甚至将视频图像随意传播，严重侵犯了他人隐私，给社会带来安全隐患。《条例》明确规定禁止在民宿、学生宿舍、公共浴室和更衣室等隐私敏感区域安装摄像头，并建立健全备案、监督和举报制度，确保公共安全视频图像信息系统的合法合规运行。

在信息技术高速发展的今天，善用技术方能实现社会治理效能最大化。一方面，技术的恰当应用可以大幅提升现代社会智能化治理的效率和精准度；另一方面，技术使用不当可能会侵犯个人隐私，破坏公序良俗。在推进公共安全视频系统建设的过程中，相关部门要积极推动技术标准与法律法规同步迭代，严格规范技术使用标准，确保技术应用合法、合规、合理。

相关部门要进一步完善配套措施，如建立设备巡检制度，明确损坏报修时限，设立专项维修基金；加强数据安全技术，防止数据在传输或者存储过程中被非法访问或者篡改；要加强政府、企业和社会组织等各方合作，不断优化和完善系统功能，把握好维护公共安全和保护个人隐私之间的平衡。

唯有在安全与权利、技术与伦理之间找到平衡，才能让“无处不在的摄像头”真正成为守护公共利益的“智慧之眼”。



读者来信·记者追访

沼气爆炸引关注
地下管网是否安全

在网上看到，春节期间四川内江一男孩将鞭炮扔入化粪池引发爆炸，才知道地下污水管网里面存在很多沼气。这些沼气是怎样产生的？有人定期检测清除吗？我们应该如何防范此类意外事故？

——观海网友

四川内江发生的地下污水管网沼气爆炸事故引发公众对地下污水管网安全的关注。这一事件中，路面被炸塌，多台车辆受损，为我们敲响了警钟。为解答该网友的疑问，记者采访了相关部门。

化粪池、下水道等地下管网为何产生沼气？青岛水务排水公司安全生产与服务部副部长唐金磊解释，城市地下管网接纳了大量来自生活污水、工业废水以及雨水冲刷带来的有机物，如厨垃圾中的食物残渣、油脂，还有落叶、动物尸体等。同时，地下管网是相对封闭的空间，随着微生物对氧气的消耗，逐渐形成厌氧环境。在厌氧环境下，水解细菌将复杂的有机物分解为简单的有机物。然后，产酸菌再将这些简单有机物进一步转化为乙酸、丙酸、丁酸等有机酸和醇类。最后，产甲烷菌将乙酸、二氧化碳和氢气等转化为甲烷和二氧化碳等气体，这些气体混合在一起就形成了沼气。

那么，相关管理单位如何检测、清除地下污水管网内的沼气，确保管网安全？唐金磊介绍，在易聚集有害气体的泵站、进水池等关键位置安装固定式的气体检测仪，可实时监控甲烷、硫化氢、一氧化碳等有害气体浓度。在进行日常排水管网养护时，工作人员还会根据管网等级定期清理排水管网中的淤泥、沉积物和杂物，防止有机物堆积发霉产生沼气。工作人员下井作业前，会提前30分钟打开井盖、通风口等，让空气自然流通，然后再使用便携式气体检测仪检测作业段管网内的气体，确保人员安全。在一些通风条件较差的区域，如深埋的管道、大型污水泵站等，工作人员则使用风机等强制通风设备，将沼气排出。

采访中，唐金磊还介绍，随着城市建设的不断发展，青岛市区的市政污水管道系统已经较为完善，能够实现污水的集中收集和输送，可以更高效地将污水输送至污水处理厂进行处理，因此市区已基本没有化粪池这类易聚集沼气的设施。但为预防此类意外事故发生，唐金磊提醒市民，不要在窨井盖附近吸烟、燃放烟花或进行电焊作业。

本版撰稿/摄影 邱 正

是非疑惑 记者核查

是不是罐头、肉肠、面包等各类食品里都不允许添加防腐剂了？2月8日，新版《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》（GB 2760—2024）实施，使用10年的2014版标准同时废止。今后，各类食品生产主体都必须严格按照新版标准使用食品添加剂，其中有关防腐剂的新规引发关注。

市场探访：面包糕点告别脱氢乙酸钠

记者从青岛市市场监督管理局食品抽检和特殊食品监督管理处了解到，与旧版标准相比，新版标准修改了食品添加剂的定义，修订了一些防腐剂、食品用香料、加工助剂使用范围和限量，增加了一些甜味剂在相同食品类别中共同使用的总量要求。

其中，“严格限制脱氢乙酸及其钠盐的使用”最受关注。脱氢乙酸是一种常见的防腐剂，能够有效抑制细菌、霉菌等滋生，从而延长食品的保质期。然而，部分科学研究发现，在动物实验里，多次反复大量使用脱氢乙酸钠存在一些不良作用。此次新国标明确，黄油、浓缩黄油、淀粉制品、面包、糕点、焙烤食品馅料及表面用挂浆、预制品、肉罐头、果蔬汁

新国标实施，这种防腐剂能吃吗

方面有一定作用。

“2024版新国标对脱氢乙酸及其钠盐允许使用范围缩小至5类，也下调了最大允许使用量。这些调整并非是对之前研究的否定，而是基于食品消费结构变化和食品安全管理的需要，更体现了我国相关部门对食品安全的谨慎态度。”青岛市疾病预防控制中心副主任技师、营养学博士汪曜晖介绍，允许限量使用脱氢乙酸及其钠盐腌渍的蔬菜、食用菌和藻类及发酵豆制品、熟肉制品（肉罐头类除外）、复合调味料等在我们日常饮食中的占比相对较小。当脱氢乙酸及其钠盐使用量符合规定标准时，其安全性是有保障的。根据国际卫生组织（WHO）对化学物的毒性评级，脱氢乙酸钠属于低毒级别。体重50公斤的人一次性摄入28.5克脱氢乙酸钠才会中毒，而正常饮食中人们摄入量远远低于实验室发现的有害量，因此不必过分担心其危害性。

专家解读：不必谈添加剂色变

山东省焙烤食品行业协会秘书长让淑财表示，抛开剂量谈毒性是不科学的，添加剂的使用必须符合国家标准，在未禁止使用的产品中，仍可以添加脱氢乙酸及其钠盐成分。添加剂只要在合法合规的范围内使用，不会对健康产生不利影响，相反在丰富口感、提升工艺等方面

行业监管：根据消费特点加大抽检力度

采访中，部分专家和业内人士表示，部分食品企业面临配方升级、成本增加等方面的风险。



广东省食品安全保障促进会副会长、中国食品产业分析师朱丹蓬认为，从生产端看，新国标全面提升了解行业标准，一些低端、价格低廉的添加剂被禁止使用，企业的成本有所增加，一些中小规模的企业可能短期内会面临不小的压力，但总体上影响不大。从长远来看，新国标对于整个食品产业的结构提升非常有意义，将最大程度地保障消费者的合法权益和食品安全。

记者了解到，新版标准给广大食品生产企业预留了一年的过渡期。“新国标将倒逼食品企业加大研发投入，积极探索更安全、更健康的食品生产方式，加速新技术、新工艺的推广应用。”让淑财介绍，一些大型食品企业已经组建了专业研发团队，深入研究天然、健康的食品保鲜和加工技术。

“我们将严格按照新标准开展抽检工作，根据消费特点，加大对粮食加工品、植物油、肉制品、乳制品等商品的抽检力度，保障市场上食品符合新国标要求。”青岛市市场监督管理局食品抽检和特殊食品监督管理处工作人员表示，这些商品在日常生活中消费量大、流通范围广，其质量安全直接关系到广大人民群众的饮食健康。不符合新国标的商品会被判定为不合格产品，并按照《中华人民共和国食品安全法》对责任人进行处罚。