

家政服务业破局探路的成都样本观察

新华社记者 陈凯 李倩薇 董小紅

家政服务看似细碎寻常,却事关万家烟火、民生福祉,是一篇“稳就业、促消费、惠民生”的大文章。2025年我国家政服务市场规模近1.3万亿元,从业者超3000万人。

“家政服务大有可为,要坚持诚信为本,提高职业化水平,做到与人方便、自己方便”“家政业是朝阳产业,既满足了农村进城务工人员就业需求,也满足了城市家庭育儿养老的现实需求,要把这个互利共赢的工作做实做好,办成爱心工程”,习近平总书记的重要指示,为家政服务业高质量发展指明方向。

锚定方向,积极探索,汇聚合力,推动家政服务业高质量发展的生动实践正在全国各地展开,持续显现成效。

在成都,如今找家政更加便利、放心。打开“蓉优爱家”小程序,3万余名从业者持证上岗。全市1100余个社区家政门店,触手可及。居民找家政从“不好找、不放心”变成“一键约、安心享”;从业者也感慨“谁服务好,谁就有订单”。

这背后,一场系统化的供给侧改革正在推进:建一个平台,让信息透明可查;育一批人才,让服务专业可依;走进一个家庭,让信任落地可感——成都正以创新实践推动家政服务业改革发展,书写着民生幸福与城市治理的双向奔赴。



家政服务大有可为。

(新华社发)

攻坚“开盲盒”的民生之痛

在找家政服务员的路上,家住成都高新区的年轻妈妈罗羽曾踩过不少“坑”。

“中介推荐的时候说得天花乱坠,见了面才知道不太行。换了三四回都不合适,感觉就像开盲盒。”谈及过往,罗羽的“龙门阵”一天都摆不完。

比她更难的是62岁的陈爷爷。独居成华区老旧小区的他,3年前丧偶,独自照料85岁、患有阿尔茨海默症的老母亲。

社区网格员上门走访时,陈爷爷眼圈红了:“我不敢请家政,怕万一照顾不好让老母亲受委屈。可我这么天天守着不敢出门,这把老骨头也吃不消了。”

找家政服务,咋就这么难?一边是巨大的市场需求——社会老龄化进程加速,双职工家庭育儿需求迫切,“一老一小”照

护日益成为刚需,还有宠物需要照顾、家庭物品需要收纳整理……另一边是家政服务业的行业沉疴——标准说不清、服务道不明,消费者选人如同“盲人摸象”;人才常年缺、供需两头愁,从业者总觉低人一等;数字鸿沟深、信用根基浅,好企业也难被看见。

“我们不是不需要家政服务,是不敢请、请不起、也很难请到合适的。”陈爷爷的心声,道出万千家庭的共同难题。

为破解痛点,成都自2025年起,联动省级层面统筹布局、市级部门协同发力,出台多项政策、搭建数字化平台、加大资金支持、创新服务场景,全方位构建家政服务业高质量发展生态。

2025年9月,成都市商务局指导,成都市家政服务行业协会打造的平台小程序“蓉优爱家”上线,所

有人驻企业和从业者均实名认证,技能资质和服务价格一目了然。消费者可一键预约服务,并追溯服务人员信用档案。

罗羽抱着试一试的心态点开小程序,家政服务人员培训经历、服务评价、信用记录一应呈现。“以前陌生人上门心里七上八下,现在知根知底,心里踏实。”

陈爷爷也试着打开了这个小程序。在“居家养老照护”分类下,他提交了需求。平台很快匹配了3家公司。他选了持有养老护理员证、具有3年工作经验的王芳。

详尽的“信用记录”,承载的不只是信息,更是一份托付、一份信任、一份安心。

“王芳非常细心。”陈爷爷说,不只是照顾饮食起居,每天还记录老母亲的饮食、睡眠、情绪变化。“现在老母亲被照顾得‘巴适’,我的生活

也‘安逸’多了。”

除了满足“一老一小”的照护需求,平台还提供全屋清洁、家电养护、收纳整理、宠物照顾等高频家政服务,以及陪诊、术后重症患者陪护等特殊服务。多元的服务菜单,接住了千家万户“大小大小”的期盼。

自“蓉优爱家”上线以来,入驻企业的订单量同比提升35%,企业拓客成本下降28%。数字的“一升一降”,凸显了成都家政服务业的生态变化——

消费者找家政的渠道更便捷、家政服务的项目更多元,从业者的信用更可靠。可知可感的生态优化带来行业规模扩大、口碑提升,近两年,成都市家政从业人员数量从41万上升至45万,全市政消费满意度由78%上升至85%。数字背后,是越来越多家庭从“不敢请”到“放心用”的心态之变。

今年以来,住房公积金政策迎来密集调整。记者梳理发现,全国已有超过60个城市调整优化了公积金政策,从贷款额度、首付比例、提取范围、异地互认、覆盖群体、服务创新等方面发力,进一步释放住房消费潜力,保障民生福祉。

2026年《政府工作报告》明确提出“深化住房公积金制度改革”。专家表示,各地调整优化住房公积金政策的探索实践,表明住房公积金制度正从过去单一的“购房融资工具”,加速转型为覆盖居民“购、租、修、养”全居住生命周期的综合性住房保障与民生支持平台。

——提高贷款额度,是此轮政策调整中最直观的“硬核”举措。苏州自6月1日起将个人公积金最高贷款额度从原先的120万元调整为150万元,家庭公积金最高贷款额度从原先的150万元调整为200万元;吉林市进一步上浮购买本市“好房子”、一星级及以上绿色住宅贷款额度;成都单、双缴存人最高贷款额度分别提至80万元、120万元。宿迁、南昌等地通过提高账户余额倍数,间接提升贷款额度。

——下调首付比例,同样能直接减轻群众购房负担。内蒙古出台相关举措规定,使用住房公积金贷款购买商品住房的,最低首付比例按20%执行;在二手房方面,中山根据楼龄差异化下调首付比例;镇江自2026年1月1日起,第二次申请住房公积金贷款的首付比例由30%降为20%。

——使用群体扩围,灵活就业人员、多子女家庭等均可受益。宜昌、济南、柳州等地全面放开灵活就业人员缴存限制。截至目前,川渝地区已有超94万灵活就业人员开户缴存,缴存金额超42亿元。同时,异地互认互贷范围进一步扩大。广州住房公积金管理中心成功办结首笔住房公积金提取业务跨境人民币结算。

——提取场景拓展至更多民生领域,支持住房公积金缴存人多样化住房消费需求。公积金提取场景正在从传统的“购房、还贷”拓展至支付购房首付款、房租、物业费、装修款、城市更新等多个民生领域。厦门、运城等多个城市支持提取公积金支付购房首付款;淄博扩大购房首付款提取条件和范围。扬州全面扩展住房消费提取范围,支持居住品质提升与“住房消费全生命周期”适配。在物业费提取方面,合肥支持支付物业费提取住房公积金,每年不超过4200元;沈阳、宜春、宿迁、南昌等地也加入了支持支付物业费提取住房公积金的行列。

全国多地将居家适老化、适老化改造及住房装修等纳入提取范围。成都支持城市更新提取住房公积金;沈阳支持城市更新原拆原建等住房改造项目提取住房公积金;遂宁规定,在遂宁市范围内完成危旧房“以旧换新”改造的缴存人及配偶,可以提取公积金用于支付个人出资部分;徐州放宽支付物业费、暖气费提取,支持提取住房公积金支付住宅专项维修资金;厦门允许居民提取住房公积金用于房屋装修,每平方米标准为1800元。

上海交通大学住房与城乡建设研究中心主任陈杰说,各地正在加快探索住房公积金用于支付物业费、房屋更新改造、加装电梯等住房消费支出。住房公积金改革可以与城市更新、老旧住房改造紧密结合,尤其是加大对原拆原建型老旧小区居民自主更新的支持力度。

清华大学房地产研究中心主任吴璟认为,住房公积金制度覆盖范围将进一步扩大,服务便利化水平将持续提升,住房公积金在促进住房消费、保障民生福祉方面的基础性作用将更加凸显。

提额扩围拓场景 住房公积金惠民再升级

新华社记者 王优玲 张钟仁

(上接第一版)夜晚降临,拉萨河上的游轮缓缓起航,灯光秀次第铺开,将拉萨市千年的历史与发展变迁娓娓道来。

“在游轮上观演出、赏美景,真是一种美好的享受。”来自广东的钟先生说。

近年来,拉萨市深挖特色文化内涵,推动“情满拉萨河”“唐蕃奇妙夜”等重点项目落地,让文旅产业从观光向体验转变,“文化厚度”和“文化温度”并存。

在2025全球数字经济大会拉萨高层论坛上,不少参会者驻足围观阳光雪莲AI翻译耳机,这款耳机可实时翻译藏语。

网智天元科技股份有限公司和西藏大学以及其他科研机构合作研发的多语种大模型,打破了语言沟通的壁垒,可支持卫藏、康巴、安多三种藏语方言翻译,即使在无网络环境下,依旧能稳定运行。

近年来,拉萨市乘“数”追“新”,筑“基”引“智”。全球数字经济大会拉萨高层论坛成果丰硕,国家级互联网骨干直联点全面建成,新增数字经济类企业117家,“数兴城”正在艰难开拓。

机制破局:以改革和服务打造“拉萨引力”

2025年10月,一外资贵金属加工项目在拉萨综合保税区试投产,从8月签订入区协议到10月试产,仅用2个月时间就完成全流程建设,创造“当年招商、当年试产”的高原速度。

营商环境好不好,企业最有发言权。这种“保姆式”服务、“加速度”推进的模式,让越来越多企业选择扎根拉萨、深耕高原。2025年,拉萨新增各类经营主体2.89万户,注册登记的经营主体达21.31万户,占西藏的三分之一。

拉萨市研发“一键编标”智能系统,设计不同行业招标文件模板,有效降低企业投标成本。“去年以来,我们主动优化招投标流程,将招标项目最快办理时限压缩至27日,其中招标委托代理机构时间由之前的10日至30日压缩至2日,大幅提升办事效率。”邹华威介绍。

及时准确掌握经济运行态势,拉萨市发展改革委建立涵盖39个大项指标和132个细化指标的经济运行调度指标体系,通过常态化监测、半月调度、月度分析,及时排查解决经济运行中的堵点难点,确保经济运行在合理区间。

2025年5月,拉萨南亚跨境电商产业园正式揭牌运营,获评西藏首个省级跨境电商产业园,当月出口额即达1.4亿元。

“依托产业园‘国内集货+拉萨中转+海外仓直通’三级物流网络模式,我们整车出口周期大幅缩减,通道稳定性得到了市场认可。”拉萨藏尼国际供

应链管理有限公司负责人付光乙说。

目前,园区已吸引12家跨境电商企业入驻,尼泊尔加德满都海外仓二期建设正稳步推进。“拉萨保税跨境电商旗舰店”试运营,实现“当日下单、当日送达”,让市民在家门口就能“买全球”。

2025年,拉萨市新增外贸备案企业103家,培育实绩外贸企业19家。跨境电商已成外贸增长新引擎,推动高原特色产品“走出去”、国际优质商品“引进来”。

宜居宜业:以民之所望厚植“民生福祉”

民生为大,民生为要。“每年将70%以上财力投向民生”是拉萨市委、市政府作出的庄严承诺。这份承诺,正转化为群众看得见、摸得着的获得感与幸福感。

抬头是雪山白云,低头是清流碧草,推窗见绿、出门入园已成百姓生活日常。2025年8月,坐落于布达拉宫西麓、药王山脚下的拉萨团结公园向公众开放。园内湖水清澈,绿树成荫,花卉绽放。“我刚绕公园散步,心情特别舒畅。”家住公园附近的市民德央说,公园建成提升了自己的生活质量。

长期生活在这里的人们有个感受,拉萨市的“小气候”在变化,由于干燥变得湿润。拉萨市结合海绵城市建设和国际湿地城市创建,重点实施中心城区水系治理提升工程,推进药王山环境整治、两岛内河改造提升,逐步实现“水润城”。截至目前,全市建成城市水系62.5公里,增加城市水体面积近800公顷,恢复城市湿地面积约14公顷。

有“拉萨之肺”美誉的拉鲁湿地候鸟翩跹,曾经光秃秃的南北山如今草木葱茏。2021年,拉萨南北山绿化工程正式启动,计划用10年完成营造林206.72万亩。截至目前,已完成营造林90万亩,栽植各类苗木1.2亿多株,“绿满城”正徐徐走来。

便民体检车实现区县全覆盖,为偏远地区群众提供便捷医疗服务;新建学校4所,解决8所学校学生就餐问题,让优质教育资源惠及更多孩子;93辆城市公交车更新升级,320座公交站台新建完成,方便群众出行;15座主城区公厕建成投用,消除公厕覆盖盲点……

2025年,20件民生实事涵盖教育、就业、医疗、交通等多个领域,切实解决群众急难愁盼问题。

2025年是西藏自治区成立60周年,拉萨大事多、喜事多。习近平总书记率中央代表团出席西藏自治区成立60周年庆祝活动,极大鼓舞了各族群众奋斗新时代的激情。

拉萨市的发展证明,在新时代党的治藏方略指引下,边疆民族地区有底气、有信心、有能力走好高质量发展之路。

回首过去,“十四五”成就坚实;展望未来,“十五五”蓝图绘就。拉萨市正以昂扬之姿迈向新征程,为中国式现代化建设贡献力量。

(据《新华每日电讯》)

求解“三难”,打开行业“心锁”

信用不完善、供需有错位、效率待提升——这是传统家政业长期以来的结构性难题。这些问题在老龄化程度加深、年轻人需求更加多元且个性化的当下,显得尤为突出。

“这些痛点正是我们推动行业改革创新的突破口。”成都市商务局副局长熊森说,要将传统的行业运行方式转变为信用框架下的供需匹配方式,需要调动企业主动性,引导从业者转型,更要让消费者认可。

改革并非一蹴而就的坦途,成都在一次次摸索、一点点探路中,努力用三把“钥匙”打开家政服务的“心锁”,推动从业者、消费者、企业三方相向而行,在磨合中蹚出一条新路,逐步构建起“数字赋能+基层共治+产教训融合”的改革框架。

——求解“信任之难”:在指尖上“放心”

打开“蓉优爱家”平台,50多家优质企业、3万余名从业者的信息汇聚于此。依托平台,成都建立家政人员“六重实名认证体系”,身份可核实、背景可追溯、服务可评价、信用可查询,告别“信息黑箱”。

平台覆盖保洁、月嫂、养老陪

护、母婴护理等全品类服务,实现一键预约、智能匹配、全程监管,让家政服务从“盲选”变为“明选”。

不只是消费者,从业者也感受到了变化。

“谁服务好,谁就有订单。”家政服务员范丽说,不同于过去需要中介各种介绍,现在有了二维码,所有信息一目了然。

“蓉优爱家”平台还推出了“五靠谱”标准:信用靠谱、技能靠谱、价格靠谱、服务靠谱、保障靠谱。消费者发出一项需求,系统自动推送3家优质企业,让用户“货比三家”。

小小的二维码逐渐抹去信任鸿沟,更扎实的功夫在后台——依托商务部家政服务信用信息平台,成都已为全市101家家政企业、5.4万余名从业者建立了信用档案。截至目前,平台已产生3000余个订单,尚未收到涉及服务消费的纠纷投诉。

——求解“人才之渴”:让职业更“体面”

“家政服务‘质’的提升,核心在人。”四川城市职业学院家政专业负责人杨洋说。过去,家政行业常被看作是“临时工”的活计,从业者年龄偏大、技能缺失、社会认同低。近年来,成都通过构建“培养一培训一就业一发展”全链条人才生态,提升职业尊严、强化权益保障、拓宽晋升

空间,确保高素质人才“进得来、留得住、有发展”。

从“临时工”到“职业人”,从“低人一等”等到“身披荣光”——职业化的路,越走越宽。

1991年出生的张蒲月,从收纳整理做起,如今是母婴培训讲师。第一次上门,她把客户家收拾得干干净净。那一刻她明白了:“你的工作,不只是整理物品,而是整理一个人的生活秩序。”2023年,她获得全国家政服务职业技能竞赛一等奖,2024年荣获全国五一劳动奖章。“以前做家政,总觉得有点丢人。”她说,“现在不一样了,我也能获得第一劳动奖章,职业尊严感更强了!”

院校也在发力。西南财经大学天府学院设立了“现代家政服务与管理”本科专业。“现代化、专业化、智能化是行业的未来。”专业负责人李明说,“我们不仅要培养家庭服务能力,还要培养企业管理、高端管家、社区运营等综合能力——力争做新时代家庭的‘幸福架构师’。”

“大专院校人才的加入,能快速适配‘一老一小’科学照护、智能家居管理等新需求,是家政业从体力劳动向知识技能服务型转型的核心力量。”杨洋说。

——求解“落地之难”:家门口可以“安心托付”。

手艺人收入可观,很有前景。

家政服务,既是关乎万家烟火的“小服务”,又连着基层治理的“大民生”,城市发展的“大格局”。

成都正以家政服务为切入点,将民生服务与基层治理深度融合,让家政服务不仅成为惠民生、稳就业、促消费的重要抓手,更成为激活基层治理活力、提升治理效能的关键支撑。“这改变了单纯的服务资源导入模式,有效激活了社区内部资源。”成都市社会科学院副院长李好说。

在青羊区清波社区,清波到家庭生活服务公司聚焦保洁、家电维修、“一老一小”等7类社区高频需求,推行“居民服务居民”,社区居民经培训后接单,利润的10%注入社区基金,帮扶困难群体。“既能挣

钱,还能帮邻里。这份工作,有面子,更有里子。”社区一位宝妈说。

从家政融入“微网实格”精细化治理,到引入“社区合伙人”、社会企业等改革举措……这套改革方案,不只写在文件里,也写在社区的烟火气里。

成都的探索不是孤例。放眼全国,各地家政服务业变革因地制宜、深入推进。在广东,“南粤家政”工程已培训超百万人次;在浙江,“浙里好家贴”平台上架;在南京、苏州等地,一批示范企业在加速成长。

接地气、有温度、聚民心的民生实践,正在夯实基层治理根基。方寸间的家政“小服务”,汇聚为治理的“新答卷”,让生活更美、民心更暖。

(新华社成都6月3日电)

以家政促治理:“小服务”破解“大课题”

不久前,习近平总书记就服务业发展作出重要指示,强调要

“促进生活性服务业高品质多样化便利化发展”。国务院今年4月份印发的《关于推进服务业扩能提质意见》明确提出“开展家政服务业制度和模式创新”。

以民生为导向,以改革为动力,成都着力推动家政服务业高质量发展,促进新业态、新模式蓬勃生长,形成良性循环。

新兴赛道不断涌现。成都市家政服务行业协会会长王小兵介绍,近两年成都每年承接400余单“旅居家政”订单,家政人员跟随“候鸟老人”南下三亚、攀枝花,服务涵盖日常照护、应急急救、旅行摄影等,适配旅居养老多元需

求。“交通更便捷、观念更开放,这个市场潜力很大。”王小兵说。

服务边界不断拓展。节假日的留守“毛孩子”催生宠物上门喂养师这一新职业。今年“五一”假期,京东家政相关订单环比增长超240%,服务从“添根换水”升级为标准化、职业化服务。热门领域持续升温。从“断舍离”到“空间美学”,2026年成都家政收纳市场规模预计增长30%至40%,专业收纳师、空间规划师成热门职业。2001年出生的张冰冰,最近做了一个让家人“看不懂”的决定——当月嫂。作为年轻宝妈,她曾经历过坐月子的手忙脚乱。“以前觉得家政是年纪大的人干的,现在我发现,年轻人更懂‘90后’‘00后’宝妈,沟通起来没障碍!”她告诉记者,这门