

家政服务破局探路的成都样本观察



在成都亮英堂职业技能培训学校,家政学员在学习相关课程。
新华社记者 杨进 摄



在成都天府新区泰东社区,退役军人李清龙带领团队为客户做全屋清洁和收纳整理。
新华社发

新华社记者 陈凯 李倩薇 董小红

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的就业需求,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,让服务专业可靠;走进一个个家庭,让信任落地有感——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。

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”一天都说不完。

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,从业者总觉得低人一等;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,创新服务模式,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,成都市家政服务业行业协会打造的平台小程序“蓉优爱家”上线,所有入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,家政服务人员的培训经历、服务评价、信用记录一应俱全。“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”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,成都市家政从业人数从41万上升至45万,全市家政消费满意度由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。

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,更要让广大消费者认可。

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+基层治理+产教融合”的改革框架。

——求解“信任之难”,在指尖上“放心选”。

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“六重安全认证体系”,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——依托商务部门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—培训—就业—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”到“身披荣光”——职业化的路,越走越宽。

1991年出生的张潇月,从收纳整理做起,如今是母婴培训师。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业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,我也能获得五一劳动奖章,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。”专业负责人李玥说,“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,是家政业从体力劳务向知识技能型服务转型的核心力量。”杨洋说。

——求解“落地之难”:家门口可以“安心托付”。

家政服务落地并不容易。有的嫌贵,有的怕生,有的希望随叫随到,有的担心安全没底。怎么办?

当前,成都以“一刻钟便民生活圈”为抓手,让优质家政服务下沉。全市布局超1100个家政社区门店和服务站点,“蓉优爱家”平台还将服务接入便民超市“红旗连锁”遍布全城的3500余家便利店。通过“家政进社区”、“社区合伙人”、社会企业等多种形式,家门口的服务网越织越密。

天府新区泰东社区,“90后”退役军人李清龙带领“兵哥哥家政团队”,用部队内务标准做家政,创新“戴白手套验收”法。从一个人创业到300多人的团队一起干,近3年累计带动300余名社区群众稳定就业,服务居民超10万人次。

表面是服务网点的物理延伸,内里是城市治理民生思维下沉、资源精准统筹与基层服务效能提升的深刻变化。

为了减轻群众经济负担,成都向中度以上失能老人发放养老服务消费补贴,允许用于购买家政服务。截至2026年3月,全市累计核销消费券近16万次,金额超9000万元。

“政策资金撬动,社区场景落地,服务跟上了,群众也舒心了。”成都市民政局养老服务处负责人说。

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的意见》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“添粮换水”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,这门手艺收入可观,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”,社区居民经公益培训后接单,利润的10%注入社区基金,帮扶困难群体。“既能挣钱,还能帮衬邻里。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。

成都的探索不是孤岛。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,“浙里好家政”平台上线;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”,将让生活更美、民心更暖。
(新华社成都6月3日电)

伟大征程

第一次国共合作:形成中国革命新局面

新华社记者 胡了然

广东广州黄埔长洲岛,江风浩荡,校舍巍然。1924年,黄埔军校在此设立,国共合作培养革命英才。

2024年,在黄埔军校建校100周年暨黄埔军校同学会成立40周年之际,习近平总书记指出:“黄埔军校是第一次国共合作的产物,是我国第一所培养革命军队干部的学校。”

循着历史足迹回望,20世纪20年代的中国,深陷内忧外患的泥潭。欧美列强加紧对中国的掠夺,军阀割据、混战不休,山河破碎,民不聊生。

面对国家四分五裂的状态,中国共产党积极推动建立第一次国共合作。1923年召开的中国共产党第三次全国代表大会,决定共产党员以个人身份加入国民党,同时保持党在政治、思想和组织上的独立性。

穿过广州老城区的寻常巷陌,文明路215号,一座黄色钟楼建筑静静矗立,榕树绿荫如盖。

这里是国民党中央党部第一次全国代表大会旧址,如今已成为青少年了解国共合作历史的生动课堂。走进一楼礼堂,当年的会场原样复原,一排排座椅整齐排列。

1924年1月20日至30日,国民党一大在这里举行,由孙中山主持。出席开幕式的代表165人中,有共产党员20多人。大会审议通过《中国国民党第一次全国代表大会宣言》,事实上确立了联俄、联共、扶助农工的三大革命政策。

国民党一大的召开,标志着第一次国共

合作的正式形成。自此,以广州为中心,汇集全国的革命力量,很快开创了一个反对帝国主义和封建军阀的革命新局面。

1925年5月,上海发生震惊全国的五卅惨案。中国共产党在领导五卅运动的过程中得到很大发展。党员从这年初的不足1000人,到年底已发展到1万多人。

1926年7月,国民革命军在广州誓师,北伐战争正式打响。北伐军高举反帝反封建旗帜,一路奋勇挺进。以共产党员和共青团员为骨干的叶挺独立团担任先遣队,勇克汀泗桥、贺胜桥,血战武昌城。北伐军从珠江流域打到长江流域,势如破竹。

1924年至1927年,国共合作掀起的这场革命运动,是一场轰轰烈烈的民族民主革命。彼时年轻的中国国民党,也在这场洪流中迅速成长。

国共合作统一战线的革命斗争经验,成为中国共产党日后领导中国革命走向胜利的重要法宝。

国民革命联合战线、工农民主统一战线、抗日民族统一战线、人民民主统一战线、新时期爱国统一战线……“团结一切可以团结的力量、调动一切可以调动的积极因素”,中国共产党始终注重以明确的目标把方方面面的力量组织起来、团结起来,汇成革命、建设、改革事业的时代洪流。

习近平总书记曾在中央统战工作会议上指出:“统一战线是党克敌制胜、执政兴国的重要法宝,是团结海内外全体中华儿女实现中华民族伟大复兴的重要法宝,必须长期坚持。”新征程上,团结一心、同向同行,方能跨越险阻、奔赴远方。(新华社北京6月2日电)



美众院首次通过决议 要求特朗普结束对伊朗战事

新华社华盛顿6月3日电(记者杨伶)美国国会众议院3日通过一项限制总统战争权力的决议,要求总统特朗普结束对伊朗的军事行动,并在今后对伊朗采取军事行动前必须获得国会授权。

自美国2月联手以色列对伊朗发起军事行动以来,这是众议院第四次就限制总统战争权力的决议草案进行表决,也是众议院首次通过相关决议。

当天众议院唱名表决结果为215票赞成、208票反对。4名共和党籍众议员与民主党人一起对决议投了赞成票。

按照美国有线电视新闻网等媒体的说

法,这项决议是一项两院“共同决议”,必须由参众两院一致通过才能生效。共同决议无需总统签字,总统也无权否决,但据参议院网站介绍,共同决议不具有法律效力。

因此,一些媒体指出,这项决议的通过更具象征意义,体现对特朗普战争策略的不满。

目前,共和党在国会两院均占据微弱优势。据《国会山》日报报道,民主党人正在国会参议院推进一项“联合决议”,也有少数共和党人在相关表决程序时倒戈,但参议院尚未就这项决议进行最终表决。若联合决议获得通过,将具有法律效力,但预计特朗普会予以否决。

韩媒:韩国地方选举 执政党锁定胜局

新华社首尔6月4日电(记者张梁 孙一然)据韩联社4日报道,根据初步开票结果,韩国执政党共同民主党在3日举行的第九届地方选举中锁定胜局,赢得多数道、市、郡、区等各级政府的行政长官职位。

报道说,截至4日凌晨,在本次选出的16个道知事和广域市市长职位中,共同民主党已在京畿道、仁川等13地取得胜利或保持领先,而最大在野党国民力量党预计仅能拿下大邱、庆尚北道和庆尚南道三地。

在14个席位的国会议员补选中,共同

民主党候选人也在大多数选区领先。

这次地方选举是在李在明政府成立一年之际举行的首次全国性选举。韩媒指出,随着这次大胜,在掌握立法权和行政权后,执政党将进一步掌握地方权力,在执政第二年获得更强劲的施政动力。落败的国民力量党或将围绕责任归属陷入内部分裂危机。

韩国地方选举为每四年一次,选出道、特别市、广域市和市、郡、区自治政府的领导人,以及各级地方自治区域的教育监、教育委员和地方议会成员。

伊朗外长:若以色列侵略贝鲁特 则将重新开战

新华社德黑兰6月3日电 据伊朗伊斯兰共和国通讯社3日报道,伊朗外交部长阿拉格齐近日重申对黎巴嫩的支持,称如果以色列继续侵略黎巴嫩首都贝鲁特,伊朗武装部队将重新开战并打击以色列境内目标。

阿拉格齐说,伊朗已明确告知美国,如果以色列对贝鲁特发动军事行动,将被视为停火全面破裂,伊方“绝不容忍”,伊朗武装部队将作出回应。

他表示,除向美方传递相关信息外,伊朗也已告知地区伙伴,由于以色列的行动,战争或将再次爆发。他说,在地区国家共同施压下,相关军事行动最终被阻止,避免局

势进一步升级。

谈及伊美谈判进程,阿拉格齐表示,与美方的沟通并未中断,但没有任何实质性进展。重返谈判桌的条件是保障伊朗民族权益,结束黎巴嫩战事并停止地区紧张局势。他说,“美国已在近期冲突中充分认识到伊朗的能力与影响力”。

伊朗伊斯兰议会议长、伊美谈判伊方代表团团长卡利巴夫1日在与黎巴嫩议会议长纳比·贝里通话时表示,如果以色列对黎巴嫩相关军事行动继续进行,伊朗不仅会停止当前谈判进程,还将“站出来对抗以色列”。

卢拉:美国不买 我们就卖给想买的国家

新华社里约热内卢6月3日电(记者周永德)巴西总统卢拉3日表示,巴西将继续寻找其他商业合作伙伴,以最大程度减少美国贸易政策带来的负面影响。

据巴西通讯社报道,卢拉在巴西总统府高原宫举行的一场部长级会议上作出上述表态。他说:“如果美国不想买,我们就卖给想买的国家。我们不会就此抱怨。如果我们不想在这里投资,我们就另寻他人。”

卢拉强调,巴西是一个独立自主的国家,不对大国卑躬屈膝。

卢拉在会上还表示,他决定参加6月在法国举行的七国集团领导人会议,这原本不在他的计划之内。

巴西通讯社报道,美国贸易代表办公室1日提议,除其他措施外,对部分巴西输美产品征收25%的关税。这份报告是特朗普政府一年前启动一项调查的结果,旨在查明巴西在对美贸易中是否存在美方所谓的“不公平做法”。巴西发展、工业、贸易和服务部说,美国关税决定会直接威胁巴西对美国市场出口总额的21%。