

# 家政服务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。

## 攻坚“开盲盒”的民生之痛

在找家政服务员的路，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。

比他更难的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。可我天天守着不敢出门，这把老骨头也快吃不消了。”

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诟病——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，道出了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、家电维修、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，接好了千家万户“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，成都市家政从业人数从41万上升至46万，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创新突破口。”成都市商务局副局长熊霖说，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+基层共治+产教训融合”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年出生的张澜月，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”平台还将服务接入了便民超市“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，家门口的服务网织越密。

天府新区秦东社区，“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务，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，成都向中难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，适配旅居养老老年需求。“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“新孩子”催生宠物上门喂养师这一职业。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，这门手艺人可观，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“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，帮扶困难群众。“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“微网网格”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，不只在文件里，也写在社区的烟火气息里。

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”，让生活更美、民心更暖。

（新华社成都6月3日电）

# 王东明在内蒙古调研

■上接第1版 认真分析原因，采取有效举措，切实加以解决，在攻坚克难中打开工作新局面。要坚持系统观念，增强工作的整体性协同性，在党委领导下，加强统筹谋划和协调联动，积极争取各方面支持，形成保障职工合法权益的整体合力，有力推动工会工作高质量发展。要崇尚实干，狠抓落实，

践行“三严三实”要求，做到求真务实抓落实、敢作善为抓落实，以上率下抓落实，坚持一张蓝图绘到底、一届接着一届干，推动各项工作取得新进展新成效。

中华全国总工会副主席、书记处书记杨宇栋参加调研。自治区领导于会文、张韶春、于立新参加有关活动。

## 内蒙古举行防汛抢险救援实战演练

■上接第1版 综合保障体系更加坚实。现场同步开展安全知识普及和装备互动展示，防灾减灾安全意识显著增强，圆满实现检验预案、磨合机制、锤炼队伍、普及技能的既定目标。

演练结束之际宣布，自治区“安全生

产月”活动正式启动。自治区防汛抗旱指挥部成员单位主要领导、各盟市分管领导现场观摩，各盟市、旗县(市、区)通过视频观摩。此次活动将防汛实战演练与“安全生产月”启动深度融合，一体推进，意在以练促战、以练促改、以练促备、以练促安。

## 草田添“智” 首蓿丰收正当时

■上接第1版 就要从优中选优的“口粮”开始。在粗饲料中，首蓿被誉为“牧草之王”，是反刍动物的重要蛋白饲料，与秸秆等其他粗饲料相比，具有蛋白含量高、纤维质优、适口性好的特点，对于提高奶牛产奶量、提升鲜奶质量有重要作用。

作为多年生豆科草本植物，首蓿堪称田间“再生能手”。每次收割地上部分后，根须芽便会萌发新枝，持续生长。采用合理轮刈模式，它能保持5年稳定高产。因此，越冬成活率直接决定了首蓿的长期长势与产量。

作为伊利集团最大的原奶供应商，优然牧业旗下伊禾绿锦草业基地面积达到了5.5万亩。基地运用自主开发的“慧草云”智慧管理系统，创新研发“早—晚—缓+数”越冬管理模式，草业基地5年连续实现85%以上的返青率，并连续3年90%安全返青，头茬首蓿青贮平均亩产量达500—600公斤。全年自产特级首蓿占比持续超60%。国产特级首蓿达到国际顶级水平，并推动国产首蓿替代进口首蓿，进口首蓿依赖度显著降低。“早—晚—缓+数”越冬新模式被中国畜牧业协会草业分会编撰的《2025年草业新产品、新技术、新模式推介集》收录。

“首蓿越冬能力，取决于地下器官抗逆潜能的储备水平。”早—晚—缓+数”越冬新模式落地生根，更是破解了首蓿越冬、稳产增收的行业难题。每一处细节，都是科技赋能农牧业的生动实践。

一棵小业的首蓿，串联起种植、养殖、加工全产业链，既撑起了种植户的丰收希望，也为奶业降本增效筑牢优质饲草根基。如今，标准化、智能化、精细化的种植理念落地生根，传统草业不断转型升级。相信依托技术深耕与模式创新，这片绿色田野还将持续释放潜能，以绿色草业赋能奶业振兴。

### 【记者手记】

迎着初夏的晨光走进阿鲁科尔沁旗的首蓿种植基地，满目皆是翠绿。轰鸣的农机与忙碌的身影勾勒出一幅生机勃勃的丰收图景。头茬首蓿收割的热闹场面，让记者真切感受到内蒙古草业蓬勃向上的活力，也读懂了“一杯好奶”从“一棵好草”开始的匠心与坚守。

从田间收割到加工储存，从智能灌溉到越冬管护，这片田地早已跳出传统农耕的旧模样。智慧农机轻柔作业，守住牧草原生品质；“慧草云”系统远程管控，让水肥管理精准高效；独创的越冬管理模式与标准化种植体系，更是破解了首蓿越冬、稳产增收的行业难题。每一处细节，都是科技赋能农牧业的生动实践。

一棵小业的首蓿，串联起种植、养殖、加工全产业链，既撑起了种植户的丰收希望，也为奶业降本增效筑牢优质饲草根基。如今，标准化、智能化、精细化的种植理念落地生根，传统草业不断转型升级。相信依托技术深耕与模式创新，这片绿色田野还将持续释放潜能，以绿色草业赋能奶业振兴。

## 为干事者撑腰鼓劲

■上接第1版 更会侵蚀一地一域政治生态、败坏党风民风、动摇干事创业根基。

扶正必须祛邪，激浊方能扬清。对此，2024年1月1日起施行的新修订的《中国共产党纪律处分条例》明确指出，匿名诬告，有意陷害或者制造其他谣言，造成

损害或者不良影响的，将视情节给予警告直至开除党籍处分。条例划定纪律红线，鲜明释放诬告没有藏身空间、造谣必受纪法追责的强烈导向。只有还清者清白、为担当者担当，让认真做事的干部安心做事，干事创业的氛围才会日益浓厚。

## 一河文明千载韵

■上接第2版

走进准格尔旗薛家湾镇南苑社区，国家级非物质文化遗产代表性项目漫瀚调市级代表性传承人高文祥的歌声，如黄河之水奔涌而来，亢亢处以似沙地粗犷，苍茫中见高原深情，每一个音符都饱含对这片土地的眷恋。

“先有民族交融，后有漫瀚调。”朴素的话语道出了漫瀚调的精髓。具有“蒙古调儿汉歌词”特点的漫瀚调，是因为是由蒙汉民族共同创造的，因此具有唯一性。

“漫瀚调的唱词大都来源于日常生活，鲜活展现了各民族生产生活场景，是人民群众最真实的情感表达。”岳文祥话语里充满自豪，诚如他所言，在准格尔旗，几乎人人都能扯开嗓子唱上几句，这独特的艺术形式早已融入当地人的血脉。

一词多曲，一曲多调，汉语蒙古语即兴对唱；伴奏乐器中，笛子清脆、四胡悠扬、扬琴清脆，和谐共鸣，宛如多民族文化交融的动人交响。

如今，漫瀚调也在广泛汲取不同传统艺术的养分，尝试着多元化表达。

2025年9月1日晚，为纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年，由鄂尔多斯市乌兰牧骑和东胜区乌兰牧骑倾情演绎的《黄河回响》主题交响音乐会在祖国北疆筑起一道日益坚固的绿色长城。

面向未来，内蒙古擘画了更加宏伟的绿色蓝图。到“十五五”末，全区可治理沙化土地治理率达68.48%；全区森林覆盖率达22.24%，草原综合植被盖度稳定在45%以上，生态系统碳储量达到110亿吨以上。

2026年1—5月，内蒙古已完成生态建设任务1148.41万亩，治理退化草原488.04万亩，全区上下正向着完成全年生态建设任务4000万亩以上的目标奋力“冲刺”。

大漠绘新卷，青山绿作屏。牢记嘱托，坚定不移走生态优先、绿色发展之路，内蒙古正以更加坚定的步伐奔赴新征程，全力把祖国北疆这道万里绿色长城构筑得更加牢不可破、更加壮丽恢弘！

### 时代起和鸣

驻足于准格尔黄河大峡谷眺望，不远处，冬季冰封如练的黄河，静默中蔚为壮观；另一边，明长城的墩台和墙垣依稀可辨，动人心魄。这壮美的景致，构成了

## 筑牢生态屏障 拓宽富民路徑

■上接第1版 三大标志性战役全力推进，捷报频传——

在黄河“几字弯”攻坚战区，内蒙古在黄河两岸建设的620公里防护林草带全线贯通；在库布其沙漠，构筑起绿化带、淤地坝、光伏治沙带和锁边林草带“四道防线”，毛乌素沙地治理率达到80%。

在科尔沁、浑善达克两大沙地歼灭战区，推动15个旗县实现流动沙地全治理，新建穿沙公路2700公里、带动治沙559万亩。

在河西走廊—塔克拉玛干沙漠边缘阻击战区，建设巴丹吉林、腾格里沙漠锁边林草带336.8公里。

2025年，3个具有里程碑意义的“合龙”先后实现——5月，乌兰布和沙漠东缘200公里防风固沙带全线贯通；7月，阿拉善盟巴丹吉林、乌兰布和、腾格里三大沙漠1856公里林草锁边带全面“合龙”；9月，库布其沙漠北缘420公里锁边林草带宣告全线贯通。

阿拉善盟阿拉善左旗茫来嘎查牧民王刚生活的戈壁滩上，梭梭林已形成东西长37公里、南北宽23公里的固沙林带，将乌兰布和沙漠的流沙牢牢挡在黄河西岸。他说：“现在梭梭已经成林，夏天到了，一片片的绿色就起来了，生态环境越来越好。”

逐绿前行，内蒙古以“系统治理”的智慧推进生态修复。

“十四五”时期，内蒙古建立健全了自治区、盟市、旗县三级义务植树体系，在全区范围内积极开展义务植树活动，累计参加义务植树人数达4408万人次，栽植株数近2亿株。“绿色家

底”越来越厚，我国北方重要生态安全屏障更加牢固。

在黄河“几字弯”顶端的乌梁素海，“塞外明珠”熠熠生辉——构建“生态修复—监测管护—科研赋能—社会参与”全链条治理体系，实施以“生态修复为基，管护机制为纲，科技支撑为要，社会参与为翼”的综合治理模式，改善湿地水质条件与栖息地质量；实施“点源、面源、内源”三源齐治，环湖污水全部接入管网，农田退水净化后入湖，湖区实施水生植物收割与鱼类调控；构建“三长联动+人防技防”双重管护机制、形成科研支撑网络、持续开展专项监测……“塞外明珠”重现碧波万顷，疣鼻天鹅成群游弋，成为黄河流域生态修复的典范样本。

内蒙古不断探索创新治沙模式，“光伏+治沙”正成为荒漠化治理的一张亮丽名片。在库布其沙漠北缘，一条总长近400公里、平均宽度5公里、可容纳1亿千瓦新能源装机容量的“光伏长城”正在加速延伸。这条“光伏长城”计划2030年建成，届时将实现光伏治沙300万亩、生态治沙900万亩。“这不仅是一条‘光伏长城’，更是一条‘生态长城’‘产业长城’‘富民长城’”。鄂尔多斯市达拉特旗能源局副局长张旭说。

如今，内蒙古推动防沙治沙从“规模速度”向“质量效益”转变，实施“‘三北’工程质量年行动”，健全长效管护机制，机械治沙覆盖率已达54%，苗木合格率达到98%以上。

内蒙古用改革的办法破解草原过

牧难题。全区坚持“禁牧不禁养”“减畜不减收”，疏、管、转三管齐下，102个地区和单位全面推开解决草原过牧问题，天然草原草畜平衡指数降至10%以下，实现总体不过牧。2025年，治理退化沙化草原3004.3万亩，全区饲草供给能力达8100万吨以上，有效减轻天然草原啃食压力。

内蒙古以生态惠民为落脚点，把绿水青山的生态颜值转化为金山银山的富民价值，让各族群众在绿色发展中收获满满的幸福感。

生态保护与群众增收，从来不是一道“单选题”。内蒙古坚持生态惠民、生态利民，让广大群众共享生态红利。2024—2025年，内蒙古在“三北”工程项目实施过程中大力推广以工代赈，累计吸纳18.67万农牧民参与项目建设，发放劳务报酬26.65亿元，人均年增收1.4万元。

产业兴起来，百姓富起来。在巴彦淖尔市五原县，家家户户栽果树，春有花、秋有果，农家小院变身“绿色小院”。这种方式让五原县累计新增绿化面积数千亩。隆兴昌镇永星村赵建平家的果树已进入盛果期，年收入6000—7000元。在他的带动下，该村组32户农户加入庭院经济建设队伍，连片栽植梨树3000余株。同时，五原县还打破“单纯种植”传统思维，以生态为底色、林果为媒介、旅游为抓手，深化林旅融合，培育农业新业态，新增多个就业岗位。

生态产品价值实现机制正在加速落地。2025年，呼伦贝尔市成为内蒙古首个按国家规范完成生态产品总值