

# 家政服务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,让服务专业可依;走进一个个家庭,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、供需两头疼,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“大大小小”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。

## 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淼说,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,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,家门口的服务网越织越密。

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,既是关乎万家烟火气的“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”,让生活更美好、民心更暖。

(新华社成都6月3日电)

# 中国航运加速“智慧”变革

新华社记者白佳丽 黄江林 马博文

航运业,承载超80%的全球贸易运输,是保障全球产业链供应链畅通的“水上纽带”。

6月2日至5日,第四届天津国际航运产业博览会举行,400余家中外展商齐聚津门。透过这一窗口可以看到,一条从经验到智能、从传统到未来、从跟随到引领的我国航运产业变革之路,正在“智慧”引领下加速铺展。

会思考的船——“老船长”的经验故事正被强大算力改写。

展会现场,天津国兴海洋能源科技有限公司展台的屏幕上,一场跨越百里的远程操控正在进行。

“上海的工作人员轻点鼠标,便能校正浙江嘉兴的船舶航线。”公司总经理赵政成说,这套系统凭借AI整合气象、海流、海域路况等多维数据,自主规划最优航线。

国际港口船东展会上,中远海运展台的“海上捕风装置”模型“算”出了绿色航运的新可能:依据实时风速,智能系统自动调节风帆的转速、升降与折叠,最大化挖掘海上风能利用潜力,一年最多能帮单船节油25%。

挺进深蓝,我国航运从“看天吃饭”到智慧驱动,正走出更平稳、经济、绿色的航线。

数据显示,我国新能源、清洁能源动力船舶超过1200艘。今年4月,全球最大、国内首艘万吨级纯电动智能集装箱海船“宁远电鲲”轮从宁波舟山港首航,投入商业航线运营。

能预判的码头——视线回归岸边,港口已成为AI落地应用的核心场景,数智化改造让码头作

业实现质效双升。

走进天津港展区,港口大模型Port-GPT正在“值班”,将一线工人从紧盯20块屏幕、分析复杂作业场景中解放出来。

交通运输部数据显示,港口智能化发展方面,我国已建成和在建的自动化码头数量均居世界首位。上海国际航运研究中心首席信息官、航运信息研究所所长徐凯表示,无人岸桥、智能导引车、自动化堆场等硬件层面不断突破。

今年,交通运输部等四部门联合发布《智能航运2030行动计划》,提出以科技创新与场景应用为抓手,加快智能航运发展。到2027年,实现人工智能技术与航运要素广泛深度融合,智能航运关键核心技术取得突破。

联通行业的标准——

当智慧场景遍地开花,如何更好让航运业行稳致远?

国际货运代理协会联合会主席沈健利认为,AI赋能航运,数据、标准、治理、信任缺一不可,没有统一的标准,AI只会造成割裂。

2024年,我国联合国共同制定的智能航运领域国际标准《船载网络安全风险评估》发布,规范了船载网络安全风险评估要素、流程等有关要求。

招商局集团正联合华为打造船舶专属操作系统,预计今年9月发布,努力打造自主可控、标准统一、智能协同的行业底层系统。

与会专家认为,标准制定的背后,是对海量实践数据的沉淀、对复杂场景理解的提炼,意味着把“中国方案”变成世界听得懂、能通用的语言,让智慧成果互联互通。

# 从“单点突破”到“聚链成群”

(上接第一版)

## 差异发展,抢占细分赛道“制高点”

摒弃同质化竞争思路,立足自身产业基础,我市注重选准赛道前瞻布局,努力做到“晚起步高起点”,坚持与合肥、南京等城市错位发展,将产业“空白点”转化为细分赛道“制高点”。

作为滁州半导体特色材料产业核心承载地,全椒经济开发区电子新材料产业园已成长为国内重要半导体电子材料生产基地,汇聚南大光电等一批细分领域领军企业,主攻电子特气、前驱体材料、光刻胶等半导体核心刚需材料,产品广泛应用于芯片制造、液晶显示、光伏能源等多个高端领域。

“如果把硅片基板比作半导体的‘骨架’,那么高纯磷烷、砷烷等电子特气就是半导体的‘血液’,这些气体在半导体制造的薄膜沉积、光刻、刻蚀、掺杂、钝化、清洗等核心工艺环节中扮演着不可替代的角色。”全椒南大光电材料有限公司总经理张弘介绍,企业扎根滁州十余载,持续攻坚半导体高端材料技术瓶颈,主导研发生产的高纯磷烷、砷烷两类电子特气产能稳居全球前列,国内市场占有率超七成,顺利实现核心产品国产化替代,成功跻身国际高端半导体供应链体系。企业发展势头强劲,连续九年实现营收稳步增长,去年营收达12亿元,净利润超3亿元,成为集团核心盈利板块。

眼下企业新建高端材料项目加快推进,投产后将进一步提升高纯电子气体产能与品质,助力滁州打造世界级半导体电子材料产业基地。目前全椒经开区电子新材料产业园年产值突破30亿元,获评全省新材料产业十强园区,产业集聚实力持续增强。

以创新攻关激活产业内生动力,我市大力支持辖区半导体企业开展核心技术自主研发,华中半导体实现气体纯化技术国产化突破,光智科技锗材料制备技术获评省级科技进步一等奖。全市聚焦电子特气、功率半导体器件、高端前驱体材料等重点细分领域,持续培育壮大优质科创企业,累计培育省级专精特新半导体企业42家,以细分领域技术优势构筑产业核心竞争力。

## 借梯登高,拓展区域协同“朋友圈”

坐拥紧邻南京、合肥的地理区位优势

# “好环境”拼出发展“硬实力”

(上接第一版)

优质的服务不仅留住了企业,更让企业主动为园区牵线搭桥、呼朋引伴。盼盼食品引来雅客、蜡笔小新、巧妈妈、喜多多等食品企业先后落户园区,同时还吸引银鹭食品、养元六个核桃、东鹏饮料等大型食品企业落户。惠科光电引来亮点光电配套入驻,隆基光伏带动

瑞达、金沐阳等企业扎根发展,国轩高科也计划在园区布局配套产业基地,产业链集聚效应越来越凸显。

如今的滁州经开区,正以真心实意的服务、务实有力的举措,持续擦亮营商环境金名片。企业近悦远来,产业蓬勃发展的生动图景,在这片发展热土上加速绘就。

# 从容迎高考

6月4日,广西柳州铁一中学高三年级学生在复习功课。

目前,广西柳州市高三学生在忙碌而充实的学习生活中,不断调整状态,迎接即将到来的高考。

新华社记者陆波岸摄

