

# 家政服务破局探路的成都样本观察



打开“蓉优爱家”小程序，消费者可以根据自己需求一键预约服务(2026年6月3日报)。新华社记者 杨进 摄

家政服务看似琐碎寻常，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；养一批人才，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。

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、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，有的希望随时叫到，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，家门口的服务网络越织越密。

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

## 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”。

“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



成都“银龄乐享 家政惠万家”社区活动现场，整理收纳师与社区居民进行互动(2025年9月12日报)。新华社发(高志琼 摄)



一笔一画绘制诚信 诚信，从小做起！