

进高档商圈、进大型国企、进优质社区、聚行业大咖……

以诚“湘”建：湖南家政今年惊喜有点多

今日女报 / 凤凰网记者 史超

作为促消费、稳就业、惠民生的重要领域，家政服务关乎千家万户的幸福生活。

12月9日下午，“以诚‘湘’建”之2024年三湘家政促消费活动工作总结暨湖南家政行业高质量发展研讨会在长沙举行，省妇联副主席杨成英、省商务厅二级巡视员周章生出席活动并致辞。省商务厅服务贸易处一级调研员潘繁荣、省妇联妇女发展部部长龙晓霞和全省各市州商务局服务贸易负责人、各市州妇联妇女发展部部长、行业专家、优秀企业代表等齐聚一堂，共叙“家”话，探索湖南家政行业高质量发展之路。



活动现场，消费者在领取电子消费券后，向家政公司了解服务，下单预约。图/向韬

促消费，亮成果

惠家兴业，以诚“湘”建。活动现场通过一段精彩的VCR展示了“惠家兴业、以诚‘湘’建”——2024家政促消费活动所取得的显著成果。

自今年9月启动以来，家政促消费活动共组织了200余家企业在全省各地开展包括家政进社区、供需对接、技能培训、带岗直播等在内的50余场特色主题活动，加速释放湖南省家政服务消费潜力。

周章生在致辞中表示，要进一步稳国家家政促消费活动工作成果，大力发挥家政行业在稳增长、扩内需、促消费、惠民生中的深度作用。各级商务主管部门要根据活动成效对标对表找差距，在推动家政行业发展的短板弱项上加压奋进，全方位、深层次宣传报道好活动中涌现出来的优秀典型与成功经验；鼓励各龙头企业、行业协会优化消费供给结构，持之以恒强化诚信建设，提供让人放心、舒心的家政服务；要深入推进提质扩容，推动品牌建设，支持和引导有条件的家政企业探索员工制家政企业模式，培育和打造家政服务地理标识品牌和家政兴农特色劳务品牌，不断满足人民群众对美好生活的向往。

杨成英表示，在本次家政促消费活动中，妇联组织主动作为，上下联动，起到了“倍增器”的作用。她希望全省各级妇联组织继续加强与商务等部门以及家政企业、行业协会的沟通协作，整合各方资源，共同推动家政行业高质量发展；持续开展各类家政培训活动，不断丰富培训内容，创新培训方式，提高

培训质量，为从业人员提供更多学习提升的机会，推动家政企业规范化、专业化发展；进一步深化家政服务进社区工作，加大社区服务点建设力度，拓展服务功能，为社区居民提供更加便捷、高效、优质的家政服务。

据统计，截至2024年11月底，湖南省家政服务企业营业收入达到192.1亿元，同比增量消费近3亿元，增长15.79%。其中，由省商务厅向消费者发放的15万余元电子消费券直接带动保洁等服务消费近80万元，并有效推动了如“三嫂服务”等消费达100余万元，累计促进家政服务消费金额近200万元。同时，通过此次促消费活动，全省从业人员签订就业意向协议3.2万份，企业签订双向劳务合作协议5000多份，各市州提供了5万多个高薪就业岗位，实现了2.8万多人就业，惠及20多万名客户。

在促消费活动中，各市州商务部门、妇联组织积极响应主线活动，因地制宜创新组织各类活动，开辟“新路子”，首创多项湖南家政工作新模式。长沙推出的“星城好家政 品质好生活”系列活动，将家政服务和展示链接到核心商圈，打造了“一站式”家政供需服务；株洲积极组织建宁巾帼巾帼家政服务联盟进入大型国企，将优质服务送到职工身边；益阳组织全市20余家优秀家政企业深入优质楼盘开展进社区活动；湘潭组织家政企业进入医院，设计特色产品，为白衣天使注入后方力量；衡阳将家政进社区活动与衡州好女成长营、巾帼志愿服务等有机结合，惠及更多家庭。

促提升，谋发展

加大高质量家政服务供给，推进家政服务提质扩容，成为激发家政服务消费潜力、便利百姓生活的关键。湖南家政行业高质量发展研讨会特邀天鹅到家CEO陈小华，湖北木兰家家政服务股份有限公司董事长、总经理张振军，济南阳光大姐服务有限公司副总经理李凯作主题分享，他们从传统家政转型升级、家政业务与社区服务深度融合、数字化赋能家政服务等方面给与会企业带来了一系列丰富实用的思想盛宴。

对于传统的家政行业来说，AI能带来什么改变？陈小华表示，AI最大的优势是取代人的部分工作。以月嫂为例，对企业而言，月嫂需要巨大的获客成本，如认证、派单、匹配、保险、售后等，一系列流程都需要人工成

本，而AI客服恰恰能低成本帮助企业高效解决部分问题，如解读体检报告、人员招聘、订单匹配、互动交流等。同时，陈小华认为，虽然AI能成为家政阿姨的好帮手，但不能取代家政阿姨所能提供的个性化服务。

新时代呼唤新家政。传统家政如何向高端转型，家政业务如何与社区深度融合？张振军通过分享“木兰家”家政转型升级的案例，给大家带来了五个升级“锦囊”：打造具有核心竞争力的拳头产品、搭建线上销售平台以及新媒体矩阵、持续深入推进标准化建设、建立快速有效的反馈响应机制、构建全方位社区生活服务圈。在社区融合方面，“木兰家”家政以社区家政服务中心承载家政、养老、公益、职业培训、家庭教育五大服务的形式，为居民

构建“一刻钟”生活服务圈，满足人们不同方面的生活需求。

“好的家政服务员是人文专家、环境美化专家、健康管理专家、心理沟通专家、产品专家，能够引领家庭生活方式。”李凯分享了“阳光大姐”所实施的“保姆变人才”工程，以及岗前、岗中、升级、转岗等阶梯式培训。他表示，家政行业要重视发展职业技能培训，注重思想引领，培养德才兼备的家政专业人才，才能提高行业整体的专业素养和服务水平。以母婴护理从业人员为例，不能单单掌握职业技能和护理技巧，还应学会对生命的尊重与呵护。“只有站在生命的高度，站在参与生命成长的意义去学习、领悟和应用，从业者才会用心服务于生命的成长，成为真正的‘生命守护者’。”

齐携手，破难题

面对本土家政行业发展过程中的焦点、难点和堵点，在战术上应该如何破局？

在湖南女子学院新家政研究院院长邵汉清的主持下，来自各领域的嘉宾代表围绕“湖南家政行业高质量发展”这一主题进行了深入探讨。

中小家政企业如何进行规范化建设？张振军表示，规范化即标准化，主要有四个方面：操作流程标准化、质量评价体系标准化、安全保障体系标准化、反馈响应机制标准化。“做好这四个标准，企业自然而然会良性发展。”

将企业做大做强是每个家政创业者的梦想。如何实现这一梦想呢？李凯坦言，首要条件是“热爱”，管理者热爱这个行业，才能持续深耕，从业者热爱这份工作，才能提供更好的服务；其次是“坚持”，家政企业的核

心点是要培养一个个优秀的服务人员，有较长周期，需要时间的沉淀。

在谈及家政服务与社区融合发展时，湖南省家庭服务业协会会长黄跃佳认为不少人还存在误区，“家政服务进社区不是一种商业模式，而是一种社会管理方式，其中包含很多公益服务，而企业可以做的就是借助这一方式来实现商业目标”。基于此，他建议，家政企业在进驻社区前应该有明确的定位，要把自己当作社会管理的参与者和维护者。

在技术赋能家政服务企业方面，天鹅到家副总裁杨建平建议，所有家政企业都要积极拥抱互联网，提高企业服务的质量和效率。

而在人才培养方面，金职伟业集团有限公司董事长彭英给出了“合作”的关键词，她认为，

家政行业要实现高质量发展必须打破传统教育模式，要将教育与产业深度融合，而产教融合不是简单的合作，而是要在人才培养和行业发展中实现双赢。

在家政行业日新月异的发展过程中，离不开各方的关注和付出，作为媒体人，湖南今日女报传媒有限公司副总编辑邓魏表示，一直以来，今日女报致力于传播家政行业正能量，以后也将继续通过媒体赋能，不断提高家政行业的社会认知度，让家政行业充满阳光、充满温度，让从业者更有成就感、获得感。

家政行业的高质量发展离不开创新、融合与协作。在讨论中，大家达成共识：需要行业内外协作，不断创新服务模式，融合先进技术，共促湖南家政行业高质量发展。

TIPS>>

“好家嫂”品牌、企业、从业者网络展示推荐名单

活动当天还公布了“以诚‘湘’建”之三湘好家嫂湖南家政行业特色服务品牌、优秀企业及从业人员网络展示推荐名单（排名不分先后）。

“以诚‘湘’建 追求卓越”湖南家政行业特色服务品牌：

天鹅到家、万众和、金职伟业、玉雅清朦、湖南环宇、好月子、星城管家、恒泽护工、辣妹子、一键帮、邵阳家嫂、桃花江月嫂、熊妈爱家、湘中月嫂、福城嫂

“以诚‘湘’建 砥砺前行”湖南家政行业优秀企业：

长沙市到家悠享网络科技有限公司、湖南万众和社区服务管理有限公司、金职伟业集团有限公司、湖南玉雅清朦母婴集团、株洲鹏程家庭服务有限公司、湘潭金卓家政服务有限公司、衡阳市辣妹子家政服务有限公司、湖南锦程职业培训学校、岳阳市爱心家政服务有限公司、张家界美家家政服务有限公司、益阳市管

家帮家政服务有限公司、常德市康业家政服务有限公司、湖南福妈家政服务有限公司、郴州红妈仔母婴护理有限公司、凤凰县阿菊家政有限责任公司

“以诚‘湘’建 阳光风采”湖南家政行业优秀从业人员：

黄文静、王琳、黄敏芳、陈萌、唐宜新、杨飞、郑海涛、刘湘能、向美英、田平山、王朝晖、肖蓉、陈佳、肖明祥、孙浩明、裴文碧、郭素珊、杨丽明、黄美丽、王晚莲