



# “四融”赋能：湖南老家政“融”出新天地

今日女报/凤网记者 史超 吴雯倩

送千万消费福利，传跨界融合妙招。近日，由湖南省商务厅、湖南省妇联主办的2025湖南省家政服务促消费业态融合培训活动相继在邵阳、株洲、永州、娄底、岳阳等地进行，行程过半。活动打破“就家政谈家政”的传统局限，不仅让消费者享受到实惠，更通过“家政+银发经济”“家政+AI新媒体”等主题培训，将信用体系、AI技术、企业管理等多元要素与家政服务深度绑定，精准破解行业信任难题、人才瓶颈等痛点，为从业者带来转型新思路，让老行当在融合中焕发新生机。



## 融信于行：信用平台筑牢家政消费“放心墙”



唐清向家政企业负责人解读家政信用信息平台。

找家政服务员，消费者最看重什么？是经验还是价格？

11月8日，在岳阳举行的湖南省家政服务促消费业态融合培训现场，多位从业者坦言：“信任，才是横在雇主与家政服务员之间的关键门槛。”

如何跨过这道门槛？

湖南省家庭服务业协会副会长、母婴专业委员会主任唐清带来的课程给出了答案——用

好用活家政服务信用信息平台这把“金钥匙”。

唐清介绍，这个由商务部为家政行业量身打造的信用信息平台，不仅收录企业的基本信息，更通过“人证合一”验证、人脸识别等技术，为每位合格的家政服务员生成可查询的电子信用档案。消费者只需打开支付宝搜索“家政信用查”，扫描服务员提供的信用证书二维码，其身份真伪、培训记录等关键信息便一目了然。

“我们现在招人时，第一步就是通过信用平台核

实基本信息。”岳阳市佳佳好家庭服务管理有限公司负责人陈佳告诉记者，“在利用家政信用平台把好第一道关后，我们还要对招聘人员进行再培训，观察他们在培训过程中的表现，进行精细化筛选。他们在完成服务后还要接受顾客的评价和公司的审核。”

“与其担心家政人员有不良背景，不如主动拥抱平台。如果所有企业都使用这个平台，就能够真正实现信息共享，从源头规避用人风险。”唐清表示。



## 融技破局：AI 化身家政营销“加速器”

“AI 对家政行业最核心的价值就是降本增效。”在湖南省家政服务促消费业态融合培训现场，锋歌联创科技创始人、AI 企业培训师吉人开门见山地指出。

针对家政企业普遍面临的新媒体运营难题，吉人道出了症结所在：“以往家政公司规模小，养不起专业的新媒体团队，自己做的内容又不够专业。”如果能够用好 AI，即便是零基础的家政从业者，也能快速生成适合抖音、小红书等平台的优质宣传内容。

AI 技术还能打破传统营销的局限。“通过数字人分身，企业可以定制专属的线上代言人，用多种语言推介服务。”吉人介绍，这为不善出镜的家政从业者打开了新的营销窗口，甚

至为企业“出海”提供了可能。

湖南优爱家生活服务有限公司行政助理朱静分享：“以前做月度数据统计要用 Excel 人工筛选、制图，耗时耗力。现在 AI 工具能快速完成数据分析和文案撰写，效率得到很大提升。”

同时负责公司线上宣传的她感慨，AI 让内容创作这个“苦差事”变成了“轻松活”，让她能有更多精力聚焦业务本身。

AI 虽好，也要规避一定的风险。吉人特别提醒：“AI 有时会胡编乱造。”她建议大家采取审慎策略，既要把 AI 当作需要不断调教的智能助手来对待，又要在使用过程中，对同一个问题用不同 AI 平台交叉验证，以确保信息的准确性。



## 专家解读

### 推动多点融合实现美好可期

文 / 湖南省商务厅服贸处一级调研员 潘晶莹

为推动我省家政服务高质量融合发展，湖南省商务厅围绕“惠民兴业强企”等中心工作目标，多措并举，“点线面”三端发力。

“点”，即激活企业发展内生动力，提升其诚信服务与经营发展能力；“线”，即推动家政与银发经济等新趋势融合，将优质企业及行业服务资源串珠成链；“面”，即通过在全省开展“家政惠民·旺业兴农”“乐享湖南·湘当有惠”促消费活动，推动全行业服务质量提升，提高行业知名度与社会美誉度。

比如，为了促进基础融合，一方面在各类培训中安排专人讲解“全国家政服务信用平台”使用，一方面在“家政



职业经理人谢雅洁（中）与团队开会。

## 融业惠民：织密“物业+养老+家政”服务网

“在这里吃饭能见到几十年没见面的老伙计，比一个人在家吃饭香多了！”11月9日中午，株洲铁西社区的社区食堂，年过八旬的肖大爷和老朋友们共进午餐。

“我们起初只是承接医院病人的生活护理，后来发现老人出院回家后仍需照顾，就发展了居家上门服务，深入社区后，又发现需求远不止于此。”株洲市家协会长、湖南恒泽护工家政服务有限公司创始人易桂香告诉记者，经过一番调研，他们于2023年10月成立铁西社区养老服务站，并打造“幸福食堂”，不仅为老年人提供适老餐食，而且专门开设“骑士窗口”，为出租车司机、快递员、外卖员等就业群体解决用餐难题。

同样的融合之举发生在长沙市芙蓉区西湖社区。面对小区物业公司一直以来“免费难持续、帮忙难精细”的困境，万众和社区服务管理有限公司进驻该社区，与物业公司共建西湖社区居家养老服务站，创新推出33项服务清单，打造了“物业+养老+家政”的服务链，实现老人、物业、养老机构、新业态企业的多方共赢。

家住王府花园小区的业主黎先生就感受到了其中的

便利。不久前，他在养老站的活动中领取了100元电子消费券，预约了空调清洗服务。“没想到平时过来养身，竟把家里琐事都搞定了，还特别划算。”黎先生不由得竖起了大拇指。

“未来，小众群居式定制居家养老服务必将成为首选，在服务生态体系中植入更多高附加值服务产品，才是养老服务业市场化的新赛道。”湖南省家庭服务业协会会长黄跃佳如是说。

进社区”“乐享湖南·湘当有惠”活动中明确规定，参与服务与核销的企业必须入驻“全国家政服务信用平台”，鼓励企业“以信用获资格”；为了促进模式融合，邀请行业大咖介绍“家政+养老”工作经验与做法，让家政企业尽快跟上“银发经济”发展浪潮；为了促进技术融合，遴选专家手把手传授“AI 新媒体制作”，帮助企业更高效处理新媒体运营中的重复性任务，在提升传播效果之余节省时间和人力成本。

通过多点连线成面，从而推动行业发展规模与人口大省地位相适应、服务供给与高品质生活需求相适应、商业模式与现代经营理念相适应。