

# AI+ 融“湾”，湖南巾帼家政抢占新风口

今日女报/凤网记者 唐天喜

当家政服务经理人纳入人社部新职业培训目录，当数字化浪潮席卷传统民生产业，当大湾区成为家政行业高质量发展的标杆阵地，作为全国家政劳务输出大省的湖南，正站在行业转型的关键节点。3月31日，湖南省巾帼家政职业经理人培训班在长沙市妇联正式开班。这场由湖南省妇联主办，今日女报/凤网、湖南省巾帼家政发展促进会联合承办的三天专业培训，汇聚全省14个州市70余名家政行业管理从业者，以AI数字化技能提升与大湾区融合发展为两大核心维度，精准破解家政行业管理人才瓶颈，为湖南巾帼家政高质量发展注入全新动能。



培训班开班仪式现场。

## AI破局：练就“数字化获客”硬技能

“本地生活获客从不是难事，难的是找对方法、用对工具。”3月31日，天鹅到家创业就业指导导师郭达克告诉今日女报/凤网记者，这次培训，他带来了从短视频流量认知、获客模板拆解到AI内容创作的全链条课程，直击当前中小家政企业“获客难、新媒体运营走弯路、专业创作门槛高”的行业痛点。

在郭达克的课程设计中，“去伪存真、实操落地”是核心原则。他将天鹅到家新媒体项目的成功经验，拆解为家政经理人“一人就能做、做了就有结果”的标准化模板，依托AI工具实现效率提升。针对家政从业者并非专业内容创作者的现状，课程打造了低门槛AI创作技巧和家政专属短视频话术公式，通过分组实操、话术演练、案例拆解等形式，让学员快速上手。

“一个刚入行2个月的家政店长，用我们的方法发了一条春节大扫除擦窗视频，咨询量暴增，单子从年前排

到了正月十五。”郭达克用一个真实案例来印证课程的落地性。

在郭达克看来，身处AI时代的家政经理人，需要掌握的是，用AI来为自己的经营管理增效提质、来辅助公司降本增效、来给予员工实质性的赋能，从而让团队更专业、服务更标准、客户更满意。“坦白说，AI已经让我本人工作和生活效率提升了五倍以上。”郭达克告诉今日女报/凤网记者。

他的课程还特别设置了违规预防的内容。在他看来，家政是“以善良为底色的百年生意”，数字化获客必须坚守合规底线，否则“流量越大，倒下越快”。

AI工具的普及给了中小家政企业缩小与头部品牌差距的机会。郭达克希望，参训的学员能将课程中的模板、方法落地到日常经营中，实现“从0到1做流量，从1到N做转化”。

## 如何融“湾”？他给出三招

“湖南是大湾区最宝贵的家政人才库，而大湾区能为湖南家政插上规范化、品牌化的翅膀。”3月31日，深圳市家庭服务业发展协会会长孙景涛告诉今日女报/凤网记者。

孙景涛直言，大湾区家政行业已形成标准前置、数字赋能、产教融合三大全国领先模式：依托“湾区标准”实现服务流程可追溯、可量化；通过数字化系统打通获客、派单、评价全链路，服务效率提升40%；联动高校，把课堂搬进企业，把职业技能培训搬进大学，打造“学历+技能+证书”的复合型人才培养体系。

大湾区的新兴赛道也为湖南女性家政从业者带来了全新机遇，最典型的就是儿童成长陪伴师。孙景涛介绍，目前，大湾区的儿童成长陪伴师年增长率超30%，“优秀的儿童成长陪伴师在大湾区月薪可达1.5万-2.5万元，不仅收入提升，更能实现从体力劳动者到‘孩子成长引路人’的职业价值升级，甚至成为返乡创业的‘跳板’”。

那么，湖南的家政行业企业应该如何更好地融入大湾区呢？孙景涛给出了三条

实操路径：一是品牌抱团入驻，将“湘女一家”这一金字招牌整体推向大湾区，依托深圳家协平台对接高端社区和精英家庭，避免单打独斗；二是定向精准输送，大湾区需要什么，我们就培训什么；三是共建实训基地，湖南企业在深圳建立“飞地实训基地”，直接输出湾区标准，让湖南人才“一出门就符合湾区要求”。

“家政不是卖体力，而是卖专业、卖方案、卖信任。”这是孙景涛送给湖南家政经理人的核心经营逻辑。

与大湾区相比，湖南家政的核心优势是“人才红利”——湖南作为全国知名的家政劳务输出大省，湘女的吃苦耐劳、细心周到早已成为大湾区家庭的“信任标签”。因此，此次来湖南授课之余，孙景涛也期望深圳市家庭服务业发展协会能与湖南建立“深湘”家政经理人常态化交流机制，联合举办“巾帼人才双选会”，联合制定“儿童成长陪伴师”等团体标准，促进两地服务规范互通，打造中国家政的“湾区新样板”。

# 萌系服务升级！宠托师成家政新职业

今日女报/凤网记者 唐天喜

“有没有会照顾猫猫的阿姨？住不住家都可以，地址长沙。”3月30日，网友“嘟嘟”在某社交平台发帖求助。很快，帖子引来了一名宠托师（指上门服务宠物的人）的回复。

无独有偶。长沙市天心区网友“小晴天”在同一个社交平台上发布的“有没有上门喂养宠物的？一周左右”的帖子，众多宠托师在线询问接单。

随着养宠人群的持续扩容，宠物上门服务正慢慢从“小众诉求”蜕变为刚需，宠托师也慢慢走进爱宠人群的视野，成为家政界的新赛道。

## 宠托师的日常与温情

网友“萱奶”是长沙个体宠托师中最普通的一员，却有着自己的“职业底线”——五公里服务半径，不远不近，只为守住服务的温度与质量。

在每个接单的道路上，“萱奶”的背包里总是备好次氯酸消毒液、一次性手套与不会摩擦发声的鞋套，手机屏幕上跳动的临时密码，串联起一户一家庭的托付。

抵达客户家门口，“萱奶”的动作娴熟而严谨：喷洒消毒液清洁鞋底与工具，穿戴好防护用品，开门时先留一道窄缝，

确认宠物无躁动迹象，才轻轻推开那扇承载着信任的门。

“换粮、换水、铲屎，看似简单的三件事，藏着对生命的敬畏。”“萱奶”告诉今日女报/凤网记者，基础服务虽只需半小时，可遇到特殊情况，她也不会置之不理。一次上门，她发现客户家的猫咪在猫窝旁乱尿，便第一时间联系主人，得知这只猫咪患有癫痫，偶尔会出现尿失禁的情况。萱奶没有丝毫懈怠，严格按照主人的指导清理卫生、喂服药物，这一单，她足足忙碌了一个小时。为了守护这份双向的信任，她坚持全程录制服务

视频，即便客户家中装有监控，也从未有过一丝敷衍。

与“萱奶”不同的是，“90后”网友“小七”选择依托某宠物服务平台接单。虽然是兼职宠托师，但她一样专业而且负责。猫咪“波波”原本怕生、见人就躲，在感受过“小七”的服务后，“波波”会在“小七”再一次到来时乖乖坐在门口等她。“看着它从胆怯到亲近，那种被信任的成就感，远比金钱更珍贵。”“小七”说。

## 行业亟待规范

“宠托师不是‘随便做做’就能胜任的职业，我们的筛选与培训，从来都是严字当头。”某宠物服务平台负责人林南希告诉今日女报/凤网记者，该平台宠托师入职需闯过“面试-考试-培训-再考试-上岗”五道关卡，全程耗时约一周。线上面试一对一进行，要求应聘者必须与宠物同框，确保其是真正的养宠人、懂宠物的人；培训聚焦服务标准流程，从防止宠物冲出家门、应对宠物应激反应，到处理宠物突发疾病，每一个细节都反复

打磨，只为让宠托师具备足够的专业能力。与此同时，平台推行全程直播服务，直播画面仅对宠物主与平台监督员开放，回放保留15天，既是对服务质量的监督，也可作为纠纷处理、警方取证的依据。

而单打独斗的“萱奶”也有自己的保护技巧。交接钥匙时，她始终选择小区门口、便利店等公共场所，遇到不合理的要求，便果断拒绝。

《2026年中国宠物行业白皮书（消费报告）》显示，2025年，城镇宠物（犬猫）消费市场规模达3126亿元，较2024年增长4.1%；城镇犬猫数量达1.26亿只，同比增长1.8%。林南希所在平台成立两年间已积累10000多个用户。

尽管宠托行业正日益壮大，但宠托师行业仍面临诸多瓶颈，制约着其规模化、规范化发展。林南希表示，就连“宠托师”这个称呼，行业内也没有统一标准，有的称之为“喂养员”，有的称之为“护理员”，所谓的混乱背后，是行业规范化程度不足的现实。

淡旺季失衡的难题，同样困扰着行业发展。在长沙这样的新一线城市，节假日期间的宠托订单量是平日的数倍，宠托师的收入极不稳定。“萱奶”坦言，2026年2月份收入约6000元，是因为春节假期业务量大。此外，部分私域接单的从业者出现过漏喂、导致宠物应激等被投诉行为，这些问题，都成为制约行业发展的“绊脚石”。

“当前宠托行业亟需强化管理、补齐短板，全方位推进规范化建设。”湖南省巾帼家政发展促进会秘书长黄晓云建议，相关部门加快出台宠托师职业认证体系与统一服务规范，完善行业制度框架；行业内部统一服务流程标准，建立健全信用评价机制；服务平台严格把控入驻准入关口，落实服务全程留痕管理，同时推动行业保险全面普及；此外，还应常态化开展从业人员专业培训，提升服务品质。黄晓云表示，唯有政府、行业、平台与从业者四方协同联动，才能筑牢行业服务根基，助力宠托产业实现健康有序长效发展。