

市场规模迈入万亿元级

——家政服务如何托起“稳稳的幸福”

“叮铃铃”——7月初的一天，北京市东城区一家家政公司门店内，电话铃声不断。“这周接了快30单！”门店负责人杨女士桌上的服务单已经堆起了厚厚的一摞，“这不快放暑假了，很多双职工家庭都在愁照看小孩的问题，具备接送小孩、做饭等综合能力的小时工根本忙不过来，预约已经排到了1周后。”

进入暑期，家政服务需求不断升温。随着人们生活水平持续提高，包括家政在内的服务消费进入快速增长阶段，逐步成为促进消费的新引擎和扩大内需的新动能。据测算，2024年全国家政服务业营业收入达1.23万亿元。我国家政服务从业人员已超过3000万人。然而，随着家政服务需求的迅速增长，行业仍存在“找家政难，找好家政更难”的问题。近日，商务部等9部门联合印发《2025年家政兴农行动方案》，推动扩大家政服务供给，促进家政服务消费。家政市场迈入万亿元级市场规模后，如何进一步增量、提质，托起百姓“稳稳地幸福”？记者就此进行了采访。

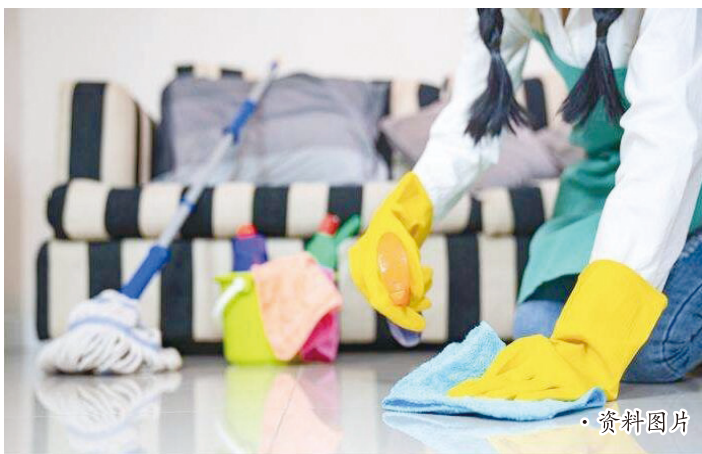
堵点：家政市场供不应求

“您之前带过多大的孩子呢？”“会不会做宝宝辅食？”上海的郭先生夫妇正在通过视频面试育儿嫂。郭先生坦言：“现在找到比较满意的育儿嫂真的太难了，我们夫妻俩工作都很忙，家里的宝宝需要人带。育儿嫂不仅要能照顾宝宝的日常生活，我们还比较看重育儿嫂的早教能力，已经面试六七个人了，还没找到合适的。”

“平均每名育婴师，就有10几个家庭在抢。”北京一家家政公司的负责人李女士每天都能接到大量的咨询电话，但最终的成交订单不足四成，“主要卡在合格的人手短缺，特别是经过专业培训、有经验的好保姆缺口非常大。尽管他们的薪资标准通常比较高，但仍供不应求。”

李女士道出了千万家庭的共同焦虑。数据显示，当前家政领域专业人才缺口高达数百万，高素质人员尤为稀缺。

随着“一老一小”照护刚需持续释放，我国家政服务业规模迅速扩大，现已步入万亿元级市场。《2024—2029年家政产业现状及未来发展趋势分



· 资料图片

析报告》显示，2025年我国家政服务业市场规模预计较2020年增长120%，其中，养老护理、母婴照护、高端保洁三大细分领域贡献了65%的增量。

如今，家政市场需求向精细化、专业化升级的趋势愈加明显，不仅育儿嫂、保姆等家政服务人员数量存在缺口，市场对健康、养老、保洁等领域从业人员的需求量也十分巨大。但现实是，部分从业者技能单一或比较基础，行业内服务质量良莠不齐。此外，由于家政服务的工作场所具有一定的特殊性和独立性，服务项目需入户、入门，这也对家政服务人员素质提出了更高要求。

前不久，家住上海徐汇区的葛阿姨在女儿的帮助下第一次预约了苏宁帮客的上门清洗服务。“家里布艺沙发时间久了，表面沾上了些污渍和异味，我尝试自己清洗过但效果不太好，想找专业服务又担心不靠谱、乱收费。”葛女士向记者说出了她的担忧。订单提交后，系统立即推送了即将上门的2位师傅的详细信息，包括姓名、照片、工号、专业认证资质以及过往用户的真实评价。“还没见到师傅，就已经对他们的基本情况有了初步了解，这种提前‘安全感’很重要。”葛阿姨补充道。

近年来，一线城市家政需求暴增，价格持续上涨，对服务品质的需求也随之同步提升。北京大学国家发展研究院副院长张丹丹指出，家政服务业的平台化发展是大势所趋，如何建立高效的供需匹配机制，以及如何通过标准化培训提升从业人员素质，是当下急需破解的两大难题。

小家政关联着大民生。家政一头连着务工人员的就业，一头连着万千家庭的生活需求。扩大供给总量、提升技能

水平是促进家政业高质量发展的重要课题。

破局：从技能培训迈向职业化发展

7月11日，山东济南一家家政公司培训教室内，20多名学员正在专注地学习如何为新生儿呛奶急救，1名培训师托着教学模型向大家示范着标准动作。其中1名培训学员告诉记者：“这里的老师教得非常专业，我今年要在这里把育婴师证考下来。”该家政公司负责人表示，今年报名培训课程的人数比去年翻了将近一番，现在育婴和养老服务的需求量特别大，现有员工仍然供不应求。

当前，我国有3000多万家政从业人员，但受教育程度相对较低，且多数缺乏系统、专业的培训。专家指出，加快培养相关专业技术技能人才，加强专业教育培养、强化技术技能培训是提升专业人才质量的关键。

此前，国务院办公厅发布的《关于促进家政服务业提质扩容的意见》提到，原则上每个省份至少有1所本科高校和若干职业院校开设家政服务相关专业，扩大招生规模。目前，吉林农业大学、河北师范大学等院校开设了家政学专业。

近日，人力资源和社会保障部等6部门联合印发《关于开展家政服务职业技能专项培训行动的通知》，决定自2025年至2027年组织开展家政服务职业技能专项培训行动，每年培训150万人次。

目前，福建已率先出台推动家政服务职业化系统性方案，发布《关于加强家政服务业职业化建设的十二条措施》，明确从业人员岗前培训、技能提升、技能竞赛、技能等级评定等方面相应的扶持政策和措施，创新推出“项目制培训补

贴”模式，获培训合格证书者每人每学时补贴不超25元，最高80学时。

青海拿出真金白银对家政培训进行补贴，当地通过政府购买服务方式，落实培训补贴、水电减免等政策，支持相关企业落地运营。“通过公开招投标，我们公司入选了互助县‘居家和社区养老项目’，为全县60岁以上低保户、80岁以上老人和其他有需要的老年群体提供家政服务。”青海省海东市互助土族自治县互助互相家政集团有限公司相关负责人杨守顺说。

各平台机构也加大投入培训更多符合要求的从业人员。今年3月，全国首个“京东家政培训就业示范基地”在内蒙古赤峰正式揭牌亮相，为当地劳动者免费提供日常保洁、家电清洗、收纳整理等多元化家政技能培训，并为考核合格者匹配就业岗位。

国家发展改革委社会发展司副司长赵俊强表示，国家发展改革委持续推动家政服务业提质扩容，先后实施了家政培训提升、信用建设专项行动，牵头印发了推动家政服务业产教融合、家政服务业员工制转型发展的政策文件，促进家政教育链、人才链与产业链、创新链有效衔接，推动家政行业规范化、标准化、职业化发展。

民政职业大学现代家政服务与管理教研室主任尹海元指出，随着社会对高品质生活需求的升级，家政服务业正从传统劳动密集型向专业化、数字化、品质化转型。培养现代家政服务人才，要以知识、技能、职业素养三类基础能力为根基，评价体系同步突出素养、技能与管理信息化能力，推动人才培养从“技术执行者”向“家庭生活解决方案设计师”跃迁。

规范：个性化服务更需统一的行业标准

最近，在广东深圳工作的周明准备搬住新家。她在货拉拉APP上提交了预约，和客服沟通后，手机屏幕跳出搬家套餐和价格的确认页。周六上午，收纳师和1名搬家师傅准时叩响了房门。

“5年前，我刚来深圳时，搬家只请了1位司机师傅，在装车的时候帮我搭了把手，自己收拾打包累得够呛，当时还

在最后支付费用时和师傅掰扯了半天。这回用货拉拉预约，发现了好多省力省心的服务，而且按照服务项目、里程明码标价。”周明看着收纳师熟练地将一个个小件物品分类打包，搬家师傅利落地拆解实木床，给床垫包裹保护膜，全程不用自己动手。“更省事的是，他们到了新家帮我做了1：1还原，在厨房连盘子都按照我原来的习惯放在了柜子的最下层抽屉。”

一直以来，国内家政行业呈现“小散乱”特征，多数消费者依靠朋友介绍、熟人口碑等找家政服务渠道，商家也通过打电话、微信等方式宣传推销，缺乏行业统一标准与规范，与日本等成熟市场存在差距。当下，越来越多消费者尤其是年轻消费者，更倾向于通过购买服务来提升生活的幸福感，个性化的服务需求催生出上门喂宠、收纳整理等家政新业务、新场景。业内人士指出，服务需求个性化特征愈发明显时，更需建立统一的服务质量评估体系。

有的家政相关企业通过大数据算法，实现订单智能精准、高效派工，并全程数字化监控服务状态。“在服务标准方面，我们针对各项家政服务的作业流程，制定了清晰的实施步骤和验收标准，明确家政服务最低时长保障和验收标准，确保交付标准化。”某家政相关企业负责人说。

近年来，我国出台多项政策法规，对家政服务的质量、能力、市场供给等做出明确规定，行业朝标准化规范化方向发展。

“高质量的国家标准、行业标准是家政服务质量的有效保障。”商务部服贸司司长孔德军指出，新规有利于推动家政服务机构完善内部管理制度，提升消费者满意度，促进家政服务业规范化、专业化、品牌化发展。

目前，商务部协同市场监管总局等部门加快推进家政领域国家标准应用推广工作，累计推进72个家政服务领域国家级服务业标准化试点示范建设。孔德军透露，商务部将聚焦民生关切和百姓诉求，加快制修订一批家政领域的国家标准、行业标准，促进家政服务质量提高，推动扩大家政服务消费。

据《光明日报》