

新政能否让购买家政服务告别“开盲盒”

湖南日报全媒体记者 彭可心 见习记者 鲁钦轲

日常保洁、做饭洗衣、照料老小……家政服务早已从少数家庭的“可选品”变为千家万户的“必需品”。

然而，找一名称心如意的家政服务员，往往比“开盲盒”更令人忐忑：高价请来的育儿嫂不会用智能辅食机，换过七八个护工仍难觅耐心细致之人，投诉电话打出去如石沉大海……

近日，商务部等9部门联合印发《关于促进家政服务业高质量发展的若干政策措施》（下称“新政”），直击“找不到好阿姨”“权益没保障”等痛点，打出标准化、职业化、产业化组合拳。

新政落地，消费者的焦虑能否纾解？从业者的期盼有无回响？

消费者如何买到“确定性”

“第一次在网上预约保洁，各种分类让人无从下手。”在长沙租住公寓的罗霖是一名大学毕业生。面对“日常保洁”“深度保洁”“开荒保洁”“擦窗”“家电清洗”等名目，她一头雾水。价格更如迷宫：京东“59元2小时”体验价，天鹅到家、美团自营的报价上百元不等，中小商家报价更加随意。

最终，她选了一个“日常保洁+擦窗”项目，花费178元。至于效果，“只能说擦亮了，不能说干净”。

比服务标准模糊更让人头疼的，是价格上的“步步惊心”。4月，长沙王女士请护工照顾住院家人，口头约定“白班200元一天”。护工上岗第三天便以清明节名义加收50%，后又陆续加收夜间值

班、专项护理等费用，结算总费用远超约定价。

投诉后，公司称“派单员未尽告知义务属于员工个人行为”，因无书面合同、无明确计价规则，王女士只能“认栽”。

服务标准如乱麻，价格体系如迷雾。家政行业长期缺乏统一的服务与定价标尺，市场透明度低，消费者每次下单就像“开盲盒”。

如何拆解“价格刺客”？新政要求家政企业结合从业年限、技能等级、用户评价等制定合理等级标准，明码标价；同时修订《家政服务合同》示范文本，引导合同双方清晰约定服务内容、费用支付、违约责任等关键事项，从源头规范市场秩序。

从业者的价值如何衡量

“人得侧着身子，从堆到腰的衣服山上爬进去。”整理师齐齐从业10年，见过各式凌乱，但那个四五米宽的衣帽间仍令她“震惊到了”。衣物堆至1.2米高，门只能半开，4人连干4天方把所有衣物分拣归位。

10年前，齐齐辞去稳定工作，南下广州学习“整理收纳”。创业从朋友圈起步，靠口碑拓客。

“别家60多元一小时，你们要100多元，不都是收拾屋子吗？”这是齐齐最常遭遇的质疑。合伙人周棉总要耐心解释：“两三个小时只能解决表面凌乱，无法从根源上解决问题。”但行业连“整理

师”的定义都未统一，信任难以建立。家人虽支持，却始终觉得这份工作“算不上正经职业”。

标准缺失，不仅让消费者“不知选谁”，更让从业者的专业价值无处彰显。湖南云想家政创始人黄文静坦言：“整理、收纳这类新职业，市场上证书鱼龙混杂，消费者根本分不清含金量。”

从业者的漂泊感，归结于两个“找不到”：服务价值找不到衡量标尺，职业身份找不到制度归属。

新政正在求解：修订完善家政服务相关职业（工种）国家职业标准，优化职业技能等级认定方式；支持行业协会开展家政服务人员职业技能等级认定；支持有条件的地方建立家政领域境外职业资格认可清单。简言之，让专业能力有据可依、有阶可上。

供需如何实现“双向奔赴”

“家政已不是‘低端服务业’的代名词，而是扩大内需、吸纳就业、应对老龄化的重要抓手。”中南大学商学院教授谢菊兰指出，新政19项措施覆盖品牌培育、社保保障、技能培训、信用平台、标准研制、价格监管等，彰显标准化、职业化、产业化的发展思路。

政策全国一盘棋，落地看地方功夫。湖南如何实现供需“双向奔赴”？

竞争归根是人的竞争。7月，湖南家政职业技能大赛上，大专及以上学历选手占73%，更有9名研究生参赛——家政已不是

“没文化的兜底职业”。长沙民政职业技术学院联合金职伟业共建的家庭服务产业学院，累计培训学员超8000人次；湖南女子学院家政学本科专业培养上千名专业人才。这是湖南家政服务业厚实的“人才家底”。

新政支持产教融合实训基地建设。谢菊兰建议，湖南可着力组建“政校企”联合体，争取国家级家政产教融合实训基地落地长沙。

人培养出来了，还需有活干、有钱挣。需求近在眼前：省民政厅数据显示，截至2025年末，全省60岁及以上老年人口达1605万人，失能失智老年人口超300万人。

但需求不等于订单。过去，大多数照护服务靠家庭自费，支付能力有限。长护险正在改变格局。新政明确“支持符合条件的家政企业提供长期护理保险居家服务”，为家政企业开辟保险基金支付新通道。湘潭作为全省唯一长护险国家试点城市，截至今年2月，基金累计支出1.09亿元，4928人受益，培育定点护理服务机构64家，新增就业岗位近千个。

人才有了，支付通了，品牌能否打响？

“湖南是劳务输出大省，与其在省内外卷价格，不如把‘湘女家政’做成品质标签向外推。”谢菊兰建议，确立“1+N”品牌架构——以省级“湘女家政”为母品牌，统一标识、标准和信用背书；以“桃花江保姆”“福城银嫂”“邵阳家嫂”等为子品牌，深耕母婴、养老、护工等细分赛道。同时，构建“培训在湖南、认证在湖南、就业在全国”的闭环，在长三角、珠三角设立驻外服务联络点，让“湘女”代表家政服务的品质高度。



8月4日，株洲市渌口区王家洲乡村美术馆，游客在参观“向着幸福奔跑”蔡皋、萧翱子艺术作品展。展览聚焦母女画家组合，依托《出生的故事》《姥姥的布头儿魔法》等作品，传递乡土温情、诠释生命美好，展现家风传承与乡村幸福生活风貌。该美术馆采用“城、景、馆一体化”设计，800平方米主体建筑搭配4000平方米景观空间，以红砖、清水混凝土等材质复刻山间小屋风貌，与乡村肌理完美融合。

湖南日报全媒体记者 刘乐

公积金用途“上新”，湖南利好政策有哪些

方便。

回顾制度演进，住房公积金的资金使用重点，经历了从支持住房建设，到支持居民个人购房，再到满足其他住房消费需求的过程。

当前，我国城市发展正从大规模增量扩张阶段转向存量提质增效为主的阶段，住房需求总体上从“有没有”转向“好不好”。让换房家庭衔接更顺畅，让退休老人的老房住得更舒心，这些对普通人居住体验的关照，正是改革的方向。

从“购房租房”到“修房养房”

自1999年国务院颁布施行《住房公积金管理条例》以来，这是继2002年、2019年两次修订后，迎来的又一次系统性调整。

信号早已释放。2025年底召开的中央经济工作会议，首次单独提及并明确要求“深化住房公积金制度改革”；随后召开的全国住房城乡建设工作会议上，“公积金”被提及7次；“十五五”规划纲要及今年的《政府工作报告》均作出部署。

中指研究院数据显示，今年前7个月，各地出台住房公积金相关政策超360条，出台频次较去年同期大幅提升。

从“购房专用”到“一金多用”，公积金的功能边界正在重塑。

上海易居房地产研究院副院长严

跃进认为，本次修订标志着住房公积金制度正从“单一购房工具”向“住房全生命周期民生保障账户”转型。

业内人士表示，条例修订将有助于盘活存量资金、减轻居民住房支出、带动家装行业相关消费，也有利于增强居民购房、租房和存量住房更新能力。

住房消费支出正从“购房租房”向“修房养房”拓展，缴存人在住房装修、更新改造、维修保养等方面的需求大幅增长。从中央到地方，这场改革指向一个更朴素的愿景：让这笔沉淀资金真正流动起来，服务于普通人“住得好一点”的需求。

省内各地持续优化政策

顶层设计在改，湖南同步发力。今年以来，省内各地密集发布新政，且均已落地。政策方向大致统一：盘活沉淀资金，覆盖更多住房消费场景。

延伸至日常居住。装修方面，常德、永州、湘西州、邵阳、株洲、郴州等地已推出装修贷款或提取业务，最高额度从30万至60万元不等，重点支持适老化、适儿化改造及绿色节能装修、物业费、契税、维修资金、购买车位（库）等也被纳入提取范围。

强化家庭互助。永州、邵阳、益阳、湘西州、岳阳、湘潭、常德、株洲、长沙、郴州等地均已推行代际互助政策，父

母、子女的公积金可“合在一起”买房、还贷。以长沙为例，允许缴存人家庭购买新建商品房时，直系亲属（父母和子女）的公积金账户余额不足的，可提取各自的公积金支持购房。

支持城市旧改。郴州明确，行政区域内老旧小区经住建、资规等部门批准后进行“原拆原建”的，缴存职工及配偶可按规定申请公积金提取和贷款；岳阳则将公积金用途拓展至老旧小区电梯加装更新、老旧小区原拆原建等场景。

增加提取住房公积金的重大疾病种类。长沙、邵阳、郴州等地将重大疾病提取公积金的病种范围扩大到35种。日常开销、突发困难，公积金也能派上用场。

贷款额度提升。长沙新建商品房最高可贷120万元，二手房贷款及商转公积金贷款最高可贷100万元，生育二孩及以上的家庭在此基础上再获30%额度上浮。邵阳购买我省“好房子”标准住房，最高贷款额度可上浮20%。

扩大覆盖人群。长沙明确将个体工商户、非全日制从业人员以及网约车司机、快递从业人员等新业态劳动者全面纳入缴存范围；株洲针对灵活就业人员，推出低息贷款、加息补贴、个税减免等政策；湘潭、岳阳等地均降低贷款门槛。值得关注的是，长沙、永州支持在校大学生提前自愿缴存，将住房保障起点从就业阶段前移至就学阶段。

7月31日晚，长沙山水湾MC影厅内气氛热烈，近300名观众在影院观看《歌手2026》，一起为屏幕上的歌手竞演唱彩。依托“芒果临境”系统搭载的Vivid菁彩影像与全景声场映射算法，4K/8K巨幕搭配多声道全景声音响，演播厅的舞台质感被完整复刻进影院空间，让观众可以“沉浸式看综艺”。

当影院的银幕不再只为电影亮起，当综艺的直播信号进入原本只属于胶片的空间，在长沙，一块银幕正在上演怎样的可能？

影院成为新体验的起点

对很多观众来说，《歌手》系列综艺不仅仅是一档节目。

“去不了第一现场，就体验下第二现场。和好友一起看，像一场跨城的约会。”从南京专程赶来的海燕是“70后”英语老师，喜欢齐豫和张远，也是《歌手》多年的忠实观众。

海燕告诉记者，在大银幕上看直播，比在家里看电视震撼太多，每一个高音、每一次灯光转换都被放大到极致，而身边坐满了同样为音乐激动的人，让人感觉音乐在人与人之间不断碰撞、回响。

清晰的画面、震撼的音效、几百人同时为同一件事欢呼的场域，这三样东西叠加在一起，构成了个人线上观看达成不了的体验。这是影院相较于所有家庭屏幕更独特的资产。当一首歌唱完，掌声从四面八方涌来，观众听到的不只是声音，而是旁边那个陌生人的感动。这种体验无法下载，无法倍速，无法弹幕。

“‘电影+综艺’不只是内容的叠加，而是两种媒介语言的互相翻译。影院需要找到自己作为公共文化空间的新定位，不是去抢电视的饭碗，而是去做电视做不了的事。”长沙市电影业协会秘书长焦先觉表示，“表面看是把综艺内容搬进影院，本质上是用影院的视听语言重新翻译综艺。影厅的暗场环境天然收窄了注意力，环绕声把情绪包裹住，巨幕让每一个微表情都被看见，这种沉浸感是电视做不到的。”他透露，作为“电影+综艺”的创新样板，长沙市将与湖南广

在长沙的电影院里看《歌手2026》，看的是什么呢？

影院变身文化消费新空间

湖南日报全媒体记者 于淼

电一起合力探索延伸第二直播现场，尝试邀请飞行嘉宾与观众互动，甚至赋予影院观众投票权，让观众从“旁观者”变为“参与者”。

从7月24日起，《歌手2026》在全国32座城市的50多家影院实现同步直播，其合作网络已覆盖全国超40座城市、120余家影城。影院不再是内容的终点，而正在成为体验的起点。

影院与综艺的双向奔赴

影院“跨界”做综艺，综艺“破圈”进影院，背后是各自行业的结构性需求。一位长期观察文娱产业的业内人士认为，这并非谁给谁引流，而是两种媒介在各自增长放缓的节点上，同时看到了对方手中的牌。

影院高度依赖电影排片，非黄金时段上座率低迷、空间闲置是普遍现象，需要寻找新的内容来填充。综艺线上流量趋于饱和，线下场景成为新的价值增长点，而音乐综艺的核心受众年轻化、重体验、追求社交属性，天然适配

影院集体观演的场景。

长沙的独特之处在于，湖南广电和芒果TV提供了全国最“头部”的综艺IP，而“世界媒体艺术之都”的底子让长沙拥有浓厚的文娱消费氛围和年轻化的人口结构。

但这并不意味着自动胜出。2026年2月，国家电影局、商务部将长沙列入全国16个“电影+”消费综合试点城市之一。7月，国家电影局、市场监管总局联合印发《关于促进电影院多样化经营的通知》，首次以文件形式明确将影院打造为集观影、社交、娱乐、消费于一体的综合性文化体验空间。

政策划定了跑道，但谁先跑出节奏，谁才能赢得未来。长沙将“电影+”从单次活动做成体系，技术方案标准化、合作网络覆盖全国超40城，从《歌手》直播到世界杯观赛，再到沉浸式剧场形成矩阵，初步构建了一个可复制的模式。

“电影+”不是给影院加几档节目，而是重新定义影院，将影院由单一观影场所升级为复合型文化消费空间，打造新消费特色文化场景。

聚侨智 护侨益 暖侨心

湘潭优化为侨服务汇聚发展智慧

湖南日报8月5日讯（全媒体见习记者 刘子涵）湘潭市侨联深入学习贯彻习近平总书记对侨务工作的重要指示精神，紧扣“聚侨智、护侨益、暖侨心”主线，持续创新为侨服务方式。

聚侨智，搭平台引人才。围绕新侨成长需求，建立培养服务机制，牵头承办湖南省新侨创新创业大赛，推动多个科创项目落地；依托世界名校博士湖南行、海归论坛等活动，链接全球侨界人才，促进人才链与产业链对接，为城市发展注入新动能。

护侨益，依法解难题。深入贯彻《中华人民共和国归侨侨眷权益保护法》，开展“护侨法治行”，联动律师团队和公检法司等部门，提供精准法律

服务。今年，成功调解一家涉侨企业设备买卖合同纠纷，帮助企业挽回经济损失约200万元。

暖侨心，服务有温度。推动市县乡村四级联动，开展“侨心永向党”“幸福来侨门”等主题活动，帮扶困难、空巢归侨侨眷；依托涉侨纠纷调解中心完善多元化解机制。泰国归侨许某甲养老服务纠纷成功化解，成为湖南首个入选全国侨益司法保护专题库案例。

“侨联工作的根本在服务。”湘潭市侨联党组书记、主席魏昆表示，将进一步提升为侨服务能力，持续做好侨界人才服务、侨企服务和侨胞权益保障工作，引导广大海外侨胞和归侨侨眷厚植桑梓情怀，为湘潭高质量发展汇聚更多侨界智慧和力量。



8月5日，通道侗族自治县陵城镇张里村，医务人员在给小朋友进行口腔检查。当天，通道阳光社会工作服务中心联合县医口健口腔医院，到该村开展口腔义诊活动，为村民进行口腔健康检查，排查牙痛、牙齿敏感等口腔隐患。

陈俊宇 杨美兰 摄影报道（湖南图片库）