

从一张“请假条”到切实温情关怀与专业化提升： 家政员权益有保障、服务有品质、劳动有尊严

■中国城市报记者 刁静严

“可以给我妈妈放一天假吗？”2012年，“好慷在家”保洁师张小英年仅3岁的儿子提出了一个特殊的请求。而这份特殊的“请假条”，也成了“86国际家政员工节”的最初缘起。现如今，这场最初仅有几十人参与的家政员工亲子出游活动，已发展为覆盖全国约60座城市、近3万从业者的行业盛会。

从规范用工、保障权益到标准化服务体系，再到人机协同的智能化探索，一张小小“请假条”的温情发端，折射出我国家政服务业从零散劳务向职业化、智能化、规范化的转型变迁。

一张“请假条” 促家政职业化从福利走向制度

故事的起点，藏在福建厦门莲前西路一间百余平方米的“好慷在家”门店里。

彼时，家政行业普遍为钟点工模式：按小时计费、做完即走，没有固定休息日，更鲜有正式劳动合同与社会保险。“休息一天，就少挣一天钱”成为行业常态，早年不少家政服务者逢年过节走亲戚，都只说“在外打工”，羞于提起家政从业者身份。

以张小英儿子“请假条”故事为契机，家政从业者的福利权益与职业尊严被进一步推向了行业台前。2012年夏天，第一届家政员工节在厦门园博苑举办，几十位保洁师放下工具包陪孩子出游一天。这也是保洁师们职业生涯第一次，从服务他人的人，成为了某一天里真正的主角。

自此，每年8月，属于家政服务者的假期如约而至。行业关怀的内涵不断延伸——从最初让服务者休息一天的朴素心愿，逐渐拓展为关注职业认同、保障劳动权益、守护职业尊严的行业议题。2018年，活动正式定名为“86国际家政员工节”，其中“86”既是节日的日期，更是对“每日8小时、每周6天”规范工时的行业倡议。

值得注意的是，当年还成立了“一颗种子”家政人员关爱基金会，8年来已惠及近10万人次，助医、助学、助困，把“一人扛风险”变成“一群人托底”。由“一颗种子”捐助的开放式“扫把图书馆”，里面的书籍对家政服务者及子女免费开放。

在第十五届“86国际家政员工节”活动现场，记者了解到，随着员工制家政企业的推广，越来越多的从业者签下正式劳动合同，有了社保和稳定薪酬，职业上升路径逐渐清晰。2020年起推行的服务执照制

度，则要求从业者通过理论、实操多轮考核持证上岗，实行记分管理。

“刚入行时我连工具包都不敢带回家，怕邻居笑话。”保洁师李宝定告诉记者，拿到实体服务执照那天，儿子的话让她记到现在——“保洁师是个专业职业，不是谁都能做。”还有一位年近六旬的从业者，把执照缝进布套拴在背包上，她说：“这是我这辈子第一张职业资格证。”

2019年，国务院办公厅印发《关于促进家政服务业提质扩容的意见》，明确提出发展员工制家政企业，强调规范用工、权益保障、技能培训和职业发展。“86”的实践与这一方向相互呼应：从“休一天假”的人文关怀到全链条制度保障，推动家政服务者从临时、零散用工向有保障、有技能、有成长空间的职业劳动者转变。

人机协同 推动服务模式从经验转向专业

人机协作、具身智能、产业生态……在第十五届“86国际家政员工节”现场，记者发现，这些AI领域的热门关键词频繁出现在活动中。

在人机服务技能大赛的模拟家庭赛现场，记者看到，扫地机器人灵活绕过家具边角进行清洁，专用擦窗设备沿玻璃平稳作业；家政服务者则手持工具，处理机器难以覆盖的边角缝隙。人与智能设备各司其职，配合默契。

“机器人不是来‘抢饭碗’的，而是来当帮手的。”现场工作人员介绍，高空擦窗、重度油污清洁、长时间基础值守这类重复性强、劳动强度大、风险高的工作，正逐步交由智能设备完成；服务者则可以把精力投入需求判断、服务规划、照护陪伴等需要共情与专业判断的环节。

这样的人机协同模式，早已落地居家养老场景。23岁的养老助浴师林皓婷，曾为全身长满湿疹、患有压疮且无法动弹的重症老人提供洗浴服务，智能洗浴设备承担了大部分体力支撑与洗护调控工作，她则专注于老人的情绪安抚与细节护理。一次服务下来，老人舒舒服服洗了热水澡，整个过程从容、有序、体面。林皓婷也不用像过去的从业者那样因长期弯腰劳作而落下腰伤。

“对于助浴师这份职业，一开始是好奇，做久了就有了责任感。”林皓婷说，技术帮从业者扛下了最累的体力活，也让这份工作更专业、更有尊严。未来，随着家务机器人的发展，人机协同还将有更多的应用，家政服务者将成为机器人最好的使用者和训练师。机器做“守夜”的事，人做“守心”的事，两者结合，让服务更高效、更安全。

技术的渗透不止于家政服务的现场。记者关注到，智能调度算法已应用于头部家政企业，可根据服务者位置、技能、时间与客户需求实时匹配，毫秒间给出最优调度方案；质量管理系统通过行为数据预测投诉风险，准确率超95%；数字化服务档案像从业者的“电子名片”，评分、评价、记录一目了然，既是约束，也是职业资产。本届活动上，“好慷在家”与多家科技公司签约，联合研发专用家务机器人、共建机器人训练中心，人机协同正成为行业提质升级的共同方向。正如“好慷在家”创始人李彬所说，未来的家庭服务一定是“科技服务业”。

职业认同 见证行业从“没人干”到“有未来”

很长一段时间里，“家政”二字总带着“伺候人”的社会偏见，人员流动性大、队伍不稳定

是行业常态。

而在今年的活动现场，记者注意到一个明显变化：二三十岁的年轻面孔多了起来，从一线服务到运营、培训、管理岗位，年轻群体的占比稳步提升，整个行业透着新鲜活力。

00后家政从业者孙欢欢就是其中一位。她从一线保洁师做起，3年时间就成长为独当一面的总经理。面对更多年轻的求职者，她底气十足：“家政是有志青年的好选择，行业的未来是我们00后的！”

计算机专业本科毕业的做饭师王雅，服务时长已超过1300小时。面对“学计算机为什么做家政”的疑问，她有自己判断：“踏实学一门技能挺好的，朝阳产业更需要专业的人，家政业值得年轻人一试。”

年轻人愿意来，背后是行业职业吸引力的整体提升。当工作能提供稳定保障、清晰成长路径与体面尊重，自然打破了“家政都是大龄阿姨”的刻板印象。

职业认同的提升，藏在一个个细节里。今年“86国际家政员工节”活动的年度服务精神对话环节中，12位从全国上万从业者中选出的优秀服务者站在聚光灯下，讲述自己“敬业乐业”的服务故事。

工作人员向记者介绍，随着产业创新和智能化发展，“敬业乐业”的内涵也在延伸：敬业，是以技能和标准把事情做好；乐业，则意味着持续学习、适应新的服务方式。

活动现场外，一幅五层楼高的巨幅肖像格外醒目——画中人是“好慷在家”首位“十年零投诉”保洁师李利群。普通劳动者的肖像挂上城市楼宇，本身就是最直白的信号：这份劳动，值得被看见、被尊重。

最打动人心的，是蜗牛音乐会上的歌声。由全国多地家政从业者子女组成的合唱团，

与著名男高音歌唱家石倚洁以及厦门市郑小瑛歌剧艺术中心等专业团体同台演出。“一步一步往上爬”的歌词里，藏着家政人背负家庭的坚韧，也藏着孩子对父母职业的理解与骄傲。

从羞于提及职业到大方说出“我是家政服务者”，从没人愿意干到年轻人主动来，职业认同的转变，是家政行业规范化发展最生动的注脚。随着“中国服务”品牌建设持续推进，千万家政从业者终将凭借专业与坚守，收获更有保障、更有尊严的职业未来。

记者手札 平凡劳作亦有荣光 家政服务终绽芳华

在本次活动采访现场，最触动我的，并非盛大的仪式与亮眼的数据，而是一个朴素的细节——一位年近六旬的保洁阿姨，把塑封好的服务执照缝进自己亲手缝制的蓝布套里，牢牢拴在背包肩带上，走到哪里带到哪里。她摸着布套上细密的针脚笑着说，这是她这辈子拿到的第一张正经职业资格证书，格外珍惜。

曾几何时，很多从业者连工具包都不敢拎进家门，怕邻里问起职业；现如今，有人把职业凭证堂堂正正亮在身上。这“一藏一露”的反差，比数据更能说明家政行业的变化：尊严从来不是喊出来的，是规范的工时、兜底的保障、清晰的成长路径，一点点托起来的。

最初那张小小的“请假条”埋下的种子，最终长出的不只是一个行业节日，更是千万劳动者“敢把职业亮在阳光下”的底气。家政服务藏在千家万户的门后，托举着最实在的民生。这些默默劳作的人，值得被看见，也值得这份尊重与体面。



京张铁路遗址公园二期开放

近日，位于北京海淀的京张铁路遗址公园空间改造提升工程(二期)竣工开放。该公园依托百年京张铁路旧址，在一期基础上向南北双向延伸，形成全长9公里的文化绿廊，集历史传承、生态休闲、通勤健身于一体，成为城市公共休闲新空间。

中国城市报记者 全亚军摄