

“小家政”托起“大民生”

——抚州推进网约家政群体党建工作走深走实

沈祖文 本报全媒体记者 卢瑛琦



家政服务是促消费、惠民生、稳就业的重要产业，覆盖面广、服务种类多、发展空间大，事关百姓福祉。2024年，中央组织部、中央社会工作部联合召开新业态、新就业群体党建工作座谈会，明确要求“探索创新网络直播、社交电商、网约家政等行业党建”，我省先行先试探索开展网约家政群体党建工作。作为全省网约家政群体党建工作试点，抚州市以“抚务到家”党建品牌建设为引领，坚持惠民生、聚民心、察民情、解民忧，通过组织筑基、培育聚力、服务赋能、产业提质，推动党建工作与网约家政行业发展同频共振，以高质量服务托起千家万户“稳稳的幸福”。

建组织，“小体系”凝聚“大群体”



抚州市网约家政行业综合党委组织优秀家政从业人员开展“理论讲解+技能实操”集训。

伴随着平台经济的兴起，传统家政行业插上了互联网的“翅膀”，催生出网约家政这一新的产业形态，在带来便利的同时也衍生出不少行业问题。如何组织好、服务好、凝聚好网约家政群体，发挥好党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用，补齐行业治理、民生服务的“短板”，成为

亟待破解的一道难题。抚州市以全省网约家政群体党建工作试点为契机，坚持问题导向、靶向发力，迅速理顺党建管理体制机制，构建市委组织部统筹协调、市委社会工作部指导推动、商务局牵头负责、街道社区（园区）属地兜底管理的责任

重关爱，“小细节”激发“大作为”

个人求职、创业指导、就业培训、维权咨询、政策解析、企业招聘……走进抚州市网约家政党群服务中心，翻开网约家政群体服务清单，“十大暖心服务举措”映入眼帘，这些举措看似微小，却为从业者提供了实实在在的便利和帮助。

制定清单只是抚州市服务网约家政群体的一个缩影。聚焦网约家政群体急难愁盼，抚州市委组织部、市委社会工作部、商务局牵头整合多部门资源，打造全省首个市级层面网约家政党群服务中心，构建集专业服务、党群服务、文体服务、心理咨询等于一体的家政综合服务体系，满足家政群体多元化需求。今年“三八”国际劳动妇女节期间，抚州为全市网约家政群体党员及136名优秀从业人员提供免费健康体检服务，让他们从细微处感受到党的温暖就在身边。

家政群体技能水平不高一直是居民的槽点，也是制约行业发展的堵点。抚州市网约家政行业综合党委发挥桥梁纽带作用，采取“协会+支部+大赛”的模式，2024年

举办首届抚州市家庭服务行业职业技能竞赛，吸引来自该市11个县（区）64名选手同台竞技，有效提升家政群体专业技能水平。截至目前，该市共开展就业培训40余场，培训学员2000余人，提供就业岗位1000余个。

“以前家政技能都是口口相传、边做边学，这次协会党支部组织的业务培训，让我第一次了解到家政行业的‘技术含量’，既提高了业务本领，也增强了职业自豪感。”第一次参加业务培训的吴桂兰兴奋地说。

在市级层面的推动下，抚州市各县（区）因地制宜拿出一系列硬招实招，把党组织的温暖送到网约家政从业人员的“心坎上”。

新人职必访、遭遇纠纷必访、服务投诉必谈、违规操作必谈……宜黄县网约家政行业党支部建立“三必访四必谈”机制，推动化解群体矛盾28起，网约家政行业离职率同比下降32%。今年初，宜黄县网约家政从业人员周冬秀家中发生火灾造成严重财产损失，致其家庭陷入困境。得知这一情况后，行业党支部第一时间开展走访

优服务，“小切口”惠及“大民生”

家政服务与千家万户的生活品质息息相关。随着老龄化进程加快，二孩家庭更加普遍，提供卫生保洁、烹饪一日三餐、照护“一老一小”的家政服务日渐成为许多家庭的刚需。然而，在需求快速增加的同时，行业规范缺失等问题严重阻碍网约家政行业高质量发展。

抚州市网约家政行业综合党委坚持问题导向，实施网约家政服务升级行动，推广使用电子版“居家上门服务证”、推出“指尖预约、服务上门”便捷服务模式等举措，让消费者放心、舒心。

“这几年变化很大，以前我们接单需要先在公司登记培训，然后等待电话通知上户，现在从业人员只需在平台注册，就能一键接单上户，减少了线下繁琐的流程，大大提高了我们的接单量和消费者的满意度。”从事家政服务业15年的吴梅香发自肺腑地感慨。

金溪县网约家政行业综合党委联合各家企业对500余名网约家政从业人员开展服务细节整改行动，重点整治迟到、工具不提前消毒等高频差评问题，一旦发现，责令从业人员重新培训上岗，客户好评率提升至93%。宜黄县网约家政行业党支部牵头建立消费者反馈处理机制，将“差评”转化为改进服务的“建议书”，消费者满意度提升至91%。

此外，抚州市借助网约家政群体上门入户的行业特点，组建10余支由党员志愿者为主的“抚务到家”家政志愿服务队伍，担任宣传员、安全员、网格员等多重角色，发挥党员先锋模范作用，带动家政从业人员齐上阵，为社区治理贡献力量。

家住临川区文昌里社区的刘奶奶和老伴，由于儿女不在身边，家里时常有灯坏了修不来、卫生打扫不干净等问题。随着“抚务到家”家政志愿服务队的到来，老两口

重创新，“小家政”做成“大产业”

“得益于行业党组织的示范引领，整个行业呈现健康有序发展态势，2025年全市家政服务市场规模有望突破25亿元。”抚州市商务局有关负责人介绍，该市创新将党组织嵌入产业链中，依托网约家政行业综合党委，串联起政府、企业、协会等各方资源力量，引导60余家网约家政企业、2000余名从业人员入驻，构建起家政行业“发布需求—平台匹配—家政接单—监管评价”全流程链条，联动开发出保洁、育儿、陪护等多元化服务场景，满足家庭全生命周期需求。

“客户需要的不只是打扫卫生，更是‘生活解决方案’。”在金溪县第13期家政行业交流会上，党员家政从业人员周友生提出的“一老一小”照料服务建议很快被采纳。针对县域内老龄化高、母婴服务需求增多等特点，金溪县网约家政行业综合党委定期组织家政企业进行交流座谈，开展“金点子”征集活动，推动开发“智慧陪护”“金

牌月嫂”等定制服务，在4个社区嵌入托幼、配餐等“一站式”服务，订单复购率提升至78%。

抚州市充分发挥家政行业党组织作用，从党建指导、政策服务、产业升级等方面细化举措，为企业发展提供精准化、精细化服务。比如，对消费者需求深度挖掘、精准画像，将传统业态扩容至48项，推出“小时工+家庭管家”服务模式，为上班族提供“一站式”家政服务解决方案；打造“家政+养老”智慧照护服务，为2000余名高龄老人提供“一键呼叫、实时定位”服务。抚州菊兰家政服务有限公司通过数字化转型，让家政业务“漂洋过海”，26名家政从业人员实现海外就业，收入翻了兩番。

针对家政行业纠纷多、计价不透明等问题，抚州市网约家政行业综合党委会同市场监管、商务等部门联合开展家政服务市场专项整治行动，严厉打击无证经营、虚假宣传等违法行为，试点建设家政行业诚信体系，对家政企

体系，健全“主管单位+行业综合党委+行业协会+党支部+工青妇”的组织架构，形成了横向到边、纵向到底、齐抓共管的工作格局。

摸底不清是工作推进中的梗阻点。抚州市采取“一摸底、二核对、三筛选、四询问、五走访”五步工作法，对网约家政企业及其分支机构、末端网点等进行分层分类全覆盖摸底排查，共摸排网约家政企业158家、从业人员4826人、党员28人，全部登记在册、动态管理。网约家政行业“人员散、分布广、管理难”，如何有效组织起来？该市创新组织设置方式，成立抚州市家庭服务行业协会，建立网约家政行业综合党委，组建党组织5个，其中党委2个，党支部3个，不断织密党在网约家政领域的组织体系。“党组织建起来了，工作就有了主心骨，不少问题便迎刃而解。”抚州市委组织部副部长赵似珍说。

有形覆盖之后更重要的是有效覆盖。抚州市挑选15名既熟悉家政行业，又热爱党建工作、乐于奉献的党建指导员，“一对一”联系对接重点企业，认真做好党建指导和沟通联络工作，协助企业开展主题党日等活动。在抚州家政行业，党员先锋模范作用正带动更多从业人员向党组织靠拢。

“党员们总是带头为群众服务，我深受感动！今年初，我也递交了入党申请书。”黎川县网约家政从业人员李丽红作为入党积极分子，表示将会努力提升服务水平，帮助更多人。据统计，今年以来，抚州市共有36名网约家政从业人员递交入党申请书。

组织体系的完善带来可喜变化。宜黄县红杜鹃家政服务有限公司负责人坦言：“单打独斗、无序竞争的现象减少了，现在县网约家政行业党委帮助协调解决问题，协会牵头接大单，大小企业信息互通、订单共享，互帮互促、协同发展，我们省心多了。”

慰问、协调开展救济，不少党员从业者带头捐款，主动为周冬秀接单、揽单，帮助她渡过难关。“火灾无情人有情，在我最困难的时候，是党组织给了我依靠。”周冬秀动情地说。

南丰县网约家政行业党支部联合县总工会等部门，向网约家政从业人员赠送100份含手套、保温杯等物资的暖心礼包，并组织专业志愿服务团提供法律咨询、心理疏导等服务；崇仁县发动爱心商户、爱心人士，在全县设置65处网约家政从业人员免费取水点，共同打造“爱心服务区”……一项项暖心举措让网约家政从业人员深受感动、备受鼓舞，他们以更专业的服务、更饱满的热情回馈组织和社会关爱，用实际行动为千家万户送去温暖与便利。

在党组织的有力引领下，抚州市的网约家政行业正从“简单劳务”向“品质生活标配”转变，政策红利与市场需求共振，逐步成为“高技能、高价值”的现代服务业，让更多家庭享受到专业、便捷、安心的家政服务。

的生活有了贴心帮手，现在刘奶奶逢人就夸在家门口找到“宝”了。

既是做好事，也是做口碑、做市场。乐安县网约家政行业党支部定期开展“家政进社区，服务送到家”活动，组织家政企业为孤寡老人提供免费深度保洁50余次，并与“童伴妈妈”项目联动，为留守儿童家庭提供育儿辅导和心理关怀。东乡区网约家政行业党支部开展“家政进万家·圆梦微心愿”活动，组织党员家政从业人员认领改造无障碍设施、辅导功课等“微心愿”，为孤寡老人、留守儿童提供免费服务。

如今，在抚州的街头巷尾，到处可见穿着“抚务到家”工服的家政志愿服务者，他们利用自身走家串户的优势，协助上报安全隐患，帮助照顾孤寡老人和留守儿童，忙碌的身影已成为这座城市的一道亮丽风景线。

业、从业人员和雇主实行“红黑榜”制度，建立“标准联动、纠纷联调”机制，推动营造规范有序的行业环境，全市家政服务投诉率下降超60%。

“过去接单靠压价，现在拼的是服务质量和信用积分。”金溪县华丽家政服务有限公司负责人黄锦丽对此深有感触。该县网约家政行业综合党委牵头组建“红色家政联盟”，制定《服务标准二十条》《诚信积分管理办法》，将重点企业纳入统一监管，推动平台与网约家政从业人员签订规范合同，明确工伤赔付、服务责任等条款，行业由“野蛮生长”向“规范有序”转型。

从“服务孤岛”到“红色港湾”，从“单打独斗”到“协同共治”，抚州市以“抚务到家”党建品牌建设为支点，撬动网约家政行业创新突破、有序发展，让网约家政群体有更多获得感，让城市治理更有温度，让万家灯火在平凡的守护中愈发温暖明亮。

党建微评

随着经济社会发展，家政服务正走进千家万户。服务老人小孩，需要为人民服务的工作态度和诚实守信、耐心细致的工作作风，其工作的特殊性和重要性决定了必须坚持正确的政治方向和发展方向，要将其从业人员的紧密团结凝聚在党组织周围。

组织建设要“实”。网约家政群体具有“散、流、变”的特点，普遍存在群体组织发展扩张快、党组织设置不规范等问题。做好网约家政群体党建工作，必须夯实基础、创新方式。要深入各个家政企业，摸清从业人员的数量规模、人员构成、党员分布等情况，因地制宜建好基层党组织，确保业务发展到哪里，组织建设就跟进到哪里，真正做到党的组织建设和工作推进“两个覆盖”。

服务供给要“准”。网约家政群体给千家万户带来温暖与便利，自身却常常面临技能单一、社会认同感低、孤身离乡缺乏关爱等问题。当前，家政服务正从简单的体力劳动向专业化、品质化服务转变。与其简单规范约束，不如通过服务实现引领，建立“线上+线下”双服务平台，重点解决从业人员技能提升、权益保障、职业发展等实际问题，让这个行业真正成为有尊严、有保障、有未来的现代服务业。

治理效能要“活”。切实提升基层党组织的组织力和影响力，是我们党的事业不断取得胜利的重要保障。网约家政等新就业群体正不断成为经济增长新动能、社会治理新力量。要引导他们立足岗位作贡献，让网约家政群体从单纯的“服务提供者”转变为“社区共建者”，更好地把党的领导优势、组织优势转化为社会治理效能。

让网约家政群体紧密团结在党组织周围

赣祖平

记者手记

从“候鸟”到“归巢人”

本报全媒体记者 卢瑛琦

走进抚州的大街小巷，总能看到一群身着统一工服的家政从业人员匆匆穿行于楼宇之间。他们不再是传统印象中零散奔波的“临时工”，而是一支有组织、有技能、有温度的队伍。这座城市的网约家政行业，正经历一场从粗放式发展到规范化服务的转变。

曾几何时，网约家政行业充斥着无序竞争：从业人员流动如“候鸟”，服务质量参差不齐，消费者投诉无门。抚州市以党建为纽带，凝聚起这个庞大而松散的群体——成立行业综合党委，建立服务驿站、推出“十大暖心服务举措”等，让全市4826名从业人员有了“归巢”，推动该市网约家政行业实现良性发展。

最令人触动的是网约家政从业人员的角色延伸。在抚州，“抚务到家”家政志愿服务队一边帮独居老人修水管，一边记录楼道安全隐患上报社区，他们参与“随手拍、随手拍、随手发”公益活动，以“移动探头”的姿态穿梭于社区街巷。这种“服务+治理”的创新，恰似一场静悄悄的变革，让网约家政从业人员既能提供家政服务，又能助力基层治理。

抚州的实践告诉我们，新就业群体的健康发展离不开有效的组织体系。将党的建设深度融入行业发展，有效发挥党的组织优势，不仅解决了行业管理难题，更让从业者找到归属感。这种以服务促进管理、以管理提升服务的模式，让网约家政行业真正温暖千家万户，为推进新就业群体党建工作提供有益借鉴。



南丰县网约家政服务志愿者开展居家老人关爱活动。（本版图片由抚州市委组织部提供）