

离春节还有大半个月,我市家政市场已进入忙年模式。1月23日,记者走访城区多家家政公司发现,预约电话此起彼伏,各类家政服务订单已排至农历腊月廿八。

■文、图/记者 吕世银



小潘为客户清洗油烟机。

从“统一保洁”到“一屋一策”

定制化引爆年前家政订单潮

1 订单激增与结构变化： 特色服务占比提升，年轻家庭成主力

“元旦后订单明显增加，现在每天能接到20多个咨询电话，比平时翻了一倍多。”位于人民路的十堰市贤内助家政服务有限公司家政主管范慧琳告诉记者，目前公司50多名保洁员已全部上岗，最晚的订单已排到农历腊月廿八。

数据显示，今年春节前家政订单量较去年同期增长约30%。这一增长不仅体现在数量上，更体现在服务内容和价格上。深度保洁、收纳整理、家电清洗等特色服务占比显著提升，从往年的20%左右上升到30%以上。

范慧琳介绍，今年最明显的变化是年轻客户比例增加，“80后、90后家庭占订单量的70%以上，他们更愿意为专业服务买单，对收纳整理、除螨消毒等

精细化服务需求旺盛。”

面对激增的订单，家政公司如何保障服务？记者了解到，各家家政公司普遍采取“三班倒”工作制，部分公司还临时招聘了兼职人员。但旺季期间，人员缺口依然存在。范慧琳说，所有新员工上岗前必须经过7—15天集中培训，内容包括服务标准、安全规范、沟通技巧等，并通过实操考核才能接单。

多家家政公司表示，今年强化了“回访+抽查”机制。每单服务完成后，客服会在24小时内电话回访，了解客户满意度。同时，管理人员会随机上门抽查，检查卫生死角、工具使用规范等。如果发现服务不达标，会要求返工，并扣除相应绩效。

2 一线服务新体验： 从基础服务到精细化定制，个性化需求涌现

51岁的高阿姨从事家政工作已有12年。1月23日下午，她正在发展大道某小区为一户年轻家庭做保洁服务。“这户人家是双职工，带一个3岁孩子，家里玩具、衣物特别多，之前都是堆在客厅角落。”高阿姨一边将玩具分类放进收纳盒，一边向记者介绍，“我帮他们规划了儿童区、玩具区，还教他们一些日常收纳技巧。”

高阿姨说，现在的工作和以前大不一样，“以前就是扫地、拖地、擦窗户，现在客户要求越来越细。比如收纳整理，要按季节、按使用频率分类；深度保洁要清理冰箱、洗衣机、油烟机等家电内部；有的客户还要求除螨、消毒。”

“最忙的时候一天要服务两家，从早上一直忙到晚上，中午就简单吃盒饭。”高阿姨说，虽然辛苦，但收入也相应增加。春节前这一个月，能比平时多挣三四千元。

在采访中，多位家政员提到，不同家庭的需求差异明显。年轻家庭注重收纳规划和家电深度清洁，有孩家庭更关注除螨消毒和玩具清洁，而老年家庭则更看重地面防滑、物品归位等细节。“上周服务的一户年轻夫妻，要求我帮忙整理衣帽间，按颜色、材质、季节分类，还拍了视频教他们日常维

护。”收纳师小陈说，这种“教学式服务”越来越受欢迎，“客户不仅需要你干活，还希望能学到收纳方法。”

家电清洗工刘师傅在服务中还遇到一些客户提出特殊要求。“有客户要求清洗空调时用食品级消毒液，说家里有过敏体质的孩子；还有客户要求清洗洗衣机时用白醋和小苏打，不用化学清洁剂。”刘师傅说，这些个性化需求倒逼他们学习更多专业知识，“现在公司给我们配了不同种类的清洁剂，针对不同需求使用。”

2021年大学毕业的小潘选择做家政已有半年多。小潘上大学时学习的是母婴护理专业，毕业后一直没找到合适的工作。她告诉记者：“选择做家政主要是因为工作时间相对自由，想先尝试兼职做家政，看自己是否适合这个行业。”

小潘目前的工作状态是有派单的时候就干家政，其他时间比较自由，也能干自己喜欢的事。她表示，虽然做家政比较辛苦，但能够接触到不同的家庭，了解他们的生活方式和需求，也是一种宝贵的经历。“我觉得家政工作不仅是打扫卫生，更是一种服务，需要用心去对待每一个客户。”小潘说。

3

家庭用户视角： 从自己动手到“专业外包” 品质需求升级

家住上海路的万先生，今年第一次预约了春节前深度保洁服务。“我和妻子都是上班族，平时工作忙，没时间大扫除。以前都是父母帮忙打扫卫生，现在他们年纪大了，不忍心让他们劳累。”万先生说，他花费700元预约了深度保洁服务，“虽然花点钱，但省时省力，而且专业的人做得确实更干净。”

像万先生这样的年轻家庭不在少数。记者随机采访了10位正在使用或准备使用家政服务的市民，其中7位表示愿意为专业服务付费，主要原因包括节省时间、效果更好、学习收纳方法等。

但也有市民对服务质量表示担忧。“去年找的家政，说好做深度保洁，结果冰箱密封条、踢脚线这些地方都没擦。”市民王先生说，今年他特意选择了有回访机制的公司，“价格高一点没关系，关键是服务要到位。”

业内人士分析，春节前家政市场爆单已成常态，但今年呈现几个新特点：一是服务类型更加多元，从基础保洁扩展到收纳整理、家电清洗、除螨消毒等多个领域；二是客户群体年轻化，对服务品质、个性化要求更高；三是线上预约成为主流，互联网家政平台订单占比提升。

春节前家政市场的火爆，对家政公司的服务能力提出了严峻考验。人员短缺、服务质量参差不齐等问题依然存在。消费者选择家政服务时，应查看公司资质、服务人员持证情况，并保留好服务凭证，以便维权。家政行业正从体力劳动向技能服务转型，未来需要更多专业人才，比如收纳师、家电清洗师等，都需要专业培训，持证上岗。只有提升服务品质，才能赢得市场。

随着春节临近，十堰家政市场的热度还将持续。对于忙碌的现代家庭来说，专业家政服务正成为“除尘迎新”的新选择，而如何平衡需求与供给、数量与质量，仍是家政行业需要面对的课题。