



春节的脚步日益临近,年味在千家万户的忙碌中愈发浓郁。擦玻璃、大扫除、上门做饭等居家服务需求集中爆发,成为市民筹备春节的“刚需”,岛城的“上门经济”迎来一年中最火热的时段。一些家政公司的服务订单量达到全年峰值,保洁业务订单量较平日翻倍,上门做饭服务更是“一岗难求”。

# 爆单!“上门服务”成抢手“年货”

保洁翻倍、私厨满档、陪护走俏……春节多元需求激活“上门经济”新热潮

## 订单井喷档期全满

从进入农历腊月开始,青岛市爱心大姐服务有限公司(以下简称爱心大姐)的咨询电话便响个不停,线上订单源源不断,线下门店人头攒动。“您好,请问除夕当天上门做饭还能预约吗?”“全屋深度保洁最早能排到哪天?”在位于人民路235号的爱心大姐四方分店,工作人员苏女士正忙碌地接听电话、录入订单、对接服务人员,办公桌上的订单登记表写得密密麻麻,电脑后台的订单提示音此起彼伏。爱心大姐家政部负责人卢亚楠告诉记者,从去年年底开始,保洁订单量就出现明显增长,今年1月迎来峰值,目前的订单量比平时翻了一番还多。“春节前的家政服务需求中,擦玻璃的订单量增长最多,部分市民单独预订擦玻璃服务,而更多家庭选择擦玻璃搭配室内深度保洁的组合服务,让家里窗明几净迎新年。”卢亚楠说。

需求激增也带动了服务价格的上涨。爱心大姐总经理助理兼大保洁业务负责人李斯文介绍,保洁服务的小时费随春节临近逐步上涨,平日50元/小时的基础价格,进入腊月后逐步上调至65元、75元,现阶段已达到80元/小时,节前最后两天将涨至85元/小时。即便价格上涨,优质保洁师依然“一师难求”。“主要是节前不少保洁师提前返乡,供需关系发生变化,尤其是经验丰富、口碑好的保洁师,手里的订单排得满满当当。”李斯文说。

“我们的保洁员每天从早上7点忙到晚上8点,一天要跑两三家,即便如此,还是有很多客户预约不上。”李斯文告诉记者,公司现有专业家政人员60余名,春节前全员在岗,日均服务家庭超过100户。市北区居民周先生节前在爱心大姐下单了一次保洁服务,公司派了两名保洁人员上门,“全屋能看到的、能够得着的地方,包括全部玻璃,都清洁打扫了。”周先生说,这次服务一共花费810元,能让家里焕然一新,他觉得这个钱花得很值。

## “厨师上门”成春节爆款

相较于传统保洁,上门做饭、年夜饭定制成为今年春节上门经济的新爆款。随着年轻群体成为消费主力,自己动手准备年夜饭的传统逐渐改变,“厨师上门、在家吃席”成为新潮选择。一些家政公司和餐饮企业精准把握市场需求,组建上门服务的专业厨师团队,提供家常菜烹制、多人聚餐烹饪、年夜饭定制、餐后清洁等一站式服务,满足不同家庭的用餐需求。

记者了解到,目前上门做饭服务大体分为厨师团队自带食材和消费者自备食材两种类型。一些酒店推出上门制作年夜饭服务,消费者可以根据人数、口味、预算自主选择菜品,厨师自带食材、厨具,全程上门操作,烹饪完成后还会清理厨房和餐具,让消费者全程“零动手”。记者从岛城一家专门提供中高端私厨上门服务的团队负责人处了解到,除夕当晚的上门服务最受欢迎



擦玻璃等家政服务需求量激增。  
受访者供图

迎,7—10人的年夜饭套餐价格2888元起,厨师团队自带食材和工具上门现场制作,菜品包括凉菜、热菜、汤品、主食、甜品等,目前除夕当天所有厨师的档期全部排满,正月初一至初六的订单也已预订超八成。“今年上门做饭的订单比去年多了不少,客户不仅有年轻家庭,还有很多三代同堂的家庭,以及不方便下厨的老年家庭。”该负责人表示。

农历小年那天,为了让全家吃上可口又省心的团圆饭,市民葛女士选择了家政公司的上门做饭服务,用便捷方式解锁团圆滋味。“家里有行动不便的老人,外出用餐不方便。往年做团圆饭,从采购到烹饪再到收拾,要忙整整一天,今年有了上门做饭服务,终于能过个轻松团圆节了。”葛女士说,她通过电话让家政公司的工作人员帮她联系了一位上门做饭的厨师,订单确认后,厨师第一时间提供了详细菜谱,方便她提前采购食材。“厨师手艺特别好,菜的味道不比饭店的差,还帮着收拾厨房,才花了500块钱,花得太值了,全家都吃得特别开心。”葛女士对此次服务赞不绝口。如今,上门做饭凭借便捷、省心、个性化的优势,成为不少家庭筹备家宴的新选择,既解决了烹饪难题,也让人们能更专注于陪伴家人,在烟火气中感受团圆温情。

从消费群体来看,年轻消费群体成为上门经济的主力军。当前,90后、00后成为家庭消费决策者,他们注重生活品质,崇尚便捷高效,愿意为专业服务付费,“不做家务不做饭,把时间留给家人和休闲”成为他们的生活理念。同时,随着老龄化社会的到来,老年家庭

对上门保洁、做饭、陪护等服务的需求持续增长;双职工家庭无暇操持家务,进一步催生了上门服务的刚性需求。多元消费群体的叠加,让春节上门经济呈现出供需两旺的态势。

## /延伸/ 消费升级驱动行业变革

从行业发展来看,春节上门经济的火爆,推动家政服务向专业化、标准化、品牌化升级。以往家政服务存在服务不规范、缺乏保障等问题,如今,一些品牌家政企业,通过严格的人员筛选、系统的技能培训、完善的服务流程、健全的保障体系,让家政服务更专业、更放心。“我们建立了‘岗前培训、持证上岗、服务监督、售后回访’全流程管理体系,对上门做饭、保洁等服务制定明确的操作规范与质量标准,确保服务质量可控、客户权益有保障。”李斯文说。

数字化赋能也让上门服务更便捷高效。如今,消费者无需线下跑腿,通过手机APP、小程序、公众号等即可在线预约、选择服务、查看档期、支付费用、评价服务,线上线下融合的服务模式大幅提升了服务效率与消费体验。“我们搭建了数字化服务平台,实现订单智能分配、服务全程追踪、客户实时沟通,有效缓解了春节订单高峰期的调度压力,让服务更精准、更高效。”李斯文介绍,目前爱心大姐在青岛有3个门店,分别位于昌乐路、宁夏路、人民路,不方便来线下门店的顾客也可以通过微信搜索“爱心大姐”小程序,选择线上预约服务。

春节上门经济的火爆也折射出服务消费市场的巨大潜力,成为拉动内需、促进就业的新引擎。“家政服务属于劳动密集型行业,上门经济的发展带动了大量就业岗位,为下岗职工、农村富余劳动力、灵活就业人员提供了就业机会。”李斯文说,春节期间,上门服务从业者收入大幅提升,保洁员、厨师日薪可达500元至1000元,既增加了从业者收入,也激发了行业活力。

本版撰稿摄影(除署名外)青岛早报/观海新闻记者 于健