

保洁月嫂需求旺 服务模式亮点多

——我市春节前家政市场调查

本报记者 双红

新春将至,我市家政市场迎来消费旺季。连日来,记者走访市场发现,腊月除尘的传统年俗催热居家保洁需求,母婴护理(月嫂)、养老照护等需求同步走高。同时,行业服务模式亮点频出,保洁服务向精细化、深度化升级,家政进社区、“物业+家政”等创新模式落地,上门助浴更成为暖心新晋工种。这既反映出市民对新春焕新、品质生活的美好追求,也彰显出我市家政行业向精准化、专业化、标准化发展的新趋势。

● 保洁“爆单”:精细化服务受青睐

传统的“刷房过年”习俗在我市正悄然变化。随着家庭装修普遍采用可保持墙面洁净多年的乳胶漆,加之腊月寒冷不便通风烘干,节前刷房的需求已大幅减少,旺季转移至气候更适宜的假期。如今,春节前的家政需求更多集中在居家保洁上。

近日记者走访发现,居家保洁服务需求旺盛,出现“爆单”现象。市巾帼家庭服务工作者协会会长姚玉杰说,保洁类订单普遍已排至腊月二十三,稳居节前各类家政需求首位。同时,市民对保洁的要求也日益提高,服务正朝着精细

化、模块化方向发展。清洁范围从基础的擦玻璃、全屋打扫,延伸至窗缝、踢脚线、橱柜内部、吊顶缝隙等以往的清洁“盲区”;服务项目也从“一揽子全包”细分为擦玻璃、家电清洗、灯具擦拭、油烟机清洗、家具皮具护理等独立项目。

为应对这一趋势,家政机构纷纷升级服务标准、打磨服务细节。部分公司实行统一着装、统一配备工具包、标准化流程,并提供新家开荒、软装清洗、整理收纳等全品类细分服务。有的公司则组建以中青年男性为主的团队,以便搬挪家具、家

电进行深度清洁,并建立“自检、复检、客户验收”三道流程来保障服务质量。

伴随精细化保洁的普及,市民对专业整理收纳的认知与需求也持续提升。该项服务已从年轻家庭延伸至重视空间规划的中年群体。

“往年腊月才忙,今年提早了十多天,目前每日订单全排满。”深耕该行业6年多的山西上佳商务服务有限公司负责人王霞说,公司就适时推出“整理收纳+精细保洁”的一站式组合服务,精准适配市民一站式居家焕新需求。

● 因需而变:创新家政服务送到家门口

社区是家政服务的“最后一公里”,新春将至家政需求攀升,把服务送到居民身边,既精准对接了节前居家焕新需求,也大幅降低了居民的选择成本,让家政服务更有公信力。姚玉杰说,“家政进社区”是家政行业在服务模式上的创新,协会去年在两个小区率先推进,今年继续落地,切实贴合居民对家政服务的对接需求。

山西佐右手家庭服务有限公司深耕

“家政进社区”模式,与平城区42个社区签署战略合作协议实现深度绑定,还在各社区党群服务中心设立“共享培训教室”。针对节前家政服务的旺盛需求,该模式让居民在家门口就能找到靠谱的保洁服务,高效解决腊月除尘等居家焕新需求;同时让参训人员就近上岗,精准匹配市场用工需求,还以社区合伙人身份为社区特殊群体提供公益家政服务,让便民服务更添新春暖意。

而华北星城小区物业的“物业+家政”模式,为节前家政服务提供了另一种解题思路。该模式组织物业保洁员利用空余时间为业主提供基础保洁服务,凭借熟人熟面孔、价格实惠等优势,成为不少业主节前保洁的新选择,每日都有稳定订单。这一做法既高效满足了业主节前焕新的迫切需求,又为保洁员拓宽了增收渠道,是兼顾居民春节便利与员工收益的社区服务新尝试。

● “一工难求”:定制化服务成新趋势

山西云冈亲人品牌运营管理有限公司是我市专注母婴康养领域的核心家政企业。今年春节前,该公司家政服务需求整体呈高位攀升态势,尤其优质母婴护理(月嫂)、有经验的养老护理员更是“一工难求”,不少家庭提前一两个月便上门预约锁定档期。“受春节务工人员返乡影响,月嫂和养老护理员大多要回乡团聚,多数人不再承接春节期间的订单,这直接导致春节前后这类服务人员紧俏。”公司工作人员介绍说。

与往年相比,家庭家政消费需求

更趋多元,不少家庭不再单独预约单项服务,而是青睐“保洁+育儿/养老陪护”的组合套餐;同时对精细化服务的要求持续提升,例如月嫂服务不仅要满足母婴日常照料,还需涵盖科学喂养指导、婴幼儿早期启蒙等专业内容。这一市场变化也倒逼家政公司不断优化服务体系,精准适配消费新需求。

为应对节前家政消费旺季,山西云冈亲人品牌运营管理有限公司提前一个月便启动专项筹备工作。一方面,精心打造“母婴安心套餐”“敬老陪护套餐”等春节专属服务产品,采用

“基础服务+春节专项服务”的组合模式,如母婴套餐额外赠送新生儿满月护理指导,老年陪护套餐专门新增营养餐及年夜饭定制食谱,全方位贴合家庭节日照护需求;另一方面,开通春节服务预约绿色通道,同步预留10%的应急服务团队,针对突发照护需求的家庭,确保能够快速响应、及时上门。此外,公司还推出双向福利举措,既为预约客户送上节日专属优惠以作回馈,也为春节期间坚守岗位的服务人员开展专项慰问活动,兼顾客户体验与员工关怀,让大家都能过一个安心、舒心、暖心的春节。

● 上门助浴:一份温暖的新春孝心礼

春节前夕,上门助浴作为家政行业的新兴服务,正为半失能、失能及高龄老人带来一份特别的关怀。这项服务不仅帮助老人清爽迎新年,也成为了许多子女或孙辈表达孝心的

暖心选择。

市民孙女士85岁的奶奶因半身不遂行动不便,家人平时只能靠擦拭为老人清洁。近日,孙女士通过网络平台了解到上门助浴这项服务后,立刻下单预约,让老人终于舒舒服服地洗了个澡。服务结束后,洗得清爽的老人格外开心,直言这份舒心比吃一顿好饭更让人暖心。

大同市同孕未来家政公司负责人刘春梅告诉记者,公司自去年3月份推出此项服务以来,逐渐受到市场的认可。临近春节,订单量稳步增加,档期已排至小年。这项服务多由晚辈为老人购

买,既是一份孝心体现,也离不开服务人员的耐心与爱心。为保障服务安全规范,公司在服务前会与家属签订协议,明确细节。服务内容不仅包括洗浴,还延伸至剪指甲、理发等细致照料,全方位呵护老人的需求。

姚玉杰表示,春节前家政市场的旺盛需求,对行业创新与服务升级提出了新要求。只有不断丰富服务模式、培养专业人才,才能更好地满足社会多样化需求,让家政服务成为守护日常生活、传递节日温暖的坚实力量。眼下,各家企业的用心服务,正将浓浓的年味与暖意融入每一个细节,送入千家万户。



山西佐右手家庭服务有限公司保洁员正在上门保洁(受访者供图)

