



上门服务, 个性消费新选择

单一的到店服务已经无法满足消费者了。在旺盛需求刺激下,近些年日益多样化的上门服务成为消费新选择:上门养老、推拿、喂养宠物……从消费者角度看,这类服务涵盖范围广,服务周到细致,极大地节省了消费者前往门店的时间和金钱成本,便利了日常生活;从服务者角度看,“上门经济”为更多人打开了就业新思路,提供了职业新契机。

上门服务“热”起来

“大家好,这里是阿喵。今天安排上门遛狗第28单。”镜头里,短发女孩阿喵握住门把手旋转,防盗门与墙面间“裂开”一条小缝,一个小脑袋便顺着门缝钻了出来,“这只狗狗有点‘社牛’”。

引导小狗进屋后,阿喵先是轻拍它的头顶,安抚其激动情绪,随后开始着手收拾被“拆”得乱七八糟的房间,打扫卫生,接着便拿出牵引绳拴好狗出门。

最主要的外出活动是遛狗。依据狗狗的体型大小,阿喵把时间控制在十几分钟到几十分钟不等。结束一系列出门任务后,阿喵将狗狗送回家,为它添食加水,再陪它玩上片刻,才算完成一单上门服务。由于态度好,遛狗经验丰富,又经常在社交媒体发布相关视频,在四川成都,邀请阿喵接单的客户越来越多。

同样在成都,“95后”女孩张要红经营着一家上门代厨公司。据她介绍,团队一方面负责上门做饭——厨师根据消费者提供的菜单进行烹饪,或自行推荐菜品供食客参考;另一方面提供代买食材和餐前、餐后清洁服务。如果购买四

菜一汤,再搭配整套服务,合计不过百元左右,便宜又实惠,吃得还放心。因此,无论节假日还是工作日,订单总是相当火爆。

对比阿喵和张要红可以发现,两人的工作内容虽大相径庭,却有一处共同点——上门服务。目前,各地从事这类工作的人员数量巨大,服务项目“琳琅满目”,从家政、洗衣、维修电器,到美甲、美容、美发等一应俱全。

在中山大学岭南学院经济学系教授林江看来,“上门经济”持续火热,反映了消费升级的大趋势,“互联网飞速发展,社交功能日益强大,为‘上门经济’提供了交互平台。”林江说,互联网打通了消费者和服务者的信息沟通渠道,将消费者零散的需求和服务者的服务聚集起来,促进双方对接,减少了两方信息的不对称。

打开就业新思路

到客户家中“踩点”,根据房屋空间布局 and 用户需求进行规划,依据规划实际改造和改善房间使用……“90后”男孩李昕亮在北京从事着一份上门整理收纳的工作。回想这两年,他感受最深的是这份工作愈发受到公众关注了。

“几年前,国内消费者对整理收纳的认知度很低,下单服务的人寥寥无几。”李昕亮说。如今,消费者的购买力日渐增强,“大家需要整理收纳师为家庭空间做规划设计,所以包括我们团队在内的大部分整理收纳公司都得到了积极发展。”李昕亮说,2019年,公司接待过300多个家庭,今年的客户数量已超过1000个。

业务量快速增长,随之而来

的,就是越来越多看好行业前景的人加入进来。李昕亮介绍,自己一毕业就入了行,公司30多名专职人员里有不少和他一样,直接从在校学生转变成为职业整理收纳师。

类似现象不仅发生在整理收纳行业,整个上门服务领域都在吸纳更多人。林江指出,“上门经济”催生了新职业,也使得新业态自传统行业中诞生,为求职者开辟了多元化的就业新赛道,创造出了广阔的就业空间。

对已经工作的人而言,上门服务则提供了凭借一技之长来变现的可能。全职代厨之前,张要红曾在一家公司工作,只是在周末将做饭当作调节生活的兴趣爱好。后来,由于业务红火,她决定辞职专干上门代厨。专家认为,这种“斜杠生活”使得已工作者运用兼职丰富个人生活,并且如果他们有志于切换工作赛道,从事上门服务或许还能打开思路,为其带来工作方面的新启发。

“上门”虽好仍需行业规范

谈及工作效果,李昕亮仍记得一个小伙子在点评网站留下的评价:“搬家人的福音!”还有一名搬出来独居的女孩写下了千字留言,向收纳团队表示感谢。

不过,也有部分消费者继续观望,或因遭遇“不良商家”而对整个行业心存怀疑。梳理发现,这些“不信任”主要源于以下几种因素:对人身、财产安全及个人隐私等受到侵害的担忧;服务者资质不足,导致服务效果不理想;产生纠纷,无售后帮助解决等。这些问题在行业成长过程中难以避免,但又必须得到足够重视。

林江注意到,问题的堵点在于——谁来负责?消费者权益受损,服务者和电商平台各负有何种程度的责任?他认为,必须加强行业的准入资质审核,加强资格审

查,确保服务者的工作质量。平台方面则应明确责任并履行好管理责任,还可以建立更加完备的口碑评价体系,通过消费者对服务效果的评价,筛选更优质的服务提供者。

那么,对那些绕开电商平台,在社交媒体平台发布商业性推广信息的个人,又当如何规范他们的服务?浙江大学光华法学院副教授林涓民认为,社交媒体平台同电商平台一样受到电子商务法的规范。按照该法规定,电商平台知道或应当知道平台内经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求,或者有其他侵害消费者合法权益行为,未采取必要措施的,依法与该平台内经营者承担连带责任。

一般而言,通过此途径获取上门服务的消费者不会制定专门合同,仅以相关平台上的沟通记录作

为凭证。林涓民建议,用户和服务者最好明确约定双方的权利义务,包括服务内容、服务质量、收费标准、售后保障、违约责任等,避免发生纠纷后互相推诿。

身为上门服务人员,阿喵也有自己的困扰,“有一次,宠物主人先后拜托我和他朋友遛狗,结果朋友先行到家带走了狗,可我全然不知。”上门扑空的事情,张要红团队也曾遇到过。凡此种种说明,需要通过加强规章制度建设来规范和保障的,不只是上门服务者的工作水平和售后服务,也包括他们的人身安全和个人权益。就此,林江建议,建立“上门经济”服务供应商行业协会,通过协会力量来保护服务者的合法权益。例如,把记录欠佳的客户列入负面清单,不再为他们提供上门服务。

据《人民日报·海外版》



关于搬迁腾空房屋公告

吉林省盘古酒店管理有限公司:

根据长春市中级人民法院作出(2022)吉01民终2332号民事判决内容,贵司应于判决生效后十日内从位于长春市南关区南环城路1088号绿地中央广场B区1期约5425平方米的房屋(丘地号4-107/21-5,具体面积以实际为准)迁出,并将房屋恢复原状(即附属设施及经营装修全部搬离)交还我司。截至目前,因贵司仍未履行上述判决内容,现我司要求贵司于2024年3月23日前搬迁腾空房屋。若贵司于期限届满时仍未搬迁腾空房屋,我司将视房屋内附属设施及全部物品为贵司遗弃物品,届时我司将自行处置,如因我司处理行为导致贵司财务损失的,应由贵司自行承担相关损失及后果。

绿地集团长春绿洋置业有限公司

2024年3月14日

本版合作媒体

文摘旬刊

全国各地邮政局所均可订阅

邮发代号:11-51

全年定价:120元

电话:0431-88601001

地址:长春市高新区火炬路1518号