



记者调查

以前觉得请保洁是件很奢侈的事,现在保洁每月固定做两次,省心又省时,这项服务已成为我家的刚需。达城市民李女士告诉记者,随着生活节奏加快,近年来,她身边不少家庭都陆续接受了专业的家政服务。

近日,记者走访达城家政市场,发现一老一小照护、全屋保洁等需求持续攀升。家政从业人员职业化转型加速的同时,家政行业价格不透明、服务资质模糊等问题也随之而来。



家政

从游击队到正规军

达州家政服务的进阶之路

从业人员:家政队伍走向职业化

“新房开荒要清理装修废料,光地面就得擦三四遍,一天干下来腰都直不起。”今年57岁从事保洁工作十余年的李阿姨刚做完一单业务,一脸疲惫地告诉记者,她平时和丈夫在工地上做小工,没事时两人一起做保洁,每人

50元一小时。但这种“游击队”式的工作状态让李阿姨很不安:“收入不稳定,全靠老客户介绍,要是能加入正规公司,工资低点也能接受,但很多公司不招我们这样年龄大的。”

与李阿姨不同,22岁的小

黎则代表了家政行业的新生力量。大学毕业后,小黎找工作多次碰壁,一次偶然机会接触到月嫂这个工作,她抱着“先找个工作试一试”的心态应聘了达城一家家政公司的月嫂。经公司专业培训,她顺利拿到“母婴

护理师”职业资格证书,成为一名月嫂。“工作包吃住能攒下钱,客户也很友好。”小黎很快适应了新角色,小儿推拿、宝宝辅食、月子餐、产后康复等她都做得游刃有余,高薪也让她对这份工作充满了认同感。

雇主需求:侧重专业度与信任感

记者调查发现,目前家政服务主要通过中介公司、熟人推荐和线上平台三大渠道获取。在渠道选择上,市民更倾向于“熟人推荐+正规平台”的组合方式,其中“熟人推荐”因具备更高的信任度而更受青睐。在选择家政服务人员上,持证上岗、身体健康已成为许多家庭的首要考量因素,其次才是价格。家住南城的王女士去年通过抖音APP聘请了达城一家家政公司的月嫂,她表示,服

务人员的专业资质和健康状况是她最看重的,其次则是售后保障。“之前请过一位月嫂,工作期间经常玩手机,也不注重卫生,向家政公司反映后才换了人。”

随着生活需求多样化,不少家庭对家政服务的要求已从基础保洁向多元化延伸。“从长期来看,市场对住家保姆和育儿嫂的需求更稳定,客户尤其注重服务的标准化。”达州伍贰零家政公司负责人向玉英介绍,除了

常规保洁服务外,病患陪护、老人和小孩的生活照料等定制化服务订单在逐步增加。

从消费人群来看,向玉英指出,达州的市场与全国趋势基本一致,26至40岁的中青年群体是家政服务的绝对消费主力,占比超五成。“中等收入家庭则为消费主体,这部分人群要么因职场压力无暇打理家务,要么需要照顾老人和孩子,对保洁、陪护等服务的需求较为迫切。”向玉英说道。

然而,家政市场服务的规范性与保障仍存在一些问题。市民李先生就曾遇到保洁员临时加价、服务质量打折扣的情况。“希望能有更透明的价格体系,出了问题也有明确的维权渠道。”李先生告诉记者,他曾在抖音APP上团购了3小时150元的深度保洁套餐,结果服务时长延长至7小时,变相多收了费用,让他感到不划算。由于是通过网络平台购买,他也不清楚如何投诉。

行业升级:政策护航 提质扩容

面对供需两端的诉求,达州正通过政策引导推动家政行业规范化发展。记者从达州市商务局获悉,我市家政服务业发展迅速,在满足家庭需要和吸纳劳动力就业方面发挥了重要的作用。2024年,全市家政服务企业约473户,个体经营户约287户,主要提供家庭清洁、居家养老、母婴护理等服务,从业人员4万余人,年营业额约19.2亿元。现培育出“宕渠护工”“巴山妹子”“达县幺妹”“鼎小妹”等10个优

质家政类劳务品牌,其中“宕渠护工”“巴山妹子”跻身“川字号”特色劳务品牌,政府对成功创建的品牌给予最高20万元奖补。10个“巾帼家政进社区”试点社区的落地,让居民在家门口即可享受优质服务。

从“游击队”到“正规军”,从“拼价格”到“比专业”,达州家政市场的变迁折射出民生需求的升级。随着技能培训的深化、品牌建设的推进和政策保障的加强,这个“小行业”正托

举起“大民生”,让从业人员更体面、消费者更放心。

针对消费者遇到“价格不透明”“服务人员资质不清楚”“过度营销”等问题,家政公司或平台推诿扯皮,维权被动的情况,达州市保护消费者权益委员会给出五大“避坑”提示:优先选择证照齐全的本地家政公司或有备案的线上平台,务必核查服务人员身份证、健康证、技能证,拒绝“无照经营”“低价引流”的陌生服务;明确服务项目、收费标

准、违约责任,尤其要写清“特殊时段加价规则”“物品损坏赔偿方案”“人身意外处理方式”,杜绝“口头约定”;服务前拍摄房屋内物品状态,服务中及时记录问题,妥善保存合同、付款凭证、聊天记录,为后续维权留存依据;理性判断预付式消费,避免一次性充值大额资金,降低资金风险;服务结束后如实评价,遇到侵权问题可拨打12315热线,或向达州市消委会投诉。

□文/图 记者 田乙斯