

春节来临,家政市场很红火!

文·摄影/本报记者 温慧娟

进入腊月,家政服务行业迎来旺季,部分家政公司每天的电话咨询量翻倍增长,其中家庭保洁员最为紧俏,往往需要提前预订,各类家政服务的费用也存在不用程度的上涨现象。

必须提前预约

记者走访首府一些家政服务公司了解到,春节前的家政服务需求主要集中在擦玻璃、清洗油烟机和室内整体保洁等。进入腊月后,预约家政服务的市民不断增多,已经有不少家庭提前预订。

1月15日,记者在58同城网站上随机挑选了几家本地家政公司拨打电话了解情况。“这几天我们就忙起来了,每天的活儿排的满满当当,您要擦玻璃或者打扫家,一定要提前打电话预约,才能保证按时上门服务。过几天的话,我们会更忙,而且价格可能会上涨。”老乔装修家政公司姓刘的工作人员告诉记者。鑫淼家政公司工作人员也表示,这几天每天打电话咨询的客户很多,很难做到当天接单当天上门服务,而且越往后价格会越贵。

从事保洁工作10多年的田女士告诉记者,每年春节前是家政服务需求的高峰期,尤其近几年,一进入腊月,自己的工作量比平时多出好几倍。忙的时候,她和同伴一天要跑三四家,从早上8点多干到晚上8点多才能收工。“价格肯定比平时高,根据手头接单情况和雇主家的清洁程度定价。”田女士说,由于年前需求量较大,她会优先为老客户或提前预约的客户服务。

内蒙古樱子好管家家政服务有限公司的张女士说,这几天打电话预约打扫家的客户明显增多,由于是年底大扫除,不光是抽油烟机,厨房的窗户上也积存了大量的污渍,她这是回公司拿专用清洗设备的。该公司一名工作人员告诉记者,进入1月份以来,公司的预约量增多,以公司和家庭的预约保洁为主,前几天每天的接单量在6~8单,腊八节过后,每天的接单量都在20~30单,客户多数以擦玻璃打扫家为主,目前订单已经排到了1月28日,预计春节前总订单量可以达到1200单,客户需要提前一两天打电话预约。

记者了解到,不少上班族或者年纪稍大的市民,都会选择年前请保洁人员将家里打扫一遍。家住赛罕区天和小区的李淑芳和丈夫工作都比较忙,加上父母年纪大了,每年她都会从家政公司雇人给自己家和父母家进行大扫除。“去年春节前一周才联系家政公司,根本排不上,好不容易有一家取消了预约才把我家排上,由于年前家政服务都涨价,那次打扫比平时多花了100多元。”李淑芳说。

不少家政公司人员表示,年底家政市场涨价几乎成了行业惯例,这是供需矛盾引发的市场性涨价,想要打扫卫生的市民,最好提前预约。



市民网络预约家庭保洁



保洁人员为雇主打扫家

价格涨幅10%~40%

“上周刚给一个保洁人员电话咨询过,上门擦玻璃200元,结果孩子突然感冒发烧,忙着给孩子看病,昨天再打电话给她时,已经涨到260元。早知道那天就定下来好了,才过了4天,价格就涨了这么多。”1月17日,家住金桥开发区中油呼炼小区的刘晓霞向记者抱怨。“原本打算这周六让保洁人员上门做个大扫除,没想到一问价格吓了一跳,全家将近200平方米打扫下来要1000元,这也太贵了。即使这样,人家还说,看我是老顾客的份上才给我的优惠价,等再过一两天,没有1200元根本下不来。”说起保洁费用涨价事件,家住滨河湾附近的邓女士表示难以接受。

然而,对于临时涨价,不少保洁人员也有苦衷。做家政保洁多年的刘二霞表示,对于她们这样的农村进城打工的人来说,一年到头,就靠给人家打扫家维持生计,每年这个时候,是她们最忙碌的日子。如今城市发展很快,很多客户的需求增多,她们也会购买一些好的工具和辅助材料才行,加上现在交通、住宿以及吃饭费用较前些年增加不少,春节涨价点也是无奈之举。

记者发现,部分家政公司的家庭保洁服务费报价有不同程度的上涨,涨幅从10%到40%不等。1月17日,多家家政公司的工作人员向记者表示,这几天咨询预约的人数每天都在增长,保洁时间已经排到1月25日以后了,要是整家打扫,按住宅面积付费,现在预约的话是每平方米收费5元,过几天会涨到每平方米6元。现在预约的多数是老客户和会员,如果是散客,不提前预约,估计过几天就难找到人了。记者调查了解到,家政公司保洁费每平方米4~5元左右,一套100多平方米的住宅整体打扫,大约需要400~500元,如果仅擦玻璃则是每平方米2元。

家政公司良莠不齐

家政服务业市场良莠不齐,不少市民希望家政服务价格变得透明、稳定的同时,也能保障雇主的利益。

家住水岸小镇的陈先生说,去年春节前,他看到小区防盗门上插着一张名片卡,上面写着专业清洗油烟机、打扫家、擦玻璃等业务,于是打电话联系上门服务。一位女工人在没有任何防护措施的情况下,一脚跨出她家9楼的阳台外擦玻璃。攀谈中陈先生了解到,这名女工人和丈夫是周边农村来的,他们和另外3个朋友一起商量着开了一家家政公司,也没有固定的店铺,活儿多数靠朋友介绍和以前的老顾客,5人没有购买过保险。得知这一情况后,陈先生的妻子一上午悬着心,一直看着对方擦,不时叮嘱对方要小心,直到擦完玻璃她才松了一口气。陈先生称,今年,他特意在元旦期间就打电话预约了一家专业的家政公司上门做家庭保洁。

张先生从事家政服务业经营多年,他告诉记者,家政服务业因为市场准入门槛低,各家公司水平良莠不齐,很多家政公司都是充当“中介”,为家政人员和消费者搭桥,也有一些家政服务人员,挂靠在家政公司名下,客户来电需要家政服务,公司通知挂靠的从业人员上门服务。他们没有法规约束,私下揽活,服务标准、收费方面都无法统一,无法保证家庭保洁服务质量,经常被大家称为家政“桥头工”、“游击队”。

“首府家政市场存在‘小、散、乱’的问题,即使个别家政服务企业想去做一些改变,也很难从根本上改变市场总体状况。”内蒙古家庭服务业协会负责人张慧坦言,首府的家政服务业经过多年发展,虽然已经有了良好的基础,但仍存在一些突出问题,市场秩序混乱就是其中一个原因。一些较大的正规家政公司会对家政人员进行培训、考证之后才能上岗,而一些小的家政公司或者中介对员工的上岗要求很简单,只要能干活就可以上岗,使得不少人选择操作简单的小家政公司。

内蒙古樱子好管家家政服务有限公司经理李呈芳表示,正规的家政公司服务收费标准都会明码标价,而且保洁人员经过专业的培训,有统一的工作服和专业的工具箱,包括专用的擦玻璃工具以及去油去胶的专用保洁环保产品。同时,为了保证雇佣双方的权益,公司会为员工购买保险并签订合同,消费者在选择时要擦亮眼睛。

需要加强行业规范

据呼和浩特市工商行政管理局不完全统计,截至去年底,按照经营范围查询到注册的家政服务企业就有2780家。

内蒙古家庭服务业协会负责人张慧接受记者采访时表示,缺乏统一的行业标准是导致首府家政服务市场乱象的一个主要原因。近几年,虽然出台过相关的文件和管理办法,主要基于“自律”,管理不规范、后续服务不到位等问题普遍存在。“行业标准的缺乏,以及对行业有效管理不到位,使得家政服务市场不可避免地出现鱼龙混杂的局面。”张慧认为,家政行业还需要逐步建立起更加细化的标准,诸如家政服务业中仅家庭服务这一块,就涵盖了家庭保洁、居家养老、维修维护、医疗咨询、月嫂保姆护理等方面,对于各自的服务能力和范围以及费用方面,要做到具体规定和细分,才能加强对行业的有效约束和规范。

由于家政行业的低门槛,使得从业者的素质参差不齐。尤其是一些小型家政公司甚至小作坊式的“家庭家政”公司,规模小、机构不健全、人才不专业、管理松散,有一单挣一单,加上一些雇主不成熟的消费观念,从而出现家政市场需求与乱象并存现象。张慧认为,家政服务业前景广阔,但还需要加强对行业的有效约束和规范。作为家庭服务业协会,要充分发挥行业协会管理和约束职能,倡导诚信服务,监督会员单位遵章守法,依法经营。

呼和浩特市工商行政管理局提醒市民,找家政服务员要首选正规的有资质的家政公司,要有工商注册的营业执照,这样能确保家政服务的质量,同时要签订服务合同,明确双方的责权利,避免出现不必要的纠纷。