

帮人看娃、宠物代遛、上门做饭……服务火爆背后的思考

“懒人”引领的经济热潮，法规如何来护航

今日女报/凤网记者 周雅婷 江昌法

春节后的火热招聘期，记者在长沙多个人才市场走访发现，由“懒人经济”催生的整理收纳师、代跑腿、上门做饭等新职业岗位需求量大，一些家政公司不惜出高薪、增福利揽人。

与此同时，“懒人经济”的火热也惹来了诸多质疑：服务质量不佳，售后服务难以保证，消费者和从业者双方的个人隐私和安全保障出现新问题。从业者如何得到消费者的信任？法律如何保障双方权益？政策如何规范引导“懒人经济”？

近日，今日女报/凤网记者采访了众多收纳、带娃、代厨、宠物代遛服务从业者，以及律师和经济学专家，听他们讲述“懒人经济”引领的这一波经济热潮，需要怎样的法律护航和政策保障。

调查 他们为什么会享受“懒人经济”？

上门整理服务

保护顾客的隐私，尊重他们的生活习惯



周丽平正在整理顾客的衣橱。

“我本身就是一个爱收拾的人，也想着工作时间比较自由，能更好地照顾孩子。”1991年的周丽平从2021年10月开始从事整理收纳行业，和培训时上的课程不同，“真正到顾客家里去的时候才会知道，不是整理得好看就行，而是要充分考虑他们的需求”。

周丽平面对的客户，一部分是00后和90后独居或合租的年轻人，“他们平时没有时间，也不太愿意去收拾，因为空间不算特别大，服务时间不会很长，一般几个小时就能搞定”。一次，周丽平收到一位正在收拾行李、准备搬家的顾客的信息，“其实客人自己已经收到一半了，觉得有点辛苦，不想继续收拾了，于是给我们发信息说，‘帮我安排一位整理师，快点来救救我’”。

而另一部分人群是有家庭的，需要全屋整理的偏多。“有时可能安排4个人左右，顾客的物品量多的话可能要2天时间才能做完。”周丽平曾经遇到一个爱囤货的顾客，有一个房间的大柜子里全部是彩妆用品，美妆蛋装了一箱子。“像一些过期的日化用品，经过多次沟通后，客人也不愿意丢弃。”最后的解决办法是把所有过期的东西归类放在一起，贴标签。

刘波是一名80后退役军人，也是一位从业不到一年的整理师。作为职业整理师，他本人早已习惯了拆了又装、装了又改的生活节奏。

整理前，刘波需要上门做“空间诊断”，了解空间面积、柜体数量、物品大致数量等基本信息，进行测量并与客户沟通后，根据专业知识对杂乱的房间“下处方”，制定出一份整理方案。“在整理过程中，我们还要征求顾客的意见进行取舍；一些思路或者空间上面的局限，也需要我们去帮助梳理。”刘波说，收纳整理不光是整理物品，更重要的是在帮助客户整理思路。

在周丽平印象中，许多经济条件比较好的顾客，家里有保姆，但房间里仍然是乱的，也依然请周丽平上门整理。“因为收纳是一个很系统的过程，每一个物品都有便捷使用的归属地。但很多人没有这种规划整理的意识”。

周丽平告诉记者，有些顾客需要收纳师的服务，并不一定是自己不愿意收拾，而是因为找不到自己的东西。“比如找不到要穿的衣服，就会买同类型的款式。进行了彻底梳理后，有个顾客的牛仔裤就有200多条，在请我们做完整理之后，一年多几乎没有买过什么新衣服”。

上门收纳还有一些需要特别注意的地方，周丽平说：“收纳师一定要谨言慎行，保护好顾客的隐私，尊重顾客的生活习惯。我们不会帮客户扔他的东西，只是帮顾客把东西分类。同时，不会去主动询问顾客的私生活，更不会跟顾客谈心，因我们只是收纳师，不是心理专家。”

家长舒心的同时，孩子的安全最重要

“其实最开始我们没有带娃服务，是家长先提出来感觉在场馆里玩还是有点累。来我们这的家长大多数是90后、85后，他们比较偏好‘躺平式遛娃’，就是家长既能休息，小朋友们也能放开了去游玩、学习。”长沙东塘一家亲子中心相关业务板块负责人林辉告诉记者，2022年暑假他们正式开通了带娃服务，由专门的幼师陪伴孩子，根据孩子的喜好，安排游玩项目和相关课程，家长可以在中心内进行休息和放松。

“一般情况下，家长们约的带娃服务时间都在两个小时以上，节假日是高峰期，从上午11点到下午四五点，带娃服务分为一对一、一对二的形式。”林辉回忆，一次一位妈妈带着小孩想玩些课程类的项目，但孩子不太感兴趣，“这位妈妈就找到了我们，让我们陪着孩子

一块玩。”幼师在带娃时就会和孩子介绍，这是泥潭，可以锻炼跳跃能力和团队协作能力，烹饪课可以自己动手做美食，还有皮影戏、织布、沙画和陶艺，扮演小警察、交警、消防员、医生等职业体验。“当时这位家长是第一次体验我们的带娃服务，还不是很放心，所以全程都是在一旁看着。”林辉说，类似的情况偶尔会发生，尤其是在这项服务刚推广的时候，“但跟过一次后，许多家长会成为我们的老顾客，很放心地把孩子交给我们。”

“我们进行带娃服务的老师都有幼师资格证，场馆中滑梯的高度、地毯的软度也对儿童非常友好。”林辉介绍，在帮家



亲子中心内，专业幼师正在带孩子玩玩具。

长带娃的过程中，同时也会用照片、视频记录下孩子在这一天经历的趣事，全程记录并实时发给家长。

对于孩子来说，开心和安全是最重要的。即使家长没有要求，林辉和团队也会给带的孩子送上惊喜。“一次小朋友过生日，我们搜集了她之前留下的照片、视频制作成电子相册，在教室里播了出来，还请到她喜欢的IP人物给她送礼物，家长和孩子非常惊喜和感动。”

上门代厨服务

客人同意后再拍照，不露出家中标志性物件



“宴到家”服务团队厨师为顾客准备美食。

每次接到公司安排的订单，做饭师胡金平会根据客户需求为其定制食谱，并跟客户商量菜品选择、口味偏好等。“口味是喜欢清淡还是香辣，想吃什么菜，这些都是以客户需求为准。除了做饭，我们还会帮客户整理卫生、进行家庭清洁。”胡金平每周上班六天，一天能接两单，一个月下来能赚六七千元。

胡金平的客户刘先生表示，

平日里家里是父母带孙子，但他们年纪大了行动不方便，就经常让胡金平上门做饭。“有他们上门服务，不仅省去了在厨房做饭收拾的时间，家人可以聊聊天看看电视，沟通感情，这个钱花得很值。”

“我们公司七个厨师，一到节假日每个厨师基本都是满单。”湖南省一家家政服务公司总经理凌子渊告诉今日女报/凤网记者，下单的多是工作忙碌、

不常下厨的年轻人；也有些年轻夫妻家里有孩子，由于工作忙，没精力做饭，又不愿意在外面吃饭。

凌子渊说，“食品安全这一块，公司要求很严格，通过厨师持健康证上岗、严格做菜流程等措施确保食品安全不出问题。”

“我们的宴到家服务，是从2019年一场外出宴会开启的。”长沙一家星级酒店负责人谭苗告诉记者，顾客可以通过订制喜欢的菜品，告知有无忌口等注意事项，由店里准备食材，带上厨师到家中去切、配酱料，现场下厨炒，做上一桌宴席。

谭苗说，集团专门打造了进行上门服务的300人厨师团队，根据需要进行调配。“我们会制定人员、配备物品的清单，各团队的工作内容和时间，甚至包括几点约车回来，就是为了让顾客更安心。拍照或者宣传时我们也会经过客人的同意，不会露出和接触家中标志性的物件，当然，除了灶台。”

(下转05版)