

上门喂宠、上门私厨、上门护理、上门美容……

上门服务重构都市生活图景 “懒人福音”还是“消费漩涡”

无需奔波菜市场,私厨上门烹制家宴;不必接送孩子往返场馆,教练带着到家中授课;不用出差时为家中“毛孩子”发愁,专人上门照料起居……在时间成为稀缺资源的都市生活中,“上门经济”正以专业化、个性化的服务,渗透体育、餐饮、护理等多个领域,悄然重塑人们的消费与生活方式。然而,这份“懒人福音”的背后也暗藏着服务不规范、安全无保障等隐忧。它究竟是解决都市生活痛点的长效方案,还是一阵风的消费噱头?记者就此展开调查。

NEWS 焦点

融媒体记者 康云 龚翠玲 文/图

场景1 上门体育

手机下单送课到家 家长们省时又省心

周五傍晚,泉州某小区内,8岁的孩童在退役军人刘教练的指导下欢快地跳绳。刘教练持有相关资格证书,并将军人的自律融入教学。课程依据孩子的基础定价,零基础的大约一节课,有基础的五六十元,续课有优惠,还能灵活安排“一对一”或组团授课。

在厦门,“上门体育”同样受欢迎,主要面向4到18岁的儿童和青少年群体,有“一对一”“一对多”模式,部分课程针对体育中考训练。“上门体育”课程广受家长好评。张女士称省去接送时间,终于“解放双手”;麦女士提到“同伴效应”,称孩子和玩伴一起在小区里运动,氛围好,还加强了社交。

场景2 上门私厨

188元享私厨生日宴 性价比碾压外卖与餐馆

在厦门工作的“00后”小陈最近体验了上门私厨服务。生日当天,他花188元请厨师上门做了10道菜宴请同事,直言“比外卖干净,比下馆子便宜,还省了做饭的麻烦”。上门私厨在泉州、厦门备受欢迎。私厨群体多元,涵盖专业厨师转型者、烘焙店主、兼职人员甚至大学生群体。基础套餐的人工费用在60元—100元之间,周末家宴、生日派对等人工费稍高些,代买菜、洗碗等附加服务单独计费,客户可“量身定制”菜系口味,私厨依此调整烹饪方案。上门私厨的目标客群主要有独居上班族和举办周末家宴、生日派对的需求者。

场景3 上门陪学

大学生陪娃写作业 成暑期“爆款”服务

周三傍晚6点,泉州街头华灯初上,张女士下班后匆匆赶回家做饭。一个小时后,在上门陪学师的督促下,她那做事拖沓、专注力差的孩子已完成了当天的作业。此前,张女士辅导作业时亲子矛盾频发,得知大学生陪学师价格实惠,便以每小时50元聘请,周一到周四每天陪孩子学习2小时。经过一段时间体验,孩子的学习效果良好,而张女士有了更多自由时间,亲子关系也缓和不少。据了解,陪学师收费因教学经验而异,大学生每小时约50元,有培训机构教学经验的老师每小时100元左右。今年暑假,厦门一家家政公司推出“大学生哥哥姐姐陪你写作业”服务,上线40多天成暑期“爆款”。

场景4 上门护理

专业医护进家门 破解“就医奔波”难题

晨光里,福州的林女士守在瘫痪父亲床边,如何帮行动不便的老人拔PICC导管犯难;泉州初为人母的杜女士因无法通乳而焦虑,去往医院的路途遥远,让她不堪奔波……如今,这些难题都已迎刃而解——上门护理服务正逐渐在泉州、福州、厦门等城市铺开。林女士一通电话,便有专科护士上门,不仅为老人拔出PICC导管,还细心叮嘱后续的护理要点;尚未出月子的杜女士在享受了上门通乳服务后,直呼体验感好:“家里环境私密方便,避免了出门的奔波和尴尬,我还向上门的护理师学习了科学带娃的知识。”



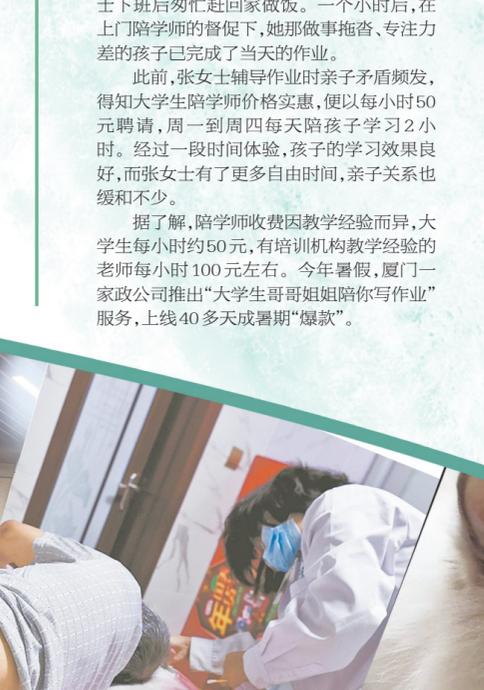
上门私厨的目标客群主要有独居上班族和举办周末家宴、生日派对的需求者



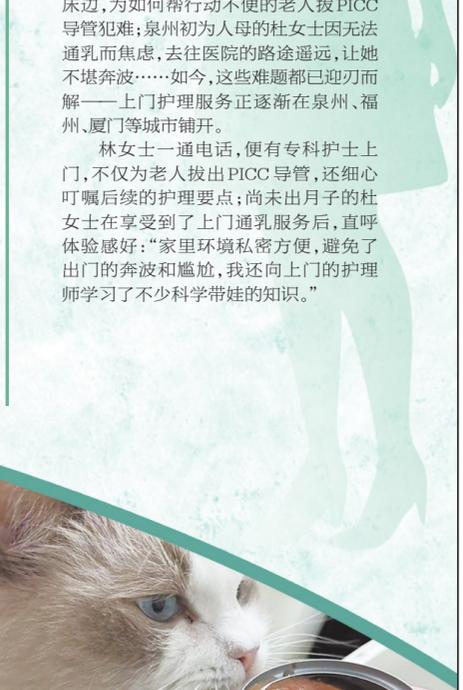
孩子可在小区楼下或附近公园就近上课



孩子们在家门口学跳绳



家庭医生上门为患者针灸



上门喂宠

市场

“上门经济”潜力持续释放 2025年规模将达2.12万亿元

上述场景,不过是当下“上门经济”热潮的缩影,“上门经济”作为新兴消费模式,正以迅猛之势重塑都市生活。其借助互联网平台与社交媒体,精准将各类服务送达消费者家中,满足多元化、个性化需求。

打开抖音、小红书、美团、闲鱼等平台,输入“上门”关键词,“上门体育”“上门做菜”“上门喂宠”“上门美容”“上门护理”等词条纷纷跳出。闲鱼上还有“全能选手”24小时在线接单,业务涵盖清理卫生、浇花、喂猫遛狗、水电安装、手机维修等。泉州网友“小七”称,可为晋江本地及周边地区提供跑腿、上门取送物品等服务,还能代为照看宠物、绿植和闲置房屋。

以泉州上门喂宠为例,服务包含加粮、换水、铲屎等,单次价格20元—50元,具体依距离、宠物种类和数量来确定。上门私厨同样明码标价,菜品越多人工费越高,买菜跑腿及餐前餐后清洁另算。

据艾瑞咨询数据显示,中国家政服务市场规模预计到2025年将达到2.12万亿元,其中上门按摩、家政服务细分领域增长迅猛。在适老化服务、宠物护理、健康管理等细分领域,商机尤为突出。

影响

职业焕新+行业转型 成为年轻人就业新赛道

在快节奏生活与品质需求双重驱动下,“上门经济”浪潮为传统家政行业带来巨变,催生了上门伴宠师、整理收纳师、助浴师等新职业,开辟了就业新赛道,不少人借此实现职业转型与增收。

厦门的肖肖辞去建筑行业的工作后,系统学习整理收纳技能并考取证书,如今月入过万,业务不断拓展;40岁的林忠利用家电维修技术,在上门服务平台接单,业余收益可观;42岁的宝妈张莉转型成为上门美容师,收费与到店持平,深受客户喜爱;大学生阿强凭借照顾宠物经验兼职上门喂宠,兼顾赚钱与兴趣。

新兴职业兴起推动传统家政行业转型,线下美容院、宠物店等纷纷推出上门服务,从“单一服务”迈向“跨界融合”,服务品质提升。同时,家政行业就业结构悄然优化。数据显示,我国家政从业者20—30岁人群占比和大专及以上学历劳动者占比逐年增加,高学历和年轻化趋势明显。“58到家”平台数据表明,2021—2024年,平台上大专及以上学历劳动者占比逐年提升,40岁以下从业者占比显著提升。

问题

便捷与风险并存 构建“规范+信任”体系刻不容缓

企查查数据显示,我国现存上门服务相关企业超1.45万家。但“上门经济”在发展中陷入“成长困境”,安全、服务、监管等问题凸显。

记者浏览多个社交平台发现,关于上门服务的吐槽帖、避雷帖还有不少:网友“神奇动物鉴赏家”联系了上门喂宠服务,因服务人员不专业,猫咪的饮水机未组装好,导致猫咪缺水多日;有宝妈请上门教练指导孩子体育中考,却因训练不科学,让孩子对运动产生了恐惧心理。

交易不规范的问题也十分突出:有消费者被教练临时“放鸽子”,退费还遭拒;有消费者吐槽上门私厨烹饪水平差,做的菜难以下咽;还有消费者在接受上门喂宠服务后,出现家中贵重物品丢失或损坏的情况,甚至面临家庭住址、门锁密码等个人信息泄露的风险。

针对这些问题,推动“上门经济”可持续发展已刻不容缓。福建省政协委员董良瀚建议有关部门加大扶持力度,吸纳待就业人群;人社部门需加强“入门”指导,完善相关法规。厦门在规范“上门经济”方面进行积极尝试,不仅构建了家庭搬家、家居清洁等领域的标准体系,还将育婴师、养老护理员等纳入“急需紧缺职业目录”,探索出“物业服务+家政服务”的新模式。

有关专家指出,“上门经济”潜力巨大,但要实现长远发展,核心在于构建“规范+信任”体系。唯有政府、平台企业、消费者三方携手,才能让“上门经济”突破当前困境,真正成为拉动消费、促进就业的新引擎。

律师

对上门服务要“守好门” 用法律手段为消费护航

“上门经济”为大众提供了更多消费选择和就业机会,但其背后的风险及消费纠纷也需消费者警惕。

福建三境律师事务所律师王小冰指出,上门服务过程中,可能出现故意或过失侵权行为,甚至存在盗窃、抢劫等刑事犯罪风险,消费者的家庭住址、联系方式等个人隐私也可能泄露。对此,她提醒消费者,尽量通过正规、信誉好的平台寻找上门服务,仔细核实服务提供者的身份信息及相关资质证明;服务前要与对方明确沟通服务事项、流程与标准;在平台填写信息或与服务人员联系时,避免不必要的个人信息泄露;事前协议阶段,可明确约定“不可在家中拍照、传播个人信息”等条款,防止隐私泄露。

现实中,上门服务通常不会签订专门合同,仅靠微信或平台沟通记录,一旦产生争议该如何维权?王小冰解释,无论上门服务人员

与消费者之间是承揽、雇佣还是委托关系,二者必然构成合同法律关系。因此,无论是服务质量不达标,还是消费者无故被退单,都属于合同违约,消费者可通过法律手段维权。《中华人民共和国民法典》第577条规定:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”消费者有权要求服务提供者承担相应责任。

王小冰建议,上门服务的双方最好签订书面协议,明确权利义务,包括服务内容、服务质量、收费标准、售后保障、违约责任等,避免纠纷发生后互相“扯皮”。若合同中有违约责任约定,消费者可依约主张权利;若没有约定,也可根据法律法规,合理要求对方承担修理、重作、更换、退货、减少价款或报酬等违约责任。