

# 特殊时期迎来换季“洗刷刷” 无锡家政服务业出现“奇迹4月”

穿了一个冬天的衣服要清洗收纳,许久不用的空调要清洁保养,再给整个房间来个彻底的消毒大扫除……随着夏季临近,越来越多的锡城市民近日开始忙碌着整理家庭。相关的家政服务也在悄悄复苏。记者走访了解到,无锡家政服务行业受疫情影响停摆后,已在4月火速恢复,不仅迎来复苏潮,销售业绩甚至逆势上扬。业内人士称之为“奇迹4月”。

## 现象

### 4月逆涨出现井喷

“王阿姨,你后天下午要加单了,具体情况你关注下。”在云智慧家政无锡有限公司,副总经理陆丽芳正通过电话向员工派发一个急单。她介绍,目前该公司七八十位保洁阿姨,每人每天至少有一单工作,订单量比去年同期至少增加了10%。这样的“热销”状况始于4月。“3月初复工后,开始一天都不见得有一单,公司运行处于冰冻状态。到3月下旬,随着越来越多的服务人员返岗,线上咨询量也多了起来。再加上人们的防疫消费需要和小区出入管控更趋合理,4月份业务量就出现了“井喷”。

江阴中青家政服务有限公司4月的行情也不错。负责人邱汝珍说,按照原计划,今年将更新2012年制定的价格体系,全面涨价。谁知计划不如变化快,在原本业务最旺的春节后二三月,停工导致销售业绩进入“冰点”,月嫂、住家保姆和家居保洁项目全线“瘫痪”。突如其来的疫情打

乱了销售节奏,二三月份真是急煞,尤其整个2月竟是零收入。进入4月,行情有了反转,不仅原先的包年客户积极续签,散单客户也增加了。按全年拆解的前4月销售计划居然奇迹般实现了。“根据目标设定,仅家庭保洁部一个部门,预计今年的年销售额估计就要比去年提高100万元左右。4月爆发的业绩真是功不可没。”

“我们的营业额不仅没有下跌,4月反而还上涨了25%。”无锡奈斯洗涤服务有限公司负责人操燕说,疫情发生后,门店收取方式喊停,该公司就联动小区物业,通过楼栋管家挨家挨户上门收取和分发衣物。同时,早在2016年就布局安装的自助柜也成了无接触配送的中转站。收衣模式安全有效,冬衣换洗也就没耽误。此外,他们还积极揽收鞋、包袋、床上用品等品类的换洗业务,拓展市场,这才在洗衣刚需下降的背景下安然过“冬”。



## 追问

### “奇迹4月”因何而来?

“奇迹4月”的诞生,仅仅是因为需求复苏吗?业内人士普遍认为,若只是需求复苏,能够追平往年同期的销售额已属不易,更遑论业绩增长了。无锡保洁行业协会会长刘宗东认为,疫情的出现增强了人们的卫生健康意识,疫情催生的服

务新项目增量和固有项目做“加法”才是业务增长的“功臣”。再加上社会分工细化和“专业人做专业事”理念的不断深入,无锡家政行业才能实现以一抵三,在这特殊时期迎来了业绩爆发的“奇迹4月”。

美团数据显示,进入4月

以来,生活服务需求旺盛,洗涤、保洁、维修服务订单量涨幅明显,其中,洗涤护理周涨幅超过30%。从区域上看,生活气息恢复最快的是长三角地区,无锡地区的订单量涨幅位列全国前十,洗涤护理、家政等是当下生活服务品类中的“刚需”。

## 拓展

### 特殊时期新业务应运而生

市民周菁在这个“五一”假期,掏出598元为家里的厨卫客厅定制了一套蒸汽杀菌消毒服务,整个服务历时半天,她觉得十分值得。她告诉记者,自家的房子已经住了十年之久,利用率高的厨卫客厅里必定“积攒”了不少的细菌。以前总抱着“拖”的心态得过且过,这次疫情来袭,终于让她下定决心花钱花时间来个彻底清理。据了解,今年的疫情使得消费者对以往鲜有问津的“消毒杀菌”服务有了需求。美团数据显示,2月“消毒杀菌”关键词在美团App和大众点评App的搜索量环比1月增长了45%,3月“消毒杀菌”相关服务的产品数量环比2月增长了37%。不少商户敏锐地抓住时机,推出了相关产品,如针对家庭的全屋消毒杀菌项目、针对衣物干洗的无接触取送和除菌消毒服务。

云智慧家政无锡有限公司就是这一新项目的受益者。陆丽芳介绍,通过使用专业的德国设备,蒸汽清洗不使用洗涤剂,通过145℃高温蒸汽消毒整个房间。蒸汽清洗消毒的用水量也很少,1升水产生的1700升蒸汽足以清洗60平方米,比人工清洗的用水量减少80%。更重要的是,蒸汽消毒能“深入”清洁水池、窗户槽、橱柜角落、地漏四周、开关等平时人们不易打扫的

领域,一经推出就受到市场追捧。该公司的这项服务4月刚推出就有20多户居民排队预订,为此公司还专门招聘了新员工。

严格说来,衣橱整理并不是家政服务业的新项目,但市场需求极为小众。今年4月后,这个行当突然也在锡城“火”了一把。邱汝珍介绍,原先中青家政一直把衣橱整理项目作为年卡会员家庭的免费增值服务,今年,专门剥离出来,开出了衣橱整理599元/8小时/人的价码。“这项服务不仅是为客户叠衣服、摆放整齐这么简单。整理过一次后,客户只要简单依序维护就能保持衣橱的整洁,其核心是帮助客户养成一种高效又整洁的归纳习惯和空间规划能力。”邱汝珍说,通过专业工具的加持和整理,同样的衣橱甚至能“多出”一倍的空间。袜子、T恤、内裤等能实现抽取不倒,按色系挂布的衣着也能方便日常搭配,节省挑选时间。这项服务一经推出,愿意买单的家庭还真不少,仅4月就完成了10单,5月的预约也有不少。这个新项目不但在市场上“站”住了,而且成为固定年卡付费用户以外的行业黑马。

据了解,通常一户家的衣橱需要2个人来整理,而1名员工一天整理2个衣橱已是上限,真正是一件费时又费脑

的事。在今天的就业大形势下,有不少外来务工人员愿意尝试这个行业。目前,邱汝珍正抓紧培养衣橱整理专业人手。而该公司员工的平均年龄为35岁,月收入在4000-9000元之间。

此外,曾经被大多数市民忽略的空调、洗衣机等家电清洗,也出现广泛的需求。保洁员林洁透露,在她服务的客户中,每10单中有8单需要做家电清洗服务的,空调、洗衣机是大头。“在当前防疫的形势下,随着天气渐热,大家普遍想起要给空调做个清洗消毒,使用起来才放心。洗衣服时不但要放消毒液,定期给洗衣机做消毒、清洗也让一些人重视起来了。”

事实上,家电清洗已成保洁行业新的消费增长点。刘宗东表示,单体家电清洗的费用有高有低,通常在50-300元之间。消费者为求合理利用时间,往往在家庭保洁的同时叠加项目,或一次性预订两三个清洗项目。这样每单叠加起来,客单价就明显提高了,销售额自然也水涨船高。不仅空调、洗衣服需求上升,沙发、床垫、窗帘、地毯、冰箱、热水器、油烟机 etc 家庭电器的清洗需求也出现了大幅增长,销量翻几番的都有。

(晚报记者 金恬伊 图片由受访者提供)

