

家政服务如何为幸福生活“加码”

请不到、请不起、不放心?

■李尖、孙余丹

母婴照护、养老护理、家电维修……这些家庭中的“琐碎小事”已经成了百姓生活里的“关键要事”。“哪里可以找到靠谱的保姆?”“谁有照顾老人的护工推荐?”在各个微信群、朋友圈里,这样的民生诉求几乎每天都有。

新手宝妈、夫妻双职工、家有生病老人、子女不在身边,诸多类似的场景都会催生对于家政服务的需求。与之形成鲜明对比的是,服务供给的不足,尤其是质量的参差不齐:如无法匹配消费者多样化的需求、服务标准化程度不高等。

家政人员“请不到、请不起、不放心”可谓是家政行业现阶段最大的痛点。小家政连着大民生,撬动大市场,家政服务该如何为幸福生活“加码”?

老百姓有更多个性需求

“要年轻一点,会给宝宝抚触按摩,月子餐要懂营养搭配,还要会催乳。”怀孕3个月的温州人刘女士最近正在找月嫂,在发现怀孕后她就开始做

功课,和已经生宝宝的朋友讨教经验,自己上网查资料,罗列了一套标准。她说,现在都讲究科学坐月子,月嫂的思想也要与时俱进,包括对产妇的护理和月子餐的制作。她说朋友月子里堵奶严重,干叮咛万嘱咐要找一个会催乳的阿姨,所以催乳也被列进了必备选项。“最好是有育婴师证、月嫂证,这样阿姨的品质更有保障。”

随着身体机能的衰退,许多老年人需要在日常生活上得到帮助。“人老了,干不动了,子女不在身边,总要有个人照顾。现在生活水平越来越高,在自己家里找个家政阿姨偶尔来打扫卫生比在养老院里还舒服。还有个人陪着讲话,日子也不无聊。”张老伯在采访中表示,老年人往往需要亲情的关爱,家政服务人员可以提供陪伴和关心,帮助他们排解孤独和抑郁。此外,老年人往往患有慢性疾病,需要定期监测血压、血糖等指标。黄老伯说:“自己血压、血糖测不来也看不来。家政服务人员可以协助进行监测,确保健康安全。”

家政服务对上有老下有小

的中年人来说同样有一众需求。温州市民刘先生的父亲去年刚做了手术,住在温医大附属第一医院南白象院区附近,还需要定期复查,这对于在市里上班、孩子还在上学的刘先生夫妻来说,无法每天照顾得到,“我们需要可以提供陪诊、监督服药并且可以做简单家务的阿姨。”刚刚做了胃癌手术的张女士,她最近在物色可以陪伴化疗,同时有相关护理常识,会做营养餐的阿姨,“已经在家政公司登记了,等有合适的阿姨会推荐给我。”

找家政难,找好家政更难

上文的刘先生家已经换了2名阿姨。他说,第一位阿姨说自己老公摔伤了,告诉他们还打算回来的,“但我们也不能就这样等着,所以又找了一位。”结果第二位阿姨的妈妈生了重病,年前又回家了。他说,中介可以包一个月介绍阿姨,但第二位阿姨做了一个多月,他们这会儿跟中介交涉,是否可以免费提供介绍服务。“我爸爸还算是生活自理能力不错的老人,性格脾气也还可以,真的不

理解到底是运气不好还是阿姨故意的。”

“阿姨不好请,不熟悉的不放心,不合适还要一直换。”二胎妈妈黄女士道出了许多新手妈妈的心声。她4月即将生产,直言身边的朋友没几个对阿姨满意的,大多换了好几拨,费用又贵,“听说现在阿姨都要六千多元了。”所以有了一胎经验的她打算请个月嫂,出月子后家里人帮忙一起带娃,有需要的话叫个钟点工料理家务,是她一家人讨论后的最优解。

“阿姨一个月价格比我们上班的工资还高。”“给阿姨工资还要把她们‘供’起来,怕她们对孩子不好。”“做得顺手了就开始要加工资。”“中介答应换人但是越换越差。”在采访中,市民直言家政请不到、请不起、不放心,也成了家政服务提质扩容面临的一道难题。

家政便民点酒香也怕巷子深

你知道什么是家政社区便民网点吗?在采访中,大多数温州市民表示没有听说过。他们选择家政服务基本上通过亲戚朋友推荐、网上搜索或者是

线下门店。

“我的月嫂就是朋友介绍的,虽然阿姨年纪大了点,但是朋友对她的评价还不错,有朋友体验过总是靠谱点。”黄女士说中介是要赚钱的,而且阿姨的素质水平不一,“性价比”不高。不过她也有一些顾虑,私人介绍的“个体户”阿姨只能信任下订单,如果阿姨拿着定金跑路了,似乎难以追回。对于家政社区便民网点,她表示在家附近和公司附近并没有看到,“如果有社区甚至政府‘背书’的家政服务,那肯定更靠谱一些,有看到的话我也会进去了解一下。”

在温州市区一家社区家政服务点,家政熊阿姨接受采访时说:“从业两年的她也能在社区家政里接单子,选择变得更多了。有时候一天要去好几个客户家里,忙不过来。现在也是一直在招家政阿姨。”对于社区家政点的管理,熊阿姨表示:“服务站内的专业家政人员都经过严格的培训和考核,站里要求能够确保服务质量和居民满意度,被顾客投诉了还要被扣钱。”

大数据“杀熟”防不胜防

作为高等级会员,搜索同一房型的价格反而比普通会员贵;用更贵的手机打车,容易被高端车型接单;同样是点外卖,老用户的配送费比新用户高……生活中,不少消费者遇到过大数据“杀熟”的情况。近年来,随着大数据的深入运用,“杀熟”现象在不同行业出现。

“之前一直在同一家店铺下单购买文具,后来系统就给我推荐该店铺的商品。”据衢州市的张女士反映,一次偶然间打开店铺页面仔细比价才发现,系统推荐的文具比店铺同样功能的商品贵一倍,而且没有运费险等优势。

大数据虽然让人们搜索更便捷,但在一定程度上也会限制消费者的选择。武汉大学法学院教授、中国法学会消费者权益保护法研究会副会长孟勤国表示,当特定推送算法基于内容推荐、网络结构推荐等要素过滤机制将个性化推荐程度发挥到极致时,也会将消费者推入由算法推送形成的“信息茧房”中,削弱了消费者获取信息的多元性,间接限制了消费者交易时的自由选择权利。

尽管国家出台了多部法律来保护消费者权益,但由于大数据“杀熟”行为的隐蔽性和复杂性,监管难度较大。有的企业为了追求利润最大化,不断尝试新的技术手段来规避监管,“例如利用人工智能和机器学习技术对用户数据进行深度挖掘和分析,以实现更精细化的差别定价。”孟勤国说。

“由于大数据‘杀熟’本身的复杂性,使消费者举证难度较大,以及缺乏系统规制的法律法规,所以整治该现象的难度不小。”西南政法大学经济法学院教授、中国市场经济法治研究中心主任胡元聪教授表示,应尽快健全算法相关法律法规,提高算法透明度,规避算法可能带来的风险。针对大数据“杀熟”行为出台专门的法律法规予以规制。“消费者协会也需要及时跟进消费者权益保护的新问题,针对算法出台消费者权益保护的新规则,以提升规制强度,强化制度约束。”胡元聪说。

“要解决这一问题,归根到底还是要做好对平台的监管。”胡元聪建议,拿出更有效的监督和约束措施,促使平台切实履责;有关部门应主动作为,通过开展专项检查等方式,做好相关执法检查。

“消费者要加强个人数据信息保护意识,如在浏览网页后及时删除浏览记录,防止数据信息被不合理利用;在选择商品服务时尽量货比三家,了解不同平台的商品、服务价格,防止被大数据‘杀熟’。”胡元聪建议,平台企业要为消费者畅通投诉举报渠道,可以建立“一键维权”等机制;消费者协会等组织应做好相关知识普及,提高消费者的防范意识,并为消费者维权提供帮助;针对举证难问题,相关部门不妨提供一些技术支持,帮助消费者寻找、固定证据。

(来源:人民日报客户端)

花开有春容

首届浙江国潮美妆生活节盛大启幕

本报讯 记者沈佳慧报道 近日,Z视介周年庆活动浙江国潮美妆生活节在杭州湖滨步行街盛大启幕。

活动现场,琳琅满目的护肤新品和特色美妆让人眼花缭乱。美妆生活节共持续三天,不定期举行美妆潮流推介、试妆体验、音乐会等配套活动,丰富的产品类别和有趣的互动吸引每日10万+的人流驻足停留,部分商品上架“交个朋友”直播间,得到罗永浩推荐。

据了解,本次美妆生活节有欧莱雅、欧诗漫等数十家知名美妆企业携1000余件美妆潮流品参展,全面展现“品质美妆、时尚潮流、功效特妆、生态美妆”特色发展路径。尤其值得一提的是湖州美妆小镇的企业组团参加,湖州

美妆小镇经过近十年打造,已成为全省首个国家药监局高级研修院化妆品教学基地和全国三大化妆品集聚中心之一。截止到2024年3月底,美妆小镇累计引进化妆品及相关企业281家,涵盖化妆品生产研发、包装设计、物流仓储、营销服务等化妆品全产业链,走出一条独特的“美丽经济”康庄大道。

近年来,浙江省美妆产业发展持续向好,已形成相对完整的产业链,成为浙江加速塑造新质生产力的生动实践。截至2023年底,浙江省共有化妆品生产企业634家,化妆品全产业链产值约1100亿元。全省化妆品出口116.48亿元,同比增长41.9%,占全国化妆品出口总额的25.4%,位居全国第一。



“老破小”里的年轻人在捣鼓什么?



“器人小白”的部分瓷器。



栗子的小店。

■王忱、闻心玥

夜幕降临,从热闹的嘉兴市秀洲区中山路转弯进入友谊公寓,在这个老小区里,一家瓷器仓库正亮着灯,门口一块木板招牌立在地上,走近才知道这是一家礼物商店,店名“器人小白”。

店主小白正在把瓷器从快递箱里一个个拿出来,小心摆放到两边的架子上。憨实可爱的马克杯、淡雅清冷的日瓷、极繁复古的欧式杯碟……不同风格的各式陶瓷制品紧紧挨着,挤满了所有架子。每个器物的底部都贴着价格标签,从10元到几百元不等。

“我不局限于特定风格,什么都进。种类上,深碗和鱼盘

比较多,因为好卖。不过我自己最喜欢日瓷,虽然有点中看不中用。”小白指着架上的日瓷杯子说道。

下班就来“根据地”

“白天我在企业干行政工作,下了班我就来这里,一般都待到晚上9点多,男朋友不催我就不走。”小白一边说,一边回头和坐在店里的男友相视一笑。

从买瓷器到卖瓷器,小白是从摆摊开始的。去年市集热潮袭来,小白抱着玩一玩的心态加入,从自己本来就喜欢的小玩意入手。最开始,小白周末都在万达广场前的市集摆摊,渐渐地,小白发现摊位有了回头客,“感觉自己的选品被认可了,同时也想帮客人找到他

们想要的东西。”于是,小白的话越说越多,自家十几平方米的车库堆不下。去年11月,她找到了这个“老破小”地方,当作自己的新“根据地”。

小白看中这地方,很重要的原因是房租便宜,一个月才600元。谈及租金价格,她毫不避讳:“我本来干的就是副业,一方面自己喜欢,一方面挣点和坐在店里的男友相视一笑。”

不过,廉价租金与自然人流不可兼得。来小白仓库里的客人大多数是摆摊时结识的顾客,另一部分则是从社交平台找来的,而小区里的居民一般都在门口张望一下,便又走了。顾客中也有“狂热分子”,荣军医院的一个护士在小白的

摊位上看中了一个碗,加了微信便成了店里的常客,迄今已经买了近100件器具,消费上千元。

现在,小白也拥有了一个近250人的社群,不定时抽抽奖,周末和节假日她总是出没在各种集市。清明假期她就在少年路的集市摆摊,假期涌来的人流也带来了不错的销售额,最多的一天达到了1000多元。不过,小白因为进货太猛,目前总账还处于亏损状态,她倒是并不担心:“钱是还没怎么赚到啦,但只是副业嘛,就是玩个开心。”

“小天地”也是“小世界”

吉水路“边度”是一家开了7年的皮具手作店,不过最近它换了主人,2003年出生的女生栗子,给它带来全新店名: Chestnut Grocer (栗子杂货店)。

一个小院子,一只小狗,再加上满屋子杂货——香薰、玩偶、首饰、瓷器、明信片、手作摆件,构成了这一方独立空间。栗子是“边度”的老客人,去年看到“边度”转租的消息,便第一时间联系原主人,拿下了这个闹中取静的铺子。她的决定下得很快,装修仅仅用了十几天,再用5天5夜联系全国各地的20多名手作人和品牌,争取品牌经销权,今年1月24日正式开业。

栗子爱自然,喜欢海洋、贝壳、蘑菇,这些元素也被她添加到店面的装潢中,并且体现在她的选品里。栗子拿起一只用贝壳碎片制作的戒指,讲起它的故事:“前阵子我去海南万宁,看到一个女孩在海边捡贝壳碎片,后来知道她是用贝壳做首饰的手作人,就跟着她去了工作室,带回了好多她做的戒指。”栗子越说越兴奋。

栗子店铺的东西大部分都是她从各地背回来的,景德镇的艺术摆件、海南的刻字浮木、70多岁老奶奶做的“萝卜人”玩偶……“我看到这些东西非常兴奋,想带回来给我的客人。”所以,从栗子的这一片“小天地”,也可以窥见一片“小世界”。

在开店之前,栗子做过工作室老师,也做过服装工作室,本是美术类专业的她结识很多手作人,为她开店带来不少人脉,店里的客人也大多是从从事艺术相关行业的人。“我没有刻意营销,这些东西本来就是爱的我很爱,不爱的人很难理解,所以随缘就好。”

这种筛选消费者的运营模式,也让栗子有机会遇到志同道合的人。最近,栗子还计划邀请插花老师在店内开设工作坊,每次限额6至8人,“人不要多,但都是一类人就好。”

在“老破小”里的年轻人,用具体的物件筛选着相同爱好的人,让“老破小”成为陌生人见面、相识、熟悉的空间,搭建出年轻人捣鼓自己生活的一种特定场域。



食 / 在 / 浙 / 江

乌米饭 不仅是美食更是乡愁

■吴冠夏、赵淑婷

乌米饭,可谓是糕团界的宠儿。在宁波鄞州区东吴镇一家“老街乌米饭”里,掌柜陈海伦正热火朝天地忙碌着。

蒸、压、切、包……看似简单的流程,却能制作出当地首屈一指的特色美食。

这份乌米饭,有何奥秘?在陈海伦的带领下,笔者亲身体验了一回非遗传承人的古法“做饭”技艺。摘“南烛叶”,捣叶,倒入清水,浸泡一小时,去渣留汁,再倒入提前盛好的糯米中,浸泡一整天。制作乌米饭,需提前一天做足准备,第二天才能开始蒸饭。

陈海伦说,南烛叶,又叫“乌饭叶”。每年早春,乌饭树上长出红色的新芽,便是到了制作乌米饭的最佳时节。因为新芽少采集困难,价格最高的时候,能卖到200元1公斤。

“浸泡越久,水的颜色就越深,泡上一整天,最后蒸出来的乌米饭颜色就越黑。”陈海伦说道。经过浸泡的糯米,要清洗两遍,放入蒸箱蒸上40分钟,才算完成第一步。

“守旧”不忘创新,科技“尝新”让陈海伦的乌米饭口感更佳,“老传统,我们一定要传承。但新的技术,我们也一定要应用起来。”

在乌米饭的蒸法上,陈海伦做了大胆创新,12000W蒸箱,

蒸40分钟,水分、火候恰到好处。“蒸笼和电饭煲,我都尝试过,但是蒸箱对水分、火候的控制是最好的,蒸出来的乌米饭最香了。”陈海伦说。

制作美食的精髓,在于细致用心。陈海伦的工匠精神,也很“接地气”,对乌米饭的制作可谓是新旧结合,既有进取的一面,又展现了传统本质。从摘到洗,从榨汁到浸泡,初始步骤丝毫不差。从洗到蒸,从出笼和按压,制作流程一丝不苟。“出锅后,要对乌米饭进行按压,力道要恰到好处,这样乌米饭糕才能糯中带些韧劲。”陈海伦一边按压,一边耐心地解释。说完,他用手在压平的乌米饭上轻轻划过,“你看,我手掌摸过去,表面光滑平整,就是到位了。”

蒸熟后的乌米饭,仔细看,可以发现一粒粒乌米饭黑中泛青,青中透黑。“我切出来的乌米饭,每一块大小、高度,基本都是一致的,这就是‘经验’。”陈海伦指了指一旁平铺在桌面上的乌米饭。新切成的乌米饭入口,淡淡的植物清香渗入齿间,仿佛一口便吃下了整个春天。

这块乌米饭,对陈海伦而言,既是传统手艺的传承,也是他致富路上的“敲门砖”。对于众多在外闯荡的宁波人来说,一块乌米饭既是美食,也是乡愁,更是游子对故乡的永恒记忆。