

创新与机遇并存 年轻人走进家政行业

家政行业在传统观念中是“阿姨”们的专属,如今却成为“00后”“95后”的就业新选择。这些带着新鲜服务理念的年轻人,正在用行动打破行业偏见,让家政服务从“扫地擦窗的体力活”升级为“有技术、有温度、有前景”的职业新赛道。

甩掉“标签”找到行业的价值

11月8日6时30分,天还蒙着一层薄纱,闹钟响起,家政师苏泽南准时醒来。简单洗漱后,她换上整洁的工作服,把魔术扫把、分类抹布、清洁剂等专业工具仔细装进背包,对着镜子整理好衣领——这是她从事家政行业近十个月来,每天雷打不动的开场。

“今天第一单是老客户,120平方米的房子,约定7时30分到岗。”这位毕业于四川师范大学平面设计专业的姑娘,如今用保洁工具在方寸居室间“创作”,开启了与过去截然不同的人生。

苏泽南至今难忘第一次入户的经历:客户下单3小时清洁120平方米的房子,她光换被套、铺床单就用了近40分钟。“当时

就慌了,照这个速度根本完不成。”她主动说明情况,没想到客户很包容,不仅没有责怪,还爽快结清了6小时的费用。这份善意触动了她,也让她下定决心尽快提升效率。

7时20分,苏泽南提前抵达小区门口,先给客户发了条短信:“阿姨,我到楼下啦,您方便开门时喊我就行。”等待间隙,她拿出手机快速翻看客户备注——家里有老人,行动不便,清洁时轻手轻脚;厨房灶台油污重,需用中性清洁剂。

进门后,她换上自带的鞋套,笑着和客户打招呼,随后快速巡视全屋确认重点。“阿姨,今天还是按之前的标准来,重点打扫厨房和卫生间。”得到应允后,她立

刻投入工作。

整理客厅摆件时,艺术生的审美让她下意识地物品按高矮、色彩有序摆放,让房间多了几分整洁美感。“以前觉得设计知识用不上了,现在发现,审美让我更懂怎么让家既干净又舒服。”她一边擦拭餐桌一边说。

10时30分,房子已焕然一新。客户阿姨递来一杯温水:“小姑娘,每次你打扫完,家里都亮堂不少,比我们自己收拾得仔细多了。”从最初的手忙脚乱到如今的从容娴熟,她用行动打破了“专业不对口就做得不好”的偏见。

“在过去,家政就是扫地擦桌的简单保洁,低门槛、低技术含量,但现在彻底变了。”苏泽南感



苏泽南正在为客户打扫卫生。

慨道,随着人们生活品质要求的提升,市场需要更多专业家政人员,“市场需求转变与数字化趋

势下,亟须年轻人入局,未来专业人才和细分市场将成为行业‘香饽饽’。”

谁说“00后”不能干家政



石婷婷帮客户家分类归整物品,有序收纳。

“谁说家政行业是中老年人的‘专属赛道’?家政师石婷婷是

“00后”,当过街舞老师和电商主播,最终跨界成为西安家政市场

中的“后浪”。

石婷婷坦言,她从小就喜欢整理收纳,家人的开放态度也给了选择这一行业的底气,“他们说年轻人只要走正道,做自己喜欢的事就该支持。”

刚入行,现实曾给她冲击。原本以为保洁就是脏、乱、累的体力活,但随着服务中客户的增多,她发现了行业的新可能——客户要的不只是表面清洁,更是“家的焕然一新”。这份洞察,让她在保洁中主动融入整理收纳技能,走出了差异化路线。

有位客户的订单让她印象深刻。对方下了4小时日常保洁单,石婷婷上门后发现,家里衣物杂

乱无序,仅做表面清洁根本达不到效果。“我当时就想,先帮她整理收纳,再做清洁。”虽然超时两小时,但当客户看到焕然一新的家时,连连惊叹:“请了六七次保洁,只有你让家里真正变了样。”此后,这位客户成了她的“忠实粉丝”,还主动为她介绍新订单。

这种“超出预期”的服务,让石婷婷的指定订单越来越多。如今,她平均每天至少有一单指定服务,月入稳定在8000元,远超行业新人水平。

“客户需要的是被看见、被信任,最后是被读懂。”她总结道,年轻就是她的优势:“00后”更懂年轻人的生活习惯,比如整理化妆

品时能按化妆步骤分类排列,收纳衣物时能精准把握女生对裙子、外套的存放需求,这些细节是很多前辈难以兼顾的。

高强度的工作节奏,是石婷婷必须面对的挑战。为了不辜负客户的信任,她常常从早上6点忙到傍晚,甚至是凌晨。“累的时候也想过休息,但客户多次指定你,这份认可不能辜负。”

面对“年轻人做家政浪费资源”的质疑,石婷婷很坦然:“我不改变别人的看法,只专注做好自己的事。”在她看来,家政早已不是“扫地擦窗”的简单劳动,而是需要专业技能和服务意识的职业。

把保洁做成“有温度的活”

“以前觉得家政就是扫地擦窗的体力活,现在才发现,这行藏着大学问。”11月8日,见到29岁的陈丹蕾时,她刚结束一次深度保洁。这名曾从事医疗器械行业的姑娘,半年前成为众多涌入家政市场的年轻人中的一员。

“当时我辞职在家,和朋友聊天时对方抱怨说靠谱的保洁师太难找,我想着试试总比待业强。”就这样,陈丹蕾从民宿保洁做起,一天打扫三间房,能赚取100多元。两个月后,不甘于民宿保洁的单调,她正式踏入了家政行业的大门。

陈丹蕾求职的过程“不走寻常路”。“我加了11个保洁群,每天盯着群消息找订单。”回忆起第一单的经历,她印象深刻:那是一个老旧小区中的一户人家,她负责的厨房油腻厚重,整整打扫了3小

时,“当时累得不想动了,但看到客户满意的眼神,又觉得很有成就感。”

在服务过程中,温暖的瞬间不断治愈着她。在一次为长时间空置房屋做保洁时,客户阿姨拉着她休息喝水,还非要点外卖留她吃饭,反复婉拒后,在对方坚持下才收下了这份温暖。

“有一位有洁癖的养猫客户,从最初的警惕到后来的信任,我把保洁时使用的专属毛巾放在客户家,慢慢建立了牢固的友谊。”这些经历让她深刻体会到,家政服务不只是体力劳动,更是情感的联结。

作为年轻人,陈丹蕾用独特的优势打破行业偏见。她干活谨慎利索,从未损坏过客户物品;善于沟通,能精准把握客户需求,将客户预期调整到合理范

围;利用函授课程提升学历……陈丹蕾说,她希望未来成为一名家政讲师,“讲师需要扎实的一线经验,我现在积累的经验,都是未来的资本。”

越来越多像苏泽南、石婷婷、陈丹蕾这样的年轻人勇闯“家政圈”。“累并快乐,没有内耗”“工作自由,能自主安排时间”“爱好收纳,赚钱又合心意”……他们选择家政的理由各异,却都折射出年轻人对这一行业的认知正在升级。

随着消费升级,专业化、精细化、个性化服务成为主流,而年轻人的加入恰好契合了这种市场需求。“大学生投身家政行业不是浪费学历,而是用专业知识开发行业新需求。”天鹅到家保洁(西安)负责人王星表示,年轻人的沟通能力和学习能力都为



陈丹蕾为客户打扫卫生。

行业注入新活力。

数据显示,2024年我国家政服务业营业收入达1.23万亿元,从业人员超3000万,但市场仍然

供不应求。对年轻人来说,家政这片新蓝海,正等着他们去开发。

文/本报记者 石喻涵
图/本报记者 马昭