

个性化服务花样“上新”，走俏如何不走偏？

专家建议，健全行业准入和职业资格制度，出台服务和收费标准，并将其纳入监管体系

近年，一批生活服务业新工种蓬勃而起，满足更加个性化需求的同时，在准入、服务、收费等方面存在漏洞。生活服务业新工种如何告别野蛮生长？受访专家认为，应健全行业准入和职业资格制度，指导出台服务和收费标准，并由平台、行业协会将其纳入监管体系，推动新工种走上专业、规范的发展道路。

遛娃师、陪诊员、汽车陪练、整理收纳师……近年，随着数字经济的发展和社会分工精细化，一批生活服务业新工种蓬勃而起，不断刷新“职业版图”。然而，“新”既代表着空间广阔、潜力无限，也可能意味着标准模糊、无规可依。记者采访发现，不少新职业在准入、服务、收费等方面存在漏洞，甚至挂羊头卖狗肉，在“新”马甲下干着“旧”勾当。生活服务业新工种如何告别野蛮生长？记者对此进行了采访。

门槛模糊 上岗一问三不知

近日，北京市民张女士购买了打理衣橱的上门服务，体验后却大失所望。“两位技师都亮出了‘国字头’单位颁发的‘高级整理收纳师’证书，但大半天过去，连四季衣物都没分好类。”张女士感到困惑：“专业性体现在哪？”

刚考取证书的收纳师胡因因也有同样的疑问。入行不久后，她参加了某机构5880元含证书的培训班，却仍对上门实操一头雾水。“讲的都是很基础的理论，例如器皿要按‘里高外低’原则摆放，对人

户服务没有实际帮助，承诺的介绍工作也并未兑现。”

记者调查发现，作为新工种，整理收纳行业尚缺乏准入要求，由此滋生培训考证乱象。发证机构五花八门，或是打着国家机构旗号，或是以行业协会为噱头。据从业五年的收纳师张熙观察，在目前客源不足、市场定位尴尬的情况下，卖课比接单更赚钱。“很多机构利用初学者渴望‘一证傍身’的心态，办起了三无速成班，证书给钱就能拿”。

相较于收纳界的“证出多门”，在汽车陪练行业，向来没有“从业资质”一说。拿到驾照3年后，王先生成为有车一族，打怵上路的他决定找个陪练。出乎意料的是，对方跟自己一样蒙：“让我调整反光镜减少视野盲区，却弄不明白究竟怎么调，只说靠经验。”

“有车有驾照就能开张。”张宏涛陪驾3年，当初正是看中了门槛低才入行。“去驾校当教练要考证，还对驾龄有要求，倒不如接点陪练的活儿。”但他坦言，有时候挺心

虚：“我车技不错，但讲不清原理。有的陪练更过分，用报废车改装成教练车。”

除了准入机制不明确，有的新工种连定位都很模糊，陪跑族就是其中之一。记者在某头部跑友网站上看到，从业者的职业认知参差不齐。有人展示了“国家二级运动员”“健身教练资格证”等证书，主打跑步技巧辅导。有人仅强调自己身强体壮，目标客户为需要安全保障的夜跑女性。

服务混乱 收费看人下菜碟

“我报的是500元8小时的陪练课，被层层加价至1000元。”让王先生没想到的是，陪练不仅不专业，更大的坑在费用。在重温过加减挡、转弯等基本要领后，对方重新掏出一张价目表并解释说，网上的报价只是课时费，学习倒车入库、环岛行车等复杂项目要另算。王先生当即提出退款，陪练也很强硬，“那要扣三成违约金”。

记者在某平台搜索发现，陪练每小时的收费在40~120元不等。张宏涛觉得，其中很可能有猫腻：

“先低价揽客再变相收费，已经成为业内潜规则。”他无奈地表示，一旦口子开了，市场秩序就此被搅乱。

在收纳行业，收费混乱、不透明的情况也不鲜见。张女士告诉记者，自己跟收纳团队谈好的价格是每人每小时200元，对方保证一天之内完工。然而，两位收纳师到傍晚才理了一半，清出来的衣服胡乱堆着。“他们分工分了半小时，又经常重复理同一堆衣服，最后告诉我第二天接着干。”看着满地狼藉，张女士只

得继续掏钱。

“正规机构按照‘延米’收费，也就是用衣橱横向延展长度乘单价。”张熙表示，行业发展仍处在初级阶段，收纳服务通常无合同、无协议，难以评估工作效率、成果，商家得以随意解释服务内容和费用，验收时即便顾客不满意，也有理说不清，缺乏维权证据。

“整理收纳尚属中高端消费，客户多是条件优渥的主妇或追求‘断舍离’的年轻白领，他们对价格不敏感，甚至愿意花钱买‘概念’，这给了

不少机构可乘之机。”张熙说。

对于兴起时间更短的陪诊行业来说，收费乱象更为突出。涂琳曾是北京一家二级医院的护士，现为某陪诊团队的专业陪诊员。她向记者透露，由于很多患者是异地就医，有的同行只做“一锤子买卖”，看人下菜碟，“遇见患急症的、赶时间的患者，他们就坐地起价”。更有甚者，一些医托、号贩子App摇身一变成了陪诊网站，“在新身份的掩护下，继续干着刷号、囤号、卖号的生意”。

助推“小散乱”变身“正规军”

很多生活服务业新工种并非横空出世，而是自传统业态衍生而来，但却游离于政府对母行业的监管之外，处于“无准入门槛，无服务标准，无主管单位”的三无状态。多位受访专家表示，新工种的涌现有利于活化经济、稳定就业，应采取包容审慎的监管方式，尽快对职业行为作出界定，助推新工种在合法合规中走向壮大。

“引领新工种健康发展，亟须从国家层面建章立制。”中南财经政法大学数字经济研究院执行院长盘和

林认为，要明确业务主管部门，设定合理的准入门槛，建立统一的职业资格制度，并对从业机构进行审批或备案制管理；出台各行业培训、服务、收费标准，量身定制监管方式，既打击非法经营、恶性竞争，又为新工种发展留足空间。

盘和林建议，可分两个阶段将新工种纳入“正规军”：“行业初启时规模较小，应以平台作为监管支撑点，通过监督平台来规范交易行为、维护市场价格秩序。随着行业成长成熟，主管部门要协助组建行

业协会，以低成本的方式将小微企业和个体户纳入其中，完善新业态标准体系，提升服务水平。”

对于从业者来说，摆脱“小散乱”也是共同心声。涂琳希望，陪诊员能尽快有个“名分”。“只有市场规范了，黄牛、医托不存在了，专业陪诊员的价值凸显，行业才能越走越稳。”

张宏涛觉得，对陪练服务的价格管控迫在眉睫。“如果人人都虚标价格再做手脚，这个行业哪还有信誉可言，迟早走向没落。期待监管

出手纠偏，打掉这股浮躁之气”。

北京星竹律师事务所合伙人郝旭东提示，新业态从业者参加培训、报考证书时要仔细甄别，可到权威网站查询该工种是否纳入国家职业资格目录，若发现有机构打着官方旗号收费发证，应及时向相关部门投诉。同时，消费者要提高风险防范意识，注意核实服务提供主体的经营资质，并与其签订合同明确权责，确保自身权益不受侵害。

(据新华网)