去年生活服务市场交易额同比增长100%

到家服务消费新风强劲

家住上海陆家嘴某小区的陈女士，最近时常交出家里的掌勺“大权”。她每天只需将菜买好放在厨房，就会有预约好的代厨人员上门。菜品和要求已提前在微信里沟通好，不必再自己动手，两小时后一桌颇具本帮风味的饭菜便准时上桌。“比起以往自己忙碌小半天，现在找人上门做饭食材放心又能吃到大厨水平，划得来！”偶尔在电梯间里遇到相熟的邻居，陈女士常要推介一番。

近年来，生活服务消费新风强劲、热力十足，以家政、洗涤、维修等为代表的生活服务行业快速发展，到家服务已支撑起万亿级规模的市场。随着行业专业化、数字化程度不断提升，居民生活服务消费需求将进一步激活，市场巨大潜力有望进一步释放。

生活服务日益专业化、细分化

“除了感情不修，其他都修。”啄木鸟家庭维修的COO（首席运营官）李奇隆习惯了这样的开场白。企业从重庆起家，现已覆盖全国2200多个县级以上城市。这么多城市里，除了感情，“其他”究竟包含了哪些？李奇隆表示：“我们维修服务有410个场景，410个场景里面大概有1000多个SKU（最小存货单位）单品，数量很多，我们认为细分市场还有很大的潜力。”

近年来，众多从业者都和李奇隆一样，看到了生活服务专业化、细分化发展趋势。“比如宠物卫生打扫、衣柜整理收纳，这些服务以前没有，但近年来复合增长速度很快。”e家政CEO林杰坦言，尽管企业偏向于聚焦家政保洁某个单品类目，但能明显感受到，从2023年到2024年，消费者尤其是年轻人的需求越来越多元和个性化，催生出一系列新的服务内容和场景。

洗鞋行业正是为解决年轻人的生活烦恼而兴起的典型。过去几年，这一细分赛道成为生活服务行业的一个风口。“我们的消费者中，18岁—35岁的消费者占了75%。”大鲸洗创始人张国庆介绍，巨大的需求推动市场供给翻了七八倍，服务纯线上订单的洗衣工厂模式开始出现，产业分工也进一步细化，行业连锁效应逐渐显现。

不断向专业化、细分化发展，为生活服务市场注入了新活力。据美团数据，生活服务消费频次逐年上升，2023年交易额同比增长100%。其中，上门代厨、喂猫遛狗等新型服务快速增长，今年以来相关搜索量同比翻倍增长。

下沉市场成行业增长“新引擎”

“在上海这样的一线城市，除了定制化、品质化服务需求之外，更多消费者追求的是‘两小时服务’。”林杰表示，尽管一线城市生活服务需求旺盛，但受住房面积以及消费者空闲时间等影响，需要三四个小时的家政服务常常被压缩成两小时。

因消费时长缩短、竞争激烈，林杰坦言，家政类目的市场空间和收益率，有的大城市反倒不如小城市。

多位行业负责人都在采访中表示，与较为完善成熟的一、二线城市相比，下沉市场正在成为生活服务增长的“新引擎”。美团数据显示，2023年，三线及以下城市的用户交易规模较2021年增长超过80%，增速居各线城市首位。

艾媒咨询的相关调研报告显示，目前，本地生活服务行业的服务呈现“以到店服务为主体，到家服务高速增长”的局面。究其原因，在于新一线城市和二、三线城市的到店、到家业务有很大的发展空间。随着城镇化和数字化不断推进，下沉市场的消费者对各类到店、到家服务使用需求将进一步被激活。

数字化、标准化驱动行业提质扩容

近年来，随着移动互联网和在线支付技术的普及，以及经济发展和居民消费能力提升，中国到家服务行业得到了快速增长。《2023年中国到家服务行业发展情况蓝皮书》显示，通过在线平台，用户可以方便地预约和支付服务，而服务提供商则能够通过互联网拓展服务范围和提高服务质量。这种便捷的服务模式极大地降低了客户的寻找成本，提升了供给与需求的匹配效率，到家服务的兴起正是得益于移动互联网技术的普及。

为推动生活服务业高质量发展，2023年底，商务部等12部门联合印发《关于加快生活服务数字化赋能的指导意见》，从5个方面作出部署，助推服务升级发展，更好满足人民日益增长的美好生活需要。

业内人士普遍认为，数字化、标准化将重塑生活服务体系，给行业带来更多提升和机遇，驱动行业提质扩容。

“商家对业务场景很熟悉，但是与需求之间一直无法很好地联动起来。”李奇隆举例说，以往家庭维修这种服务消费，在线化率比较低，市场并没有真正认识到消费者的需求。但近年来，随着平台企业不断地研究用户、研究行业，消费者的需求得到进一步挖掘和满足，行业的服务触角进一步延伸，服务水平也得到进一步提升。

（宗 和）

声 音

到家服务市场须规范发展

从上门维修电器到上门整理收纳，从上门代厨做饭到上门帮投喂宠物，近年来，类似这样的到家服务项目越来越多，市场规模越来越大。

到家服务的迅猛发展，是消费升级的一种体现。以前我们为了操持一顿饭，要自己去买菜，回来以后洗菜、炒菜、煮饭，小半天时间就过去了。现在有了上门代厨服务，消费者只需要把菜买好，就会有人按照预约的时间上门煎炒烹炸，一家人回来吃饭就好。有些人更是连买菜的环节都省略了，由上门代厨的人代为采购。

到家服务意味着消费升级，而消费升级也就意味着生活品质的提升。有了上门整理收纳的服务，一改过去乱糟糟的局面，家里变得井井有条，看了让人赏心悦目。更重要的是，原来需要操办一家人饮食、卫生的人，可以把节省下来的时间和精力去做自己感兴趣的事情。

我们也要看到，到家服务市场在一片红火、发展潜力无限的同时，也存在隐忧。举个简单的例子，在饭店酒楼做厨师，除了需要厨师证以证明自己的能力之外，按照国家相关规定，还需要提供健康体检合格证。但是对于上门代厨服务的人员来说，只要他们菜做得好吃，有没有厨师证多数消费者并不在意，有没有健康证才是大家更加关心的。那么，谁来保证上门代厨人员是“持证上岗”呢？目前还没有答案。其他的到家服务也存在同样的问题，包括服务的流程、服务的标准，以及在服务过程中雇佣双方发生了纠纷如何解决等，均是悬而未决的难题。

2023年底，商务部等12部门联合印发《关于加快生活服务数字化赋能的指导意见》，从5个方面作出部署，助推以数字化驱动生活性服务业向高品质和多样化升级，这无疑是值得期待的。我们希望到家服务能够早日走规模化、公司化的发展道路，由行业协会、相关政府职能部门出面制定行业服务标准、收费标准等，让到家服务在规范化中得到更好的发展。

（天眼新闻）

互联网与上门服务融合 提供就业新契机

单一的到店服务已经无法满足消费者的需求，在旺盛需求刺激下，近些年日益多样化的上门服务成为消费新选择。从消费者角度看，这类服务涵盖范围广，服务周到细致，极大节省了消费者前往门店的时间和金钱成本，便利了日常生活。从服务者角度看，“上门经济”为更多人打开了就业新思路，提供了职业新契机。

上门服务“热”起来

成都的“95后”女孩张要红经营着一家上门代厨公司。据她介绍，团队一方面负责上门做饭——厨师根据消费者提供的菜单进行烹饪，或自行推荐菜品供食客参考；另一方面提供代买食材和餐前、餐后清洁服务。如果购买四菜一汤，再搭配整套服务，合计不过百元左右，便宜又实惠，吃得还放心。因此，无论周末、节假日还是工作日，订单总是相当火爆。

目前，中国各地从事这类工作的人员数量巨大，服务项目“琳琅满目”，从家政、洗衣、维修电器，到美甲、美容美发等一应俱全。

上门服务可以大致划分为两种：上门家政等由于必须在家庭场景内完成，过去即已存在，但消费群体曾以高消费人士为主；上门喂养、代厨等服务，则是将以前只能在门店进行的服务“搬”到家中，故而可以归类于上门服务中的“新晋成员”。

在中山大学岭南学院经济学系教授林江看来，“上门经济”火热反映了消费升级的大趋势，“比如，有人因为注重隐私或青睐个性化服务而选择上门服务；消费者需求碎片化、多元化，做饭、清洁、维修等任何一种需求，都可能导向上门服务；愿意为上门服务消费的人数大幅增加，这些都是消费升级的表现。”

“互联网飞速发展、社交功能日益强大，为‘上门经济’提供了交互平台。”林江说，互联网打通消费者和服务者的信息沟通渠道，将消费者零散的需求和服务者的服务聚集起来，促进双方对接，减少了两方信息不对称。由此，原先“口口相传”或通过广告寻到的上门服务升级为打开手机在各类移动平台上就能搜到。“美团、同城服务类网站等传统电商平台，微博、微信、小红书等社交媒体，专门的上门服务软件……大众在各类平台都能找到所需服务，这是互联网与上门服务深度融合的积极影响。”林江说。

打开就业新思路

到客户家中“踩点”，根据房屋空间布局和用户需求进行规划，依据规划实际改造和改善房间使用……“90后”男孩李昕亮在北京从事着一份上门整理收纳的工作。回想这两年，他感受最深的是这份工作愈发受到公众关注了。

“几年前，国内消费者对整理收纳的认知度很低，下单服务的人寥寥无几。”李昕亮说。如今消费者购买力日渐增强，居住面积却比较有限，物品、空间与人之间的矛盾不断显现，“大家需要整理收纳师为家庭空间做规划设计，所以包括我们团队在内的大部分整理收纳公司都得到了积极发展。”李昕亮告诉记者，2019年公司接待过300多个家庭，今年的客户数量已超过1000个。

业务量快速增长，随之而来的就是越来越多看好行业前景的人加入进来。李昕亮介绍，自己一毕业就入了行，公司30多名专职人员里有不少和他一样，直接从在校学生转变成为了职业整理收纳师。

类似现象不仅发生在整理收纳行业，整个上门服务领域都在吸纳更多人加入。林江指出，“上门经济”催生了新职业，也使得新业态自传统行业中诞生，为求职者开辟了多元化的就业新赛道，创造出广阔的就业空间。“待就业的年轻人或可以尝试一些上门服务。”他建议，“上门服务时间弹性可控、自由度高，年轻人借此积累经验、增加收入，无疑是走向社会的一块绝佳‘跳板’。”

对已经工作的人而言，上门服务则提供了凭借一技之长实现变现的可能。全职代厨之前，张要红曾在一家公司工作，只是在周末将做饭当作调节生活的兴趣爱好。后来由于业务红火，她决定辞职专职从事上门代厨。专家认为，这种“斜杠生活”使得很多人运用兼职丰富个人生活，如果他们有志于切换工作赛道，从事上门服务或许还能打开思路，为其带来工作方面的新启发。

（人 文）

主要依靠专业医疗机构人员 上门护理服务需求逐渐凸显

近年来，随着人们生活水平的提高、生活习惯的转变，对到家服务的需求越来越大，使得行业得到快速发展，并逐渐形成多元化、多层次、高质量的发展格局，“上门护理”这一新兴服务也呈现出良好的发展势头。

截至2023年底，我国60岁以上老年人达到2.978亿，78%以上的老年人至少患有一种慢性病。目前60岁以上老年痴呆患者达到1500万，失能和部分失能老年人超过4000万人。失能、高龄、空巢老年人的增多，使得很多带病生存的老年人对上门护理服务需求激增。

据了解，当前上门护理服务平台运营主要通过与医疗机构合作或医疗机构入驻平台的方式，由患者提出上门护理申请，由平台派遣覆盖范围内的注册护士，提供专业的护理服务。同时，部分平台还与保险公司合作，以保险产品为补充，打造“健康+保险服务”的模式，吸引更多患者关注。提供的上门护理项目主要集中在基础护理、母婴护理、专科护理、检验服务等方面，具体包括静脉采血、普通换药、PICC换药、导尿、留置胃管、压疮护理、造口护理、外科拆线等数十种家庭护理项目，涵盖了一般家庭对护理服务的基本需求。目前主要的上门护理平台有：医护到家、金牌护士、格尔护士等。

与生活照护不同，护理是具有不确定性、高专业性、高风险性和侵袭性的医疗行为，亟须明确医疗规范以保证医疗安全。《2023年中国到家服务行业发展情况蓝皮书》提出，虽然当前平台主要依靠专业医疗机构护理人员开展上门服务，但是仍然面临相关行业规范缺失、护理服务范围及责任不明晰等问题。此外，由于护理内容多且复杂，不同的护理内容需要的护士水平不一，如何做好护士分级并根据护理内容精准派单给护士也是平台发展的突破点。

据了解，在浙江的基层医疗机构，护士上门进行注射、抽血、换药等服务已日益普及，这种便利的医疗模式为行动不便的老人提供了极大方便。杭州市竹竿巷社区卫生服务站的护士李佳佳说，站点最近一年每月医护上门医疗服务量70单左右。虽然该服务如今已能在网上下单，但社区老年人不太会上网操作，主要还是在线下进行预约。

浙江大学医学院附属第二医院专科护士护士长孙红玲说，“我认为做居家护理是很有意义的，这些患者就诊复诊治疗很困难，医护人员的上门能真正帮助到他们。这也拓宽了护士的服务范畴，增加了护士的职业价值感，社会意义远远大于经济意义。”（宗 文）

没时间遛“汪星人” 上门代遛狗靠谱吗？

《2023-2024年中国宠物行业白皮书》显示，2023年城镇（猫犬）消费市场规模达2793亿元。在近三千亿元的宠物消费市场下，越来越多的宠物配套服务应运而生。对于繁忙的年轻人而言，如何妥善照顾宠物，尤其是每日必需的遛狗活动，成为了一个不小的挑战。

于是，一种新兴的服务——代遛狗服务应运而生。然而，随着代遛狗市场的逐渐兴起，一系列问题也随之浮现：代遛人员是否专业？服务是否安全可靠？宠物狗的健康与情感需求能否得到满足？

“学生证换狗”热后 上门代遛狗成了新选择

“有没有人帮忙遛一下阿拉斯加……”一位网友日前在社交平台分享了一段视频，没想到随后便收到了上百名大学生的私信。

他们纷纷表示愿意免费帮忙遛狗，甚至还有人主动亮出自己的学生证。一时间，“学生证换狗”成为了热议的话题。

据全国伴侣动物（宠物）标准化技术委员会指导出品的《2023-2024年中国宠物行业白皮书》，2023年宠物犬数量为5175万只，宠物猫数量为6980万只，相比上一年都有所增长，“90后”“80后”是养宠主力军，占比达到约80%。

上海养狗人士小张告诉记者，对于狗主人而言，养狗就像养了个孩子，那份亲昵与牵挂难以言表。主人找人代遛狗，一般有三大原因：一是主人出行或暂时离家，宠物在家需要有人照顾；二是加班没时间，想保证宠物每天的运动和社交；三是专业护理需求，有些代遛人员通常具备丰富的宠物护理经验，还能够帮助解决宠物行为问题。

小玲是一个兼职的遛狗人，她会在小区的微信群里发布公告，为附近的宠物主人提供代遛服务。在代遛收费上，她的价格是80元一天，一天遛两次，多一只加20元。

记者注意到，网上代遛狗的价格参差不齐，基本每次在30—100元左右。宠物护理经验丰富、服务更多样的平台开价也更高，比如一家带有专业训导师看护的宠物店，5次上门遛狗套餐标价589元。

平台服务良莠不齐 甚至有差点丢狗的糟心经历

小张养了两只胆小敏感的宠物狗，由于狗狗对外出环境极度不适，还有分离焦虑，也考虑到宠物店会有传染病等风险，所以小张选择在出差等必要时期请人到家里帮助代喂食、遛狗。为了保证遛狗人的质量，小张一直在专业平台上预约上门遛狗服务。

“我考虑到代遛狗需要陌生人到家里来，我觉得平台相比个人来说更靠谱，因为他们会有自己的管理体系和方案，而且平台可以约束这个人，如果出了什么事情，那么平台会帮助消费者处理。比起在闲鱼上询问，或者在网上发帖寻找，我认为这种方式更安全。”小张说道。

提及使用过的平台，小张表示就她的体验来看，各个平台质量良莠不齐，基本都是派单制，每次都是不同的人，要看运气。

近期的一次上门代遛狗经历让小张现在都后怕。上周，在南京出差期间，她委托“汪汪遛狗”平台的宠物专员上门遛狗，结果没想到却发生了意外。

据描述，该宠物专员未及时回复小张“能带得出去吗”的疑问，过了一段时间才告诉她有一只狗跑脱了。

小张立即找到专业寻宠团队，经过数小时的努力才将狗找回。多次协商后，平台同意承担请专业寻宠团队花费的800元人民币。

事后，小张和丈夫发现，监控画面显示，这名宠物专员用扫把吓唬狗，试图以粗鲁的方式让紧张的狗安静下来，但却进一步加剧了其恐惧情绪，导致狗惊慌逃跑。

对于该宠物专员的不专业行为，小张向其所在的“汪汪遛狗”平台进行了投诉和反馈，对方表示可以暂停该宠物专员接单业务，平台不再与其合作，但都只是口头承诺，小张并未看到任何实质性的处罚结果。

隐私安全问题难保证 平台回应：可开监控或视频通话

除此之外，家里的隐私和安全问题也令小张担心不已。上门代遛狗的人了解自己的家庭地址和大概情况，“例如这次大家闹得不愉快，我会比较担心对方会上门骚扰或者在我家附近给我的狗投毒之类的。”

就小张的遭遇和她的担心，记者咨询了“汪汪遛狗”平台的客服人员。就宠物专员的专业性，客服解释说：“专员在加入遛狗团队时会经过培训和实践才能上岗，近期平台也在重新审核考察专员。”

对于上门服务的安全保障问题，工作人员表示：“家里的安全问题您放心，如果实在不放心，家里有摄像头的可以开启摄像头。您也可以在专员进入家里的时候与专员进行视频通话，我们的专员在入户和离开的时候也会拍摄照片和视频。”

作为过来人，小张提醒其他消费者，一定要多方辨别并选择一个专业的上门代遛狗服务平台，建议选择固定的服务人员以减少狗面对陌生人的压力，并确保服务人员具备专业的遛狗技能和对待动物的爱心与同理心。同时，她也强调了家庭安全的重要性，如使用密码门锁、远程开启单元门以及安装摄像头等措施。

（福 网）

公告栏

拍卖公告

本公司接受委托，依法公开拍卖以下标的物：讷河市学田镇瑞福家园小区住宅、车库共10套，参考建筑面积：80.74㎡－107.79㎡，参考起拍价：10.472786万元－13.981441万元，竞买保证金:2万/套,车库，面积：29.93㎡，参考起拍价：6.90964万元，竞买保证金：1.5万元。展样地点：标的物所在地；展样登记时间：2024年4月16日9时至2024年5月5日15时；登记地址：建华区万达广场B座2001室。登记时需携带有效身份证件及竞买保证金，不成交拍卖会结束后3个工作日内无息退还。拍卖时间、地点：2024年5月6日上午9时在中拍平台：网址https://paimai.caa123.org.cn/或本公司拍卖厅举行拍卖会。联系电话：15603628333。

黑龙江瑞泽拍卖有限公司
2024年4月16日

马朔阳、陕西万事通融资担保有限公司：张新亮与马朔阳、陕西万事通融资担保有限公司借款合同纠纷一案,因马朔阳、陕西万事通融资担保有限公司未按期履行,权利人已向本院申请恢复执行。现本院已作出(2024)陕0102执恢88号执行裁定书,拍卖被执行人马朔阳名下位于西安市碑林区火炬路7号1幢20110室(产权证号:1150106025-20-1-1-20110~4)房屋一套,现依法向你们公告送达,自本公告之日起经过30日,即视为送达。

陕西省西安市新城区人民法院

林水舜：本院受理原告闵林春诉你民间借贷纠纷一案现已审理终结。现依法向你公告送达本院作出的(2023)黔2328民初3067号民事判决书及自动履行告知书。自公告送达之日起30日内到本院领取民事判决书,逾期不领则视为送达。如不服本判决,可在公告期满后十五日内,向本院递交上诉状及副本,上诉于黔西南布依族苗族自治州中级人民法院,逾期本判决即发生法律效力。

贵州省安龙县人民法院

邵国杰：本院受理原告朱起与被告邵国杰劳务合同纠纷一案，已审理终结。现依法向你公告送达本院(2024)冀0826民初368号民事判决书。限你自公告之日起30日内来本院领取民事判决书,逾期则视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状及副本,上诉于河北省承德市中级人民法院。逾期未上诉的,本判决即发生法律效力。

河北省丰宁满族自治县人民法院

吕成云：本院受理原告张六军诉被告吕成云租赁合同纠纷一案,诉讼请求为:一、请求贵院依法判令解除原被告于2023年6月10日、2023年6月15日签署的两份《挖掘机租赁合同》;二、请求贵院依法判令被告支付原告:220挖掘机租金人民币柒万壹仟贰佰捌拾元整(￥71,280.00)[按每月租金￥24,000.00,从2023年6月15日起计算至2023年9月12日(共计2.97个月)1、150挖掘机租金人民币壹万零壹佰叁拾叁元贰角柒分(￥10,133.27)[按每月租金￥16,000.00,从2023年6月10日起计算至2023年6月28日(共计19天,每天533.33元)];三、请求贵院依法判令被告支付原告:2023年6月30日-2023年10月11日期间关于220挖掘机租金的资金占用利息人民币壹仟捌佰伍拾壹元玖角玖分(￥1,851.99)[以￥71,280.00为基数,按照中国人民银行授权的银行间同业拆借中心公布的同期贷款市场报价利率(LPR)标准的四倍标准,计算从2023年6月30日起至2023年10月11日止期间的资金占用利息)]、2023年6月28日-2023年10月11日期间关于150挖掘机租金的资金占用利息人民币肆佰贰拾捌元玖角玖分(￥428.99)[以￥10,133.27为基数,按照中国人民银行授权的银行间同业拆借中心公布的同期贷款市场报价利率(LPR)标准的四倍标准,计算从2023年6月28日-2023年10月11日止期间的资金占用利息)];并从2023年10月12日起,按前述利率标准,以￥81,413.33为基数计算资金占用利息至被告清偿租金之日止。四、请求贵院依法判令被告支付原告:220挖掘机拖车费人民币叁仟元整(￥3,000.00)及保管费人民币贰仟柒佰元整(Y2,700.00)、150挖掘机拖车费人民币贰仟元整(2,000.00);五、请求贵院依法判令被告赔偿原告:220挖掘机破碎锤费用人民币叁万叁仟元整(￥33,000.00)、150挖掘机维修费人民币叁仟捌佰贰拾元整(￥3,820.00);六、本案案件受理费、公告费、保全费、保全担保费由被告承担。诉讼标的额:128214.31元。因你下落不明、无法联系,依照《中华人民共和国民事诉讼法》第九十五条的规定,现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、答辩状(空白)、限期举证通知书、诉讼权利义务通知书、诉讼风险提示书、适用程序告知审判人员通知书、廉政监督卡、“五个严禁”宣传资料、诚信诉讼提示书、自动履行告知书及开庭传票等材料。自本公告发出之日起,经过三十日,即视为送达。你提出答辩和举证的期限为公告期满后的15日内,期限内如不提交相应材料,视为放弃相关权利。本案将于2024年5月31日上午9时30分在本院团溪人民法庭开庭审理,逾期将依法缺席审判。特此公告。

贵州省遵义市播州区人民法院

陶淑娜：我委于2024年3月18日向你下达了(文号:平新卫医催【2024】4号)《行政处罚催告书》,告知陶淑娜因你未履行平新卫医罚〔2023〕12号《行政处罚决定书》:1.没收违法所得4515元;2.处罚款人民币50000元的处罚决定。现对你进行催告,请你于收到本催告书之日起10日内,将该款项缴至平顶山市新华区财政局非税收入财政专户;账号:0000000000259129701 2;地址:平顶山市平煤总医院斜对面,缴纳此款。同时告知你享有在收到本催告书之日起10日内到新华区卫生健康委员会进行陈述和申辩的权利。因催告书无法送达当事人陶淑娜,现予以公告送达。自公告之日起30日视为送达。本告知书送达后即发生法律效力。特此公告。

平顶山市新华区卫生健康委员