

整理收纳师能走多远

本报记者 余悦

近几年,大量消费新需求催生了不少新职业——整理收纳师就是其中之一。这个伴随消费者对居家环境更高品质追求应运而生的新职业,究竟有何特别之处?职业整理收纳服务究竟什么样?这一职业为何会从小众走向大众视野?是昙花一现还是能长久发展?经济日报记者走访多位整理收纳师,近距离了解这一新职业。

“你会聘请整理收纳师吗?”“收纳师接单接到手软”……今年春节以来,有关整理收纳师的话题一度登上微博热搜,引发网友热议。随着去年1月人力资源和社会保障部在“家政服务员”职业下增设“整理收纳师”工种,整理收纳师职业开始从小众走向主流,进入大众视野。尽管市场需求庞大,入门门槛不高,这一刚站上风口的职业仍存在服务和收费标准不一及培训乱象等问题,亟待出台相关职业标准,行业发展任重道远。

市场需求催生新职业

什么是职业整理收纳服务?为什么之前比较小众的服务项目会受到越来越多人的关注?带着疑问,记者近日体验了一次整理收纳服务,并通过微信与客服简单沟通对接好后,确定了收纳师人选和上门时间。

收纳师房燕如约来到记者家中。记者提出想做换季整理,这一服务的“大工程”主要集中在卧室衣橱。确认好需求后,房燕和一同前来的实习收纳师将衣橱腾空,再一件件重新整理分类。分类过程中,房燕会根据现有储物空间和收纳用品给出建议,比如哪些衣服适合折叠、哪些适合悬挂;同时与记者一起做筛选,将闲置衣物放入收纳箱保存;最后根据穿搭偏好和色彩搭配,重新规划区域,将衣物归类收纳。

“标准情况我们是‘口袋叠’,但您衣柜的隔板多,卫衣和牛仔裤像这样卷着叠,更好找。”“薄一点的贴身衣物挂起来更好找,也不占空间。”房燕一边向记者示范叠衣服的方法,一边解释怎样摆放可以让衣橱空间利用率最大化。收纳完成后,她又分别在不同区域及收纳箱上贴好标签,注明衣物类别,方便后续寻找。整个衣橱整理的流程可大致分为:清空—分类—和客户做筛选—整理—收纳—贴签。

目前国内有不少专做整理收纳服务的机构,流程各有侧重。有些机构的收纳师是直接上门,有的则在正式入户服务前多一项“预采”环节。“在这个环节,他们会提前上门与客户沟通需求,了解家里的空间布局以及客户对物品的使用习惯等,大致计算需要整理的储物空间大小,现场给出服务报价。待客户确认后,再做出细化方案,上门服务。”留存道北京分院整理收纳师蔡蔡告诉记者。

在收纳师眼中,整理收纳并不是简单的整理。在蔡蔡看来,“整理收纳是从整体的空间格局和物品分类着手,把一个环境由凌乱变为有序的过程。我们也会涉及一些改造工作,比如改变储物空间内部不合理的格局”。安安整理创始人谈檀最初则是将整理收纳称作空间疗愈,“当一项服务做好后,会让整个空间变得有治愈感,使人心情愉悦”。

由于服务流程不同,各机构的服务收费标准也有区别,大致分为按时间收费与按空间收费。比如,房燕所属的安安整理按服务时长收费,房燕目前的月薪为268元;留存道则按延米收费,高柜990元/延米,矮柜半价。

收费不低,可是客户的需求却不少。今年春节期间,收纳师处于“爆单”状态,接单接到手软。“我的裙子比较多,衣柜都挂不下,就请了收纳师帮忙。”来自重庆的包颖告诉记者,家里来了3位收纳师,忙活了一整天,才将卧室整理好。收纳师的人工费加上收纳用品采购费,共计3800多元。“价格确实

不便宜,但整体效果不错,会让人想要继续保持下去。”包颖说。

收纳师郭西西5年前开始创业,成立了自己的品牌“博物整理”,团队现有40人左右。“目前客源比较稳定,主要集中在三类人群:有孩子的家庭、购买力比较强的人群以及家庭空间较大的客户。”郭西西告诉记者,团队目前以全屋整理为主,每次服务会耗时3天至5天。谈檀告诉记者,他们的客源也比较稳定,固定消费群体多集中在27岁至37岁之间,客户复购率达36%以上。“目前,市场需求仍大于供给。因为缺乏有经验的领队收纳师,我们每天会推掉五六个订单。”谈檀说。

行业培训尚需规范

需求热正推动行业走向风口,吸引更多人行入。《2021中国整理行业白皮书》显示,目前国内接受过职业整理师培训的总人数超过1.8万人,仅2020年至2021年,全国就新增职业整理师9800余人。对想入行的新人而言,接受培训必不可少。

目前,整理收纳服务相关机构均会开班做培训,一方面为盈利,另一方面也能为自身培养整理收纳人才。值得注意的是,“整理收纳师”并未被列入人社部最新公布的《国家职业资格目录》中,也就是说该职业技能不由政府认定。因此,各机构的培训缺乏统一教材、课程设置及考核标准。

“留存道是自己提供培训证书,但大家更看重的是所学的专业技能。”蔡蔡介绍,留存道的课程包括技能班与运营班:技能班包括整理收纳的理论学习与实操训练;运营班则会涉及管理、营销等内容。对于很多新人缺乏销售经验的人来说,只掌握整理收纳技能是不够的,还需要一些营销和管理技能才能应对市场。

谈及学员就业问题,谈檀告诉记者,“大多以公司签约为主,还有人自己创业做工作室,有人在培训中发现与职业预期不符,最终选择不从业”。

发展学员成为员工,各机构有自己的评价体系。以安安整理为例,学员通过理论、实操等考核后,如有意向与公司签约成为收纳师,还需要经历实习考核环节,以实习生的身份与领队收纳师一起到客户家做服务。这一环节由领队收纳师作为“导师”为学员打分。跟随房燕入户的实习收纳师,在这次服务中就是被考核的学员。像这样的实践考核,她一共需要参加4次,分别与4名不同的导师入户做服务。“4名导师的评价均合格后,才能得到与公司签约的机会。”谈檀说。

关于培训讲师资质问题,各机构也有评价标准。“有资格做培训的老师前期一定要经过多次服务,有比较深的经验积累才行。”郭西西告诉记者。

“培训和服务相辅相成。授课讲师一定要去一线做服务,才能了解行业新变化、客户新需求。”谈檀认为,学员接受培训如果无法就业,培训的价值就无从谈起。接受培训的学员至少要达到一半就业率才行。

值得注意的是,由于从业资格尚未有国家认证的统一标准,也为某些机构借发证敛财提供了可乘之机。

陈思(化名)就有一段与不良机构对峙法经历。她告诉记者,自己是一名收纳爱好者,一时心动,通过微信交钱报名了某机构的整理收纳培训。然而报名后,机构迟迟不

- 目前,国内接受过职业整理师培训总人数 **超1.8万人**
- 2020年至2021年,全国新增职业整理师 **9800余人**
- 市场潜力巨大 **四五线城市整理服务增速均超过200%**

通知开课,也未提供任何形式的合同或协议。陈思在多次催促、要求退学费均无果的情况下选择维权,最后通过法律诉讼要回了一半学费。

“我当时被机构负责人微信朋友圈营造的假象所蒙蔽。但后来回想,他们朋友圈几乎没发过服务相关内容,且没有一个与所有学员互相交流的平台。”陈思告诉记者,维权成功后,她把经历分享到豆瓣,陆续有10多个有类似遭遇的网友联系上她求助维权事宜。“有的是一节课没上,机构就跑路了,有的是被拉到一个地方集中培训,但讲的内容与整理收纳并无多大联系。”陈思建议,新人报名前一定要做好功课,以免上当。

“收纳服务是一个以人为本的工作,快速裂变是有弊端的,标准会被拉低。”郭西西向记者分享了作为从业者的感受,“原来这个行业就是小而美,大家都在安安静静做收纳。但从去年开始,一些想迅速获利的人参与进来,整个收纳师群体有些被拉低了水平。”

发展空间仍待挖掘

实际上,在整理收纳行业,证书并非“金字招牌”。

“我一直觉得收纳应该有匠心,对综合素质要求也应该更高。”郭西西说,“现在整个市场上的收纳师质量参差不齐。整理收纳服务最后的环节很考验个人审美能力以及对整个空间的色彩搭配能力,不少人都无法胜任。”“整理收纳入门比较容易,但想做好是有难度的。”蔡蔡说,“整理收纳师不仅需要空间规划、整理收纳等职业技能,也要拓展生活美学、软装、花草规划等生活方式技能。”“真正能做好整理服务的人很少。整理收纳师这个职业对经验值要求比较高,需要时间积累。”谈檀介绍,在安安整理,学习能力比较强的学员最快也要3至5个月才能达到初级标准。“客单量积累不到120户,要想带团队、成为队长或者项目负责人,是达不到标准的。而且,这一行业对从业者的职业道德要求也较高。”

针对部分媒体为整理收纳师贴上的“高薪”标签,谈檀认为,“作为服务行业,薪资也是随着行业发展和从业者的成长慢慢起来的。”“高薪并不是普遍情况。”郭西西说,“这个工作一开始特别辛苦,要靠一单一单上门服务坚持下来,才能在这个行业里扎根。刚毕业的收纳师一个月无休也挣不到一万元。如果将薪资水平用金字塔做比喻,在整理收纳师人群中,金字塔底端的基数会更大。年入百万的收纳师也是有的,但这些人是以这个行业为起

点,做了很多延伸的事情。”

与国际相比,我国整理收纳师行业仍处于发展初期,尚待相关标准出台。“任何一个新行业出现,都会经历野蛮生长时期,随着规范和标准出炉,行业一定会得到良性发展。”谈檀说,“标准出台,首先就会规范考证,课程体系、课程设置将更规范。”

整理收纳师国家职业技能标准开发工作目前已经正式启动。人社部还拟于今年举办全国新职业技能大赛,整理收纳师将首次作为比赛项目参与其中。中国家庭服务业协会会长王淑霞也表示,协会正以行业协会名义牵头制定整理收纳服务标准。他们已召开研讨会讨论初稿,目前正在修订过程中。

随着行业相关标准不断完善,大家对整理收纳师的未来发展都充满期待。“整理收纳是一个轻资产创业项目,很适合女性开启新事业。”郭西西说,“这个职业包容性很强。”谈檀介绍,安安整理目前有500多位收纳师,但属于综合用工,兼职收纳师占了一大部分,以全职妈妈居多。蔡蔡在做收纳师前也是全职妈妈,“因为工作和在家的状态会比较相似,更容易融入其中”。黄晓清是留存道厦门分院的一位兼职收纳师,“我的孩子还小,做全职精力不足,做兼职的时间安排比较灵活,收入也不错,能从这份工作中获得个人价值感。”

在期待之中也充满着不确定性,年轻的职业有更多的可能,但也需要更多的探索。

郭西西坦言,“目前行业还是以小创业状态为主。除老客户推荐外,一般创业团队的拓客和接单比较依赖微博、抖音、小红书等平台,以及一些美团、大众点评等生活服务类平台。专做收纳整理的公司除了课程培训,还要加强学员后续就业事宜,目前行业中还不是每个人都有稳定的全职状态。”在她看来,整理收纳师职业要以稳定状态延续下去,还需要大平台来承接,客户都能来这里找收纳师,收纳师都能来这里接单,大家的职业属性会更强一些。“实现这一点,机构还需要多做一些事情,比如打通客户资源等。”郭西西说。

《2021中国整理行业白皮书》提出,随着政策激励、自媒体兴起,整理服务认知人群的扩大,四五线城市整理服务增速均超过200%,市场潜力巨大。“未来下沉市场也有较大发展空间。”谈檀认为,从年龄结构来看,“95后”的成长文化、获取信息方式以及一些消费习惯比较一致,且互联网消费模式不分地域,一线、新一线以及三四线城市可以一体化全面覆盖。



上图 收纳师房燕在工作中。(受访者供图)

左图 整理后的衣橱。(受访者供图)

调查手记

整理

自人社部将整理收纳师列为新工种以来,在有些自媒体的助推下,整理收纳师被贴上了高薪标签,“年薪百万”“兼职月入上万”成为职业关键词,也成为吸引大批人入行的主要诱因。新职业的确催生了新赛道、新机遇,但入行不应盲目,理性的思考和信息的充分收集很有必要。尽管该职业几乎不设门槛,但也并非人人可为,更不是造富神话。

首先,在业内人士看来,整理收纳服务是一项“技能+知识”的复合型工作,对从业者的综合素质要求较高。让杂乱无章变得井井有条,并在一定程度上提升空间美感,并非叠叠衣服就完事,还涉及空间规划、设计甚至改造,对物品进行再次陈列,非常考验从业者审美水平。

其次,整理收纳师归根结底是服务业,想在行业扎根,需要长期投入,不存在“一夜暴富”的神话。《2021中国整理行业白皮书》显示,有48%的从业者年收入不超过10万元。记者了解到,目前收入水平相对较高的收纳师,收入来源除服务外,还涉及课程培训、讲座沙龙等。而且,收入渠道的拓宽与他们在一二线服务积累起来的经验密不可分。整理收纳师不是短时间就能获得高回报的职业,前期不经过多次尝试积累,无法对行业形成正确认识。

此外,针对整理收纳师培训考证,目前尚无行业准入标准,培训机构鱼龙混杂的现象仍然存在。新人从业要充分了解职业培训相关信息,以免受不良机构坑骗。可以预见,随着未来国家标准出台,行业培训会更规范,不同职级会有不同考核标准,“交钱就能拿证”“轻轻松松入门”也会成为过去式。

没有一个行业可以轻松实现暴富,回报与付出是密不可分的,对进入这一行业的新人来说,脚踏实地才能做出成绩。



整理后的厨房一角。

(受访者供图)