

如今在呼和浩特,随着美团、“宜养青城”等网络平台的深度普及,上门便民服务已全面融入市民日常生活,成为提升生活品质的重要支撑。从细致入微的宠物照料、高效实用的家政维修,到暖心暖胃的养老助老、随叫随到的生活配送,多元化上门服务通过网络平台实现供需精准对接,既让市民生活更便捷,也勾勒出自治区首府便民生活的新图景,为城市烟火气增添了科技赋能的暖心温度。

指尖点单 服务到家

●本报记者 马妍 王璐

宠物上门服务价稳质优,养宠家庭安心无忧



养宠经验,能妥善处理各类宠物照料问题。

市民王女士家中养了一只金毛犬,因工作繁忙,很难保证每天按时遛狗,“之前尝试过送到寄养宠物店,但狗容易认生,每次接回来都无精打采,有时还会生病。”一次偶然的,王女士在抖音平台刷到本地宠物代喂遛狗服务,抱着试一试的心态下了单,没想到体验远超预期。上门服务人员自备鞋套、消毒湿巾,进门后先对手部和工具进行消毒。遛狗过程中还会实时拍摄视频反馈动态,细心观察宠物精神状态,并提醒王女士注意毛发打理、饮食调整等细节。“现在只要有需求就预约上门遛狗,出差时还会选择全天喂养陪玩服务。每次服务结束都能收到照片和视频,出门在外特别安心。”王女士说。

在呼和浩特,这样的优质宠物上门服务已不鲜见,行业定价也逐步形成透明规范的标准。在抖音平台上,上门基础服务一般涵盖喂水喂食、清理粪便等。为保障双方权益,从业者通常会提前与客户沟通注意事项:客户需备好宠物粮食、常用工具,妥善留存钥匙或告知密码锁密码;从业者则自带消毒清洁用品,服务结束后带走宠物垃圾,并进行全程图文或视频反馈。针对烈性犬、病期孕期宠物及有攻击性的宠物,从业者会提前明确拒绝,规避风险。

随着宠物经济持续升温,上门照料宠物成为网络平台上的热门服务品类,上门遛狗、定时喂食等更是满足了养宠人士的日常刚需。在美团、抖音等平台上,呼和浩特本地的上门宠物服务商家与个人从业者数量持续增长,服务内容不断向精细化、专业化升级,从基础的喂食添水、清理粪便,到定制化的陪伴玩耍、健康观察,已形成一套覆盖宠物日常照料的完整服务体系。值得关注的是,不少从业者具有动物医学知识或多年



家政维修服务高效便民,生活难题轻松解决

家政维修类上门服务覆盖了市民日常生活中的诸多刚需。在美团、抖音等平台上,水电维修、家电维修、开锁换锁、保洁清洗等服务一应俱全。入驻商家均经过平台严格认证,部分还享有平台先行赔付保障,服务评分、用户真实评价清晰可见。市民可根据需求筛选,实现“一键下单,上门解决”的便捷体验,服务响应迅速、明码标价,成为市民解决生活难题的“及时雨”。

市民张先生就有过一次舒心的维修体验。家中铝合金门因合页松动导致关合不畅,他在美团预约了门窗维修服务,中午下单后,维修师傅当天便上门服务。师傅专业细致的服务让张先生十分满意。“上门服务费一口价,师傅干活手脚麻利,工具摆放整齐。门修好后关合顺滑如初,没有额外加价,配件价格也合理。”这次体验让张先生成了该商家的忠实回头客。

市民李女士曾遇到一次暖心免费服务。家中煤气表突然出现故障,预约的维修师傅上门仔细检查后,发现只是表具接触不良,简单调试后便恢复正常,并未收取任何费用,让李女士直呼“太贴心了”。

这样的优质家政维修服务在呼和浩特随处可见:持证专业电工30分钟快速上门,10分钟解决困扰市民一年多的电路跳闸问题;防水补漏师傅技术过硬,解决房屋漏水隐患;电脑维修师傅故障排查清晰,收费公道;地暖清洗师傅认真负责,让市民冬日居家更温暖舒适。

值得一提的是,这类服务大多支持24小时上门,尤

其是开锁换锁、水管抢修等服务,真正实现生活难题不“过夜”。平台还详细展示了商家的服务范围、擅长领域、用户评分和过往案例,推动家政维修服务从“碰运气”向“精准选择”转变。



开房车上门贴膜,把服务送到“家门口”

最近,一位手机通讯店店主推出的“开房车上门贴膜”服务,吸引了不少关注。

记者按照网络上提供的预约方式,拨通店主皓伟的电话说明需求后,仅40分钟他便驾驶房车准时抵达。开门上车,一个紧凑而专业的工作空间映入眼帘:工具整齐摆放,操作台灯光明亮,还布置了一张小桌和座椅,方便顾客坐下沟通。清洁、对位、贴合……整套动作娴熟流畅,不到10分钟便已完成。

“生意不找我,我就主动去找生意。”谈起这个新尝试,皓伟打开了话匣子。他从事手机维修和通讯行业已经有13年,在呼和浩特拥有两家线下门店。“线上冲击大,线下竞争激烈。去年夏天,我下决心投资了这辆房车,尝试把服务送出去。”

在皓伟的规划里,上门贴膜不仅是业

务的延伸,更是建立信任的“敲门砖”。“与其卷价格,不如卷服务。很多人通过一次方便的上门服务认识你,之后手机维修、配件更换这些需求,自然也会想到你。”皓伟说。他的目标很明确:用上门服务这种“移动”的便利性打破店铺的地理限制,把客户从“路过者”变成“预约者”。

目前,预约皓伟上门服务的大多还是老顾客,尤其是冬天出行不便,常有一些客户请他上门为老年人贴膜、修手机。“这辆车就是移动的信任符号。”皓伟说。他并不将此视为对线下门店的替代,而是一种拓展与升级。“实体店依然是基地和仓库,但房车是触角和桥梁。只要时间允许,我就把服务送上门,让更多人知道呼和浩特还有这样一家重视服务的手机通讯店。”

智慧养老上门温情守护,老年生活乐享品质

呼和浩特依托网络平台打造专属养老上门服务,以“互联网+养老”创新模式,让老年群体便捷享受贴心服务。

“为满足自治区首府老年人多样化养老需求,我们依托互联网、大数据、人工智能等技术,整合全市各级各类养老服务资源,通过‘宜养青城’微信公众账号、96111为老服务热线、智慧养老门户网站三大渠道,为老年人提供政策咨询、信息查询、服务预约、业务办理等一站式便民为老服务。”呼和浩特市智慧养老信息平台工作人员介绍,该平台涵盖助餐、助浴、助洁、康复护理等10大类2000多项居家上门服务,让老年人足不出户就能享受全方位照料。

对独自居住的李爷爷来说,打扫厨房和卫生间很耗时费力。在一次社区宣传中,他了解到“宜养青城”微信公众号可预约上门清洁服务,便在家指导下尝试下单。“流程特别简单,跟点外卖差不多,在手机上操作就能选服务、预约时间。”李爷爷说。下单后不久,平台工作人员便与他联系确认,当天就安排专业保洁人员上门。看着焕然一新的厨房、卫生间,李爷爷给出五星好评。

针对不擅长使用智能手机的老年人,96111为老服务热线提供全天候人工应答服务,每日8

时至20时,话务员随时守候,老年人只需拨打电话,即可预约各类上门养老服务,还可咨询养老政策、申请相关补贴。60岁的冀奶奶通过热线咨询并申报了老年人意外险补贴,话务员不仅耐心指导她在线上完成申报流程,还详细讲解了保险的保障范围、理赔流程及其他为老服务政策,让冀奶奶感受到满满的温暖。

呼和浩特智慧养老上门服务实现全流程闭环监管。服务商接单后,需拍摄服务过程照片上传至呼和浩特市智慧养老信息平台,服务结束后该平台会对老年人进行电话回访,评测服务质量,力争实现服务需求响应率100%、服务回访率100%。从日常保洁、上门助餐到康复按摩、紧急救助,网络平台让养老服务更精准贴心,让老年人的晚年生活更有品质。

如今,呼和浩特的网络平台上门服务仍在持续升级,服务品类不断丰富,服务品质稳步提升,已成为城市便民服务体系中不可或缺的重要部分。下一步,随着更多优质资源整合、更多专业从业者加入,上门服务将覆盖更多生活场景,为市民带来更优质、更高效的服务体验。这份“指尖点单,服务到家”的便捷与温暖,正逐渐成为呼和浩特城市发展的亮眼名片。

