

花5000多元请收纳师，效果一言难尽

市民：搬家后卧室杂乱无章 网友：这是收纳后？我以为是收纳前

“这是收纳之后？我以为是收纳前……”在花费5000多元请收纳师团队来整理收纳后，市民王女士拍下一张杂乱的卧室照片，发布在社交平台上，收到了网友这样的评论。

除了收纳效果不理想，王女士还发现，她花了近2000元从国外购买的硬挺毛毡帽，因为收纳师打包后没有及时拿出并挂起来，导致压出不可修复的痕迹，无法佩戴，王女士因此索赔帽子一半的费用，可收纳师并未答应……

推荐“小时制”模式搬家

因为手腕受伤，近期又要搬家，所以王女士打算找一家靠谱的搬家公司，帮自己完成搬家以及收纳的需求。

经过一番了解，王女士得知这类搬家公司通常属于“日式搬家”，他们可以帮助客户打包、搬运所有物品，以及将物品放置在其该有的使用位置上。

可是咨询几家公司后，王女士感到很困扰，由于自己东西很多，而搬家公司又没法预估这些物品到底要占用多少空间，导致她迟迟没有选定搬家公司。

“我东西多，然后又是‘大搬小’，从原来89平方米搬到55平方米的方子，确实比较困难。”王女士直言，后来她找到了上海篮里米空间设计有限公司（以下简称“篮里米”），在将自己要退租的房子现场视频发给对方后，该公司负责人告诉王女士，她家的物品不算多，可以全部委托给他们。

经过一番考量，王女士决定选择“篮里米”公司搬家，对方根据王女士提供的视频预估，她所有物品大概有18立方米，推荐她使用“小时制”的模式进行搬家。

“小时制”的意思是“篮里米”公司派人来帮王女士打包物品并复位，每位收纳师每小时收费150元，其中打包预估8小时，复位预估20小时，如果4名收纳师上门的话，总共需要耗费7小时，大概费用为4200元。

“他们说有的客户找过他们收纳以后，还会再找他们服务，我就相信他们了。”

于是，王女士交了500元定金，而“篮里米”公司负责人也来到王女士的新家进行“预采”，对可以使用的空间进行测量以及规划，同时让王女士买了500元左右不同型号尺寸的收纳箱和架子，以便收纳师使用。

搬家后的效果像收纳前

5月18日一早，“篮里米”的工作人员陆续到场，总共有5人，收拾了不到3小时，因为几名收纳师到场的不同，最终5个人打包收纳的工时为12小时。

期间，“篮里米”负责人预约了第三方的搬家公司，将所有打包物品运送到王女士的新家，然后下午开始将所有的物品进行复位、收纳。

“我看到他们做了最大的努力就是把衣服叠起来，然后挂起来。”王女士说，此前“篮里米”还承诺会根据客户的使用习惯，对各类物品进行收纳摆放，但是当天根本没有人问过她，有什么使用习惯，只有当一个毯子放不进某个柜子时，收纳师才问她这件东西还能放在哪里。

整个收纳复位期间，“篮里米”负责人多次表示王女士的东西多、空间小，而且房子是“大搬小”，非常不好收纳。

可在王女士看来，这些客观情况在沟通初期，“篮里米”就已经知晓，如今再来抱怨，让她也有些无奈。

最终，在用时5个多小时后，“篮里米”结束了此次收纳复位工作，然而效果却不尽人意。

根据王女士提供的照片显示，许多收纳箱、袋子、杂物都堆放在床垫上，书桌上和书桌下也堆满了各种杂物。

当天，“篮里米”负责人表示，他们5个人的总工时为30多个小时，工时费为5350元，另外王女士还需支付800元的搬家费用。

后来，王女士将刚收纳完的照片发布在社交平台上，引来了不少网友关注，有人留言道：“这是收纳之后？我以为收纳前……”仅这条评论，就有700多个点赞。

近2000元的毛毡帽被压变形

至此，王女士还以为只是收纳效果不理想，可是接下来几天，她才发现更让她糟心的事：夏季衣服被塞进冬季衣服里、宠物喝水的两个杯子不见踪影、有两大包鞋子和工具落在了以前的家里没搬、七八样东西都要询问收纳师才知道放在了哪里……

“还有我的帽子损坏了，这是硬挺的兔毛毛毡帽，完全压



王女士说，这是“篮里米”公司收纳完成后的卧室实景



收纳师把王女士所有的帽子装在一个包里

变形了，我问了几家修复帽子的店，都说修不好了。”

据王女士回忆，她的帽子原本都是挂起来的，当初是一名收纳师把她所有的帽子装在一个包里，搬到新家复位时，收纳师没有重新挂起来，之后王女士一直在做收纳的“善后”工作，直到10天后王女士收拾到这个包的时候，才发现帽子已经被压变形。

王女士说，这顶帽子是她去年12月从国外买回来的，一共只戴过2次，价格是1900多元，如今帽子上全是难看的折痕，根本无法再佩戴。“我和收纳师领队谈帽子的赔偿，他们就是不愿意赔。”

尽管“篮里米”负责人表示，可以免费上门帮王女士继续收纳，直到她满意为止，但根据此前的收纳效果，王女士已经

不愿再相信对方，她只希望“篮里米”赔偿她帽子一半的价格。

在王女士看来，“篮里米”公司不仅没有兑现“根据顾客使用习惯复位”的承诺，而且损坏了顾客的物品还拒绝赔付，让她始终没有看见这家公司宣传的专业性。

“前期沟通的时候也根本没提到发生物损怎么办，我觉得就算找家政来帮我收拾，都不会弄坏帽子，但收纳师和家政的收费简直一个天一个地。”

“篮里米”称客户恶意索赔

记者通过“启信宝”查询到，上海篮里米空间设计有限公司于2022年11月成立，经营范围包括家政服务、专业保洁、清洗、消毒服务、信息咨询服务等。

针对王女士碰到的情况，记者联系了“篮里米”公司负责人李女士，对于收纳效果不理想的问题，李女士说她就是收纳当天的领队，王女士家的情况客观上存在复位整理的难度，因为是从三室一厅的房子，搬进两室户的房子，而且东西较多较杂。

“她（王女士）发旧家的视频给我们，就能看到很乱很乱，她说会扔掉很多东西，但等我们去打包的时候，这个也不扔，那个也要留着。”李女士说，因为客户东西多、房间小，导致物品和空间的匹配完全失衡，但是在搬家之前她给客户做过承诺，会比“日式搬家”的效果好，因此即便收纳整理的效果不好，李女士也告诉客户，愿意免费再来帮客户收纳，不管是花一天两天，还是一个星期，一定会收纳到客户满意为止。

“这件事有客观原因，另外收纳效果也是仁者见仁智者见智，我认为我已经拿出很大的诚意来做售后了。”

对于帽子损坏的情况，李女士也告诉客户，如果真的是收纳师造成的，他们一定会赔偿，但是仅仅几个小时的搬运就造成不可逆的损坏，李女士对此也表示怀疑。

“我跟她约了几次，什么时候上门帮她继续收纳，顺便看看帽子什么情况，但是跟她约好了时间，她改了又改，最后说不用来了，赔偿帽子就行了，让我觉得她不是来解决事情的，而是恶意索赔。”

最终，李女士直言她不接受调解，如果客户要走司法程序，她会配合。

【新闻延伸】

收纳行业鱼龙混杂缺乏标准

花5350元请收纳师整理物品，贵吗？收纳整理是否有相关标准，收纳到什么程度才算合理？对此，记者采访了多名收纳师，共同探讨这一行业的现状。

作为一名从事收纳整理服务8年的资深收纳师，“慧姐”直言这个行业目前确实“鱼龙混杂”，因为行业供需信息不对等。

“愿意花钱享受专业服务的客户，不一定能找到专业的收纳师；想少花点钱体验收纳服务的客户，报价过低又会真正专业的人感到不值得；而愿意接受低价的收纳师，又可能不够专业。”

“慧姐”表示，这样就容易导致劣币驱逐良币，因为收纳师目前没有行业资格证书，所有人花几百元或上万元培训完以后，都可以说自己是收纳师，但是客户在前期根本无法判断找的收纳师到底靠不靠谱。

“慧姐”把家庭收纳物品比喻成人生生了病，有些人人生点“小病”，吃点药就能好，也就是自己动手就能收拾，但有些人人生了“大病”，要找“医生”才能“治疗”，但是在寻找“医生”的时候，客户通常没有太好的辨别能力。

“不像医生有专家、主任这类职称，医院有公立医院、私立医院之分，（对于）收纳师，你没法判断对方是否专业，因为没有衡量标准。”

收纳师“小七”告诉记者，所谓的收纳标准其实就是客户对收纳效果是否满意。“我们前期会和顾客确认需求和个人习惯，验收交付也会让顾客填写验收单，不满意可以不填。”

“小七”说，他们还会提前和顾客确认哪些东西是贵重物品，是否有特殊的打包收纳要求，避免造成不必要的误会。

收纳师“笨笨”表示，收纳师的入行门槛并不高，但是想要有长期稳定的收入和客户，那门槛并不低，因为收纳师除了要会收纳，还要具备规划、审美以及复盘总结的能力。“只有当你收到很多好评，以及很多回头客的时候，你才算真正入行了。”