

# 去年我国家政服务市场规模约1.6万亿元 从“找不到”到“挑花眼” 万亿市场难寻“放心阿姨”

互联网浪潮下,很多生活“痛点”被治愈,家政却还是个攻不破的“堡垒”。一边是大量资本涌入,在线家政企业增加,一边则是信息不对称、技能良莠不齐等问题仍然存在。近年来,尽管我国家政市场取得长足发展,但“介绍的阿姨难靠谱、好的阿姨留不住”现象仍一定程度存在。

报告显示,去年我国家政服务从业人员近3000万人,市场规模约1.6万亿元。为何万亿市场难寻“放心阿姨”,互联网时代家政“困局”怎么破?

## A

## 从“找不到”到“挑花眼” 家政业遇“数据的烦恼”

对家住北京望京的新手妈妈肖玉洁来说,“找阿姨”成为眼下最头疼的事。3个月换了9个阿姨,面试咨询过百个,下载的家政App就占了半个手机屏。阿姨倒是不难找,但好阿姨依旧难求。“简历挺丰富,证件也齐全,但一用就发现实际水平和写的有很大差距。”她说。

记者调查发现,虽然数据大,但并不意味着真实。一些家政平台负责人告诉记者,他们会在医院、小区等地不定期举行招聘,登记填表和简单考评后,阿姨信息就可放在平台上。人与证是否对接,证书是否权威,代表着怎样的技能等较难得知。

北京某家政平台中介老师李国芳说,家政领域流动性很大,阿姨几个月换个公司,一个阿姨在多个平台同时求职的现象很普遍。工作经历、客户评价等很难核实。“老师之间也相互推荐,别人推荐来的也只能听一面之词。”她说。

数据大,也同样不代表有效。与快速增长的用户量和不断细分升级的需求相比,市场对家政服务的分类较粗。除了一些大平台会有详细的需求问卷和阿姨“标签”,大部分家政企业仅有简要选项。

记者打开某家政App,选取月嫂服务,页面显示有800余名服务人员待选,但很难了解到具体信息。不看心里没底,看了眼花缭乱,是互联网时代很多家庭找阿姨的真实写照。

用户感觉乱,阿姨也有烦恼。“只能客户选我们,我们没权选客户,接完单都不知道是谁家,觉得很弱势。”长春的家政服务员马玲说。

吉林省家庭服务业协会会长宋明忠认为,目前家政业“触网”属于相对浅层,尚难看到数据“赋能”。如果最基本的线下服务不到位,线上就显得意义不大。

## B

## 家政市场信息真实、精准难保证 “烦恼”背后是难以被治愈的痛点

“目前看,互联网家政所面临的难题背后,依然是难以治愈的行业痛点。”宋明忠说。

记者调查发现,家政市场“小散乱”以及信息真实、精准难保证的现象比较普遍。

从供给端看,我国家政企业近70万家,其中绝大多数属于区域型中小企业。这些企业都将“阿姨”资源牢牢攥在自己手中,信息联动共享存在困难。虽然好慷等一批在线家政平台发展迅速,但互联网规模和鲶鱼效应尚未显现,平台难以一己之力实现身份信息、执业资

格、健康水平、工作经历等多维度数据真伪验证。

另外,家政市场由于培训和认证标准不统一,纵有数据却难具说服力。吉林农业大学家政系主任吴莹认为,家政市场供求矛盾主要原因之一是缺乏专业化培训和统一标准。目前培训大多由家政公司承担,一些小公司培训技能弱、支出少、观念差。“达到规定课时,满足师资配备,就意味着培训完成,很少有企业将满足雇主需求作为考核指标。”吴莹认为,亟须一些有专业背景的互联网家政培训企业对整个市场进行

系统的技术支持,引领标准升级。

“目前市场仍然缺乏统一的标准和规范,月嫂、育儿嫂等工种之间无明确划分。”宋明忠说,管理和监督缺乏,也使得互联网家政难向“体验经济”转型。

“互联网特点是轻资产,而这个行业目前看仍太重。技术变革尚未触及根本。”北京一家互联网家政平台负责人告诉记者,他们起初曾试过自营平台模式,但难以担负社保、劳务等成本,最终还是转向居间服务模式。

## C

## 破“困局”还需技术和制度的变革

难破的“困局”同样意味着潜力空间。若让“痛点”变成“卖点”,还需要技术和制度的变革。

尽管互联网尚未对家政业带来颠覆式改变,但技术的“触媒”作用正在显现。

比如人像认证技术。当前,一些互联网家政平台已探索与公安、卫生等部门合作,引入互联网征信系统。58到家有关负责人称,将上线人脸识别及阿姨定位系统,确保家政人员人证真实,实时跟踪服务质量。

数据的挖掘和应用正在展

开。比如,一些家政平台上线“上户下户”确认系统,将平台与用户、劳动者之间数据连通,捕捉需求,细分服务。业内人士建议,运用大数据技术构建公开透明的用户评价体系,提升纠纷解决效率。

互联网不是“抢生意”,发挥平台优势“赋能”家政企业,是破解“困局”的关键。专家认为,互联网应发挥基础设施平台作用,打通链条,建立从业人员征信体系和关键信息数据库,在数据应用、培训认证等方面输出更多信息化解决

方案,撬动行业变革。

制度改变很重要。“国家层面取消家政服务从业资格考试认证后,各地方管理和评价标准仍未健全。”吴莹说,亟须从行业、社会各层面建立规范的监督和评价标准。

吴莹认为,社会观念没有转变,就业去向一般,不少院校家政专业成为调剂专业,很难吸引优秀人才。要规范劳动者保险、权益等事项,更需要道德互建,给予劳动者更多尊重和认同。

(新华社北京10月31日电)

