

广东最活跃 北京最高薪

“互联网+家政”迎来发展机遇，岁末年初平台陷入“用工荒”

目前，中国家政服务业已形成从员工-企业/平台-家庭消费者的完整成熟产业链，商业模式也基本分为员工型和平台型两种。在员工型模式下，上游为家政工具产品供应商，中游为家政服务公司，下游为家庭用户；而在平台型模式下，上游为家政工具产品供应商和家政服务提供机构或家庭服务员个人，中游为O2O平台，负责吸引家政服务提供者进驻，下游为家庭客户。

随着高新新兴技术和移动互联网的发展，员工型模式正在逐渐向平台型模式倾斜，传统的家政服务正处于向互联网转型的过程中。近年来，e家洁、云家政、阿姨帮等众多家政O2O创业公司不断涌现，BAT、58同城、美团等互联网企业也纷纷入局。通过家政服务O2O的运营模式，消费者下单之后，GPS定位和大数据技术识别对接员和匹配周边家政服务人员。另外，相关拓展服务内容也应运而生，譬如建立从业人员数据库进行考核和培训、开发家政相关产品的销售等。据了解，广州市家政服务综合平台目前已经推行持证上岗上门服务，实现家政人员“一人一码一卡一档”，雇主可通过上门服务卡实时查询基础数据，并可通过平台随时发布家政需求、预订家政服务、反馈服务质量等。预计2021年前，市妇联和市商务局将联合发放家政上门服务卡6万张以上。

由于家政服务的微利性，在全民物质水平提高的基础上，家政服务的“大众化”和“平民化”越发凸显，资本介入后“小作坊”式的服务中介结构也开始扩大经营规模。数据显示，市场上六成以上的家政

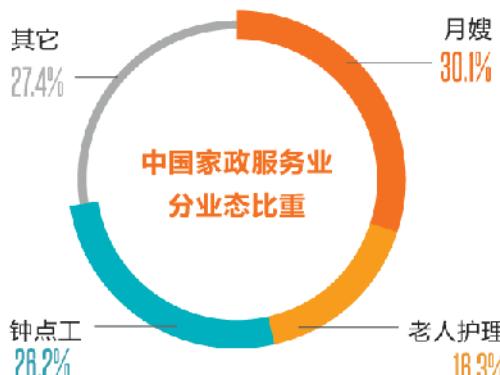
企业已经改变原来的单店经营模式为连锁经营模式，服务网络逐步向全国甚至国外延伸，20%以上的家政机构平台连锁店达到50家以上，实现了跨区域连锁化发展。家政领域专家刘女士认为，预计未来我国家政服务业将从粗放式发展走向专业化、精细化和跨领域化发展，并不断涌现出更多的知名服务品牌。

值得注意的是，岁末年初一直是家政服务行业的“用工荒”时期，“小时工”“保姆”“家庭保洁”供不应求，不少机构平台也选择在此节点进行涨价，涨价的幅度大多在20%-30%左右。经常使用保洁服务的林女士表示，从去年12月开始，各大线上平台陆续涨价，涨价幅度可以接受。但是从今年1月份开始保洁服务变成了件很难的事，发出去订单之后平台少有人接单。58保洁师王阿姨透露：“加价后原本平均一天的三四单减少了一两单，顾客消费的时间也从三小时变成了两小时，我们的收入是变相减少的。”另外一位保洁师张女士表示：“年关虽然价格加了很多，但是任务量重了，更忙更累，选择回家过年更实在。”

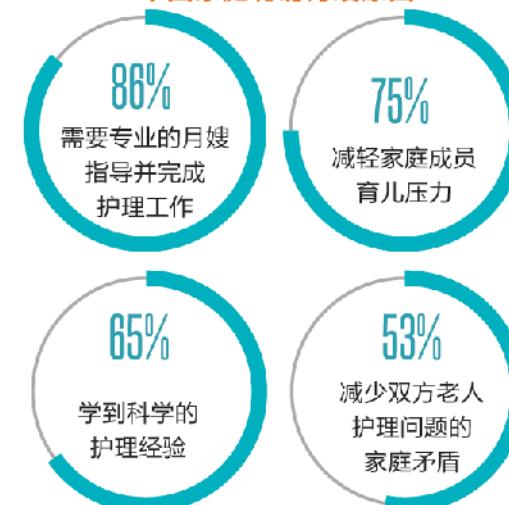
对此，家政公司负责派单的工作人员告诉新快报记者，春节这一个月是家政人员最忙的一段时间，平台保洁师都排满了，而且回家过年的人很多，预约不到保洁服务和平台涨价是正常现象。广州人力资源市场的工作人员则表示，这种现象属于季节性缺工和结构性缺工，年尾最有代表性，招工单位和求职人数都会相对减少。

“月嫂、老人护理、钟点工”三驾马车 月嫂常年领跑

2015年及2018年，月嫂营收稳定占据着中国家政服务业30%以上的营收，2015年占比30.5%，2018年占比30.4%。



中国家庭聘请月嫂原因



行业发展难题凸显，政府加快政策扶持引导

家政服务业的从业者准入条件不高，工资收入却很有竞争力。艾媒数据显示，在中国家政服务人员平均薪资城市排行中，北京市以8100元位居榜首，其后是上海市的7100元和苏州市的6800元。由于家政行业低门槛高薪资，因此也衍生出了从业人员素质良莠不齐、市场无序化竞争、行业诚信不足等短板和难题。这些由从业者导致的行业乱象一定程度上会影响消费者的使用体验，降低了消费者对于服务和市场的满意度。另外，服务价格混乱也让很多消费者觉得困惑。消费者赵女士表示，自己在某知名家政平台上选择“育婴师”一项，网站标明价格是15000元一个月，见面谈的时候却被告知是18000元一个月。

而在从业者层面，其自身的合法权益和也得不到切实保护，主要体现在社保购买和培训力度上面。对于市场主导型和企业主导型家政企业来说，往往面临费用、成本难以解决的问题，这也使得其在员工权益保障上缩减开支，导致无证上岗、服务标准不健全等行业乱象丛生。

市场供需矛盾则是家政行业发展的根本性难题。家庭服务中心问卷调研表明，我国家政市场的供需方和服务方存在一倍的差距，缺口将达到2000万

人。面对庞大的民生需求，近年来，政府加大了对家政行业的关注，制定了规范行业发展的相关政策文件，其中有代表的一是国家发改委等17个部门于2017年出台的《家政服务提质扩容行动方案(2017年)》，二是国务院办公厅于2019年6月出台的《关于促进家政服务业提质扩容的意见》。另外，还建立了由国家发改委、商务部牵头的促进家政服务业提质扩容部际联席会议制度。

面对近年来我国家政市场的高速发展以及存在问题，商务部早前表示，近年来我国家政市场的规模在不断扩大，预计今年将继续保持20%以上的增长速度。从供给侧来看，家政服务的质量、规模、结构等方面仍有较大的提升空间。

商务部表示，接下来将主要从几个方面开展工作，一是提高供给质量，主要是提升家政服务从业人员的技能和素质；二是扩大供给规模，主要是从服务种类、服务人员数量等角度提供供给；三是优化供给结构，主要是优先发展针对一老一小等群众急需的家政服务，四是降低供给成本，主要从降低制度性成本和提高行业效率两个方面着力；五是规范供给秩序，主要是切实保障消费者和家政服务从业人员的合法权益。

家政从业人员画像知多少



80%以上来自农村，“80后”新生代从业人员所占比例不足20%；年龄结构偏大；



高中及以上文化水平仅占14.1%；文化水平较低；



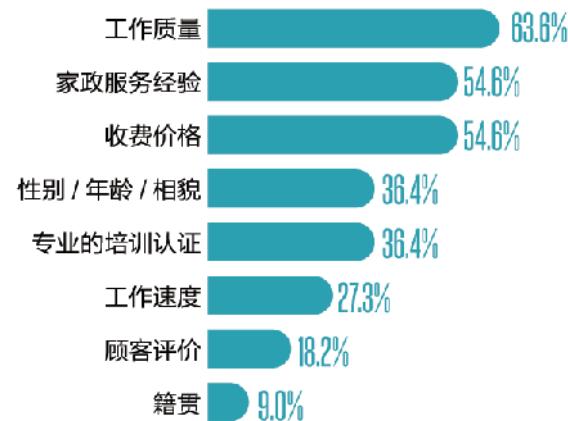
人员流动性高，大多数是行业新手

家政从业人员基本信息



影响消费者选择家政服务因素

数据显示，工作质量是顾客选择家政服务的首要考虑因素，服务经验和收费价格紧随其后，相对不看重工作速度、籍贯和顾客评价。



总结

家政服务业快速发展的同时，服务素质良莠不齐、供求矛盾、服务市场秩序混乱等短板和难题也凸显。目前，国家政策的积极引导规范，配合新兴技术的协调运用，家政服务业正逐步克服这些难题，走向规范化和互联网化。

■数据来源：艾媒咨询《2019全球及中国家政服务行业新兴市场及发展前景分析报告》、商务部、前瞻产业研究院、《我国家政行业发展困境研究》

温馨提示，岁末年初
家政市场进入旺季
大扫除服务请提前预约

