

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用而生,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

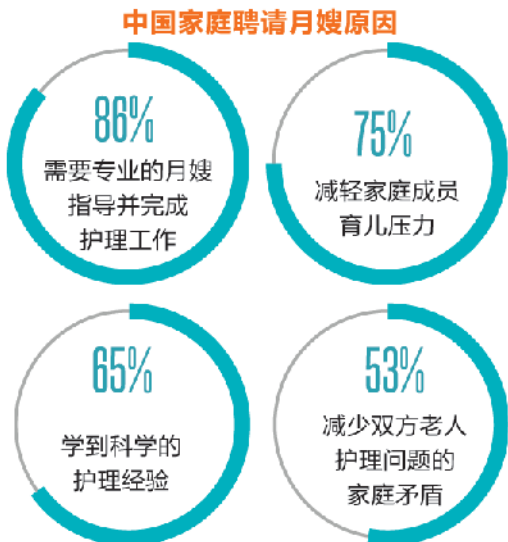
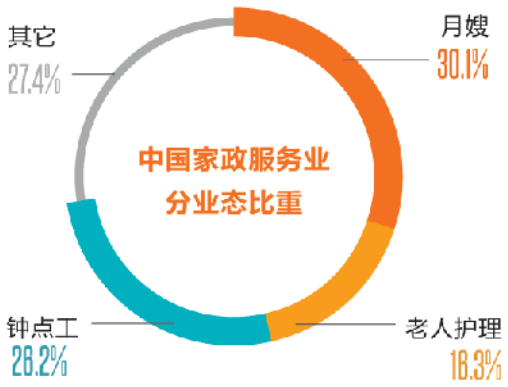
企业已经改变原来的单店经营模式为连锁经营模式,服务网络逐步向全国甚至国外延伸,20%以上的家政机构平台连锁店达到 50 家以上,实现了跨区域连锁化发展。家政领域专家刘女士认为,预计未来我国家政服务业将从粗放式发展走向专业化、精细化和跨领域化发展,并不断涌现出更多的知名服务品牌。

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%。



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。这些从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,其自身的合法权益也得不到切身保护,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查表明,我国家政市场的需求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人员的技术和素质;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亟需的家政服务,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人员合法权益。

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;



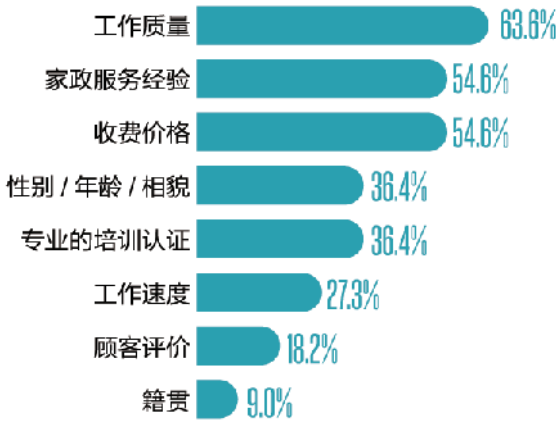
人员流动性高,大多数是行业新手

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

家政服务行业快速发展的同时,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

