



一个曾被“保姆”等词代称的行业，在顶层设计的激励下，已慢慢脱胎换骨，具有了互联网基因

该如何迎接“家政行业的春天”？

文/图 羊城晚报记者 刘云

11月18日上午，广州市实施“南粤家政羊城行动”的启动活动在白云国际会议中心举行。现场不少广州家政企业及从业人员感叹：“家政行业的春天来了。”

一个印象中与“保姆”“清洁工”“阿姨”等职业代名词画等号的行业，在互联网时代，在顶层设计的激励下，已慢慢脱胎换骨，提质重生，不仅具有了互联网基因，还实现了超5000亿经济体量的数据。

新形势下，家政服务行业如何与民之所需更加贴近？无论是从现实案例、从业者说，还是大数据报告、专家观点，都给了我们寻找新兴行业深入人心的良策。

数据

据统计，广州市在业(存续)经营的家政公司数量、注册资本500万元以上的公司数量稳步增长、行业产值不断扩大。截至2019年7月，广州市在业(存续)经营的家政公司2603家，主要以家庭(家政)服务有限公司、清洁公司、科技公司的模式进行注册。其中，注册资本1000万元以上的(含1000万元)164家，500万元-1000万元(不含1000万元)的104家，200万元-500万元(不含500万元)的120家，100万元-200(不含200万元)的326家，100万元以下的1889家。

历年注册、注销、吊销、吊销未注销的家政公司共1455家。(数据来源:《2019年度家政服务市场满意度调查报告》)

制图/黄绮文



羊城晚报记者 丰西西 通讯员 张灿城 王雪

11月24日晚，暨南大学附属第一医院医生张红登上了从纽约飞回广州的航班，关掉手机，接下来的十几个小时里，他将拥有这几天难得的安静。

几天来，因为在飞机上跪地为患病老人“吸尿”半小时，这位从医30年的介入血管外科主任受到了前所未有的关注，一时间，跨洋采访电话、短信铺天盖地而来，让他有些措手不及。

赞美之声不绝于耳，“作秀”的质疑也伴随而来，有人说他“大可不必如此”。22日晚，他在个人微博上作出回应：“当时的状态下考虑救人是第一位的，这是一种职业本能”；“有失败的风险、并发症的风险，自己感染不治之症的风险，如果是作秀的话性价比太低，太不值了，(连)巴菲特都不会干”。

事件回放：他跪地为老人吸尿37分钟

19日凌晨01:54，CZ399航班从广州起飞飞往美国纽约。航程过半时，机上一位老人突然无法正常排尿，需要紧急医疗救助，当时同机的张红和海南省人民医院血管外科主任肖占祥立即前往救治。

“老人由于前列腺肥大导致急性尿潴留，当时老人的小腹像一个小西瓜一样，人也烦躁、疼痛、坐卧不安、大汗淋漓，这种情况下，唯一的解决办法就是把尿排出来。”张红回忆道，由于飞机条件所限，医疗设备比较欠缺，他们用仅有的两个约2ml的小注射器针头接上吸氧管道，肖占祥为病人做了一个带针头的引流管，为老人进行膀胱穿刺。

由于长时间的膨胀，老人膀胱几乎没有张力，肖占祥俯身为老人的膀胱轻轻按摩，可并不足以让尿液引出来。就在这时，张红尝试着用嘴吸了一下，竟然是可以吸出来的！于是，他毫不犹豫地开始用嘴为老人吸尿，肖占祥把着针头，不停地调整位置，同时还按压着老人的膀胱，默契配合下，张红吸了整整37分钟，帮助老人成功吸出

在飞机上跪地为患病老人“吸尿”半小时的张红医生，回应赞美与质疑：

救人是职业本能 作秀性价比太低

800毫升尿液。张红说，他一开始听到航空广播征召医生帮忙时，并不知道具体要做什么，心里多少有一些忐忑，“就像考试，卷子没打开时，你并不知道出的是什么题。”到了现场以后，简单询问后发现，病因其实很明确，解决的办法就是要把患者的尿引出来，可怎么引出来，却成了难题。于是，他采取了“最笨”的办法，迅速解决了问题。

B “吸尿”变“网红”感受：吸到第二口差点吐了

下机后得知老人情况好转，张红十分欣慰。他特别叮嘱家属，飞机上的救治只是帮助老人把尿排出来，前列腺的问题还是要到医院去查一查。“换成其他人，也同样如此，这只是特殊的条件下，一个普通医生所遇到的很普通的事。”他说。

今年55岁的张红，1983年进入暨南大学医学院。在外科奋斗30年，自认未成名医，倒是练就了晚上“睡不死”的本领，随叫随到成了本能。

一向低调的张红以为，这原本只是飞行过程中的一段“小插曲”，却没想到，自己即将成为无数人关注的对象——下飞机后张红赶往学术会议现场，与此同时，他为老人“吸尿”的视频正在被国内网友广泛转发——不断有越洋电话打来，家人朋友的关心和问候接连而至，他有些始料未及。

几天来，张红一次又一次地被问及当时吸尿的感受。性格直率的他非常坦诚：“当时也没去想别的，就想着怎么把尿液吸出来。说实话，当时吸到第二口的时候，我都要吐了，那个味道确实不好受。”

张红说，家人听说这件事后很感动，没想到我这么勇敢，但也会有一点担心，怕会被感染。“后来我也仔细考虑过，感染应该是小概率事件，老人主要是心脏病和前列腺的问题，当然到现在我也不能保证没有任何感染风险，但事情已经过去了，我无怨无悔。”

张红的儿子在接受采访时表示，当听说父亲“救了一个人”，以为是做了心肺复苏之类，“得知细节后，觉得父亲的头像带着光。”



“南粤家政 羊城行动”启动仪式上，羊城家政从业人员展示服务技能

实践经验显示：以平台切入家政服务，不仅要解决用户和家庭管家信息不对称问题，还要以规范化、标准化、数字化的管理在服务安全性和品质方面上给予保证。

51家庭管家COO徐卫华告诉记者：平台通过自主研发的IT系统，建立了面向客户的服务标准和管理体系。消费者在app、网站或微信下单预约后，平台将负责沟通客户诉求，定制方案后再进行试工。成功签订协议后，系统进行派工，家政人员以“员工身份”上门服务，平台全程对服务进行跟踪。

“平台化”是“互联网+家政行业”不可回避的发展趋势，政府部门站在服务大众的角度，也在以一种新手法向前推动管理。

11月18日，“广州市家政服务综合平台”正式上线应用。这是2017年起在广州市工信委立项、

服务

倾情打造有广味的优质家政模式

2019年9月6日至9月15日，“羊城家政十佳满意家政品牌服务”评选活动在金羊网、羊城派等网络平台上展开，反响强烈，共收到累计超过120万次的投票，足见市场对家政服务需求的热度之高。家政市场对家政服务的需求关注点，按照关注度排序，排名前五的依次是：背景信息真实性、工作态度、专业技能、安全性、服务质量。

采访中，广州市妇女儿童社会服务中心主任李嘉庆拿出《2019年度家政服务市场满意度调查报告》告诉记者：目前，广州家政市场以30-40岁的年轻家庭为主，3-5口之家是主流。在消费年龄段上，在已经消费家政服务的家庭中，30-40岁年龄段占比最大，购买服务的内容主要是照顾老人与小孩，也就是传统的“一老一小”；其次是40-50岁人群，购买服务的内容是照顾老人，这更可能是因为40-50岁年龄段的人小孩普遍在初中及以上阶段。在消费比例上，三口之家的家政消费比例最大，四口之家、五口之家次之。整体看，3-5口之家的家政消费占比为81.33%。

值得关注的是，因家庭收入的不同，市场对多元化家政服务的需求也明显增加。从收入群体看，家庭年收入30万元是市场对从业人员质量感知的分水岭，由升降降。广州年收入30万元以下群体，对家政服务需求增长最快，在各种类型上都有较大需求。而年收入30万元以上群体，总体需求增长适中。

调查发现，广州市家政服务供给端的规模化效应已逐步显现，需求端的消费多元化与消费升级趋势越来越明显，这是推动家政市场“提质扩容”的主要出发点与价值本源。

2019年6月出台的《关于促进家政服务业提质扩容的意见》(以下简称《意见》)是十八大后国务院

层面第一个专门针对家政服务业的政策性文件，提出了10个方面36条含金量很高的政策措施，内容很实，干货很多，可以称之为“家政36条”。

华南理工大学现代服务研究院服务经济研究所所长毕斗斗认为，在《意见》要求和框架下，“南粤家政 羊城行动”将有五大发展机遇：一是处于充满活力的世界级城市群，二是位于具有全球影响力的国际科技创新中心，三是成为“一带一路”建设的重要支撑，四是成为内地与港澳深度合作示范区，五是形成宜居宜业宜游的优质生活圈。

据了解，2019年，广州家政市场满意度属于一般水平。在购买家政服务前，市场抱有的期望值较高；在消费家政服务的过程中，市场对服务质量的感受、对成本与体验收益的衡量上距离预期尚远；在消费家政服务后，市场抱怨比较突出，忠诚度尚需培养。

由此可见，“南粤家政 羊城行动”的启动，打出的是将广式服务融入大湾区、迈向国际化的发令枪声，更是在国务院提出的“家政36条”要求下，广州在家政这一新兴产业做出“羊城味道”的一次正式呼号。

行业服务标准是提升服务质量的出发点与落脚点。广州市政协常委陈云嫦表示，可推动广州家政服务立法，逐步将《广州家政服务条例》纳入广州市人大正式立法项目，为广州家政行业发展提供法律保障与规范。“建议从行业大数据治理、多渠道人才培养、标准化人才培养、卡片化人才输出等价值创造环节做出努力，在政策扶持、财政支持、挖掘广州特色家政文化、推动立法与制定标准等服务与监督方面做出改进，以促进广州家政服务业提质扩容，提高市场满意度，最终实现行业高质量发展。”

ICBC 中国工商银行

工银传世金

中国工商银行·大师十二生肖

十二年开篇巨制 限量珍藏
藏龙头·藏首枚·藏经典

材质：足金999 规格：套一50G、套二100G、套三500G、套四1000G

详情可咨询工行各营业网点或扫描下方二维码购买

大师十二生肖传世金 (50克/100克) 大师十二生肖传世金 (500克/1000克)

图片仅供参考，产品以实物为准。