

家政行业如何积蓄持久生命力？

总理连线的宁波“三个阿姨”总经理于方明这样说……

记者 谢斌

核心提示

三百六十行，行行出状元。家政行业背后的巨大红利，早已被人“盯上”。先来看这样一组数据，据统计，2018年，我国家政服务业的经营规模达到5762亿元，同比增长27.9%，从业人员总量已超过3000万人……

那么，面对如此“诱人”的红利产业，如何才能脱颖而出？11月7日，东南商报邀请到了与李克强总理连线的宁波“三个阿姨”信息科技有限公司总经理于方明做客分享会，谈一谈他在家政行业的心得。



做家政行业的“美团”

“国内家政O2O服务领域，同类的公司很多，但是三个阿姨与它们有着些许差别。”开场，于方明介绍道，宁波市三个阿姨信息科技有限公司成立于2015年底，已实现线上下订单、线下阿姨抢单的服务模式，但不同于其他平台，他们还拥有家盟APP（SAAS家政管理系统）。

“传统O2O是线上到线下，我们是S2B2C。”于方明解释，在S端，“三个阿姨”面向职业学院，开展校企合作办学，成立家政学院；在2B端，“三个阿姨”一方面为家政企业整合资源，另一方面为家政企业提供SaaS工具，技术支持，与家政企业形成命运共同体；在2C端，通过平台商城进行跨界融合，为行业提供整体解决方案，为用户提供智家生活消费服务。

根据统计，2018年，我国家政服务业的经营规模达到5762亿元，未来仍将保持高速增长。庞大的市场需求、资本的关注，吸引了一系列创业者进入家政O2O，到处在“烧钱圈地”，同质化现象严重。

“我们不能跟风，只有让客户真正通过平台享受到更多便利服务，提升自己的生活品质，这样我们才能生存发展。”于方明说：“大家做法都挺好的，但创新服务可不是靠说而是靠做。你做不到，客户评价不好，一切都白搭。”

此外，家政行业还存在服务模式层次不一、专业水平不高等问题。“我们的核心竞争力就是培训！”作为行业的创新者，于方明透露，虽然与众多家政公司合作，但只有参加培训并通过考试的家政服务人员才能在“三个阿姨”APP上注册，哪怕是家政公司提供的家政服务人员。“三个阿姨”非常重视线下对所有阿姨的培训、督导、考核，专门制订了服务标准工序，必须学习并通过考核之后才能上岗。

疫情发生后，“三个阿姨”通过线上线下服务，组建了257个家政联盟群，开通家政大学，邀请全国200多名老师录制课程或直播讲课。最多的一场直播，有6万多人同时观看。疫情期间，这样的直播，他们办了几百场，家政企业慕名入驻，家政人员安心培训。“只要培训合格，服务和专业水平的问题自然得到解决。”

畅想未来，推动行业标准化

未来，“三个阿姨”要做的就是推动家政服务行业的专业化、标准化、规范化。

“我向总理建议，能否支持我们与国内外大中专院校和专家合作，成立家政互联网大学，为更多家政服务人员提供技能、心理、服务等方面的培训，并制定相关标准。”于方明告诉在场嘉宾，家政行业也要拥抱互联网。

据悉，在宁波，像“三个阿姨”这样的综合服务平台不多，但通过互联网交易的家政服务企业其实特别多，线上是工具，线下是实操，市民也逐步习惯于用手机预约家政服务，家政服务企业“拥抱”互联网是大势所趋。“三个阿姨”的迅速扩张正是得益于互联网。

于方明透露，疫情防控期间，借助于互联网，有1万多家家政企业入驻其平台。但转型创新意味着更多的投入，有了更好的资金扶持政策和税收优惠政策，才能激励传统家政服务企业和新兴创业者创新创业、转型升级。

目前大部分家政企业采用的是中介模式，即家政人员由企业介绍给雇主，企业从中收取中介服务费。这导致家政员和家政公司之间的关系非常松散，引发了不少纠纷。“三个阿姨”希望政府部门可以支持家政服务员工制建设，用员工制取代中介制，以保障雇主和家政人员双方的权益。

提问

Q1：“如果服务不好，平台有何措施？”

于方明表示：“三个阿姨”十分重视客户满意度，对每个订单都进行追踪，并且都有电话回访，如果客户不满意可以拒付，支付都通过平台，客户与家政服务人员之间没有讨价还价及现金交易，这种评价机制让家政服务人员对待服务过程都认真对待。另外，“三个阿姨”分别给家政服务人员、客户购买意外险，解决一定的后顾之忧。

Q2：“三个阿姨”的盈利来自何处？

于方明回答：“三个阿姨”对所到的每个城市都按当地的家政服务收费标准确定家政服务人员的服务价格，平台没有克扣家政服务人员的服务费，而是通过增值服务给客户获取增值收益。我们要把“三个阿姨”打造成家政服务领域的品牌，让雇主避免各类不良体验，因为市场上参差不齐的家政公司、鱼龙混杂的人员太多了，建立信誉的过程就是为雇主筛选优质平台、优质服务的过程，同样也是增值收益的基础。

责任编辑 诸辰 美编 许明 校对 张波