



# 万亿市场难寻『放心阿姨』

## 互联网时代家政『困局』怎么破？

新华社记者 张欣欣 赵丹丹

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、技能不齐整等问题仍然存在。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？

### 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朱明忠认为，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。



### “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。”朱明忠说。

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。”朱明忠说，管理和监督缺乏，也使得互联网家政难以向“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，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。

### 破“困局”还需技术到制度的变革

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

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)

福彩天地  
扶老 助残  
救孤 济困

双色球奖池9亿元  
彩市巨奖呼之欲出  
中福在线，2元可中25万元

### 开奖资讯

双色球 第2018127期

02 05 06 07 11 15 12

福彩3D 第2018297期

2 8 9

七乐彩 第2018128期

01 02 09 10 11 16 21 20

(摘自湖南福彩网)