



保姆何以成痛点



家政 O2O 靠谱吗？

在家政这个相对混乱又传统的行业里，既要为这些难以得到稳定工作的从业人员提供完善的培训和升星制度，又要满足日益增长的家政刚需，对整个家政 O2O 行业来说，都任重道远。

□ 记者 | 陈冰

2014年以来，互联网巨头与实体商业纷纷加速布局 O2O 领域，O2O 产业如雨后春笋般在全国各地兴起，渗透到了餐饮、旅游、家政、汽车等生活服务各个领域，其中家政 O2O 更是成为了备受追捧的“香饽饽”。

其实，家政 O2O 行业正是兴起于 2013 年，到 2014 年年中起进入了 2.0 时代。2015 年更是持续火爆，以至于有人预言，2016-2017 年将是家政 O2O 爆发之年。

不久前，“云家政”借助互联网大数据发布了 2017 家政行业趋势报告。在人口老龄化、二胎时代、懒人经济促进下，家政市场呈现需求多元化、服务快餐化、消费年轻化发展趋势。随着 90 后一代的不断成熟，年轻人喜欢像打车、叫外卖一样让家政员“随叫随到”，家政市场“极速保洁业务”需求日益增大。

云家政创始人薛帅表示，“一直以来，在家政服务市场，服务收费标准，服务保障等一直是难点痛点，同时服务过程雇佣双方人财物的保障问题容易出现纠纷。但创新家政服务生态圈却解决了以上难点痛点。”

家政服务 O2O 真的靠谱吗？

随着 90 后一代的不断成熟，年轻人喜欢像打车、叫外卖一样让家政员“随叫随到”，家政市场“极速保洁业务”需求日益增大。

200 元让生活上个档次

王小姐是标准的都市丽人。大学毕业，独自一人在上海打拼，一路成为公司高管。对生活的品质要求越来越高，动动手指，在手机上请钟点工上门打扫卫生已经成为一种生活方式。

“200 元在上海能够干什么？两人喝两次星巴克咖啡，吃一顿洋快餐？这些都不及叫个阿姨把家收拾得干干净净来得值！窗明几净的家直接让生活品质上升几个台阶。泡杯咖啡，捧本书，放点音乐，点上香氛，蜷缩在阳台上享受着午后的阳光……”

王小姐不算是个挑剔的人，但还是换了好几个互联网家政公司和不同的阿姨。在她看来，互联网最大的好处就是便捷、低成本。“不用跑到门店去一个个面试阿姨，约好时间，阿姨直接上门服务，这次感觉不好，下次立马可以换一个新的，还没有中介费。”

但便捷的同时，也带来了不少使用的烦恼。

首先，是在逢年过节的时候，阿姨总会短缺。“我明明提前约好了上门时间，结果一再让我改期，后来在临上工的一个小时前，干脆说阿姨出车祸来不了了。这明显就是托辞嘛。本来对这家公司印象不错，这下直接把它们 pass 了。”

其次，阿姨的素质良莠不齐。“我平时很少自己做饭，就有一次煮了一碗馄饨，来打扫的阿姨洗完锅，居然馄饨皮还粘在锅上！而且好多阿姨上门做清洁，什么工具都不带，太不专业了。有一家阿姨上门倒是显得很规范，自己的鞋套、抹布、拖把、灰铲一应俱全，结果进门没 20 分钟就开始推销他们的服务卡。说是 6000 元 100 次。我现在使用的是 35 元一次，每次 2 小时。其实也没便宜多少，关键是你第一次上门，我都不知道你做得如何，怎么可能立即办卡呢？！结果阿姨就一直在推销，还假借忘带工具的名义，叫来了签单经理。大晚上的，两个男人未经我许可，