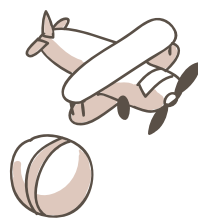




保姆何以成痛点



构想，需要采集家政服务人员的信
息，从而进行家政身份认证和中介
监管。云家政团队便以此为契机，
与家政协会达成合作意向，为协会
免费开发家政人员的管理系统，并
将系统推广给家政中介，教会他们
使用这套系统管理阿姨信息、查找
订单、记账等，并进行定期维护。

2013年在接入的家政人员达到一
定的数量后，这个创业团队才正式
上线了“云家政”网站，开始为个
人消费者提供一站式家政综合服务。
目前云家政的业务主要包括保洁、
育儿、看护、月嫂、保姆等几大
类。用户可以像逛淘宝一样在上面
挑选家政阿姨和家政公司，然后

下单预约，最后再进行信用评价。
在整个交易完成之后，云家政会
从中抽取一定的佣金。

云家政副总裁张媛媛告诉新民周
刊记者，家政市场是个万亿级别的
市场，而互联网O2O只占到整个市
场份额的5%左右，更多的家政服
务交易还是通过传统的线下方式完
成。这对行业监管提出了非常大的
挑战。这个行业的从业人员“鱼龙
混杂”。“一个犯事在逃的阿姨，
不能住酒店，却可以轻而易举地住
进你家，每月包吃包住，还有休息
日。她可以这样安然无事地度过很
多年。而你什么都不知道。”

云家政最大的特色是通过多年的数
据累积，向全社会家政用户提供
“家政用工背景调查”服务，即便
你家的阿姨不是在网上找的，也
不是门店介绍的，她就是楼下邻居
用着不错介绍给你的，也可以查一
查了解虚实。可以核查家政服务人
员身份信息：可以查询家政服务人
员在上海市人保局登记培训结果记
录，如鉴定等级、技能成绩、证书
编号等；可以查询卫生局等级在
册的健康证信息。尤其方便的是，
家政服务人员的身份证号码是唯
一识别码，雇主获得授权后只要把
对方的身份证号码输入系统，所有
信息都可一目了然。

张媛媛还指出，在传统家政行业
中，家政员上门开始服务后，如
何进一步给用户带来保障是一大痛
点。家政员在雇主家出了事故谁
负责？做了3个月就跑掉怎么办？
甚至上了年纪的阿姨在服务时，
出现突发性的身体疾病也完全有
可能；在服务



悦管家招聘的阿姨，平均年龄35.3岁，大多是80后。

的过程里，因意外造成财产损失
的情况也在所难免。这些问题主
要是因为雇主既没有购买相关保
险的意识，也缺乏购买的途径。
为此，云家政推出了60元与100
元一年的保险计划，保障雇主与
家政员的人身财产安全。

云家政目前有60万注册阿姨，
分布在北上广深等22个一二线
城市。公司创始人薛帅指出，一
线城市和二三线城市在家政需求
上存在差异。一线城市节奏快、
压力大，有大量的人群需要家政
服务来解决生活中类似保洁、带
孩子等的刚需。

总体来看，一线和二三线对家政
服务都存在较强烈需求。但家政
服务个性化强，非标化严重，需
求与供给两端都是非标准化的，
这导致服务满意度的提升很难。
“家政服务个性化强，用户的需求
标准与家政员供给标准存在理
解不一致，导致服务满意度较
为难控制。举例来说，当用户每
次更换家政服务人员后，会加剧
这种不满意度。因为用户总在比
较、怀念记忆中的‘最好阿姨’。”
薛帅认为这个问题的最终解决办
法就是引入星级阿姨评价体系，
让好的服务获得更高的收入回
报。

“京东”模式

2017年，家政O2O在政策红利和市场需求增大的双重刺