



联♥馨

Warm Connection

G13 电商大作业报告 ——保姆在线预约APP

- ◆ 项目背景
- ◆ 市场与竞争分析
- ◆ 商业模式
- ◆ 产品研发





项目背景



1.1 摘要

“联♥馨”是我们打造的一款APP，致力于打造一个公开透明的保姆预约平台，支持匿名评分系统。它的英文名是“Warm Connection”，意为“将这个世界温暖地联结”。

我们将利用电商课上所学的知识，基于项目背景、市场分析、商业模式等方面，深度剖析该项目的可行性。具体角度包括潜在市场大小、竞争对手分析、盈利模式等。

最终，我们用JAVA完整地实现了这款APP的设计，运行效果达到了我们预期的期望。我们坚信，如果有足够的时间投入和资金支持，我们的项目必然会发光发彩。



1.2 成员介绍



成员1：蒋仕彪

学号：3170102587

负责APP的设计、项目可行性分析和产品报告的书写。



成员1：叶梓成

学号：3160103785

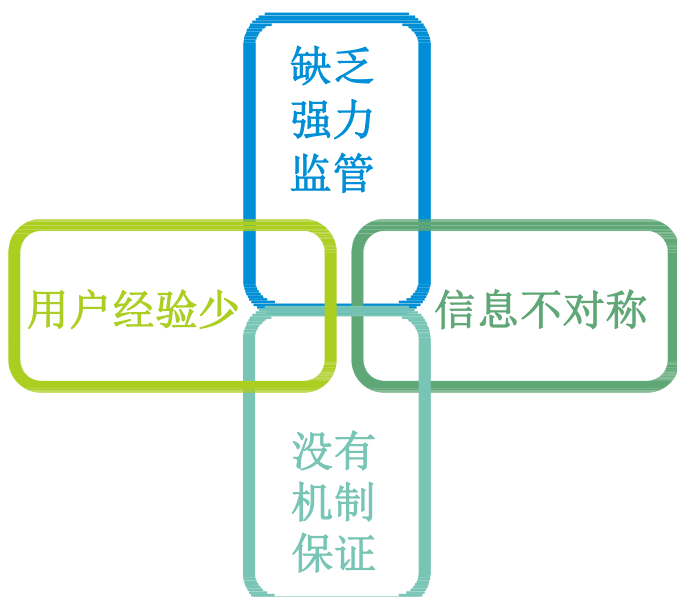
负责产品逻辑的分析，产品的技术实现和落地。

1.3 项目背景

随着社会的不断发展，人们的生活越来越忙，越来越多的家庭需要人手打理家务事。专业的保姆、月嫂等人员在大城市里格外抢手。

而且我们这一代大学生基本都是独生子女，在家里“养尊处优”，动手能力变得特别差。可以预见，未来的保姆市场肯定会更加火爆。

2017年6月22日，杭州还发生了一起惨绝人寰的保姆纵火案。丈夫林生斌就这样永远失去了妻子和儿女，让我们不禁想到预约保姆的安全性问题。有没有什么方法可以避免呢？



当前大多家政公司的缺点

现在已经有很多月子公司，也有小部分线上预约保姆的网站，比如58到家、云家政、e佳洁等。那么我们为什么要搞这样一个平台呢？

仔细分析如今的保姆市场我们会发现，保姆雇佣行业**缺乏强制性的监管**，用户往往**缺乏经验**，和中介**信息不对称**，所以很容易上当受骗。如今，没有一套**成熟的体系**来监督或者促进保姆雇佣行业的发展。

鉴于此，我们想通过一些手段，帮助市场建立一个成熟的平台，来促进整个行业的健康发展，让真正需要保姆的人能放心雇佣，不必担惊受怕。这个平台是建立在严格的保姆审核机制和公正的打分系统上的。



市场与竞争分析



2.1 PEST分析

政策环境：

2.1.1 “十二五”规划成为家政教育咨询行业发展的新动力

“十二五”规划坚持把经济结构战略性调整作为加快转变经济发展方式的主攻方向，提倡发展战略性新兴产业，加快发展服务业，加强第三产业对经济增长的带动作用。2010年12月，中国政府网 刊载的《服务业发展“十二五”规划》明确了大力发展生活性服务业的要求，其中包括健康服务业、家庭服务业、养老服务业等家政服 务业分支。“十二五”对服务业特别是家政服务业的关注与支持，为家政服务业的迅速发展打开了大门。

2.1.2 《家政服务业管理办法》成为家政行业发展的新保障

国家商务部于2012年12月下发《家庭服务业管理暂行办法》，并于2013年2月1日起施行。《办法》的下发与施行，填补了家政行业没有专业法律法规的空白，对企业、员工、消费者三方的行为都进行了约束，对家政产业的规范发展有着重要意义。家政教育咨询业作为家政服务业的分支行业，其发展也得到了有力的法律法规保障。

在国家的政策导向和法律法规的支持下，搭建公开透明的家政预约体系就很顺利。

经济环境：

2.2.3 全国经济的持续发展成为家政行业的“催化剂”

近年来，全国经济持续快速发展，服务业在经济发展中贡献的力量也逐步增强，经济高速发展对服务业的推动作用也更加明显。更多的商家与投资者开始看好服务业，特别是家政行业在大量资 金的带动下发展势头更为迅猛，行业规模进一步扩大，分支行业越来越多，越来越细，家政的在线预约服务也在这种大环境下应运而生。

2.2.4 家政服务业的蓬勃发展发展成为家政在线预约平台的“孵化器”

近些年来，家政服务业在各种助力下蓬勃发展，据中国家庭服务业协会统计，家政服务业中已有近60万家企业、网点和连锁店，全国家政服务业的年营业额达到1600亿元。这些基本的，这些经济基础都为家政在线预约平台提供了广阔的市场。

社会环境：

2.1.5 社会对家政行业认可度日益提高

家政行业作为从保姆业发展而来的服务行业，社会认可度起点较低，可是近年来，随着人们知识文化水平的提高和思想观念的逐步开放，家政员、家政师、高级管家等综合性家政服务职业和育婴师、高级月嫂、营养师等专业性家政服务职业的社会地位越来越高，薪资收入也逐步上涨。

2.1.6 居民更高端的家政服务诉求催生家政行业

人们生活水平的提高也在带动着家政行业的高端化。我们小组在网上找到了一组某市关于家政服务的抽样调查，结果显示：在聘请过家政员的居民中，52.1%的居民是为了家庭保洁等传统的家政服务项目，47.9%的居民是为了满足其家庭教育、家庭理财、饮食养生等更为高端化的生活要求。由此可见，家政服务业的专业化、高端化发展，线上预约平台必然能为其提供一臂之力。

2.1.7 家政服务不断细分推动更相配地保姆预约的需求

随着经济发展、现代信息技术的广泛应用和家庭消费能力的提升，家政服务需求日益多元化、个性化，家政服务趋向多样化、专业化。传统的简单劳务型家政服务市场如保洁、搬家、保姆等项目不断细分，知识技能型家政服务市场如育婴师、家教、护理等更加的专业化，专家管理型家政服务市场如理财、管家等服务得到快速发展。人们对家政服务的专业化要求越来越高，推动了家政服务业及其细分领域的发展。

技术环境：

2.1.8 当代互联网和传统行业结合是大势所趋

互联网和传统行业的结合是时代发展的趋势，随着电子终端设备的广泛应用和移动互联网技术的进步，家政服务步入O2O时代。智能终端APP软件可以帮助家政服务部门简化操作程序、优化人力资源、降低成本投入，使供需双方能够进行快速有效的对接。目前，传统家政企业纷纷建立自己的O2O平台或入驻其他专业平台，但是，由于家政行业属非标准化服务业，如何满足多样化的消费需求和管控服务人员成为家政O2O必须面对的问题。

2.1.9 互联网和软件开发技术日臻完善

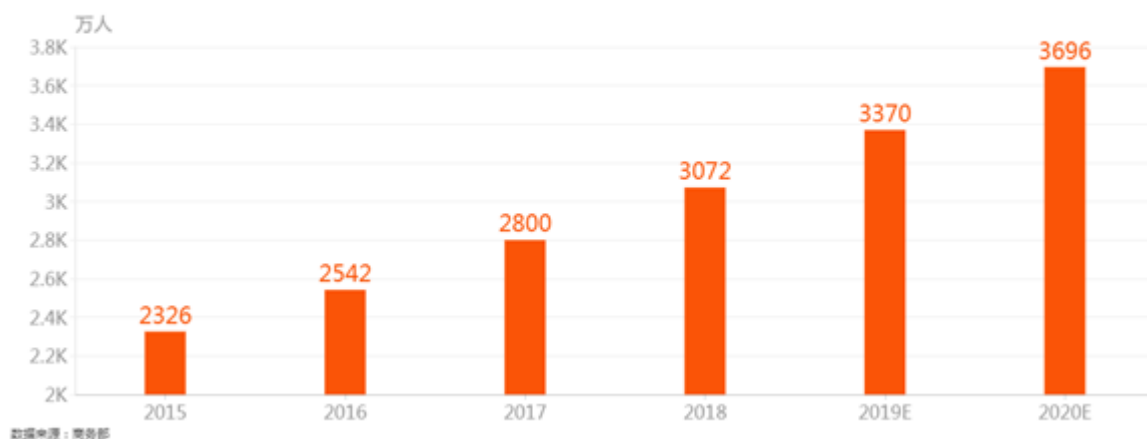
如今，基于互联网和大数据的各种项目不断催生，软件开发技术日臻完善，大大降低了在线家政服务平台的开发难度。本项目正是沾着这个光得以便利地开发出来。

2.2 市场容量

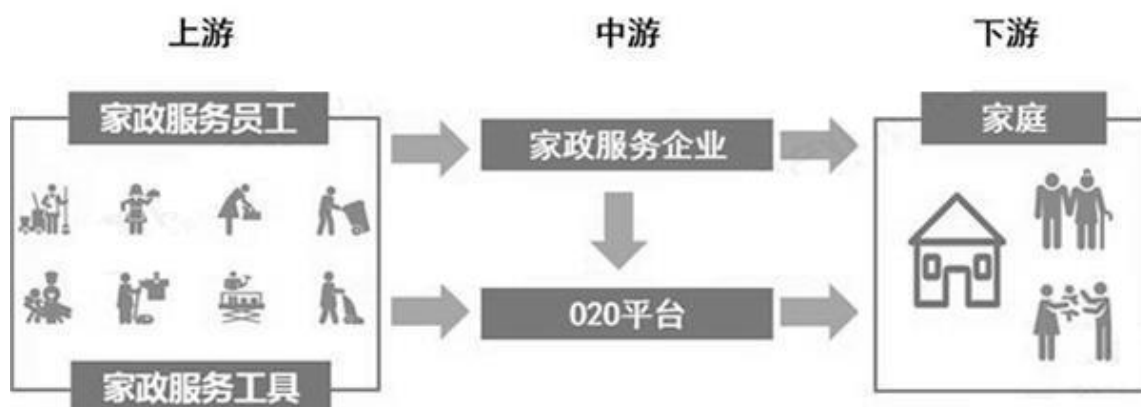
数据显示，2015年以来，中国家政服务业从业人数呈逐年上升的趋势，2018年突破3000万人，达到3072万人。预计2019年中国家政服务业从业人数达到3370万人，2020年将达到3696万人。从这个趋势图我们很明显地可以看到，中国家政服务业从业人数将会进一步增长。

2015-2020年中国家政服务业从业人数及预测（单位：万人）

— 2015-2020年中国家政服务业从业人数及预测(万人)



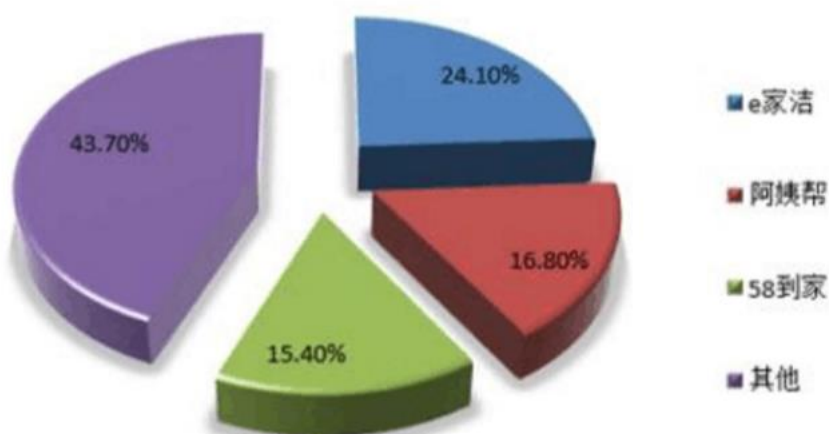
2.3 产业链分析



家政服务其实也是个完整的产业链，而我们的产品正处于**产业链的中游**。明确了这个定位后，我们就能针对性地为上下游的人员实行更好的服务。

2.4 市场竞争和SWOT分析

2017年上半年中国家政O2O市场份额分布



我们小组在互联网上搜索了很久，终于找到一份2017年上半年的中国家政O2O市场份额分布。从图上可以看出，中国家政O2O市场份额主要被三个企业瓜分：**e佳洁**，**阿姨帮**，**58到家**。尚没有公司能一家独大，所以还存在打破这种市场格局的可能性。

阿姨帮目前以保洁+干洗两条腿走路，抓住社区O2O保洁和洗护两大入口。

58到家是上市公司分离出来的团队，有强大的资金及客户积累，服务更为全面。

E家洁是E是一款基于地理位置的找小时工应用，主要提供家庭保洁服务。

与传统的O2O平台不同，我们在支持线上预约的同时，还致力于打造一个评分系统，促进该行业健康发展。

现在还没有O2O平台垄断家政预约，我们又有自己的优势。



该产品前期需要大量的推广。只有积攒了足够多的用户之后才能良性循环。

与别的公司相比，本项目初始获得的资金少，所以要靠着过硬的产品质量征服用户。



商业模式



3.1 产品概述

产品

产品详细介绍

保姆、月嫂等家政人员拥有自己的专属界面，性别、经历、范围、专长、价格、时间、联系方式等；部分信息是**不能自行修改的**，比如评分、认证结果、订单数等。

雇主可以按自己的需求精确地筛选保姆。当系统把符合要求的保姆显示出来的时候，用户可以挨个点进去查看详情，或是在线发起聊天。

用户挑选了中意的保姆后，对应保姆的账号会收到请求。她点击同意接单后即可开始本次交易。

为了确保安全性，用户结账必须在平台上进行，且平台全程监督交易。雇主或是家政人员如果对这次交易不满，可以直接通过平台投诉或者举报。

特色

评分和安全

我们将借鉴大众点评，引入匿名打分机制。只有完成订单后的用户才有资格评论和打分，防止刷单。每个家政人员页面有不可修改的评分、接单数等信息，供顾客参考；评分过低的保姆将被列入黑名单。当然，顾客也会有信誉评分机制，低分用户会被禁止交易。

在最后一节展示课上郑老师的建议让我冷汗直流——**我们一直忽视了保姆认证的环节**。所以我们**追加了这一功能**。为了确保服务质量和可靠性，平台会在保姆申请时进行严格的审核。审查的基本内容有：实名信息、劳动部门颁发的家庭服务员职业资格证、健康证等。家政人员还可以提交能证明自己能力的其它证件或经历，有助于审核。

3.2 产品特性



便捷性

根据自己的特定需要，筛选符合要求的保姆。



安全性

保姆和用户都实名。各种数据会加密放在云端。



稳定性

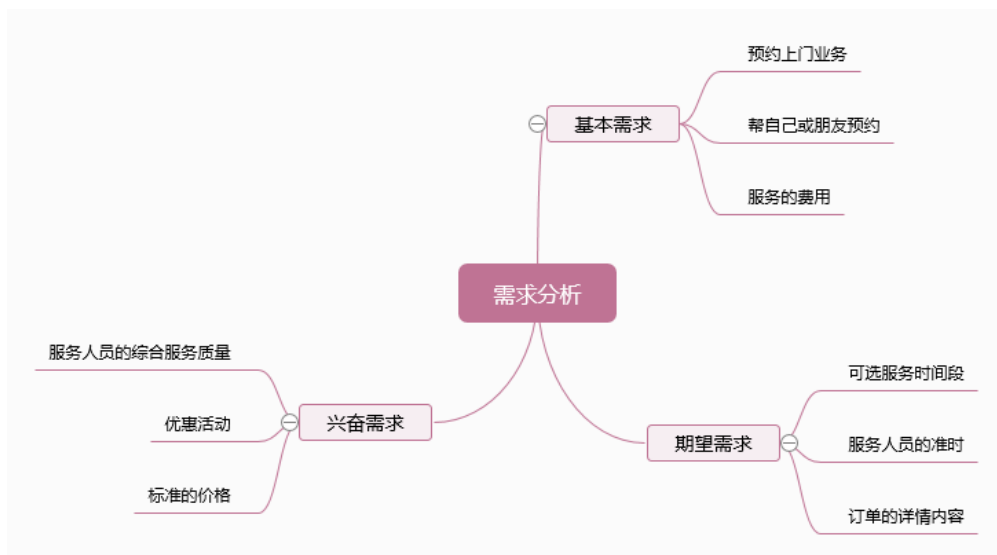
服务器运行稳定，支持大量雇主和雇员并行操作。



可靠性

评分系统能大大增加可靠性，提高双方的体验感。

3.3 用户需求分析



刚才我们强调，对于家政人员的注册来说，最关键的就是**审核机制**。

本项目如果想盈利，也必须考虑**用户的实际需求**。上图即为我们对用户需求进行分析。在平台保证了家政人员的专业性后，以上的清单列出了用户最迫切的需求：如保姆的价格怎样**有没有优惠**、**服务时段**怎么样、来自己家上门服务或是**帮朋友约**等等。

我们可以基于这些需求进行**针对性地改进**，如在平台里**定期搞活动**、发放优惠券，开启“**帮朋友约**”服务，公开平台的服务费……

3.4 盈利模式

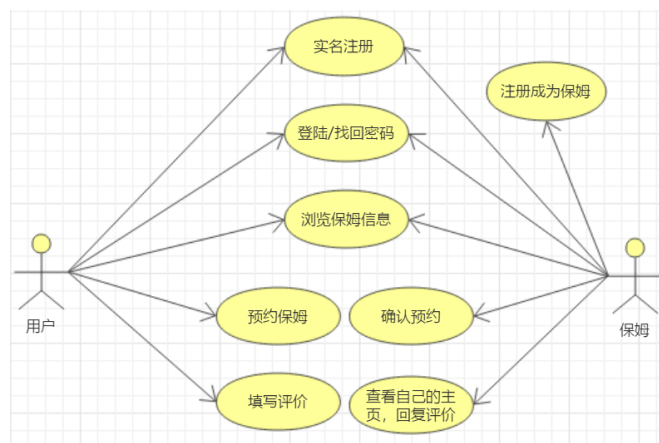
参考其他的电商平台APP，我们想到了两种可能的盈利模式。但我们的产品前期的主要目标是**推广、获得足够多的用户**，而当用户数量稳定后很容易变现。

可能性一：在APP平台上适当插入广告。注意点：不能妨碍正常地搜索和预约；前期不可急于盈利。



可能性二：收取每单百分比的固定费用。同样，前期的收取比例不能过大。

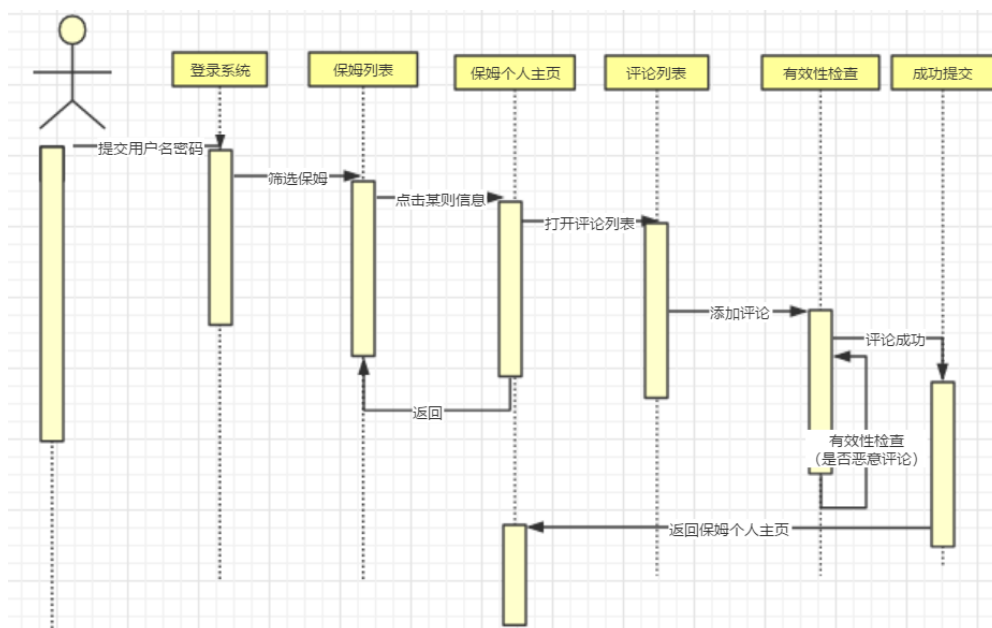
3.5 简单用例图



本项目结构很简单，只考虑两种用户：**普通用户**和**家政人员用户**。

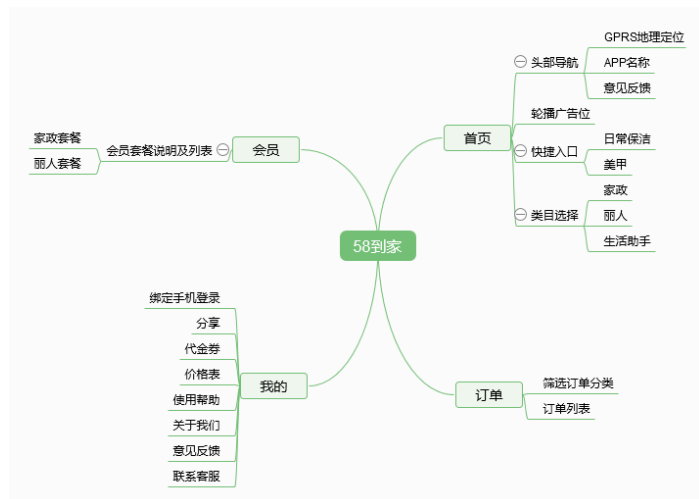
运用面向对象程序设计“继承”的思想，家政人员用户继承自普通用户，只是要额外提交相关证明并经过人工审核。此外，在预约和评价两个方面上来说，普通用户和家政人员用户略有不同：一个是预约和给出评价，一个是确认预约和回复评价。

3.6 顺序图

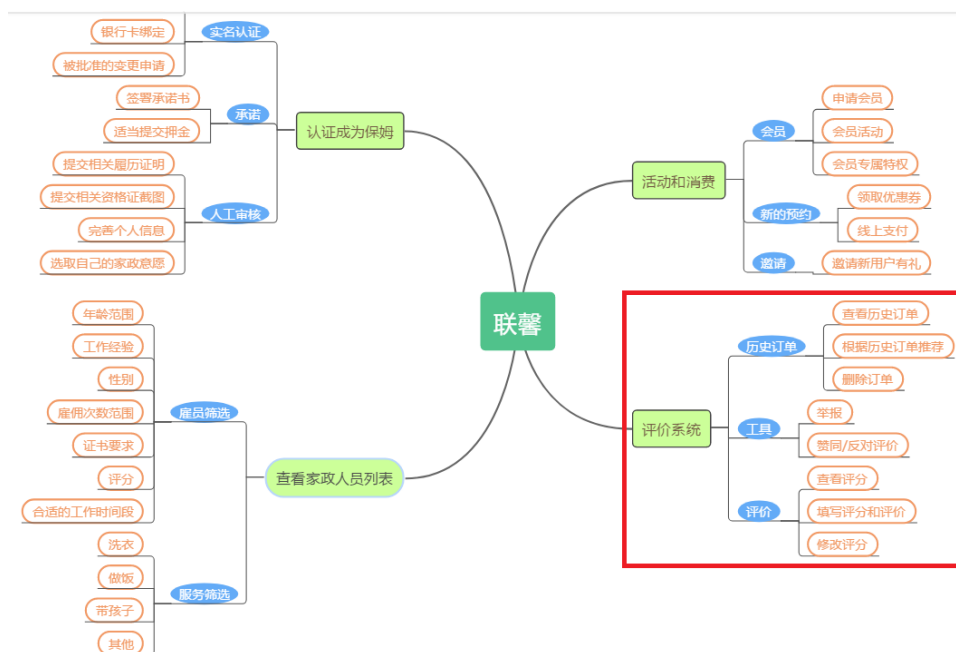


这里我们描述了用户从查找、到下单、到评价的顺序图。

3.7 与竞品的对比



图一：58到家产品分析（图源：网络）



图二：联馨产品分析（图源：自己制作）

由于其他的O2O家政平台都是只专注于一个方面，我们的主要对手还是58到家。以上是我们的产品和58到家的产品对比图。可以发现，我们联馨的主要特色是实行评分制，当积累了足够多的客户时，能比58到家要客观很多；此外，我们的保姆认证和审查机制要比58到家严格很多（详见图中红框部分），这为我们提供优质服务打下了坚实的基础。



产品研发

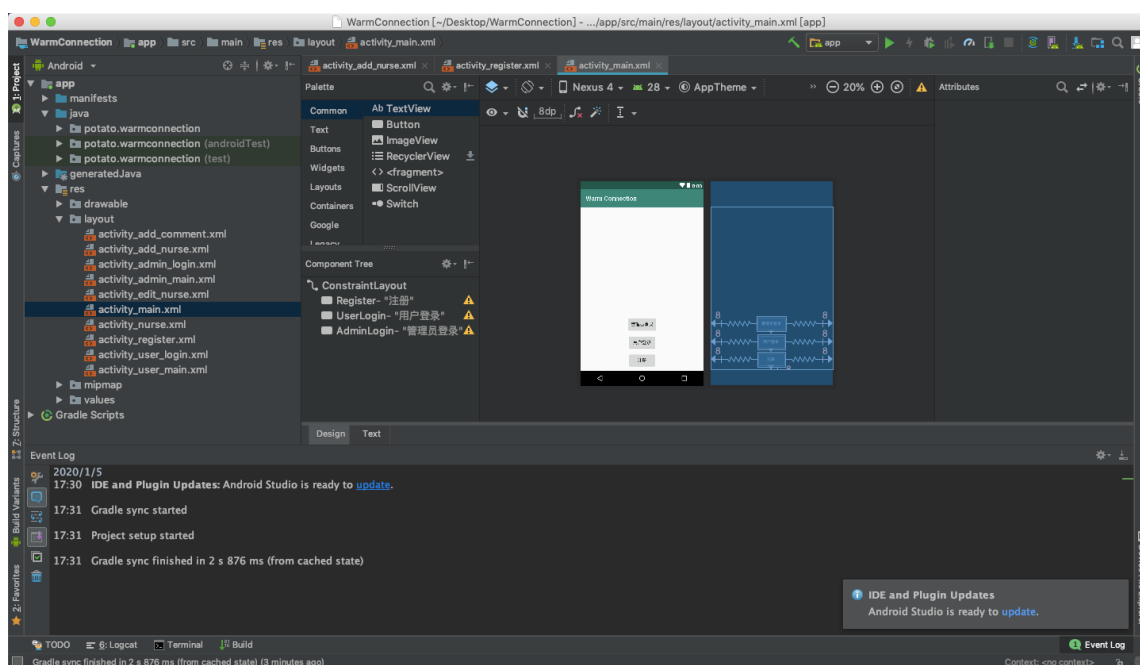


4.1 开发环境

由于我们的目标是打造一款APP，所以选择了**Android Studio** 作为我们的开发工具。

在 Android Studio 中，我们即可以用可视化的方式拖动控件布局界面，也可以用xml语言来进行严格设定。同时，Android Studio 还支持用Java语言来进行控件逻辑的编写，非常的好用。

下面的这张截图还体现了一件事：Android Studio 里支持手机（安卓）模拟器。这样我们每写完一段代码不必很麻烦地放到手机里测试，而是直接在模拟器上运行。





4.2 整体架构

我们的APP总体上分为4个逻辑板块：

- 主界面模块
- 管理员模块
- 用户模块
- 保姆认证模块（这其实是用户模块的一个引申）

我们对于APP最终形态的设想是：

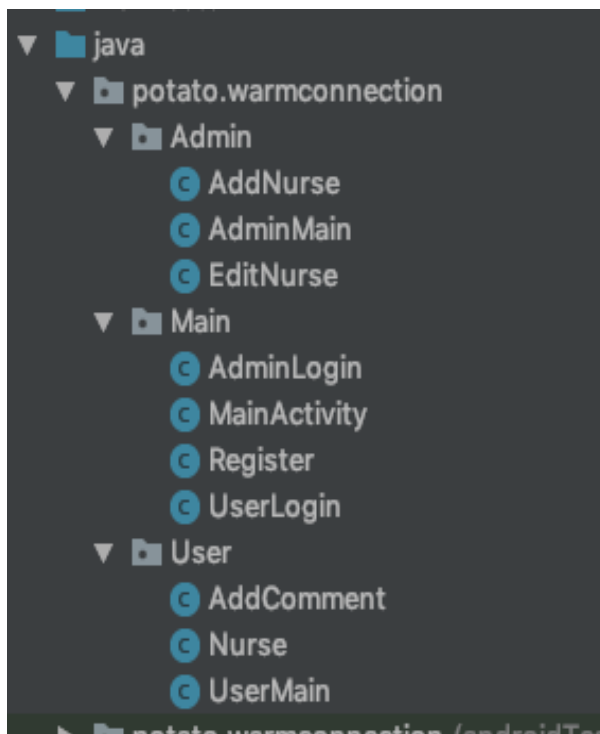
（1）普通用户可以直接实名注册。

（2）在普通用户的基础上还可以认证成为保姆。这时候会进入一个**专属的认证界面**。提交相关的信息和履历后才能确认申请，然后会进入等待审核界面。

（3）人工审核通过后，管理员在后台自动地将该保姆添加进保姆系统。

（4）这时候普通用户就可以在用户模块的搜索列表里看到该保姆。

用户模块中还有浏览保姆和对某个保姆添加评论的部分，来实现打分监督的功能。





4.3 用户注册和登陆

Warm Connection

账号

密码

确认密码

注册

Warm Connection

1

.

登录

用户可以通过注册界面来注册成为一个新用户。

如果想成为一个可以申请为保姆的用户，就必须填写保姆认证信息，否则只能成为一个只浏览保姆信息和写评价的普通用户。上面展示的就是普通用户的注册和登陆。





4.4 保姆注册和认证

Warm Connection

李广林

20

1888888888

资深母婴护理师

上传证书照片

提交

58同城

我们原来没有考虑这个功能，在郑老师的指导下发现：**家政人员的审核是至关重要的**（因为我们的初衷就是建立一个能让顾客放心的家政服务平台，足够强的审核机制是必不可少的）。

所以我们现在的逻辑是：注册用户如果想成为保姆，必须提交复杂的认证信息（左图只是展示了第一部分）：包括**实名认证**（身份证信息）、手机号、绑定银行卡、证书证明、承诺书等等……如果申请失败或者没有申请，就只能成为一个只浏览保姆信息和写评价的普通用户。

当保姆申请通过了审核之后，这个账号不仅可以像普通用户一样预约保姆（**考虑到保姆家可能也有预约保姆的需求**），还会有一个专属的保姆个人页面。可以在个人页面上实时维护自己的保姆信息页面。





4.5 系统添加保姆界面

Warm Connection

李广林

28

123523652365

擅长扫地



上传照片

提交

这里我们本来的逻辑是：由保姆在它的页面提交认证信息即可通过。

经过展示后郑老师提出的建议是：要加强保姆审核机制，确保能搭建安全可信赖的O2O中介平台。

如今，这个思想已成为我们项目的指导思想，也成为了我们和竞品相比巨大的优势。

当保姆提交了申请信息后（上一页展示内容），工作人员会进行人工审核。如果审核通过，它会在后台加入这个保姆信息，这就是左图展示的内容。

在项目初期，保姆申请的人数不会很多，且我们又有严格的审核机制，所以审核成功后可以手动添加保姆信息。当该项目推了足够广后，可以考虑引进AI审核、不确定的信息再由人工审核的方法；添加保姆的操作也可以从完全人工变成后台批量导入。





4.6 保姆信息查询界面



上图是用户打开搜索一栏后直接呈现的信息。它可以看到每个保姆的最基本的信息。

此外右侧还有一个**筛选**按钮。可以把保姆按年龄、技能、工作年限、费用等排序，并选择其中一个区间展示出来。

右图是用户点开一则信息后跳出来的界面。可以发现这个保姆的技能范围是擅长扫地。由于她还没有接过单子，尚无平均分，也没有评价。

基于这种情况，用户可以点击下面的“**查看详情**”按钮，查看该保姆的**部分认证信息**，比如它的职业资格证书，来确认她的能力。





4.7 评分机制

Warm Connection

评分：

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

很好

提交

Warm Connection

姓名： 李广林

年龄： 28

电话： 123523652365

评分： 5.0



擅长扫地

很好

写评价

左侧是用户在保姆具体信息里点击评价后进入的界面。他可以给保姆一个具体的评分和一段简短的评价。评分和评语已经提交不准修改。右侧是用户1评论以后，保姆详情页更新后的内容。可以发现，该保姆的平均分她的平均评分从NA变成了5.0，下面也多了一句评价。我们把评价按用户点赞数降序排序，方便其他用户看到高质量的评语。





联♥馨

Warm Connection

G13 电商大作业报告 ——保姆在线预约APP

