# 家政服务行业调研报告

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本号 | 撰写人 | 摘要 |
| 2018-12-31 | V1.0 | 宋希文 |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## 1.行业分析

家庭服务业，是指以家庭为服务对象，由服务机构指派或介绍家庭服务员进入家庭成员住所提供烹饪、保洁、搬家、家庭教育、儿童看护以及孕产妇、婴幼儿、老人和病人的护理等有偿服务，满足家庭生活需求的服务行业。

如睿咨询发布的《家政服务行业研究报告》，从家政市场的发展现状出发，剖析行业痛点，深度分析商业模式，预测行业的发展趋势。

##### 1.1商业模式

我国早些年的家政企业主要是传统连锁经营的模式、2016年连锁家政服务企业数在2015年13万家的基础上下降了5.5个百分点，为12万家，占家政服务企业总数的18.2%[4]，这表明受到信息技术的冲击，传统连锁经营家政企业不断萎缩。  
目前，我国的家庭服务企业主要有员工型、平台型和混合型三种经营模式。

#### 1.1.1员工型

一般也称为员工制B2C直营型。家政服务人员为企业的员工，由企业统一招聘、培训、安排工作和晋升，双方建立劳动关系，签订《劳动合同》。

用户通过企业的平台下订单，企业通过运营系统对员工进行派单，服务完毕后由用户对服务人员进行评价，员工的薪酬受用户评价影响。企业会收集服务意见和员工在用户家中的服务和生活状况、与用户相处的和谐度等反馈，在需要换人的情况下及时替换，而且参与协调员工与用户之间的纠纷，协助员工和用户维权。

B2C直营型对从业人员的筛查较为严格，在一定程度上保障了客户的用工安全和稳定，代表性企业为51家庭管家、好慷在家。

#### 1.1.2平台型

1. C2C平台型

家政服务人员由平台掌控（不签订劳动合同），配给统一服装、工具、工作安排，后台在接到订单后会根据用户位置配单给从业人员，用户可自行选择上门时间，但用户无法自主选择从业人员，代表性企业有e家洁、58到家、阿姨帮。

在C2C平台型的商业模式下，客户可通过平台直接电话联系从业人员，省去中介公司的中间环节，消费价格降低，从业人员报酬提高。由于平台仅提供撮合服务，难以把控从业人员的身份信息和健康状况，对用户而言存在潜在的用工安全隐患。

1. B2P2C经纪人式平台

家政服务人员由平台掌控（不签订劳动合同），配给统一服装、工具以及服务标准，后台在接到订单后会根据用户位置推送附近的多位从业人员，用户可在服务前到实体店面试挑选从业人员，代表性企业有阿姨来了、管家帮。

在B2P2C经纪人式平台型模式下，经纪人可以迅速找到符合客户要求的从业人员信息，同时帮助客户协调沟通，使从业人员保持长期可持续性的良好服务，使客户找从业人员更快更省心。经纪人会加快沟通的效率及用户决策，不过服务沟通的人力成本增加。  
这是针对个性化需求实现服务定制，再做从业人员配置，经纪人是销售，主要应用在中高端市场。部分公司先采用数据库匹配，再进行经纪模式，降低用户经纪的工作量。  
该等商业模式中，家庭服务企业和平台仍扮演中介的角色，难以把控从业人员的身份信息和健康状况，对用户而言存在潜在的用工安全隐患。

1. B2B2C平台型

家政从业人员由中介掌控，平台的身份是公立的中间方，只负责从业人员的身份认证和分派任务给中介。

以云家政为例，其运营模式与淘宝相似，不拥有任何一家线下家庭服务公司、门店，也没有签约从业人员。所有加入云家政的中介就像是商铺进驻淘宝网和天猫网一样。

在用户方面，云家政对从业人员进行身份证、培训证、健康证等进行核查，用户可以通过他们的平台进行查询。同时，云家政设置了用户点评功能，用户可以在平台上看到从业人员所有的历史评价；在商家方面，云家政为家庭服务公司提供了SaaS系统，帮助提高管理效率以及在线接单、付款电子商务化。

B2B2C平台型的模式保留中介，其定位是家庭服务的大集市，让众多分散在各地的传统中介服务商聚集起来，提高了聚合效率。但由于各中介的标准不统一，导致平台内的服务质量参差不齐，用户黏性不高，此外也无法解决用户用工潜在的安全隐患问题。

#### 1.1.3 混合型（C2C+B2B2C平台型）

从业人员由平台掌控（不签订劳动合同），配备统一服装、工具以及服务标准，平台根据用户位置推送按附近背书排序的从业人员，从业人员直接上门试工，让用户根据从业人员排名及试工效果筛选从业人员。

以家政无忧为例，其一方面建立了具有诚信基因的家庭服务平台；另一方面，平台通过建立规则、服务培训、服务担保、过往服务数据分析，为用户提供服务。除了三千名可自由支配的从业人员外，家政无忧通过吸引中介机构加盟的方式整合广州地区 300 多家中介门店，并从中筛选出8家合作服务站点，覆盖近万名从业人员。