

家政服务产业数字化转型案例

文|张 霁



为了实现家政服务培训的数字化教学,北京开放大学城市管理学院与“互联互家”开展校企合作,成立北京开放大学城市管理学院实践教学中心,联合推出家政服务培训线上数字化教学平台,面向家政服务企业适时地推出了家政服务培训空中课堂、家政网校微课堂、家政管理系统等,帮助家政服务企业实现“互联网+技能培训”的转型升级。

1. 家政服务培训空中课堂

“互联互家”家政服务培训空中课堂利用现代网络信息技术和通信技术,通过直播的方式进

行教学,把专家授课和老师讲课过程、授课现场、师生互动等全真地搬到网上。

“互联互家”家政服务培训空中课堂既解决了家政服务企业培训师资匮乏、师资成本高的问题,又实现了院校与家政服务企业校企合作。该空中课堂打造了线上线下两位一体的培训方式,使学员既可以收看(听)线上国内一流的专家授课,又可以享受线下指导师的实操辅导及就业指导服务,还可实现全国联网就业。此外,该空中课堂还实现了培训课程与家政服务与管理专业大专

学历的学分互认。

2. 家政网校微课堂

为帮助家政服务企业培养出更多掌握专业技能的高素质家政服务人才,实现对家政服务员“人人皆学、处处能学、时时可学”的终身学习服务,“互联互家”与行业协会及业内知名专家、讲师合作,为家政服务企业量身打造了300多个在线学习微课。“互联互家”还参照《家政服务母婴生活护理服务质量规范》(GB/T 31771-2015)等相关国家标准,遵循系统性、发展性、实用性原则,录制了育婴、家庭母婴护理、居家养老护理、家庭小儿推拿调理、产后恢复、母乳喂养咨询指导、儿童早期教育指导、月子餐制作等系列网校微课程。

家政服务员通过家政服务企业开通在线微课堂后,利用智能手机就可以学习家政服务实际操作技能微课程。学员可自主安排学习时间及学习内容,针对自身的薄弱环节重点进行反复学习,还可以针对所学家政服务知识和实际操作技能进行在线水平测试。

由于家政服务培训市场竞争激烈、同质化课程多,家政网校微课堂就专注于提升特色服务、

提供后续优质服务。“互联互通”通过引入微课堂，让家政服务员能够利用碎片化时间、花费更低的费用通过学习提升能力，从而做到服务更加专业化、标准化。这样的做法，既为家政服务员节约了岗前培训费用，又能帮他们赢得服务口碑。微课堂使培训机构区别于只有面授培训内容的同行，可作为引流产品增强招生优势，提高机构软实力。

由于学员普遍想先上岗，而且不能参加长时间的集中培训，家政网校微课堂就把线上线下培训结合起来，让学习形式更为灵活。通过引入微课堂、采用线上线下结合的学习模式，让学员先通过手机学习对应的实操内容，然后集中进行线下理论知识的学习和实操练习。这样既节约了培训成本，又解决了学员没时间集中学习的难题。

针对学员“学完记不住”的问题，家政网校微课堂提供线上课程可以随时随地学、终身学的服务。学员有问题时，直接打开微课视频就可以找到知识点，解决了老师难以时刻解答学员问题的困扰，提高了学员的满意度。同时，家政网校微课堂需要学员绑定机构才能开通学习，这样就加强了培训机构与学员之间的联系，从而形成私域流量。

家政服务培训行业普遍存在留住老学员较难、雇主较少、盈利方式单一的问题。比如，很多





家庭请月嫂只请一个月，但一个月之后，这些家庭同样面临护理婴儿的问题。家政网校微课堂不仅内容丰富，而且具有实操性，也适用于婴儿的家长学习。特别是孕妈课堂、母婴护理、月子餐、母乳指导、产后恢复、育婴早教等课程，对于一些没有孕产、育儿经验和相关科学知识的家长来说，无疑是很好的学习宝典。因此，培训机构还可以用会员的形式把家政网校微课堂的内容提供给雇主学习，从而增强客户的黏性，提升盈利空间。

3. 家政管理系统

“互联互家”家政管理系统，是一款先进的“互联网+家政”的企业经营管理服务产品，其主要功能包括家政服务员管理、客户管理、代买保险、考试认证等，主要提供给家政服务企业使用，帮助其提升运营管理能力，提高工作效率，实现“互联网+”转型升级。

“互联互家”家政管理系统有如下具体功能。

客户管理：客户需求、客户状态、客户联系方式、客户详细情况等全部登记在项，让家政服务企业精准掌握客户资源。

家政服务员管理：准确记录家政服务员基本信息、求职意向、工作经历、工作能力等情况，让家政服务员与客户能

够精准快速地匹配。

找家政服务员：系统中有全国家政服务员共享资源库，供需一体，解决了家政服务企业缺家政服务员和家政服务员找不到工作的双重问题。

考试认证：系统自带线上考试系统，可以一键开通考试、一键申报证书，操作简便快捷。

代买保险：与保险公司达成战略合作，购买保险时操作简单。

合同管理：对客户协议进行汇总，不但查询方便，而且合同到期会自动提醒。

信用查询：准确核实家政服务员身份情况，拒绝“老赖”、失信被执行人员。

法律咨询：由资深律师提供服务，帮助家政服务企业解决运营和服务纠纷难题。

“互联互通家”家政管理系统可以解决很多家政服务企业普遍面临的问题。

首先，应用“互联互通家”家

政管理系统可以解决客户跟踪难题，促进快速签单。具体来说，该系统可以解决接单信息无法监管且漏单情况多、客户服务跟进不及时且无跟进记录和跟进节点、合同太多导致合同到期不能及时情况掌握且找合同难、无法及时收到客户评价和反馈等问题。

其次，应用“互联互通家”家政管理系统可以解决家政服务员管理难题，利于家政服务企业规避风险，提升企业信誉。具体来说，通过这个系统可以辨别家政服务员身份信息、查询家政服务员征信问题、考察家政服务员技术水平、了解家政服务员健康状况、完善家政服务员培训体系、制作家政服务员简历、快速查找匹配家政服务员。

再次，应用“互联互通家”家政管理系统可以解决家政服务企业的员工管理难题，提升企业的工作效率。具体来说，可以解决

客户和家政服务员匹配难、新员工无法快速投入工作且培训难、新员工入职后没有资源、老员工离职后挖公司资源、公司总体数据难以统计等问题。

最后，应用“互联互通家”家政管理系统可以解决家政服务企业对外宣传不及时、不到位的问题。具体来说，借助该系统，家政服务企业可以进行宣传海报的制作，让宣传不再单一化。并且，系统中有海量宣传文案，家政服务企业可以将文案内容作为宣传的参考。另外，该系统还支持线上微课等功能，可以提供多样化服务。

通过以上案例，我们不难看出，传统家政服务业务和家政服务职业技能培训，都已经搭上了数字经济发展的快车，家政产业的数字化发展势不可挡。只有顺应时代的需要，家政产业才能不断发展，真正成为朝阳产业。

结语

始于2020年年初的新冠肺炎疫情，给人类经济社会发展造成了很大的冲击，家政服务行业作为传统的劳动密集型产业，也受到了严重影响。但新冠肺炎疫情又推动了互联网等

数字经济的快速普及与发展，随着数字化生活加速走进日常家庭，相信数字经济也会为家政服务这一历史悠久的行业带来新的发展机遇，数字经济时代第一、第二、第三产业的融

合发展，也会为家政服务产业的发展带来新的动力。希望家政服务行业能够搭上产业化发展与数字化转型的时代列车，创造出家政服务产业持续健康发展的美好未来。^[1]