

行业新动态

女企业家话发展

社交自荐、线上点单、App 预约、智慧化家政管理……

家政服务数字化转型掀起“她就业”热潮



上海市长宁区中山公园的社区生活服务中心(周家桥街道便民坊)引入了全区首台“便民服务自助预约机”，居民通过新长宁慧生活平台，可以一键预约家政、维修、清洗等众多日常生活所需的上门服务。

来源：上海市长宁区融媒体中心

社区居民在江西省赣州市章贡区赣江街道办事处智慧社区体验中心参观、体验、咨询家政服务智慧服务。

宋振平/摄

河北省邢台市某家政服务公司负责人正通过网络直播的形式讲授家政服务技巧。

新华社记者 牟宇/摄

创新评说

银行网点加速裁撤，相关适老化改造工作应更细更实，如开通专属热线，为高龄老人、失能老人制定统一的行业服务标准，将上门服务从“照顾”特殊群体向制度化、常态化转变。同时，推动“老年人获客经营”等软性指标纳入银行服务评级体系。

跑步前进与协同共进

徐阳晨

近年来，伴随数字经济的发展，金融机构服务以数据经营、AI 授信、智能化获客为基石，朝着“低成本、精准化、批量化”的打法升级，而与此带来的最大变化之一是：银行网点大量裁撤，电子化操作普及至存款、转账、理财等基础业务。

中国银行业协会数据显示，中国银行业的离柜率从2012年的54.4%增长到2021年的90.3%。与此同时，网点开始大规模裁撤，中国银保监会数据显示，截至2023年3月1日，共有3189家银行网点被撤销。仅今年前两个月，就有近190家银行“去网点化”。

无论哪种体制的银行，网点裁撤都在加速。一是因为银行业经过多年高速扩张，降本增效已然成为必然趋势。二是消费者金融习惯的改变，也在倒逼服务机构转移业务场景。

但不能否认，金融服务“跑步前进”，更需回头看看群众的需求。如今，在各大银行网点，需求频次最高、停留时间最长、操作难题最多的就是老年群体。“客服电话总是占线”“动态口令密码太多记不住”“窗口太少，排队一两个小时”……老年人身处便捷的数字时代，显得更不“便捷”了。

去年年底，北京市统计局发布的一则调查显示，北京市老年人智能手机操作水平呈提升趋势，但仍有9.6%和2.2%的被访者感觉智能操作“比较困难”和“非常困难”，感觉“一般困难”的被访者占比从44.8%升至52.7%。包括“投资理财”在内的部分功能应用率略有下降。

不同于民生消费，金融服务有强烈的安全属性和排他属性，一旦存在技术阻碍，个人信息泄露，老年人的财产安全将受到威胁，但存款、借贷、缴费等一切收益与支付活动都离不开银行系统支持，没有可替代选择。陷入两难境地，老年人“钱袋子”焦虑如何消解？亟须服务端将“创新与适老、精准与普惠”深度融合、协同共进。

近年来，为解决老年群体的“数字鸿沟”和技术壁垒，相关部门相继出台《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》等政策，要求聚焦涉及老年人的高频事项和服务场景，坚持传统服务与智能化创新并行，切实解决老年人智能技术困难，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

目前，很多银行也推出了助老厅堂、简约版手机银行、金融知识宣讲等适老化服务，但相关工作应更细更实，切实触及老年人因银行网点裁撤产生的“痛点”。首先应考虑如何弥补网点裁撤导致的服务“减量”，比如根据网点辐射居民规模增设服务窗口，高峰时段优先老年人排序，在生活缴费等基础性操作上单设专柜，而以上这些适老化改造，并非“典型”突出，应做到辖区范围内“一定比例”配置。

另外，在智能化操作上，银行应考虑“线下”与“线上”结合，充分发挥信贷销售网络优势，单列上门服务项目清单，开通专属热线，为高龄老人、失能老人制定统一的行业服务标准，将上门服务从“照顾”特殊群体向制度化、常态化转变。同时，大力推广各地优秀经验，推动“老年人获客经营”等软性指标纳入银行服务评级体系，引导适老化服务理念上升为竞争择优意识。

老年人是银行的“储蓄大户”，养老理财产品也是银行未来发展的重头戏，安放好老年人的“钱袋子”，不仅凸显金融服务机构市场化改革的诚意，也将吸引更多老年人积极、主动参与金融创新，分享数字经济红利。

中国妇女报全媒体记者 徐阳晨

近年来，随着产业数字化转型的快速推进，居民消费发生深刻变化，特别是在“数字+实体服务”的模式优化中，预约定制、直播自荐、上门服务等一批具有时代特色的“数字家政”兴起。展现出强大的供给侧聚集力、创新力和吸引力，为“她就业”开辟了新的发展空间。

“专业+数字化”成家政发展新路径

“家里已经没地下脚了，只好请收纳整理师上门。”在互联网大厂工作的刘女士告诉中国妇女报全媒体记者，平时工作太忙了，好不容易周末休息，不想在家务活上耗费精力，她通过某线上平台，选择了“好评最多”的收纳整理服务团队。刘女士坚持认为，专业的事就得让专业的人做，家务活也不例外。“经过整理，我的卧室空间比原来大了一倍，瞬间清爽了很多。”

独居北京的蒋女士养了两条狗做伴，她告诉记者，以前出差时，狗都是放在宠物店寄养，但发现很多店“只养不遛”。“我通过宠物服务App预约专人上门照护，清洁、喂食、遛弯一次到位，让我非常安心。”蒋女士说。

家政服务正以数字化为底色，进行业务迭代升级。过去，家政行业以平台派单、中介抽成、熟人介绍为主，主攻方向局限于育儿、清洁、做饭等传统“家务活”。而现在，一个按键，CtoC形成完整闭环，衍生出收纳师、助浴师、遛狗师等新兴业态。

来自安徽的刘阿姨一直为有20多人的公司做午餐和保洁，月薪6000元，下午1点完工。随着身边姐妹们开始接“代厨”工作，她也通过同业微信群、咸鱼、小红书等平台自荐，揽下了不少活儿。“特别是给行动不便的老人或无人照看的孩子做饭，时薪大概50元，这样下午的时间也能利用上，每月多了3000元收入。”刘阿姨还透露，随着社区养老驿站、照护中心线上平台的开通，很多阿姨可以通过公共服务平台对接入户，扩大了零散就业人员“找活儿”范围，也免去了中介的抽成。

面对高度自由化的获客市场，家政公司也在扬长避短、紧跟节奏。“我们研发了一个家政信息化管理平台，集雇主、家政员、经纪人数据于一库，进行在线订单管理、雇佣查询与匹配、财务管理、支付、点

评。”家政平台“阿姨来了”相关负责人介绍，智慧化家政管理系统不仅解决了阿姨身份核验问题，而且提供低成本、灵活的在线学习工具，由此培育出会收纳的家务员、会开车懂早教的育儿嫂、会保健按摩的养老护理员等细化工种。

在此基础上，家政服务的内容开始“精雕细琢”。“现在的家政保洁，小到日常清理，大到开荒除虫，还细化了收纳整理、软装除螨清洁、冰箱等家庭电器消毒清洁等分项，并逐步走向母婴护理、奢侈品养护、全屋焕新等全方位服务扩展。”一名家政公司工作人员认为，家政行业从“乡土味”走向“高大上”，实质上是数字化有效挖掘和激活了高端市场需求。

艾媒咨询调查显示，2022年我国消费者接触家政服务人员的途径TOP3分别是线上家政平台、线上社交平台以及线下中介，超过五成消费者通过“线上渠道”匹配到家政服务人员。随着线上服务模式的渗透，家政服务品种、品质及品牌的创建进一步提升，表现出明显的“新增效应”，服务也正从“有没有”向“好不好”转变。

新业态带动就业新蓝海

今年，在就业形势较为严峻的状态下，家政行业却逆势上行，需求旺盛。这背后，数字化“联动”发挥了关键作用。

“我平均一天接两三个订单，第一单是上午10点，第二单还要到下午1点。”美甲师小莉说，以前在实体店，临近下班来了客人则要加班，晚上十一二点下班是常事，而做预约上门服务，时间比较自由，太累了可以停工，也保证了服务质量。

互联网消费场景中，“人找服务”与“服务找人”高效对接，同时，新业态的灵活就业方式，凸显技能优势、薪酬增加等特点，受到了就业群体的欢迎。记者在调查中发现，自由职业者、全职太太、个体创业者“跨行”转入家政业的不在少数。

值得注意的是，家政业也成为年轻人的就业“蓄水池”。近年来“高学历保姆”“整理收纳师行业缺口巨大”“‘90后’月嫂”等话题频频媒体的报道中。根据

《2022年家政阿姨年鉴》，40岁以下的年轻阿姨占比五年内增长了8.4%，30岁以下的阿姨占比也在升高，年轻化趋势明显。这些新现象虽不能够反映家政行业的全貌，但却揭示着一个事实：家政行业一面因年轻化消费产生新的增长点，一面又吸引更多年轻人成为劳动力供给方，逐步平衡市场供需。

社交平台让家政就业更“速成”。抖音、小红书等社交平台上，家政“精英”潮乘着直播风口正悄然兴起。“分享育儿心得、教做月子餐、直播护理操……”在短视频平台上搜索“月嫂”，会出现不少育婴师、月嫂的个人账号，其中不乏粉丝数超过50万的账号。另外，还会出现一些家政公司或家政培训机构的官方账号。阿姨和客户在直播间相遇，以更加柔性、精简、快速反应的方式实现对接。业内人士透露，一些大型的家政公司，线上录用阿姨比例可达50%以上。

据艾媒咨询数据，中国家政服务市场规模从2015年至2021年增长了近4倍，2021年从业人员数量达3760万人。“零经济新兴发展，家政服务是主力军之一。”首都经济贸易大学劳动经济学院讲师孙秀丽评价。

孙秀丽认为家政服务数字化转型对就业不仅有量的贡献，更有质的提升。从就业数量上看，在线接单和智能调度创造出更多新岗位；从就业质量看，线上培训方式能够提供全流程标准化、系统化培训，更便捷、快速地提升从业者职业技能、素质和竞争力；从行业服务效率看，移动派单、数字化规范服务流程、一站式消费流程跟踪等数字化整合技术提升了家政行业服务效率。

数字素养与权益保障需同步提升

与此同时，家政行业仍存在年龄偏大、学历不高、数字素养不健全等问题。去年，国家发改委、商务部发布《促进家政服务业提质扩容2022年工作要点》，提出“强化科学技术蓄势赋能作用，大力推进家政行业数字化发展”。

孙秀丽建议，家政人员的数字化从业素养应从“数字意识、数字知识、数字能力、数字责任”四方面进行提高。首先，培养家政人员的数字意识，让其认识到加入数字化家政平台、参加在线接单、在线培训、资格证书获取等数字行动的重要性。其次，学习和获取使用数字化平台系统、家政智能终端设备、电子名片管理等与数字化家政相关的知识。再次，提升家政人员有意识地根据自身需求寻找、分析、管理及利用数字化信息的能力。强化家政人员的数字化责任，引导其遵循伦理规范，承担起保护设备安全、保护自我和客户信息隐私等数字责任。

另外，数字化带来的劳动形态改变也在影响供需双方的权益保障。“在互联网型家政服务中，从业者的工作性质更多的是一种雇佣关系，不受劳动法及相关法律法规的保护。当发生纠纷或者侵权时，只能依据民法典确定平台的中介违约责任或者其他人员的侵权赔偿责任。”安徽金亚太律师事务所律师李珍强调，家政线上服务的对象是不特定的个人买家，也未能形成一种稳定的劳动关系，如果劳动者要维护自身合法的劳动权益，最好在服务时保存好与线上平台间的中介合同、从事服务工作等相关证据，避免出现合同纠纷、侵权纠纷。同时，消费者也要通过正规渠道或经营规范、信誉较好的平台选择服务，维护自身的信息安全。面对自媒体自荐方式，李珍认为消费者仍应谨慎选择，或者查询相关的第三方可靠审核证明。



中国妇女报全媒体综合报道

我国新能源汽车产销量已连续8年位居全球第一，充电基础设施建设步伐也在同步提速。近日，能链智电创始人、CEO王阳在接受人民网采访时表示，2022年中央经济工作会议再次重申了“两个毫不动摇”，是贯彻落实党的二十大精神、促进民营经济发展壮大的有力部署，将进一步激发民营经济经济发展活力、创新动力，放大民营经济在促进经济发展、推动创新、增加就业等方面的积极作用，推动民营经济高质量发展。

能链智电作为一家创新、高速成长的新能源服务提供商，在持续受到中央多项新能源政策的扶持下，抓住了新的发展机遇。“2022年，围绕新能源汽车充电服务领域已经显现出很多新机遇，比如高压快充、换电、分布式光伏、光储充一体化微电网、虚拟电厂等。”王阳也坦言挑战并存，例如在用户端，新能源充电服务企业要提升充电便利性和充电服务体验，在加快公共充电基础设施建设的同时，还要以数字化推动充电服务线上线下体验升级；在场站端，要扩大优质场站供给，并提升充电站的能源使用效率，通过技术创新增强能源的集约化应用，为场站经营降本增效。

“不论是风电、光伏，还是新能源汽车、锂电池、充电桩新基建等细分领域，民营企业积极创新、蓬勃发展，展现了行业责任与担当，为我国新能源产业全球领跑做出了巨大的努力和贡献。”王阳对民营企业发挥新质生产力充满信心。

谈及2023年新布局，王阳希望踩准新能源汽车充电、新型电力系统发展契机，聚集充电站核心场景，进一步扩大智慧运维、非电服务，帮助场站提升运营效率、降低维护成本、扩大营收来源。同时，进一步推进光储充一体化、虚拟电厂等业务的发展，参与大电网削峰填谷，实现电力智慧调度，更好助力交通能源低碳实践与绿色发展。

“未来，我们要用数字化技术连接产业、服务与用户，深度融合实体经济，并聚合生态各方优势，改善新能源充电服务体验，助力新能源产业高质量发展。”王阳表示，能链智电将继续发挥行业“连接器”的作用，打通新能源汽车充电的“最后一公里”，为我国新能源汽车产业持续高质量发展贡献力量。

王阳：踩准发展契机 助力高质量发展

一线见闻

北京完成全国首家个体网店转实体店变更登记

中国妇女报全媒体记者 耿兴敏

近日，全国首张个体电商转实体营业执照从北京市丰台区发出。

上午九点，中国妇女报全媒体记者在丰台区政务服务大厅看到，个体工商户刘鹏琨女士在工作人员的指导下，现场登录北京市企业服务平台，进行线上申请，不到10分钟就拿到了变更后的“北京福汇禄商贸中心”营业执照，“之前一直梦想着把网店从线上开到线下，打听了好几次都没办成，这次变更登记为实现自己的梦想开了个好头，后续小店生意肯定会越来越红火。”刘鹏琨对未来充满信心。

记者了解到，像刘鹏琨这样的线上个体工商户，得益于互联网经营成本低、灵活便捷的优势开启创业之旅，随着经营范围的拓展，有了线下发展的意愿。按照以前的政策，拟开展线下经营需先行注销当前网店，线下重新申请登记注册，程序烦琐且不利于网店的可持续性发展。为更好培育和激发网络交易市场主体活力和创造力，北京市市场监督管理局印发《北京市市场监督管理局关于试行开展支持平台经济发展 优化个体网店经营者登记管理工

作的通知》，支持个体电商通过地址变更方式拓展线下经营渠道、支持个体电商采用“一照多址”方式记载多经营场所信息、支持个体电商通过“个转企”方式实现向现代企业制度转换，这三项举措为全国首创。

此次出台的政策是在原有允许个体工商户通过网络场所从事经营、办理营业执照的基础上进行的延伸和创新。从线上申请到线下落地，只要申请者材料齐全、符合相关规定就可以实现即刻办结。

北京市市场监督管理局相关负责人介绍，经营者如果希望在多个网络平台开展经营活动，通过“一照多址”登记方式，还可以轻松实现多个网络经营场所记载在同一张营业执照上，相关网络经营场所地址以“二维码”形式展现，网址变更增删也无须更换营业执照，社会公众扫码即可查询各场所具体信息。

刘鹏琨(左二)在北京市丰台区政务服务中心领取了变更后的“北京福汇禄商贸中心”营业执照，成为全国首家个体网店转变为实体工商户的经营者。

原梓峰/摄

