

平凡的岗位 不平凡的坚守

——58到家致敬劳动者

随着人们生活水平的提高,让很多被低估劳动价值的行业获得新的认可。“莫忘初心,方得始终”,服务业以此为信条,最恰当不过。家政、搬家等生活服务行业,经历长久的粗放生长,随着“互联网+”模式的兴起,传统生活服务业被注入新活力,市场活跃度不断提升的同时,也在朝着更加规范化的方向发展。



“走心”服务

跟大多数女性一样,49岁的徐利辉也曾经生儿育女,经历了初为人母的无助期。徐利辉是58到家长沙优秀月嫂,回忆当初自己生育时的情景,徐利辉表示,“当时我的母亲已不在了,婆婆繁忙没有时间照顾我,丈夫需要工作,我只能自己照顾自己,所以深刻地知道生育时有人关照呵护是多么重要”。

凭借这份“感同身受”,徐利辉进入家政行业四年,服务过很多产妇。徐利辉也提醒新人,“对我们而言上门服务是一个工作,可对客户而言是会影响她的一辈子。用心做好每一单,当客户是自己的亲人看待,多与客户沟通,什么都容易做了”。

与徐利辉同岁的孙秀艳,在来到北京、加入58到家之前,已有13年的家政从业经验。孙秀艳每天背着58到家的红色背包,辗转在客户之间。现在孙秀艳已经是30多名成员组成的小组组长。孙秀艳加入到58到家,服务时长24.2个月,已经完成了2027单次服务,并得到2027份认同。

孙秀艳的丈夫高度近视,急性视网膜脱落,在经过手术治疗后,现在开了一家按摩店,孙秀艳的儿子也在按摩店内工作,从小身体不太好。从她讲述的经历中不难看出,她算得上家中的顶梁柱。她在58到家两年多的服务时长中,让孙秀艳得到了15万元的酬劳。从去年8月开始,孙秀艳回老家探望父母,但现在订单排得很满,一周七天没有休息,春节期间也应客户要求留京过年。

相比同样属于家政服务的搬家行业,劳动者的酬劳也在质变、升华。

搬家工郑师傅加入58速运不足两年,他的月收入从最初的8000元左右,到现在可以挣到1.8万元。这离不开郑师傅勤恳的工作态度,郑师傅还会积极配合公司开发客户,向自己的老客户推荐使用58平台。有一次郑师傅在给客户送货时,收货人不在家,告知师

傅交给门卫处即可,但是郑师傅还是等客户到了,亲手把货交给客户才放心地离开。

与徐利辉、孙秀艳、郑师傅一样的家政从业者,58到家平台内有近10万名,平台的劳动者在加入58到家之前,多数从事传统形式的保洁、保姆、月嫂、速运工作。社会分工细化,家政市场中,万元月薪也很难聘请到“称心”家政员的情况屡见不鲜,家政业的平均工资不断提高,家政服务产业化的背景下,也意味着这些人的社会地位在改变。

家政遇到互联网

周转在多家家政公司之间的保洁员小李,最终选择留在了互联网家政平台58到家。小李只需要随身携带手机,在闲暇时间便能用手机接单,而小李也随时能查看顾客提出的工作建议、鼓励。

随着移动终端的普及,越来越多的消费者正步入移动生活时代。相关数据显示,截至2016年10月末,我国移动互联网用户总数已经达到10.77亿,使用手机上网的用户数再创历史新高,总数达到了10.2亿。

与此同时,移动互联已经渗透到居民日常生活中的点点滴滴,不论生活还是消费,移动端都成为重要的人口渠道。

而58到家的互联网技术,通过平台连接用户与劳动者,劳动者通过平台接单,省去传统趴活、找活的时间,接受上岗前培训,提升服务质量。对于用户,58到家作为平台提供完善的售后服务,为用户提供保险保障消费者权益。与58到家签订保姆协议的用户,一年内不满意都可以随时调换。

相关数据显示,目前58到家平台保洁阿姨平均收入5000-5500元,保姆平均收入4500-5000元,速运师傅平均收入6000-6500元,与传统渠道的同行收入相比,整体薪酬水平平均高出1000-1500元。

当初58到家的多数服务项目,包

含在58集团中,最终在2015年拆分出来独立发展。对于平台的独立运营,58到家CEO陈小华表示,初衷也是希望解决近千万人就业,为劳动者提供一个完善的工作平台,通过劳动者自己努力可以改变生活。

北京工商大学经济研究所所长洪涛认为,需求推动商业发展,家政服务行业牵手互联网发展是必然趋势。但家政行业作为长久以来粗放发展的行业,规范性依然有待提升。

献力规范化

服务业发展是检验居民生活水平的一项重要指标。近年来,家庭服务需求快速增长,而规范化发展是整个家政服务行业商业蓝海中令人“揪心”的一件事。

在老龄化、“二孩”政策的高压下,人们对于月嫂、保姆的需求越来越强,月嫂、保姆已经更加广泛地走入普通家庭。

有业内人士认为,月嫂的招募、培训、级别评定和上岗服务,应当像其他职业一样,有考核、有管理,相关部门应该引导市场健康发展,规范市场,企业也应该积极发挥带头作用,这样才能满足不同层次消费者的需求。

月嫂的收益较高于保姆、保洁员的收入,58到家为了能够留住经验丰富的家政员,会为口碑好的保姆、保洁员提供免费参加育儿培训的机会。

对于行业的发展进步,58到家相关负责人表示,家政行业市场规模庞大,但目前行业依然混乱、没有规范,需要一家大公司规范行业,加强劳动者培训,提升服务质量,规范行业规则。行业改变会经历一个漫长的过程,58到家也会在自己业务拓展的同时不断完善服务体验,为更多劳动者解决就业。

为了保证家政人员的工作效率,在家政人员上岗前,58到会对学院进行培训,内容涉及个人的卫生清洁、仪容仪表,以及礼仪礼貌、做饭水平考核等。北京商报记者 吴文治 王维祯

消费者印象

@蜡笔

日常清洁评分:5分

评价:能碰到一位好的保洁,真的挺不容易。张姐算是我碰到的保洁中最好的了,真心不错,实在人,来了二话不说就把活干,我要求的都认真完成,有宠物的地面收拾得也特别满意,所以果断又下单。

@心心陈

管道疏通评分:5分

评价:王师傅很靠谱,及时联系我们上门服务,态度好、工具专业,很快搞定了。老房子管道比较脏,辛苦师傅了。

@大白爱吃鱼

鲜花配送评分:5分

评价:之前买的百合都是半开的,以为送来的小花骨朵开不了。没想到开得特别好。我很满意。

@jycyh

搬家评分:5分

评价:孟师傅很靠谱,提前电话沟通了时间和需要搬运的东西。当天拆装、搬运东西都非常仔细。有几个箱子我们忘记提醒是易碎的,回家拆箱没有任何损坏。我家情况复杂,师傅一点没有怨言,特别赞。

@郑呐呐呐呐

保姆评分:5分

评价:李阿姨来我家工作一年多了,从最开始的需要互相了解,到现在的熟悉。李阿姨现在已经成为我家的一员。