

58到家CEO陈小华:

# 互联网家政的未来在服务体系输出

激增的家政服务需求需要家政服务平台给予用户足够的信任担保,在此背景下,家政产业数字化、智能化的发展趋势成为业界共识。在刚刚过去的春节,即使大多数家政服务人员休假过年,但58到家依旧保持了较高的服务单量,在这背后体现了消费者的信任。在58到家CEO陈小华看来,提供家政服务的安全保障是公司发展的第一步。将58到家的服务体系标准化、产品化后对外输出,这是58到家未来发展的核心竞争力所在。

## 家政安全是基础

春节前后,保洁等家政服务需求大量增加。根据58到家的数据显示,2月1日-25日,该平台累计服务家庭数量超过18万家,订单量相较去年同比增长40%。在订单量激增的背后,是消费者对于平台的认可。但对于陈小华来说,自接触家政行业以来,提供安全的服务就被视为58到家发展的底线,也就是最基础的内容。

实际上,58到家一直在加码对家政安全的保障。就在春节前,凭借自身的技术优势,58到家对外宣布,已与长沙警方合作打造“劳动者背景筛查服务系统”,并就此实现了社会服务平台与公安机关公共大数据的互联接入。

对于与警方合作打造的服务系统,陈小华说,虽然最开始是企业提出的诉求,但现在已经有很多政府机构希望能够合作。据他介绍,与警方合作打通数据的项目早在2016年就已经开始筹备,最开始还是小范围试点,后来双方把服务器、数据库都打通了。从当前的效果来看,数据的查询是以秒为单位,基本

上一个数据产生后立即就能查到,而且能查到最新数据是实时的,58到家在行业内是第一家完全与公安系统打通,实现实时连接的平台。

## 培训体系产品化

联合公安系统打通数据,是针对当前行业痛点所采取的举措。去年“3·15”央视花了12分钟来谈家政行业,其中提到,家政从业资格证大多是假的,部分以牟利为目的的机构,只要交钱就发从业资格证,这样的证件信息就算查到也没有任何意义。陈小华表示,58到家要建立一套属于自己的安全系统,而作为一家互联网平台,相信能够把服务安全做到极致。

互联网家政行业不同于其他与互联网结合的生活性服务行业,因为前者对用户信任有更高的依赖度,这也要求互联网平台有更为完善的保障体系。陈小华清楚地认识到所在行业的特点,在他看来,相较于滴滴、饿了么,家政服务人员和用户接触的时间更长,而且是在用户家中,这种长时间共同生活,对安全要求更高。



消费者之所以选择互联网家政平台已不仅是出于找到一名阿姨的诉求,更多的是要找到一名值得信赖的阿姨。但也正如陈小华所说,提供安全的服务只是58到家的底线,而家政企业要找到更大的市场,还需要有更充实的服务内容。“58到家自己有一个理念,就是不把企业做成一个保姆的中介公司,而是要打造一套培训保姆的体系,从内部把这套体系打造成一个征信的产品,然后可以交给另一家政公司去使用。”对于58到家的发展,陈小华认为,未来58到家是要服务能力产品化、工具化,然后对外赋能。

## 做基础设施提供商

能将行业发展中存在的痛点解决,

在陈小华看来,这样做的底气来自于58到家的口碑和影响力。58到家的业务遍布全国,为了打响口碑58到家做了很多电视广告,在微信、58同城等渠道都开放了入口,股东们投了很多钱,如果安全的底线出了问题,损失最大的只能是自己。如果一对劳动者和雇主产生纠纷,虽然只是个例,但对企业来说这个案例就可以摧毁所有的信任。”陈小华表示。

对于58到家的发展来说,在积累了充足的家政服务资源之后,接下来的重点就是如何将既有资源有效应用,而这背后的核心就在于数据。据陈小华介绍,58到家正在构建适用于中国家政行业保姆的数据库,通过数据库记录家政服务人员的简历信息、培训打分、雇主评价等信息,预计在今年实现公司内部的数据打通。

陈小华称,58到家作为互联网公司,要提供的是全行业的基础设施,2018年58到家的目标是建立起类似中国最大家政简历库的系统,将家政服务人员的在线学习系统、考试系统、自动评级系统等数据打通,还可以与相关的机构合作,完善服务人员的体检、保险甚至犯罪记录信息等。这样做的目的,一方面是确保58到家上每一位服务人员都是安全可靠的;另一方面,58到家也将从类似于中介的公司变成赋能的家政基础设施公司,这将是58到家未来核心竞争力所在。

北京商报记者 陈克远

## · 资讯 ·

### 跨境通利润同比增81%

北京商报讯(记者 吴文治 赵述评)环球易购和帕拓逊的经济效益正体现在跨境通的整体业绩报告中。2月26日,跨境通宝电子商务股份有限公司(以下简称“跨境通”)公布2017年度业绩快报显示,营业总收入140亿元,同比增长63.99%。利润总额9.7亿元,同比增长81.04%。归属于上市公司股东的净利润7.5亿元,同比上升90.73%。

快报显示,归属于上市公司股东的净利润同比增加90.73%,主要原因是2017年子公司环球易购和前海帕拓逊跨境电商盈利能力不断增强,收入规模持续保持高速增长。今年1月,跨境通拟斥资122.17万元收购帕拓逊10%的股权。在本次交易前,跨境通已持有帕拓逊90%股权,交易完成后,前者将对后者达到完全控股。截至2017年11月30日,帕拓逊的资产总额达6.29亿元,负债总额约2.7亿元,营业收入达20.14亿元,实现净利1.4亿元。

跨境通表示,综合考量帕拓逊过往业绩情况、增长速度、未来发展空间等因素,经各方协商确定,跨境通收购帕拓逊按照资产出售方承诺,帕拓逊于2017年、2018年可实现净利润平均数的12倍市盈率确定帕拓逊的整体估值,帕拓逊100%股权的整体估值按照27亿元计算。而环球易购通过自建专业品类垂直电子商务销售平台和eBay、Amazon等第三方平台进行线上B2C销售。环球易购目前拥有Gearbest、Zaful、Rosegal、Dresslily等多个自建专业品类垂直电子商务销售平台。

## 新旧业务联动 顺丰盈利能力持续加强

北京商报讯(记者 吴文治 赵述评)2月26日,顺丰控股发布2017年业绩快报显示,2017年度,顺丰营业总收入710.94亿元,同比增长23.68%。实现营业利润64.49亿元,同比增长74.63%。归属于上市公司股东的净利润为47.71亿元,同比增长14.14%。

顺丰称,2017年度顺丰盈利能力持续加强主要受益于报告期内公司传统业务持续稳健增长、新兴板块健康迅速发展;科技投入带来公司整体服务质量不断提升、客户黏度增强;技术创新带来经营效率的进一步提高。同时,转让参股公司深圳市丰巢科技有限公司部分股权带来了一次性收益。

2017年8月,顺丰减持丰巢科技股份。顺丰投资与顺丰控股大股东深圳明德控股发展有限公司(以下简称“明德控股”)签署了股权转让协议,以现金9.52亿元向明德控股或其指定的第三方转让丰巢科技15.86%股权。本次交易后,顺丰投资持有丰巢科技的股权比例从30.86%变为15%。

对于减持丰巢科技的原因,顺丰表示,近几个月以来竞争格局发生了很大的变化,较2月更加激烈。丰巢科技的发展及投入的规模和速度将会加快,资本性支出会更高。考虑到对公司财务的影响,为达到更好的平衡,决定把一部分股权转让给大股东。

顺丰还表示,目前还剩15%股权,公司还可以享受到未来丰巢科技的增长。对于丰巢科技来说,没有上市公司给予丰巢科技的压力,丰巢科技可以更独立自主地做好战略布局,更加有利于公司长期发展。

与此同时,2017年度,顺丰归属于上市公司股东的每股净资产为7.41元,同比上升51.22%,主要原因因为公司2017年度净利润的增加,以及2017年非公开发行股票募集资金所致。

顺丰正不断完善自身的物流体系,向提供速运物流综合服务转型。2月26日,顺丰披露了参与湖北国际物流核心枢纽项目的进展公告,该机场总投资372.6亿元。其

中,机场工程费183.6亿元,由湖北省、深圳顺丰泰森控股(集团)有限公司等企业共同筹措解决,国家发改委、民航局对机场的客运支线功能安排中央预算内投资和民航发展基金予以支持;转运中心工程费135亿元、顺丰航空公司基地工程费46.2亿元,由顺丰筹措解决。■

对于投资湖北鄂州民用机场,顺丰表示,投资机场将会优化公司航空网络结构、支撑公司业务快速发展,并增强公司的国际竞争力。2009年,顺丰航空成立,目前已经有B737、B757、B767共42架全货机。

在业内人士看来,顺丰投建货运机场后,会整体提升服务效率货物周转率,顺丰周转货运将有更大的自主性,也为顺丰增设大型货运无人机等基础设施提供场地支撑。货运机场将成为顺丰重要的转运中心枢纽,美国田纳西州的孟菲斯国际机场是世界上最大的货运机场,已经成为美国多家航空公司、快递公司的重要转运中心和枢纽机场。