



朱大鸣 著名财经评论人、企业家

在连续的调控政策下,压抑了一年多的刚需需求在许多地方目前有抬头之势,只要价格定位合理,还是出现不少旺销的楼盘。开发商合理的低价销售吸引了众多买家。据不完全统计,大型房企在售项目,盈利状态是3:7格局,即30%的项目是保本或亏本销售,也只能这样获得企业的发展与生存。



禹晋永 中国世代投资集团董事局主席

刚才在小区理发店理发,遇到五年前给我修脚按摩的师傅,他现在是拥有200多家洗脚连锁店,资产过亿万的大老板,今天回到社区,要请我们老业主吃饭,大有衣锦还乡的派头,我问他这五年是怎么发起来的?他说先和名人造绯闻,再说和她有私生子,没完没了的诉讼,名声在外后吸引VC投资,现在每天都进账五十万元。

合肥家政的“蜕变轨迹”

从安庆路上的家政“游击大军”,到第一次勇敢“打出”自己的品牌
从本地企业首吃“员工制”螃蟹,到外地家政巨头“抢滩”安徽市场

记者 王伟伟 星级记者 宛月琴/文 倪路/图

洗衣服、带孩子、做饭,扫地、擦窗、伺候人,这是人们对于家政服务行业最普遍的认识。快20年来,老家枞阳的陈秋霞已经不记得给多少个家里做过钟点工了,徐敏则清楚地记得2002年自己第一次打出“徐敏家政”的品牌,而当27岁的吴海峰,放下区域销售经理的“肥缺”去给别人家擦马桶时,也放下了自己重点大学毕业生的身段。

他们几乎代表了三代不同的合肥家政人,也印证了家政业蜕变的轨迹。循着这些踪迹,透过这些素描,或许能捕捉到这个“伺候人”职业的脉络。

一个接近20年的“游击队员”

3月28日,合肥春光烂漫,安庆路上人来人往。

“保姆中介,钟点工,按小时计费”,几步之内,这样的宣传很轻易就能“闯”入路人的眼里。从街边的民宅里,搜寻到保姆介绍所的身影也不难,在临街的窗户上,路边的灯牌和栏杆上,红色的“职业保姆”四个大字不时闪现。很多年前,这里是

打出家政品牌的“第一人”

跟陈秋霞一直“打游击”不同,徐敏则跨出了开创性的一步,尽管她与陈秋霞是同年代的人,但在家政业的发展却属于两个完全不同的时代。

那是1998年底,徐敏下岗了,帮朋友照顾病重的老人,偶然的机会发现其间市场很大,她自费到发展较早的天津学习,回来后便萌生了开办家政业的想法。在政府的帮助下,徐敏的想法很快成了现实。

大学生下海首创“员工制”

吴海峰跟家政打交道,最大的原因是看到自己一个同学在郑州做得有声有色,“目前的营业额已经有2个多亿了”。

于是,他辞去了自己一家知名品牌区域经理的“肥缺”,回到家乡安徽,从自己帮别人打扫卫生、擦马桶开始,干起了这个“伺候人”的职业,那一年,他27岁。“刚开始,很多人都说我,一个好好的大学生,好好的工作不要,干这个,有什么前途”,面对众人的不理解,吴海峰始终有个信念:这个行业门槛低,大学生总是有优势。

家政巨头“抢滩”合肥市场

2011年夏天,当王胜所在的三替家政服务公司“落子”合肥政务区时,省城的家政市场也早已热乎起来。

作为国内家政行业巨头,创始于1992年的杭州三替集团,是目前全国服务范围广、项目多的综合性服务企业,现有在职人员10000余名,拥有全国最先进的“家政服务平台”和“家政管理信息系

“保姆中介一条街”名气更大。

下午4点多,约摸四、五十岁的陈秋霞来到了一家靠西边的保姆中介里。“最近这边有没有活?”这不是她第一次问这样的话,这也不是她来到的第一个中介。每年的这个时候,是这个行业的普遍淡季。“冬天,不用找活,活会自动找上门来”。

在与陈阿姨的攀谈中,记者了解到,

初入行,空前的艰难袭来。传统观念的阻拦,家政人员的缺乏,最可怕的是,人们甚至还不知道什么是家政,当时大家只知道去安庆路中介找保姆。“这时的家政行业,一切都靠摸索。钱怎么收,时间怎么定,人员安全怎么保障,这都是问题。”很多年后,徐敏回忆起当时“吃螃蟹”的懵懂时还是记忆犹新。

慢慢的,通过开办小饭桌、净菜服务

名字叫“大海家政”,寓意就是大学生下海创业。不光一成立就有了自己鲜明的品牌和定位,在家政服务业的摸索中,吴海峰也有着自己的心得。以往的家政服务业都是中介性质,而他一开业便“养”起了自己的员工,成为我省首家实行员工制的家政企业。

“这样一来,不再是以往那样东打一枪、西放一炮,而是可以用现代化的企业管理制度来规范员工、保障服务”,吴海峰告诉记者,大海家政斥巨资建立了自己的

统”以及全国最大的家政培训基地——三替职业学校。

另一个显著的不同是,三替集团董事长兼总经理黄诗军介绍,针对合肥市高端市场,三替提供“金钥匙管家”服务。“金钥匙管家”多服务于高档住宅区,合肥三替成立后,将重点引进各类人才,将其培训为“金钥匙管家”。

老家枞阳的她,1993年就跟着丈夫来合肥了,丈夫在做一些零工,自己不会别的,也只有断断续续给别人家扫扫地、做做饭。“一般情况下,自己会将电话留给这些中介,他们有活了就会通知我,干了活,他们抽一部分钱,每个月收入也不固定”。在接近20多年的职业生涯里,陈阿姨也一直扮演着“游击队员”的角色。

队,与商场联手举办“购物送家政,关注下岗工人”活动,徐敏的名字在合肥开始叫响。2002年4月,徐敏再出奇招,她以自己的名字正式进行了商标注册,“徐敏家政”从而成为合肥乃至全省首个家政服务品牌。徐敏也因此成为打出家政品牌的“第一人”。

虽然之后的道路并不平坦,但徐敏家政依然在市场上坚持,目前已拥有了9家门店。

网上办公系统,对客户服务全流程管理,服务过程中,人们会看到大海家政统一着装,统一工具箱等,甚至连员工上门服务的问候方式都有严格的规定。

家政业是典型的现代服务业。在吴海峰看来,未来的人力资源会越来越增值,个性化、品质化的服务是家政业要努力的方向。“我们就是要走高端路线,未来的一个方向就是要为家庭提供管家式的贴身服务”。

在运营了一段时间之后,作为三替家政在合肥的项目负责人之一,王胜在接受记者采访时表示,比起杭州成熟的市场,合肥市场的发育并不十分成熟。尤其是对于三替这样的“外来户”,市场接受还有个过程。但他们会耐下性子,精耕品牌,沿着高端路线,着重在服务的品质上下功夫。

多数人眼中『扫地、擦窗、伺候人』的行当如何做成规模、做成产业?

蜕变的『家政服务业』

有一部电视剧,叫《田教授家的28个保姆》,讲述了因为教授田丰的母亲扭伤脚无人料理家务而必须找保姆,从找保姆开始,家里便开始“炸开了锅”,先后有28个保姆,也就上演了28个不同的故事,妙趣横生的同时,又从另一个侧面折射出了“保姆”这个行业的缩影。在现实生活中,“保姆”连同清洁工、陪护工、搬家工、月嫂等一起,被称为“家政服务业”。

找“保姆”难,做好“保姆”产业更难。当27岁的吴海峰第一次去客户家擦马桶时,他就坚定地认为大学生下海做家政一定比一般人强。当7年后的杭州三替在合肥“开疆辟土”时,同样对这个“扫地擦桌子”的行业信心满满。

理想丰满,现实或许却很骨感。在不计其数的“游击队”阵前,上规模、专业化的家政服务企业屈指可数,家政品牌化之路更是仍徘徊在“上下求索”的道路上。这一多数人眼中“扫地、擦窗、伺候人”的行当如何做成规模、做成产业?家政服务业的春天又在哪里?



【链接】

众所周知,在世界家政行业中,“菲佣”算得上是一个世界知名品牌,足迹可以说遍布全球。她们大都受过良好的职业教育,部分菲佣还持有护士、医师或教师的执照,且能说一口流利的英语,她们与“英国管家”并称为世界家政服务的两大品牌。这与菲律宾多年来树立起的“世界家政服务”品牌密不可分。菲律宾人非但不会瞧不起女佣,相反还觉得一个家庭有女性到海外创业,是件很光彩的事情,许多受教育程度高的女性都愿意出国当家佣。

“放心家政”将登民生工程大单

家政企业普遍面临规模小、层次低的尴尬,市场良莠不齐
未来我省家政行业要走“规模化、网络化、品牌化”之路

记者 王伟伟 星级记者 宛月琴/文 倪路/图

从安庆路上的“游击队”,到标准化运作、甚至“连上门问好方式都需要统一”的现代化家政服务企业,合肥家政业的蜕变轨迹,在很大程度上反映安徽家政行业的成长与尴尬。

而来自省商务厅的最新消息也显示,作为现代服务业的重要内容,我省早已着手谋划家政产业发展出路,就在今年,“放心家政”就将会成为我省民生工程的一项内容。

现状:400余企业“争食”家政蛋糕

安徽家政业曾在全国轰动一时,“无为保姆”就在全中国赫赫一时,也为安徽赢得“保姆之乡”的称誉。

但这都是安徽“输出”保姆产生的效应。如今,随着我省经济的快速发展,据一项不完全统计,仅省城合肥每年的保姆需求家庭就在20万户左右,只有8万户家庭能找到保姆,保姆常年缺口12万人。

乱局:一张桌子一个电话就能开公司

“现在市场上有很多家政公司还是采用比较传统的工作模式,多以40-50岁为主力,缺乏高端人群。”大海家政总经理吴海峰就认为,对于一些以打着“游击队”为噱头的“非正规军”,一个人在多家公司挂职、流动性比较大,如果中介帮忙约好了雇主,而她却在另外一家做活,这就会由于没有规范管理,造成不必要的纠纷。

出路:精益求精走“专业”路线

出路在哪里?不少行业内人士都在思考这个问题。吴海峰认为,家政服务行业的前景十分广阔,将会有越来越多的高素质人才投身其中,大学生保姆将会是一种趋势。国内的家政市场对于高素质家政人员的需求也日益凸显。

据统计,在北京、上海、深圳等大城市中,不少居住在别墅和复式公寓的家庭有雇佣两名以上家政服务人员的需求。特

而另一方面,越来越多的企业开始“争食”家政蛋糕。根据省妇联的统计显示,截至2011年12月,我省大约有400家家政公司,合肥市有140家左右。从业人员呈现快速增长,家政从业人员大约2万人,其中以2009-2011年这三年期间涨幅最大,平均每年的增幅都在40%-50%。从服务项目来看,家政业的内涵也在

【对策】

据记者了解,当前,省商务厅正在制定如何打响我省家政行业的品牌方案,针对我省当前家政行业的现状、出现的问题、产业的规划、品牌的建设一一做详细策划。

“放心家政”将登民生工程大单

在今年全省商务工作会议上,省商务厅厅长方西屏表示,今年我省将继续扎实推进“五个放心”工程,打造15分钟便民服务圈。“放心家政”,也连同“放心肉”、“放心菜”、“放心购物”便利店、“放心早餐示范”工程成为我省一项重要的民生工程。

对于家政,方西屏曾在公开场合中

说道:随着社会分工越来越细,社会运转越来越快,家政市场的潜力也越来越大。但信息庞杂、无技术标准等等问题

不少业内人士也透露,目前省内从事家政服务的人员多为农村妇女或下岗女工,她们文化水平较低,相当一部分人没有经过专业培训。随着生活水平的提高,许多人想要的保姆不仅要会洗衣做饭,还要会使用各种先进的电器,会替主人上网查资料,收发电子邮件等,但很难找到这样的保姆。吴海峰

表示:“所以我认为人们要转变观念,家政服务业应该多号召高素质的人从事到家政行业中来。”

与此同时,还有省妇联职业信息中心主任宛志英。在她看来,当前的家政企业规模也参差不齐,有一张桌子一个电话组成的家政公司,也有规模化、品牌化的专业家政公司。

别是一些外籍人士和国内高收入家庭,对高级家政服务的需求也日益增加。这些年来,宛志英也要求所上岗的员工均要大专以上学历,有两年以上的从业经验。“有文化基础,又有经验储备,让我们这里的员工很受欢迎”,她告诉记者,他们那里的月嫂一个月工资最高的可拿到15000元,普通的月嫂也能有5000元。”

高端化、品牌化的路线也换来了市场

不断充实,目前主要包含保姆、幼儿接送、月子保姆、育婴早教、钟点工等。另外,家电维修、搬家服务、家教等新型家庭服务的需求也很高。

值得注意的是,近年来专业送餐、医疗服务、家教、婚庆、物业管理、专业跑腿等新型家政服务也在悄然发展。

“所以我认为人们要转变观念,家政服务业应该多号召高素质的人从事到家政行业中来。”

与此同时,还有省妇联职业信息中心主任宛志英。在她看来,当前的家政企业规模也参差不齐,有一张桌子一个电话组成的家政公司,也有规模化、品牌化的专业家政公司。

的认可。宛志英那里的月嫂被人称作“皖嫂”,还走出了国门。宛志英介绍,目前加拿大、新加坡、香港等地都已有他们公司输出的皖嫂,并且未来将会把这种输出实现常态化,让皖嫂成批走出国门。

相比而言,大海家政的许玲玲大学毕业,从最基层的清洁工做起,3年了,她也成了这家家政公司的管理人员。“我相信,大学生从事家政同样也能获得人生价值”。

让市场和需求脱节严重。“所以为了规范现在无序的家政市场,正在大力推行‘放心家政’工程。”

“家政服务的标准是什么,做到什么程度算合格?当前这些都没有标准。”方西屏认为,一个行业若要规范,首先就要有行业技术标准,然而我省从事家政行业的人鱼龙混杂,几乎没有门槛,从业人员流动性大,容易产生纠纷,因此从事家政行业的人需要先培训,后上岗。

除了要给行业制定标准,上岗前培训以外,未来我省将建立一个“家政网络”,把各种正规家政信息集合起来,建立一个信息平台,实现信息互通。方西屏透露,等系统平台建设完善后,消费者只要一个电话,就能叫到符合条件的家政服务了,让我省的家政行业真正实现“规模化、网络化、品牌化。”