

# 上门服务生意经 信任与标准不能少

## 消费习惯尚需大力培养 服务标准应该尽快完善

宅男宅女又有了更多“宅”的理由,用手机“一键召唤”保洁员、维修员、厨师、推拿师傅、美甲师、洗衣工、代驾司机等上门服务已不是梦。如果说2013年是中国试水上门服务O2O(线上到线下)的元年,到了2014年,可以跟互联网产生化学反应的上门服务细分领域,则逐渐被嗅觉灵敏的创业者瓜分殆尽。上门服务O2O从萌芽到风行,中国传统服务业也开始经历一场关于信任和新式服务标准的试验。

## 上门服务造福“懒人”

宅在家里不愿出门的人,现在生活有了新的选择,上门服务O2O可以让你足不出户即可享受专业的服务,洗衣、做饭、收拾房间,都会有人帮你完成,前提是你通过平台预约,并且接受服务后付费。

### “家里蹲”的福利

广州宅男阿俊是个不折不扣的“家里蹲”,恨不得一天24小时待在家里。今年,阿俊在一次偶然花钱雇人上门打扫卫生和收衣服换洗后,毅然决然和打扫卫生、洗衣服这些“烦心事”诀别。“希望更多类型的上门服务快点铺到广州。”阿俊发现,像做菜、按摩这类更“前卫”的服务平台,业务大多只在北京有,但他已经跃跃欲试。

看到“注册后首次消费赠送50元红包”的促销信息后,平时没时间去美甲店的北京白领小雅,抱着试一下的心态在某美甲APP上预订了一次上门美甲服务。小雅告诉记者,约定时间的前一个小时,她收到了关于美甲师已出发的提醒短信,当天美甲师提前十几分钟来到。

不管用户是主动拥抱,还是好奇尝试,中国上门服务O2O平台就这样凭着使用便利、信息丰富、“预订-支付-反馈”形成闭环等特性迅速招揽了第一批用户。

### 劳动者摆脱“中介”

实现更加机动灵活的上门服务后,一些平台上劳动者在收入上开始“去中介化”,身份上也慢慢向自由职业者转变。

功夫熊CEO王润称,在北京一家普通连锁店有5年左右经验的推拿师傅,一般月收入能有

6000多元,可一天到晚耗在店里,尤其是工作日白天时间没有活可干。而通过功夫熊平台,推拿师傅可以上门服务。如果只接附近几个小区的单,每天接8单问题不大,收入全归自己,即使平台以后收佣金也比线下门店百分之几十的佣金要低。按照一个师傅一天接4单,以目前功夫熊平台上最便宜的158元推拿计算,月收入轻松超过1万元。

“58到家有位阿姨原来在家没事干,现在她月收入挣6000块了,还推荐老公来做搬家的工作。”58到家CEO陈小华说。他们的目标是把原本的普通劳动者变成手艺人、个体户,“可以说58到家是一个既有培训又保证就业的蓝翔”。

### 上门服务已站上风口

用小米CEO雷军的话说:“站在风口上,猪也能飞起来。”放眼望去,上门服务O2O的风口已经站着一排排“猪”,他们希冀用移动互联网改变传统服务业。

对于传统代驾收费高、到达慢的问题,E代驾CEO杨家军创业伊始就打算用互联网思路来改造。首先把价钱降下来,去掉盘剥的问题(酒店和代驾公司),让客人直接跟司机进行交易。关于到达速度,用户可以在手机上看到离客人最近距离的司机并下单,司机客户端要求在30秒内响

应,但现在平均速度已经做到10秒内响应。

除了E代驾,像58到家、阿姨帮、河狸家、爱大厨这些平台都直接颠覆了线下门店,不过也有一些平台选择与线下传统门店合作,帮助线下门店实现互联网转型。

以“黎阿姨”自称的云家政副总经理孙黎,每天都忙着与线下家政门店打交道。孙黎告诉记者,通过几年渠道深耕,云家政终于获得了门店的信任,到2014年11月已覆盖北上广深2200多家门店的32万名阿姨的信息,是中国家政业最大的实名制数据库平台。

9月底刚刚推出的“挑食”火锅店跟火锅店合作,通过自建配送队将物料和餐具以及较为“麻烦”的火锅搬到用户的家里或办公室。用户用餐后,服务生再上门收拾餐具并清理残局。“针对公司用餐,达到一定规模我们还提供娱乐节目助兴,比如变脸表演、肚皮舞、近景魔术等。”挑食创始人窦高峰介绍。

再维修,结果维修人员修好后报价令她大吃一惊,更换的管道价格比市场上同类管道高出许多倍。

公务员老沈在体验了一次网上团购的家政清洁服务后吐槽,因为不清楚其房屋打扫干净需要多少时间,他没有预约工作时长,上门的阿姨就表现出消极怠工的情况,随便扫扫擦擦。“人来了什么工具都没有,还需要我们负责提供。”

体验过某美甲APP平台服务的小雅吐槽,曾在一次接受美甲服务时,在涂完色上完胶水前,美甲师数次询问她是否要加亮片,而小雅此前并未预订此服务,她只好半推半就地选了5个亮片。不料美甲师又说,多加10块钱且不能收现金,需要去APP上付款。美甲服务结束后,美甲师还央求小雅拍照评价,这也让小雅感到有些不舒服。

孙黎向记者坦言,云家政没有对接个人劳动者而是对接家政公司的原因在于,中国社会的信用问题以及服务标准问题还没有解决好,消费者即便在网上选择家政服务,也希望找到家政公司。



## 创业者的探索

一方面肩负着改造中国传统服务业的重任,一方面渴望从中掘金,创业者们的探索刚刚开始。随着烧钱扩张,上门服务融资节奏也越来越快。

### 1 风险防范与弥补

E家洁CEO云涛告诉记者,作为O2O平台,除了要为消费者的人身和财产安全负责,劳动者的安全也至关重要,目前上门服务平台的共识是做好事前防范和事后弥补。

云涛介绍,在保障用户安全方面,E家洁平台上可查询到阿姨的身份证,同时阿姨入职时需要提供担保身份及联系方式等;为阿姨统一提供没有口袋的衣服等。在保障阿姨安全方面,通过GPS来监控阿姨工作进程,上门服务结束阿姨还没离开,客服会给用户打电话询问。

记者从云家政方面了解到,该平台的阿姨监管体系指标包括:真实性(身份证阅读器联网公安部)、会不会(职业证书联网民政局、人社局等)、好不好(用户点评,以往雇主评价等)以及黑名单机制(对于有严重行为的阿姨,提交并审核至云家政后,全网将进行预警)。

### 2 先标准化再个性化

当移动互联网与服务业结合之后,这些创业者必须把控制好服务的标准化和质量,为此,他们首先得为平台上劳动者的培训准备好场地。58同城推出58到家,号称请了一家形象设计,让平台上保洁员和美甲师都像空姐一样,箱子、夹克、造型全部标准化。

要做到标准化,细节要抠到什么程度?阿姨帮运营总监杨彪介绍,培训内容从接到订单和客户联系开始一直贯穿到服务结束,从与客户沟通的语言、礼仪,到询问客户家里服务的需求,需要带的工具和设备,再到客户家里时的注意事项等。“个性化是标准化之后的事情。”杨彪说,个性化是通过智能算法来匹配,通过不断积累用户使用习惯和阿姨服务习惯数据,以实现更智能、更精准的调度。

### 3 签私单魔咒亟须打破

目前绝大多数上门服务O2O

平台宣称不收取订单佣金,这是因为发展初期拉拢和维护好劳动者是重中之重。然而“签私单”仍是平台发展的一大隐患。在问到是否会和服务质量高的保洁阿姨签私单时,前述李女士毫不犹豫地表示会。“只要服务价格不高于平台价,每次都找不同的人来家里,还不如把一个陌生人变成熟人。”

“我们给厨师提供上门服务的机会,后期会考虑从每单交易中抽取一点费用,当然也可能变化成别的盈利方式,比如平台推广费。”对于签私单的行为,薛蛟表示零容忍。他说,在防止厨师接单私单时,平台先会给予厨师接单一个良性引导,“如果发现厨师接单私单,我们可能将其永久拉入‘黑名单’。”

### 4 扩张靠拼爹还是靠自己

云涛承认,拥有上万名阿姨,200多号研发、推广和运营人员的E家洁已经是一个重资产公司了。“O2O公司除了代驾和打车软件外,很难做到真正的轻资产模式,因为需要对线下服务有足够的把控力。”

要养员工,还要跑马圈地,今年年中,E家洁得到了腾讯的入股,并且现在得到了QQ群资源,比如用户在搜索群时输入“小时工”“钟点工”,进入的群基本上是E家洁的线上客服。当E家洁扩张到更多的城市时,还将与微信合作。目前E家洁的服务范围包括北京、上海、广州、南京、成都地区,周订单量过万。

记者梳理发现,虽然许多O2O创业公司还没有站队,但伴随着烧钱扩张,创业者融资节奏越来越快。2014年7月刚获腾讯2000万人民币天使轮融资的E袋洗,在11月马上获经纬中国、SIG2000万美元A轮融资。今年10月获险峰、华兴等数百万元天使投资的功夫熊,在11月获祥峰投资数百万美元A轮融资。

(据京华时报)

## “懒人经济”的困惑

上门服务O2O在中国依旧太新,虽然“懒人”比比皆是,但懒人在权衡便利和隐私、安全、价格、服务质量时也不可避免存在顾虑,“懒人经济”的发展也遇到了瓶颈。

### 消费习惯仍在养成

“让陌生人上门服务,我担心隐私泄露。”北京市民李女士还没有预订过上门服务。不过,90后北京白领九直直言,现在有很多泄露隐私的方式,在网上买东西和平时寄快递其实都已经把信息主动交出去了,对于年轻人来说其实没这方面顾虑。

有意思的是,腾讯科技频道近期所做的一项调查显示,接受调查的3万多名网友中,55%的人对于上门服务的价格是收费过高,其次才和服务质量有关。

为了让用户迈出第一步,记者采访获悉,上门服务平台除了采用返现的手段外,在推广上各出奇招。像功夫熊和E代驾,最开始时采取B2B(面向企业)的形式。功夫熊先与一批互联网公司达成合作,通过这种方式以公司福利的形式接触到用户,依靠用户口碑进行传播。

### 安全是绕不过的坎

上门服务O2O,安全始终是个坎。粗线条的阿俊笑称,打扫卫生的阿姨大多数是中年大妈,

他没什么好担心的,但是在叫人来打扫前,他的网店合伙人兼室友却会很紧张地把钱包、手机、钥匙等贵重物品收好。

北京的李女士说,有安全疑虑又想尝试上门服务的用户其实一般会选择有人陪伴的时间,一般女性用户也不会选择异性上门服务。但她也提出疑虑,有一些涉及身体健康的上门服务的责任界定目前似乎还没有清晰。

比如叫厨师上门做菜,厨师走后消费者如果出现食物中毒怎么办?又如推拿调理,如果用户有腰椎疾病但自己不知道,推拿之后腰椎疾病发作,平台会对此负责吗?

九九建议,O2O服务平台上是否能查询服务人员征信记录?“我知道你有这样的记录(不良信用或违法记录)可能不介意,愿意相信你,给你机会。”

### 服务质量参差不齐

媒体人有嘉曾体验过家政、调琴、代驾等上门服务,她的感觉是服务水平参差不齐。她曾在某平台上找人维修热水器,按规定应该在检查热水器问题后先报价