

# 互联网时代下家政服务业的发展趋势探析

许婧 董伟丽 吴格格 王文轩 李荔

湖北经济学院法商学院

DOI:10.12238/ej.v4i5.765

**[摘要]** 本项目将以湖北地区为主展开调研,探讨家政行业所面临的现状及问题,通过对湖北地区目前家政服务行业的就业现状以及人们对于家政服务行业所持的态度进行调研与分析,并结合互联网大数据对家政行业发展前景提出可行性建议和策略,促进家政提质可持续发展。

**[关键词]** 家政服务; 互联网+ 可持续发展

**中图分类号:** TP393.4 **文献标识码:** A

## Analysis on the Development Trend of Domestic Service Industry in the Internet Era

Jing Xu Weili Dong Gege Wu Wenxuan Wang Li Li

Law & Business College of Hubei University of Economics

**[Abstract]** The project will focus on Hubei to explore the current situation and the problems faced by the domestic service industry. Through the investigation and analysis of the current employment situation of the domestic service industry in Hubei and people's attitude towards the domestic service industry, and combined with Internet big data, this paper puts forward feasible suggestions and strategies for the development prospect of the domestic service industry, so as to promote the sustainable development of domestic quality improvement.

**[Key words]** domestic service; the Internet plus model; sustainable development

### 前言

近年来,随着我国经济水平的不断提高,居民收入显著提升,越来越重视健康。消费升级推动需求发展,中国社会的家庭小型化、人口老龄化和三胎政策的推行,创造了大量家政服务的潜在需求。此外,互联网行业的飞速发展带动了相关家政等一系列产业的发展,中国家政服务业企业处于向互联网转型的过程。但湖北地区传统家政模式下向互联网+模式转型可持续发展的理论成果较少,对家政服务的可持续发展理念不够关注。本项目旨在了解国内外家政服务行业的现状,以湖北地区为主展开调研,探讨家政行业所面临的现状及问题,对湖北地区家政行业发展前景提出可行性建议,进而促进我国家政服务行业的发展,带动企业经济规模化。

### 1 数据分析

本次调查受访者是20岁到50岁及以上的湖北居民,采用方便抽样的方法,共

表1 t 检验分析结果

每年在线预约家政服务次数(平均值±标准差)	性别	用户年龄	家庭收入	家庭人数	家政服务消费水平
使用过 (n=12)	1.83±0.39	2.08±1.08	2.25±0.97	3.75±1.14	1.42±0.79
没有使用过 (n=38)	1.58±0.50	2.11±1.03	1.82±1.14	3.42±1.13	1.05±0.23
t	1.835	-0.063	1.193	0.878	1.570
p	0.079	0.950	0.239	0.385	0.143
* p<0.05 ** p<0.01					

表2 方差分析结果

每年在线预约家政服务次数(平均值±标准差)	性别	用户年龄	家庭收入	家庭人数	家政服务消费水平
使用过 (n=12)	1.83±0.39	2.08±1.08	2.25±0.97	3.75±1.14	1.42±0.79
没有使用过 (n=38)	1.58±0.50	2.11±1.03	1.82±1.14	3.42±1.13	1.05±0.23
F	2.592	0.004	1.424	0.770	6.584
p	0.114	0.950	0.239	0.385	0.013*
* p<0.05 ** p<0.01					

收集有效问卷167份。利用相关分析去研究每年在线预约家政服务次数分别和性别,用户年龄,家庭收入,家庭人数,家政服务消费水平之间的关系,如表1。

利用t检验(全称为独立样本t检验)去研究每年在线预约家政服务次数对于性别,用户年龄,家庭收入,家庭人数,家政服务消费水平共5项的差异性,从上表

可以看出:不同每年在线预约家政服务次数样本对于性别,用户年龄,家庭收入,家庭人数,家政服务消费水平全部均不会表现出显著性( $p>0.05$ ),意味着每年在线预约家政服务次数对于性别,用户年龄,家庭收入,家庭人数,家政服务消费水平全部均表现出一致性,并没有差异性,如表2。总结可知:不同每年在线

预约家政服务次数样本对于性别, 用户年龄, 家庭收入, 家庭人数, 家政服务消费水平全部均不会表现出显著性差异。

利用方差分析(全称为单因素方差分析)去研究每年在线预约家政服务次数样本对于性别, 用户年龄, 家庭收入, 家庭人数, 家政服务消费水平共5项的差异性, 从上表可以看出: 不同每年在线预约家政服务次数样本对于性别, 用户年龄, 家庭收入, 家庭人数共4项不会表现出显著性( $p>0.05$ ), 意味着每年在线预约家政服务次数样本对于性别, 用户年龄, 家庭收入, 家庭人数全部均表现出一致性, 并没有差异性。另外每年在线预约家政服务次数样本对于家政服务消费水平共1项呈现出显著性( $p<0.05$ ), 意味着每年在线预约家政服务次数样本对于家政服务消费水平有着差异性。具体分析可知: 每年在线预约家政服务次数样本对于家政服务消费水平呈现出0.05水平显著性( $F=6.584, p=0.013$ ), 以及具体对比差异可知, 使用过的平均值(1.42), 会明显高于没有使用过的平均值(1.05)。

总结可知: 不同每年在线预约家政服务次数样本对于性别, 用户年龄, 家庭收入, 家庭人数共4项不会表现出显著性差异, 另外每年在线预约家政服务次数样本对于家政服务消费水平共1项呈现出显著性差异。

## 2 建议

随着社会与市场经济体制的完善, 人们生活水平不断提高, 人口老龄化的问题也日益严重, 家政市场虽呈现快步发展的势头, 但依旧存在诸多问题亟待解决。作为当代大学生的我们也应当为社会进步贡献出自己的价值, 首先采用线上线下的问卷方式将数据收集并对其严谨分析, 再从消费者的需求以及家政行业的管理两个角度切入, 逐步找到问题所在, 以下是可提供参考的意见:

### 2.1 社会层面

2.1.1 采取因地制宜, 制定地方发展措施

在需求量比较大的一线、二线城市, 积极宣传家政服务行业, 对家庭主妇等

人传授关于家政类的知识。在乡镇地区, 主更侧重于加大宣传力度, 统一管理, 形成一个专业化、制度化、规范化的服务。

2.1.2 政府协调促进, 在各地组织家政知识竞赛, 激励家政人员

通过对老人护理、母婴护理、家政收纳等各家政项目的技能竞赛, 调动家政服务人员的积极性和上进心, 提高自己的专业能力和专业素养。

### 2.2 政府层面

2.2.1 通过媒体行业积极宣传家政服务行业, 让群众充分认识家政行业

通过各大网络平台积极宣传家政服务行业, 提高企业知名度与可信度, 使人们多家政行业有着更新的认识, 更加信任家政服务, 并且可以以此来提供多种渠道供消费者选取服务, 加强了消费者与服务者之间的沟通交流。

2.2.2 家政企业优化内部服务, 提高家政服务质量

增强家政行业的专业化程度, 努力完善企业内部管理机制, 争取打造一个正规化、专业化、高效化的家政服务多渠道, 多元化的建设家政培训基地, 做到统一安排, 统一管理, 向家庭客户输送高质量的家政服务人员。除此定期收取消费者的意见反馈, 完善家政服务行业的售后问题和评价体系。

2.2.3 完善家政人员的保障制度, 让更多的优秀人才加入家政行业

倡导人们树立正确的就业观念, 增加服务人员的保障机制, 在各方面给予一定的员工福利, 不仅可以使得从业人员有理性的态度进行工作并且得到应有的尊重和理解, 还能够形成良好的工作氛围。

### 2.3 学校层面

2.3.1 学校开设选修课程, 加强学生对家政行业的认识

学校可以通过增加家政服务行业的相关选修课程让更多的学生在学校了解到从事家政行业, 从中掌握生活技能的同时, 开拓自己的眼界, 争取为日后的家政服务行业献出绵薄贡献。

2.3.2 邀请专业家政人员开展讲座, 讲授关于家政方面的知识

家政人员以自己的亲身经历去讲述家政行业的优化以及市场的对家政服务行业的需求, 呼吁学生去了解去投入到家政服务行业中。

2.3.3 创立有关家政服务的社团活动

学校可以创办有关职业方面的社团活动, 在节假日号召学生用小品或戏剧等方式将家政行业的服务问题展现出来, 并进行整合总结发布在各大校园网站上。

### 2.4 消费者层面

2.4.1 重新认识家政服务行业, 树立正确就业观

利用互联网, 对家政行业进行新的了解, 清楚在新时代的背景下家政行业的特点, 以及家政行业的发展, 刷新对家政行业的一般认知。当代社会就业百花齐放, 大学生可以在对家政行业充分了解的基础上去尝试进入家政业, 为家政行业的发展做出贡献。

2.4.2 为家政服务行业提出合理建议

目前家政行业还有部分需要完善的地方, 作为新生代的大学生应当采取理性化的思维辩证看待家政服务行业的发展, 进行多方位的思考, 对家政业提出合理的建议。

## 3 结语

本项目将以湖北地区为主展开调研, 探讨家政行业所面临的现状及问题, 并结合互联网大数据对家政行业发展前景提出可行性建议和策略。

人口老龄化现象的日益普遍, 经济和互联网的发展, 健康意识的进步, 大众对家政行业的需求不断升级, 对家政行业的发展也就愈发关注。本项目将丰富湖北省家政服务行业未来发展前景及相关研究理论成果、研究样本, 为其他学者进行后续研究提供数据支持。

从发展趋势看, 作为21世纪的十大朝阳产业之一, 作为第三产业的生力军, 家政服务业拥有巨大的发展空间和市场潜力。家政服务业的发展, 促进家庭生活质量提高和家庭生活幸福感; 增强社会主义精神文明建设, 经济建设。这一分析

为湖北省多数从业者提供参考,吸引其从事相关产业就业,拓宽就业途径,增加就业选择;为相关创业者投资者提供参考,进行大数据背景下的市场分析,促进家政服务行业的发展。

### [参考文献]

[1] Jessie Williams, Lisa Torteil and Paul Callister. Domestic in New Zealand Law. [J]. New Zealand Law Review, 2009, 696.

[2] ILO: Decent work for domestic, Geneva, International Labor Conference, 99th Session, 2010, Report IV(1), 60.

[3] Thomas M. Rogers and David F. GO MEZ. All Employment Contracts are not created Equal [J]. March, 2007, (03): 34.

[4] Dong Hee Shin What people do

with digital multimedia broadcasting? Path analysis of structural equation modelling [J]. International Journal of Mobile Communications, 2008, 6(2).

[5] 赵昂. 二孩时代, 家政业该如何发展 [N]. 工人日报, 2015-11-04(006).

[6] 李军峰. 我国家政服务业的正规化策略 [J]. 中国人力资源开发, 2007, (03): 22-25.

[7] 贾胜超. 传统家政与互联网+家政服务的运营比较 [J]. 通讯世界, 2016, (13): 221.

[8] 许卉. “互联网+”时代家政如何接驳? [N]. 滨海时报, 2015-10-04(3).

[9] 屈雯. 当家政服务遇上“互联网+” [N]. 甘肃日报, 2017-04-24(009).

[10] 宁家骏. “互联网+”行动计划的实施背景、内涵及主要内容 [J]. 电子政务, 2015, (06): 32-38.

[11] 孟婷. 当传统家政遇上互联网 [N]. 山西日报, 2017-01-13(007)

[12] 世界卫生组织: 2050年中国将成为世界上老龄化最严重国家 [OL]. 经济网, <http://www.ceweekly.cn/2015/0924/127946.shtml>.

### 作者简介:

许婧(2001--), 女, 汉族, 湖北荆门人, 2019级会计专业本科在读, 研究方向: 会计。

李荔(1991--), 女, 汉族, 辽宁鞍山人, 硕士研究生, 助教, 研究方向: 股权激励。

### 中国知网数据库简介:

#### CNKI介绍

国家知识基础设施 (National Knowledge Infrastructure, NKI) 的概念由世界银行《1998年度世界发展报告》提出。1999年3月, 以全面打通知识生产、传播、扩散与利用各环节信息通道, 打造支持全国各行业知识创新、学习和应用的交流合作平台为总目标, 王明亮提出建设中国知识基础设施工程 (China National Knowledge Infrastructure, CNKI), 并被列为清华大学重点项目。

#### CNKI 1.0

CNKI 1.0是在建成《中国知识资源总库》基础工程后, 从文献信息服务转向知识服务的一个重要转型。CNKI1.0目标是面向特定行业领域知识需求进行系统化和定制化知识组织, 构建基于内容内在关联的“知网节”、并进行基于知识发现的知识元及其关联关系挖掘, 代表了中国知网服务知识创新与知识学习、支持科学决策的产业战略发展方向。

#### CNKI 2.0

在CNKI1.0基本建成以后, 中国知网充分总结近五年行业知识服务的经验教训, 以全面应用大数据与人工智能技术打造知识创新服务业为新起点, CNKI工程跨入了2.0时代。CNKI 2.0目标是将CNKI 1.0基于公共知识整合提供的知识服务, 深化到与各行业机构知识创新的过程与结果相结合, 通过更为精准、系统、完备的显性管理, 以及嵌入工作与学习具体过程的隐性知识管理, 提供面向问题的知识服务和激发群体智慧的协同研究平台。其重要标志是建成“世界知识大数据 (WKBD)”、建成各单位充分利用“世界知识大数据”进行内外脑协同创新、协同学习的知识基础设施 (NKI)、启动“百行知识创新服务工程”、全方位服务中国世界一流科技期刊建设及共建“双一流数字图书馆”。