

Enjoy-in-depth exploration of innovative family service mode

Xin Liu Jiao Chen Yutao Liang Dong Luo Yang Zhang

Hunan Institute of Applied Technology, Changde, Hunan, 415000, China

Abstract

This paper analyzes the current situation of the domestic service industry, and points out the key problems restricting the development of the industry, such as uneven quality of personnel, lack of industry norms and lagging legal system. With the aging of the population and the full implementation of the three-child policy, the domestic service industry is facing a growing market demand, however, the current domestic service in the quality of personnel, service content and industry norms there are still many shortcomings, resulting in the development of the industry is facing bottlenecks. In order to cope with this challenge, innovative family service model has become the key to enhance the competitiveness of the industry. By means of technology-driven, personalized service and platform management, the innovation model is committed to improving service efficiency, optimizing service quality, and actively responding to the increasingly diversified needs of consumers. On this basis, this paper proposes a series of solutions, including improving the legal and regulatory system, improving the quality of employees, promoting the scale and professional development of enterprises, coping with the impact of population aging and family structure changes, etc., aiming to comprehensively promote the improvement of the overall quality of the industry and the improvement of service quality through policy support, vocational training and digital transformation. So as to promote the sustainable development of the domestic service industry, towards a new stage of high-quality development.

Keywords

family service mode; technology-driven; service personalization; platform-based management

宅享无忧 – 创新家庭服务模式的深度探索

刘鑫 陈娇* 梁玉涛 罗东 章洋

湖南应用技术学院, 中国·湖南 常德 415000

摘要

本文分析了家政服务行业的现状,指出了人员素质不均、行业规范不足、法律体系滞后等制约行业发展的关键问题。随着人口老龄化和三胎政策的全面实施,家政服务行业面临着日益增长的市场需求,然而,当前家政服务在人员素质、服务内容和行业规范等方面仍存在诸多短板,导致行业发展面临瓶颈。为应对这一挑战,创新家庭服务模式成为提升行业竞争力的关键所在。创新模式通过技术驱动、服务个性化和平台化管理等手段,致力于提高服务效率、优化服务质量,并积极响应消费者日益多元化的需求。在此基础上,本文提出了包括完善法律法规体系、提升从业人员素质、推动企业规模化与专业化发展、应对人口老龄化和家庭结构变化影响等一系列解决路径,旨在通过政策支持、职业培训和数字化转型等措施,全面促进行业整体素质的提升和服务质量的改善,从而推动家政服务行业实现可持续发展,迈向高质量发展的新阶段。

关键词

家庭服务模式; 技术驱动; 服务个性化; 平台化管理

1 引言

随着人口老龄化进程的加快以及三胎政策的全面开放,消费者对家政服务的需求持续增长。作为朝阳产业和重要的民生产业,家政服务在吸纳就业和促进乡村振兴方面具有显著推动作用,发展前景广阔,市场规模不断扩大。然而,目前家政服务内容较为单一,同质化问题突出,难以满足消费者日益多元化和个性化的需求。针对这一现状,家政服务行业亟需通过建立新型服务模式,推动服务的标准化、透明化和个性化发展,以充分发挥其在安全性和多样化综合服务方面的潜力。通过逐步提供高质量、全方位的服务,不仅能够

【基金项目】2024年湖南省大学生创新训练项目《宅享无忧——创新家庭服务模式的深度探索》(项目编号: S202413809083)。

【作者简介】刘鑫(2004-),男,中国湖南长沙人,本科,从事酒店管理研究。

【通讯作者】陈娇(1989-),女,中国湖南常德人,硕士,副教授,从事教育教学管理、旅游管理研究。

提升消费者的家庭幸福感，也为解决传统家政服务存在的单一化和安全性不足问题提供了有效路径。

2 创新家庭服务模式的基本概述

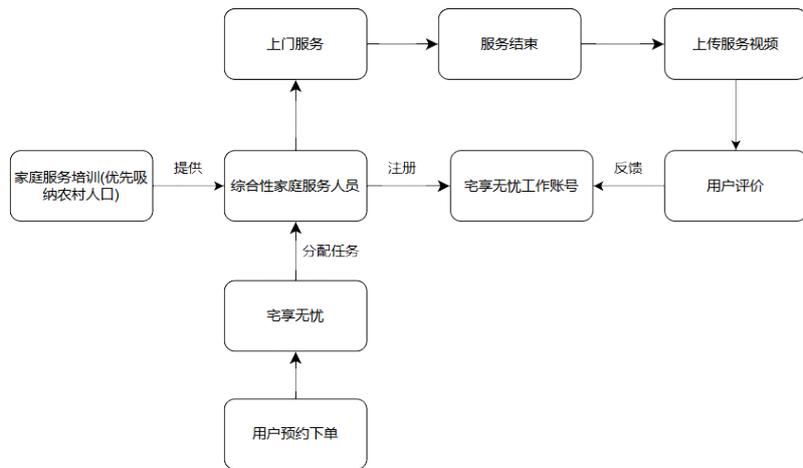
创新家庭服务模式是通过引入新技术、优化服务流程以及注重提升客户体验，全面重塑传统家庭服务的运作方式，以适应现代社会日益复杂的需求和高效服务的趋势。这种模式的核心在于以技术为驱动，依托互联网、物联网（IoT）、人工智能（AI）以及大数据等前沿科技的深度应用，显著提高服务的效率与质量。例如，通过智能家居设备的部署，家庭环境的实时监测和预警变得可能，同时人工智能技术能够通过用户行为分析，学习并预测其偏好，从而主动提供精准的服务方案。这些技术的广泛应用不仅实现了服务供给的优化，还有效降低了成本，增强了服务的便捷性与响应能力。

创新家庭服务模式强调以用户为中心，通过深入分析用户需求，提供高度个性化的定制服务。需要借助大数据和AI技术，服务供应商可以对用户的生活习惯和偏好进行精准画像，并据此推荐最适合的服务类型与内容，例如根据家庭成员的具体需求匹配专业服务人员，或安排服务在用户最方便的时间段进行。此种个性化的服务模式不仅能够大幅提升用户满意度，还增强了客户的粘性与忠诚度。资源整合与平台化管理是创新家庭服务模式的重要特征之一。通过搭建

统一的平台，将分散的服务资源进行高效整合，实现服务的标准化、规模化以及透明化管理。这种平台不仅能通过智能调度提升服务资源的利用率，还可以作为消费者与服务提供者之间的信息桥梁，保障交易过程的顺畅与安全。同时，平台化管理体系为服务质量的持续优化提供了基础，例如通过实时监控和用户反馈机制，服务平台能够不断调整与完善运营流程，从而实现良性循环。

这种创新模式还注重服务全流程的优化，包括用户从预约到反馈的每一个环节。例如，用户可以通过移动端应用轻松完成家庭服务的预订，而后台系统则基于智能算法快速匹配最优服务资源并安排实施。在服务完成后，评价系统能够及时收集用户反馈，以确保服务质量的不断提升。通过全流程的优化，创新家庭服务模式不仅为消费者提供了更加便捷、高效的服务体验，也为服务提供者构建了更加完善的运营机制。创新家庭服务模式通过技术赋能、个性化服务设计、平台化资源整合以及全流程优化，为家庭服务行业注入了新的活力。

这一模式不仅满足了现代家庭日益多元化和个性化的需求，也为行业的数字化转型和可持续发展开辟了新的路径。我们打造的宅享无忧平台是迎合上述的家庭服务模式的，以下是该平台的流程图：



3 创新家庭服务模式面临的问题

3.1 供需矛盾日益凸显

家政服务行业长期面临着供需矛盾的严峻挑战。随着经济的发展和人们生活水平的提高，家庭对家政服务的需求日益增长且呈多元化趋势，涵盖了家庭保洁、烹饪、照料老人、儿童教育等多个方面，需求层次也不断提升。然而，家政服务市场的供给却难以满足这一庞大需求，存在较大的人员缺口。在供给方面，服务质量参差不齐也是一大问题。目前家政服务人员整体素质偏低，多数从业者为进城务工妇女，她们大多学历不高，且绝大多数从未接受过系统的专业培训，缺乏必要的职业技能和知识，导致服务效果难以

达到消费者的期望。这一现状不仅使得行业整体服务水平受限，难以满足消费者日益增长的需求，也在一定程度上降低了社会对家政服务职业的认可度^[1]。

3.2 人员素质参差不齐

即便从业队伍在规模上有一定程度的扩充，但整体的人员素质状况却难以令人满意，与市场的实际需求之间存在着较大的落差。大量投身于家政服务行业的人员，未曾接受过系统且正规的专业培训，在职业资格认证方面，持证上岗的比例极低，同时，健康证明的缺失以及专业技能培训的匮乏，在家政服务从业者群体中成为一种较为常见的现象，这些都极大地制约了家政服务行业的高质量发展以及市场需

求的有效满足。

3.3 行业规范不足与企业规模小

家政服务行业在发展进程中，明显暴露出行业规范缺失以及大型企业引领作用匮乏的困境。当前，大部分家政服务企业呈现出规模偏小的态势，众多企业员工数量有限，难以形成规模效应，从而致使整个行业的运营效率处于较低水平，难以与迅猛增长的市场需求相适应。从企业经营的维度来看，较低的准入门槛成为了制约行业专业化发展的关键因素。这使得行业内企业在专业化管理方面存在显著差异，水平高低不一。部分企业由于管理不善，既难以在人员招聘、培训等环节确保从业人员具备较高的素质与专业技能，又无法在劳动报酬、工作环境、社会保障等方面切实保障劳动者的合法权益，导致行业内人员流动频繁、服务质量不稳定等一系列问题频发，严重阻碍了家政服务行业的健康、有序发展。

3.4 人口老龄化对家政服务的影响

人口老龄化和家庭结构小型化加剧了家政服务需求。目前，我国60岁以上老年人口已超过2.6亿，每年新增1000万左右，老年人口抚养比已达19.7%。从当前老龄化发展的背景下而言，家政服务的行业发展，需要满足市场化的需求，注重供需双方对接，才能促进家政服务的良好发展。家政需求难以满足的问题需要及时解决，只有从这一工作方面进行优化，才能为家政服务行业的可持续发展起到促进作用^[2]。

4 应对存在问题的解决方法

4.1 提升从业人员素质

职业标准是人才培养、就业、晋级等评价考核的重要依据^[3]。解决从业人员素质参差不齐的问题，必须加大职业培训力度，推动建立全行业的培训体系，尤其是提高老年护理、婴幼儿照护等专业技能的培训内容。同时，应推行持证上岗制度，确保家政从业人员具备必要的技能和健康保障。通过吸引年轻劳动力参与，优化就业观念宣传，不断激励从业人员内心热爱这个行业，产生积极的工作热情，明确自身的责任和义务，对每位雇主都投入平等的感情，逐步产生工作动力和工作责任感，长期坚持以形成坚定的职业理想信念^[4]，从而缓解当前从业人员年龄偏大和素质不高的问题。

4.2 促进企业对家庭服务的规模化与专业化

推动家政服务行业的规模化和专业化发展，需要政府扶持大型家政企业，提供政策支持和融资优惠，促进企业在规范化管理、服务标准化方面取得突破。此外，应提升行业准入门槛，强化家政企业资质审核，保障服务质量与企业运营水平。家政服务的数字化转型也应作为一项重点，借助互联网平台提高供需对接效率，利用数字化手段赋能家庭服务业，实现其转型升级和高质量发展，是满足人民群众对美好生活不断增长需求的关键。

4.3 应对人口老龄化与家庭需求变化

面对人口老龄化和家庭结构的变化，家政服务行业需要开发专业的养老护理服务，推动长期护理保险机制建设，以减轻家庭的经济负担。随着二孩政策的实施，家庭对婴幼

儿照护服务的需求日益增长，因此，发展专业的早教和育儿服务体系也应成为行业发展的重点。政府可以通过设立公益性家政服务项目，如社区助老、托幼服务等，缓解市场供需矛盾，提供个性化服务，满足多样化需求。

4.4 加强行业规范与服务保障

为了规范家政行业，建议建立行业协会，并推动行业标准化建设，实施自律管理，提升整体服务水平。同时，必须严格执行劳动合同签订和社会保险缴纳制度，保障从业人员的基本权益，提升职业吸引力。通过加强社会宣传，正面引导公众对家政服务职业的认识，消除职业偏见，进一步提升家政服务的社会认同度。

4.5 加大政策支持力度

政府应加大对家政行业的政策支持力度，尤其是在职业培训方面，可以对提供培训的机构和参与培训的从业人员给予财政补贴，促进培训体系的完善和从业人员素质的提升，对家庭服务业进行平台化管理。此外，可以建立家政服务信息平台，帮助企业和从业者更高效地对接家庭需求，优化行业资源配置。鼓励职业院校与家政企业合作，设立家政专业课程，培养高素质人才，为行业提供更加专业的服务人员。

5 结论

家政服务行业作为一个具有广阔前景的重要产业，随着社会需求的不断增长和家庭结构的变化，面临着前所未有的机遇与挑战。尽管如此，当前家政服务行业仍存在人员素质参差不齐、行业规范不足、法律体系不完善等问题，制约了行业的健康发展。为了应对这些挑战，创新家庭服务模式成为行业发展的关键。通过技术驱动、服务个性化、平台化管理等手段，家政服务行业可以提高服务效率、提升服务质量，满足消费者多样化和个性化的需求。为促进家政服务行业的持续发展，必须完善法律法规体系，提升从业人员的素质，推动企业规模化与专业化发展，加强行业规范与服务保障。此外，应根据人口老龄化及家庭结构变化的需求，优化服务内容，推动行业的多元化发展。政府可以通过加大政策支持，鼓励职业培训、数字化转型以及建立行业标准，进一步增强行业的整体竞争力。总之，创新家庭服务模式是推动家政服务行业发展的重要途径，只有通过多方合作，整合资源，提升行业整体素质，家政服务行业才能真正满足市场需求，成为社会发展不可或缺的重要组成部分。

参考文献

- [1] 高琳珍.家政服务提质扩容路径研究[J].国际公关,2024,(04):30-32.DOI:10.16645/j.cnki.cn11-5281/c.2024.04.056.
- [2] 安冰.老龄化社会背景下家政服务行业面临的机遇与挑战[J].大众标准化,2021,(15):186-188
- [3] 葛孟超.加强家政服务职业化建设[N].人民日报,2024-08-30(019).DOI:10.28655/n.cnki.nrmrb.2024.009545.
- [4] 侯艳娜.家政从业人员职业道德素养提升的对策研究[D].吉林农业大学,2022.