

网上中国

供需精准匹配,带动行业升级

## 家政数字化,服务美好生活

本报记者 李贞

近年来,家政服务业与数字技术结合日益紧密。国家发改委、商务部近日印发《促进家政服务业提质扩容2022年工作重点》,提出“强化科学技术蓄势增能作用,大力推进家政行业数字化发展”。专家认为,未来家政行业数字化在提高从业者就业质量、满足百姓多样化需求、提升行业服务效率等方面,将有更广阔的发展空间。

## 促进就业,重视培训

“夏天来了,空调清洗的订单量很大,我的收入也增加了不少。”最近,“58到家”平台的空调清洗师胡师傅的工作分外忙碌。

几年前,胡师傅从河北老家来到北京,进入一家小型家政公司做家电维修、清洗工作。“但那时候,接订单的数量不稳定,收入也不太高。”后来,胡师傅经过一系列培训和考核,成为“58到家”平台的人驻家政服务人员,再也不用为接单发愁了,收入也翻了倍。“现在,我每天能接10到20单左右,这在以前是不敢想的。”胡师傅说。

“58到家”相关负责人告诉记者,今年以来,入驻该平台的技术型劳动者占比呈现增长态势,以家电清洗师傅为例,40岁以下人员占比超过60%。在3月至9月的空调清洗旺季,从业者日均收入能达到1000元。

家政服务业一直是促进乡村劳动力稳就业的重要渠道之一。业内人士指出,在与“互联网+”结合后,不仅能为劳动者带来更多就业和增收的机会,还会提供更为完善的

职业培训体系。

上线1年多的“京东家政”平台,提出“京管家”服务模式,将自营模式延伸至家政领域。比如细化家政服务标准,明确了包括门窗缝隙、地面水渍、鞋底擦拭等场景在内的138项服务标准。“这些服务标准化背后,是‘京东家政’严格的培训机制。”据“京东家政”相关负责人介绍,“京东家政”的保洁师上岗前,需要在培训中心完成“理论+实操”共计80个课时的学习,并通过上百个考核项目,以确保服务能力达标。

“天鹅到家”平台通过直观、易理解的短视频、直播等方式,帮助平台上的家政服务人员学会了在线接单。同时,“天鹅到家”开发的“阿姨一点通”APP,集在线学习、招聘等功能于一体,让家政服务人员可以便捷地在线上完成职业课程学习、在线考试等,并能将自己的简历上传到平台上,获得更多的工作机会。

## 服务多样,满足需求

清洁维修、育儿护老、宠物服务……如今,家政服务类型日趋多元化,其与数字技



河北省邢台市某家政服务公司负责人正通过网络直播的形式讲授家政服务技巧。

新华社记者 牟宇摄

术的结合将更利于满足不同家庭的个性化需求,为消费者带来更有保障的服务。

刚工作两年的刘欣欣独自租住北京,养了两条狗作为陪伴。她告诉记者:“我的工作有时需要出差,但好在现在有很多专门的宠物服务类APP,可以预约家政服务人员上门来照顾小狗,免去了我的后顾之忧。”

随着经济社会发展,家政服务类型不断迭代升级,诞生了一批新型家政岗位,服务内容更趋专业化,涵盖物品整理、花卉养护、垃圾分类上门代收、心理辅导、按摩理疗等。与之相应,线上家政平台出现不断细分的门类,例如“58到家”平台提供的服务包括了100多个细分品类,含搬家、开锁换锁、数码维修、管道疏通等,基本满足了人们生活服务的方方面面。“58

同城”副总裁李子健认为,相较于传统家政,“互联网+家政”更利于弥合供与求之间的信息鸿沟,从而帮助双方高效匹配。“通过海量的数据及数字化算法,将相对低频的服务需求和从业人员聚合在一起,能够带动行业服务的升级。”

数字化还能帮助消费者获得更加安全可靠的家政服务。例如,深圳市人社局自主研发了“家政通”信用平台,为全市家政企业和家政服务人员建立起诚信档案。消费者可通过扫描信用证书二维码,查询家政服务人员犯罪记录、健康体检、技能培训等信息,解决了消费者信息不对称等问题。截至去年底,深圳市已有407家企业登录该平台,录入家政服务员超过20万人。

## 智能派单,提高效率

专家认为,家政服务的数字化、智能化,从根本上提高了行业服务效率。

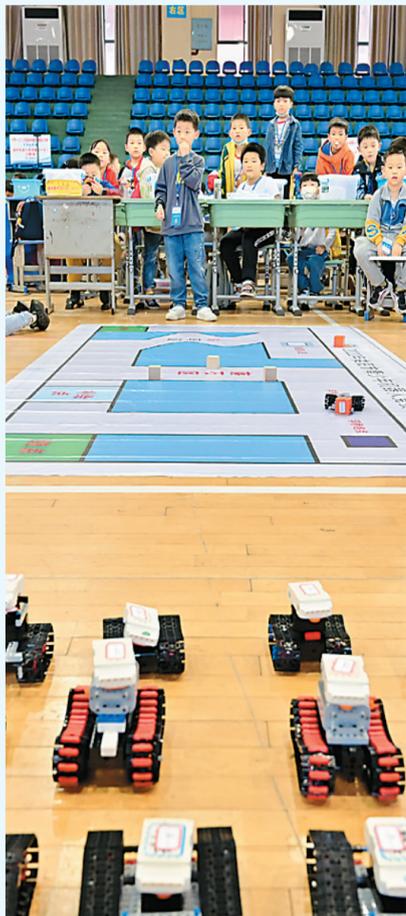
“过去,家政服务业长期处于高度分散的状态。不少家政公司采用线下派单、记账、电话联系的经营模式,服务效率较低,且服务质量难以保证。如今,数字技术为家政行业开辟了更多的可能。”李子健介绍,“58到家”平台为入驻商家提供了“智慧家政系统”。“这套系统能够综合评估家政服务人员的服务评分和订单距离远近,实现智能派单,使平均接单距离缩短了60%,同时接单数提高45%,有效提升了服务效率。”

在李子健看来,家政服务线上化只是第一步,接下来还需借助更高效的算法,整合、挖掘数据,进一步反哺传统业态。“如今,许多商家已经不仅仅满足于在线上展示信息的展示,而是迫切需要借助数字技术提升经营效率。比如‘58到家’利用人工智能等手段,及时反馈和收集用户需求,帮助商家减轻了线上运营的工作量。近期,为减轻疫情带来的影响,我们还将家政服务人员的视频面试、签约等环节搬到了线上,保证服务透明化、安全化。”

但也有专家指出,目前,仍有一些家政企业的数字化转型,停留在提高企业内部管理效率上,而忽略了如何通过数字化真正提升服务质量和客户体验。对此,中国老教授协会家政学与家政产业发展专业委员会执行主任张先民认为:“新技术在家政服务行业中广泛应用,改变了传统家政的经营管理模式,提高了管理效能。但新技术本质上是一个工具,更关键的是如何使用工具。家政行业要‘以人为本’,踏踏实实为消费者提供优质的服务,这是家政服务行业发展的根本。”

## 科技赋能,“智慧纺织”有新招

本报记者 叶子

机器人竞赛  
激发科学兴趣

5月28日,2022年湖南省娄底市青少年机器人竞赛在双峰县曾国藩学校举行。来自娄底市的500多名选手现场动脑动手,参与传承闯关、工程挑战、智能接力、遥控机器人、智能搬运等8个项目的角逐。

图为参赛选手在比赛中。

李建新摄(人民图片)

一排排机器正在高速运转,偶有几位工人穿梭巡视;全自动物流包装系统把刚下生产线的筒纱输送至包装车间,码垛、搬运、打包、入库等环节“一气呵成”……近年来,工业互联网等新一代信息技术,正在助力纺织业向数字化、智能化转型升级。

## 数据产生价值

“织机纱线还剩多少、什么时候切换布料,现在是一目了然。”站在公司的数据大屏前,看着上面闪烁着的每台织机运转情况,浙江鑫海纺织有限公司董事长邱海斌感慨万千。“放在两三年前,为了了解这些数据,我们专门配了6个抄表工。常有笔误不说,效率也很低,一般要在24小时后才能知道机器运作情况。”

正如邱海斌所说,在传统纺织车间,生产状态往往依赖于人工抄表来记录,数据记录不全也不准确,更难以实现实时同步。鑫海纺织所在的浙江省兰溪市,主导产业就是纺织业。这里拥有国际先进织机2万多台,生产的全棉休闲弹力面料占全国八成,牛仔面料出口占全国七分之一。但是,由于这些机器设备来自不同国家,型号不一,通信协议不同,机器间无法“对话”。

数字化改造后,全流程、各工序的设备全部联网,企业管理者和工人通过

车间看板、手机和手环等设备,就能实时监控生产状态,推送和接收生产任务。这样一来,生产状态能实时管理,数据能自动记录,报表能自动整理,统计人员工作量减少60%,生产计划安排效率也提升30%。

工业互联网的助力远不止这些,智能验布、智能物流仓库、自动引导运输车、设备数控化更新等新技术的出现,让兰溪的纺织企业走上了智能制造道路,智能生产线、智能车间、智能工厂比比皆是。许多企业还用上了ERP(企业资源计划管理系统)和MES(制造企业生产信息化管理系统),实现了数字化管理。“未来,最重要的就是数据利用,让数据产生更大价值。”邱海斌说。

## 解决行业痛点

近年来,纺织行业招工难、用工贵,产能大而利润薄等问题日益突出,发展遭遇困境。5G、大数据、云计算、人工智能、工业互联网等新一代信息技术,为纺织行业带来了生产、研发、供应链管理、渠道运营等环节效率的显著提升,有效解决行业痛点。

在工信部发布的2021年国家工业互联网试点示范项目名单中,有3个纺织项目入选“工业互联网平台+供应链协同”解决方案试点示范。

例如,威海纺织集团进出口有限责任公司打造了服装产业链数字化平台,借助物联网、大数据等技术手段,采用多种工业软件,汇聚上下游的采购数据、生产数据和销售数据,实现服装产业链的资源集成,提高各环节的协同竞争力。

“工业互联网联通了工厂订单接收、物料调度、生产设备、能耗管理、排放监测、库存管理等整个生产链路,帮助提高企业管理效率;还可以辅助管理者决策,通过智能排产、智能配色等功能,实现智能化生产,解决大规模生产和个性化定制之间的矛盾。”浙江大学北京研究院副院长宋华盛教授接

受本报记者采访时说,工业互联网对纺织业的赋能还体现在,能有效衔接企业与上游供应商和下游客户,使企业能够更敏锐地根据下游需求调整产品布局,更合理地选择供应商,更有效地应对供应链风险。

## 应用持续深化

据统计,今年一季度,中国工业互联网产业规模超过万亿元大关,已在研发设计、生产制造、运营管理等方面广泛应用。在纺织业,工业互联网的行业应用也不断深化,加速行业内企业的数字化转型发展进程。

在浙江,台州市椒江区上线缝制设备“产业大脑”,相关企业加入后,只要输入上下游需求,系统便可精准推送,提供产业价值、上下游分析,还有

专业的专家团队帮助解决数字化运营难题,节约企业数字化改造综合成本60%以上。

《山东省现代轻工纺织产业2022年行动计划》提出,支持打造行业典型应用场景,加大工业互联网平台培育和推广力度,引导更多企业上平台、用平台,促进产业链对接重构。

广东省将在轻工纺织等行业集中度较低的传统特色产业集群,培育行业工业互联网平台,推动集群上下游企业实施标准统一的数字化改造。

宋华盛表示,未来,政府可以加大在数字基础设施建设方面的投入,适时出台产业大数据开发利用和安全管理条例,协助开发建设产业链知识图谱和共性平台等,化解中小企业在数字化转型中“不会转、不能转、不敢转”的困境,推动工业互联网应用持续深化。



5月26日,江西省赣州市于都县的一家民营纺织企业智能机械化车间,工人在生产线上忙碌。

朱海鹏摄(人民视觉)