



▲扫码关注新民晚报官方微博

全民“技能外 挂”的时代已经来了吗？

【 专家分析 】

便捷背后的风险究竟该由谁负责？

“技能外挂”的时代，所有的服务其实都打着一个招牌：“共享经济”。然而，在“共享经济”利用其他人的闲置资源来创业的初衷下，专业资质、消费维权、隐私、缴税等随之而来的问题究竟该如何解决？

问题一
“外挂”技能一定要是专业的？

“技能外挂”者是不是一定要专业人士？ 互联网新媒体评论员、上海交通大学媒体与设计学院 m-lab 主任魏武挥说，“技能外挂”者并不一定要是专业的，比如，某一种快递服务，它的服务供给者，不是专业的快递人员，而是有兴趣赚点外快的路人甲路人乙；某一种网络教育服务，它的教育服务供给者，不是什么成建制的正规的培训机构，而是对这门课有着一定认知的兼职教师。经验交流平台“在行”的联合创始人曾进说，人们的生活节奏越来越快，需求也越来越个性化。“‘技能外挂’的诞生，就是为了让人们不用等待、不用思考就能解决痛点，比如，我不跑去扬州的饭店，就能请人上门烧一顿淮扬菜。”

魏武挥说，无论是对社会而言的“共享经济”，还是普通人们越来越乐于参与的“技能外挂”，这些概念的出现并不是偶然，是互联网发展到一定阶段的产物，也是社会产能过剩的结果。“以业余时间来换取收入，个体所谓的外快超过正职薪资的现象已经出现。未来，这种‘外挂’将会更大规模地出现，人的角色和身份会更加多元化，所谓的自雇和上班这两件原本泾渭分明的事未来会混杂在一起。”

以创业家政政闻名全国的华东师大毕业生薛帅说，作为一个聪明的互联网人，你应该知道哪些是传统行业可以被改变的，比如，每一家家政公司都是一把小伞，但体量很大，这正是做大平台的基础。他给自己正在从事的 O2O 指出了一个清晰定位，家政 O2O 不应该仅仅是背负一个互联网的壳空壳，把传统的家政公司移植到线上这个简单的过程，并不会对家政行业有任何改变。薛帅说，他们就是整合全国的传统家政公司，支撑他们利用碎片化时间得到更多收益。

问题二
双方的诚信与资质谁来审核？

然而，即使是云家政这样的大平台上的“技能外挂者”，资质究竟靠不靠谱，也是享受“技能外挂”服务的用户最关心的问题。业内人士提出，在社会诚信体系尚不完善的情况下，陌生人之间的信任关系显得尤为脆弱。简单地把家政服务员的信息罗列到网上，是不能够解决雇佣双方的信任障碍的，尤其对居家保姆这样的特殊职业，雇佣双方更是一个相互选择的过程。熟人医疗 APP“青苹果健康”创始人徐嘉子说，要使用他们的平台，有一套严格的审核流程。“在线注册的医生要提供一系列身份和医师资质的凭证，更要上传手持身份证的头像，并通过后台工作人员的逐一审核。”“在行”平台对“行家”也有一定的资质要求，除了有分享精神和沟通技巧外，还需要在自己所擅长的领域里有一定时间的积累，譬如 5 到 10 年，并有一定的社会知名度。

魏武挥指出，接入 O2O 平台的服务提供方个人资质由谁来审核，不仅关系到服务质量，更关系到安全隐患等问题，他认为，平台提供商应该承担更多的责任。“比如，是否能做平台使用者的背景调查，包括有无犯罪记录等。又比如可以和一些征信机构合作，来考察是否‘良民’。”

问题三
出现纠纷究竟由谁来负责？

请人上门烧饭，却因为食品安全问题吃坏了肚子；预订了顺风车，却遇上了态度恶劣、迟迟未出现的车主……“技能外挂”时代，人们的生活变得更加便捷了，但消费纠纷也时有发生。和实体店相比，目前的 O2O 服务出现纠纷，往往消费者会投诉无门，平台和提供服务者会相互“扯皮”。

出现消费纠纷，究竟由谁来负责？不少 O2O 创业者认为，服务提供者与平台并不存在雇佣关系，因此，平台不需要对此负责。大多数平台会采用五星评价体系来评估服务双方，希望能利用优胜劣汰的法

则来淘汰“差评服务”的提供者。

但是，魏武挥对此并不认同。“就拿五星评价体系来说，它并不能精准反映出服务到底是好还是不好。一来绝大多数人即使遭遇了不佳的服务，也会因为‘省事’而给出好评；二来，一星的差评究其原因是什么也很难得知。”魏武挥觉得，当服务提供损害了需求方利益时，应该由平台来负责。“虽然服务提供者是个人，但公众提需求的时候大多是冲着平台去的。每个平台其实对服务提供者的数据，其实都是有据可查，也有能力替需求方维权的。”

一对一的交流能更加针对性地解决问题，但基于经验的交流分享并非是一种标准化服务。曾进坦言，拿“在行”举例，“行家”是否真正在行是很难判断的，他们没法确保行家的谈话内容，也无法在谈话中途进行约束。“这时候需要一份服务指南来引导。”在“在行”官网的“行家帮助”指南里，对行家的行为规范进行了详尽的解答，如时间的限制、话题的限定等，甚至还规定了在咖啡馆约见由谁买单。

问题四
个人隐私究竟该如何保护？

近来，继打车软件、租车软件后又有拼车软件非常火热。通过手机 APP 软件来实现拼车的拼车一族正悄悄兴起。然而，拼车软件带来的隐私安全也备受关注，家庭住址、个人电话等信息是否能受到保护？

魏武挥说，很可惜，大多数产品设计时并没有将严格做到“用户隐私保密”。“我的一个女学生今年毕业了北京，最近就遭遇了烦心事，她被一位拼车软件的车主缠上了，车主不主要通过发短信的方式来追求她。其实，类似于电话这类的个人隐私已完全可以通过手段来保护，虚拟号码体系就可以将用户的电话隐去。”

曾进认为，共享经济应该建立在信任之上，还需要一个社会化解决过程，也就是诚信大环境的创造——舆论越愿意信任陌生人，陌生人越愿意为自己诚信负责；同时，产品开发者尤其要替使用者规避隐私泄露的风险，而不是投机取巧，靠流量取胜。

本报记者 马丹 首席记者 王蔚

外挂，原本是指一种第三方软件或程序，是游戏设计者创造的一个庞大的玩家空间。如今，越来越多的创业者以“外挂”为平台，不断拓展着 O2O(即让互联网成为线下交易的前台)的服务领域，越来越多的普通人也变成“专业人士”，利用自己的碎片时间，将自己的技能“外挂”——临时“外卖员”，帮人购买各种美食；下了班的医生，还可以为素昧平生的病患提供医疗咨询；在线“行家”，与“菜鸟”分享过来人的经验……

这真的是一个全民“技能外挂”的时代吗？你会放心购买这些外挂的技能吗？你考虑过加入平台“挂”出自己的技能吗？

医术“外挂” 线上线下同步诊断

不管是坐地铁、出差路上，还是手术间隙，近半年来，上海长征医院耳鼻喉科主任医师廖建春的空闲生活变得“忙碌”——只要一有空闲，作为熟人医患社区“青苹果健康”的注册医生，他都会掏出手机耐心回答患者的各种问题。而在“青苹果健康”上，像廖建春这样将医术“外挂”的京沪名医已有 3 万多名，一半多还是三甲医院的主任和副主任医师。

减少病人就诊成本

现在，廖建春已经有了 300 多个病患“粉丝”。“以前，病人要医生的私人电话，医生通常会告知。有时候，病人随时随地给你打电话咨询，确实也会有遇到一些不便的困扰。但是，在如今‘互联网+’的时代，我就不用把手机号告知病人，又能利用碎片化时间解答病人的提问。”

廖建春说，医术“外挂”虽然占用了他不少时间，但让他能随时随地了解病人术后的情况，保证治疗效果，也极大地方便了外地病人，减少外地病人的就诊成本。“他们不用在上海干等检查结果出来，可以回家后下载检查结果再发送到 APP 的提问专区，我可以根据结果答复病人何时来复诊、还需检

查什么项目，能否在当地医院检查等。”

打通诊后沟通渠道

“要让相互间有过接触的医生和患者，能在离开医院后继续保持良好的沟通，并建立起长期有效的熟人医患社区，帮助患者得到更有效的看病体验，帮助医生累积病人资源。”谈及“青苹果健康”创建初衷，创始人徐嘉子这么说道：“普通的医疗流程里，医生是没有后续跟踪和解惑答疑的环节的，甚至对于病人的后续完全无知，青苹果健康建立起一条诊后的沟通渠道。每一位青苹果医生会有自己的青苹果‘二维码’名片，病人通过微信扫一扫就可以直接和医生发消息，医生则通过青苹果健康 APP 接收和回复消息。既保留了医生的个人隐私，同时也满足了患者的需求。”

如果医疗效果好，患者还可以向医生赠送青苹果(虚拟礼物)表示感谢。廖建春说，虽然在移动医疗平台上兼职“看诊”，并没有实际的“工资”，但每当收到患者提完一串问题或者手术后送他的虚拟苹果礼物，他总是既感动又有成就感。“虚拟社区也能帮助患者康复，这就是最好的结果。”

本报记者 马丹



绍波 图

在线临时工 O2O帮 侬忙

让有本事的人“出售”自己的独门技能，让有需求的客户找到解决一时困境的“临时工”。如今，上海工艺美术职业学院的“零时工”团队搭建了一个平台，任何有技术专长、有闲暇时间的人，都可以在网上“挂牌待售”，他们挂出的是技术，赚的是个性服务的劳动所得。

“零时工”创业团队成员邹承颖道出了创办这个外挂平台的初衷，“在我们的社会生活中，有的人遇到问题困难没人解决，而有的人具有各种各样的本事，却无用武之地。于是，我们就想到创办一个平台，让他们彼此的需求能达成匹配。”经过市场调查，邹承颖发现，当下上海生活节奏快，工作压力大，年轻的白领们经常出现无法顾及到家里的老人、小孩或者家庭琐事的情况，去找家政公司不仅要收取高额的介绍费，还不能保证服务人员的服务质量。并且上海是一个人口老龄化非常严重的城市，2014 年末统计结果，上海 60 岁及以上老年人口占总人口比重增至 28.8%，已经进入了深度老龄化阶段。所以，需求临时工的群体非常庞大。而现在，由于社会竞争的激烈，生活压力很大，许多人都想利用工作之余的闲暇时间来挣一份额外收入，但常常又苦于找不到好的兼职工作。

“零时工”创业团队主要面向两个群体，一个是有困难需要别人临时帮忙的雇主群体，如家里的老人、小孩、宠物或店铺需要别人临时来照看一下；还有一个便是希望用自己的一己之长帮助别人，从而获得一定报酬的打临时工人群。举个最简单的例子，

有人全家出游，小狗狗寄养在宠物店又不太放心，那么，“零时工”会在外挂服务的人群里为你找到一个可以临时把你的宠物带回家照料的人。

“‘零时工’致力于建立一个打临工者和招聘临工者之间的 O2O 沟通服务平台。不管是希望利用闲暇时间找零工却无从下手的勤俭青年，还是无暇顾及及生活琐事期待寻找帮手的生活忙人，都可以从这个平台获得相关资源的对接。”邹承颖说，用户在“零时工”网站注册并登录，通过信息筛选可以快速找到需要的资源。对于客户购买外挂技术服务是否会存在各种风险，邹承颖说，用户和雇主或雇员谈妥后，可以通过网站在线支付或获得佣金。网站会提供安全保障，设有工作合同、违约金、保险、网络 110 等措施。工作完成后，客户还可以将他们的使用体验发布到平台上，相互合作客户之间可互相评论或提出意见。这就最大可能地保障了外挂者与需求者双方的合法权益不受损失。

首席记者 王蔚 实习生 张冰驰



■ 陪伴空巢老人成为一份“工作”



■ 帮别人照顾宠物，开心赚钱



■ 利用业余时间上门做美甲

本版图片除署名外均由 CFP 提供

【 大数据 】

82.6%年轻人 向往自由职业

“技能外挂”到底会牵扯一个人的多少精力？“技能外挂”者不担心有不务正业之嫌吗？对自由职业的向往，或许能解释这一切。据赶集网发布的《2014 年 O2O 自由职业者分析报告》，大数据显示，国内 82.6% 年轻人向往自由职业，O2O 自由职业者呈现年轻态。

很多受访者表示，选择做 O2O 自由职业者的最主要原因在于“自由”——自由决定工作地点，自由安排时间，选择适合自己的工作方式。随着自主择业观念日益深入人心，自由职业者逐渐从保守观念中的“不务正业者”转变为令人羡慕的“不受束缚者”。调查显示，相对传统职业，O2O 自由职业者的幸福感较高，令人羡慕的高收入，不用

看上司的脸色行事，不必纠缠于复杂的办公室同事关系等因素，吸引着越来越多具有一技之长、敢于尝试的年轻人投身自由职业。

当然，不稳定的收入来源令 O2O 自由职业者时刻存在不安全感。专家分析说，由于工作、收入、消费的不确定性，使得自由职业者不得不为自己的未来未雨绸缪，加之无法享受到社会与组织提供的保障和福利，因此职业规划、经济规划是人们选择做自由职业者时必须加以认真考虑的，要在医疗、意外和养老方面投入必要的保险资金并注意储蓄和理财。

王蔚

经验分享 没有统一“行家”标准

“继续写作还是放弃？我想和你聊聊”“你会审核合同吗？教你 5 大关键点”“懒人健康生活攻略”……在经验交流平台“在行”上，有各式各样的“行家”，而他们“外挂”的技能也是五花八门。“在行”联合创始人曾进说，在共享经济里，“在行”属于“经验分享”，它和一些许多提供单一服务的 O2O 不同，它提供的服务似乎并没有一个标准。

个性需求无关“冷门”

曾经的媒体人赵欣岩现在供职于一家互联网公司。5 月份当上“行家”后，他主持的两个话题“教你讲一个能被别人记住的品牌故事”和“如何成为一个好编辑”意外获得了好评。“虽然当中因为工作太忙的缘故，我‘闭关’了三周，但还是接到十几单的‘生意’。”赵欣岩说，开这两个话题之初，并不被特别看好，但他却认为，每个话题并不需要面对太多需求者，但却是在为每个需求者解决问题。他想解决的问题。

在赵欣岩的“品牌故事”学员里，100% 来求助的都是创业者。“他们或者企业发展需求，或者想了解自己品牌的定位和方向。”赵欣岩说，虽然他并不能在短短一两个小时就解决学员的实际问题，但却可以以他的行业经验为他们整理思路。

人人都可能是“行家”

“每个人都有长处，何不把这些长处‘挂’出来和有需求的人一起分享？”曾进说，目前“在行”上活跃着 2000 多个行家，日均有 200 多的“接单”量，行家遍布各行各业，有石油、航空、IT 等专业的，也有时尚、健身、化妆等手艺活变成靠嘴吃饭的。“每个人有专长就有可能成为‘行家’。”

师北宸任职于领英中国，是一名公关经理。他在“在行”上开设的几个与“如何写作”有关的话题，8 周的课时收费数千元，却仍然受到热捧。学员“大地 Tiger”说，自己受益于师北宸开启了写作的决心。“我最核心求教的问题就是如何训练自己的写作能力。北宸老师分享了许多方法给我，包括个人学习写作的经历、大量的阅读书和写书评、保持摘录的习惯和储备素材等。有针对性的交流让我很是受益。”

“向前辈咨询，听有经验人的建议，是快速解决问题、少走弯路的一种常见学习方式。但有些职业可能缺少良好的学习途径，而通过图书、网络只能获取部分答案。一个让有经验的前辈乐于分享的平台，会让个性化需求的求助花最少的时间找到答案，实现互利互惠。” 本报记者 马丹