

2023年6月27日,由人力资源与社会保障部联合西部12省市举办的第三届西部返乡创业大赛在重庆举办,青海、新疆、贵州、云南等12个西部省(区)的27个返乡创业项目纷纷亮相。

来自青海的互助家政集团董事长文海炜,围绕返乡创业、打造“互助家政”品牌的主题,作了精彩的大会交流。文海炜的娓娓讲述,引起了与会者对西部地区家政品牌建设的极大关注。

文海炜,何许人也?“互助家政”品牌,为何崛起于土族之乡?

□张翔

# 文海炜：用互联网思维托举土乡家政品牌

“我叫文海炜,我来自青海,我的家乡在河湟谷地,那里地处边远,山大沟深、经济发展相对滞后。小时候,我常常站在黄土高坡上眺望,看着一列列火车蜿蜒远去的方向,一遍遍问自己:大山的背后是什么?火车要到达的远方在哪里?于是,走出高原,到外面的世界闯一闯的渴望,时时鼓荡着我的心……”文海炜的开场白,一下子抓住了与会者的心。

从二十多岁起,文海炜就离开了家乡,来到首都北京求学、创业。经过二十几年紧张而繁忙的打拼,他学业行稳致远,事业风雨兼程,经过不懈努力,在北京创立了小有名气的企业品牌,为自己投身于家政服务这一朝阳产业奠定了基础。

2018年全国两会期间,习近平总书记参加山东代表团审议时特别强调,家政业是朝阳产业,既满足了农村进城务工人员的就业需求,也满足了城市家庭育儿、养老的现实需求,要把这个互利共赢的工作做实做好,办成爱心工程。

2019年,国务院办公厅颁发关于促进家政服务业提质扩容的意见;2022年,国家14部门印发未来五年家政行动计划。

文海炜敏锐地预感到:中国家政业的春天就要到来了!我要返乡创业,用家政品牌,托起父老乡亲的明天!

回到故乡,文海炜一直思考着这样一个问题:怎样把父老乡亲淳朴憨厚、吃苦耐劳、重情重义、热情好客的性格特征,与行业规范化、服务专业化的高端要求有机融合,形成独一无二的家政品牌呢?

文海炜和同事们深入西宁、海东的大街小巷,与等人雇佣的“站大脚”们交流交谈,了解他们生活的艰辛、打工的困难;同时也了解城市家庭、居民生活中需要家政服务来解决的诸多“难心事”“棘手事”。

掌握了第一手材料后,文海炜客观分析家政服务业面临的痛点、难点、盲点,他在城市与乡村、方言与普通话之间不断切换,在现实的差距与品牌的召唤之间争分夺秒……于是,“一头连着城市,一头连着农村”的互助家政集团应运而生。

2022年7月,互助家政集团投资188万元,建成了互助现代家政实训基地和家政智能化大数据平台。通过平台,客户可以线上预约家政服务、在线选择合适的家政员,并实时跟踪服务进度。家政员也可以在线接受订单、在线培训和提升技能,同时也能更好地与客户沟通和交流。

“消费者打开‘互助家政服务’微信小程序,选取对应的服务下单后,平台再派单给家政企业,产业联盟把顾客与家政服务企业,家政企业相互之间联系得更加紧密,能更有效地发挥引领作用。”文海炜说,另一方面,平台实现了标准化,在服务下单页面,各种家政服务项目一应俱全,服务价格、时间、内容等也被一一注明,“产品标准化,消费者有了心理预期,促使服务规范化。越来越多消费者会选择省心、贴心、实惠的规范化服务,有利于整个产业的发展,从业机会更多、更安心。”文海炜进一步解释说。

怎么?擦擦玻璃,打扫楼院、干

干护工的活儿还要上互联网平台?老实巴交的村民们有些惊讶了!而文海炜确实确实把一流的家政智能化数据平台,从首都北京搬到了土族之乡,实现了家政服务的信息化、智能化管理,提高了服务质量和效率,也提升了客户体验和满意度。

家政服务面临的最大困难是什么?什么样的工作能力才能与城市、高端的家政服务相匹配?传统的家政服务市场如何向现代家政服务转型?一系列问题也摆在了他的面前。文海炜接待了一拨又一拨前来参观、咨询的部门和人员,不厌其烦地讲解家政智能化数据平台所发挥的作用。

文海炜意识到,家政服务行业走健康有序发展的路子,就要避免行业之间、人员之间的无序竞争,就要建立一套行之有效的行业标准和



互助家政实训课堂讲授“母婴护理”。

规范。为此,文海炜基于多年的行业经验积累,邀请职业培训、家政服务、医护行业的资深专家,制定了一系列家政服务标准和操作规程。他还开发出标准化、系统性的家政全领域课程体系,通过家政公司运营管理培训、家政行业培训、家政技能培训为从业者赋能,提高了家政服务的质量和信誉。

2022年,互助县职业技术学校与互助家政集团共同建立起了互助家政现代实训基地,采用校企合作、产教融合的模式培养家政人才。先后有200多名业内专家现场授课,实现职业技能与市场需求的紧密连接。

除了“上门求教”,还有“送教下乡”。在台子乡新城村,听说有实训老师现场授课,50余名村民把会议室挤得水泄不通。培训结束后,紧接着就组织职业技能等级考试。“学校今年争取到了职业技能等级认定培训合格证,还会获得职业技能等级证书,持证上岗,更有竞争力。”互助职教副校长龙喜文说。

一场场现场观摩会在实训基地举办,一次次调研座谈在这里形成共识。在互助家政品牌的引领下,互助家政企业的服务范围涵盖居家保洁、养老陪护、母婴护理、家电清洗、物业托管等25项,服务技能不断提升,从业队伍不断壮大,农村富余劳动力逐步实现从“卖力气”到“凭技能”的就业创业的根本转变,成就了互助家政服务业由弱到强、一路高歌的发展态势。

截至2023年3月,仅互助县已注册家政服务项目公司增至382家,带动海东六县(区)家政服务人员约1.5万人就业,占全省家政从业人员的70%以上,形成了家政创业、就业的良好氛围。

文海炜的第一步目标实现了!他对从事的行业和前景的概括,只有一句话:“故乡的品牌,最好的自己!”

## 二

千家万户急需处,正是他们尽力时。

身穿统一工服,轻敲门,先问好,套上鞋套,拿出垫布,把清洁用品依次摆摆好……从业时间不长,马维柱对服务流程却熟稔于心。2022年,他创办的家政企业成为产业联盟的成员单位之一,严格执行联盟出台的家政服务实操流程标准及方法。“服务结束后,消费者会从态度、工作效果等4个方面评价,要是差评多了,派单就会减少。”马维柱说。

新东山东家政服务中心是互助家政集团联盟的成员,是家政业夫妻档运营模式的倡导者。妻子李吉花深刻地认识到企业要健康稳定发展,绝不能忘记家政服务的初心。于是,在夫妻俩的影响下,随着互助桂莲家政服务公司、互助延昌家政公司等成员的加盟,成立了新东山东家政服务中心。从业人员也从最初的几个人,发展到如今的三百多人。

互助家政集团的成员,互助阿柴家家政公司积极调研家政市场,自创了一整套完善的管理体制和高素质的管理队伍。“阿柴家”创新跟踪管理模式,采取一对一的服务方式介绍客户,并于每个星期进行一次回访,了解服务员的工作、生活状况,及时解决她们面临的困难,切实切实让员工感受到了“有娘家人在撑腰”的踏实和温暖。

在“互助家政”品牌的旗帜下,产业联盟的成员单位信心十足,业务量大增,涌现出了一大批任劳任怨、信心满满的优秀员工。

初见李卓满措,她穿着公司统

一订制的工作服,业务娴熟,动作干练。李卓满措和她的团队在2023年8月举办的青海省第二届家政服务业职工职业技能大赛中,获得养老护理员类别的个人一等奖和团体一等奖两个奖项。

因家境贫寒,李卓满措高中没毕业就辍学打工,干过很多工作,每月收入只有三四千元。后来在亲戚的介绍下,她去北京参加了“北京阿福医疗护工项目”的培训。

功夫不负有心人,李卓满措以理论和实操两项考核第一名的优异成绩结业,并留在了北京。“这段经历一直记忆犹新,我是这期培训班唯一一个被分配到北京市303航天中心医院骨科的医疗级护工。”口齿伶俐的她介绍说。

有一天,李卓满措遇到了一位从ICU病房转到普通病房的老人,因年高病重导致大小便失禁。李卓满措被安排去照顾这位特殊老人。她把老人推进病房,开始清洗和擦洗身体。她说,当时的我,二话不说就开始干活,鼓励自己坚持坚持再坚持。李卓满措欣慰地说,就从那一刻,我找到了努力的方向和工作的动力。而日复一日的辛勤努力,也让她掌握了更多的技能和经验。

2022年7月,李卓满措得知青海家乡在打造家政劳务品牌时,毫不犹豫从首都回到了家乡,在“互助家政”寻找到了自己最为合适的定位。她告诉笔者,带着从北京学到的新理念、理论知识和实操经验,干起护工来更加得心应手。笔者粗略一算,她每月能拿到上万元的工资。

蔡菊山,一个勤勤恳恳、孜孜以求的家政人。她相信,只要有梦想,什么时候实现都不算晚。从最初的服务员到后来的实训课讲师,她不断提升自己,也培训出了一拨又一拨的家政能手。

王玉梅是互助家政的一名普通保洁员,大家都亲切地叫她“王姐”。王姐做事的宗旨就是干一行爱一行,爱一行专一行,干就要干出个名堂来。这一干,三个年头就过去了。无论刮风下雨,她准时出现在公司实训基地,一个人悄悄地做着保洁工作。一有空闲,她就扎在学员堆里,听理论,看实操,倾听学员们的励志故事,学习新的知识和技能。

笔者见到马金鹏时,他和团队成员已经在三江水榭花都小区连续工作了五个小时。他们穿着工作服,也做了防护,见到挂在他眉梢和发际的灰尘与脸颊上汗水留下的痕迹,怎么看都觉得可亲可爱。这位“九零后”的大学生,带着他的团队在家政行业一干就是好几年,而且干得有声有色,不禁让人肃然起敬。

看着一批批从故乡的土地上成长起来的家政人,文海炜对他们的期许,只有意味深长的一句话:“弯着腰干活,挺着胸走路!”

## 三

今后的家政之路怎么走?家政服务的最佳状态又是什么样子?

文海炜于2022年撰写了调研报告《在供给端赋能的家政创新》,获得国家人社部的“创翼之星”奖。文海炜也被评为互助家政劳务品牌形象代言人。

2023年8月,互助家政被人社部评为第二届全国新兴劳务品牌,中华全国总工会评选互助家政集团为工会家政试点单位。

互助家政连续承办了两届“青海省家政服务业职业技能大赛”暨家政论坛。邀请了中央电视台财经评论员刘戈、北京成人教育学会培训中心主任王艳平等专家学者,围绕家政视野、提质扩容、产教

融合、家政进社区等方面作了主旨演讲;家政论坛为家政行业的从业者提供了一个交流学习的平台,促进了行业之间的合作与交流,与会者眼界大开,信心倍增。

在“互助家政”品牌成长的大环境下,文海炜也清醒地看到,家政从业人员数量与市场需求之间的缺口,家政服务质量与美好生活需要之间的差距,故乡的家政行业从“扫盲班”级别达到发达城市的全方位、专业化、规模化、数字化要求,还有很长的路要走。

在发展中解决问题,才能更好地推动家政服务业提质扩容。“互助家政”顺势而动,在北京设立了互助家政北京办事处。文海炜说,办事处将在推介家政品牌、维护在京互助家政人权益方面发挥积极的作用。未来,他们将在青海省海东市、西宁市以及省外北京市、无锡市、合肥市等地发展社区服务商,试点打造30分钟家政生活服务圈,并且全力推进“家政带岗”服务项目。

“互助家政”的未来在哪里?土族之乡打造高端家政品牌的动力又在哪里?文海炜侃侃而谈:

——家政产业要规模化。随着家政服务市场的竞争愈发激烈,部分大型家政企业持续扩张,许多中小型企业开始抱团取暖、联合发展,家政服务开始走向规模化、品牌化、专业化。

——家政人员要职业化。从业人员的职业素质是家政服务业健康发展的关键。今后,将进一步加强家政从业人员的职业教育和培训,使从业人员的合法权益逐步获得保障,对家政职业的认同感进一步提升,职业通道变得迅速、畅通。

——家政经营要网络化。数字化、网络化是家政服务业发展的新方向。线上需求已经成为家政行业重要的需求来源,数字化正在重新定义家政行业的竞争要素,线上线下融合发展将进一步深化。

——家政服务要智能化。近年来,在家政服务供给紧缺和人工成本不断提高的背景下,作为人工智能重要应用载体的服务机器人渐渐开始市场化、产业化,并悄悄地走进家政服务工作中,人工智能将与家政服务业更加深度融合,帮助更多家庭实现品质生活。

文海炜在多场次的业务讲座时,告诫家政集团成员单位的,只有一句话:“对预期目标的不懈追求,就是企业发展的强劲动力。”

2023年金秋,文海炜在青海和北京之间来回穿梭。频频出现的问题需要出面协调,家乡村、县、乡镇干部与家政产业相关的业务讲座、家政从业人员的实训一期紧接着二期开班。文海炜在与学员们的交流中,深感在现代理念与学员观念之间存在着较大的差距,深感面临的挑战和机遇相伴相生,但他坚信,只要满怀信心、持之以恒,一定会用执着的行动,为推动故乡家政产业的发展尽一份力。

本文照片均由杨育宝摄



## 百件文物说青海

□黄志成

### 青铜时代 卡约文化弦纹铜鬲

鬲,是原始炊具的代表造型之一。鬲的造型在新石器时代晚期陶器中就已经出现,三足,足上部肥大内空、下部为锥足,这样的造型主要为增加受热面积,便于炊煮加热。青铜鬲是中国青铜时代主要的炊煮器之一,自商代早期开始出现,春秋早中期大盛,战国中期以后逐渐衰落,至秦汉时期完全绝迹,基本上贯穿了整个青铜时代,不仅数量多,而且分布广泛,东至山东龙口,西至青海西宁,北达内蒙古宁城,南到江西新余。

鬲有自名为“鬲”,《说文解字》曰:“鬲,黍稷在器,以祀者也。”即鬲是盛黍稷用于祭祀,说明鬲主要来煮煮粮食作物。鬲还有另外一个用途,即煮煮肉类,且是小型动物,在考古发掘中出土的带有残留物的铜鬲可为证。如1976年陕西扶风云塘M20,共出土1鼎、1鬲、2簋、2爵、1尊、1卣八件容器,其中鬲内有残留的鸡肋骨。1991年陕西泾阳高家堡战国墓出土的M2,出土鼎、鬲、簋、尊、卣、解各一件,鬲腹残留有兽骨和梅核二枚。



1985年陕西蓝田县泄湖镇发现西周时期的车马坑,其中出土铜鬲、簋各1件和若干兵器及车马器以及工具。铜鬲内有鸡肋骨两根,鬲的底部有烟痕。出土一高一矮,鬲是炊器,簋是食器,在鬲的腹中发现动物骨骼,说明在这种情况下,铜鬲是作为铜鬲的功能使用,在一定程度上代替铜鼎用于煮煮牺牲以祭祀。这种情况在西周时期的墓葬中还有多次发现,说明从西周早期开始至西周晚期,在一些中小型墓葬中,铜鬲代替铜鼎,与簋形成食器组合。这也反映了西周用鼎制度的严格,在西周中晚期,鼎鬲制度渐趋成熟的背景下,铜鬲的地位还没有上升到代表上层贵族身份和地位的程度,下层贵族没有使用铜鬲的权利,因此在墓葬中使用铜鬲来代替铜鼎。

青铜鬲也可能使用在祭祀礼仪中,如北京琉璃河燕国墓地M251出土的伯矩鬲,高30.4厘米,口径22.8厘米,束颈立耳、分档袋足、有盖,铸铭文15字。颈部用扉棱分隔为六段,每段饰龙纹。三袋足均饰牛角,牛角翘出器表。盖面饰两个相背的翘角牛首,由两个相背的立体牛头组成,是西周早期出土铜鬲最为华丽的一件。这件铜鬲没有烧灼使用痕迹,制作又十分精美,不排除具有在祭祀礼仪中用于盛放食物的功用。

青铜鬲还有另外一种社会功用,即作为媵器用于陪嫁。青铜鬲作为媵器,反应了当时两姓间的关系。两周时期同姓不婚,婚姻是维持两姓间友好关系的重要手段。媵器是娘家对出嫁女子的赠送之物,即嫁妆,在媵器上铸铭文,一来可以表达对出嫁女子的祝福,二来希望两姓之间的永久相好。作为媵器的青铜器种类十分广泛,有钟、鼎、鬲、簋、盃、豆、敦、尊、壶、盘、盥、匜等。媵器是青铜器中比较独特的一类,具有特殊的社会意义。

出土于西宁市城北区鲍家寨的这件铜鬲,高21.9厘米,口径20厘米,腹径11.7厘米,质地为青铜,侈口,略束颈,鼓腹,三袋形锥状足,口沿置对称立耳。颈部饰弦纹,分档处饰人字纹,纹饰简洁,线条稀疏。卡约文化中青铜容器的出现,说明这一时期铜器已经采用范铸方法,铸造技术达到了能够铸造空心容器的水平。目前在青海发现的青铜时代铜制容器十分稀少,此件铜鬲是罕见的珍品,胎体较薄,体积较小,便于携带,其铸造技术具有原始青铜器的特点,时代大概在商代晚期,是商文化影响到青海地区的实物见证。

本文图片由青海省博物馆提供



青海大学附属医院医护人员为互助家政的学员授课。