



人，就是个心

□ 管 斌

随着社会的发展,家政服务业已成为我们这个世界的**一大产业**,而且发展空间很大。在我国,随着收入增多,生活水平提高,人们越来越希望享受生活,越来越希望提高生活质量——于是,家政服务应运而生,方兴未艾,但存在规模小、生灭快、管理混乱等问题。如何健康发展,值得关注。

山东济南阳光大姐服务有限公司作了可喜的探索,使家政服务之路洒满阳光。

12年前,济南市妇联为解决下岗女工的就业问题,创办家政服务公司,取名“阳光大姐”——就是要“让党的阳光照亮妇女就业之路,把党的温暖洒向千家万户”。

“安置一个人,温暖两个家”——带着爱上路,带着阳光上门,济南的这个家政公司蓬勃发展了起来。通过改制建企,建立现代企业制度,公司引进优秀女企业家担任总经理。“爱心是家政服务的灵魂。阳光大姐一直在引领员工把用户当亲人,用心做事,用心服务。”全国人大代表、济南阳光大姐服务有限公司总经理卓长立说,“我们公司既是爱的滋生地,又是爱的传播站。”

阳光大姐的家政服务员上岗率达到98%,服务满意率98%。这样的佳绩,固然得益于技能训练的严格,规章制度的完善,更重要的是持续的道德教育。北宋哲学家张载说,“为学大益,在自能变化气质”。垂头丧气的下岗女工,土里土气的农村女孩,找不到工作一脸茫然的女大学生,进了家政服务公司,经“阳光”一照耀,“变化气质”,女工们精神起来,文明起来,一个个地很阳光!

阳光大姐做足细节。搞养成教育,不厌其烦,确保家政服务员进入客户家庭时能完全熟悉城市家庭的生活习惯。

为此,公司对农民工免费培训,课时由15天延长至20天,以保证农民工融入城市的第一个课堂的实效。

这里有道德讲堂,有道德书籍,有把员工的道德故事编成的一个又一个案例。这里是没有围墙的大学校,是有道德的大舞台。她们在这里汲取了道德的正能量,再到各家各户释放道德力量,紧握道德的接力棒,她们跑出一路精彩。

育人育德。在阳光大姐,德至高无上。卓长立说,“人,就是个心。来我这里的女子,本来就好,我们不过吹吹德风,唤醒良知”。

良知何其重要!于是,阳光大姐公司求心、求新、求信,下足求是的真功夫。

关注阳光大姐者,很多人对进来的员工“变化气质”之快、之大表示惊讶。她们这里直指本心,大用心劲。道德一旦内化,嘉言懿行成为自然而然的时候,人就分外有感染力。

胡长彦开始干家政服务员时,女儿刚刚上学,填父母职业时,她不愿意填妈妈在阳光大姐工作,觉得有些丢人。为了让女儿理解自己,有时到用户家做定期保洁,她就带着女儿一起去,让孩子感受一下自己的工作。看着妈妈拿着用户给的钥匙开门,然后一丝不苟地工作,女儿问她,“用户不在,你不歇会儿吗?”胡长彦告诉女儿,“用户在与不在,妈妈都得这样干,妈妈得对得起用户的信任。”逐渐地,孩子理解了她,现在再填妈妈的职业时,女儿会毫不犹豫地写下“阳光大姐”。“我现在干的活,心烦咋办?”丈夫没话说,她就坚持,“去干干试试嘛!”

可是,真迈进门来了,她也觉不好意思。参加培训,总是最后

一个进教室,坐在后面,生怕人家说她卖衣服的老板干起了月嫂。

我以前知道,有了阳光的照耀,万物可以生长,但不知“阳光”可以生长;了解了“阳光大姐”的发展,我知道了“阳光”也可以生长。

我以前知道阳光大姐是搞家政服务的企业,不知道它搞教育;深入采访后,知道它是面向社会的大学校,在乎技能,更在乎德育。在地球,人类生存需要阳光照耀;在济南,家庭生活需要阳光大姐。

缘起一份尊重

尊重给了她力量,尊重给了她幸福。

阳光大姐原来主要是城市下岗女工,进而吸纳大批农村进城务工妇女,后又有部分女大学生积极加盟。公司既“授之以渔”——做事,又传之以道——做人。记者在这里深切地感受了她们是如何做人做事的。

记者在阳光大姐采访了很多**人**,她们一谈就落泪。体会过艰辛的人,更懂得珍惜和感恩。这里仿佛是一个感动的大海,大海最容易泛起的是浪花,她们的泪水是动情的浪花。

马济萍坐在记者对面,没讲几句就掉了泪。

她曾在企业担任出纳,1996年下岗。没着没落,她觉得“马济萍”名副其实了——一没了工作,马上像在济南到处飘荡的浮萍,真的找不到根了。

摆过地摊,卖过服装……干了好多样工作,总不顺心。到了2004年,大姑姐说在阳光大姐做月嫂不错,她就想去干。可家里都反对,丈夫说,“你脾气不好,去人家里干活,万一遇到难处的用户,吵起来咋办?”

“我现在干的活,心烦咋办?”丈夫没话说,她就坚持,“去干干试试嘛!”

可是,真迈进门来了,她也觉不好意思。参加培训,总是最后

一个进教室,坐在后面,生怕人家说她卖衣服的老板干起了月嫂。

不过,她有不服输的性格,要么不干,要干就狠下力气干。她的勤快,她的细致,得到了用户的称赞。她现为阳光大姐家政服务专业指导师、首席金牌月嫂。2011年与阳光大姐其他两名服务员组队,在全国家政服务行业技能大赛中荣获团体冠军。

马济萍掉着泪给记者讲了一个叫她难忘的故事——

一天下午,宝宝的奶奶亲自炒了一桌菜,告诉她今天晚点走,马济萍问今天有什么事吗?奶奶说,“等会儿你就知道了。”马济萍心想,有什么重要客人来吧,炒了这么多菜!

一会儿,宝宝的爷爷回来了,手里拎了一个大蛋糕。这时奶奶才说,“今天我们全家给你过生日。”马济萍一了解才得知,宝宝的奶奶是在签合同**时**看到她的身份证号知道了她的生日,特地记了下来,想给她一个惊喜。

点上蜡烛,一家人共同唱着“祝你生日快乐……”

马济萍的泪水止不住地掉着,她从下岗后,到处打拼,总觉得低人一等,谁曾真正地尊重过她,谁曾为她如此隆重地过生日?

尊重给了她力量,尊重给了她幸福,也坚定了她继续这份职业的决心。

职业不分贵贱

他们彻底抛弃了“干家政是伺候人、低人一等”的陈旧观念。

阳光大姐经常地给大家强调,“家家皆可学之户,户户皆可爱之家”。要求员工在工作中向人学习,在服务中建立感情,在交往中取得信任。

对此,高连霞深有体会。她1965年出生,济南市大涧沟村村民。2004年2月,在她姐姐高连云的带动下,来到阳光大姐,成为一名家政服务员。

高连霞对记者说,“刚开始我的压力很大,觉得干家政是伺候人,见不得人。”因此,她瞒了村里人很长时间。

有一个户主,是在财政部门工作的领导,对她很尊重,主动开

导她说,“人都是平等的,你到我家是为我服务,我的工作是**为政府服务**,政府是为百姓服务,我们都是服务,只是对象不同,分工不同,没有什么丢人的。”

用给人以启发的话语开导人,像给钱给物一样,是施以帮助,甚至是更有价值的帮助。高连霞高兴了,腰杆挺起了,她觉着这领导的话比给她钱还珍贵,因为这话使她开窍,使她觉悟。她明白了公司培训时常讲的话——用户是咱的恩人,人人是咱的老师。

高连霞在村里高调宣布,她干家政工作,大力宣传这项工作的意义。结果一传十,十传百,好多乡亲愿意跟她一块出来干。以前看不起她、嘲笑她的村民也加入到家政服务的队伍中。

现在,高连霞的丈夫、姐姐、姐夫都在阳光大姐干家政,两口子收入3000多元,盖上了360多平方米的大房子,过上了让村里人羡慕的生活,不仅能供儿子上大学,每个月还有一些积蓄。

高连霞从农村走向城市,成为全村人学习的榜样,带动了全村的就业。她们已彻底抛弃了“干家政是伺候人、低人一等”的陈旧观念。如今,大涧沟村有1300多人在阳光大姐做家政服务员,成为家政专业村。

每天清晨和黄昏,省城17路公交车上就坐满了大涧沟村走出来的阳光大姐家政服务员,因此,17路公交车也被人称为“阳光大姐接送车”。这种局面的形成,得益于高连霞——“家政村”的带头人,她在村里格外受人尊重。

这里需要大学生

“千名女大学生育婴师免费培训计划”大受欢迎。

大学生就业,特别是女大学生就业的压力越来越大,已成为不小的问题。阳光大姐向女大学生敞开了大门。2009年2月,推出“千名女大学生育婴师免费培训计划”,对年龄在35岁以下的应、往届女大学生进行免费培训。此举大受欢迎,不仅本科生报名踊跃,一些研究生也积极参加。

现在,人们的生活条件好了,要让孩子赢在起跑线上,越来越重

视早期教育,这些大学生育婴师就成为新宠。如今,女大学生育婴服务呈现出像月嫂服务项目一样的火爆场面,需提前几个月预订才行。

记者见到大学生育婴师张平时,她正逗着水中的三四个**月大的宝宝**,那夸张的表情,那稚气的脸庞,那甜美的微笑,那轻柔的动作,让记者想到老子的“专气致柔,能如婴儿乎”。这么生动、纯洁的画面,仿佛不是在照顾别人的孩子,那和谐、那天真烂漫,就像一个**大孩子**和一个**小孩子**无邪地玩着。

1989年出生的张平,在**大学学的是物流管理专业**。她想,随着世界经济的高速发展和全球化趋势的日益突出,现代物流理论和技术已在发达国家得到了空前的发展,学好这个专业,在迅速发展的中国,大有用武之地。可过了实习期,她找了几个单位,都没欢迎她去“用武”。而阳光大姐在她最需要阳光的时候,给予了她阳光。

记者问她,“你这学物流的,现在搞育婴,有什么感受?”

这个漂亮女孩高兴地说,“物流是物质资料从供给者到需求者的物理运动,我现在当育婴师是跟孩子做感情运动。看着孩子天天变化,像看着花朵天天绽放,很愉悦!”

愉悦不觉时光快,眨眼已是3个春秋。张平从初级育婴师升为高级育婴师,工资从最初的1000多元涨到3000多元。张平说,“今年开始,我已经不再入户带孩子了,主要负责水泳室的工作。”她眉梢眼角都透着幸福和自信。

记者在阳光大姐收获了一个又一个感动,这里强大的道德教育力量令人振奋。“你用责任和爱心,把阳光带给家庭万万千,你让生活安康美好,你让幸福充满空间……”听着悦耳的《阳光大姐之歌》,记者深深地感到,阳光大姐就是一棵不断长大、不断长高的太阳树,而且是大无边、高无上的太阳树,一个个员工,就是一只只太阳鸟,扇动着技能和道德的双翅,轰鸣着“服务,服务”,从太阳树飞向济南,飞向山东,飞向全国……所到之处,阳光灿烂,生活美好!

这里,让我们的生活充满阳光!

保护好祖辈传下来的手艺

杨光宾口述 本报记者 陈 颐整理



现在国家重视我们少数民族传统技艺,实际上看重的就是这些祖辈传下来的手艺,丢掉了手艺,我们的银饰就不值钱了。

我叫杨光宾,是贵州省黔东南苗族侗族自治州雷山县控拜村人。我们村自古以来就是个远近闻名的“银匠村”,有400多年银饰制作工艺的历史。我们那里银匠高手多,制作出来的银饰造型精美,远近闻名。我家祖祖辈辈做银匠,我是第五代传人。我从小就是在银饰制作的火塘边和敲打声中长大,对银饰制作有着特殊的**感觉**,脑子里一天到晚都是银饰,在心里打了一遍又一遍。我6岁就给父亲打帮手,对苗族银饰的纹样、图案、造型等很早就烂熟于心,自13岁跟父亲学习银饰制作,14岁开始独立制作加工一些较为简单的整件银饰作品,15岁就带徒弟了,如今我已经在砧板上敲敲打打了半辈子。

苗族银饰历史悠久,是苗家至

宝。在我们苗族有一句民谚:“无银无花,不成姑娘。”如果一个姑娘出嫁,没有一身像样的、苗家传统的穿戴,婚礼是不可想象的,特别是纯手工制作的苗银,如今已成为世界级的收藏品。

苗族银饰制作工艺十分复杂,银匠首先要**把熔炼过的白银**经过反复锤打制成薄片、银条或银丝,然后利用压、篆刻、镂等工艺,制作出精美纹样,再焊接或编织成型。一件银饰需要经过近30道工序才能完成,其中最难把握的是篆刻与焊接。篆刻的掌握全凭手上的感觉,用力过大容易将银片**篆刻通**,力道不够又不能将纹理的层次感突显,这是检验一个银匠师傅技艺是否成熟的标准之一。焊接时火候过大会造成某个局部熔化掉,这样,前期的制

作就**功亏一篑**;火候过小则焊接不牢靠,造型不稳定,容易被损坏。我经过长期的实践和经验的积累,掌握了一套十分娴熟的银饰制作技艺。多年来,我以打银为生,走遍了贵州雷山县的各个苗族村寨以及广西、湖南等地,只有农忙时才回家。每当我坐到砧板前面,我的眼里就只有银饰。别人跟我说什么都听不见,手里的银饰就是我的全部。

苗族银饰的造型虽然有着相对固定的模式,但每件作品在设计理念和细节的处理上都有着各自不同的变化。我通过生活中的细致观察和不断积累,运用自己独特的技艺,一方面从传统的银饰制作技巧中吸取营养,另一方面不断创新,巧妙地将各种图案结合到一起,逐渐形成了一套独特技艺,对

熔炼、银制、拉丝、焊接、篆刻、编结、洗涤等30多道工序都能把握到位。功夫不负有心人,2007年6月5日,经国家文化部确定,我成为苗族银饰制作文化遗产项目代表性传承人,并被列入第一批国家级非物质文化遗产项目传承人名单。很多人觉得这是一个荣誉,能让我的作品卖得更好,但我觉得这更是一份责任。当了传承人,首先是要把这门手艺传下去。

然而,现在很多年轻人都出去打工了,来学这门手艺的人并不多。更让我感到忧心的是,仿造的银饰旅游商品风行,很多银匠已经抛弃了苗族传统纹样而采用一些现代纹样。还有的人以**锌白铜**镀银作为“银饰”投入市场,以假乱真,同时还采用模具冲床机械化批

量生产,使苗族银饰失去了手工艺术的天然质朴之美,苗族真正的银饰工艺反而正在消亡。别人怎样做我管不了,我只坚持我的,成本再高、花的功夫再多,我也要坚持以纯银和真功夫打造。我不能让人们认为我们苗族银饰是假的!现在,国家重视我们少数民族传统技艺,实际上看重的就是这些祖辈传下来的手艺,丢掉了手艺,我们的银饰就不值钱了。尽管我的力量有限,但我会把我所有的力量都奉献出来,继续把苗族银饰做下去。我已和佳能合作,把制作过程拍摄下来,留给后代。我还准备自己出钱做一套银饰教材,希望国家支持办一个传承人培训班。我相信,这门手艺传承了几千年,不会在我们这一代断掉的。