

看了钱报,我才决心下海

陶晓莺:一直记得钱报报道中的这句鼓励 “三替开创了一个新的行业”

本报记者 陈婕

在杭州,三替这个名称几乎已成为家政服务的代名词。从买菜做饭、打扫卫生、疏通管道、维修家电、搬家……这些小得不能再小的生意,陶晓莺一做就是30年。

三替总部办公楼,有一个特殊的房间,看起来简简单单,但在陶晓莺心中分量却很重。房间里摆满了柜子,陈列着大大小小的荣誉证书、奖杯、勋章,还有30年来积累的行业标准化成果。跟这些摆放在一起的还有一排文件,排列得整整齐齐,打开一看,里面是钱江晚报历年关于三替的报道。

“感谢钱江晚报这么多年的大力支持,一路走来,筚路蓝缕。对我来说,这些报道和关怀有着不同寻常的意义,更是一种无形的激励。”陶晓莺说。



1997年12月9日的这篇报道中提到,110建议市民,遇到某些困难直接找“三替”

**谢谢多年来
的一路相伴,
我们怀揣着
为民服务的
情怀,我们向
着共同富裕
的目标,阔步
向前,期待下
一个35年**

”

陶晓莺
三替集团董事长
全国劳动模范
1992年创办三替公司
现有在册服务人员1.5万人



看钱报受到启发

1992年,28岁的陶晓莺干着一份公职,年轻的她却有颗“不安分”的心:想到社会上去磨砺一下,证明自己。

这在当时是一个令同事和家人吃惊的想法。因为那是一份很好的工作,待遇不错,而且稳定,而且她还是单位最年轻的党员。

“一个党员只要对社会有益,无论在什么岗位都一样能发光发热。”受改革开放所鼓舞,陶晓莺热血沸腾。

当改革的社会大背景映照在个体身上时,就是机遇和挑战,也是创新意识和改革精神发挥用武之地的最佳舞台。陶晓莺告诉钱报记者,当初自己手中没有什么资源,她拥有的,只是一股年轻不怕输的冲劲,以及与众不同的想法。

陶晓莺平时喜欢看报纸,有一天她读到一篇文章,上面写着,随着经济的不断发展,人们对第三产业的需求会越来越大。这让她萌生了做服务行业的念头。

1992年上半年,陶晓莺“裸辞”下海,在杭州翠苑一区租下一间10平方米左右的房子,以两张桌子、两个柜子、三台电话为起点,“三替”服务公司成立了,专门为市民提供疏通管道、搬家、家电维修等服务。“替您排忧解难,替您解难,替您受累”,这开创了国内家政服务行业的先河。

“钱江晚报曾经这么评价我们:三替开创了一个新的行业。这句话我一直记得。”陶晓莺说。

主动向钱报报料

创业三十年,陶晓莺感叹良多。改革开放的中国处处充满机会,这让当时的年轻人平添了追求理想的勇气和信心。但作为一项新生事物,最初的三替公司却不太被社会所接受。

“当年的人们根本没有花钱买服务的想法。我举个例子,如果一户人家要搬家,肯定会找亲戚朋友帮忙,有人借车,有人出力,大家一起动手。那时候家里东西不多,也少有空调洗衣机冰箱红木家具等高端大件。”

陶晓莺回忆说,她至今记得公司的第一笔业务,是帮客户修抽水马桶,赚了15元劳动报酬。

彼时,钱江晚报作为一家关注民生的报纸,经常报道与人们生活息息相关的新闻。陶晓莺抱着试试看的心态主动“报料”,于是钱报上有了第一篇关于三替公司的报道。

“我一直认为,钱江晚报的记者很了不起,可以用‘春江水暖鸭先知’来形容。”陶晓莺说,钱报的记者素养高,视野也广,总是跑在时代的前面,因此才会最早报道家政业这样的新生事物。

陶晓莺说,三替发展的每一步,钱江晚报都在关注。有一篇报道让陶晓莺一直难忘。“报道里的民警说,生活中有一些事情不必打110,可以直接拨打三替公司服务热线。”的确,随着社会经济发展、百姓生活水平提高,三替公司的业务量越来越大,家里水管堵了、需要搬家了、需要保洁、需要保姆了……很多人生活中遇到困难,第一时间想到的就是“三替”,这家公司也逐渐成为

了全国服务范围最广、项目最多的综合性服务集团公司。

三替还是中国唯一创办家政学院的家政企业,是全国现代服务业先进典型,是国家家政服务教材主编单位、国家服务业标准化试点单位

以及国家最早的两个标准制定单位,同时创建了以通用基础标准为主和服务保障标准为辅,共计546项标准的家政服务标准化体系。

“三替能有今天的发展,离不开钱江晚报,我们真的好像亲戚一样,共同见证了时代的发展。”陶晓莺说。

30岁的三替祝福35岁的钱报

过去这些年,陶晓莺获得了不少荣誉,被钱报多次报道:全国青年兴业领头人、全国内贸行业质量管理小组活动卓越领导者、全国劳动模范、杭州市第三届杰出人才奖……

不过,还是有一件事情,陶晓莺没有主动和媒体提过:社保。本世纪初,鲜有民营企业为员工购买社保,陶晓莺主动找到杭州市劳动局,希望给家政服务人员买社保,“我希望员工能把家政当作一个正式的职业、一份崇高的事业来干。”

现如今,最早买社保的那批三替员工,已经有很多人开始领退休金了。

2021年12月2日,国家发改委组织的“2021年全国消费帮扶助力乡村振兴典型案例”视频推介会在京正式召开,三替集团作为典型案例位列其中。

“我是如此平凡,却是如此幸运,感谢党、感谢祖国、感谢改革开放、感谢这个伟大的时代,给予了我们成长自我、发展自我和创业的机会。”陶晓莺说,30年来,三替对社会作出的最大贡献,就是培养了一群自食其力且有益于社会的人。

作为国家家政服务业提质扩容“领跑者”试点企业,三替一直将国家的帮扶攻坚作为集团的重大战略。至今为止,三替集团已先后与新疆阿克苏、四川青川、湖北恩施、贵州黔东南州等地进行对接,开展各种类型的帮扶工作。

2022年,三替将迎来成立30周年大庆。陶晓莺透露,未来,三替将走向资本市场,成为一家公共的公司,用30年的积淀为社会赋能,与行业共享。

“很荣幸能为钱江晚报35岁生日庆生,谢谢多年来的一路相伴,我们怀揣着为民服务的情怀,我们向着共同富裕的目标,阔步向前!期待下一个35年!祝愿钱江晚报越办越好!”陶晓莺说。



钱江晚报当年关于家政行业的评论报道

1992



扫码看更多
35周年报道