

别人团圆时他们最忙碌，三替集团董事长陶晓莺： 社会需求不断细分 家政服务也要转型升级

本报记者 祝瑶

“很多朋友看完节目给我留言，一家企业能得到一个城市上百万人的喜欢和信赖是一件很难得的事情，但三替做到了。”新年伊始，走进荧屏的陶晓莺，火遍全网。

1月4日，《发光吧！时代》第一期“勇进的她力量”上线，节目首播后冲上微博热搜第一。一头短发、干练着装的浙江女企业家陶晓莺，和讲述浙商奋斗历程的热播剧《风吹半夏》中担任主演的青年演员赵丽颖，成为当期节目的重磅嘉宾。

在杭州，“三替”几乎已成为家政服务的代名词。买菜做饭、打扫卫生、疏通管道、维修家电、搬家……这些小生意，陶晓莺一做就是30年。

崭新的2023年，这位“家政女王”又在想些什么呢？

节前需求量暴增 家政人员迎来最忙的时候

“每天上午10点放号，可提前7天预约，放出来就约满。”掌勺一桌美味的做饭师、上门家庭消杀清洁的保洁师、照顾老人孩子的家庭护工……春节前期需求量暴增，这也是家政从业人员最忙的时候。

每天与家政人员朝夕相处的陶晓莺，对他们想要什么，缺少什么，存在哪些问题，再清楚不过。

“春节不打烊，服务不停歇，这么多三替人留在杭州，站好春节这班岗。”每一年，陶晓莺都要慰问员工，感谢他们的辛劳和付出。春节期间，三替设立春节留岗专项奖励，“我们通过分流，鼓励大家错峰返乡过年，保障春节家政服务市场供应平稳。”

“谁家没有老没有小。”随着人口老龄化以及三孩政策的放开，链接着母婴护理和养老服务等需求的家政行业暖风频吹，陶晓莺也切身感受到了。

随着家政行业的发展，“整理收纳师”“男生家政员工”“90后月嫂”“医院陪诊师”等话题频频社交平台。这些热点虽不能够反映家政行业的全貌，但却揭示着一个事实：家政行业正在经历着面貌上的新变革。

“‘人’的问题变得更突出了。”陶晓莺发现，传统的简单劳务型家政服务市场，如保洁、搬家、保姆等项目正在不断细分。为了留住人、培养人，近年来三替定期组织技能培训，开展职业技能大赛，制定学员成长计划，帮助他们实现持续性成长。

另一方面，知识技能型家政服务市场也不断涌现。月薪过万，一位难求，市场慢慢认可了育婴师、家教、高端护理等新岗位。与此同时，更加专业的理财、管家等管理型家政服务，也在快速发展。

与员工共享企业成长 “互联网+家政”是大势所趋

上个月，第六届世界浙商大会开幕式上，陶晓莺和她的儿子黄恩泽一起登台歌唱《歌唱祖国》。她觉得很有意义，同站在这个舞台上，代表了两代浙商的传承。

陶晓莺给黄恩泽看了一张保存20多年的社保登记证。早在1999年，陶晓莺就开始为员工购买社保。那时，私营企业为员工买社保的情况还不常见，三替成为杭州首家提出为员工买保险的民营企业。

陶晓莺告诉黄恩泽，要让员工有归属感，她的经验是与员工共享企业的成长和发展。“现在很多员工都拿退休工资了。”

作为浙商新生代，85后黄恩泽进入公司管理层，已成为业务骨干。年轻人的思维，也在改变着陶晓莺。“这一代人学习新知识、新理念有着天然优势，在家政行业专业化建设的过程中，发挥着积极作用。”

在陶晓莺看来，“互联网+家政”是大势所趋。当一个新的服务需求来临的时候，能够把握住机会很重要。

2015年9月，三替在业内率先推出O2O一站式服务平台。与此同时，三替并没有放弃线下布局。

三替布局“慧生活”社区居家养老服务，杭州已有30多个网点进驻



陶晓莺和儿子黄恩泽

社区。这些开在杭州人家门口的网点，可提供保洁、疏通、维修、保姆等各类家政服务，变得越来越全能。

陶晓莺说，“家政+社区”就是要打通家政服务“最后一公里”，让老百姓在家门口就能找到放心的家政公司。

“杭州正在打造‘数智杭州’引领示范点、中国数智生活第一街，‘三替好生活’也是数智一条街企业之一。”她说，“让社区居民15分钟内就能解决家庭生活服务需求。”

当老龄化社会的议题不断深入，陶晓莺也谈了自己的看法：“现在90%是居家养老，通过社区家政服务网点，可以惠及千家万户，让子女也能安心工作。”

比如，将老人的手机连上智能报警设备，居家老人跌倒时通过SOS紧急呼叫按钮就能开启精准定位，上报给社区网点，三替员工就能根据定位找到老人并及时协助就医。

岁末年初，陶晓莺收到了一份喜报：“慧”生活社区养老商业模式，荣获了中国未来家政长三角双创大赛一等奖。

探索国际化道路 提供家政行业标准化模式

从十多个员工起步，现在陶晓莺带领的三替已经拥有一支15000人的“家政铁军”。由普通家政服务企业向生活服务提供商转身，三替将服务业做成一个大产业，业务涉及家政、管道工程、装饰、信息服务等，范围涵盖全国。

作为国家家政服务业提质扩容“领跑者”试点企业，新的一年，陶晓莺依旧感到肩上的责任。

聊到2023年的关键词时，陶晓莺说：“心里有梦想，生活有希望。”她欣喜地看到，85后90后用户的占比越来越高，现在，三替7成以上的订单来自APP。三替还在不断探索新型商业模式，发展品牌化连锁经营，“接下来，我们计划开出1000家进社区的家政服务网点。”

30年来，三替和陶晓莺不是站在风口等待被吹起的幸运儿，而是成了潜心栽树的守候者，守候这个行业慢慢被人们所理解和认知，“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。

“三替要继续探索国际化道路，为全球家政行业提供统一的标准模式，直到‘有华人的地方就有三替的服务’。”陶晓莺表示。

新年愿望——

让社区居民15
分钟内就能解
决家庭生活服
务需求。

”

财富兔

