新民晚报
社区版
家庭 周刊
2025年7月23日~7月29日
本期8版
第F-880期
国内统一连续出版物号 CN31-0062　总第 9058 期　上海报业集团主管主办·上海新民社区传媒有限公司出版

从只会 26 个字母的英语“小白”，到服务多个涉外家庭

来沪 20 年，她用奋斗改写命运

20 多年前，许彩荣从江苏农村来到上海打工，一次偶然机会让她接触到涉外家政。在第一个外籍雇主家中，满墙的中文便利贴激发了她的学习热情。面对完全陌生的语言环境，一句英语都不会说的她，毅然踏上了自学之路。这个决定，让她的人生从此“开挂”。十几年间，许彩荣不仅攻克了语言难关，更掌握了家政服务、育婴护理、养老照护等十余项专项技能，还获得了本科文凭。如今，服务过 7 个外籍家庭的她，说着一口流利的英语，凭借专业与真诚赢得雇主的赞赏与信任，她和她的家庭在上海的日子也过得有滋有味。

◆记者　钱依馨

许彩荣和雇主一家其乐融融

新西兰雇主一家参加许彩荣的毕业典礼

“便利贴”点燃“英语梦”

许彩荣今年 49 岁，出生于江苏省泗洪县的一个农村家庭，14 岁时因家境贫寒辍学务农。2004 年，28 岁的她和丈夫随着“打工潮”来到了上海。“第一份工作是在一家小饭店当服务员，一个月工资 500 元，而且全年无休，店里大大小小的活全是我一个人干。”无学历、无技能、无背景的她在饭店端过盘子，在熟食店卖过食物，还在电子厂做过临时工。

2012 年，许彩荣在网上看到一则招聘信息，一家家政公司招聘涉外家政工作人员，且“不需要懂英语”，因为外籍雇主希望练习中文。雇主就住在浦东唐镇，离许彩荣租的房子很近，于是她便试着去应聘了。“还记得面试那天，一张长桌前，6 个应聘者坐成一排，雇主问了带宝宝的注意事项，随后她从房间抱出几个月大的孩子，让我们轮流抱。”许彩荣回忆道。没想到竟是她被录用，隔日便接到上岗通知。

上班第一天，丹麦雇主家中的一个细节让她的内心深受触动。“她家的每件物品上，都贴上了便利贴，上面是中文词语。”客厅里，电视机、茶几、沙发、柜子，只要看得见的地方，便利贴上都写着中文。走进厨房做饭，电饭煲、微波炉、冰箱，每件物品上都是便利贴。“女主人说自己会 7 个国家的语言，都是用这种方式学习的。”这个细节让许彩荣发现，原来学习可以融入生活的每个细节。

许彩荣一家三口合影

于是，只认识 26 个英文字母的许彩荣决定从零开始自学英语。当时她的丈夫由于工作需要，也在学英语，他俩就结伴一起学，“我的音标就是他教的，他买了好多光盘，一个一个带着我读，还给我定目标，这周要记住多少个，有时候还会突击检查。”许彩荣笑着说道。

两年后，丹麦雇主回国，将许彩荣介绍给了一个澳大利亚家庭。“新雇主和上一个雇主完全相反，他们一句中文也不会说，也没有学中文的打算。”当时许彩荣的英语水平仅停留在简单词汇阶段，雇主用英语向她交代工作时，她要过很久才明白是什么意思。这时许彩荣发现，如果想继续做这份工作，就必须学好英语。

第二个雇主住在安福路上，从许彩荣家过去，路上要花一个半小时，来回就是 3 小时，这段地铁时间，成了许彩荣的外语学习时间。一路上，她戴着耳机，手捧《新概念英语》，把地铁当成了自修教室。

许彩荣的手机里也装满了各种学习软件，她用“百词斩”背单词，用“喜马拉雅”听英语课程，用“英语流利说”练口语……“刚开始学得很慢，边学边忘，我就反复滚动学习，直到常用词都记牢。”她还以英语对话的形式，梳理了育儿注意事项。“因为工作中常用到，久而久之，就会说了。”

雇主眼里的“super Grace”

“涉外家政和普通家政有很多区别。”许彩荣说。除了基础的清洁、烹饪、育儿，她还要掌握西餐烘焙、插花艺术、宴会布置等技能。“而且还要应对文化差异，你在上一家的工作经验，可能和下一家的要求是完全不一样的。”面对不同国籍雇主的多样需求，她从不畏难，从规范待客礼仪到家庭风格布置，雇主每提出一个要求，她都认真记下并严格执行。

长期服务外籍家庭的经历也让许彩荣深刻体会到文化差异带来的教育理念碰撞。“中国妈妈会交代，不要让孩子碰这个、碰那个，很危险。”但很多外国的妈妈不一样，“她们说，你不要和孩子说‘不’，让他们自己去体验。”一次在雇主家，孩子吵着要玩咖啡机。许彩荣模仿她们的方法，让孩子用手指沾一沾热咖啡。不到一秒钟，孩子就把手缩回来了，从那以后，她再也不吵着玩咖啡机了。

在雇主眼里，许彩荣是“super Grace（许彩荣的英文名）”，因为她总会给雇主带来惊喜。有一次，一位雇主告诉她，自己的孩子马上要过生日了，问她会不会做蛋糕。学习过西点烹饪的许彩荣立刻答应下来：“放心交给我吧！”当天，她早早来到雇主家里，为小朋友制作奶油蛋糕，并用糖霜写下“Happy Birthday”，还在客厅挂起彩色气球装饰，把餐桌布置得充满童趣。看着金发小朋友举着叉子欢呼，雇主夫妇站在一旁相视而笑，许彩荣心里也涌出满满的幸福感。

除了制作生日蛋糕，许彩荣的“超能力”还包括制作花艺伴手礼、指导雇主使用淘宝购物、策划家庭聚会等。

在许彩荣看来，家政服务是一份有爱的事业，因为它是一份走入千家万户、带去美好与温馨的事业。“家政服务不是伺候人，而是用真心换真心。”她的这份真诚，也的确换来了雇主们的真心相待。

“我记得有一次台风天，临下班的时候雇主说他们已经帮我叫好了车，让我不要去坐地铁了。其实他们家离地铁站也不远，而且从浦西打车到我家要 100 多块钱，我说不用这么浪费，但他们坚定地和我说，Grace，对我们来说，你的安全是最重要的。”那些藏在细节里的善意，让许彩荣非常感动。

如今，许彩荣曾服务过的许多雇主都已回国，但跨越重洋的牵挂从未间断。每隔一段时间，她都会收到来自大洋彼岸的问候，“Grace，你最近好吗”“我长高了吗”……全是她带过的外国孩子。最让她惊讶的是第一个雇主家的小男孩，他离开上海时才两岁半，过了几年，仍然记得许彩荣。男孩妈妈告诉她，他们在孩子的卧室里贴了许彩荣的照片，还会和孩子说上海的经历，“你那么好，我们不会忘记你”。

生活不负追梦人

2009 年，还在打零工的许彩荣偶然得知上海女子培训学校开设免费家政技能培训班。“一开始我其实有点不相信的，”她回忆道，“但抱着试试看的心态还是报了名。”这个每年仅有一次的免费名额让她格外珍惜，从此开启了持续多年的学习之旅。她就像海绵一样吸收着专业知识，几年间，先后考取了家政执业资格证，育婴师、母婴护理、养老护理、艺术插花等多项职业资格证书。

2014 年，在上海市妇联的支持下，上海开放大学开设家政服务专业。“初中辍学一直是我心中的遗憾，没想到在上海，初中学历也能圆大学梦，而且还能享受每年 1200 元的助学金。”许彩荣当场报了名。“白天工作，晚上和周末学习，一到考试我常常要复习到半夜。”随着学习的不断深入，她体会到了勤能补拙的深刻内涵。2017 年 6 月 4 日，许彩荣身着梦寐以求的学士服，成为上海首批家政服务大专毕业生，完成了从“三无”人员到专业人才的华丽转身。“毕业典礼那天，我当时服务的新西兰雇主一家也来了，他们说，希望能作为我的家人出席我的重要时刻。”回忆起这段往事，许彩荣眼中闪烁着欣喜的光芒，语气里满是藏不住的感动。

为了提升自己涉外服务的能力，许彩荣又毅然报考了上海开放大学的商务英语本科。“刚进课堂就傻眼了，”她说，“那些专业术语完全超出我的认知范围。”在她几乎要放弃的时候，丈夫的鼓励给了她力量：“学不会就多花点时间，家务我来，你只管专心学习。”就这样，她一步步攻克难关，顺利拿到了商务英语的本科毕业证书。“写全英文毕业论文的时候，我还向儿子求助，想让他帮帮我，没想到他一本正经地说，可以帮忙修改，但思路一定要是我自己的。那一刻，我觉得我像个孩子，而他成了家长。”许彩荣说道。

据上海市家庭服务业行业协会的测算，上海市家政从业人员约 75 万人，其中持有大专及以上学历证书的不足 5%，涉外家政、家政管理、管家等高端家政服务人员缺口约 3 万人。在上海，像许彩荣这样的高端涉外家政服务人员十分受欢迎。

近几年，许彩荣还进一步攻读了家政学本科。随着学业和技能的进步，薪资也逐步提升。许彩荣说：“现在我一个月差不多能有 1.3 万元，每天工作 8 小时，而且还有寒暑假。”

“只要够努力，生活是不会辜负你的。”这是许彩荣常说的话。许彩荣的努力与勤奋，也深深感染着她的家人。在夫妻俩的结伴拼搏下，丈夫也创业成功，办了一家台球工作室，专营高档球杆，一个外地来沪的三口之家正一步步在上海扎根。