

「全能型」家政服务员朱春南：在平凡岗位炼就非凡

“只要把工作做好，再平凡的岗位，都有出彩的机会。”这是朱春南常挂在嘴边的话。从皖南山区的农家女孩到上海家政行业的标杆人物，从餐厅洗碗工到手握数十本职业证书的“全能型”家政服务员，她用二十余年的坚守与奋斗，在看似平凡的家政岗位上书写了不平凡的人生篇章。2025年，她荣获“全国劳动模范”称号并成为“感动上海”年度人物候选人，用实际行动诠释了“干一行、爱一行、精一行”的职业精神，成为基层劳动者成长的生动范本。（本版图片由受访者提供）

◆记者 房澜



朱春南向有需求的来访者讲解智慧养老设备



今年7月，在云南彝族自治州支教授课现场

岁月淬炼：一个“山区少女”的命运转折

1974年9月，朱春南出生在安徽皖南山区的一个农民家庭。童年的她早早扛起家庭责任：7岁时，她便踩着小板凳学做饭，农忙时还要跟着下地帮忙。因为要照看弟弟妹妹，她直到9岁才走进校门，常常背着妹妹、牵着弟弟，在乡村小路上往返求学。

朱春南从小就爱读书，一直梦想着能考上大学。然而，因家庭经济困难，初三时她不得不辍学。“弟弟妹妹要上学，我是姐姐，我得想办法供他们读书。”当时农村有乡镇工厂，她便跟着去学缝纫、制茶叶，一心想靠手艺供弟妹读书。后来妹妹考上大专，背后是她多年的默默支持。

2002年，朱春南随“打工潮”来到了上海，此时的她没有学历和技能，甚至连普通话都说不好，只能在餐厅后厨打杂，每天工作12小时，月薪仅280元。“花了一大笔路费来的，不能空着手回去。”于是，她跟同事学普通话，观察大厨的配菜比例和烹饪步骤。三个月后，凭着麻利能干的手脚和熟练的业务能力，她被调至大厅当服务员，工资也随之上涨。

2007年，经老乡引荐，她加入上海爱君家政（现属上海小邻通实业有限公司，以下简称“小邻通”）做钟点工，开始了她的家政之旅。第一任雇主是教师。两小时的活儿，她常多做一小时，家务做得干净

又利落。男主人爱吃面食，南方出身的她便向东北邻居学做饺子、东北菜；知道女主人爱花，教师节前买花布置居室，还包饺子添仪式感。“他们非常开心，觉得我很用心。”这段经历让她明白，家政不只是干活，更是用心待人。

在钟点工岗位做了两年，朱春南的孩子也渐渐长大，眼看就要上幼儿园了。她的生活节奏跟着发生变化，由此对工作有了新规划：找一份有双休日的全职家政工作，一天学技能，一天陪孩子。2009年，她正式进入涉外家政领域，挑战接踵而至。“真的有很多东西要学。在上一个雇主家的技能，可能跟下一家的要求完全不匹配，每进一个新家庭，都得从零开始。”

她服务的第二任雇主对卫生要求近乎苛刻。不同颜色的抹布有指定区域，英文标注的洗涤剂用法各异。“沙发靠枕尖角要对齐，擦玻璃要对着光检查有没有纤维残留。”前面几位阿姨都因无法胜任而离开，但朱春南迎难而上。她利用业余时间学习英语、西餐烘焙、插花茶道、派对布置，用新技能给雇主带来惊喜，雇主对她十分满意，年年主动为她加薪。

后来，她服务的日本外交官家庭，需要她照顾5个月大的婴儿和两岁半的幼儿。“孩子一开始不要我，哭起来一个‘传染’一个，哄不住。”她又从零开始学起“带娃”，每天趴在地上擦净地板方便孩子爬行，趁孩子睡觉时做辅食、备晚餐；还自学基础日语、日本料理和儿童心理学，教孩子说中文、讲故事、念诗词。最终，两个孩子亲切称她为“中国妈妈”。

以学习为阶梯：从“新手”到“全能”的蜕变

“我越是深入这个行业，就越觉得自己知识匮乏，感到自身渺小。”二十余年来，朱春南始终把工作当事业经营，未曾停止过学习，这让她从单一技能的家政员，逐渐成长为覆盖多领域的“全能型”人才。

每年人社部门和行业协会的技能培训班，她几乎从不缺席。初期培训班需要先交学费，但只要考试通过就能全额退还，这让朱春南看到了机会。“越学就越觉得不够用，能学的我都想试试。”她先后考取家政服务员、育婴师、插花茶艺师、养老护理员

等证书，参加政府补贴培训，甚至报班学习新概念英语。“在外国人家里工作，连打招呼都不会可不行。”如今，她已手握数十本职业证书，涵盖母婴照料、老年护理、收纳整理、礼仪花艺等多个家政细分领域，能从容应对不同家庭的多样化需求。

在她看来，工作、生活、学习并不冲突，合理安排便能统筹兼顾。家庭给予了她有力支持，丈夫在她忙于工作和学习时，会主动分担一些家务，让她能更专注地提升自己。朱春南在陪伴孩子方面也有自己的方式，涉外家政的工作性质让她拥有双休日和寒暑假，她会利用这些时间陪伴孩子，同时也不放松自我提升。如今，她的孩子已顺利考上大学，这让她倍感欣慰。

多年的学习让她深刻体会到，家政服务早已不是简单的“体力活”，而是需要专业知识支撑的“技术活”。“以前觉得把地擦干净、把饭做好就行，现在明白，每个细节都藏着学问——给婴儿做辅食要考虑营养搭配，照顾老人要懂基础护理，收纳整理要讲究空间规划。”正是这份对专业的追求，让她在行业中站稳了脚跟。

从“服务者”到“赋能者”：用经验温暖行业角落

凭借二十余年从事涉外家政的一线经验，朱春南逐渐从服务者转型为“行业赋能者”。她深知家政从业者的不易，总是主动伸出援手，当起“姐妹们”的贴心人，用自己的经验帮助更多人在行业中成长。

2021年，朱春南成立“上海市劳模创新工作室”，为家政从业者提供公益培训，针对新手需求实施个性化分层教学。“新手最缺的是实战经验，‘老手’需要更新知识，我就把自己这些年的经历整理成课程，帮她们少走弯路。”如今，她在小邻通担任讲师，负责讲解整理收纳业务，从一线转向培训岗，小邻通也为她提供了广阔的展示平台。

同年，上海开放大学开设了家政学本科，朱春南成为首批家政学高级服务班的学生。当时班上有位同学育婴技能扎实，无奈性格慢热，一面试就紧张得说不出话，连续碰壁后整天愁眉苦脸。“春南姐，我是不是真的不行？”作为班长的朱春南得知后，主动提出陪她面试，提前梳理服务案例，指导沟通技巧。“你手艺那么好，就是没找对方法。我帮你留意着，肯定有适合的雇

主。”不久后，朱春南想起曾服务过的一位雇主家的邻居正好在找育婴师，便立刻联系雇主：“我是朱春南，之前给您家邻居做过服务的。我有一位同学育婴技能没话说，就是性格腼腆。我给您担保，给她试工一周，不满意我来顶班。”一周后，同学兴冲冲地找到朱春南：“姐！雇主说留用我了，工资过万呢！他们还说，‘多亏朱春南推荐，不然真错过你了’。”后来她工作稳定了，整个人都活泼了，每周一天的休息时间，还跟着朱春南练习瑜伽健身。

今年6~7月份，朱春南赴云南支教讲授家政课程。“看到她们，我就想起了刚到上海的自己——迷茫、没底气，但眼里有光。”她结合自身经历，从基础的家务技巧讲到与雇主的沟通方法，告诉大家：“家政不是简单的‘干活’，而是需要专业和爱心的职业。”培训结束后，有几位云南姐妹因向往来沪工作，主动联系了小邻通。朱春南和公司一起为她们做岗前培训，根据她们的特长在资源库里筛选合适的岗位。如今，她们都已在上海找到稳定家政工作，月薪达到了预期水平。

近年来，朱春南将目光投向智慧养老领域。2024年初至今，从家政学本科毕业不久的朱春南又就读了《智慧养老与管理》专科课程，一边通过系统学习为涉足养老领域筑牢理论基础，一边投身小邻通的智慧养老业务，手把手教家政人员操作养老智能化设备。“家政永远是朝阳行业，从婴幼儿到老年人，全年龄段都有需求。”在她看来，养老服务是家政的延伸，二者互通共融。

从“家政一线”到“行业标杆”，朱春南的专业价值更延伸到行业体系的建设中。她参与新版家政考评体系的测试工作，确保新流程、新标准落地；此前，她还为西藏地区的家政培训编写考题，将上海的先进经验传递到更远的地方。

从业二十余年，虽然起点不高，但她通过自己的努力收获诸多荣誉：2020年“上海市劳动模范”、2025年“全国劳动模范”，近期还被推荐为2025“感动上海”年度人物候选人。回忆起“全国劳动模范”获奖的场景，她仍十分激动：“看到别人胸前挂满荣誉勋章，觉得自己太渺小了。我要多做贡献，才能对得起这份肯定。”这份谦逊背后，是她对职业的敬畏，更是对“干一行、爱一行、精一行”的生动践行。



朱春南获评2025年「全国劳动模范」称号