



12·3 国际残疾人日  
“喜憨儿”洗车记

# 8名“喜憨儿”撑起一家洗车店

记者探访青岛市第一家春雨“喜憨儿”洗车中心 专为心智障碍者提供就业机会 让他们融入社会有尊严地生活



春雨“喜憨儿”洗车中心的一位员工正在洗车。



认真地工作获得了顾客的称赞。

## 01 现场 洗车成为他们的生存技能

### 43天洗了386辆车

随着汽车驶入洗车位,38岁的克涛便拿着水枪走上前,开始冲洗车顶、车头、车尾、轮胎……冲完再给车身打上清洁泡沫,动作娴熟麻利。

今年20岁的航航和作为“班长”的克涛是“全能选手”,洗车的全部流程他们都熟练掌握了。到了擦车环节,其他伙伴终于等到了上场的机会,他们拿着清洁布按分工有的擦前门,有的擦后门,有的擦车顶,有的擦轮毂……每一个角落都不放过。

大约十七八分钟后,这辆小轿车在众人合力下焕然一新。车主满意地说着“谢谢”,克涛提醒同事,“别忘了对顾客说一声——‘请慢走’!”

从今年10月21日开业到12月2日,43天时间,8名“喜憨儿”已经洗了386辆车。

通过面对面交流,记者了解到他们的年龄在20岁至40岁,患有智力障碍、自闭症等,面对新掌握的洗车技能,他们并不太会用语言表达,却用行动表达着对这份工作的热爱和对未来的信心。

克涛不爱说话,但总是最能干的那一个,早晨他来了就抢着去扫地、整理办公

### “好好干,把车洗干净”

“不难,挺简单的。第一次来洗车店,我就学着用水枪洗车,慢慢地就学会了。看着别人的车洗得亮亮的,我就觉得很开心。”航航是8名上岗的青年中年龄最小的,他也最爱笑,一笑眼睛就眯成了一条线。每天早上,他自己坐公交车来洗车中心,总是不到7点半就到了,“妈妈已经退休了,爸爸当门卫,他们说,让我在这里好好干,把车洗干净。”航航笑着说。

### 为他们“量身定岗”

12月2日下班时,红色的数字“386”显示在洗车中心的电子屏上,天气很好的周末,平均每天可洗20多辆车,62岁的张师傅会拿本子记录下每一辆洗完的车,他陪着“孩子们”成长。

“他们表现都很好!不过现在他们还不能独立洗车。”相处一个多月,张师傅说,“都是很善良的孩子,有几个表现很好,有几个还不太行,得慢慢来。”张师傅告诉记者,跟“喜憨儿”在一起,他不会生气,不过有时也会哭笑不得。“曾有一位通过了培训,但上岗时却来了脾气,把同伴的水杯扔了,大家担心他情绪不稳定,之后就没再让他来。”张师傅说。

“总体来说,跟他们交流要多点耐心,说清楚干什么、怎么干,比如擦车,就要具体到从左往右和擦几次,每个人擦哪个位置,都要说清楚。”张师傅说。为了帮助他们掌握技能,张师傅将洗车分成10个环节,根据每个人的特殊安排岗位,比如有的人不喜欢下蹲,那就不给他们安排擦轮毂或脚垫的工作,有些能力还不够的,就不安排冲水、打泡沫等工作。

“喜憨儿”是对心智障碍者的通称,是比较人性化的称呼。他们经常嘴里嘟囔着“我要洗车”,他们在工作中从不偷懒,说好的左右擦、擦5遍,没到5遍就不会停下来……12月3日是国际残疾人日,青岛早报记者昨日采访了位于海岸路的青岛市第一家专为心智障碍者提供就业机会的洗车店——春雨“喜憨儿”洗车中心1号店,自从今年10月21日开业,一个多月的时间,经过培训上岗的8名“喜憨儿”已经洗了386辆车,他们走出家庭,与社会握手,实现了人生价值……

春雨“喜憨儿”洗车中心1号店,是春雨“喜憨儿”洗车中心的发起人,她说,“在我们身边有很多‘喜憨儿’,就业较为困难,我们希望找一个新的就业途径,让他们多一项收入,能够更好地融入社会。”目前,春雨“喜憨儿”洗车中心已经培训了10名“喜憨儿”,有8名已经上岗,他们动作虽然慢一些,但特别认真,都能很快融入到洗车工作中。

克涛不爱说话,但总是最能干的那一个,早晨他来了就抢着去扫地、整理办公

## 02 幕后 用劳动换来尊重 用爱心创造奇迹

### 学好本领实现稳定就业

“‘喜憨儿’洗车中心是中国残联向全国推广的一个针对心智障碍者的就业项目,目的是搭建让心智障碍者自立、自强的舞台,让他们更有尊严地生活。我们开办的初衷也是为残障群体提供工作机会,希望他们自食其力,实现自我,减少家庭和社会的负担,成为弘扬社会正气和传播正能量的一个窗口。”崔永兰告诉记者,几年前她就关注到深圳“喜憨儿”洗车中心,随着他们赢得越来越多的赞誉,许多城市的残疾人联合会和心智障碍者的家长前去学习。现在在全国各地残联的支持下,“喜憨儿”洗车中心已走出深圳,在西宁、银川、杭州等地开设了分店。

### 让“喜憨儿”融入社会

近几年,崔永兰一直思考着这个模式能否在青岛落地,所以与青岛市残联多次沟通,最终与青岛即刻修汽车服务有限公司经理窦云峰一拍即合。“窦经理非常理解我的想法,他来到春雨帮助中心了解孩子们的实际情况,我也到他的车行了解工作环境和内容,我们决定一起为孩子创造一个适合的工作环境,让他们学好本领实现稳定就业。”当然,洗车中心里光有“喜憨儿”是不行的,青岛即刻修汽车服务有限公司的张师傅经验丰富,就在一旁辅助、培训,和他们一起工作。10月21日开业当天,深圳“喜憨儿”洗车中心的创始人、理事长曹军也来到了青岛进行现场指导。

青岛市残疾人就业服务中心负责人

李树青介绍,“喜憨儿”到洗车中心就业,要先进行职业能力测评,根据测评结果,选择通过测评的“喜憨儿”进行培训,培训好了再就业,这样也提高了就业质量。李树青指出,“喜憨儿”洗车中心开业运营,可以帮助更多的“喜憨儿”走出家庭,迈向社会,实现就业,实现人生价值,共享社会文明进步的成果,同时也减轻了家庭的负担。春雨“喜憨儿”洗车中心的成立是一次有益的尝试,是扎实推进残疾人就业工作,积极拓宽残疾人就业增收渠道、创新残疾人就业路径,统筹社会各界力量参与搭建残疾人就业创业平台、促进保障残疾人社会融入的积极探索。

### 让“喜憨儿”融入社会

“洗车这样的工作,技术含量不高,能让‘孩子们’在工作中找到乐趣,那就是一件非常幸福的事情。”崔永兰说,但如何让车主放心来洗车,同时保证时间保证质量,这是一件不能“打折扣”的事。崔永兰介绍,春雨“喜憨儿”洗车中心借鉴了深圳“喜憨儿”洗车中心多年摸索和实践下形成的流程化、标准化、模块化步骤,根据完善的职业能力测评体系和职业培训体系,训练和评估“喜憨儿”的观察范围和操作能力。

评估时,师傅会在白板上拍满粉笔灰模拟车身灰尘,要求他们擦洗干净。等到他们认为自己完成了指令,师傅再根据不同分值的官格完成情况以及操作连贯性进行评分。通过这种方式了解他们的能力,根据能力再进行针对性的培训和重复训练。

“一个多月来,‘孩子们’有了很明显的变化,从一开始不敢跟客人交流,到现在主动和客人打招呼,能发现他们已经勇敢向前迈了一步,这对他们来说是值得鼓励的。”崔永兰介绍,店里特意设置了一个记录仪,每洗完一辆车,他们就会跑去打卡。“我不在现场的时候,‘孩子们’就会给我拍照、拍视频,告诉我:‘崔妈妈,我们今天又洗了8辆车。’整整一个月,他们一共洗了330多辆车,到12月2日又增长到386辆车。”提到孩子们的表现,崔永兰为他们感到骄傲。“他们的喜悦是发自内心的,我也会把他们每天的洗车记录保存下来,留作纪念,这是他们努力的成果。”崔永兰说。

“别的洗车行一般是1至2人一台车,在这里,‘孩子们’可以一齐上,4至6人一起工作,目的就是保证效率,达到和别的洗车行一样的效果,甚至更干净。”崔永兰说,“市场上是什么样的标准,我们就参照什么样的标准。”当“喜憨儿”熟悉工作流程后,礼仪和规矩也是服务标准之一,比如要有礼貌地打招呼,使用文明用语等。许多顾客表示,“他们的服务挺好的,感觉和其他地方也没什么区别。”

“他们身残志坚、自强不息,用自己的双手编织着梦想。我们希望更多的企业参与到扶残助弱的队伍中来,期待有更多的爱心企业、爱心人士来到春雨‘喜憨儿’洗车中心,给‘喜憨儿’们一次机会,支持他们用劳动去实现自己的人生价值。”崔永兰说,她的梦想是能在青岛各个区市都建立一家“喜憨儿”洗车中心,让“喜憨儿”能就近、便利地就业。



相关  
查看

03 讲述  
引一束阳光  
照进“喜憨儿”的未来

“希望这个店只是一个起点,未来可以有更多的‘喜憨儿’洗车中心在青岛落地。我们这第一家店在开门纳客的同时,也可以是一家培训中心。”春雨“喜憨儿”洗车中心1号店负责人窦云峰介绍,“崔老师带着我去春雨残疾人辅助就业中心参观,在那里我见到了很多有心智障碍的孩子,对他们有了更加深入的认识。他们见到我会热情主动地打招呼,而且很多人都有不错的动手能力,这让我觉得可以让他们试试洗车这项工作。”

春雨“喜憨儿”洗车中心有两个洗车位,近70平方米。在达成合作意向后,崔永兰挑选了8名具备工作能力的“喜憨儿”来店里进行培训。“说实话,他们的学习能力让我惊讶,执行力和服从度都不错,每天一大早就来到店里打扫卫生、收拾工具,工作起来特别积极认真。”窦云峰说。

窦云峰说,“很多顾客是通过新闻报道得知洗车店的情况,还有一些是在到店洗车时才了解到这些员工的特殊。有的顾客会在结账时额外支付小费表达感谢,我们很感谢客人的这份爱心,但是对‘孩子们’来说,他们需要的并不是特殊的照顾,而是真正意义上的了解与尊重。”记者看到,洗车店门口张贴着“拒绝小费”的标识,窦云峰表示,如果接受客人的特殊照顾,就违背了这个项目的初衷。“我们不希望让客人感受到任何差异感,希望客人在这里享受到的是和其他洗车店里一样的服务。”窦云峰说。

“项目刚开始时,我和这几个孩子的家长也沟通过,他们都特别支持。”窦云峰说,了解到,这些孩子在去春雨残疾人辅助就业中心之前,基本是全天待在家里。“无法工作,没有收入来源,这对一个家庭来说,负担极大。我们做这个助残项目一定程度上帮助家长解决了后顾之忧,现在他们可以走出家门,踏入社会,做一些力所能及的事情,大家都非常开心。”窦云峰说。

看到他们发自内心地喜欢这份工作,窦云峰也很有成就感,觉得自己真正地帮助到了这些员工。“许多‘孩子’因为一直以来和外界沟通比较少,语言表达能力相对差一些。这份工作除了锻炼他们的动手能力外,也可以提高与人沟通交流的能力,经过这一个多月的锻炼,他们已经能和客人热情地打招呼了。这对他们来说,就是接触社会、融入社会的一个过程。”在窦云峰看来,这份工作,不仅解决了他们的就业问题,减轻他们家庭的负担,也能改变社会对这些“喜憨儿”的看法,可以让更多人了解他们,尽可能消除对他们的误解。

“目前崔老师的助残中心有100多人,他们中还有很多是能够胜任洗车这份工作的,后期会让他们都过来学习和试训,选拔出更多合格的员工。”窦云峰说。