**何柠羽：从无收入到月入过万，她用一个“背篓”撑起许多个家**

**【何柠羽，背篓妈妈的逆袭人生】曾经，她是一位失业女性，爱人身患残疾，家庭零收入。N年之后，她有了自己的两家淘宝店，背篓里装着孩子，指尖下沟通全世界。背篓妈妈何柠羽如何逆袭活出了精彩的人生？**

“你妈妈是干什么的？“

“我妈妈在网上开店，还做老师呢！”

从五六个月大开始，妈妈的背篓就是畅畅的天堂，玩耍、撒娇、睡觉，对这小小人儿来说，没有一个地方比这更暖。

为了背他，妈妈肩膀勒出了两道深深的血印。可无论多痛，她都咬牙坚持着，她要腾出双手，为客户解答难题，打理自家的淘宝店，撑起这个家。

她就是“背篓云客服“，魔豆妈妈何柠羽。

云客服，助她走出困境

在成为云客服之前，何柠羽一直都没有正式的工作，想开淘宝店，却只会按电脑的开机关机，还得从最基础的打字开始学习。

她的丈夫是一位听障人士，没有助听器的帮助，就难以用言语交流，在外开顺风车、做电工，受到不少歧视。

双方都没有稳定的收入，还有嗷嗷待哺的孩子，他们的生活真的难以为继。过年的时候，更是连给孩子买新衣服的钱都没有。

湖北省残联和武汉阳光学校得知她的情况后，推荐何柠羽参加淘宝网的云客服培训。

刚开始接触这份工作时，她没少在电脑面前哭。家人不理解她，以为她在对着电脑玩，就在一旁絮絮叨叨，甚至一气之下把电脑主机给摔了。

好不容易安下心，一打开工作台，淘宝会员的问题如潮水般涌来，对规则还不熟悉的她，忙得手忙脚乱，一紧张起来，额头就渗满了密密麻麻的汗珠。

淘宝会员“上门”投诉？对交易不满辱骂？给各种差评？

这对被分配到消费者逆向交易部门的何柠羽而言，早已不足为奇。有时，还要同时跟两个会员交涉，她唯有尽己所能，在屏幕背后安抚愤怒的他们。

完成五个小时的工作后，她的身体累得都快散架了。但何柠羽却说：

“尽管这样，我也觉得人生有了价值感，朋友们买东西有不明白的都来问我，退货不清楚的也找我咨询，慢慢的我感觉到自己有存在感了！”

淘宝云客服的工作，不仅改善了何柠羽一家人的生活，还为她经营淘宝店打下了稳固的基础。

“之前我搞不清楚电商平台的规则，做了云客服后很快就就熟悉了淘宝系统，并找到了开网店的思路，后来也就做得越来越好。”

如今何柠羽已经开了两家网店，冬日时节，对做保温杯及其配件的她来说，正是旺季。

一个月的收入已过万，何柠羽在黄石市贷款买了一套房，有了属于自己的安乐小窝，多年来的梦想终于实现了。

可一路走来，电脑屏幕后的她，流了多少泪，吃了多少苦，只有她自己心知。

小背篓，让她将爱延续

2015年，何柠羽怀上了儿子“畅畅”，小生命的到来，本应是最大的喜事。

可这时她心里却非常矛盾，辞职还是继续工作？

作为淘宝云客服，她需要长时间对着电脑，既担心辐射对宝宝会有影响，又觉得生活好不容易有点起色，就这样放弃的话，会被降级不说，之前的付出都可能白费了。

经过一番挣扎后，为了孩子的健康，她辞去了客服工作。

然而没过多久，何柠羽又心有不甘，而且生孩子的费用也是一个很重的负担，她更需要工作，把日子过下去。

于是，她又打开电脑，手指在键盘上翻飞，熟练地回答消费者的问题。不过，与之前不同的是，她的肚子上，多了一个锅盖。

舍不得买昂贵的防辐射服，她就在网上查到了这招，何柠羽还开玩笑地说：“效果还不错！”

怀孕期间，长时间坐在电脑前工作的她，原本穿36码鞋的双脚肿到只能穿男装的40码，手指更是麻木又肿胀，渐渐地，对键盘已没有了手感……直到怀胎8月，她才停下了云客服工作。

畅畅出生后，何柠羽刚做完月子就跑去参加返岗考试了。上班的时候，她还练就了一手抱孩子一手打字的绝活：“那时候我电脑桌旁边放着摇窝，上班的同时，一只脚踩摇窝哄孩子，嘴里哼催眠曲，还不时起身换尿不湿、喂奶。”

然而，畅畅五六个月大的时候，对什么都好奇，总爱碰鼠标、抓键盘、找妈妈玩。何柠羽渐渐地有点力不从心了，工作和带娃一时难以兼顾。

有一天，何柠羽在街上看到一位老奶奶用背篓背着孩子，便跟她聊了起来。

原来老奶奶来自四川，当地人都是这样用背篓带孩子的。何柠羽眼前一亮，马上托四川的朋友给她寄了一个：“我觉得它可以帮我解放双手，把他背在后面，这样他在里面可以坐、可以站，也可以趴在我背上睡觉。”

背篓的带子是两根窄窄的绳子，夏天时衣衫单薄，完成工作后，何柠羽把篓子取下，肩膀上却露出了两道深深的血痕。而畅畅因为长时间在篓子里，年龄也还小，会在里面拉尿。这时候，何柠羽的背、上衣和裤子都会被浸湿，不过也没办法，她还是得等到下班后才可以换衣服。

后来弟弟用旧的汽车安全带换下绳子，她的肩膀才舒服了许多。

就这样过了快两年，背篓成了畅畅最温暖的港湾，在妈妈的背上一天天健康成长，他跟妈妈的感情，也越来越深。

现在，妈妈打包快递，畅畅就在旁边帮忙压纸盒、摆放包裹；妈妈出门寄快递，畅畅就和妈妈一起推着婴儿车送货，妈妈推车有些累了，畅畅便回过头来，笑着给妈妈一个大大的“赞”。

熬过了最难的日子，过上了自己想要的生活，何柠羽非常感恩：“感谢能有云客服的工作，感谢能通过淘宝创业改变自己的命运。对于自己以及孩子未来的生活，我充满了希望。”

她更想将这份希望，带给其他仍在生活困境中挣扎的魔豆妈妈。

去年下半年，何柠羽来到黄石市的山区，和阳光学校的王梓老师一起下乡，给当地的贫困家庭做电商培训，帮助他们开淘宝店，把山里的农产品卖出去，从而让生活有所改善。

学员们不会拍摄产品图，何柠羽就去实地拍摄，帮他们上传到网店里展示。

何柠羽和王梓老师

她所扶持的一个家庭，妈妈骨头坏死，走路很艰难，经过治疗后，勉强能够走路，可走远又很困难，唯有用电动车代步。而爸爸又患有智力障碍，还要拉扯家中的孩子。

何柠羽把她请到家里，手把手地教她开网店，这位妈妈开心地说：“等孩子放假了就把他带过来，让他也来学学怎样开店。”

这位学员会制作佛香和养蜂，何柠羽就以此为出发点，细心地给他们讲解电商知识。

几个月之后，这个扶持家庭的网店开起来了，里头的蜂蜜、蜂花粉和蜂皇浆等农产品，销路都很不错。每个月1500元的收入，对身在贫困山区的他们来说，已经非常难得。

同时，飞猪部门的云客服培训的微信群、QQ群里也活跃着何柠羽的身影，她和阳光学校的陈淑益老师一起从最简单的使用电脑开始，一点一滴在线上教魔豆妈妈们。

生活在贫苦农村的她们，文化水平大多比较低，何柠羽要从最基础的开始教，为此，她还停下了云客服的工作。就连在外面送货的时候，她都不忘看看群，关注学员们的情况。

而刚刚结束的线上辅导，何柠羽和陈淑益老师培训的79人全部都通过了培训考核，可以上岗担任云客服了。

对这些魔豆妈妈，何柠羽多次提到：“她们的困难，她感同身受，尤其是残疾人家庭。”

当自己过上了安稳的生活，她就更想尽己所能帮助她们：“我愿意帮助她们，她们自强自立改变命运，不但能够提高她们的生活质量，而且还能影响到下一代的培养，让他们受教育的机会有了保障。”

她的脸上总是洋溢着灿烂而自信的笑容，能够帮助到身处逆境的困难妈妈，何柠羽感到很荣幸，能够和她们一起进步，不断提升自己，她更加喜悦开怀。