

基于文化维度理论的“环球家政通”中日英三语家政服务平台构建

焦宇星, 徐绍俊, 郭笑呈, 李松洋, 陈韵雅, 孙丽*

大连理工大学城市学院外国语学院 辽宁大连

【摘要】随着来华工作或居住的外籍人士规模逐渐扩大, 跨国家庭对家政服务的需求日益凸显, 尤其是需要能够突破语言文化障碍的逐种高适配服务。无论是日籍家庭对收纳细节的要求还是英美家庭对管家服务的专业标准, 传统家政平台均难以满足这类深层次文化的适配需求。因此, 本研究基于霍夫斯泰德文化维度理论, 通过了解中国、日本与英美等家政市场现状, 识别出语言沟通障碍、文化习惯冲突、双向信任缺失及服务标准不一四大核心问题, 并针对这些问题, 提出构建“环球家政通”平台的创新方案。平台构建“语言—文化—认证”三位一体体系, 开发多语服务菜单与沟通模板和跨文化培训课程, 并建立从身份核验到服务能力的分级认证机制。该方案不仅为解决跨国家政核心难题提供新思路, 也为外语人才开辟“语言+服务”融合的新型职业路径。

【关键词】跨文化服务; 家政服务平台; 模式创新; 文化维度理论

【基金项目】本项目为大连理工大学城市学院英语笔译(一)省级一流本科课程建设成果; 大连理工大学城市学院大学生创新创业训练计划校级A类项目成果

【收稿日期】2025年11月19日 **【出刊日期】**2025年12月3日 **【DOI】**10.12208/j.ssr.20250483

Construction of “Global Homecare Hub” - a trilingual (Chinese-Japanese-English) housekeeping service platform based on Hofstede's cultural dimensions theory

Yuxing Jiao, Shaojun Xu, Xiaocheng Guo, Songyang Li, Yunya Chen, Li Sun*

Foreign Language School of City Institute, Dalian University of Technology, Dalian, Liaoning

【Abstract】 With the increasing number of expatriates working or residing in China, transnational households have shown a growing demand for household services, particularly those offering highly tailored solutions that overcome language and cultural barriers. Traditional domestic service platforms often struggle to meet the deep-seated cultural adaptation needs, whether it is Japanese families' emphasis on organizational details or the professional standards expected by British and American households for butler services. Based on Hofstede's Cultural Dimensions Theory, this study examines the current state of the household service markets in China, Japan, and Western countries such as the UK and the U.S., identifying four core challenges: language barriers, cultural habit conflicts, a lack of mutual trust, and inconsistent service standards. In response to these issues, this research proposes an innovative solution—the establishment of the “Global Home Care Hub” platform. The platform constructs a “language-culture-certification” tripartite system, developing multilingual service menus and communication templates, cross-cultural training courses, and establishing a tiered certification mechanism that spans from identity verification to service competency. This proposal not only offers novel insights for addressing the core challenges in transnational household services but also pioneers a new career path integrating “language + service” for foreign language talents.

【Keywords】 Transnational household services; Household service platform; Innovative model; Cultural dimensions theory

引言

在外籍人士聚居区, 跨国家庭对家政服务的差异

化需求日益凸显。日籍家庭难寻会做味增汤、精通“侘寂”美学收纳的家政员, 英美家庭需解释“周日烤肉”

*通讯作者: 孙丽(1980-)女, 大连理工大学城市学院教授, 硕士, 主要从事二语习得和翻译教学研究。

火候, 这类困境折射核心诉求: 在华外籍人士突破百万、“跨国社区”形成后, 家政服务已转向“文化适配型”——服务人员需理解文化差异、掌握专项技能, 甚至以外语反馈儿童在校情况, 成为“家庭伙伴”。

当前家政平台多立足单一文化背景, 难以满足需求。笔者协助日籍家庭筛选家政人员时发现, 语言障碍仅为表层, 深层是文化认知错位: 如日式住宅“土间”与“居室”的功能划分决定清洁工具专用性, 这类细节易被常规翻译忽视, 引发服务偏差。市场调研显示, 超60% 跨国家庭对现有服务不满, 证明行业亟需“文化转译”的服务桥梁。

基于霍夫斯泰德文化维度理论, 本研究提出“环球家政通”平台构想, 核心探讨: 如何构建适配跨文化需求的服务模式? 如何将语言障碍转化为文化连接纽带? 平台核心使命是连接供需、搭建跨文化交流桥梁, 兼顾服务者职业认同与市场升级需求。

1 文献综述与理论基础

霍夫斯泰德文化维度理论解析了不同国家文化差异, 量化分析其对价值观、行为模式的影响, 将文化价值观念操作化为可比较维度, 为跨文化服务研究奠定基础。

该理论下, 中、日、英家政服务文化差异体现在三方面: 其一, 权力距离维度, 日籍雇主倾向“能否麻烦您……”的委婉指导, 英美籍雇主习惯“请清洁此处”的直接指令, 反映等级礼貌与平等效率差异; 其二, 不确定性规避层面, 近80% 日籍家庭需要含清洁用品、流程的详细合同, 英美家庭侧重核心内容约定, 要求平台设计“标准化+个性化”弹性方案; 其三, 高低语境文化维度, 日籍雇主“今日天气炎热”可能隐含调温诉求, 英美籍雇主则为事实陈述, 需通过前置培训破解误解。数据表明, 精准把握文化差异的家政人员的满意度高出普通人员30%, 证实文化理解力是决定服务质量的核心要素^[1]。

2 市场需求与问题诊断

2.1 需求侧: 跨国家庭对文化适配服务的期待

跨国家庭的服务期待集中于三点: 服务方案个性化适配文化习惯、家政人员建立情感联结理解隐性需求、服务者具备专业文化素养践行不同文化逻辑。如日籍家庭对和服专业收纳、日式无死角清洁的需求, 普通家政员难以满足。

2.2 供给侧: 潜在专业人才的职业需求未被满足

王晓燕等人指出“随着经济发展、现代信息技术广泛普及和家庭消费水平提高, 消费者对家政服务的需

求变得越来越多样化和个性化, 家政服务行业逐渐呈现出多元化发展趋势。家政服务业逐步向专业化、定制化、社区化、融合化发展, 促进行业高质量发展, 助力构建新发展格局。”^[2]市场中三类潜力人才尚未发掘: 40% 外语专业学生倾向“语言+服务”新型职业路径, 日本归国人员熟悉日式服务标准, 在华外籍留学生了解本国家庭需求, 三类群体均关注职业认同感与成长空间。

日语专业学生的“语言精准性”与“文化共情力”, 与平台需求高度契合。他们可熟练运用中日双语沟通, 深入解读日式家政隐性规则——如“土间”清洁工具选择、和服收纳防潮防虫细节、日式料理“出汁”熬制标准等, 且可参与《日式家政文化解读》等课程研发, 实现专业知识实践转化。日本家政企业不仅注重细节规范, 更会为从业人员进行专业的培训, 更是旨在为在符合自身特点的情况下为客户提供其满意的服务^[3]。

2.3 痘结诊断: 制约行业发展的四大核心问题

跨国家政服务的四大瓶颈: 第一, 语言文化不可译性, 如“出汁”无对应中文词汇, 易导致操作偏差; 第二, 文化规范差异引发冲突, 如职业场景中身体接触礼仪分歧; 第三, 双向信任困境, 跨国家庭担忧育儿理念落实, 服务人员关注劳动权益保障。这一信任困境的形成与行业从业者管理不规范密切相关, 邓勇教授指出: “从业人员来源渠道不正规。公司除了对人员素质培训欠缺之外, 对从业人员档案也未进行考察。由于缺乏必要的把关, 一旦服务过程中发生恶性纠纷, 会因无据可查扰乱社区安宁。”^[4]第四, 服务标准缺失, 日式强调无死角无尘, 英式注重整体整洁。调查指出: “机构缺乏统一规范, 服务没有统一标准, 企业普遍规模偏小, 从业人员素质和业务水平参差不齐。”这种标准缺失直接导致服务质量波动^[5]。四大问题交织形成行业恶性循环。

3 平台构建: 以文化为核心的服务体系设计

3.1 商业模式: 定位为跨文化服务的转译者

“环球家政通”平台的核心定位是成为跨文化服务转译者, 其价值主要体现在消除跨文化服务障碍与降低沟通成本, 而不是单纯追求供需匹配规模。在盈利模式方面, 此平台建立了多维收入体系: 第一, 基础服务佣金按常规业务比例抽取; 第二, 专业培训课程依托日式收纳与英式管家等认证内容形成持续收入; 第三, 增值服务则通过人员背景核查与跨文化咨询等定制项目满足高端需求。该模式保障了平台可持续发展, 规避了过度依赖单一业务的风险。

3.2 核心设计：三大体系助力破除文化的壁垒

一是可视化服务标准体系，将抽象标准转化为可执行事项（如榻榻米缝隙无尘等图文选项），规避语言偏差；二是情景化沟通系统，针对饮食、居住、礼仪等高频冲突场景，开发多语模板（如日籍家庭“旬の食材”采购模板，含“昆布”“鲣鱼”三语对照术语及“提前1天确认新鲜度”等文化提示）；三是微课认证体系，开发《日式收纳的文化逻辑》等专项课程，通过考核者获跨文化服务认证资质。业内研究强调，“家政服务企业还应制定灵活用工人员的系统化培训计划，将培训作为员工上岗的必要环节”。^[6]

构建分层成长体系：基础层完成实名认证与无犯罪核查，专业层通过实操考核设立技能标签，核心层需通过跨文化资质认证；建立柔性化服务机制，以基础标准界定安全底线，以个性空间商定文化适配细则（如每周整理频率），并提供三语合同范本明确权责。

3.3 创新亮点：重构家政服务的价值逻辑

平台创新体现为三大转型：从撮合到赋能，通过文化培训培育跨文化沟通人才；从交易到成长，建立“学习-认证-服务-提升”循环，推动供需双方价值共创。家政工作之所以特殊，在于私人关系的卷入和组织方式的多元化。它使得雇佣关系不再是劳资双方单纯的经济交易，而是包含情感关系，并牵涉更多利益相关者^[7]。第三，从经验到标准，将碎片化的跨文化服务知识进行系统整合，形成可复制推广的标准化服务体系，为行业树立文化适配型服务的实践标杆。2022年，国家发展改革委连续发布《“十四五”扩大内需战略实施方案》

《关于推动家政进社区的指导意见》等文件，着重提出创新家政产业链和供应链，促进全产业链融合创新发展。家政产业链、供应链融合创新，是进一步推进家政服务业提质扩容工作的重要抓手，成为推进家政服务业高质量发展的风向标^[8]。

4 可行性分析与理论挑战

4.1 多维度可行性的验证

平台可行性从四方面支撑：理论层面，整合霍夫斯泰德文化维度理论等成果，为设计提供依据；市场层面，跨国家庭服务不满率与外语人才职业倾向数据，证实需求与供给基础；技术层面依托成熟翻译API、直播+录播培训及第三方信用认证，实现功能落地；运营层面，财务模型测算显示，平台达到5000户家庭与1000名认证服务人员规模即可收支平衡。

4.2 需深入探讨的理论挑战

在研究推进过程中，“环球家政通”平台构想面临

着三个需要深入探讨的理论问题：第一，文化理论的实践边界问题在于经典理论主要阐释群体文化特征，而实际家政服务需要应对个体家庭差异。需要避免文化刻板印象平衡共性与个性。第二，平台需平衡标准化服务与个性化需求，协调服务质量统一性和家庭特殊要求，这种度的把握需要理论与实践相结合的深入分析。第三，跨文化服务伦理要求标准化进程避免文化优越感并尊重文化多样性，平台的文化转译理念作为初步回应仍需建立更系统的伦理规范框架。这些挑战可以完善平台的设计，也为跨文化服务的研究开拓了新视角。

5 结语与未来展望

本研究通过将跨文化交际理论应用于家政服务领域，构建了“环球家政通”平台解决方案。该模型致力于在语言、文化与信任三个关键维度建立连接桥梁，帮助跨国家庭精准匹配具备文化适配能力的家政服务人员。研究表明，霍夫斯泰德理论可以解释家政场景的文化差异，“环球家政通”平台的构建为外语人才开辟了新的职业发展路径，证明“语言能力+文化素养+服务技能”的综合素质能够形成独特的职业竞争力。

但需要指出的是，目前平台设计仍处于理论阶段，后续需要通过实践验证不断完善，特别是可视化服务清单适用性和跨文化认证接受度都需要进一步调研优化。

从发展前景看，该平台模式具有可扩展性。一方面，该模式可通过微观服务创新，助力不同的文化群体在日常生活中实现更深层次的相互理解；另一方面，随着国际交流日益密切，该模式可复制到跨境养老、国际教育等跨文化场景。

参考文献

- [1] 付双乐,任美娜,刘林平.语言的力量：方言能力对雇佣关系的影响[J].安徽师范大学学报(人文社会科学版),2023,51(01): 48-57.
- [2] 王晓燕,俞华.新形势下我国家政服务业发展策略研究[J].家政学刊,2025,2(01): 14-20.
- [3] 岳怡宁,黄嘉兴,张旭,胡琪波.我国家政服务业专业化发展探究与国外经验启示[J].商展经济,2023,(11):110-113.
- [4] 邓勇.家政服务行业发展困境与推进策略[N].第一财经日报,2023-01-11(A11).
- [5] 郝婧.做好家政服务暖人间烟火气[N].华兴时报,2025-08-05 (003).

- [6] 孙慧宁.家政服务业灵活用工优化路径探索[J].山东人力资源和社会保障,2025,(08): 28-29.
- [7] 钱俊月.家政工作的非标准雇佣关系及其非正规性——基于英文文献的回顾[J].妇女研究论丛,2020,(04):40-55+72.
- [8] 梅正,黄曦颖,吴斌.推动家政服务业融合创新发展——

首届家政博览会会议综述[J].家政学研究,2024,(01):178-191.

版权声明: ©2025 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS