



我的十年故事

“年糕妈妈”：互联网经济浪潮中的一朵浪花

编者按

党的十八大以来，党中央出台一系列重大方针政策，推出一系列重大举措，推进一系列重大工作，战胜一系列重大风险挑战，解决了许多长期想解决而没有解决的难题，办成了许多过去想办而没有办成的大事，推动党和国家事业取得历史性成就、发生历史性变革。

这些成就与变革，离不开每一个普通人的奋斗和奉献。他们用青春芳华、责任担当和辛勤付出，为这十年提供了前行的动力和勃发的生机，他们的心路与时代同步、成长与祖国同频，他们的故事值得记录。

从今天起，本报推出“我们的新时代·我的十年故事”系列报道，聚焦不同地域、不同职业、具有新时代典型特征的普通人，重温他们的追梦经历，呈现时代前行、国家兴盛的印记。敬请关注。

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 吴攸

刚刚过去的五一假期，年糕妈妈李丹阳（以下简称“糕妈”）和年糕爸爸林威（以下简称“糕爸”）带着孩子户外露营时偶遇粉丝，粉丝的感慨让糕妈哭笑不得：“原来你们也需要自己带娃呀？”但也是这句话，勾起了糕妈电商创业的回忆——从带娃起步。

从浙江大学临床医学研究生毕业，到开设微信公众号“年糕妈妈”做母婴科普，再到创立电商企业，“年糕妈妈”通过文字、视频与宝妈们情感相连。糕妈毕业后的十年故事，折射的是我国电子商务高速发展的十年，也是时代创新创业繁荣的十年。

回首这十年，“年糕妈妈”成为互联网经济浪潮中的一朵浪花，而“年糕妈妈”所处的浙江杭州，从以旅游业为主导的城市发展到“互联网之都”，从“互联网+”到“数字经济”，“新天堂”的招牌越擦越亮。

缘起爱分享
开通公众号

从怀孕到育儿，每个妈妈都身在这场无法退出的大战中。

如今的母婴博主、育儿专家糕妈可以平衡好家庭和事业。在镜头前为新手妈妈们指点迷津，解决育儿中遇到的各种问题。可回到2014年，大儿子年糕出生之初，面对睡觉不超过25分钟的挑战，糕妈也曾在一个个漫长的黑夜中逐渐情绪崩溃。

糕妈回忆，年糕3个月大时，有一天晚上糕爸要连夜开车去上海出差，原本糕爸还想陪她一起把年糕哄睡了再走，然而年糕一直闹觉到夜里11点多，最后糕爸不得不出门，而看着哭闹的年糕，她自己也不忍不住流泪。

必须作出改变！糕妈拿出曾经埋头苦读的学霸风范，翻开孕期购买的《睡眠圣经》做了详细的读书笔记和实操方案。一天改变一点，两周后，她终于把年糕的夜间睡眠时间调整到每天七点半。

一直以来，糕妈都是朋友圈里的分享“达人”。在成功调整年糕睡觉时间后，她也毫不吝啬地将自己的心得和读书笔记发到孕期加入的新手妈妈群里，希望能帮助有同样困扰的新手妈妈。

当时的育儿知识不像现在这样获取便捷，而把书籍内容直接分享到群里，很多妈妈往往因看不懂、学不会而作罢。出于“帮人帮到底”的心态，糕妈录制了一个小视频，告诉大家自己平时是怎么做辅食的，以及使用了哪些工具等，没想到大受欢迎。谈到此处，糕妈笑了，“现在回看当时拍的小视频，真是粗糙得惨不忍睹”。

渐渐地，糕妈成为将书本上育儿理论知识翻译成“大白话”的群内“红人”，有人就提议何不开个微信公众号，把这些好懂又实用的知识分享给更多人。

其实，走上母婴科普这条路，除了妈妈们的期盼，糕妈觉得自己身上那点“圣母心”也是重要内因。有一次在外吃饭时，她看到一位奶奶正拿汤底拌饭喂给小宝宝，顿时就坐不住了，上前劝阻并告诉孩子奶奶为什么宝宝不能吃这么咸。还有一次，在公园碰到晚上带宝宝闲逛的家长，她也忍不住上前劝说家长早点带孩子回家，“是该睡觉的时间了”。

“圣母心”的玩笑背后，是爱分享、乐于助人的天性。糕妈开始沉下心来思考：自己能不能让更多带娃的家长了解正确的育儿方式？

不久，“年糕妈妈”公众号启航，并于2014年7月31日发表了第一篇文章，从如何调整年糕的睡眠、给年糕制作第一口辅食，到孩子湿疹怎么办、水杯怎么选……选题都来自糕妈平时在带年糕时遇到的问题，和自身了解到的宝妈们迫切需要的知识。

多少个夜晚，糕妈在年糕睡着后挤出时间看书、



图为年糕妈妈参加公益活动。

受访者供图

查资料、写文章、排版……2015年3月，“年糕妈妈”有了第一篇10万+文章，公众号粉丝数量很快超过10万，妈妈们遇到什么问题，都会在后台留言询问，糕妈也乐于和她们的分享，遇到自己不懂的问题还去查阅资料寻找答案。

李晚玲是两个孩子的母亲，女儿两岁多时生重病住院做手术，6个月大的儿子又查出贫血、奶水不足的她焦虑自责，听说孩子满6个月能添加辅食补充营养，可她无从下手。

李晚玲在网上搜索发现，“年糕妈妈”公号上有很多介绍辅食做法的文章，她试着按照“宝宝辅食日记”给儿子做了几次辅食，效果很好。后来，她一直关注“年糕妈妈”，从上面不仅学会了做辅食，还学到了很多育儿知识。随着儿子胃口大开，营养跟上了，身体指标也正常了，她悬着的一颗心也渐渐放下了。

糕妈说，能帮助别人，被人需要和信赖，给她带来了巨大的幸福感和满足感。“我第一次找到自己在家庭之外的价值，内心产生了一股向上的巨大动力。”

对抗电商
政策来护航

跟开公众号一样，糕妈涉足电商，也是源自宝妈们的鼓励。

2014年12月9日，她发了一篇《宝宝皮肤水润，冬季护肤三部曲》。这篇文章比照了市面上一些湿疹霜的效果，效果最好的一款却不是大牌，很多粉丝留言想买，有人就提议她牵头发起一次团购。于是，糕妈主动找到供应商，促成了第一单团购。仅半天时间，十几万元的产品全部被卖光。

文章阅读量越来越大，团购次数越来越多，而每次团购不到两小时，货品必定一扫而空，甚至很多宝妈开始设置闹钟抢货。

一些资本闻讯找来，这些追逐经济利益的资本都被糕妈拒之门外。

2015年8月，投资人张泉灵找到糕妈，想要投资“年糕妈妈”。一句“你不想影响成千上万的妈妈”的灵魂发问，让糕妈为之一振，得到的答案也是肯定的。彼时，糕妈和糕爸还在杭州，而投资人的建议是到杭州来做电商。

当时的杭州电商行业蓬勃发展，仅2015年上半年，杭州就实现网络零售额1122.37亿元，占全省的37.39%，全国的8.16%，同比增长52.17%；全市电子商务增加值达381.32亿元，占全市GDP的8.48%。

说干就干，糕妈卖掉房子，于2015年9月30日傍晚将家搬到杭州，回到了这个她求学期间待了7年的地方。而糕爸也毅然辞去大型外资企业总监的职务，一同前来，给年糕妈妈团队带来科学、细致的管理，注重知识产权保护的他，早在公司创立初期就申请了核心商标保护，还注册了一系列边缘商标如“年糕爸爸”等。

“内容输出有干货，产品质量有保证，购物体验有优化，服务水平有提升”，可以说是“年糕妈妈”品牌下公司运营为之努力的目标。

资本的注入、团队的壮大，让“年糕妈妈”一路高歌猛进，2016年7月团购业务月销5000万元，成为内容

电商的一个奇迹。

电商奇迹的创造离不开个体的努力奋斗，更离不开培育硕果的政策环境。杭州是跨境电商创新策源地，先后制定出台三批113条制度创新清单，全国最早开展跨境电子商务“小包出口”、“直邮进口”、“网购保税进口”、跨境B2B出口、保税出口等业务试点，率先探索跨境电商退换货中心、“全球中心仓”、定点配送、“保税进口+零售加工”等新模式，跨境电商从简单的“买卖全球”向更便利的“服务全球”转变。

然而，业务发展得太快，售后部门配置没有跟上，让团队尝到了苦头。有位妈妈通过跨境团购了纸尿裤，用了之后孩子红屁股，要求退货。当时仅有一名客服认为商品是国外知名品牌，进口渠道正规，不会有问题，便态度傲慢地让对方找国外代理的企业退货。

这一下点燃了对方情绪，她发微博，引发一批同样对年糕妈妈售后质量不满的宝妈们的吐槽。翻看宝妈们对商品的“吐槽”和购买体验的抱怨，甚至有激怒者直接人身攻击糕妈。那段时间，糕妈晚上总是失眠，躺在床上辗转反侧：“妈妈们买我们的产品，是因为信任我们，一个养孩子的妈妈，已经很辛苦，如果孩子不舒服了，她有多难受啊”。

那一阵阵很痛，也让糕妈下定决心提升服务质量，着手建立一个专业的客服团队。这个团队的理念是，不管遇到用户任何问题，第一件事是先关心宝宝的情况，第二件事是问妈妈需要什么帮助，最后一一定要感谢用户愿意来提意见，帮助企业不断完善自己。

果然，有了一支兵强马壮的客服团队后，用户的体验感显著提升。

糕妈告诉《法治日报》记者，尽管做了电商，但她对于内容的重视始终有增无减，如今340多人的公司团队，仅内容生产部门就接近150人。

无论是文章还是短视频，选题来源总是紧扣育儿主题，无论是关注与孩子相关社会热点，还是筛选后台留言收集用户的共同问题，抑或是发起投票收集大家的观点，一篇公众号文章的大纲开始，最多要到第8稿才能定稿，特别是涉及医学专业知识时，还必须发给相关的专业人士（从业医生）审核才能发出。

如前段时间，“世卫组织（WHO）报告，全球11个国家已至少发现169例儿童急性肝炎病例”的新闻，让不少家长揪心，内容团队根据资料梳理了“不明原因儿童肝炎”的状况、可能导致的原因和如何防范的做法，请杭州市儿童医院感染科主任医师把关后发布。

除服务过硬、内容过硬之外，产品质量过硬是近年来糕妈和团队一直在钻研的领域。品控团队从最初的两三个人发展成为公司的核心部门，并为公司取得了ISO9001质量管理体系认证，这在当时电商行业还是第一家。

品控团队针对每一款自有品牌产品设置“一品一标”，不合格的都被拒之门外。在自有品牌的一款纸尿裤中，光是工艺参数和工厂对标就花费了一个月时间，纸尿裤使用的高分子材料都来自指定厂家，品控部门工作人员驻厂监控生产过程并送检第三方，确保达到公司验收标准。

因为运营公司，糕妈和团队打交道比较多的就是市场监管部门的“老师们”。之所以称之为“老师”，是因为当地市场监管部门有固定的工作人员和公司联系，当有与电商或未成年人相关的新法律法规出台，“老师们”就组织公司员工培训学习。平时团队有吃不

准的，向“老师们”请教也总能及时得到回应。

2020年年初，疫情暴发，因防疫政策，糕妈公司仓库只有很少一部分员工能够进入发货，货物越积越多，接近爆仓。公司向当地相关部门反映情况后，为了保障企业复工复产，杭州市、区两级部门迅速沟通协调沟通，为符合防疫要求的外地员工发放通行证，保障了企业正常运行发货。

糕妈说，杭州承载了她的青春年华与创业故事，她也对在杭州发展充满了信心。

反焦虑育儿
反就业歧视

数学家华罗庚曾说过，要“把书读厚再读薄”。

糕妈认为，自己传递“反焦虑”育儿观的经历，也是这样一个个“把书读厚再读薄”的过程。现在是一个信息爆炸的年代，获取育儿知识的方式五花八门，这边教你科学哄睡的方法有好几种，那边又告诉你孩子辅食制作的花样十样。作为十月怀胎一朝分娩的宝妈，把孩子一切变化都当作责任扛在肩上，常常被压得喘不过气。

如果没有真正带过宝宝，你难以想象一个孩子需要占据大人多少时间和精力。在糕妈的推文中，她对低龄宝宝的妈妈说：“孩子不是顿顿要吃新鲜的！冷冻的也可以！”“购买符合标准果泥没有防腐剂！宝宝可以吃，妈妈也不要费劲了！”从一些细节入手，糕妈希望家长们不必把养育孩子看得“大过天”，从而走向另一个极端。

随着年糕逐渐长大，最初关注年糕的宝妈们关注的问题领域也有所改变，“反焦虑”育儿的理念也贯穿喂养、教育各个阶段。

“6岁以前玩耍就是最好的学习。”对年糕的教育，糕妈一直是这么坚持的。公司还邀请小学语文特级教师、小学数学特级教师前来公益直播，告诉孩子家长们，这么小的孩子与其逼迫他们练字不如带他们玩剪纸，手部力量锻炼了，后期写字运笔自然有力。

提起“双减”政策，糕妈举双手赞同。她举例说，年糕刚上小学时，放学回家要完成一定量的作业，有时候写到晚上九点半还没结束。“在我们家，孩子充足的睡眠是第一位的。我告诉年糕八点半必须结束作业，没做完也不必做了，第二天到学校去补完，因为睡觉时间到了。”

孩子不应该被束缚在学校家庭两点一线，也不该在书桌前奋笔疾书一整夜，运动是糕妈一家休闲娱乐的主旋律。

这两年，年糕开始固定频次地参加学校的足球训练，即使是大冷天也穿着球服在操场上训练，一周4次风雨无阻。糕妈发现，踢完球、骑完车回来，年糕写作业反而更定下心了。

对于国家出台“三孩”政策，糕妈认为政策非常好，配套措施也陆续推出了，她希望在幼托和宝妈职场方面出台更多的支持措施。

为了生育，女性从职场退出；为了实现自我价值，她们迫切想要重返职场，这个过程却困难重重。看到社会上有一些对孕育女性的就业歧视，对宝妈、二胎妈妈的偏

见，认为她们有了孩子后工作就会“划水”，糕妈直呼这是十分短视的人才观。

作为杭州市西湖区人大代表，她也呼吁给予“工断妈妈”（指那些因为生育而中断工作的女性和托育行业发展以更多支持。同时，自己公司也以实际行动吸纳了大量宝妈。

唐远碧是2016年进公司的，现在负责IP，她怀孕时在某大厂工作，休完产假回来，同事们已升职，她还原地。家庭关系、育儿、工作，三大问题缠在一起，让她非常焦虑。果断投身“年糕妈妈”后，她每天在留言里看到宝妈们类似的困惑，在想办法开导和帮助别人的同时，把自己的困惑也一一解开了。

负责微信公众号的韩蕾，是在儿子两岁时加入的。她很满意这份工作，觉得上班还能带着娃怎么带娃，算是件一箭双雕的事。

“我面试过很多希望重新回到职场的全职妈妈。”内容主编林险说，她们很多人都曾四处碰壁。一位候选人娇娇，曾经有一份令人羡慕的工作，但在家三年生完二胎后，面试时被诘问：“你这几年啥都没干？现在的变化你早就跟不上。”收到“年糕妈妈”的人职通知时，娇娇自己都觉得很不可思议。

在“年糕妈妈”的公司，大部分岗位都欢迎宝妈：有同理心、懂用户是一方面；另一方面，是过来人的共识，宝妈们在职场上往往更投入——“和带娃比，工作那点强度算啥？”

做反诈宣传
推公益事业

去年8月，西湖公安分局古荡派出所的民警和糕妈联系，希望她能参与到“反诈”宣传中来，特别是针对“年糕妈妈”特殊的宝妈受众，做一期特别的“反诈”宣传。

不问不知道，一问糕妈才发现原来自己身边就有被电信诈骗的同事，而且在后台留言中，也有一些被电信诈骗的宝妈把“年糕妈妈”当成“树洞”，诉说自己被骗的经历和悔不当初。有些被骗数额比较大的宝妈甚至有“生无可恋”的念头。

从几千元到上万元，甚至几十万元，宝妈们卡里的积蓄被一扫而光，读着这些宝妈的留言，隔着屏幕都感到窒息和心疼。这也促使糕妈和公安民警联合创作“反诈”宣传视频。

在视频中，结合宝妈们真实的“刷单被骗”故事改编而成的情景剧，形象生动地向大家展示骗子的骗术话术和宝妈被骗时的心路历程。“年糕妈妈”还专门推出“反诈”文章，梳理一些针对宝妈常见的电诈套路，告诉大家如何防范。

除了公益宣传，2018年，“年糕妈妈”还启动了“绘本微光”公益项目。在日常运营中，糕妈了解到，农村低龄儿童跟体系相对薄弱，一般照顾人年龄大、财力一般、文化水平不高，而育儿科学的基本理念就是儿童早期发展，对于各项素质的提升和生活习惯的养成至关重要。

在调研中，糕妈发现，有的地方，孩子们喜欢到农技站去看养雏书，养雏书虽然密密麻麻都是字，但上面猪、兔子、鸡、鱼的图形，吸引了孩子。糕妈和团队向专家咨询后，认为绘本阅读是一个很不错的解决方案。

于是，从2018年初开始，“年糕妈妈”持续向农村幼儿园捐赠绘本，目前在全国60个农村幼儿园建立了绘本角或阅读室。每个幼儿园500本以上的绘本，总共捐了3万多本绘本，影响超过一万余名农村孩子，同时协调受捐的幼儿园，每周安排阅读课，平时给孩子自由阅读的时间。

糕妈和团队每年会去探访绘本点，定期更换破旧绘本。在这个过程中，也听到了许多感人的故事。

安徽无为的一个小朋友云云，因为母亲患精神分裂病，爸爸常年在外打工，平时和奶奶生活。难得与爸爸相处的日子里，云云喜欢抱着爸爸的大腿玩。“年糕妈妈”捐赠建立的公益绘本角有本书名叫《好啦好啦》，主角是大熊爸爸和小熊宝宝，云云对这个故事很感兴趣，总是让老师读给她听，每次读到熊爸爸抱住小熊宝宝时，云云也会不自觉地靠向老师。

2018年过年前，得知云云的爸爸不能回家，糕妈在自媒体平台发起征集，以大熊爸爸的口吻给孩子写信，有几千名网友参加这个活动，然后糕妈带着信和大熊玩偶送给云云，告诉她世界上确实有大熊爸爸，大熊爸爸爱着她。奶奶告诉糕妈，这个大熊，孩子一直放在床边。

绘本的影响还在继续，2020年春节，疫情暴发，“年糕妈妈”联合出版社出版了《打败新型冠状病毒》绘本。目前，该绘本已被翻译成多种文字，出版至美国、泰国、印度等多个国家。

十年很长，说起自己的故事糕妈仿佛能聊上几天几夜；十年又很短，见证了一个IP的成长，也见证了杭州电商行业的高速发展。

制图/李晓军