

从小保洁到做强大物业“第一人”

——扬州市恒久保安服务有限公司、扬州市强盛物业服务有限公司董事长、总经理吴小强创业拓业纪实

古城在前进,高邮在发展。由鳞次栉比高楼大厦和星罗棋布惠民小区营购的多彩多姿天际线下,活跃着一支物业服务大军。被人们称为高邮民营物管服务“第一人”、为民尽心尽职“领头雁”、构建和谐社会“实干家”的吴小强及其属下则是其中的令人注目的生力军。

挑战自我,“敢吃螃蟹”创新业

1991 年 1 月,19 岁的吴小强从江苏连云港粮食技工学校毕业后被分配到高邮城北米厂工作,家人亲朋为他高兴,一个农村的孩子有了城上的固定工作,从糠箩跳到米箩里了。从此吴小强开始了他的人生梦。当时,他压根儿就没有想到圆就物业梦。其实,无论是当工人,或者是当助工,在老师傅的带领下,他都一门心思扑在工作上。

然而,工作几年后,视野开阔,思维敏捷的吴小强切身感受到体制改革的“阵痛”,他想辞职下海。1994 年正月初八,当人们还沉浸在节日的欢乐之中,他却硬着头皮找到厂领导要求辞职,而厂长“格外开恩”,将他辞职改为留职停薪。厂长说:“你出去闯,成功了就继续闯;不行,就回来,厂里大门始终向你敞开着”。掷地有声的话语激起了他无限的希望。多年后,吴小强善于同员工沟通就得益于这句话。

吴小强“下海”干的第一个工作是为电缆电线企业跑外勤,那是说破一张嘴、跑断两条腿的活儿。生性敢想敢为的他双眼竟然盯上泰山核电站,去推销电缆。1995 年仲春,他带上凉开水、方便面,从清晨六点多就开始翻山跋涉。看起来就在眼前,待赶至工地办公室时,已临近下班。采购部吴部长是仪征人,脸上写满了惊诧,你这个毛头小伙子竟然如此“胆大妄为”。吴部长同时被他的执着所感动,要他回厂准备资料,让电站加以论证。吴小强迅速回厂备好资料,又马不停蹄地专程送过去,送去的是资料,捎出去的是诚信。于是,吴小强所在厂成了电站供应商,并做成了第一笔业务。7 万元数额不大,却让吴小强增强了自信。此后,武钢、九江石化,他都敢于闯,善于谈,一笔笔业务做成了。吴小强本可以在此行业大展宏图,但是,走南闯北的吴小强发现物业管理是一项新兴行业,在高邮,它几乎是一片空白,何尝不可以回邮试一试呢!

1997 年,他决定成立一个保洁服务公司,到工商部门注册为“恒久保洁”。恒久保洁接的第一个业务是商城 50 平方米的玻璃幕墙的清洗保洁,但是是免费服务。在这之前,吴小强找到商城副总说,这次保洁。我不收费,只想在此挂两个条幅,副总应允。条幅从楼顶层直抵地面,上书:“恒久保洁,让你重新开始!”还特地将“新”字做大。保洁是啥玩意,商城幕墙前有两名员工用安全绳系着,还在清洗



幕墙。要是现在,这么大的幕墙保洁只要 20 分钟,而他们足足做了一个星期。恒久保洁的第一次亮相成功了。

常言道,机遇应在迎中求,天予当在干中取。2003 年一场席卷全国的“非典”影响极大。高邮市区一家医院不少临时保洁人员谈“典”色变,纷纷离岗回家。吴小强目睹此情此景,主动与这家客户商量,人少了不够用,我们恒久人顶上。并且保证搞好岗前培训。当即双方签下合同。为此,吴小强高薪聘请扬州专家为大家上课,从预防“非典”的自我服务到按照医院要求的保洁服务,让大家心知肚明,服务周到。这批接受培训的有老保洁、也有新员工,共有 70 多人,从中挑选 40 多人到医院上岗,除了保洁,有人还学着做护士的帮手。

吴小强深知,物业服务管理是劳动密集型的工作,保洁仅是其中一小部分。前面任重道远,路长且阻。但是,天下无难事,只要肯攀登。2005 年 1 月 14 日,是公司拿到物业管理营业执照的日子,也是吴小强和员工永远不会忘记的喜庆的日子。十年后的庆祝会上,吴小强以真挚的感情,激扬的志气,诗化的语言,忆往事、看现实、谈未来,沁人肺腑,催人前进。

以人为本,带出一支过硬的物业管理团队

在他们公司,从总结表彰会到先进个人的发言,从部门



负责人的碰头会到自查自纠的检查督促,在与员工交流沟通到走访员工家庭的嘘寒问暖,都可以感悟到公司人本至上的理念脉动。

他们承诺:“服务到家,到家服务”绝不是一个口号,而是要日复一日地落到实处。以人为本,质量至上一直是他们行动的指南。干的好,客户夸,牵带出一块块奖牌,一个个奖杯,他们走访了解,随机检查,为的是找不足、查短板,要的是客户的好口碑。50 多岁标兵时圣平就是杰出的代表,他在供电部门当保安,处处带头干,搞好传帮带。比如车子进出,他教新保安如何辨别,将有关情况制成表,标明乘(持)车人、车种、进出时间,并熟记在心,避免了拦错车的尴尬。维稳工作更是钉在一线,即使遇到有人大闹,他是打不还手,骂不还口,而且人情入理劝说,直到风波平息。

有一天,吴小强去消防大队项目了解情况,一进门就发现本公司玻璃工王琪在擦玻璃,一扇又一扇。老总洽谈工作结束,路过王琪工作处,发现他还在一丝不苟的重复着刚才的工作,一扇又一扇。吴小强眼睛发亮,心旗摇荡,一个普通员工在没有人监督的情况下能够独立完成工作。事后问他,王琪说,做惯了,要做就把它做好,吴小强认为,这就是员工良好人品最好的诠释。

璀璨的企业文化是恒久的另一特色,它不仅表现在公司总部标明的企业精神,有中国书法家协会会员的气势磅礴的书法作品,有中国摄影家协会会员的令人向往的风光作品,而且表现在全体员工参与的学习、培训和日常开展的丰富多彩的文体活动。一场由干部、工人参加的拔河比赛,大家心往一处想劲往一处出,干群在此又拧成一股绳。连续多年的保安大比武,一招一式,没有花架子,为的“打得响”。恒久之夜大型广场音乐会上,恒久团队唱出了物业人的心声,也唱出了时代的最强音。吉他能手张长喜,一曲又一曲的弹奏,撩拨着员工的自豪感、幸福感,他弹奏的不正是天天“喜乐来”么。企业文化运作成功,鼓舞了恒久人的精气神,也让大家充满了修身养性的愉悦感。

兑现承诺,“弄潮儿向潮头立”

吴小强作为恒久“当家人”始终兑现承诺,他们早已告别了“两人一间”办公的寒惨。从第一个成立民营物业服务公司,第一个拿到资质证书,第一个拥有最多的客户,向着快速发展,“弄潮儿向潮头立,手把红旗旗不湿”的境界跨了一大步。2005 年成立公司时,仅仅几十个人,产值过百万元。四年后,队伍有 200 多人,当年产值跨越 400 万元。一年承接物管业务达 150 万平方米。这与其他行业的企业相比,这些数字微不足道,但业内人和恒久人都知道,“看似寻常最奇崛,成如容易却艰辛”。

时代向恒久提出了更高的要求,客户向恒久提出了更多的需求。恒久正在向人们交出一份满意的答卷。如今的恒久是二级物业资质,中国物业管理协会会员单位,省保安协会会员单位,扬州市物业服务“综合实力十强”企业。他们践行,“立足高邮,走出高邮”,“立足物业,更要利用物业平台走向更宽广的市场”的理念。先后成立了连云港灌南,辽宁盖州,江苏盐城,宝应分公司。近几年他们成立了“扬州恒久保安服务有限公司”,“扬州强盛物业服务有限公司”。服务

范围已延伸到 100 多个单位,服务项目多达 147 个,在手托管的面积达 520 万平方米,近年,产值达到 3000 多万元,十多年翻了五番。目前恒久人正向着“业主无抱怨、服务无缺憾,管理无盲点”的目标踏歌前行。

在实现华丽转身的时候,吴小强坚持科学发展,创新发展不动摇。恒久经历了房地产业发展的的大起大落,(大中城市尤为显著,小城市也受到波及),大起时他们没有胡乱跟风投资而使企业流动资金出现困难,在大落时他们兢兢业业务实工作、创新拓业而使企业信誉得到了提升,让员工能够按时拿到工资,因人员性质而按时缴纳各种保险,即数以百计的员工,应缴纳保险实现全覆盖,有些流动性的员工都缴纳意外保险或应缴纳的保险打入他们的工资。迄今,全公司员工 1503 人都能按时拿到一点点福利,共享着公司成功的喜悦便写在脸上,记在心里。

近年,公司与甲方签订一份合约就达 1520004 元,比创业之初的年产值还要高出许多!在服务项目上越来越多元化、智能化、便捷化。他们把服务的缺憾带走,把满意微笑留下,把艰辛繁琐让自己担当,把宜居乐业捎给甲方。目前,他们服务的对象已从企业、医院向行政单位、学校、大厦写字楼延伸,从普通小区向别墅区延伸,从城镇向农村乡镇单位延伸。恒久美好蓝图的投影正在成为美轮美奂的现实。

创立“家和”文化,情暖企业内外

吴小强是一个农民的儿子,他一直心怀感恩,强调进入恒久门,就是恒久一家人。多年来,他以人为本创立了恒久“家和”特色文化,情暖企业内外,充满深情厚意。

对于公益事业,公司年年做,努力把实事干好,将难事解决,让求者有救。保安张成余是名孤儿,突发脑梗,生命垂危。本来张家就是困难户,这样更是雪上加霜。绝不能让老



张倒下去,于是大家伸出援手,加之网上募捐三万元救了他的命。市民和员工们这份善良的情谊是真挚的。保安老后妻子和儿媳妇有病,又是大家帮小家解决困难,孙子考上大学,公司通过政府捐助渠道争得资助。工会在开学前又送去 3000 元,也送出一片恒久的爱。当事人感动了,家人也感动了。吴小强认为这就是人本至上,一人有难,众人相助的生动写照。

吴小强关心的不是一两个员工,他说,作为领导要对员工搞好人性化服务。今年酷暑,他错开上班时间,避开高温,并及时为一线员工发放药品,送去水、西瓜。因此员工无一人中暑,他们还为客户送去特制的水 10000 瓶,也就表达相互关爱的一种情。

多少年来,他们资助了 28 名儿童上学,资助的了外地华坪四个小孩完成大学学业。对公司六七个困难家庭伸出援手,帮助他们跨过坎坎坷坷,凡是本公司员工子女考进大学,都予以一次性的奖励。

无论是捐助云南特困生上大学,或者是支持武汉单亲家庭的儿童,或者是赞助“高邮红围巾志愿者”,为孤寡老人解困,捐钱捐物,或者为盐城遭受龙卷风的灾民送去一片爱心。吴小强做得到,其他员工也做的到。公司总部或相关场所,可以看到物业服务方面荣誉,难觅一面接受他们的捐助而表示感激的锦旗。即使有人送,他们也不会挂出来。

诚信和亲民是恒久公司成功的基石,也是恒持续飞翔不可或缺的两翼。多年来,恒久人以奋发图强、淳朴厚道、诚信正直、亲民爱民赢得了广大客户和业主的支持和互信,也在社会上树立了良好的企业形象。

近年来,由于他所领导的企业经济成效明显,社会贡献突出,公司先后被评为“AA 级诚信单位”、“扬州市 315 消费者示范单位”、“下岗再就业先进单位”、“扬州市优秀物业管理大厦”、“扬州市优秀物业管理小区”、“扬州市优秀物服企业”、“重合同守信用企业”、“江苏省优秀物业服务企业”、“创先争优先进单位”、“扬州市物业服务综合实力十强企业”;他个人先后荣获扬州市“创业新星”、“江苏省青年创业风云人物”、扬州市工商联“先进个人”、高邮市“五一劳动模范”等荣誉。