



●中广物业总经理程洪 徐青青/摄

# 程洪：一路成长，百炼成钢

■李洁 章梦迪/文

六月的杭州略显炎热，窗外的蝉鸣与工地的机器轰鸣声交织在一起，组成了这次采访中独特的背景音，就像杭州中广物业服务集团有限公司总经理程洪的工作状态，规律、忙碌，马不停蹄。

从早期野蛮生长的小区服务，到现在标准化、多元化、智能化的物业管理，程洪见证了中国物业管理行业从荒芜到繁盛的进化，也在这个过程中自我修炼，实现蜕变。

## ▲青衫磊落险峰行

因为常年游泳，程洪常年保持着好身材，精力充沛，在工作中始终保持活力。

在事业之初，程洪并未想过从事物业行业。学生时期，他和大部分年轻人一样，对未来迷茫、彷徨，“随波逐流”。高考结束后，程

洪听从了周围人的建议，带着前途未卜的志气，进入师范学院学习。单调重复的学习生活，为他之后的“出走”埋下伏笔。

毕业后，程洪被“分配”，成为一名初中老师。三年，带完一届学生，程洪清楚地意识到，这样的生活并不适合他。少年意气，志存高远。思虑再三，程洪还是辞去了工作，进入万向集团，开启了人生的新篇章。

优秀的人才在任何领域都有用武之地。万向对程洪来说是一个重要的转折点。在万向集团，从金融融资到外汇期权，程洪找到了拼搏的状态，看见了一个崭新的世界。

“人的机遇和时代有很大的关系。”程洪对此颇有感触。2008年，金融危机打断了程洪的职业规划，衍生交易行业在这次危机中遭到不小的打击，程洪的业务也受到波及。人生的奇妙就在于，结果看似遗憾，却牵引出下一个机遇。程洪在煎熬中挣扎了许久，直到好友胡强找到他，邀请他一起创业。

从金融行业到技术服务行业，这是个不小的跨越。青衫磊落险峰行，是年轻人无知无畏的勇气。面对好友的橄榄枝，程洪决定再次归零。2010年，程洪加入了杭州中广物业服务集团有限公司。

热血沸腾的时代，想要大施拳脚，做出成绩，成了他唯一的诉求。程洪清楚地知道，市场就是企业的生命线。他坦言，焦虑是有的。“感觉像在市场中游泳。每一碗饭都要自己挣回来。”被委以重任，程洪顶着压力，积极开拓市场，寻找项目。即使一次次碰壁，他仍坚持以服务取胜，不懈努力下，中广物业的规模逐步扩大。中广所承接的项目从起初的公建项目，逐步向其他类型扩展，写字楼、住宅小区、工业园区、医院等等，并先后成立了各专业子公司、分公司等。旗下拥有“58企服”“唯逸咖啡”“中联创”众创空间等众多服务品牌，从而使公司向全面的、专业的房地产发展全过程服务领域迈进了坚实的一步。

步。

回忆起那段日以继夜的拓荒时光，程洪说，是客户的信赖，是不服输的信念，支撑着他走下去。

## ▲黎明前的赶路人

20世纪80年代，我国物业管理行业刚刚起步。相对于国外一百多年的发展历史，物业管理在国内尚属于新兴产业。2003年，国务院通过《物业管理条例》，大大小小的物业管理公司纷纷涌入这片“蓝海”，中广物业也乘着这股浪潮快速发展。

程洪坦言，“起初物业门槛并不高，四五个人组成一个企业也能生存”。那些年，物业管理处于野蛮生长期，规范尚不明确。各家公司的服务水平参差不齐，大家对物业工作一头雾水。程洪回忆，“行业当中最难处理的就是界限不清。”业主并不了解物业的责任和义务，各种家长里短、鸡毛蒜皮的琐事，都被“归到”物业的工作范畴。业务范围界限不清，导致业主与物业之间纠纷不断，物业形象一落千丈。那时的物业管理市场，还处在百废待兴的状态，大家都摸索着前行。

“物业和老百姓的生活息息相关，我们要在市场上生存，必须靠服务。”说起中广物业这些年来的经验，程洪起了兴致，“把理念贯彻到整个公司，不是件容易的事。一是要靠谱，第一时间回复业主，有反馈、有结果，第二是务实，十年如一日地坚持。”

靠谱、务实，这是程洪对中广物业管理服务的定位。成立至今，中广物业靠一个个项目的标杆品质吸引客户，用口碑在物业管理市场中打出一片天。中广物业在管项目，如宝盛世纪中心、萧山商会大厦、联合中心等都获得了杭州市物业管理优秀示范单位荣誉；另外还有8.9个项目陆续获得了区优荣誉。一块块的奖牌都是对中广服务理念肯定与认可。

随着中广物业的发展壮大，公司积极承担起社会责任。程洪说，之前遇到过几个小区，前一家物业公司仓促撤场没有交接，导致无人接手，小区管理一片混乱。街道社区第一时间就想到了中广物业。“从经营角度，接手这几家小区是弊大于利的，但出于企业的社会责任感，我们还是承接了下来。”最终，中广以优质的服务获得住户好评。

每个行业走过最初的蒙昧时期，都会面临优胜劣汰的残酷竞争。大浪淘沙，随着行业标准越来越明晰，对物业管理公司的要求越来越高。无数踟蹰不前的企业倒在了黎明前夕，只有中广物业这样具有品质的企业，才能在千淘万漉中迎来曙光。

厚积薄发，成绩接踵而来。2016年，中广物业在科创板挂牌上市。2019年末，中广

物业和龙湖智慧服务达成深度合作。程洪介绍，龙湖是行业头部企业，和龙湖的合作，让中广物业拥有了更广阔的发展空间，也让中广物业接触到了更多先进的、智能化的管理设备。这意味着，中广物业的发展走上了新台阶。

## ▲做精做专 勇攀高峰

当笔者问到，物业管理行业对程洪的吸引力是什么时，程洪不假思索地回答：“变革”。针对如今的物业行业现状，程洪认为，“行业的变化日新月异，以前小而散，门槛比较低，现在越来越趋于集中化、智能化、标准化和多元化。”

从2010年入行至今，10余年来，程洪参与、见证着行业的发展与变革，每一刻都给予他新鲜感。在他眼中，物业管理行业正逐渐成熟，市场开始向头部企业聚集，头部企业通过收购实现整合集中化。行业标准日趋完善，数字技术持续赋能，这些都提升了物业服务品质，从而衍生出许多附加产业。

在与行业共同成长的过程中，程洪变得沉稳从容。企业步入正轨，程洪开始思考中广物业的未来。“发展要有选择，还要有取舍。”中广物业刚起步时，主要服务公建设施，以写字楼为主，之后才开始向住宅小区等领域扩张。如今，行业同质化成为一个不可忽略的问题，中广物业的选择是做精做专。“未来行业要洗牌，每个企业都要有自己的方向，如果没有强项，面临竞争就没有优势。”程洪认为，从自身擅长的领域出发，走专业化道路，专注在楼宇物业，是更适合中广的一条路。

从过去到现在，程洪从没有停下开拓的脚步。他渴望改变，欣喜于瞬息万变的行业现状。他就像是一个开疆拓土的将军，永远对未知的领域充满好奇，永远对喜爱的工作保持热情。

## ▼采访手记

程洪在中广物业打拼了11年。时间会形塑一个人的命运，也能雕琢出平静和从容。采访中，冷静、踏实、自信从他的言辞中自然流露出来。说起热爱的工作，他思维敏捷，侃侃而谈，毫无倦意。他将自己的人生经历归结为“担当”二字，不仅仅是对业主客户的担当，也是对身边一起奋斗的同事们的担当。这份担当，督促着他在这条道路上不断向前，激励着他不断成长，百炼成钢。

广告

报 纸 · 期 刊 · 影 视 · 论 坛 · 平 台 · 智 库



用自己的方式看世界  
INTERPRET THE WORLD  
IN OUR WAY

