

江苏周刊

JIANGSU WEEKLY

A1 深度聚焦

总第 20 期 2021 年 5 月 21 日 星期五 主编: 韩登军 执行主编: 潘世海 美编: 谭雷 新闻热线: 18851024886 战略合作: 江苏鸣马传媒

■ 韩登军 潘世海

在年过半百之际,他,由一名人民教师创办了中介公司。面对困境,他以诚信从“知天命”到年近“古稀”的十几年时光里,将一个从起步只有两个人的公司,打造成拥有 1200 多名员工的全国家政服务行业的百强企业。

他,因此被评为江苏省家政茉莉花“领军人物奖”、江苏省家政茉莉花“特殊贡献奖”、“江苏十佳服务之星·领军人物”和“江苏省优秀企业家”等。2017 年 1 月和 2020 年 11 月,中央电视台两次为他做专题报道,介绍公司做大做强经验和做法。

他,就是江苏省泰兴市奥体家政服务有限公司董事长朱家智。

他,创造了江苏家政服务业的辉煌,实现了人生华丽转身。他的创业史给了人们太多的启示和感悟。

凌空飞翔,以诚信铸就品牌

2000 年 3 月,50 岁的朱家智在泰兴市一家职业中学任教。当时,校领导让他出来兴办校办企业,主要是想增加学校办学经费。

经过一个多星期的调研,老朱发现社会上下岗职工比较多,有的学生家长没有工作,平时依靠借钱维持生活、供小孩子上学等。同时,这种现象严重影响了社会安定和家庭安稳。于是,他着手兴办“中介公司”,当时主要以职业介绍和房产中介为主。说是公司,其实只有他和妻子两个人。

【故事回放】2000 年 5 月,公司刚办两个月。有一个 50 多岁的妇女,天天坐在公司看,一言不发。老朱问她有什么事,她说没有。到了第 4 天,她突然对老朱说了一句,“你们中介公司正规,不骗人”。原来,她姓李,来自当时的泰兴市汪群乡。她想应聘做保姆工作,又怕上当受骗。眼见为实,通过几天的观察,她看到老朱对人态度诚恳、介绍费低,特别是前来应聘的 10 多个姐妹,面对面地与用工客户交流,纷纷找到了工作。于是,她报了名并在第二天上岗。后来 10 多年间,她先后介绍了 60 多个老乡和她的亲戚朋友来应聘找到了工作。

“诚信大如天”,从创办家政公司第一天起,朱家智就将这句话压在台玻下,时时提醒自己。

当时,社会上的家政服务公司虽然不多,但是名声却很“臭”。有的公司操作不规范,不是以服务群众为目的而是一味地捞钱,媒体曝光称之为“黑中介”。也难怪老朱刚办时,许多人持怀疑态度。

“作为一名人民教师,在校为人师表,办公就以诚信为天”。老朱要为中介公司“正名”。

【故事回放】“奥体物业人服务贴心”,广东省佛山市的刘宝山,说起奥体公司总是称赞不已。前年,他在江苏省高港区创办了一家健康科技有限公司。奥体物业公司进驻他所在的公寓宿舍两年来,让他享受着“家”的温馨:室内窗帘脏了,及时洗净;线路坏了,及时更换;厕所屋顶再也不漏水了;室外车辆摆放整齐,增设了汽车充电桩和电瓶车自动充电器。特别是在去年年初新冠肺炎疫情防控阻击战中,奥体物业人放弃休息,克服天寒地冻、忍饥挨饿等困难,坚守在防控第一线。其实,他知道,有的不在家政公司服务项目里,但是他们做到了,并做到了极致。

为了让服务进入“佳境”,老朱在“主动”上下功夫,公司每服务到一处,他就将“诚信服务承诺书”发放到居民手上,发送到客户的微信中。他们整理建立了客户档案,并录入电脑系统,档案中有姓名地址的客户数就有 6000 多户,档案中详细标注了客户的情况、需求等,并制订了严格的员工服务制度,将诚信为客户服务作为对员工的考核重要指标。

【故事回放】去年年底,陪同省、泰州市人社部门的领导来公司考察时,泰兴市人社局长孙建民介绍:“现在,我们这里农民工找工作、市民找保姆、年轻人寻找月嫂、民营企业和外企用工、政府机关、学校银行后勤外包服务等,首先想到的是奥体家政。它是我们家政行业一块响当当的品牌。”

是啊,诚信是一杆秤,相当的公平。当然,这种诚信源于细节的积累。工作中,老朱和员工们以真诚和一丝不苟、认真负责的态度赢得了客户的信任。

时光流逝,公司业务从起初简单的职业介绍,到家电维修、单位物业、下水疏通、食堂服务、劳务外包,到保姆、育婴师、护工、产后修复等工种培训等。服务项目不断增加,公司规模不断扩大。但是他们诚信为客户服务的热情却一直不减。

现在,客户的贡献度不断提高,但没有发生一起客户投诉公司的现象,更多的是客户的表扬和感谢。有的客户办了业务还不想走,总想与老朱聊上几句。有的客户心理上依赖他,办业务非找他不行,他不在宁可等一下。有的家庭发生矛盾,家人生病住院,小孩子上学,儿



● 江苏省泰兴市奥体家政服务有限公司董事长朱家智

朱家智:真情打造“全国百强”

【人生感悟】每个人的成长过程就是一个不懈奋斗、勇于创新、不断自我提升的过程。在奋斗的路上,总会遇到这样那样的困难或者挫折。但不管如何,正如毛主席所说“人是要有一点精神的”。对我们创业者来说,这种精神就是奋斗精神。只有奋斗,才能坚守自己的梦想,不会迷失前行的方向;只有奋斗,才有胆识、积极的心态,去不断挖掘自己的潜力,抢抓机遇,在激烈的市场竞争中取得成功,实现自己的人生价值。

——朱家智

女结婚等一些琐事,都与老朱商量着办。

【故事回放】今年 3 月份,在公司召开的客户联谊会上,来自不同单位、不同地方的客户讲得最多的话是,老朱是一块“金字招牌”。有一个来自金融行业的负责人还当场读了自己写的几句话,“他的笑容那么灿烂,仿佛心中没有烦恼;他的言语那么热情,仿佛从来没有疲倦的时候;他的办法那么多,让每一个客户的困惑和疑问都能得到圆满的解决。”

难怪有人说,老朱的诚信服务像一团火,温暖社会。是的,有诚信的人会让人觉得有亲和力、可靠,人人都会被这样的人吸引,人人都会敬重他的为人。每年前来参加招聘和培训的客户中,许多人并不知道他的名字,但提起家政公司的朱总、朱大哥、朱叔、朱大爷,无论男女老少认识他的人很多,并且谈到他为客服务的故事,总能娓娓道来。

近几年来,老朱也被吸收为民建委员,当选为泰兴市市政协会长、泰兴市残联副主席、泰兴市肢残协会主席和江苏省家政协会副会长等。

敢为人先,以创新开拓市场

【故事回放】去年,奥体家政公司编写的

《城区河道水面保洁管护服务标准化试点项目》,获得了泰州市政府验收,试点的标准实施率达 98%。这一项目成为泰州市地方标准,为泰州市标准化开展河道水面保洁服务工作开了先河,并在全省推广。

据了解,早在 2016 年 4 月,泰兴市政府创新河道水面保洁管护工作模式,将全市 14 条骨干河道,总长 400 公里河道水面保洁管护进行外包。奥体家政公司以优质的服务、优质的品牌,通过公开招、投标的方式,承揽了这一项目,成为泰兴历史上第一个敢于“吃螃蟹”的服务企业。

目前,公司将河道保洁业务逐步拓展至全市各个乡镇中沟,以及河失镇、姚王镇、根思乡等多家乡镇级河道保洁。

公司以河道保洁管护服务为基础,建立了标准体系,并不断进行优化、整合,确保了标准体系的运用性和覆盖面。

举一反三,以创建标准化试点为契机,公司大力开展河道保洁标准化全员培训工作。全员学习标准、全员应用标准、全员关注标准的良好氛围已经形成。

追求完美,要做就要做到最好,这是朱家智做事的原则,更是他做人的原则。他经常说,

做事情做到最好,是对别人负责,也是对自己负责。

永远不满足,是老朱事业走向成功的强有力动力。正因为永远不知足,才激发了他旺盛精力,从而迸发活力,炫出事业的辉煌,炫出人生的精彩光环。

——2000 年 3 月,为了解决农村剩余劳动力的安置问题,朱家智创办了泰兴市第一家中介服务机构奥体家政服务部。开业当天,虽然办条件极其简陋,却有 200 多个农民工上门求职登记。面对这种“僧多粥少”的现状,他通过多种形式、多种途径,与本地和外地的 200 多家信誉较好的工业企业,建立了长期用工需求合作关系,解决了很多农民工的就业和企业招工难的问题。

——2003 年 9 月,经市场监督管理部门批准,家政服务部升格为奥体家政服务有限公司。当年 11 月,被吸收为江苏省家政商会泰州地区唯一的理事单位。2008 年,该公司被评为“泰兴市诚信敬业示范单位”、“江苏省中介行业先进单位”、“江苏省诚信质量服务双优单位”。

——2009 年,随着城市化建设步伐的加快,社会上对保姆、月嫂、育婴师等家政从业人员需求不断增多。经江苏省人社厅特批,公司

成立了保姆职业培训学校,每月培训保姆、月嫂、育婴师等达 500 人次,其中月嫂、保姆合格率达 100%,就业率达到 100%,从业人员全部实行持证上岗。时下,“奥体保姆”、“奥体月嫂”已成为泰兴城区市民眼中的时尚品牌而受到追捧。

经过 21 年的艰辛探索,江苏奥体家政服务有限公司在家政服务行业提质扩容的征途上越走越宽广,开设了数十个项目,服务领域涵盖城乡居民、政府机关、银行、学校、媒体、外商投资企业、民营企业等部门、单位和个人,在泰州、高港、黄桥等 10 多个地方相继开设了连锁服务机构。2020 年,从业人员达到 1200 多人,营业额突破 5000 万元。公司先后被评为江苏省家政行业和全国家政行业百强企业。2018 年度被授予 3A 级信用企业,连续多年评为泰兴市人民政府表彰的“十佳企业”和“十强企业”。

感恩情怀,以真情回报社会

【故事回放】2000 年 10 月,安徽小伙子陈某某来到公司,登记找工作。然而,仅有的一点报名费,他也缴不起。老朱得知后,免去了这一费用。还亲自帮他介绍工作,后来小伙子到泰兴一家农贸市场工作。最让老朱开心的是,这位朱叔还陆续帮 30 多个安徽老乡在泰兴找了工作。现在大多数已经在这里娶妻生子,成家立业,成了新泰兴人。

有很多人,朱家智是个善良的人。他以一颗善良之心,让社会多了一脉温情;他不求回报的善良之举,让人赞叹;他真诚的善良态度,让人敬重、折服。

他为全市 70 多名残疾人找到了工作,出资帮助两名残疾人兴办了家政公司。残疾人张辉告诉记者,他从朱叔身上,看到了人性最美的一面,让人能不自觉地多一分善念,多一分爱心,努力成为一个善良的人。

的确,当初,老朱帮他选择位置、房子,拿出 10 多万元,成立了一家开发区家政公司。正如他所说,如果不是老朱,也许他就失去了生活下去的勇气,更不说成为一名成功人士了,现在,他年收入突破了 20 多万元。更开心的是,小张“接力爱心”,帮助和他一样生活困难的 10 多位残疾人找到了工作,树立起生活的信心和勇气,各自有了一个美满的家庭。

善良像阳光一样,在给别人播撒温暖的同时,自己也收获了幸福。

21 年来,老朱先后资助 4 个贫困学生读完了小学、中学、大学。虽然他前后花去了 10 多万元,但看到孩子们纷纷走上了工作岗位,老朱感到了无限快乐。

来自农村的汤某家庭相当困难,是老朱把她介绍到环卫处工作。前年,她的丈夫和儿子相继生病去世。老朱在自己捐款捐物的同时,公司设立了爱心基金,发动职工捐款,用于帮助像汤某一样的困难职工。

感情是双方摩擦出的火花,而不是一颗心去敲打另一颗心,人性中最美的是来自互相的关爱。

了解内情的人都知道,老朱有一个特殊的“干儿子”。2006 年,家住泰兴黄桥老区的聋哑人黄某来找老朱介绍工作。小伙子能绘画、头脑灵活、形象也佳,是个人才。因为残疾,找了 10 多家单位都被拒绝了。

老朱领着小黄到常州一家熟悉的企业,陪同他面试,帮助展示个人才艺。最后,企业老板被老朱的诚意和小伙子的执著感动了。现在,小伙子成家了,全家四口人全部在这家公司上班,人均月收入达到 7000 多元。

寒冬腊月,年味渐浓。今年 1 月 11 日,老朱组织泰兴市家庭服务业协会走进社区,开展“送服务、献爱心”公益活动。他们帮助独居空巢、患病伤残、低保贫困的老年家庭,打扫卫生、料理家务、照料老人。携带钱物慰问贫困户,让老人们喜气洋洋过大年。

在南街社区空巢老人封淑芳家,年轻的护工廖某面带微笑,俯下身子,为坐在轮椅上的封老太按摩双臂、推拿、腰肩、端茶喂药,指导康复训练,其规范而又细致入微的服务和高超的技艺令人感叹。据了解,小廖在老朱公司培训后参加工作,曾在 2018 年全省病患护理专业比赛中获得大奖,被授予“江苏省技术能手”。

“心无界,路无限”,让更多的员工以自己的善良帮助更多困难的人们,让老朱体验到了爱的传递的兴奋,找到了人生的价值。

“为政府分忧,为群众解难”,这是朱家智和他的奥体家政公司始终秉承的服务宗旨。21 年以来,他在稳增长、促就业、惠民生、保稳定方面做出了积极贡献,得到了社会各界的认可。

但面对荣誉和成绩,朱家智认为诚实守信、服务为民,就像鸟往高处飞,水往低处流一样是自然道理。

是啊,选择诚信服务,坚守诚信服务,让更多的人享受到真情的温暖,社会这片大森林,就会始终充满生机,欣欣向荣。