

“贴心管家”扮靓和谐小区

——记退役军人、浙江温州财源物业管理服务有限公司董事长刘云财的追梦之路



刘云财

□ 王林强

昔日,他应征入伍保家卫国,淬炼出过硬作风和优良品格,履行了军人的崇高使命和职责;今天,他退伍不褪色,建功立业“第二战场”,开办的物业管理公司实现规范化、品质化、专业化发展,赢得广大业主点赞和市场广泛影响力。这位铁骨柔情、踏实质朴的汉子,小区百姓眼中的“贴心管家”,就是退役军人、温州财源物业管理服务有限公司董事长刘云财。

孟子曰:“人皆可以为尧舜。”审视今天取得的成就,回顾打工和创业兴业历程,刘云财或许没有想到,自己可以从一名普通的保安,变身为一个物业公司的“掌舵者”。他的经历给人深刻启示:有梦想谁都不了不起,只要勇敢追梦,认真做事,终会得到机遇的青睐。

据了解,温州财源物业管理服务有限公司具有国家三A级物业管理行业资质,并取得国家一级物业管理行业资质,可承接商务区、酒店、别墅、体育场馆、大专院校、工业园区、商场和政府机关办公大楼等物业管理业务。近年来,该公司斩获“诚信经营示范单位”“重合同守信用企业”“AAA级质量服务信用企业”等资质和荣誉,刘云财获评乐清市“双十佳优秀管理员”及“诚信经理人”等称号,他所管理的柳市镇长虹花园新村小区先进事迹,还先后被中央电视台、浙江省电视台、温州电视台、乐清电视台和《乐清日报》等多家新闻媒体多次进行报道。

放手拼搏 筑起瑰丽创业梦

2010年,刘云财56岁。对很多人来说,这几乎是要到了退休的年龄。然而,不甘平凡的刘云财,却在这个年龄做出了人生的一个大胆决定:创业。令人佩服的是,他在克服了一系列困难之后,把自己的物业公司做得风生水起。无疑,在“大众创业、万众创新”的时代背景下,刘云财树起了一个榜样:创业,只要去干就不晚;人生,没有等出来的辉煌,只有干出来的精彩。



财源物业管理服务的现代化小区

干的一支较高素质的物业管理专业队伍,各类专业技术管理人员均持证上岗,持证上岗率达100%。

专业品质 扮靓和谐小区

公司建立健全各项规章制度,扎实做好服务质量、服务收费、服务标准、操作规程、管理制度等工作,建立健全了公司的信用档案、应急预案,包括秩序维护、工程实施、环境绿化、客户服务以及各小区的文化等内容,并对公司员工进行专业培训,贯彻ISO9001:2008标准和ISO14001标准,朝着打造一流品质公司迈进,为广大业主创造一个“安全、文明、舒适、环境优美”的体验。

刘云财深知,市场不相信眼泪,只相信实力。就物业管理行业来说,服务必须摆在重中之重位置,容不得马虎、懈怠和任何偷懒。刘云财记得创业之初,由于物业管理行业竞争激烈,好长时间没有业务,同时存在公司资金紧缺、技术人员难找等困难。而他相信,坚持到底就是胜利,苦心人天不负。后来经朋友介绍,刘云财终于联系上了柳市镇供销大厦的物业管理,先后又承接柳市世纪商务大厦、温州名门世家大厦等物业管理服务业务。

“记得我们物业公司刚进入世纪商务大厦时,小区内环境卫生较差,到处可见垃圾,杂草丛生,我们立即组织人员清除垃圾,拔去野草,将小区打扫得干干净净。物业公司可以改善小区居住环境,提高居民的生活质量,这样一来,业主搞装修的多了,商品房买卖的人多了,小区房子随之就升值了,这是皆大欢喜的事。我们的付出有价值、有意义。”刘云财说道。

为了使业主对物业公司工作放心,刘云财印发了物业管理服务承诺书,“为了给您提供一个舒适、优雅、高尚的生活环境,温州财源物业管理服务有限公司,向广大业主和住户做出如下承诺:客户服务做到职业道德化;业务服务做到专业标准化;工程服务做到优质快捷化;财务服务做到详实透明化;保卫服务做到安全可靠化。他带领团队把承诺付诸为行动,真正体现集高质量、高效益、全方位、多元化为一体的物业管理服务。

一些业主反映,在刘云财身上,我们能看到物业工作在他身上所造就的品质,专业、谦虚、忠诚、宽容、极富亲和力。而他身上这些品质,又影响他所领导的物业的品牌个性。

刘云财谈道,目前公司面临着不少挑战,特别是由于房地产下滑,成立物业公司多了,这样行业竞争力就加大了。所以为了公司生存发展下去,我们下大力气要做出特色,只有与众不同,才能赢得先机,立足市场。

公司实施的步骤包括:加强人才培养,确保优质服务;始终把消防安全工作摆在首位,确保小区消防安全;把人防、物防、技防结合起来,确保小区

良好的治安环境;创新绿化环境,确保小区山清水秀;创办小区武术健身娱乐活动,确保和谐家园等。

刘云财认为,细节决定成败。作为物业公司,不可能每天遇到的都是轰轰烈烈的大事,而把各种繁琐的事、细小的事做精致,才能出特色。

围绕提升服务质量,公司为员工划出了一些“规定动作”,比如在衣着、举止、姿态等方面,要体现出公司自身的文化和修养;倡导微笑服务,见到业主主动打招呼,使用礼貌用语;主动去了解业主的需求,努力为业主排忧解难,业主有求必应,不厌其烦,服务周到,并虚心听取业主的建议,耐心为业主去解答问题……

刘云财表示,“物业公司要做到让每一个人都满意,是很难的,毕竟人无完人啊。但我们必须把工作做到位。我们为业主看好家,照顾好他们的老人,让他们高高兴兴去上班,欢欢喜喜回到家。有的老人从外面回来买点东西拿不动,我们物业公司管理人员,都会热情主动地帮他拿回家。总而言之,在一点一滴中,让他们感到舒适、安全、温馨。”

刘云财坦言,有的物业公司,思想认识不够,服务态度不端正,在服务的过程当中,甚至和业主发生争吵,给小区的业主带来了不好的印象。小区业主和物业公司经常闹矛盾,注定这家物业公司迟早会被业主赶出去。“通过我20多年物业管理中得来经验,我认为做物业的态度要热情、温和、主动、面带微笑,让业主舒服,打心眼里接纳你、认可你,这样就好开展工作了。”

打开温州财源物业管理服务有限公司网站,可以看到这样一段情真意切的话:我们在创业过程中历经坎坷,我们在竞争中稳步崛起。一路走来,我们从无到有,从小到大,用自己的汗水和智慧注解财源的真情和情怀。心的方向,就是企业的方向。一切从心开始:诚心、细心、热心、爱心、铭记在心,做有良心的人,同时做有良心的企业;我们用“心”感动和温暖每一位顾客和每一位业主。财源人有信心追求新的发展,实现新的目标,以骄人的业绩回报报业主,回报社会,因为我们一直铭记一切服务从“心”开始。

“根据我的判断,未来我们公司一定会强大起来,因为有国家政策的支持和鼓励,有各级领导的关心和支持,有越来越多小区及业主的信任。一个人就是要先做人,后做事,我要带领团队,不断用行动证明给大家看。我们着力打造现代化、品质化、健康发展的物业管理公司,会对人们追求和谐幸福生活,提供坚实的保障。”刘云财这样表示。

短 评

不忘初心 品自高

□ 王林强

退役军人是党和国家的宝贵财富。他们在青春年华选择参军报国,就是选择了奉献与牺牲,选择了一份责任与荣光。“苟利国家生死以,岂因祸福避趋之。”在民族利益面前,军人铁骨铮铮,“站起来是根柱,躺下去是条梁”。

退役军人经过多年部队熔炉的陶冶,具备了服从组织、遵守纪律、坚持原则等优良作风和道德情操,也造就了军人不怕吃苦、不怕牺牲、敢作敢为、能打能冲的优良品质。在“挥别了刀光剑影,远离了鼓角争鸣”,脱下军装成为社会大众中的一员,退役军人面对环境的差别、不同身份、岗位和工作条件的悬殊,如何做到退役不褪色、继续践行退役军人为人民服务宗旨等,是现实而迫切的“考题”。

回首过去的苦难岁月,对比今日的幸福生活,我们感恩党的正确领导,感念中华儿女同仇敌忾、万众一心的拼搏奋斗,难忘人民子弟兵在急难险



物业管理服务企业资质证书

军人品格 铸就未来发展潜能

据不完全统计,目前全国有5700万退役军人。这庞大的数字背后,凝聚着热血儿女为保家卫国、铸就钢铁长城所贡献出的青春和汗水,铭刻着中国特色社会主义建设过程中人民军队创造的丰功伟绩。毋庸置疑,退役军人是党和国家的宝贵财富,是推动时代发展和社会进步的重要力量。刘云财很自豪是数万干退役军人中的一员,他珍惜军人荣誉,用实际行动维护退役军人的社会地位和形象。

在刘云财看来,奋斗在不同战线的广大退役军人中,人才辈出,有一些是企业“大咖”,商界领袖级人物,像任正非、王健林、柳传志等,还有一些立足本职岗位兢兢业业、无私奉献,是劳动模范或道德模范,成为社会的“精神偶像”。可以说,退役军人给各行各业带来了别样的成分与活力,为多元化社会增添了特别的内涵与色彩。很多退役军人在事业上的成功,跟军旅生活的培养和历练是分不开的。

刘云财出身于贫寒家庭,用他的话说,“那时能活下来都是老天的眷顾”。他报名当兵,从穿上军装那一天起,就决心以雷锋同志为榜样,把自己的一切交给部队,把自己的全部力量奉献给党和国家。由于刘云财反应灵活,他被抽调到侦查连工作,成为一名侦察兵。工作中,他不怕吃苦,不怕流汗,样样活儿抢先干,浑身有使不完的劲儿,多次受到领导的口头嘉奖。

“我觉得部队是个温暖的大家庭,战友们就像兄弟。那时由于表现积极,得到了组织上的肯定和表彰。只可惜自己的身体不争气,否则我一定会去越南战场。我在部队最大的收获,就是懂得了革命的道理,懂得了如何做人做事,培养出一不怕苦二不怕累的顽强拼搏精神。我感恩部队,热爱部队……”回想起火热的军营生活,刘云财眼神里充满眷恋之情。

刘云财退役后,他本来可以选择去唐山工作,但为了照顾自己的父亲,还是选择了回家乡。刘云财家里一贫如洗,这让他深深地意识到,要走出大山,就必须努力拼搏,不畏艰难,不畏阻力,不言放弃,勇于迎接各种挑战。如今,他创业的成功,跟在部队培养的

忠诚、有担当等优良品格息息相关。

刘云财所从事的物业管理行业,作为房地产开发的后端服务,发展空间巨大。有专家分析指出,从产业链角度来看,在重资产运营的房地产行业,物业管理和服务处于后端,属于轻资产运营的商业模式;但从房地产生命周期来看,物业管理所提供的维护、养护、管理等一系列服务占据了整个房地产生命周期的90%以上。因此,物业管理行业存在较大的市场空间。

近年来,《国家新型城镇化规划(2014—2020年)》的推进以及中国房地产市场持续发展,为物业管理行业提供了广阔的发展空间。根据目标,城市社区综合服务设施覆盖率需要在2020年达到100%。据民政部数据,2012年~2016年,该覆盖率由72.5%达到82%,上升近10个百分点,2017年~2020年需要加快发展,才能完成目标。再加上农村社区综合服务设施覆盖率努力达到50%的目标,国家对于物业发展的鼓励力度势必加大。政策目标的制定相当于产业演进中的马鞭,让本就高速发展的行业动力更足。

相关机构发布的研究显示:未来即便在不考虑物业管理费提价的情况下,行业市场规模也将达万亿元,是一片资本的蓝海。

刘云财和他的温州财源物业管理服务有限公司,在市场机遇面前,必将大有可为。作为退役军人,以军人的优良品格,雷厉风行的态度,全心全意的服务姿态,必然会进一步增强企业的核心竞争力与品牌影响力,不断拓宽业务渠道,聚集更多人才资源,驶向发展的“快车道”,为服务经济社会高质量发展,提升百姓幸福指数,再创佳绩,再立新功。

(本文配图由温州财源物业管理服务有限公司提供)



网址:www.wczywy.com