



提到家政服务,人们脑海中浮现的第一印象多是“打扫卫生的”,可在焦文玉的眼中,这样的苦差事深藏大商机。怀揣800元的创业基金,她从一名平凡的下岗女工华丽变身“家政女皇”,苦活儿累活儿抢着干,亲力亲为迎转型。如今,焦文玉打造的“宝丽洁”已经成为一个亮丽的名牌,她坚信破茧成蝶总要付出代价,付出终会有回报,她用十余年的时间证明了自己,也用自己的实力回报着社会。抛去各项荣誉、头衔,她是最踏实认真的“家政女皇”。

本报记者 高倩倩

焦文玉:

# “我就是个打扫卫生的”

800块钱艰难起步

下岗女工谋出路

冬日的德州连续多日来被雾霾笼罩,好像整座城市都变成了灰色,可在各大办公楼、银行、医院等场合,总会看到一群身穿红色工作服的人们,他们用仔细和认真擦亮每一个角落,他们便是德州宝丽洁家政服务有限公司的工作人员,在“家政女皇”焦文玉的带领下,他们成为州城一道亮丽的风景线。

忙碌,是焦文玉平时的常态,刚刚出差返回德州的她又全身心地投入到工作中,念着公司的员工,想着公司的发展,有时静下心来想想一路走来的经历,依然历历在目。

焦文玉出生在德州市平原县的一个普通家庭,1999年8月,刚刚走上工作岗位的她下岗了,一时迷茫无助的她偶然看到一篇介绍家政市场前景的文章,眼前一亮,便萌生了干家政的念头。这份在旁人眼中“打扫卫生”的苦差事在焦文玉眼里却暗藏着大商机。“技术含量不高,投资少,市场需求大,真要干好了,还能成立公司,自己当老板。”焦文玉说干就干,2000年3月份,她拿着仅有的800元钱在一个小区租了几间房子,带领着四个员工便开始了艰难的创业之路。

“最初经营的是家政服务,其实就是擦玻璃,洗油烟机。”焦文玉说,为了打开市场,她挨个小区发广告,有时跑一天,脚肿得都穿不上鞋,可半年来没等来一个活儿。实在没办法的她便跑到建筑工地,给新铺的地板砖抹缝,一个平方只收5毛钱。为了赶工期,她和员工吃住在工作地上,饿了,吃点馒头咸菜;渴了,就喝自来水;即便这样,员工150元的工资她也兑现不了。“那时最怕的就是桌子上有员工辞职的留言条或是员工打包收拾行李。”焦文玉说,为了留住员工,她主动帮男工洗衣服,送女工喜欢的东西。

那一年的春节,因为担心员工过完年不再回来,焦文玉租了一辆车送他们回家,还许诺等年后回来请大家到饭店吃饭,还给每人发过年红包。眼看着员工们回家过年了,焦文玉默默地回到住处,吃着员工剩下的馒头,虽然过年没有吃上饺子,但看到员工没有带走的被子,她的心里也就踏实多了。

悬在19楼高空作业

亲力亲为迎来转型

春节过后,焦文玉开始带着员工转变服务模式,“坐着干等肯定不行,那就敲门服务吧。”有的客户把门开个缝说不需要,有的连门都不开,不知吃了多少闭门羹。终于有一位老伯答应清洗抽油烟机,焦文玉亲自下手,不舍得买防护手套的她硬是将双



手放进强碱性的药剂里,双手一会儿就变成了黄色,因为不小心用钢丝球划破了手,碱水一泡,疼痛难忍,可她还是硬撑着洗完了,这次清洗为公司赢得了认可和口碑,实实在在的服务慢慢打开了市场,公司业务也从最初的为小区住户擦玻璃、清洗抽油烟机,扩展到承揽各大公司、大单位清洗保洁业务。

2001年9月份公司承接了一笔大业务,一栋19层高楼的外墙清洗。员工害怕不敢高空作业,焦文玉硬着头皮自己上。“从19层往下看都头晕,根本没法干活。”焦文玉忘了自己是如何松开绳子开始干活的,只记得当时心疼洒了的药剂,“我在80多米的高空的外墙擦玻璃,该吃午饭时才擦了九层,员工打开窗户把饭递给我,我就这样吊在半空吃了午饭。”擦完整栋大楼的玻璃,焦文玉的两个膝盖磨掉了一层皮,这笔业务不但树起公司的形象和口碑,也奠定了经济基础。

就在焦文玉觉得希望满满时,一名员工不幸触电身亡,公司濒临破产,当时的她甚至起了自杀的念头。在朋友、员工的支持鼓励下,她最终挺了过来,重回负债经营的她接受教训,建章立制,规范业务,公司重新起步,广开业务门路,业务不分大小,挣钱不问多少,有活就干,通过坚持不懈的努力,用户越来越多。

2002年,通过市场调研,公司开始业务转型,进入单位保洁,随着业务拓展,公司需要增加人员,开始招用下岗职工,可一说打扫卫生、打扫厕所,大家都觉得没面子,招了5个人,干了几天一个人也没留下。为了留住

人,焦文玉亲力亲为,带着大家到一办公楼打扫厕所,“我干她们看着,刚开始,那些大姐都不愿意进门,有的用手捂着鼻子看我干。”手上干着活,焦文玉嘴上也没闲着,给那些大姐做思想工作,慢慢地,有的大姐开始给她递工具,捂鼻子的大姐手也放下来了,七个员工留下了五个,这五名员工至今仍在公司工作,其中两名已经是公司的督察部经理了。

既是公司领导者

又是员工贴心人

身为下岗女工的创业者,焦文玉在用工方面也会优先录用下岗女工,特别是40后和50后,公司开办了下岗职工观念改变就业培训,并发动员工现身说法,带动其他下岗职工,引导下岗职工改变就业观念,帮助他们树立自强不息的精神!

随着公司业务量不断扩大,公司也从最初的四名员工,发展到现在拥有4000多名员工和数家分公司,业务也扩展到了十县市,随着市场的影响,德州先后有了多家保洁队伍,有这么一句话:挖河的多了,我卖铁锹,过桥的多了,我造木船。2003年,宝丽洁清洁用品专卖店开业了!

焦文玉既是公司的领导者,也是员工的贴心人,她实施人性化管理,让每位职工都能感受到家的温暖。由于家政部的员工都是20岁左右的农村外来务工青年,焦文玉平时就教育她们要节约,要孝敬父母。公司还专门设立了奖励制度,谁攒够一千元钱,可以特批回家送钱,所以员工的父母都说:“孩子在你这里

干活,我们放心!”

“当时和我一起创业的一名员工,到了找对象的年龄,我到处托人,给她张罗着找对象。”焦文玉说,等这名员工结婚时,她亲自购置嫁妆,拴红绳,贴喜字,看她穿婚纱,戴头花,心里有说不出的幸福和高兴。

现在的焦文玉天天为工作忙碌,可员工的大事小情,她都放在心上,男工找媳妇,女孩找婆家,婆媳闹别扭,两口子吵架,邻里不和等等状况她都会亲自处理,“公司的经营理念:让客户满意是我们不懈的追求!甲方是我的外部客户,员工是我的内部客户,甲方满意、员工满意就是我最大的满意。”

“我教育员工,三分做事,七分做人,精神大于物质,员工的举止得到了服务单位的一致好评,每月一巡的单位跟踪服务卡,用工单位填回来的全是满意。”焦文玉说。

收获满满的荣誉

心存更大的梦想

经过十余年的风雨洗礼,宝丽洁擦亮了自己的品牌,不断壮大和成熟,并取得了社会各界的认可。焦文玉先后被授予:感动德州“2005年度十佳人物”、德州市市长质量奖、山东十大杰出青年、山东省青年五四奖章、山东省道德模范、山东省三八红旗手、山东省百名创业之星、齐鲁杰出创业女性、齐鲁十大好当家人、全国五一劳动奖章等多项荣誉,并参加了山东省第十一次妇女代表大会,省第十四次工代会。

焦文玉还光荣地被选为市

第十五届、十六届、十七届人大代表、第十七届人大常委会委员。2014年,焦文玉作为新当选的全国人大代表参加了全国人大会议,李克强总理参加山东代表团讨论时,她受到了总理的亲切接见,总理紧紧握住她的手说:“保洁工,很光荣!”总理语重心长的话语是对焦文玉莫大的鼓励和鞭策!“作为一名下岗女工,一个打扫卫生的,这是我做梦也没有想到的事情。这一切的一切让我感慨!让我感激!”焦文玉说,因为有了社会各界的关爱,宝丽洁才有了今天。

在全国人大会议上,焦文玉在北京人民大会堂现场聆听了习近平主席关于“中国梦”的阐释,作为来自基层的人大代表,“中国梦”让她备受鼓舞!“在我看来,中国梦,是幸福梦,更是百姓梦!实现中国梦需要从基层做起,从点滴做起,从我做起,也更需要每个人的努力和奋进!”焦文玉说,作为一名曾经的下岗职工,自己就是一个普普通通的劳动者,工作有下岗,可劳动的双手没有“下岗”!正是有青春梦、创业梦、幸福梦的支撑,才使自己重新成为生活的强者,破茧成蝶。

“其实成长过程就是破茧成蝶,挣扎着褪掉所有的青涩和丑陋,在阳光下抖动轻盈美丽的翅膀,所以,受挫折不要怕,变美丽总要付出代价。”焦文玉说,如今,她已创办了德州宝丽洁家政服务有限公司、宝丽洁物业管理有限公司、宝丽洁职业培训学校和宝丽洁中青家政服务有限公司,她会在家政服务的路上一直走下去。

链接

自身做大做强  
不忘反哺社会

生活中的焦文玉其实是一名特别普通的人,作为家里的独生女,她孝顺父母,承担着所有的责任,履行着为人子女的义务,作为儿媳,她对婆婆尊重孝敬,繁忙的工作之余,她也会像普通母亲一样,陪伴着孩子,坚

持参与孩子成长的过程……

公司越大越强,服务越做越好,焦文玉觉得回报社会是自己应尽的责任。2006年12月份,公司举办了爱心奉献、感恩社会活动,对双职工下岗的、单亲的、微残的,家里有重病号的及特别困

难的60个家庭进行了扶持和帮助,送去衣物和食物。逢年过节,焦文玉也组织工会人员到困难员工家里慰问走访。

公司还与德州盲校举办爱心奉献活动,宝丽洁公司为德州盲校

的洗衣机、饮水机等日常用品。这次活动上,焦文玉成了一位双目失明双胞胎姐妹的妈妈,平时常去盲校接她们洗澡、理发。“我还资助了家庭比较困难的2名盲童,和这4个孩子一同走过,我学会了善良和奉献,懂得了感恩和回报。”焦文玉说。