



# 诚信行王宏杰： 让物业管理 成为令人尊敬的行业



“让物业成为一个令人尊敬的行业，让诚信行成为一家令人尊敬的企业”，怀揣着这个梦想，山东省诚信行物业管理有限公司的董事长王宏杰开始了创业之路，从最初的一个人、一部电话、一间办公室成长为如今拥有6000多名员工的现代化、国际化物业管理集团，经过15年的辛勤耕耘、艰苦付出，“打造中国本土成长的第一家国际化物业管理公司”的15098918801战略定位已然实现，王宏杰正带领诚信行向“百亿百年”的品牌目标扎实迈步，让世界物业走出中国范儿。



2012年12月，公司12周年客户及员工答谢晚会留影。

## 一个人一间房 开启创业梦想

桌上的台历又翻到了这个“吹面不寒杨柳风”的季节，走进诚信行物业管理有限公司的大本营，整洁温馨的办公环境和紧张活泼的工作氛围，更增添了春日的活力。

王宏杰办公室里的几个旅行箱引起了记者注意，因为公司业务遍布海内外，他经常需要出差，办公室里常备旅行箱也是为了随时可以出发。如今，公司发展蒸蒸日上，管理团队日趋完善，王宏杰可以放心地“抓大放小”，但回想起创业初期的事事“亲力亲为”，他丝毫不觉得辛苦。

1997年，从山东大学毕业的王宏杰到山东省建设银行工作，在房产处参与物业管理方面的工作。3年后，他便投身下海创业的大潮。“当时想法很简单，就是想通过自己的努力，搏一个精彩的人生。”王宏杰说，因为工作的三年时间里，他接触的多是物业管理方面的工作，也了解到很多物业管理基层工作人员的辛苦和委屈，他便选定物业管理作为创业方向。“物业管理是一个与人为善的行业，从业人员多是下岗工人、退伍军人或刚毕业的学生等，若是自己创业成功，也能改善他们的生活，是一件很好的事儿。”王宏杰说，最开始创业时，他便立志将物业管理打造成让人尊重的行业。

创业之初，凭着敢闯敢干的决心，王宏杰并没觉得“创业艰难”，他租了一间办公室，置办了简单的办公家具后，便乘车赶往烟台，洽谈自己的第一笔业务。那是烟台一个城郊村项目，业务谈成后，他从当地招募人手，进行简单培训后，他心中的物理管理集团雏形初现，创业之路正式开启。

## 把业主当亲人 擦亮服务品牌

那时，王宏杰便以“把业主当亲人”作为公司的服务理念，时刻警醒自己，也严格要求员工。“最初，公司发展还没有‘规划’、‘战略’等概念，需要解决的首要问题就是如何让公司活下去。”王宏杰说，那时自己几乎天天出差，只要能接到项目，不管多小，他都会带领员工认真对待。

功夫不负有心人，诚信行也成为当时省内发展最快的物业管理公司，服务范围达600多万平

方米。2003年，王宏杰带领团队，将公司定位为“一流的房地产增值服务集成供应商”，不再简单地提供物业服务，而是通过设备设施的保值、增值，也通过开设米、面、油等大件物品送货上门服务，让业主享受到增值服务，进一步拓展服务范围，提升服务质量。

业务迅速膨胀，服务质量跟不上、收费率下降等这些不可避免的问题随之显现，让王宏杰深刻感受到“管理断层”。2005年，他痛定思痛，摒弃大范围的中低端项目，转型做写字楼、大型住宅区等商业类别的服务项目。转型升级的阵痛让王宏杰经历了“最痛苦的一年”，但有舍才有得，公司经过清晰的市场定位和调整，企业盈利能力大幅提升，服务品质也受到业主认可，先后赢得“消费者信得过单位”等荣誉称号。有了精准的市场定位，诚信行走上了迅速发展的道路，作为国内为数不多的纯粹第三方物业管理公司，如何擦亮自己的品牌，成了王宏杰和管理团队探讨的又一课题。

## 开拓国际市场 让世界物业走出中国范儿

国内的物业管理公司像万科、中海等，其母体多是开发商，有天然的“项目优势”，作为一家纯粹的第三方物业管理公司，想在国内市场分一杯羹举步维艰。2010年，在中国资本陆续走向海外的大背景下，王宏杰迅速把握市场先机，在行业内率先提出“立足国内，走向国际，全力打造中国本土成长的第一家物业服务公司”的战略思想，带领公司业务向海外进军。

在经过全方位的市场调研后，以王宏杰为首的高管团队将海外市场分为像柬埔寨、巴布亚新几内亚等稍落后国家和西班牙、英国等发达国家的物业管理市场，通过学习先进经验、培养专业人才等，迅速打开海外市场，站稳脚跟。目前，诚信行在英国、西班牙、韩国、柬埔寨等国家已陆续开展业务，立足本土，多元迈进，将打造百年物业品牌梦想延续到海外已经成为诚信行矢志不移的梦想，让世界物业走出中国范儿也成了诚信行人的共同事业。

大众创业、万众创新的时代，每个人心底都潜藏着一个创业梦，在众人眼中，王宏杰无疑是创业成功的典型，他却觉得自己只是做了自己想做的事儿。“创业最

难的，是在还没开始时就给自己设定了许多不可能完成的假想问题，只要给自己一个开始，便已经走在成功路上了。”王宏杰说，成功分三步，开始、坚持、在坚持中学习。

如今的诚信行在王宏杰的带领下，已经成为国内物业服务行业的领军企业，王宏杰说，他想再用15年时间，将诚信行打造成“百亿百年”的公众型公司，让诚信行成为一家受人尊敬的企业，让物业管理成为受人尊敬的行业。

## 感恩社会 助追梦者插上腾飞翅膀

企业做大做强，王宏杰不忘感恩社会，为更多年轻人搭建良好的个人发展平台，助追梦者插上腾飞的翅膀。

2014年，王宏杰在集团先后启动了“雄鹰计划”等多个青年培养战略，同时与社会各界团体、机构、单位合作，为解决青年就业、创业问题做出大胆尝试。

“物业行业的从业人员多是年龄较大、学历较低的中老年人群，但随着行业不断发展，急需一批高水平、高素质的管理人员，我们也希望高校优秀毕业生能够融入这个行业。”王宏杰说，目前在公司，来自西安交通大学、西安外国语学院、山东大学、山东师范大学、济南大学、山东农业大学等国内著名高校的众多优秀毕业生已经走上管理岗位，也为物业管理行业注入了新鲜的活力。

从白手起家创业的追梦人，到打造优秀企业品牌的成功者，王宏杰深知创业条件对青年创业者的重要性，他利用企业资产运营能力的优势，一手打造了资产运营强势项目——诚信商务大厦，项目瞄准青年创业者，在顶层推出了个体工位出租的业务，为热衷于电子商务、互联网领域的年轻创业者提供性价比比高、地理位置优越的办公环境，立志打造一流的移动互联网创业产业园项目，为所有怀揣梦想的年轻人插上梦想腾飞的翅膀。

此外，王宏杰引导业主向绿色生活方式转变，组织业主和员工爱心植树、积极参与青年义工服务、“地球一小时”环保行动、抗震救灾捐款活动等，在中欧商学院学习期间还号召其他企业家校友一起捐助“母亲水窖”工程等公益活动。

## 链接

## 坚持创新，做有理想的公司

因为公司业务遍布海内外，出差是王宏杰的家常便饭。他也已经习惯了这种生活和工作节奏，“反正还年轻，也还能跑得动。”毕业于中文系的他从未放弃爱书、读书的习惯，读书时他生活中最大的调味品，出差路上读书也是他雷打不动的习惯。“每年都会读300多本书，看得最多的是管理类或行业相关的书籍，偶尔也会看小说、诗歌等。”王宏杰说，公司也设置了专门的图书室，会定期更新书目，供公司的高管层学习、交流，在坚持中学习是走向成功必须要走的路。

物业管理提供的是面向千家万户的服务，王宏杰觉得最重要的便是对自己品牌和客户的重视，他有一套自己的“算法”。假设物业人员每年与每位业主有1000次面对面的机会，即使999次都表现很好，但有一次态度不如以往，业主便会产生服务不好的印象，“1000-1=0”，每一位物业服务人员都应用100%的努力来赢得业主的满意。

做有理想的企业，让物业管理成为受人尊重的行业，这是王宏杰创业之初的想法，也是一路在践行的梦想。

## 对话

记者：物业和业主好像是天生的公敌，如何处理这一矛盾关系？

王宏杰：首先要提升自身的品质，这是最基本的；其次，要让业主理解什么是物业管理，自己应该享受怎样的物业服务；第三，也要通过多种社区文化活动，让业主亲自参与到物业管理中来，及时沟通，多些换位思考，便能多些理解。

记者：在物业管理方面，诚信行有哪些创新之举？

王宏杰：审美疲劳是人之天性，业主每天面对同样的物业服务，也面临这种问题，我们会通过多种创新性的社区文化活动送给业主意想不到的惊喜。通过设备、设施房开放日、小小安全员、业主座谈会等多种形式

式和业主加强沟通和交流。我们还推出“幸福360智慧人居体系”，形成了“社区学堂、无忧生活、家庭医生、绿色餐桌、活力健身、欢乐邻里、易购平台及智能生活八大服务系统”，让业主享受全方位的物业管理服务体系，只有自身服务质量过硬，才能让业主放心和满意。

记者：创业多年，是什么支撑您一路坚持物业管理的方向？

王宏杰：创业之初也可以选择像房地产开发等项目，但我一直觉得，物业管理是一项与人为善的事业，我也立志将物业管理打造成令人尊敬的行业，除了自身做大做强外，我也想有一家理想的公司，尽己之力促进物业管理行业更加成熟和完善。