

NO.1 自立平

女，河北人，开办家政服务公司发家

一位 44 岁女工，下岗后给人当保姆，为人洗衣、做饭、搞卫生，这是一个在常人看来没有多大出息的职业。然而，这位女工却从中发现了巨大的商机，不仅自己当上了老板，还为 400 多名下岗职工安排了工作。她所发现的商机在哪里？她又是怎样将她的事业一点点做大的呢？

人物档案

- ◆ 姓名：白立平
- ◆ 年龄：44 岁
- ◆ 文化程度：初中
- ◆ 原职业：工人、保姆
- ◆ 现职业：遵化市“立平家政服务公司”经理
- ◆ 发家资本：1900 元
- ◆ 现有财富：100 万

1. 擦干眼泪当保姆

白立平今年 44 岁，熟悉她的人都知道这是一个受尽磨难的女人。白立平的第一次婚姻走到尽头后，1984 年与丈夫办理了离婚手续。1985 年底，白立平与老实忠厚、知冷知热的工人杨树清相识相恋并组成了新的家庭，儿子小林的降生更为小家庭增添了无尽的欢乐。谁知幸福生活刚刚开了个头，丈夫杨树清就死于工伤，留下白立平和 4 岁的儿子陷入悲困之中。

两次短暂的婚姻给白立平留下了难以抚平的创伤，却没有给她留下一间可以栖身的小屋，白立平只好带儿子住进了自己的工作单位——遵化市皮革厂的女职工集体宿舍。母子俩挤在一张嘎吱乱响的旧单人床上，一住就是六年。直到孩子 10 岁那年，再住在女工宿舍实在太不方便了，她才咬咬

牙拿出省吃简用好几年才攒下的 5000 元，又向亲友借了 7000 元，买下不足 42 平方米的两间平房。母子二人离开了拥挤不堪的集体宿舍，才算有了属于自己的家。

想起带着孩子住集体宿舍的那 6 年，白立平的心里至今还心酸不已。

在皮革厂上班期间，她每月的工资也只有两三百元，要支付儿子的学费、书费，要维持母子两人的生活，还要还买房子借下的债，日子过得很紧张。1997 年以后，皮革厂愈发不景气，经常停产放假，一放假就没有工资，母子俩连一日三餐都没法保证，白立平只好批发一些肥皂盒、毛巾之类的小百货到夜市上摆地摊，挣钱维持生活。虽然母子俩的日子非常艰难，但白立平心里还有个盼头：“再坚持一下吧，等厂里的情况好转了，有活干了就好了。”

那段时间她一有空就到厂里打听，什么时候才能复工，什么时候才能回工厂上班。就这样，在一天天期盼中度过了几个月。

1997 年 8 月 29 日，是白立平永远不会忘记的日子。那天早晨皮革厂来人通知工人们到厂里集合，白立平一听就异常高兴。她兴奋地对儿子说：“这下好了，妈妈又有活儿干了。”但当她兴冲冲赶到工厂时，却发现车间的大门上已经贴上了封条。眼前的一切把她惊呆了，一种莫名的恐惧揪着她的心。满脸霜花的厂领导向大家宣布：“从即日起，皮革厂全部停产，工人全部放长假。”下岗的命运到底没绕过她。

那天，她昏昏沉沉地离开了工厂。丈夫去世，孩子年幼，如今自己又下岗了，“怎么所有的倒霉事都落到了我的头上！”回到家，白立平一头扎到床上失声痛哭。当时，她万念俱灰，越想越没有活路。一连几天把自己关在家里，想

累了哭，哭累了想。

后来，眼泪流干了，白立平也渐渐平静下来。“害怕也得活下去。再说下岗的又不是我一个，人家能活，我就不能活？难道我就不如别人？”下岗的事实打破了她最后的幻想，既然再也没有什么可以指望了，就必须尽快想办法挣钱还债和解决吃饭问题。随后的半个多月，她骑着自行车跑遍了附近的大街小巷，一遍遍对人家讲：“我不怕吃苦，什么苦活累活都能干，请让我试试……”但遗憾的是，因为她年龄偏大、文化程度不高，又没有一技之长，所以没有一家单位肯聘用她。那段时间，白立平白天出去找工作，晚上用自行车驮着批发来的小商品去夜市上摆地摊。因为不少工友下岗后都干起了这行，卖东西的比买东西的都多。她辛辛苦苦干一天，也卖不出几件东西，有时候连母子俩的饭钱都挣不到。摆摊很难维持生活，自己到底应该做些什么呢？她一连想了几天也没想出一个合适的办法。

工作没有找到，兜里的钱却越来越少，白立平愁得整夜整夜睡不着觉。正在这时，一位朋友找上门来。原来这位朋友的邻居忙着做生意，想找个保姆做饭洗衣服，问白立平是否愿意干。起初听说要让自己当保姆，她心里很不是滋味，眼泪一下子流了下来，伤心地说：“我一个 23 年工龄的老职工，就只能干这伺候人的活儿吗？”

朋友看她不乐意，也没有强求，但人家刚走白立平就后悔了。自己这是怎么了，找工作四处碰壁，摆地摊又挣不到钱，连孩子下学期的学费都拿不出，既然有人肯出钱雇自己，为什么不试一试呢？就这样，她随后追到朋友家，揽下了这个工作，开始了她的保姆生涯。

保姆的确不是个好干的活儿。白立平第一天到人家上班

就认识到了这一点。

这家人时间观念非常强，本来说好早晨 8 点上班，但因为路上堵车，白立平耽误了五六分钟，结果人家见面就说：“第一天上班你就迟到了这么久，我们不喜欢与不守时的人打交道。”

本来白立平就对做保姆有些不太接受，如今又被人家不问青红皂白地说了一顿，她感觉很不是滋味，但还是忍着没有说话。为了生存，她觉得必须会忍耐。

可是，很快地，她还是忍不住了。

这家女主人非常挑剔，总是站在不远处用一种鄙视的目光在白立平身上扫来扫去。初来乍到，白立平对这个家的一切还很不熟悉，尽管她干活儿时非常小心，仍然不断受到女主人的呵斥，不是这里做的不对就是那里做的不好。这让白立平的自尊心很受到伤害，进门不到一个小时，她终于二话不说，拿起自己的提包就走出了主人的家门。就这样，她的第一份保姆工作仅仅坚持了一个多小时就宣告结束。

此后，她又连续换了两三个人家，都是因为受不了委屈和挑剔，稍有一点不顺心就想打道回府，这样一来不仅没有挣到多少钱，还白白耽误了不少时间。碰壁多了，白立平也逐渐调整好了自己的心态：“当保姆也是凭劳动吃饭，没什么好丢人的！别人爱怎么说就怎么说，爱怎么看就怎么看，我自己不能小瞧自己。”

为了少给人家挑剔的机会，她对雇主家待人接物的礼节以及做家务时的注意事项等方面都处处留心，还特意买了些烹饪方面的书籍加紧练习。

白立平的第 4 个雇主是一位到遵化投资办企业的外籍华人。这是一位非常爱干净的老人，但他买下的这幢三层楼房

因为已经很长时间无人居住，到处都是呛人的灰尘，脏得无处下脚。白立平上班后立即开始动手打扫卫生。她做事非常细心，不仅将地板、家具、窗台之类的地方打扫得干干净净，还吃力地搬开每一件家具，将背面也擦得一尘不染。仅三层楼的玻璃她就整整擦了3天。当时已是深秋，她一脚窗外一脚窗里站在楼上一擦就是一天，寒风将她的手吹得满是渗着血珠的裂纹。一个星期后，老人前来验收，看到焕然一新的家，连声道谢。

往后，白立平不仅待人真诚、干活利索，总是能按照老人的要求将房间收拾得井井有条、一尘不染，而且还做得一手好菜。老人身体不好，吃饭没有胃口，她总是变着法为他做一些清淡的饭菜，老人的儿子儿媳对她做的红烧肉、清蒸鱼、糖醋排骨也是赞不绝口。后来连主人家里招待客人，也由她掌勺。

在这位外商家中工作了半年多时间，白立平的勤快、朴实和彬彬有礼赢得了主人全家人的尊重，不仅将她每月的工资由300元长到了500元，还经常给她发奖金、买东西。一些客人也经常夸她是个“超级”保姆，希望她以后能到自己家中工作，或者帮忙介绍像她一样能干的保姆。这样，白立平就经常将一些干净利落、人品好的工友介绍给那些客人们。为了她们能为雇主服务好，她还经常给工友们讲授自己积累的经验。

2. 抽油烟机擦洗工

1998年秋天，白立平为之服务的那位外商合同期满离开遵化，立即就有很多人想请她为自己做保姆。一位个体老板甚至开出了600元的高工资，但白立平还是婉言谢绝了。尽管这时白立平买房子的外债尚未还清，但她已经不再满足于找一份工作养家糊口了。

在外商家中工作期间，她接触到了很多事业成功的人士，这些人的经历让她开阔了眼界，也了解到了更加丰富的生活。她既希望改变贫困的生活状况，也希望能拥有一份属于自己的事业。虽然这时她并不觉得做保姆低贱，但她明白仅靠自己做保姆很难有什么发展前途，她需要重新开拓自己的生活之路。

到底什么才是自己的事业，这是白立平首先要做出的选择。

她从电视中了解到，美国的家政公司是一个非常正规的产业，在上海等大城市，家政行业的发展也非常迅速。在这些城市市民家里，如果遇到下水道堵塞之类的问题，一个电话打过去，就会有家政工人上门服务，非常方便快捷。这让白立平很受启发：“人们生活水平提高了，家政服务成为社会新兴行业已是大势所趋。美国需要，上海需要，难道遵化就不需要吗？对，我干脆办一个家政公司。”

白立平的目标非常远大，但实际操作起来却并不容易。她孤身一人，既没有客户又没有钱，所以一切要从小处做

起。经过仔细分析后，她将自己的第一个目标瞄准了擦洗抽油烟机和排风扇。

遵化是一个小城市，请保姆的人家毕竟是少数，但几乎家家都有抽油烟机或者排风扇，所以清洗的工作需求量比较大。她购买了几瓶清污剂，又请人撰写了几百张小广告，开始四处张贴。广告的内容简单明了：“如果你有排风扇、抽油烟机需要清洗，请找白立平，电话××××××××。”

白立平没有钱请人帮忙，自己的“部下”只有 11 岁的儿子。为了避开城管人员，母子俩每天天黑透后才敢出去贴广告。走在黑漆漆的街道上，白立平非常害怕，这时候她既盼望能有人给自己壮壮胆，又担心被城管人员抓住。母子俩一边四处观望一边手忙脚乱地刷糨糊粘广告，紧张得透不过气来。

儿子很懂事，特想替母亲分担些工作，但他毕竟年龄太小，深夜回家的时候，已经困得睁不开眼睛。他双手拉着妈妈的自行车后架，走着走着就睡着了。白立平看到踉踉跄跄跟在后面的孩子，一阵心酸，一把将他抱在怀里，眼泪吧嗒吧嗒落了下来。

好不容易将广告贴出去了，但一连几天竟然没有一个电话。白立平心里非常着急，她相信需要自己这项服务的客户一定不在少数，但到底哪里出了错呢？

她骑着自行车在大街上转了一圈，竟然吃惊地发现自己贴出去的广告所剩无几。原来他们贴在街头墙壁上的小广告是非法的，刚贴上去没多久，就全都被城管人员清除掉了。

母子俩几个晚上的罪白受了，这可怎么办呢？白立平没有可以商量的人，11 岁的儿子成了她的谋士。

“妈妈，别伤心，既然人家不让往墙上贴，干脆咱们就

挨家挨户地送，这样肯定有人能看到。”孩子的坚强感染了白立平，她转念一想，孩子想出的办法真的非常可行。晚上忙碌了一天的人们大都在家里休息看电视，这是送广告的最佳时机。

当天晚上，白立平就带着儿子拎着成打的小广告走上了街头。他们彬彬有礼地站在人家门前，带着几分虔诚地将捧在手里的那张简陋的小纸条递上去：“您家的排风扇或抽油烟机需要清洗吗？我可以保证清洗质量，如果需要请打我的电话。”

看着门外的女人和孩子，多数会产生一些怜悯之心，尽管对她的清洗本领半信半疑，但还是客气地接过纸条。个别素质低的人却不客气，冷冷地呵斥着让他们走开，然后“嘭”的一声将房门关上。那天晚上，他们一直到两腿酸痛得无法上楼了才收工回家，到底爬了多少座楼，敲开了多少个家门，根本记不清楚了。

就这样，白立平母子一连苦战了好几个晚上，终于将自己的广告打遍了市区所有的小区。随后她一边焦急地等待客户的电话，一边继续拆卸擦拭从亲友家找来的排风扇和抽油烟机，苦练技术。

一天过去了，两天过去了……电话依旧沉默着一声不发。难道又落空了？白立平急得心里像着了火。就在她几乎绝望的时候，一阵电话铃传来，一位家住城南的客户请她去清洗抽油烟机。

“终于有活干了。”白立平高兴地跳了起来，立即带上工具和清洁剂推车上路，骑了40多分钟赶到那位客户家。敲开客户的房门后，女主人看到满脸大汗的白立平，好半天都不让她进门，显然人家不相信她这样一个纤弱的女人能干得

好这种活儿。白立平一看急忙解释：“大姐，请您放心。如果我擦不干净，分文不取。”人家才半信半疑地让她进了屋。她立刻动手小心翼翼地拆机器，接着去油泥、装上，白立平从上午 10 点，一直干到下午 5 点，整整花了 7 个小时才将这个油烟机清洗干净，一双手被拉了五六个大血口子。

看到原本像油疙瘩一样的油烟机焕然一新，女主人非常满意。第一次上门服务白立平挣到了 30 元钱，她心里热乎乎的。这 30 元被她小心地收在笔记本里，一直到现在也没舍得花。她说：“这可不是普通意义上的 30 元钱，是它给了我信心，让我看到了未来。”

旗开得胜让白立平打消了疑虑。不出所料，时间不长，找她干活的电话就多了起来。擦一个排风扇 20 元，抽油烟机 30 元。起初每天两三个客户，白立平自己还能对付过来。她干活特别认真，人们都愿意找她干活，要求上门服务的客户越来越多，她渐渐忙不过来了。这时，她找到几名下岗的工友，希望她们能加入到自己的行列中。可是有人听说要上门给人家干活，觉得拉不下脸，不愿参加，最后只有 7 名下岗职工加入到了她的“清洁服务队”中。

3. 8 个人的清洁服务队

1998 年 9 月 12 日“清洁服务队”建起来了，但他们这个队除了 8 个人之外一无所有。

当时，白立平买房子时欠下的外债还没有还清，全家所有的积蓄就是丈夫工伤去世后留给她的 1900 元抚恤金。这

笔钱是丈夫留给她的惟一的東西，所以她一直小心翼翼地存着，即使在最困难的时候都没舍得动一个钢蹦儿，但现在她决定拿出来。她相信丈夫一定会为她的选择感到高兴。白立平用这仅有的 1900 元购买了修理工具和清洗剂分给大家，她家的那两间小屋也成了“清洁服务队”工友们的“据点”。那时她就下定决心，说什么也得干好，对得起这 1900 元。

清洗抽油烟机、排风扇不是个技术含量很高的工作，但如果不认真也照样干不好。上门服务前，白立平反复叮咛工友：“客户就是咱们的上帝，不管是礼貌规矩还是做活质量，都必须让人家满意。如果砸了牌子，大家都没有饭吃。”“清洁服务队”成立那一年，活多得不得了。白立平他们每天都忙得不可开交，有时每人一天要干三四家。清洗油烟机、排风扇，最重要的是要把上面沉积的油污去掉，这必须用威力较大的清洁剂。在这种清洁剂的水中泡得时间久了，一双手变得特别粗糙，在排风扇的叶面上轻轻一划就是一道血淋淋的大口子。可是，干这活儿还不能戴着手套，那样很不方便，工友们不得不用布满血口子的手拿着那些浸泡在清洁剂中的又脏又冷的抹布，擦拭器具。清洁剂弄到伤口上，一种难以忍受的疼痛一下子钻到了心里。

白立平干活认真，很多客户专门点名让她为自己家服务，弄得白立平又要登记电话，给大家安排工作，又要和工友们一起上门为客户服务，整天忙得头昏脑涨，根本顾不上照顾孩子，11 岁的儿子只好一天三顿自己煮方便面吃，而且一吃就是半月二十天。因为干活最多，白立平的一双手也烂得最厉害，每一个手指头上都有好几个大口子，有几条伤口多次受伤，又不能保持干燥清洁，导致感染化脓，留下了深深的伤疤。这些伤口不仅疼得人无法忍受，也严重影响擦

洗工作，这双手就是工作的本钱。

不得已，每天晚上收工，安排儿子睡下后，白立平就自己开始摆弄一双可怜的手。她先用温水将双手洗净，用毛巾小心地擦洗掉伤口中的脏东西，然后厚厚地抹上一层凡士林，再戴上线手套。这种方法非常有效。但是，第二天早晨，疼痛刚刚减轻些，新的损伤就又开始了。那时候，她最大的愿望就是能好好睡上一天，让疼痛的双手也好好修养一天。但就连这个小小的愿望也始终无法实现，因为有许多客户还预约着，等着她上门去服务。

4. 扩大服务范围

经过一段时间的发展，白立平“清洁服务队”在遵化有了不小的名气。几名经历过挫折的下岗职工非常珍惜这份工作，他们不仅活干得好，而且待人真诚、踏实本分，很受市民的欢迎。

这时候，她决定扩大服务项目，除了清洗油烟机之外，她还要将所有市民们不愿意做或者做不了的脏活儿、累活儿全部承揽下来，把自己的服务范围扩展到家庭生活的每个角落。1998年10月，她将“清洁服务队”改名为“便民服务队”，增加了擦玻璃、刷地板、清洗厕所、拆洗被褥等服务项目。自己既是老板又是工人。

便民服务队承担的很多活儿都很脏很累，起初有一些下岗职工不愿意干，而白立平每次遇到难干的活儿，总是以身作则，第一个动手带着大家一起干。

1999年春节前，他们接下了一个清理建筑垃圾的活儿。这幢楼刚刚装修完工，地板上到处都是遗留的油漆、水泥以及涂料的污渍，白立平一进门就带着三名工人跪在地板上，先用包着抹布的木棍刮地上的水泥，再用鞋刷子一点点刷掉粘在地板上的胶。地板刮干净了，她的膝盖也跪青了，头发湿了，汗水不住地顺着头发滴落。这幢楼最难打扫的是5个严重堵塞的厕所，因为装修时没有安上自来水，工人们的便溺无法冲走，恶臭味熏得人无法靠近，戴着口罩都挡不住。白立平看大家都皱着眉不愿上前，就自己动手干了起来。又是冲又是捅，然后又用清洁剂一点一点清除里面的污垢，一直干到晚上10点多，5个厕所全部打扫干净。客户非常满意，当场支付给每人100元工资，尽管事后白立平总感觉自己浑身上下似乎都沾上了臭味，一连洗了好几遍都觉得不干净，但心里还是非常高兴。

干“伺候”人的活儿，难免会遇到难缠、不讲理的客户。一次，中心市场附近一位女客户家的下水道堵了，找便民服务队维修。两名工人检查时发现，管道里淤积着大量杂七杂八的垃圾，他们花了很长时间，彻底清理掉了管道中的垃圾，还将漫在屋里的脏水也打扫得干干净净。主人试用时感觉非常通畅，但她却不肯付维修费，说要试用一段时间。谁知时间不长，刚刚修好的下水道又堵了，工人们再次为她进行了疏通，并向她解释，下水道再次堵塞并不是上次没有修好，而是因为他们继续往里面倾倒许多体积较大的垃圾。但这位客户不仅依旧分文不出，还隔三差五地打电话骂人：“让你们下岗活该！连个下水道都修不好，你们活着还有什么价值……”

得知这一情况后，白立平没有生气。她立即带着一位疏

通手艺很好的女工前去维修，做完疏通工作后，还为这家的下水道安装了一个防止垃圾通过的铁丝网。临走前，她并没有急着要钱，而是心平气和地对这位客户说：“大姐，这次你再观察一段时间，如果还堵，你随时打电话，我们继续为你疏通。”

这位女客户终于被白立平的宽容大度感动了，她不好意思地承认，下水道堵塞的确是因为自己卫生习惯不好。随后向白立平支付了三次疏通的费用。

事后白立平对工人们说：“人心都是肉长的，你敬我一尺，我敬你一丈。只要真心对待客户，认真对待工作，就一定能得到人家的认可和尊重。”

因为便民服务队的活儿干得好，服务范围越来越广，承揽的活儿也越来越多。看到他们每月都有好几百元的收入，不少原来拉不下面子的下岗职工也找上门，要求参加便民服务队。1999年夏季，便民服务队已经发展成了由60多人组成的大队伍，其中大部分是下岗女职工，少数具有一定文化技术的下岗男工、复员军人和城镇待业青年也被吸收进来。随着人员的壮大，白立平逐渐脱离了具体的劳动，专门负责为家政服务员安排工作，并进行管理和岗前培训。做这些工作，她收取20%的提成。令人欣慰的是，经过一年时间的辛苦打拼，白立平不仅还清了所欠的7000元外债，还平生第一次有了两万多元的积蓄。

5. 成立“立平家政服务中心”

便民服务队干的都是简单易学的活儿，看他们干这行能挣钱，很多下岗职工和农民工都效仿着干起了家政服务，竞争对手一下子多了起来。他们有的三五人一伙，有的干脆单干。为了揽到活儿，这些家政游击队要价非常低，只要给几元钱就行。

“家政游击队”的出现和他们低廉的价格，使便民服务队的生意受到了很大的影响。怎么才能保住好不容易开发出来的市场，增加自己的竞争力，白立平起初没有多少底。为了解家政市场的行情和实际情况，她花了十几天时间对一些小区的用户进行了走访。在走访的过程中，一些市民介绍，大多数家政队只是把这当做谋生的手段，他们既不熟悉技术又不讲究服务质量，敷衍了事，甚至坑蒙拐骗的现象也屡有发生，居民们既不满意又不放心。

了解到这一情况后，白立平立即召集所有工人开了一个会。她告诉大家：“我们要想区别于那些‘游击队’在市场上站稳脚跟，办法只有一个，那就是严格管理，提高技术水平和服务质量。”同时，经过一年的经营和媒体的宣传后，“白立平”三个字在遵化已经很有知名度，她决定将自己这个招牌打出来，充分利用自己的知名度，打造一个家政服务的品牌。

便民服务队队伍虽然庞大，但实际上只是个松散的组织。要进行统一管理，首先要有一个合法的身份。白立平决

定先到有关部门进行注册，办一家像深圳上海那样既正规又合法的家政公司。经过一年多的历练，白立平成熟多了。她连夜起草了一份计划，前往原单位皮革厂所属的轻工局进行咨询。

进门的那一刻她还有些忐忑不安，不知道人家会怎样对待自己，但是，紧接着，轻工局领导的一番话让她吃了个定心丸：“你带领下岗职工自谋生路 我们怎么能不支持。”

白立平立即着手与有关部门联系。遵化市劳动局、税务局以及工会、妇联等部门了解白立平的创业经历，一直把她当做再就业典型宣传，所以她注册公司非常顺利。白立平在民政局再就业服务中心、工商局各填写了一份表格，没过几天就批下来了。

1999年7月12日 拥有118名职工的“立平家政服务中心”正式成立。开业那天，为了对白立平进行支持，市工会在闹市区为他们租赁了一间临街的房子，并资助了1500元启动资金；劳动局为她免费安装了电话；妇联的同志为他们提供了办公用的桌椅。

白立平将服务中心的职工分为8个小分队，每个小分队一个分队长。因为是上门服务，工人个人素质直接影响到整个单位的整体形象。所以在人员聘任时，白立平要求的第一个标准就是人品好，如对客户耍态度或有小偷小摸现象的，坚决开除。

白立平还为工人配发了统一的服装和信誉卡，并制定了严格的服务标准、价格标准。按照规定，工人外出上门服务，必须穿工作服并持有服务中心的信誉卡，工作结束后，还要请用户在信誉卡上填写意见。如果信誉卡上客户填写的意见不是“满意”，分队长就必须重新上门检查，如果服务