

【纪念改革开放40周年·中国企业发展记录】

FESCO:用“温度”打造核心竞争力

■ 本报记者 秦云龙

在中国的人力资源行业,因改革开放而生的北京外企人力资源服务有限公司(以下简称FESCO)堪称是一个典型的样本。这家伴随改革开放近40年的企业,历经多次嬗变,成为当之无愧的行业引领者。在FESCO董事、总经理郝杰看来,FESCO取得的一切成就,都得益于改革开放带来的发展机遇。

“是改革开放孕育了我们,引领了我们,发展了我们,壮大了我们,改革开放是FESCO的生命之源。”郝杰如是说。

如今,在华投资的世界500强企业中,有95%都是FESCO的客户,而越来越多的央企、国企以及民营企业,也纷纷牵手FESCO。一个新的时代已经开启,FESCO也踏上了创新升级的再改革之路,开始了由“做企业”,到围绕人“做生态”的转变。

不断改革:打造FESCO生态立方体

1978年,中国迎来了改革开放的浪潮。面对越来越多的外商投资企业,该如何为他们提供

行政及市场化的服务,成为摆在眼前的首要问题。在这样的背景下,1979年10月29日,北京市友谊商业服务总公司成立。同年11月16日,北京市友谊商业服务总公司国内服务部(FESCO的前身)派出了第一名中国雇员,由此拉开了中国人力资源服务行业的序幕。

“在改革开放初期,FESCO老一辈创业者,敢为人先,勇于创新。他们不仅承担着外企进入中国后认识中国、了解中国的责任,同时也在向世界推广中国。而这些正是FESCO的根和魂。”郝杰表示。

彼时,鉴于外企刚刚进入我国,还没有任何人力资源服务方面的经验可以借鉴,FESCO开始亲自培养员工,员工进入外企后,FESCO全程管理,扮演起了人力资源服务“管家”角色,并提供“保姆式”服务。

随着改革开放的深入,外企的落地地不再局限于北京、上海,同时,人力资源服务需求也变得更多样化。在此背景下,FESCO开始提供多元化的员工管理服务,打造标准化服务体系。上世纪90年代开始,FESCO牵头成立人力资源服务全国联

盟。2003年FESCO开始全国布局,在各地建立自己的分支机构,如今,FESCO在全国已有190多家投资公司及分公司,服务覆盖了全国400多个城市。

坚持理想:以“温度”成就核心竞争力

多年来,有一条主线始终贯穿FESCO的发展历程,那就是始终以客户和员工的需求作为引领。“我们要对接各种资源,嫁接各种平台,来帮客户解决问题,为客户提供最专业的服务。”郝杰在接受《中国企业报》记者采访时如此表示。早在2001年,FESCO就率先推出全国业务网上操作系统,成为我国第一家拥有全国业务运营系统的人力资源公司。今年11月,FESCO正式发布了F立方产品体系,并推出了其中的三款产品:为企业员工提供30余项线上自助服务的HELO APP、面向企业HR和员工的一站式智能移动服务平台HELO HR,以及提供4万余种员工福利产品的弹性福利平台HELO福利,FESCO服务体系逐渐走向丰富和完备。

郝杰表示,FESCO立方体不

仅仅是给客户提供一个点,或者一个线、一个面的服务,而是要提供一个360度无死角、立体层面的全方位服务。为了更好地支撑这样的服务理念和服务体系,FESCO推出了“五个出新,五个升级”,即要在产品、技术、市场、财务、人才五个方面出新,围绕品质、链接、场景、认知、保障五个方面进行升级,以此来确保能够全维度地满足客户的需求。

除了进行服务系统升级外,FESCO也将客户群体从外企向国企、民企,甚至政府和事业单位扩展。“我们要把这么多年为外企服务时积累的经验,运用到国有企业和民营企业身上,反过来去促进我国国有企业和民营企业的进一步国际化。”郝杰说。

“FESCO的核心竞争力是能够为客户提供有温度的服务。能提供有温度的服务,别人才会信任,而信任是FESCO竞争力中最大的一项。”在谈及跨界竞争和技术影响时,郝杰表示。

在FESCO的发展过程中,让郝杰记忆最深的是FESCO与客户之间建立起的如家人般的关系。尤其帮助处理客户危机时,FESCO有温度的服务更显露无遗,而这些是技术解决不了、提



FESCO董事、总经理郝杰

升不了的。

有一年下大雪,FESCO的一个客户航班晚点,下飞机后打不到车,就给FESCO的一位员工打电话,夜里一点多,该员工驱车到首都机场把客户接回了家。“与客户像家人一般的融洽感情,就是FESCO有温度的工作的典型代表。”郝杰这样评价。

“FESCO打造出的服务体系,提供有温度的服务,是我们不可撼动的核心竞争力。”郝杰表示。

用工匠精神托举蒙华交通命脉

——记中交一公局五公司蒙华铁路27标项目经理谢靖宇

■ 谢琴 苏民

谢靖宇自2000年走进中交一公局五公司以来,一直在施工一线从事路桥施工管理工作,先后参建了京开高速、通启高速、少洛高速、济南黄河大桥、苏州京沪高铁、兰渝铁路、沪昆高铁、连盐铁路及蒙华铁路项目的施工建设。他历任技术主管、项目副经理、常务副经理、项目经理、职业经理人等职务。他多次获得“先进个人”、“优秀青年技术干部”、“优秀共产党员”、“优秀项目经理”等荣誉称号。

坚持创新引领,助力建设提速增效。

有着18年工程项目管理经验的谢靖宇,2015年8月担任中交一公局五公司蒙华铁路27标项目经理。蒙华铁路为蒙西至华中地区铁路煤运通道,全长1837公里,纵跨7个省区,是世界上一次性建成里程最长的煤运专线,也是目前国内最大规模的煤运专线。一公局五公司承建的27标段全长68.22公里,全线穿越4座大山,跨越2条高速公路,多次跨过河流、鱼塘和农田。该项目施工技术要求高,征拆工作难度大,安全风险极高,加上业主要求提前半年通车,工期压力巨大。该项目也是一公局确立的十项重点工程之一。

面对重重困难,谢靖宇并未退缩,他带领团队迎难而上,攻坚克难。其中重点控制性工程,也是一公局在建铁路最长的单洞单线隧道——岑川隧道就是其中一个难题。岑川隧道全长4249m,最大埋深222.4m,洞口浅埋段及富水性断层破碎带,极有可能发生突水突泥、冒顶塌方等不良地质现象,施工难度大。在谢靖宇看来,蒙华公司大力推行的各项新工装、新工艺都经过了市场验证,必须在项目建设中坚定不移地推行。

“过去隧道干喷施工乌烟瘴气,对工人的身体是个不小的伤害,由于作业环境太差,工人往往避之不及想快点结束,质量很难得到保证。采用湿喷机械手后,不仅功效大幅提升,工程质量更得到了有效保证。”据谢靖宇介绍,在采用湿喷机械手后,隧道混凝土强度验证结果为100%合格。

高科技、新技术的运用让工程增添了“催化剂”,“湿喷机械手”这一隧道初期支护的“重型武器”,将作业人员从繁重的体力劳动和恶劣的施工环境中解放出来,让工程全面提速。谢靖宇说:“在喷射作业中,湿喷机械手可是表现了突出的优势,施工可由原先每循环5小时缩短为3.5小时,施工效率大大提高。”针对湿喷机械手的应用,项目还研究了《降低隧道喷射混凝土

回弹量》课题,经评选获得了全国工程建设质量管理小组活动优秀成果三等奖。

项目还在五公司范围内首次创新引进了隧道监控量测信息化系统,谢靖宇如数家珍地继续介绍:“这个系统可以适时查看监控量测数据、图线、预警等信息,并将数据上传进行分析,与手机端接通,非常方便快捷,可以对隧道施工进度、质量、安全进行远程监控,真正实现了信息化”。

突出管理创新,让“泥腿子”变“正规军”。

“蒙华公司的管理思路与众不同,他们鲜明提出‘质量是蒙华铁路的生命线’,大力推行班组长工程质量责任制,并以工区为单位实施技术、质量分级管理,重点考验施工单位的诚信。而我们这个项目员工大多从公路项目过来,对铁路项目理解不足,使得我们站位不高、对标准化建设认识不到位,导致前期工作有些被动。如今,我们已经找到了把握生命线的方法。”谢靖宇在一次总结大会上语重心长地说道。

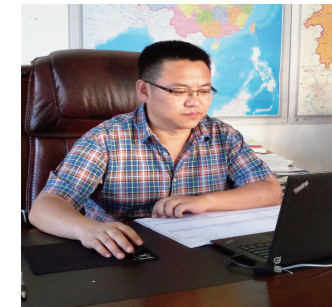
项目进场后有一段时间,受传统思维影响,在适应“蒙华模式”上不坚决、不彻底,被蒙华公司多次叫停。谢靖宇痛定思痛,根据蒙华公司的管理模式和自身的管理实际,项目全面推行班组长

工程质量责任制,实行班组“1436”管理理念,逐步实现施工班组从农民工到高素质产业工人的转型升级。“经过推行班组长质量责任制,班组长不再是只会出卖苦力的农民工了,慢慢成了懂管理、懂协作、懂技术的专业人才,用现代管理制度约束要求农民工协作队伍,通过倒逼带班的班组长加强员工组织管理,学习现代管理技能,跟上‘大部队’的节拍,从‘散兵游勇’的打零工农民工,慢慢学会了很多现代管理知识。”谢靖宇意犹未尽道。

工地上,一个个只会埋头苦干的农民工,在施工建设过程中,接受了现代企业管理思想,懂得了很多专业知识,不再是只会做简单劳动的苦力。一位一直外出务工的农民深有感触地说:“参加了很多年的工程建设,这次收获最大,这个更像个大学堂,让我们学到了很多专业知识,为以后彻底转型,专业从事技术协作打下了基础,这比赚多少工资都强!”

2017年4月,蒙华公司董事长张梅首次到项目调研,并说道:“27标从最开始不适应‘蒙华模式’,到现在取得的成绩,改观很大,值得赞赏。”

披荆斩棘,风雨同舟,在谢靖宇的带领下,蒙华铁路27标这个年轻的团队已经受到了公司以及



谢靖宇

业主的高度认可,在历次检查评比中屡获好评。进场前期在征拆、临建、生产三重压力下,项目在湘赣指挥部管段内实现驻地第一个进场办公、中心实验室第一个完成验收投入使用、拌和站第一个验收通过同时具备生产能力的业绩。在蒙华公司主推的技术质量分级管理活动中,项目三个工区在湘赣指挥部管段内率先通过技术、质量分级管理A级评定。项目荣获2016年度“四好领导班子”、“先进党支部”、“宣传报道先进集体”,2017年度“优秀领导班子”、“先进党支部”。他带领下的风暴QC小组荣获2017年度全国工程建设质量管理小组活动优秀成果奖,岩石QC小组荣获中国铁道工程建设协会授予的2018年铁路工程建设优秀QC小组活动成果优秀奖。

工作十八年,谢靖宇始终保持爱岗敬业、真抓实干、拼搏进取的精神,以自己精益求精的工作态度,为企业创造了良好的经济效益及社会信誉,用工匠精神托举起蒙华交通命脉。