

大篷车：

做家修行业的“拓荒者”

经济日报·中国经济网记者 常理



刘景鹏（右）在与外国客商交谈。

(资料图片)

通，造成了很多误解。

“当时电话咨询的客户转化率还不到20%。也就是说，大部分人在咨询以后都表示对我们的能力存在质疑。”刘景鹏回忆。

给客户留下不专业的印象是他无法接受的。怎么办？召集全员统一培训。刘景鹏利用每天晚上的时间，给全体员工开夜课，每天讲3个小时。他改建出一个1000多平方米的“家修学堂”，里面有房屋维修所涉及的所有场景和实践模块。怎么铺瓷砖、怎么铺地板、怎么做防水，他逐一给员工们讲解，分析问题的成因，手把手教给他们操作手法。

功夫不负有心人。经过一个月的全员专业培训，大篷车团队的整体专业水平有了明显提升。报修热线的成交转化率超过了40%，而且客户满意度与日俱增。至今，客户满意度一直保持95%以上。

然而刘景鹏的这种做法，在很多同行看来是无法理解的。很多人说他傻，非要把简单的事情复杂化，开业两年不考虑挣钱，而是去做培训做行业标准。每每听到这样的评论，刘景鹏总是一笑置之，因为他内心知道自己想要的是什么。

其实，刘景鹏的这股执着劲儿跟他早些年在工作经历不无关系。1995年到1999年期间，他作为工程监理方负责北京海洋馆项目的施工。当时的北京海洋馆是全亚洲最大的内陆海洋馆，很多施工工艺都是世界上最先进的，国外有几十家企业参与建设。比如，30多米长的弧面玻璃海底视窗，上万平方米的铝镁合金板材屋面、钢结构网架的薄层防火工艺、水池的环保防水系统等，都是有一整套标准和严格规范的。

这几年的工作让刘景鹏大开眼界，见识到了国外建筑施工和材料企业的专注和专业，也使得他下定决心要在房屋建筑技术领域、专业材料配件方面，向国外优秀企业看齐。这么多年来，他不断与德国、美国同行交流学习，不断钻研，用专业知识充实着自己。

深耕

2012年，北京“7·21”大雨后，家住顺义区大湖山庄的赵女士家中地下室漏水严重，用了两台水泵才勉强把水抽干，但同时还不不断有水继续渗透进来。

在朋友的推荐下，赵女士拨打了大篷车的客服电话寻求帮助。很快，刘景鹏带着两名工人赶到现场。尽管已经做好克服较大困难的准备，但是现场的情况还是让刘景鹏大吃一惊：全屋弥漫着浓重的霉味，地下室所有墙面全部浸泡起粉发霉，地面一直有水不断渗出……

据赵女士事后回忆，她家地下室漏水现象已经有4年多，从入住时返潮到后来的水流不止，地下室墙面地面有几个地方一直渗水。“之前找过很多家维修公司看过，都认为是地面的反水，问题不但没有解决，反而越来越严重。”

庆幸的是，赵女士这回找对了人。在经过周密勘察分析，刘景鹏告诉她，由于地下室外部防水层施工方法和方案错误，导致防水层已经完全失效，从而造成房屋的全面渗漏。

找到根源，还要有合适方案，刘景鹏打了包票：“我修之后，保你10年不漏不潮，若出现问题，工程款和损失全承担！”赵女士在半信半疑中委托了这单服务。经过大篷车团队的认真处理，在综合应用了七八种国内外先进的处理工艺和材料之后，这项复杂的工程终于完美交付了。

时隔多年，赵女士还对此事记忆犹新：“多亏了大篷车，家里再也没有出现返潮现象了。”

刘景鹏说，当年之所以敢打包票，不仅源于自身严苛的工作风格，更源于对家修行业的专注、探索与深耕。

记者在刘景鹏的办公室里看到，书架上装满了来自发达国家关于房屋装修、建筑维修、建筑材料的各种各样书籍资料。他说，每次出国，最喜欢的事情就是收集各种相关资料塞满

行李箱，带回来研究。

刘景鹏随手拿起一本西班牙文的书籍告诉记者，这家西班牙企业有近百年历史了，他们只做一件事情，就是研究房屋隔声降噪。

随后，他又抽出了德国、意大利、澳大利亚等国家产品的目录，每一本都会让他兴奋、讲个滔滔不绝。“这都是世界上先进的房屋维修护理材料。”对着德国的一家专门做螺栓的资料，刘景鹏说，“我为什么说国内家修行业跟国外差距大，就是因为这些小细节。人家可以把一个膨胀螺栓都做到极致，不同材质的墙面所用的螺栓都是不一样的。而我们一些国内厂家，总想着什么赚钱就上什么项目，不赚钱立刻转行，最终哪个也没做好。”

如今，大篷车已经与欧美30多个品牌厂家建立了长期合作关系，引进了大量先进的物料和专业工艺。

坚守

2013年、2014年，大篷车运营步入正轨，刘景鹏和他的团队忙得不可开交。然而就在此时，危机已经悄然走来。

在“双创”热潮中，数以百万计的创业大军涌至各行各业。同时，大数据、互联网、智能手机风起云涌，变革一触即发。处在传统行业中的刘景鹏意识到行业的危机，他开始了解互联网、O2O平台、手机APP等。

但时间不等人，行业的发展是瞬息万变的。短短几个月，本来不起眼的家修行业突然热闹了起来。58到家、叮咚社区、万能小哥、蚁匠家修、e修鸽、多彩焕新、神工007等O2O平台模式的公司，在资本的助力下如雨后春笋般成长起来，有的融资几千万，有的融资几亿元。这样的阵势让刘景鹏感到了前所未有的压力。

“当时很多资本都看不上大篷车，觉得我们老掉牙了，要被淘汰了。”回想起当年的种种景象，刘景鹏不无感慨，曾经有个家修平台的创始人约他第二天谈合作，结果没有来，一问才知道那人得到了1000万美元的投资，就没把刘景鹏放在眼里了。

那段时间，刘景鹏也曾茫然过。但是一个信念在他的心里从未未曾改变，那就是坚守——坚守住大篷车、坚持做家修不动摇，坚守住“专业能力”是家修行业护城河和竞争力的认知。

刘景鹏既没有被周围的环境所干扰，盲目地去寻求资本合作，也没有放弃对新事物的追求。他拜访交流了很多互联网专家，参加了很多“互联网+”论坛和研修班，少量投资去尝试“互联网+”，同时跟一批电商平台合作，学习实践线上流量运营。

在不断地吸收新知识、新思维改造自身的同时，刘景鹏坚持脚踏实地做好自己公司的核心业务——用专业解决能力给用户提供最满意的服务。因为他知道，家修行业跟其他行业不一样。O2O平台一头链接用户一头链接工人，后者是个相对松散、没有形成组织和标准的群体，而前者想解决房屋出现的问题。短期的烧钱看似能给消费者带来一些福利，比如一元钱洗油烟机、免费换灯泡等，但这不可持续。更重要的是，这些简单的问题不是家修行业的痛点，也难盈利，复杂问题又解决不了。客户的获取，最终还是得看维修的质量保障和用户口碑传播。

到了2014年年底，资本热潮退去后，行业内的互联网家修企业也没剩几个了。“乱象之后，行业也将更加规范，这也是我想看到的。”刘景鹏说。

如今，这位家修行业的“拓荒者”已经成为行业的“鼻祖”，在“家修”的商业模式和服务方式上，大篷车沉淀出了一支优秀的“金种子”团队，已经摸索出自己的一套经营门道和做法。除了“家修大篷车”，公司的另外一个产品“家修驿站”，已经经历了两年多打磨，并开始在北京社区周边逐步建设。

节后上班第一天

吉林：

定位振兴的“奋斗之年”

本报长春2月22日电 记者李己平报道：春节后上班第一天，吉林省召开“抓环境、抓项目、抓落实”推进大会以及全省农村工作会议。两个会议除了设立主会场，还以电视电话会议的形式，直接开到乡镇一级。

据了解，吉林省委将2018年定为吉林振兴的“奋斗之年”。省委书记巴音朝鲁表示，振兴不是等来的，只有“奋斗”才是幸福的，老工业基地振兴已进入了紧要关头。全省必须把思想和行动统一到党的十九大精神上来，节后上班召开重要会议，是要

为今年各项工作开好局、起好步，通过奋斗展现新形象、实现新作为。

据悉，吉林省农村工作会议正式下发了《中共吉林省委 吉林省人民政府关于实施乡村振兴战略的意见》，将“三农”作为建设幸福美好吉林最广泛最深厚的基础，最大的潜力和后劲。而“抓环境、抓项目、抓落实”是在总结去年工作基础上强调振兴的三个重点。为促落实，省长景俊海农历正月初五在长春召开了吉人回乡创业就业座谈会，初七晚召集粤港澳企业家座谈，欢迎共享吉林资源，来吉投资置业。

西安：

高效便民服务获点赞

本报西安2月22日电 记者雷婷报道：2月22日，是春节后第一个工作日，陕西西安市碑林区政务服务中心一如既往地提前1小时打开大门。8点50分，服务中心迎来了新年第一位办事群众。

在北京找到工作的李伟城需要办理档案转移。帮办员邹静了解其需求后立即为其取号并引领至人社局5号窗口。工作人员热情接待了李伟城，审核相关资料后发现缺少档案接收方出具的调档函。工作人员启动容缺机制，电话联系档案接收方，沟通核准相关信息后，将李伟城的个人档案交于本人带回北京。拿到档案的

李伟城高兴地说：“本以为还要再跑一趟才行，没想到工作人员这样尽职尽责、尽心尽力地为我着想！”

9点30分，“90后”女孩王敏来到工商注册窗口。她前期通过网络提交了办理公司的相关申请，今天一上班，她通过西安网上数字工商微信公众号关注到公司的电子营业执照已经生成。王敏来到政务中心工商碑林分局注册窗口，仅用时一分钟，工商碑林分局就为她发放了新年第一份营业执照。王敏接过营业执照后说：“没想到全程电子化办理营业执照这么快、这么流畅。碑林区的服务和效率真是五星级的，点赞！”



2月22日，山东青岛市即墨区即发集团的员工正在机台上忙碌。春节后上班第一天，当地企业在浓浓年味中相继开工。梁孝鹏摄

浙江金华：

垃圾分类乡镇全覆盖

本报记者 黄平 实习生 徐燕飞

在垃圾箱的扫描口刷上智能卡，“嘀”的一声，对应投放口缓缓打开，将已经分类的垃圾投入，7秒后投放口自动关闭。每投放一次，信息就会实时传送到后台，形成积分。村民的智能卡积分达到一定数值后，便可在指定商店消费或兑换物品。

智能化分类是浙江省金华市探索农村垃圾分类可持续的新招。自2014年在20个行政村开展垃圾分类试点以来，金华市走出了一条“农民可接受、财政可承受、面上可推广、长期可持续”的农村垃圾分类之路。截至目前，农村垃圾分类处理已覆盖全市100%的乡镇、95.59%的自然村，垃圾减量80%以上。

据了解，金华市农村垃圾分类之所以能迅速推开，主要是因为“二次四分法”，即农户按“会烂”和“不会烂”标准进行一次分类，村保洁员再进行二次分类，“会烂”的就地进入阳光堆肥房，“不会烂”的则以“可否回收”为标准，分为“好卖”与“不好卖”两类，“好卖”的由可再生资源公司回收，“不好卖”的按原模式经乡镇转运后由县（市、区）统一处理。

这种分类模式，既解决了农户一次分类不到位的问题，又减少了末端垃圾的总量，还推动了垃圾资源化利用。

垃圾分类只是第一步。收集后的垃圾会集中运到阳光堆肥房，一吨垃

圾便可获得0.2—0.3吨有机肥。以金东区为例，目前该区459个行政村已建成阳光堆肥房316座，大量垃圾不出村就能就地处理，产出物用于制作有机肥或直接还田增肥。

为保障垃圾分类长效运行，金华市构建了县（市、区）、乡镇、村、户4个层面的制度保障体系，并层层落实责任。区级层面建立垃圾分类工作考核制度，对乡镇、乡镇对村每月检查考核；乡镇层面建立保洁分员月评比制度，给予优秀者一定奖励；村户层面完善垃圾分类网格化管理制度；村两委班子成员划分责任片区、每名党员联系若干农户。

在金东区六角塘村，各家农户门前的两只垃圾桶都贴上了二维码。“哪家做得好，哪家做得不好，用手机扫一扫，就可以把检查结果发到微信群里，让村民相互监督、比学赶超。”村党支部书记楼根洪说，垃圾分类扫码功能推行以来，村里环境更美了，村民们对垃圾分类也更加自觉。

“结合‘网格化管理、精细化考核’，金东区在堆肥房或分类垃圾车上安排称重设施，实现分类减量情况量化管理，并在部分联建堆肥房安装监控系统，对分员工作进行监督考核。”金东区垃圾分类办公室副主任王瑞良说，利用互联网技术，确保了垃圾分类管理制度的标准化和精准化。

专注

在刘景鹏的办公桌后，挂着一大幅的思维导图，略微泛黄的纸角无意间透露出这张图纸的“年龄”。

刘景鹏说，这是2010年大篷车启动之前，他把自己憋在办公室一个月时间构思出来的。这张图完整地规划出大篷车的整个项目的定义、运营模式、实现步骤、建设内容、风险控制等各个环节。“当时画完这张图，我自己也吓了一跳。过去的碎片化思考，在形成系统框架后，居然有这么多的困难需要去攻克。”刘景鹏说。

尽管有了心理准备，但在大篷车开始运营后，依然有很多麻烦事儿是刘景鹏始料未及的。

比如员工的专业素质问题。由于家修行业之前没有成熟的模式，没有成熟的人力资源，就连热线的客服人员也只能招到非本行专业、没有干过家修行业的新人。因此，当客户表述家里的问题时，客服人员很难有效地与其沟