

坚持诚信做人 演绎客户至上

——记慈溪市久友电器制造厂厂长岑代郁



慈溪市久友电器制造厂厂长岑代郁

■ 本报记者 张志乾

沧海横流，方显出英雄本色。当众多家电企业处在国内低端市场时，慈溪市“久友电器”另辟蹊径，引领企业在国际市场上走出了一片属于自己的蓝天。

一个温文尔雅、书生气十足的年轻人怎么看都不能把他和商界连在一起。作为电器制造业的后起之秀，岑代郁给人一种厚道意诚的印象。岑代郁由于受“宁波帮”诚信为本、客户至上的商道熏陶，骨子里流淌着中华传统文化的血液：厚德载物、自强不息。坦荡的心境和理性的经营，使“久友”这份家业在沙河星数的商海中渐露头角。

虽然，在物欲横流、信仰危机的今天，“诚信”二字已显得苍白无力，但是在岑代郁至诚至信理念的指引下，久友电风扇、电暖器系列产品还是赢得了市场的关注和青睐。目前久友产品畅销欧美和东南亚近30个国家和地区，在韩国几近占据了近30%的市场份额。

久友电器迅速崛起，为小家电企业诚信开拓市场树立了标杆。

神马十二载 做事又做人

1988年，梦想能成为一名人民教师的岑代郁因为高考发挥不佳，没有上榜。在当时创业浪潮的席卷下，他也试着在商海中冲浪。次年，宁波神马集体有限公司向社会公开招聘各种人才，岑代郁被择优录用，当年他19岁。

弓如霹雳惊弦，马作的卢飞快，“神马”确实是一匹神龙快马，岑代郁从一位“牵马小卒”做起，先后在企划部、技术部等多个部门工作。他十分珍惜这份工作，在每一个岗位上都干得很出色，积累了大量的生产和管理经验，这为他今后的“上马指挥”奠定了基础。他曾自豪地说：“神马是个大企业，当时主要生产电吹风，1991年销售额已达6000多万元，规模仅次于金轮、兴

业、慈兴，位列全市第四，是培养企业经营管理人才的摇篮。”

一个出色的企业，离不开领导者的个人魅力，在神马公司，岑代郁耳濡目染了董事长徐银昌身上的优秀品质，无论做事还是做人，都把诚信待人作为第一天



公司内景

职，其负责的部门因此团结和谐，战斗力强，业绩突出。

集团董事长徐银昌是一位善于相马的“伯乐”。岑代郁的为人处世深得徐银昌的赏识。1995年，岑代郁被选送到上海交大工程系学习动机知识；同年10月，神马集团改制，岑代郁被推到更为重要的岗位上——担任股份制企业、慈溪市神马电机有限公司（即神马八分厂）负责人。

在新的岗位上，岑代郁紧跟市场形势，按照集团发



生产车间

展实际，不断切换产品，搞好配套服务，逐步树立起诚信经营、客户至上的理念。

外贸第一单 赔款赚信誉

1998年，岑代郁在专做外贸的表兄指点下，与慈溪外贸公司合作，出口滑轮。但出乎意料的是，因为设备并非全自动化，出口的滑轮尺寸不能很好地与相应的部件匹配，致使产品全部报废。下半年，价值36万元的外贸第一单遭遇退货，美国客商要求全额退款。

当时，企业的年产值也只有100多万元，36万元显然是笔不小的数目，如果按实赔款，会影响正常生产。面临诚信考验，亲朋好友中形成了两种截然不同的观点：一种是不予理睬，打一枪换一个地方，开辟其他市场；另一种是讲究诚信，建立一个市场就该牢固一个市场，与客户开展长期合作。

俗话说“两害相权取其轻”，面对“两难”，岑代郁权衡利弊，选择了后者。在他看来，诚信和企业的成长是一体的，诚信可以为企业带来更多的顾客，创造更多的财富。他告诉记者，一个企业经营者，如果有了第一次失信，并偿到了“甜头”，就会有第二次失信、第三次失信……最终损失的必定是自己。

在其表兄的疏通下，外商同意岑代郁分4次退赔货款。这样，既可减轻资金压力，又能保持与外商的诚信合作关系。这位客商尽管只来过一次，但直到现在，还订购他们的滑轮，累计下单金额已超过7000万元。

诚信经营换来的这一桶金，帮助岑代郁完成了资本积累。

小马拉大车 催逼强管理

伴随新浦、附海等地家电企业的兴起，积累了一定资本的岑代郁开始谋划进军家电领域。2001年春节前，岑代郁专程拜访了第一代企业家、他的老师、神马集团董事长徐银昌，阐述了自己的想法，讨教经营方法，徐银昌语重心长地提出了三点意见：舍得投入，不能回头；加强研发，加强管理；诚信经营，塑造信誉。

2001年11月，岑代郁如期新建了慈溪市久友电器制造厂，选择电风扇、取暖器作为主导产品，通过工贸合作，大举进军国际市场。凭借过去建立的良好信誉，前二年，岑代郁想客户所想，尽力保障客户售后工作，让客户无后顾之忧，企业一帆风顺，经营业绩扶摇直上，企业步入“投入—产出一再投入”的良性循环。岑代郁庆幸自己出手及时，决策明智。

随着产品热销，企业放松了警惕，出现质量把关不严的情况。2004年上半年，天气开始炎热，新浦、附海等地的许多家电企业门口出现排队抢购电风扇的现象。为了满足急剧膨胀的市场需求，久友电器超负荷生产，小马拉大车，出口产品因此大批量出现严重缺陷，发往韩国某公司的17个货柜全部退回。

面对新的诚信考验，岑代郁毫不犹豫地接受客户的退货要求，共损失300多万元，韩国公司被岑代郁的信用深深打动，专门高薪聘请韩国三星公司的技术尖子来慈溪指导。针对韩国“高参”提出的100多个细节问题，岑代郁及时制订出台奖罚措施，配备必要硬件设施，全面推行“6S”（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）现场管理，加速磨合，时时进步。

岑代郁对员工也十分诚恳。按月足额发放工资，及时排解职工困难。由于岑代郁诚恳待人，深得员工

们地拥戴，即使在“民工荒”的年代，来自全国各地的300多名员工一个不少的都准时报到上班，熟练工人稳定率达100%。

职工稳定，质量保证，客户盈门。一直静观久友公司发展态势的韩国几家大公司及欧美客商，近两年主动找上门来下单。诚信经营让久友公司迅速崛起，久友电器行销韩国、法国、俄罗斯等近30个国家和地区，其中韩国从中国进口的120万台电风扇中，久友公司生产的产品就占了近30%。

岑代郁个人荣誉

- ★ 慈溪市“创二代”联谊会副理事长
- ★ 慈溪市新浦镇青年企业家协会会长
- ★ 二〇一〇年度慈溪市青年企业家协会优秀会员
- ★ 二〇〇七年被评为慈溪市先进生产工作者
- ★ 二〇一〇年入编宁波出版社出版的《慈溪商人》一书

