



专注鲜花事业 传递生活之美

——十堰市“小五家”创建诚信文明企业工作纪实

记者马胜江



“小五家”志愿者向群众宣传创文知识



向张湾区西沟乡黄土村捐赠物资



“小五家西沟花园”项目

守诚重信成大业

从创业至今，一项沉甸甸的荣誉正是“小五家”坚守诚信、奋力拼搏、不断壮大的有力见证。23年来，“小五家”先后荣获湖北省林业局颁发的“湖北省十佳花店”、西安世界园艺博览会颁发的“国际插花艺术竞赛铜奖”、中国花卉协会颁发的“中国花卉摆摆优秀企业”以及十堰市“诚信经营放心消费”示范单位、张湾区“酒店行业十大人气品牌”等多项荣誉。公司创始人孙艳霞曾担任2019年武汉世界军运会绿植及园艺设计总监，并荣获湖北省花卉协会“首届中国插花艺术大赛特别贡献奖”，公司园林部负责人何接长荣获“2018年中国杯组合盆栽多肉组合金奖”、“中国杯组合盆栽大赛组合盆栽金奖”以及“2019年北京世界园艺博览会组合盆栽国际竞赛大奖”、“组合盆栽铜奖”和2021年第十届中国花卉博览会“组合造景特等奖”。2020年，“小五家”完成利税60余万元。

“小五家”能从一个“夫妻店”发展到今天，跟公司长期以来坚持诚信为本理念是密不可分的，作为从最基层成长起来的企业，我们始终坚信诚信是发展的重要根基。”“小五家”执行总经理肖俊强说。

肖俊强所言，“小五家”的发展经历了非同一般的艰辛。

“小五”这个品牌，原取意创始人孙艳霞在家中的排行，23年前孙艳霞夫妇经营小五家坊鲜花店起家，一路艰辛奋斗。凭借诚信经营，小五家坊在车城十堰、省城武汉等地都颇具知名度。随着企业不断发展壮大，起初以经营鲜花为主的小五家坊更名为“小五家”，虽然店面的空间、内涵、功能乃至气质自内而外脱胎换骨，但“小五家”给人的温馨、清新感一如既往。时至今日，就算“小五家”已经发展成包括鲜花经营在内的多业态现代服务企业，但在十堰鲜花经营领域，其品牌地位、经营规模依然处于领先地位。这源于“小五家”董事长贺拥政对鲜花事业的热爱、对美好生活的理解、对新老客户的深厚情谊。

2006年5月，借东风公司总部搬迁武汉的东风，敢想敢干的贺拥政又在武汉市经济技术开发区成立了小五家坊分店，并将自己擅长的茶艺与咖啡等雅事，巧妙与花艺相结合，开创了一种全新的花店经营模式，赢得了周边上班族以及社区消费群体的高度认可，花店知名度与日俱增。

2015年，贺拥政又在武汉成立了“五境文化发展有限公司”，创建了“五境花园”——一个五感六觉都可安放的综合空间。2019年10月28日，十堰市小五家坊品牌升级——“小五家”正式开业，一个融入中西餐、咖啡饮品、水果、甜品、书籍等综合性的花店蝶变新生。

如今的“小五家”专注鲜花事业初心未改，坚持诚信为本的理念未变，不过经营范围已扩展为园林绿化、旅游开发、酒店管理、5大板块、12个部门，仅十堰事业部的员工人数就达100余人，服务范围覆盖武汉、襄阳、十堰城区，以及周边县市区近200家单位，公司鲜花等租摆业务综合实力在全国租摆行业名列前茅。

肖俊强告诉记者，23年来“小五家”未发生过一次财务纠纷，所有商品全部坚持明码标价，供货商、客户与“小五家”之间形成了良好的朋友关系，其中与“小五家”合作的苗圃公司从“小五家”创业开始一直合作至今，并结下深厚友谊。

“不仅是苗圃公司，就连‘小五家’在不断转型升级过程中合作的装修公司等合作伙伴这么多年来也始终未变，大家看重的是我们彼此对诚信的坚守。”肖俊强说。

23年来，“小五家”始终坚持以客户为中心服务理念，不断为客户提供便捷、优质、高效、体贴服务，树立起良好服务品牌。

2020年抗击疫情时期，为满足广大消费者新需求，“小五家”及时推出“云”上服务模式，赢得了广大网民的青睐和喜爱。

“云”上的“小五家”巧做“加法”，以实体店经营品种和优质服务为基石，迅速开通小五家坊网上商城。商城涵盖鲜果、绿植、鲜花、甜品、奶茶、中西餐以及网红零食等多个门类，可充分满足不同消费群体的需求。“为消费者传递生活之美，不仅局限在小五家实体店，也可以是消费者的生活、工作和学习区，带动更多人提高生活品质。让更多人获得美的享受是小五家永远的追求和远大的理想。”肖俊强告诉记者，在丰富拓展门店经营领域的同时，“小五家”还专门在线上开辟

10月13日，十堰楚商联合会揭牌和首届“楚商汇·武当论健”活动举行。来自楚商联合会及其他国内知名企业的嘉宾们齐聚武当，畅谈深厚情谊、共商发展大计。此次活动我市共推介7大类50个项目、总投资近1000亿元，现场签约26个项目、总投资262.9亿元，涉及汽车、大健康、文化旅游、装备制造等领域。此次活动，十堰“小五家”承担的会场装饰布置工作得到各方肯定，为展示我市重视招商引资、优化营商环境良好形象作出了积极贡献。

“接到任务时，虽然还未签订服务合同、明确服务费用，但作为深耕本土的公司，我们理应为十堰经济发展、城市形象

优质服务树品牌

直坚持的良好做法。“这些年来，我们不仅畅通投诉渠道，而且认真妥善化解矛盾，个别投诉的顾客最后不仅认可了我们的服务，还成了我们的好朋友和忠实粉丝，因此这些投诉是美好的。”肖俊强告诉记者，前不久有个男顾客为表达对妻子的爱，在结婚纪念日当天到“小五家”为妻子订购了鲜花，叮嘱花坊工作人员在为妻子送鲜花时写上“一周年快乐”祝福语，花坊工作人员精心挑选鲜花、制作花束，按顾客要求写好祝福语后准时把鲜花送到男顾客妻子手中，没想到顾客妻子当天与他发生了不愉快，责怪他不该就写一句“一周年快乐”，为此投诉花坊服务有不妥之处。尽管心中知道员工并没出

了平价鲜花链接板块，花束最低仅售9.9元，而各种主题式花束也能均衡市价，让消费者买到物美价廉的产品。在疫情常态化防控时期，结合各个节点，“小五家”在线上同步开展庆祝母亲节、“六一”儿童节、父亲节、端午节以及高考等特殊节日的策划，凭借精湛的工艺、优质的鲜花以及独特的花语，线上产品一经推出，引起强烈的市场反响。

为了给消费者提供高效的下单体验，小五家还专门在防疫期间开展线上培训活动，各板块负责人及职工深入系统学习线上平台搭建、维护及上新等操作技术，可以有效保障平台高质量运转。

把每项服务做到极致是“小五家”一直坚持的良好做法。这些年来，我们不仅畅通投诉渠道，而且认真妥善化解矛盾，个别投诉的顾客最后不仅认可了我们的服务，还成了我们的好朋友和忠实粉丝，因此这些投诉是美好的。”肖俊强告诉记者，前不久有个男顾客为表达对妻子的爱，在结婚纪念日当天到“小五家”为妻子订购了鲜花，叮嘱花坊工作人员在为妻子送鲜花时写上“一周年快乐”祝福语，花坊工作人员精心挑选鲜花、制作花束，按顾客要求写好祝福语后准时把鲜花送到男顾客妻子手中，没想到顾客妻子当天与他发生了不愉快，责怪他不该就写一句“一周年快乐”，为此投诉花坊服务有不妥之处。尽管心中知道员工并没出

担当奉献塑形象

打造等提供最好的服务。为此，接到任务后我们毫不犹豫开展服务，并要求员工把每个服务细节做到最好。”肖俊强说。

在23年的发展历程中，“小五家”始终践行奉献担当精神，为城市文明建设、行业健康发展、企业发展壮大塑造良好形象。

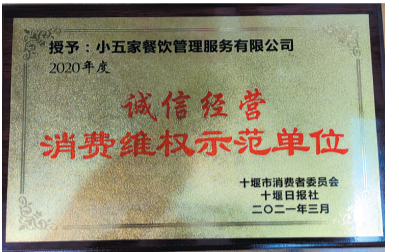
多年来，“小五家”积极为城市园林、市政工程以及道路绿化等相关绿化养护项目提供优质服务，服务企业事业单位200多家，重点为汉十高速公路、武当山机场、东风公司的重大工程项目和单位的

设想一下，在一个大雪纷飞的日子里，你静坐在一间鲜花盛开的房子里品尝一杯温暖的咖啡或一碟精致糕点，看着城市上空纷纷飘落的雪花，那将是一种多么美好的生活。在十堰城区北京北路栖谷天街的“小五家”，这样美好的享受总会在某一个冬天与你相遇。

“小五家”的前身是十堰鲜花行业的翘楚领军者小五家坊，23年来，“小五家”从十堰到武汉，从一家“夫妻店”发展到今天仅十堰事业部就拥有十堰市小五家坊、湖北小五家旅游开发有限公司、湖北正禾物业管理有限公司、湖北五境园林绿化工程有限公司、十堰市小五家餐饮管理有限公司和十堰国瑞酒店管理有限公司栖谷分公司6家公司的综合多业态现代服务企业，始终坚持诚信经营、品质服务，让生活之美伴随花香在消费者心中持久传递、一路芬芳。



温馨浪漫的“小五家”栖谷天街店



获得的各项荣誉

漏，但肖俊强依然向顾客表达歉意，并妥善化解顾客夫妻的不愉快。此后，得知事情原委的顾客非常感动，从此和肖俊强及工作人员成了很好的朋友，并在微信朋友圈称赞“小五家”服务很好。

“只要顾客需要，就算我们没有的产品，也会想办法满足客户需求，而不会只想着销售我们自己的产品。”肖俊强说，一次有个客户希望喝到一种少见品种的啤酒，酒店当时没有，为满足客户需求，他安排3个人在城区各大酒店经营点寻找，最终买回客户需要的啤酒。客户非常高兴，表示下次到十堰一定还到“小五家”消费。

“为客户做好服务，不断提高客户消费体验，是‘小五家’品牌获得认可的一大关键，也是我们必须长期坚持的服务之道。”肖俊强说。

在疫情防控关键时期支援我市抗疫的广西医疗队赠送鲜花，支持助学爱心行动……为支持社会公益事业、展示城市文明形象，“小五家”不断作出应有的贡献。

近年来，为全力支持乡村振兴，“小五家”在张湾区西沟乡投资打造“小五家西沟花园”乡村振兴项目，该项目不仅常年带动当地群众实现就业致富，还为大学生提供暑期工岗位，项目每年把经营收入10%上缴所在村作为村集体收入，为带动当地乡村振兴注入活力。

长风破浪会有时，直挂云帆济沧海。在未来发展中，“小五家”将继续坚持服务地方、甘于奉献的初心，持续为我市经济社会高质量跨越式发展贡献力量。