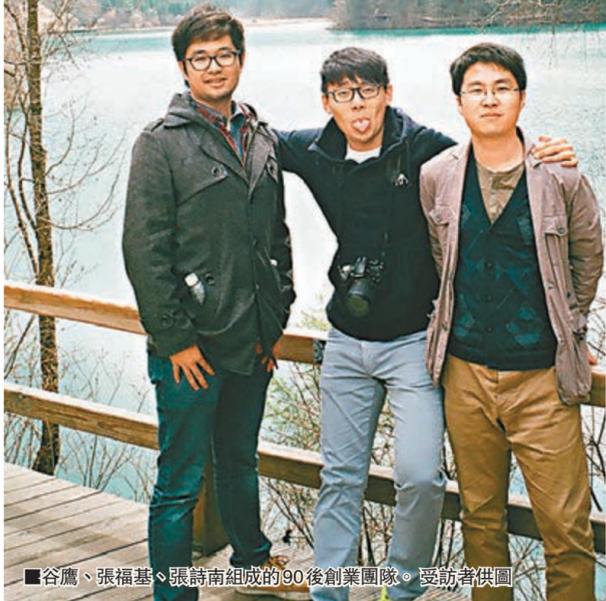


# 創業着眼內地市場 服務上線對應到人

# 港90後團隊北上 書寫洗車傳奇

創業是時下不少年輕人的夢想。然而，生活在香港這個金融大都市，創業成本高、科技型人才招聘少、創業氛圍不濃厚，讓不少躍躍欲試的大學生都漸漸失去信心。當然，也有些鏗而不捨搞創業，並走向成功的個案，譬如畢業自香港城市大學的谷鷹。他從大二就開始嘗試創業，有過多次失敗。他的夢想家人、好友曾一致不看好，然而，堅持，讓他看到了希望的曙光——由他創建的APP「TT快車」上線不到一年，就獲得A輪融資，全國的用戶數量超過330萬，商家數量超過6,000個，每天仍在高速增長中。目前，「TT快車」正在進行B輪融資，估值已達1億美元。

■香港文匯報記者 李薇 深圳報道



■谷鷹、張福基、張詩南組成的90後創業團隊。受訪者供圖



■谷鷹等人的90後創業團隊把洗車服務着眼內地市場。受訪者供圖

畢業於香港城市大學的谷鷹是典型的90後，對新事物充滿熱情，有自己的主見。他出生在湖南，父母都希望他做公務員，但他從高中開始就想着自己創業，大學來到香港後，更利同為90後的香港浸會大學張福基、香港理工大學張詩南成立創業團隊，摸索創業途徑。

## 「放棄」這個詞離我很遠

谷鷹說，在湖南老家，做生意相當於沒出息，因此家人強烈反對他創業，甚至拒絕提供前期的資金。但這些反對並沒有影響他們創業的慾望，儘管中間經歷了多次的失敗。

「喬布斯（蘋果公司創始人）對我影響很大，『活着就是為了改變世界』。」谷鷹說，「『放棄』這個詞離我很遠」。

去年是谷鷹和他的團隊命運改變的一年。這一年，他決定全面轉型做汽車「後市場」服務。谷鷹說，在前期的考察中，他發現內地停車場的弊病，進出常常要排隊30分鐘至40分鐘，非常不人性化。「我曾找到百度和谷歌地圖，想在地圖上準確定位停車場入口，並實現即時支付。但後來發現這個想法不適合創業公司，因為支付解決方案和各個物業停車場的數據對接，這需要非常廣泛的人脈和行業資源。」再後來，谷鷹又嘗試了類似分眾模式的汽車服務店廣告，但這些嘗試都以失敗告終。

天生的創業者，並不懼怕面對失敗。他們又將目光投向了洗車市場，並成立「TT快車」。去年7月，「TT快車」1.0.1版本在百度、360、應用寶、豌豆莢、小米等應用市場首次上線。

## 理順思路 毋須低價吸客

谷鷹介紹，「TT快車」雖然做的是洗車，但和目前市面上的養車點點、車點點等O2O（Online To

Offline）營銷模式洗車產品不同的是，「TT快車」除了收款、結算系統，還包括會員管理、文件管理等功能，商家可以通過這套系統向自有會員推送活動信息。

「我們的系統不止擁有這個門店洗車數據，還有門店有多少員工、員工的身份證信息、個人照片等信息。」谷鷹指，通過這套系統，車主在「TT快車」上的每一次洗車，評價是可以對應到人的，而不是一個簡單的門店評價，所以除了帶來業務外，「TT快車」也在幫助商家做門店的經營管理。

此外，與其他O2O洗車不同的是，「TT快車」不是直接補貼用戶低價洗車，而是以銷售門店洗車卡為主。在谷鷹看來，洗車消費有兩個特點：就近消費和固定化消費，「90%的車主都是選擇自己家附近的一個店，習慣後每次都去這一家店洗車。車主是不會頻繁換店的，因此靠補貼，低價讓消費者去洗車是不能長久的，這個思路必須理順。」

## 門店覆蓋90城市 標準化護理

從上線至今，「TT快車」已經積累了超過330萬的用戶量，合作的洗車門店超過6,000家，覆蓋了90個城市。按照谷鷹的計劃，到今年年底為止，「TT快車」的用戶量將超過1,000萬，商家達到2萬家，而合作開通汽車保養的門店也將達到2,000家。

另外，他們還打算開展屬於自己品牌的直營店100家，讓顧客享受標準化洗車服務和保養。「做『TT快車』這個平台的最終目的，是銷售我們的標準化汽車護理產品，讓客戶在普通門店就能體驗到4S店的極致服務，目前的汽車保養市場太混亂。」

谷鷹說，目前在深圳的福田和龍崗區，「TT快車」已經成立兩家直營店，這兩家店預計通過提供優質服務和產品月入30萬元。



■谷鷹的創業過程並沒有「放棄」這個詞。受訪者供圖

## 起步遭「斷糧」 「紅杉資本」解困

香港文匯報訊（記者 李薇 深圳報道）在「TT快車」剛剛起步的時候，谷鷹的父母反對他創業，沒有提供太多的資金支持，為此，他多次拜訪認可自己創業的前輩，並獲得了無條件的資金支持，後期這名70後的前輩更加入了他的公司。

在創業的初期，公司只有幾人，但隨着規模的擴大，資金很快消耗殆盡，中間更經歷幾度斷糧。幸運的是，通過和風投公司的溝通，他們迎來了「紅杉資本」A輪幾百萬美金的投資。「看到有風投來投資，家裡才開始支持我們創業。」谷鷹說，目前公司正在進行B輪融資，公司估值已達1億美元。

## 市場力量較政府扶持重要

在谷鷹看來，企業創立初期，要站得穩和政府的扶持關係不大，更多是依靠市場力量發展。但今年市場明顯不太好，以去年風投市場為例，拿到A輪投資的企業有4,000多家，但到B輪剩下200多家，C輪僅剩下20家。「市場篩選的漏斗是非常陡的，大批的科技公司死掉，只能說明競爭非常殘酷，能生存下來，就必須經歷考驗。」谷鷹指出，A輪看模式，B輪看數據，C輪看收入，在來自資本市場的資金大量減少的情況下，「TT快車」可以迎來B輪，讓他更確定這個模式的前景。

## 香港創業空間不足

香港文匯報訊（記者 李薇 深圳報道）在創業期間，谷鷹、張福基、張詩南想過在香港成立公司，招募人才，但在幾個商業中心區問了辦公樓租金以後，高額的費用直接打消了他們在港啟動創業基地的念頭。

「在香港讀書，讓我們的理念、視野比同齡學生更開闊，讓我們對新事物有更敏銳的觸感，這與香港學校的自由度有關。在內地讀書，學生就是單純的讀書，學校很少給創業的鼓勵，而學生也很本分，大部分只想着考研和考公務員。但在香港，讀書和工作是一起進行的，學生很重視實踐，理財意識也比較強，這些經歷對我們創業的幫助很大。」張福基說，若非在香港讀大學，自己不會那麼早的想要創業，但這份想法想要在香港實踐，卻比登天還難，最終他們只能將目光投向內地。

## 港生內地創業難享幫扶

張福基坦言，「因為我們在香港讀的本科，學籍在香港，所以內地的教育系統中，找不到我們的個人信息，而香港的創業基地，也不認可香港的學生在內地創業。因此，我們把創業定位在內地市場的特殊情況，使我們不能享受到任何政策福利。」

在張福基看來，香港本地創業空間明顯不足，市場太小，要找到契合度高的業務非常難，且香港學生對內地的了解太少，無論是內地人的消費習慣，還是內地的政策環境，都不能很好適應。因此，即使有香港本地學生想要到內地創業，也下不了決心去探索。「這些都是香港學生創業的瓶頸。」

# 港督導員見證穗社工業突飛猛進

■梁秋莎在諮詢室內講述督導經歷。記者帥誠攝



香港文匯報訊（記者 帥誠 廣州報道）剛從會議室結束社工督導工作，梁秋莎又趕忙走進一間資訊室，裡面是等候多時的穗港跨境家庭一家三口。每個月要從香港到廣州兩三次，每次都要去三個社工組織進行督導，工作時間總是安排得很滿，幾乎不容喘息。逢源跨境家庭綜合服務中心是梁秋莎這次內地督導工作的最後一站，結束工作後便要馬不停蹄地趕火車回香港。

百忙之中，梁秋莎終於空出半小時接受採訪，在逢源家庭綜合服務中心一間不足5平方米的小型資訊室裡，神情疲憊的梁秋莎將自己近20年的社工經驗娓娓道來。香港素來與國際接軌，社工也早

已發展成熟，梁秋莎讀的社會工作專業，從本科到碩士畢業，年年都有參與社工的實踐工作，可以說一畢業就是一名合格的社工了。

1997年香港回歸，也是梁秋莎最初到內地做社工的日子，然而初次到內地，內地對社工概念的缺乏仍然讓她大吃一驚。「來內地工作住旅店，當時需要填寫工作職位，我寫下社工的時候，服務員卻說完全不知道社工是什麼，要求我改成常見一些的工作。」無奈之下，梁秋莎把自己寫成了家庭主婦。

如果說早年內地社工行業的貧乏讓人出乎意料，之後短短9年間，社工行業的突飛猛進，也同樣讓梁秋莎感到驚

訝。隨着內地對社會工作的重視程度不斷提高，廣東越來越多的城市成立了社工委，2005年廣州成立穗港青少年服務中心，梁秋莎正式開始在廣州多個社工組織擔任社工督導的工作。談到內地社工行業的發展，她不禁用到了突飛猛進這個詞，2005年督導至今，廣州從最初的20個試點到156個家庭綜合服務中心，彷彿轉瞬之間。

## 內地硬件設施與國際接軌

隨着政府對社工行業的逐漸重視，財政投入的不斷增加，加上社工環境、標準的寬鬆，讓社工體系很快搭建起來，硬件設施上也完全做到了與國際接軌，「香港人多地少，社工組織往往在擁擠的環境下辦公，內地許多小型家綜條件都比香港好」。但社工經驗豐富的梁秋莎，很快也發現了蓬勃發展下的現實問題。

梁秋莎表示，在香港，一名合格的社工，不僅大學是社工專業，每年都有大量時間進行社會工作的實習，畢業後還要進行嚴格的考核，通過後才能成為一名註冊社工。而內地社工往往是畢業後就直接去社會組織工作，期間沒有實習經驗，到崗後也無人手把手教授。「新來的社工全無經驗，老社工只會用企業管理的那一套來指導，並不符合社工組織的運作方式」。

發現內地社工組織的「軟件」嚴重不

足後，梁秋莎在督導工作中更加不遺餘力。在給新社工們做培訓時，她先從社工自己的特長入手，引導他們完成最適合自己的工作，許多跨境家庭的矛盾糾紛往往涉及心理問題，在向社工傾訴時情緒波動很大，什麼時候該遞紙巾，什麼時候該給出建議，未經過專業心理培訓的內地社工們常常束手無措，有時甚至因為不合時宜的勸解效果適得其反，久而久之，社工們也產生了畏難情緒，「變成了醫生怕見病人」。

## 港社工赴內地督導較可行

當被問到香港社工普遍經驗豐富，是否有意向內地成立更專業的社工機構時，梁秋莎表示，按照步驟流程，港人需要購買內地的家綜服務，才能進一步發展，但由於涉及境外資金流向等複雜問題，加上香港社工對內地的生活習慣、文化體制差異均不了解，這條路往往行不通。相比之下，直接邀請經驗豐富的香港社工來給內地社工做督導，是目前最為快捷的方法。

梁秋莎還特別強調，社工經驗上的不足可以通過督導慢慢改變，但一些社工組織存在的掛名不做事等「吃空餉」的情況，則需要相關部門的嚴格監督。談到內地社工的未來發展趨勢，梁秋莎還是充滿信心的，她也希望更多的香港社工來內地擔任督導工作，幫助內地社工組織更快的成熟發展。



■逢源家庭綜合服務中心。記者帥誠攝

香港文匯報訊（記者 帥誠 廣州報道）雖然已經擔任社工督導十年，但梁秋莎並沒有停止一線服務工作。在接觸的個案中，問題最多的要數跨境家庭中的學童心理問題。

梁秋莎接觸的跨境家庭主要分為兩類，一類是父母均為內地人，為了讓下一代享受更好的教育和福利，選擇赴港生子；另一類則是父母一方為港人一方為內地人，生活方式基本上兩地奔波。第一類家庭佔了問題諮詢的大多數，由於赴港生子的家庭普遍認為香港的教育優於內地，將來就業機會和生活福利也會更好，他們常常選擇讓孩子去香港上學，放學後再過關回內地，這樣兩地奔波的求學生活會給孩子很大的心理壓力，更加無法融入當地學生的文化中，久而久之就會產生心理障礙。

梁秋莎表示，「其實現在內地一線城市的教育並不比香港差，就業機會更是比香港要多，與其讓孩子冒險奔波求學，不如留在更適合自己的環境中學習」。

在梁秋莎剛剛結束的一次諮詢中，前來求助的一家三口，便是因15歲的女兒徹底放棄學習，甚至在外與人同居，家人勸阻無效後只得求助於家綜。「等孩子再到這麼大年紀，也不願意繼續學習，這時候再想辦法，已經非常難了。」梁秋莎無奈道。

## 跨境學童易生心理障礙