

最近微信圈里都在转发一个五分钟视频：“HI, I’m China”，视频向大家介绍了一个直观的中国，它采用的图片有褒有贬，涵盖的范围都是当今的热门话题：“贫困”、“教育”、“城管”、“雾霾”、“反腐”、“国际大都市”等等，用对比的方式，告诉大家，中国有被污染的河流，也有山川秀丽的风景；中国有贫困山区，也有“北上广深”国际大都市；中国有锒铛入狱的腐败官员，也有为人民服务，鞠躬尽瘁死而后已的人民公仆；中国有落后原始的农耕经济，也有排名世界前列的军事力量……最后，简单的话语倒出一个深刻的道理，请用辩证的视角来看待发展中的中国，虽然它还有很多很多问题，但中国与大家一起在努力前进。

这让我想起我们的企业，普瑞发展至今，所经历的事件，可圈可点，短短数年，已经成为行业中不可小觑的重要角色，但是企业同样也有让员工不满意的方面，比如工资、福利待遇、工作环境等等。这些种种不如意，只因为我们还不够十分强大，当有一天，普瑞成为行业的标杆时，我们的生活就一定会更加美好，现在的问题，将来也一定会有妥善的解决。只要我们坚信最初的信念，普瑞与大家一起努力前进。

目录 CONTENTS

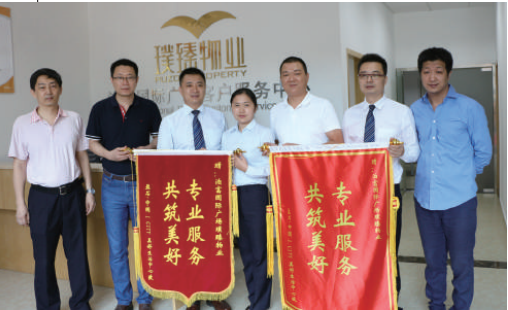
002 新闻 聚焦

- 002 普瑞实业公司向湖南出版投资控股集团分管领导汇报上半年度工作
- 003 普瑞实业有限公司党支部组织党员观看历史文献纪录片《筑梦中国》
- 003 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部及时扑灭火灾，保护业主财产
- 004 普瑞实业公司工会开展“夏季送清凉”活动
- 004 普瑞实业公司工会组织员工代表参加湖南出版投资控股集团工会举办的水球比赛活动
- 005 普瑞实业公司工会举办 2015 年公司游泳比赛
- 005 普瑞实业公司员工参加湖南出版投资控股集团 2015 年新员工培训
- 006 普瑞实业公司参加湖南出版投资控股集团关键敏感岗位人员廉洁从业培训班
- 006 普瑞实业公司领导班子开展“三严三实”专题教育第二次学习研讨会
- 007 普瑞物业服务有限公司接待江西中文天地出版传媒股份有限公司考察团
- 007 普瑞实业公司党支部组织“纪念抗日战争胜利 70 周年”党员活动
- 008 普瑞物业公司泊富国际广场项目协助 lcity 美好生活中心举行消防应急疏散演练



010

003



009



009 行业 信息

- 009 “一应力量 筑梦社区”O2O 高峰论坛暨一应云联盟创始大会在深圳召开
- 009 首届中国物业管理创新发展论坛在武汉隆重召开

010 图片 新闻

- 010 以人为本，铸造一流保安队伍

012 本期 特稿

- 012 围绕改革创新，为普瑞物业发展寻找新动力

014 战略 视角

- 014 社区 O2O 下的物业定位与思考



027



031

034



020 管理服务 论坛

- 020 管理如带兵
- 022 浅论如何提升服务品质

025 HR 驿站

- 025 目标导航：把员工的梦想量化
- 026 案例一：楼房坠落物致人损害
- 027 案例二：写字楼业主二次装修引发喷淋管爆破

028 职场 达人

- 028 他叫龙胜强
- 029 我与公司共成长

030 普瑞 真善美

- 030 凝聚的力量

031 多彩 青春

- 031 烈日下的坚守
- 032 挥洒激情 泳往直前
- 034 职场必备的心态
- 036 羡慕、嫉妒、恨

037 我们的 祝福

038 湖南普瑞物业服务 有限公司简介



□ 普瑞实业公司向湖南出版投资控股集团分管领导汇报上半年度工作

7月3日，湖南出版投资控股集团党委委员、副总经理刘国瑛、实业部王斗部长来公司考察，了解公司上半年经营工作情况，听取相关人员汇报工作。首先由公司董事长兼普瑞温泉酒店董事长朱跃华汇报经营情况，今年1-6月公司整体发展势头较好，但由于工程结算需要较长时间，因此下属园林公司、物业公司泊富项目都存在账款未结问题，致使公司上半年整体收入指标未完成预计数额。下半年将加快跟进速度，解决应收账款问题。今年公司整体工作目标是物业公司不断开拓新项目、园林公司完成资质升级，力保完成全年收入与利润指标。公司总经理杨慧明就添

瑞物业名下的租赁产业进行汇报，公司党支部书记兼普瑞物业服务有限公司董事长刘召伟就品牌建设方面汇报：物业公司参加长沙市物业管理协会主办的“长沙市十佳企业”评选、推举6名工作人员参加“最美物业人”评选活动，将制作公司宣传视频，以便企业推广需要。公司总经理助理、普瑞园林景观工程公司总经理黄慧中、公司总经理助理、普瑞物业服务有限公司总经理曹艳雄、公司综合部部长涂思泓列席会议。

□ 普瑞实业有限公司党支部组织党员观看历史文献纪录片《筑梦中国》

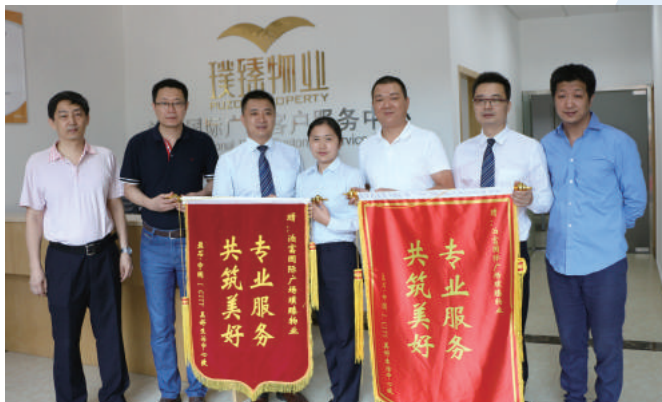
7月22日上午，普瑞实业有限公司支部委员会共18名共产党员在普瑞温泉酒店博采厅多媒体视频上集体观看了历史文献纪录片《筑梦中国》，并组织开展了座谈交流讨论会。在讨论会上，党员们各抒己见，踊跃发言，分享交流各自的学习心得体会。大家一致认为，《筑梦中国》是一档弘扬中国精神、凝聚中国力量、展现中国风采的专题节目，也是一部让我们忆苦思甜，接受革命传统教育、激励革命精神的励志影片，它揭示了中华民族的历史命运和当代中国的发展方向，以全面、全新的视



角向我们传递了中国梦信息，展现了中国梦的正能量，展现了几代人民民族复兴奋斗的艰辛历程和美好追求。《筑梦中国》对于我们理解、把握“中国梦”的重要意义和深刻内涵具有很强的指导作用，大家纷纷表示，要以革命先辈们艰苦奋斗、无私奉献、敢为人先的精神，严格践行“三严三实”要求，认真履职尽责，为实现中华民族伟大复兴贡献自己的最大力量。

□ 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部及时扑灭火灾，保护业主财产

7月31日凌晨5点30分左右，该项目部夜班治安领班邓寿勇例行岗位巡查，在盈石公司一标段装修办公室门口闻到一股燃烧的焦味，并伴有水流声，通过该办公室玻璃门缝查看时，发现办公室内浓烟滚滚、有明火燃烧现象，现场喷淋头已爆破。当事人立即使用对讲机向各岗位发出火灾指令，启动项目火灾应急预案。各部门、岗位相关负责人接到通知后立即赶赴现场，按照日常消防演练的流程，履行各自职责。5:39分左右火势得到控制，并于5:43分左右完全被扑灭。本次火灾主要原因是因该客户赶工期，各施工队加班工作，在下班后未及时断各种电器设备电源而引发。由于发现及时、处置得当，本次火灾未造成人员伤亡和较大财产损失。事后，业主向项目部赠送锦旗表示感谢。公司对当值人员予以表彰。



□ 普瑞实业公司工会开展“夏季送清凉”活动

8月5日，公司副总经理、工会主席王琦带领工会成员：综合部部长涂思泓、人力资源部部长高兴开展公司一年一度的“夏季送清凉”活动，此次活动共购买约伍千斤西瓜，送至各个项目，为高温下劳作的员工送去公司的关怀。



□ 普瑞实业公司工会组织员工代表参加湖南出版投资控股集团工会举办的水球比赛活动

8月6日，2015年“岳麓书社杯”集团职工水上趣味运动会在普瑞温泉酒店举行。公司副总经理、工会主席王琦带领工会成员：综合部部长涂思泓、人力资源部部长高兴及公司10名运动员参加此次比赛，展示公司的团队风采。





□ 普瑞实业公司工会举办 2015 年公司游泳比赛

8月13日，公司工会举行2015年公司游泳比赛活动。比赛设男子100米、女子100米、团体400米接力赛三个奖项，选手及啦啦队近一百人参加此次活动。在激烈的比赛中，泊富国际广场项目的队员们包揽三项比赛的冠军。公司领导朱跃华董事长、杨慧明总经理、刘昭伟书记、王琦副总经理为获奖选手颁奖。



□ 普瑞实业公司员工参加湖南出版投资控股集团 2015 年新员工培训班

8月21日—9月1日，湖南出版投资控股集团2015年新员工培训班在普瑞温泉酒店培训学院举行，旨在帮助新员工对集团形成清晰、全面的认识，尽快融入集团企业文化氛围，适应新的工作环境。普瑞实业公司派出颜聪、丁零林、邹玮岚、石娅、莫清华五位新员工参加了此次培训。通过认知集团、专业知识与能力、职业素养与个人发展、户外拓展训练、参观实践、创新小竞赛等板块的培训与竞赛，5位学员都顺利结业，其中邹玮岚被评为“优秀学员”。





□ 普瑞实业公司参加湖南出版投资控股集团关键敏感岗位人员廉洁从业培训班

8月25日，普瑞实业公司从事财务、采购、稽核岗位的部分员工在湖南出版投资控股集团十楼会议室参加集团举办的关键敏感岗位人员廉洁从业培训。湖南省纪委第三纪检监察室副处长熊浪潮、湖南省国资委纪委纪律检查处处长肖和华为大家进行培训授课。集团纪委书记贺砾辉主持培训。熊浪潮处长以“顺应反腐形势，自觉廉洁从业”为主题阐释国有企业工作人员应如何有效监管手中权力，避免出现谋取个人私利的行为。肖和华处长以“坚守廉洁底线，感悟美丽人生”跟学员作了分享，告诫国企工作人员要保持廉洁这个起码要求和职业操守。最后贺砾辉书记进行小结，她指出，做人做事要具有“三心”：明白之心、敬畏之心、严律之心。参训人员表示集团廉洁从业培训有助于增强关键敏感岗位人员的廉洁从业意识，能够让大家切实提高抵御风险和拒腐防变能力。



□ 普瑞实业公司领导班子开展“三严三实”专题教育第二次学习研讨会

8月26日，普瑞实业公司领导班子成员：董事长朱跃华、总经理杨慧明、党支部书记刘召伟、副总经理王琦与普瑞酒店领导班子成员在普瑞酒店晨会室召开民主生活会，开展“三严三实”专题教育第二次学习。会议由实业公司党支部书记刘召伟主持。会议中大家集体观看“人民讲堂：周文彰谈‘三严三实’的内涵和意义”视频，随后结合学习资料，逐一发表学习体会，副总经理王琦指出，党员干部不仅自律，也要督导下属自律，重视制度管理，善于用制度将“权力关进笼子”。总经理杨慧明围绕“永葆党的先进性”展开发言，提出作为一名党员只有在不断学习中，与时俱进，时刻克服懒惰思想，共同承担管理班子应尽的职责，才能集中精力干实事，求创新。党支部书记刘召伟将十八大后的新党章中更新内容向大家做出讲解，要求党员干部运用好自我批评、自我修善的能力，用正确的价值观加强自我约束，管企业抓经济的同时不忘修身律己。最后董事长朱跃华强调，要重视政治学习，加强自我学习能力，弥补工作上的不足；党员干部不能有独善其身的想法，除了严于律己，还要督导好关键敏感岗位的工作人员树立以德为本，以诚为本的工作观，通过加强企业制度建设，将一切权力用于广大职工群众，以维护公司、广大职工群众的利益为己任。

□ 普瑞物业服务有限公司接待江西中文天地出版传媒股份有限公司考察团

9月4日，江西中文天地出版传媒股份有限公司考察团一行6人来到公司进行学习考察。在为期两天的参观考察中，主要学习公司的人事绩效考核体系、组织架构体系，并由副总经理童雷燕陪同，考察泊富国际广场项目部，学习了解公司的基础管理模式。学习活动中，



在公司会议室举行了欢迎座谈，由公司总经理曹艳雄向该代表团介绍了公司的发展历程，项目情况等。公司董事长刘召伟出席欢迎会，副总经理童雷燕、普瑞实业公司各部门负责人列席会议。



□ 普瑞实业公司党支部组织“纪念抗日战争胜利70周年”党员活动

9月16日，普瑞实业公司党支部为纪念抗日战争胜利70周年，组织全体党员参观湖南省群众艺术馆举办的“纪念抗日战争胜利70周年”美术摄影作品展览，并观看抗日题材爱国电影《百团大战》，以此缅怀革命先辈，牢记党员使命。随后，在泊富国际广场项目部会议室召开党员月度会议，会上，所有参会党员一致同意吸收蒋海、裴文建、王雄三位同志成为预备党员，加入党组织。





□ 普瑞物业公司泊富国际广场项目协助 lcity 美好生活中心举行消防应急疏散演练

9月19日，泊富国际广场项目部协助 lcity 美好生活中心盈石商场组织开展消防应急疏散演练及消防安全知识培训，以确保商场员工在9月28日试营业前熟悉掌握楼层逃生路线，消防器材使用方法，旨在提高泊富国际广场项目在突发事件时，各公司之间的协调配合能力。此次培训特邀请长沙市伍家岭消防中队高队长授课并进行现场指导和讲解，通过图文并茂的多媒体教学方式，从消防火灾案例到火灾预防、应急疏散、火灾控制等方面，为参培人员进行了生动细致的讲授。培训活动结束后，在伍家岭消防中队官兵的指导下和泊富国际广场项目安全管理部全力配合下，该公司成功举行了消防应急演练。



□“一应力量 筑梦社区”O2O 高峰论坛暨一应云联盟创始大会在深圳召开

5月24日,由深圳市物业管理行业协会支持,一应云联盟主办,深圳一应社区商务集团承办的社区O2O高峰论坛暨一应云联盟创始大会在深圳福田香格里拉大酒店成功落幕。本次高峰论坛以“一应力量 筑梦社区”为主题,旨在倡导物业行业进行转型升级,引领社区生活新方式,并提出物业行业在社区O2O的实践中要“坚守核心,回归本质,抱团取暖,共创价值”。全国各地以及北上广深等一线城市的政府主管部门、行业协会、物业企业代表、专家、学者、社会精英等近800人共同见证了一应云联盟的成立。

信息点评:

本次会议探讨了大转折时期中国的经济新常态下,房地产与物业管理的趋势,移动互联网对推动社区商务的贡献,互联网金融的发展态势,社区服务O2O的未来之路等热门话题。随着“互联网+”概念助力各行业发展,加速物业行业转型的社区O2O新浪潮也顺势而出。为了寻求未来行业突破方向,长城物业、佳兆业物业、绿地物业、云南实力物业等一批物业企业,共同发起创立“一应云联盟”,以“开放·合作·共享”的理念,应用现代技术,包容式整合社区资源,以跨界协作的模式构建社区生态圈,以此推动物业行业良性发展和社区生活方式蝶变进化。



□首届中国物业管理创新发展论坛在武汉隆重召开

9月24日,由中国物业管理协会主办、武汉市物业管理协会协办的首届中国物业管理创新发展论坛在武汉市隆重召开。本届论坛以“新常态下现代物业管理的创新与发展”为主题,论述“物业服务与社区经济、物业管理行业的资本之路、商业模式创新、绿色管理和技术”四个专题,涵盖物业、环保、地产、经济、管理等众多领域。此次论坛采用与展会相结合的形式,展现现代物业绿色管理、设施设备、资本融通、互联网思维等特色产品和理念。



信息点评:

《2015 全国物业管理行业发展报告》全景式展现了物业行业发展的可喜成绩,分析了行业发展新趋势,并对行业未来提出了新主张。中国物业管理行业进入了创新发展新阶段,行业价值被社会重新发现,迎来了黄金发展新十年,在新的政策环境和市场环境的影响下,物业企业要用创新的发展解决守正的问题,行业要持续向现代服务业转型升级,大家携手努力,让物业服务更简单、让行业更有价值,共同创造行业美好未来。

图片新闻

一首好诗能使人心情澎湃，一幅好画会让人赏心悦目，一出好戏会赢得雷鸣般的掌声。普瑞物业的保安团队就是这样的一出戏，一幅画，一首诗。他们在三大步伐、车辆指挥、消防实操及演习中，锻炼出了士气和岗位技能；从站军姿、练正步中磨练了“站如松、行如风”的挺拔身姿；在风雨中、在烈日下，他们用坚韧的意志谱写属于自己的精彩华章。





以人为本, 铸造一流保安队伍



围绕改革创新， 为普瑞物业发展寻找新动力

执 着

普瑞物业近五年的高速发展让公司在市场竞争中获得了一席之地。但就在整个社会面临经济结构调整、发展速度换挡的转型时期，物业行业却在这种经济大潮下越来越多地呈现出“中等收入陷阱”态势，不仅收费标准无法跟上经济发展，而且服务品质没有发生质的变化。因此，我们要反思自己的企业要如何改革才能适应全社会的经济转型，而不是在收入低廉的泥潭中让自己越陷越深。

“风物长宜放眼量”，眼界决定境界。湖南出版投资控股集团十三五规划中集团领导多次提到一个关键词“机制改革”。改革的关键在于人心，在于意识，当每个人都认识到问题的严重时，改革自然会成为良药，哪怕再苦口。从2014年开始，普瑞物业意识到在各种成本不断攀升的大环境中，我们自身必须首先控制好内部成本，“项目经理责任制”呼之出台，项目开支由项目经理制定预算，严格按预算金额进行耗材采购，开源节流不再是一句口号，而是切实在项目管理中得到落实。经过时间的洗礼，各个项目

经理逐渐适应、学习基本财务管理知识，学会将有限的成本开支效能最大化地运用到项目的各类用途。然而，成本控制只是管理中很细微的一个环节，体制机制改革才是重心，如何让产能、绩效良性循环，最大限度地发挥现有人力资源潜能是改革的关键。提升待遇，是员工最基本的诉求，但加薪必须建立在公平的考核考评之上，必须是一种调动员工积极性、奖勤罚懒的有效手段，而不能成为“大锅饭”的代名词。改革，势必立新破旧，会带来良好风气，一样会出现不理解不和谐的论调，但是，只要公司的管理干部、党员们在此时做好模范带头作用，号召员工将个人发展目标与公司的发展观相结合，在公司发展的大前提下，积极应对绩效考核、能力测评的各类人事新机制，用自身支持与配合的态度来影响身边的广大群众，员工自然能以大浪淘沙，不进则退的良好心态来面对公司在机制、体制上出台的各项改革制度。“心态决定一切”，是我们企业中高层干部在改革中最需要给员工以及自己灌输



的正确思想，将改革视为企业的新动力，成为普瑞物业继续领先市场的一剂良药。

企业发展，必须靠自主创新，技术的创新、品牌的创新。早在两三年前，公司的品牌战略就已经考虑到分两步走，既确保中端市场，也要到高端市场去分一杯羹。“璞臻物业”孕育而生。目前在泊富国际物业广场项目中，我们一直在实施创新，管理上引进系统软件进行智能化管理，减少人力资源成本；服务上我们推出各项个性化服务，以迎合高级公寓、写字楼业主的需求；关爱员工方面，我们设计出“新员工工作生活指南”来帮助员工尽快适应岗位；但这些创新还只是基本层面的试验，没有覆盖到公司所有地方。服务创新，我们可以借鉴的方式方法很多，因为服务的宗旨是“以心换心”，你多站在对方的角度考虑问题，你就能赢得对方的信任与支持，对顾客、业主、员工都是永恒的信条。

现在的业主对物业服务的需求不再是过去的扫地、看大门而已，业主更多地是希望物业服务能成为帮助他提供各类所需信息，待其选择后，为其解决“最后一千米”距离的综合服务。我们服务的业主有政府机关、大型公司、汽车4S店、高级公寓，我们的资源有五星级酒店、培训学校、高尔夫球场、艺术场馆等，一旦资源互动起来，无疑既能体现我们服务功能的强大，又能为业主提供其所需的服务。既然我们的业务范围具备服务创新的试验基地，因此我们的管理人员除了站在自己的一亩三分地上思考服务创新，更多的应该是在公司求创新的大平台上既纵向又横向地将每个项目各自的资源相互

之间联动起来，才能使我们的服务产品具有新时代的创新意义，让公司具备更强劲的议价能力，让公司的品牌具备创新的特色。否则，我们靠什么去应对未来更加激烈的市场竞争？

目前，中国正面临着经济转型，体制改革的重要转档期，改革与创新，相互滋生，相互依托，是中国经济宏观变革的大趋势，更是我们企业管理者在寻求企业经营发展过程中需要领悟、实施的行动准则。它需要我们管理者将企业的未来发展视为自己的事业、自己的理想去突破观念的瓶颈，去挑战思维的局限，还需要我们持之以恒地坚持推行我们的基础管理。每一位管理者既要把改革、创新作为工作的立足点来思考，更要把基础管理视为自己的作息时间表一样去推行、贯彻与落实。万物离不开牢固的基础，我们谈改革谈创新，不能本末倒置，先脚踏实地才能迎风展翅，越飞越高。

物业服务企业，经过30年的发展，沿海城市的大型物业企业已经发展十分成熟，而在内地，本土物业企业既要与外地大型物业企业争抢高端市场，还要面临低价物业费的挟制，可谓夹缝中求生存。如果自己不强大大起来，前途就势必渺茫。有些物业企业甚至认为目前到了企业发展的寒冬，但大家不要忘记“梅花香自苦寒来，宝剑锋从磨砺出”的古训，市场经济的生存法则则是优胜劣汰，“优”不是大企业的专属，“劣”一定是不思进取企业的顽疾，勤方能补拙，天道自然酬勤，只要不畏困难，勇于担当，发现问题解决问题，乐意奉献，不断提升普瑞物业的综合实力，才是我们共同的愿望和责任。■

社区O2O下的物业定位与思考

战略服务部

一、前言

所谓社区O2O，其核心是以社区生活场景为中心，构建用户与商家、上门服务提供者之间连接的综合服务平台，除开社区配送、社交或者上门服务以外还包括社区便利店、水果店、干洗以及线下家政、快递、租车、外卖等便民服务，以此打造出的社区商业闭环。

无论是“中国社区服务第一股”彩生活的花样年，长城物业一应云联盟的成立，还是万科的“睿”服务、中海的“云商务”，以及恒大携手腾讯共建互联网社区服务平台、顺丰创办“顺丰家”，这些都印证着不仅房企与物业对社区O2O的强大野心，IT与快递等行业也是虎视眈眈，一场关于社区的争夺战正在有条不紊的进行。

是机遇还是挑战？让我们再来看一组时事新闻：

2014年5月，住建部在国家战略层面把建设智慧社区作为民生发展的主要目标。2015年政府工作报告中，国务院总理李克强首次提及“把以互联网为载体、线上线下互动的新兴消费搞得红红火火”，鼓励O2O线上线下互动消费，对当前大热的O2O行业进一步起到了催化促进作用，房产、科技、IT企业都宣称要进军智慧社区市场，物业行业也开始逐步试水社区O2O。2015年5月24日，以“一应力量 筑梦社区”为主题的社区

O2O高峰论坛提出物业行业在社区O2O的实践中要“坚守核心，回归本质，抱团取暖，共创价值”。6月12日，中国指数研究院举办的“2015物业服务企业‘互联网+’开发应用创新大赛”标志着物业行业把社区服务O2O作为未来重要的发展方向。

舆论媒体的不断追捧与从业者们四处鼓吹，社区O2O的呼声越来越高，作为社区的管理者，物业的命运似乎开始改变，默默无闻的经营时代逐步终结，物业行业摇身一变，俨然已成为资本市场颇受追捧的“香饽饽”。物业从业者们甚至开始憧憬着由社区基础管理者转变为社区生活综合服务商、企业收入由物业费升级为社区经营收入、物业价值节节攀升的美好前景。

然而，对于居民、业主而言，社区O2O一直都是只闻其声未见其实，似乎只是业内人士们自娱自乐，不仅互联网公司无法渗透物业在社区O2O中的核心问题，就连物业自身也没想清楚自身在社区O2O究竟扮演什么样的角色。但是不管怎样，O2O的热炒以及其他行业尤其是地产房企的发力对物业无论是其组织结构还是发展战略将产生具大影响，在这场移动互联网的大潮中，转型是已经无法避免的了，物业行业迎来了发展中的重要时刻，既是机遇更有挑战，如何走好社区O2O这步棋，关乎到整个物业行业的发展走向与行业地位。



二、当前物业公司进军社区 O2O 的模式与板块

物业服务企业，作为社区的直接服务商，保修、保洁、绿化、保安等等都是刚需，有社区就有物业，物业是社区服务的基础，而社区 O2O 关乎到居民生活衣食住行的方方面面，涉及各行各业，涵盖的项目方向也非常之广，因此，社区 O2O 也必定与物业有着千丝万缕的关系。当前，围绕社区展开的 O2O 模式与物业的关系逐步衍生为三种：第一种是绕过物业服务企业，直接为社区业主提供垂直服务，快速落地，实现规模化；第二种是通过物业服务企业切入，专营社区 O2O 公司与物业服务企业共建综合性服务平台，将物业服务、邻里社交、商圈服务整合在平台上，为业主提供更多元的服务内容；第三种是物业服务企业自建自营社区 O2O 平台。我们通过叮咚小区、社区 001 等社区 O2O 公司的失败案例与彩生活、万

科、绿城物业的成功可以看出，想要做社区 O2O，物业服务企业是绕不开的门槛，物业服务企业自建自营社区 O2O 将是最合理有效的模式，目前物业服务企业已经涉猎或具有潜在物业市场的相关板块大致有如下几类：

信息：从物业服务，周边商家，业主特权三方面打造新的数字化社区概念，功能囊括物业报修、周边购物、商品配送、业主缴费等实用贴心服务。

电商：通过移动互联网技术，为业主提供基础服务、增值物业服务、周边商圈优惠等信息，通过自营与联营的方式来完善社区商务的服务，满足业主的日常消费需求。

物流：快递包裹的收发和配送。物业服务公司可以充分利用其管理的物业公共区域开展快递包裹的收发和配送业务，在基本不增加成本的情况下，完成最后 100 米的配送。

支付：通过手机等微支付方式结算物业费。

金融: 与银行合作, 业主通过购买金融理财产品抵物业费。

广告: 通过动态显示屏、扫码互动, 移动社区 WiFi 全覆盖等手段出租社区网络广告位。

上市: 彩生活借着社区 O2O 的概念走热而成功赴港上市, 万科、保利、中奥物业也被传出欲打造 O2O 服务平台分拆上市

房产: 物业服务企业开展房屋买卖与租赁, 既可以利用自身的优势获取大量租户信息, 帮助业主解决租户信息不足的问题, 又能解决业主对其他房屋中介不信任的问题。同时, 物业服务企业也可以通过房屋买卖与租赁得到一定的收益。

汽车: 随着各项服务的深入, 洗车、租车、拼车、停车、代驾、代检、保险、二手车等整个汽车服务市场都会成为社区 O2O 也是物业服务企业的主要服务项。

会所: 物业服务企业组织兴趣协会, 开办业主 party 等等。

三、盘点社区 O2O 的物业“大佬”

当前, 积极围绕社区构建 O2O 生态圈已成为物业行业众多企业突破发展、创造新盈利点的共识, 无论是彩生活的“彩之云”, 还是绿城的“幸福绿城”, 以及万科的“睿服务”所创造出来的高市值都让物业服务行业开始备受资本市场及消费者的亲睐, 同时也给其他物业企业提供了坚实可靠的参考与借鉴价值。

彩生活: 用互联网模式拓展物管附加

值。作为国内最早以互联网技术创新社区 O2O 服务模式的企业, 其服务模式以创新服务形式, 拓展业务附加值为主。一方面通过远程智能监控摄像机、报警器等先进设备和集中管控等做好基础服务, 另一方面则通过彩之云 APP 平台, 满足业主在水、电、物业、停车费缴纳, 以及维修、投诉等方面的刚性需求, 同时在客户流量和庞大的客户数据基础上, 推出了 e 理财、e 租房等多元增值服务。

绿城物业: 以物业为主业组建独立的 O2O 生态系统。绿城借助移动互联技术搭建智慧社区综合服务平台, 推出“幸福绿城”APP, 使业主能了解到小区的最新信息和公告, 可以随时报修、提建议、投诉, 购买桶装水和粮油米面等生活品, 并获得上门服务, 同时还能找到家政、洗衣、外卖、购物、旅游等日常服务内容, 并能实现线上下单甚至支付。它完全颠覆了传统物业的服务模式, 甚至开始整合小区一公里范围内的实体商店服务, 并与电商、物流公司形成联盟组建独立的 O2O 生态, 建立会员体系。

万科物业: 通过互联网对传统物业服务进行改造, 研发出“睿服务”技术系统。通过“睿服务”系统, 万科物业可以最大程度整合社区资源, 万科物业的所有项目、设备、员工、业主都可以通过移动互联网技术连接起来, 实现资源配置最大化、效率最优化。并将业主信息和员工责任范围均录入系统, 睿平台便可快速匹配、自动派单给相关责任人, 这位相关责任人负责问题的解决。

四、物业企业开展社区 O2O 的优势

物业公司占据着社区 O2O 的真正入口，毕竟物业公司管理着社区，你线上搞得再火热，线下想进社区，还得看物业公司脸色，物业公司拥有社区用户的数据，在社区 O2O 具有先天优势。

1. 有保障更便捷

首先，物业服务企业与业主委员会之间签订了物业服务合同，双方的权利义务是受法律约束的，不论是购物，房屋租赁，包裹的收发，相对于虚拟的 APP，实在的物业人是最好的合作伙伴。其次，物业在信息及时性、真实性有着无与伦比的优势，业主可能更愿意把钥匙或快递交给物业，更愿意相信抬头不见低头见的物业而非虚拟客服。再次，具有随时联系得上的便利性，物业服务企业都设有 24 小时的客服电话，方便业主随时咨询并及时解决问题。

2. 资源多成本低

资源优势。物业服务企业合法拥有所有业主的基本信息与资料，这是其他企业无法做到的；对于社区公告栏，电梯广告，公共停车场等公共资源的使用有着得天独厚的优势；与开发商、社区居委会、供应商等单位有着坚实的合作基础，这些资源优势都为物业服务企业后期开展社区 O2O 奠定了坚实基础并提供了多重选择。

成本优势。价格优势明显，物业服务企业与业主的近距离很大程度上降低物流成本，从而使得物业服务企业的个性化服务在价格上具有了一定的优势；物业服务企业坐

拥大量的自管社区业主，搞定一个社区物业相当于搞定一个小区一大半的用户，相比之下，可大幅度降低获取用户的成本，业主与物业建立起来的信任关系将变成实实在在的生产力，能够加速社区 O2O 的快速布局。

3. 积极性高，互动性强

物业服务企业几乎是全国具有强大消费能力的优质社区的垄断者，具有天然地理优势。当前互联网为众多处于亏损、吃不饱状态的物业服务企业提供了新的机遇，物业服务企业通过开展社区 O2O 能够获取更多利润，具备很强的积极性。物业从业者与业主们打下的良好关系基础大大提高了社区互动性，当物业服务企业开展社区 O2O 时，业主们的获益最大，都很乐意参与到社区 O2O 的构建中来。

五、物业企业开展社区 O2O 的劣势

1. 从业人员素质偏低

物业服务企业员工大多为保安、保洁、工程技术维修人员等基础员工，其年龄普遍偏大、学历偏低，懂互联网、电商的几乎没有，没有专业知识与专业人员，社区 O2O 工作难以推进。

2. 初期盈利困难

物业公司现状基本都处于盈亏边缘。物业做社区 O2O，不管是专业人才的引进，还是开展具体的业务，都需要增加人员，在人力成本居高不下的现如今，本来已处于亏损的物业服务企业很难解决人才和人员不足的问题。

3. 创新意识不高

首先，物业公司的地盘意识浓厚，缺乏互联网基因，不勤于也不愿意学习新事物，执行力也比较差。其次，相当一部分物业服务企业是房地产开发商的附属企业，其定位是做好维修保养服务，根本不指望物业服务企业能够带来多少盈利，只要能够解决问题就好，对开展社区 O2O 等创新积极性不高。

六、物业服务企业如何做好社区 O2O

1. 克服自身障碍

观念障碍。长期以来，社区物业人员在观念上已经将住户业主视为被管理的对象而非服务对象，虽然这种观念在小区日常运营管理工作可能不会产生很大的问题，但是在社区 O2O 项目中无论是购物、家政还是其他的消费项目，物业公司一般都起中介作用，物业人员如果不能以服务者的角色搭建公平交易的服务平台，商家和消费者都是不会买单的。

机制障碍。我们现有的物业公司绝大多数都是房地产商的直属或分支机构，在运营模式和管理机制上处于从属地位，而社区 O2O 项目需要大量资金支持，而且很多都是先行投入，因此在运营机制上需要上级单位有所协调。

人员障碍。物业公司人员互联网技能和服务技能普遍不高，无法为社区居民提供与时俱进的优质服务，这也是很多物业公司开展便民服务项目很少成功的原因之一。

资金障碍。谁都知道电商是烧钱的行

业，短期内的资金投入不是中小企业所能承受的。因此，一个物业企业想进入社区 O2O 这个领域，没有雄厚的资金实力作为后盾，谁也不敢轻易起步，否则血本无归。

2. 调研社区基本素质，坚持以用户为导向

真正用社区 O2O 平台的人，不是企业的主管领导，而是社区 O2O 平台上面的相关服务供应商、物业服务具体项目基层操作人员、社区业主等等，因此在社区 O2O 平台的研发过程一定要有更多的真实用户参与，并且对社区基本素质展开调研。包括社区居民文化素质高低、互联网人群所占比例、手机购物消费是否已经普及；小区周边商家数量，服务内容丰富情况，是否急需吸引大量



客流；公司是否与业主关系和谐，业主对物业公司的信任度等等。

3. 组建精英团队，选对合作伙伴

首先，在这场社区 O2O 大潮中急需提升的是物业服务人员的素质，要想尽早占领社区 O2O 这块山头，必须在短的时间内招募和引进产品、研发和运营等方面的高手，迅速形成一个攻坚团队，封闭起来做开发和测试，让产品快速上线。其次，选对互联网公司合作伙伴，要求不仅能为企业提供社区 O2O 平台的开发，还能为物业公司提供全方位的运营培训、用户推广培训、平台使用培训等，帮助物业公司零技术门槛应用移动互联网工具，并取得运营成果。

4. 全面做好平台推广与后期运营

积极开展社区 O2O 的线下推广活动。在公司内部不仅要做到全员参与，责任指标到人，还要建立竞争机制，做到奖罚分明，甚至可以开展团队协作分组作战，设立推广工作小组，依靠集体的智慧和力量完成推广工作。在公司外部邀请居委会、业主委员会、周边商家与品牌商家参与推广，在宣传活动中引导顾客下载社区 APP。在推广的方式上可以采取登门拜访、大堂迎送、日常维修、园区和车位巡视等日常工作时顺便推荐 APP 各项功能的方式。在社区 APP 推出后，企业要做好运营维护与更新，多与业主互动交流，同时做到线下活动与线上 APP 结合，每月组织一次活动，将 APP 广告商家资源整合，为业主提供实惠和方便，为商家带来有效客户。

5. 突破创新思维，探索新的盈利模式

在互联网时代，物业企业需认清形势、深入调研，运用跨界联合、整合创新的思维，借助互联网这一卓有成效的工具，在为业主提供物业基础服务的同时，开展商业服务，获取企业发展的动力。例如在物流配送中，我们可以利用社区内的闲置资源，令有时间的大爷大妈们也参与到配送环节。这将更能获得用户的认可并拉近与业主的关系。又例如绿城物业的线下增值业务（售卖油米面等生活用品），每年依靠这部分业务实现了可观的收入，去年，绿城通过思维探索发现，由于桶装水重量大不适用于快递运送，而物业公司就极具优势，在过去的一年里，绿城物业一共卖出 200 万箱桶装水，创造了丰厚的利润。

综合来说，虽然物业服务企业在社区 O2O 生态圈中的作用和价值都是巨大的，但社区 O2O 发展还处于初级阶段，很多商业模式还有待形成，这都需要物业尽快接受科技武装，改变其传统的运营管理模式和盈利模式，以适应市场发展和满足市场需求。同时我们更应该提高警惕，虽然社区 O2O 听起来很美好，很有前途，但如果大部分物业公司都因此放弃原本的基础服务工作，全部扎堆试水社区 O2O，那将会导致物业行业陷入更加恶性循环的状态。因此，物业服务企业必须牢记提升服务品质的宗旨与初衷，以提供质价相符的服务而生存，这才是解决社区 O2O 生根落地的关键。■

管理如带兵

湖南省科技馆项目
莫 球

我曾是中国警卫团的一名战士,2007 年退伍以后,我从一个警卫战士转变成了一个“物业战士”。虽然身份改变,但在工作岗位上,我认为带团队要像班长带士兵一样,始终强调钢铁般的意志和兄弟般的情谊,发扬部队艰苦奋斗的作风,就一定能成为物业岗位上的“威武之师”。

一、以“兄长”身份融入团队

还记得新兵连的时候,我刚刚进军营就能感受到家庭的温暖,因为有班长给我们提行李,准备吃的,各种关心,我们很快就适应了军营的环境。在我们物业管理中,每当新员工加入我的团队中,部门负责人同样对新员工的日常生活及工作中加以关心,使员工能更快的适应并融入我们的团队中。

在部队里,我们定期要开班会,由班长听士兵思想汇报,交流问题,学习政治书籍。在项目管理中,我同样要求我的主管们要主动沟通,善纳群言。在团队里,一旦管理人员乐于倾听员工的意见,就是



对他们的一种尊重和爱护，就是一种发挥群体合力的最好途径。管理者要充分利用会议等各种交流途径，让员工说话、说实话，真正了解你的每一名员工的想法，做员工的贴心人。

二、对待员工，要像春天般温暖

部队流行一句话“士兵好与坏，全靠班长带。”在项目上，负责人的一言一行就是部门的标杆，是全体员工学习的榜样。只有身先士卒、率先垂范的好带头人，才能带出好的团队。员工和新兵一样，难免会出现这样或那样的问题，而我们面对员工的教育问题，要少一些批评，多一分帮助，在教育中帮助，在帮助中教育，要像部队提倡的“对待同志像春天般温暖”。俗话说：“金无赤足，人无完人。”每一个员工身上的小问题、小毛病，也许你曾经也犯过。管理团队需要磨合，不能太“心急”，要循序渐进、润物无声。管理员工，灌输道理，也要注意针对问题的性质进行灵活教育，理情结合。如果管理者与员工之间平时情感交流得多，那么即使我们话语讲得重、讲得不留情面，员工也能够理解和接受；如果我们只简单机械的教条，讲一些干巴巴的大道理，员工也会厌烦和抵触，产生思想交流上的“鸿沟”。

三、先自我管理，再管理别人

常言道：认清别人容易，认清自己难。

那么基层干部就要善于看清自己，学会“照镜子”。什么是你的镜子呢？很简单，你的团队就是你检查自我的镜子。团队中某个人身上出现的问题，你是否也有？团队中出现的问题，你是否可以在思想认识方面或管理教育方面查找出原因？在发现问题的时候，你要敢于深究根源，敢于在自身找原因。这样，你就能利用这面镜子，带好团队，完善自身。

在团队管理中，我也经常遇到许多敏感的问题，如“评优”、“晋级”等。每当此时，我就会想，如果此时我还在部队，我会怎么做。在部队里，每个人都要坚持原则，强调纪律，讲究服从。因此，在项目上，每次遇到此类问题，我一定要求我的团队发扬民主，优中选优；不怕得罪人，坚持照顾服从纪律，感情服从原则。如果总是迫于这样或那样的顾忌，甚至是利用自己手中的权利，那必然会导致团队不稳定，难以形成良好的风气和纪律严明的团队。我们只有树立严于律己、刚正不阿的高尚品格，才能把握住团队的发展方向，真正做到“其身正，不令而行”。

随着物业管理的快速发展，我们在以后的日子里，将面对的管理课题越来越多，我们始终相信坚持部队带兵的管理方式，我们一定能成为一支遇之能战，战之能胜的物业精英团队。■

浅论如何提升服务品质

普瑞物业服务公司副总经理
童雷燕

一个不断发展的企业，其产品品质是它的核心竞争力。好品质自然能建立和维护好品牌。对于普瑞物业而言，公司一直着重强调“提高服务品质，开展优质的服务，树立公司品牌”。通过不断的服务实践，这些年我们得到了广大业主对我们普瑞物业服务内容的认可，树立了良好的企业形象，增强公司的市场核心竞争力。个人认为我们能取得如此佳绩，主要有以下几个方面：

一、正确营销，坚持品质

“做正确的事比把事情做正确更重要”，凡事都要有一个正确的立足点。在公司发展之初，由集团的一个后勤保障部成功转型成一个具备强大开拓市场能力的物业服务公司，首先就是抢占市场。刚起步时，在其他物业公司还将目光纷纷集中在小区物业，认为小区物业起点低，容易树立品牌的思想占主流时，公司领导高瞻远瞩，认为仅靠低价竞标的手段，不仅企业得不到长足发展，反而会因为价格低廉无法提升品质将自己深陷泥潭。于是，我们一开始就将市场定位在政府物业、企业物业服务方面。公司领导带领全体员工全员营销，既不放过任何一个商机，也从不承接低于我们服务成本的物业项目。每一项物业开支明确罗列，让业主明白消费，公司合理盈利。经过努力，公司先后成功接管永通所有的汽车4S店物业项目及奔驰、保时捷高端4S店物业项目，泊

富国际广场高端地产物业项目，文化厅、科技馆场馆物业项目等等众多不同类型的物业管理项目，成为行业中杀出来的一匹黑马。

二、规范管理，提升品质

在市场经济日益成熟的今天，要想在短短的几年时间里，在省内物业服务市场打响品牌，我们清楚地认识到，早期自身的完善提高比早期市场的扩展更重要。俗话说“打铁还要自身硬”，企业没有过硬的真本事，必然得不到市场的承认，即使是暂时得到了市场份额，最终必将失去更多的市场份额。不管外部市场如何变化，公司苦练内功，寻求企业的稳步发展。公司成立第二年就开始着手国际质量认证工作，按照ISO9001标准，建立了一套完整、规范的管理体系、工作标准和服务程序，明确规定每一个岗位的工作职能、每一类工作的操作步骤、各种问题的处理方法，由“人治”变为“法治”，让每一个员工工作都有章可循，确保工作质量，全面提高公司的管理水平和服务质量。

在内部管理方面，公司提倡：“今天的问题就是明天的方法”。根据项目外部环境的变化，不断调整工作方法，完善工作程序，任何工作流程，制定出来后首先在项目“试用”，欢迎员工提意见，避免流程僵化；同时，项目主管敢于承揽新的工作，敢于向上级要权，敢于挑战高难度工作，在规范管理的严格要求下，项目主管既拓宽了自己的视

野，又能在发现问题后拥有了不断创新服务的思维源泉，带领自己的团队不断提高服务质量，不断创新工作方法。合理节约资源，给企业和客户带来了双赢的局面。

三、提供增值服务，彰显品牌

在公司发展基础物业的同时，也在不断思考并推出有偿服务、多种经营的经营机制，增加服务的多样性。参照国际惯例运作，改变过去仅仅局限于保安、保洁的行政管理，还根据用户需要，提供个性化服务，除了购买水电费、提供内部食堂餐饮服务、家电维修，家庭装潢等这些基础服务以外，我们依托湖南出版投资控股集团及普瑞温泉酒店这样的大平台，我们会思考各种增值服务给客户提供方便。例如，客户有大型会议接待时，我们可以提供酒店服务方案，及高标准的会务接待服务。在泊富国际广场项目里，高级公寓内的业主家庭，我们提供插花服务、高端木质家具的养护保养服务、宠物代管服务等。虽然，通俗地讲，我们的增值服务是：住户出钱买方便，服务企业出力得报酬。但是，我们立足于解决业主的实际需求而有针对性地推出收费项目，同时有配套完善的服务来支持收费的价格，因此我们不仅没有让业主有反感的情绪，反而十分支持我们的收费行为。这种采取多种经营、有偿服务的“物业服务”，既解决了物业收费资金不足的问题，又方便了居民生活，一举两得。



四、注重细节，打造品质

常言道：“细节决定成败”，物业服务是与人打交道，属于服务行业，那么随着人们生活水平的不断提高，对物业服务水平要求自然也会有所提高。因此，公司从服务语言规范、行为细节全面着手，时刻告知公司的全体员工：“你们身着公司制服，履行着服务的各项义务，一言一行，影响着业主或客户的认知，决定着物业服务质量的优劣和成败。”因此，公司在人力资源管理方面，对员工进行激励、美化、塑造，让细节服务深入到员工精神品质中，由内而外地流露、体现在服务实践中，落实到每一个细节中：

1. 管理人员、各岗位工作人员对形象、语言和举止，提出了严格的要求，并写进公司的规章制度。每位新进员工的第一课就是企业文化及规章制度培训。在质检部的工作中，首先必查的就是员工的形象、语言和举止，这种重复、不间断的培训和督导，让精细化服务的理念深入员工心中。这也是综合素质、细节服务的根本，影响着公司管理服务和管理质量的关键。

2. 重视每位业主的投诉。反诉时，“一味澄清”改为“倾听”，对业主的投诉表示理解，并准确及时答复。每个项目针对业主投诉，进行案例分析，杜绝此类事情的重复发生，并建立了 400 物业免费投诉电话平台。

3. 注意“低度接触服务”和“高度接触服务”的不同，如清洁服务提倡“无人化”服务，即需避开业主进行。在经营管理细节中以“急人之所急，想人之所想”为原则，甚至要“想人所未想，急人之所未急”，不断以业主需求的变化来调控经营项目和节奏，这样公司即提高和完善物业管理的服务水平，又增加业主的满意度，一举两得。

4. 成立质检部，追求服务细节。如何实现服务品质不断提高，质量检查是最行之有效的办法。公司在 2014 年成立质检部，根据工作流程以及工作岗位要求，经常到各个项目进行巡检。巡检结果会在公司内部进行通报，各个项目的服务质量一目了然，质检的目的不是批评，而是发现服务的不足，了解培训的短板，因此，巡查质量的方式既能督促项目主管加强内部管理，又能让项目经理明白项目上哪些服务要求是员工没有掌握的，在内部培训中可以有针对性地加强培训。

五、推行培训 + 考核，灌输品质理念

业内人士都知道，物业行业的员工，主要来自于知识型的高端和体力型的低端。高端的员工数量相对较少，主要集中在管理层和技术层，对业主或客户的接触相对较少，但决定着企业的服务理念和服务流程；低端的员工数量庞大，主要集中在保洁、保安、绿化养护、维修等专业服务，长期处在服务

一线，频繁接触业主或客户，直接反映着企业的服务形象。公司对客户投诉的信息进行分析就发现，反映最强烈、影响最恶劣的投诉大部分集中在一线员工的服务态度不佳上，所谓“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，员工对业主关切的问题表现出来的冷淡或漠视，对业主的不尊重、不热心，都会在业主或客户心中留下难以修复和弥补的创伤。

因此，公司把员工的发展及培训列入公司持续发展的重要因素中。首先培养员工思想道德素质教育，增强了公司员工的服务意识和自身素质。每一位新员工上岗前要经历为期一周的基本知识培训，具备上岗资格后，在岗位上的前三个月还要接受服务礼仪考核以及物业专业知识培训，他的考核成绩会列入档案，作为今后加薪升职的依据。另外，在每个项目上由副主管级以上员工兼任项目培训专员，把人力资源部的培训内容，在项目上进行反复培训，让服务理念深入人心，成为员工的工作准绳。

“逆水行舟，不进则退”，在当今物业行业蓬勃发展的今天，带来更多的机遇与挑战。如何才能在激烈的竞争中立于不败之地，公司深知唯有走提升服务品质、创立服务品牌之路，公司才会立足于市场的不败之地。品牌是公司综合管理、经营服务、公众信誉等多种因素在广大业主以至社会公众心中的综合反映，更需要有优秀的服务品质成为内部强有力的依托。两者的循环互动，才能产生良好的经济收益，也成为公司长远发展和规模效益的坚强后盾。在不断提升服务质量的道路上，让我们上下一心，实现公司的发展目标。■

目标导航：把员工的梦想量化

HR 驿站

在工作环境中，员工被管理是件很正常的事情，但是从员工的角度来看，事实上是不太喜欢被管着的，尤其是90后员工，更加讲究自我，不喜欢被束缚。因此，对管理者来说，如何管理好90后，是一个头痛的问题。管多了，对方辞职不干；管少了，工作可能出现失误，非常矛盾。因此，我们建议管理者首先转换一种思维：员工不应该被管理，而应该被挖掘。领导存在的价值就是引领员工，到他所向往的地方。

对待新员工，我们首先应该问他：你想要什么？让他把梦想说出来，然后帮他把梦想进行量化，让他想要的东西通过工作平台来帮助他实现。在公司里，我们可以设置一个梦想墙，贴着员工的梦想，有员工写着“我想在今年买一部苹果手机”、“我想买一台5000元的手提电脑”、“我想存钱”……这些就是一个基层员工最实在的梦想，被挖掘出来之后，让员工自己贴到梦

想墙上，经常看一看，接下来，要求员工把自己的梦想量化为每个月的工作目标，例如每个月固定存钱数额，每个月能够用什么方式得到奖励，让梦想更快实现等，一旦将目标量化到每个月，这相当于是一种自我承诺，再由管理者在一旁监督、引导，这样可以激发员工的潜力。完成了每一个月的目标，员工会有一种成就感，会越做越有信心；而没有完成目标的员工，一旦发现身边的同事完成了目标，自然会见贤思齐，努力赶超。这也在客观上营造了企业的正能量氛围，帮助管理者更好地激发员工自动自发的工作激情。■



案例一：楼房坠落物致人损害

某大厦是 A 公司开发的写字楼，其产权属于 A 公司，该楼主要通过出租的方式使用。A 公司委托 B 物业公司进行物业管理与服务。大厦共 16 层，由于该楼窗户玻璃安装存在质量问题，使用中曾数次发生玻璃坠落之事。租户普遍提出意见，B 物业公司也曾多次出函请 A 公司予以重视并修理。但 A 公司未及时进行修缮处理。2014 年某日下午 3 点，12 层一租户公司员工秦某在关窗户时用力过猛，致玻璃坠落并破碎，玻璃碎片下落插入当时在楼下搬运货物的邓某头部，造成邓某当场昏迷。邓某同事将其立即送往医院进行抢救，先后用去医疗费、护理费、误工费等共计 15 万余元。事后，邓某将 A 公司、B 物业公司、秦某告上法庭，要求三被告承担赔偿责任。

法院经审理认为：A 公司为大厦所有人，该楼玻璃安装质量不佳，本身存在安全隐患，且在数次发生坠落事故后未采取措施，对邓某负有主要责任；秦某系房屋使用人，关窗时本应该正常用力，但其用力过猛，致玻璃下落，对邓某受伤负有次要责任；B 物业公司作为大厦管理人，曾向 A 公司提出改进要求，已尽管理义务，邓某的受伤同物业公司并无直接的、必然的因果关系。因此，物业公司不承担法律责任。

【案例点评】

◎对楼房坠落物致人损害的侵权行为，物业公司是否承担责任，关键是看物业公司对侵权行为的发生有没有管理上的过错，只要物业管理人员对楼房业主自有部位的搁置物存在的安全隐患尽到了必要的注意告知义务和对楼房共有部位搁置物存在的安全隐患采取了必要的防范措施，那么在此情形下，物业公司是免责的，所以为了避免此类纠纷的发生，关键是要及时地发现楼房搁置物、悬挂物存在的安全隐患并尽到必要的注意告知义务和采取必要的措施消除隐患。

案例二：写字楼业主二次装修引发喷淋管爆破

某写字楼 23 楼业主进场后，进行二次装修，向物业公司提交了装修方案以及装修押金。在该公司装修期间，某天晚上 20 点 45 分左右，物业公司消防巡逻员对写字楼进行例行巡查，当巡查到该公司门前时，听到该公司里面有明显的流水声，然后通过手电发现里面地板有积水，随即确定里面有水管在漏水。由于该公司装修人员已下班，门已关闭，无法进入该公司内去确定漏水位置及原因。为防止是喷淋漏水，消防巡逻员第一时间将该楼层喷淋末端阀门开启排水，并将该层的信号阀进行关闭，然后电话通知监控室值班员。监控室值班员得知情况后，立刻通知工程部值班人员，由工程部通知物业部客服，并由物业部负责联系业主。5 分钟后工程部人员赶到现场，由于无法进入公司内部查明具体原因，工程部从安全角度考虑，先将楼层生活水管总阀关闭。在等待业主装修责人到场之前，为了防止水流蔓延至电梯造成损失，物业公司值班人员用拖把将电梯前室的水清走，同时查看该楼以下楼层的情况，除 22 楼相同位置有轻微的漏水情况，其他楼层无异常。21 点 30 分左右该公司业主及装修负责人赶来现场开门，随即与物业公司工程部等人一同进入公司内部查看，最后查明原因是吊顶内的喷淋爆破导致该事件发生。21 点 35 分漏水情况已得到制止。随后物业公司保洁部等人来到现场进行清理工作。

【案例点评】

◎物业公司职责之一是做好安全防范，这要求对内管理一定要有全面的紧急事故处理流程，并在内部员工培训中始终强调，按流程办事。从以上案例可以看出，该物业公司值班员工从发现问题后，马上采取的一系列措施，完全是按照公司制定的事故处理流程在履行职责，做到了忙而不乱，处理及时。一方面为业主降低了损失，另一方面也防止了事故的进一步扩大，避免了更大的财产损失。

他叫龙胜强

普瑞斯堡项目

职场达人



他，个子不高，胖胖的身材，脸上总是一副憨憨的笑容，平时话不多，却让人莫名的觉得亲近。这就是我们熟悉的园林养护部长——龙胜强。

龙部长话不多，因为他只用事实说话。从2003年进入普瑞到现在，从二十几岁到四十出头，从弱冠之年到不惑之年，他将一生当中最灿烂的时光挥洒在这片热土上。这份执着与坚守，着实让人觉得感动！

刚进公司时，他被分配在普瑞园区负责配电运行工作，这个岗位责任重大，是整个园区的心脏。他在这个岗位一干就是十年，在岗期间没有发生过一起安全责任事故。特别是2008年长沙突发雪灾，用电紧张的时候，他主动请缨与电力局进行协调，将电力负荷申请到最大值，有力保障了普瑞酒店的正常营业与园区各生产单位的正常生产和生活用电。随着公司的业务拓展，2013年1月公司物业进驻普瑞斯堡，公司授命他负责该项目的环境治理相关工作，主管园林绿化、保洁。万事开头难，记得他刚上任不久，有

一次在整治公共土地私自种菜问题时，他上门对业主做思想工作，受到很多种菜业主的责难，甚至被情绪激动的业主狠狠地打了几木棍，他都没有还手。事后仍旧笑脸相迎地与每户种菜业主进行沟通，宣传政策，他的诚恳得到了种菜业主们的理解，当时动手打人的业主也主动登门赔礼道歉，并积极配合他的整治工作。后来大家问他为什么愿意去啃这个硬骨头，做这种得罪人的事情时，他只是淡淡的说了一句：“没什么，本来这就是违规行为应该被制止，而且让大家居住的环境变得更好是我们的职责！”

工作中，龙部长认真负责，勤勤恳恳，而生活中，他对下属也十分关心，公私分明。有时，员工们口渴了，他自己掏腰包为他们买水解渴。曾经有位外地员工为感谢龙部长安排他入职工作，买烟买槟榔来酬谢，龙部长实在推辞不过，就先收下了。等那位员工前脚刚走，他马上就把烟和槟榔退给了员工的亲戚，他说“在外打工都不容易，扎实做事，不要搞这些虚的。如果他不能胜任这份工作，就算给我送再多东西，我也不会同意他入职！”

“德要配位！要有职业尊严！”这是龙部长经常对我们说的两句话。他是这样说的，也是怀这种敬畏职业心态做到了。他是我们的带头人，更是我们参照学习的镜子，让我们同心同德，在普瑞物业这个大家庭里成为一名更优秀的员工。■

我与公司共成长

汽车 4S 店
刘承松

不经意间，我已在普瑞物业公司工作三年多了，作为公司的一员我由衷的感到骄傲，感到自豪，普瑞物业公司的成长，也伴随着我们的成长。在公司全体员工的共同努力下，见证了普瑞物业从无到有，由小到大的过程。期间物业公司经历过困难艰苦，激动和欣慰，付出总有回报，伴随着普瑞公司的不断发展壮大，回首走过的路程，我感到自己在紧张的工作节奏中得到了锻炼。从现在起，我将更加成熟，理智，自豪的站在属于自己的舞台上，从容地面对工作与生活，面对自己的人生。

记得我进入公司面试的时候，看见公司的环境和每个人脸上灿烂的笑容，我心里就知道，这家公司一定好，以后也会越来越好，所以心里就暗下了决心，一定要好好的表现，让自己成为公司的一员。通过自己的努力，领导的栽培，我从一名员工做到了项目主管，回首走过的日子，我满怀感激，是公司给我创造了成长的机会，为我提供了展现自我价值的舞台，让我在工作中不断获得养分，不断地获得成长中的自信，因为这些都是我与公司一起成长的结果。我们的前途与公司的发展，是息息相关的，我们有责任为公司的成长而付出我们的汗水。同样公司因为我们的不断努力而发展壮大。尽管我们是那样的普通，但我们并不平庸，我们期待自己在事业的道路上腾飞，我们希望自己柔弱的翅膀在几经拍击后，能够搏击长空。我们



凭什么有这样的期待和自信，那是因为我们比野草更加生机勃勃，比雄鹰更勇敢敏捷，比高山更坚定刚强，最重要的是公司给我们提供无限成长的空间和强大的后盾力量，从加入普瑞物业公司这个大家庭第一天起，意味着我们不再单枪匹马，不再茕茕孑立，而是敢于鹰击长空、驰骋千里。公司为我们提供了舞台，舞台上还有一群和我们一起拼搏的同事，于是我们闪亮登场，和其他同事挥戈猛进，使我们变得更加活力四射，更加坚实强大，更加勇猛顽强。同时，我们脚下的舞台也在不断拓展，它变得越来越广阔，越来越绚丽多彩。

如果说我们刚踏上舞台的时候，我还是显得有点笨拙，只能充当一个微不足道的小角色，那么现在我正努力充实自己，厚积薄发，相信在不久的将来，我们会成为广阔舞台上的主角。如果我们是种子，那么公司就滋润种子成长的沃土。

我以普瑞物业为荣，能够在这样蓬勃向上的企业工作，我唯有脚踏实地，刻苦向前，在这里有我的事业和我的明天，让自己的美好未来与公司的花样年华同步。在此，祝愿普瑞物业公司在未来成长为一棵参天大树，枝繁叶茂，果实累累。■

普瑞
真善美

凝聚的力量

泊富国际广场项目
石 娅

俗话说：“滴水不成海，独木难成林”。在今年六月中旬的两起突发事件中，我们泊富项目工作人员沉着冷静，团结协作，及时有效解决了楼层漏水问题，避免了业主们的经济损失，既很好的诠释了这句中国老话，更全面展现了我们泊富项目团结一致、齐心协力的精神风貌。

2015年6月14日09:20分左右公寓楼C6电梯开梯员反映电梯有漏水现象，客服中心立即通知工程部对漏水原因进行排查，当排查人员赶至35F时发现楼层积水非常严重，且不断有水从35013号户型内流出，公寓当值人员李彪立即打开房门后发现漏水原因是由于该户淋浴间内喷淋管接口处漏水，漏水量非常大，工程部易加第一反应关闭整层用水总阀，使漏水问题得到控制后，再来逐一排查漏水管，并配合保洁人员对积水进行清理。

2015年6月15日07:30分左右物业客服中心主管冯归接电影院夜班值班人员电话反映，电影院4楼放映间走道天花有大量水渗出，水顺势流到三楼走道、办公室，水势很大且未找到水源，难以控制。业主财产安全第一，公司迅速通知相关人员赶到现场，由物业部王总助组织大家，利用床单、棉絮堵水、控制水势、抢救物



资、清理余水，同时工程部工作人员对漏水点进行排查，发现此次漏水是5楼空调机房冷却水管爆裂所致。

从这两次漏水事件的处理上体现出了我们泊富项目上各部门之间的互补精神及大局意识，各部门负责人、主管及普通员工协调作战、措施得力的良好工作氛围，为业主单位将事故损失降至最低。特别是公寓楼漏水事件中电梯班C6电梯员罗自爱发现问题后及时向相关部门反映问题，警惕意识比较强，物业服务部李彪、安全管理部主管李红生在接到反馈信息反映迅速，工程部员工易加在非正常途径接到信息能第一时间赶到现场排查问题，减少发现事故源头时间，将事故损失降至最低。

一堆沙子是松散的，可是它和水泥石子水混合后，比花岗岩还坚韧。一个人势单力薄，融入团队就能立于不败之地，一滴水很快挥发，汇入大海就能够波涛澎湃。就像助人为乐的雷锋所说：一滴水只有放进大海里才永远不会干涸，一个人只有当他把自己和集体事业融合在一起的时候才能最有力量。

我们的员工们正是具备了团队协作的良好精神，信任自己并相信他人。协同合作，用全体成员的向心力、凝聚力，反映出了个体利益和整体利益的统一，保证了组织的高效率运转。■



阳光下的暴晒，将大地熨烫；
车辆的穿梭，让你匆忙；
站在炎炎烈日下，蝉鸣让人躁动，
车辆让人轻狂；
但见惯不怪的你，早已习以为常；
敏捷的眼神，潇洒的动作；
将秩序的混乱，抒写成有序的新章；
勤劳的汗珠，滑满泛红的脸颊；
顺流的汗水，紧贴湿透的衣襟；
当我苦苦追寻，烈日下坚守的答案时；
聪明的心儿，已偷偷告诉我，
你只为心中，那一缕坚毅的牵挂！



烈日下的坚守

汽车 4S 店四方坪项目
徐 亮



挥洒激情 泳往直前

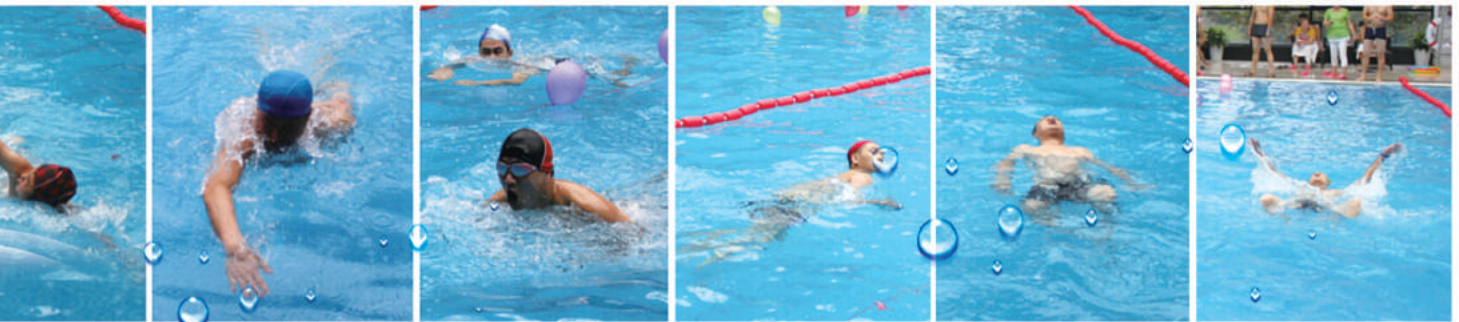
综合部
颜 聪

8月13日，为丰富员工业余文化生活，缓解炎热高温天气下的工作压力，普瑞实业公司工会特地在普瑞温泉酒店游泳馆内举办了一场盛大的游泳比赛，比赛全程分为男子个人预赛、决赛；女子个人预赛、决赛；团体往返接力赛决赛，最终共有100多名员工参加活动，虽然天空不作美，一大早便已下起倾盆大雨，但这丝毫不影响大家参加比赛的热情，在酒店游泳馆还未开放前，激昂的队员与热情的啦啦队们早已聚集在场馆门前摩拳擦掌、蠢蠢欲动，看来，这场振奋人心、激情四射的角逐谁也无法阻挡了！

1、2、3~“砰”随着裁判员一声哨响，男子单项100M比赛开始了，由于泳姿不限，诸位泳坛健将开始八仙过海各显神通，都拿出了自己的看家本领，每一个动作都展现出他们的矫健有力与轻快自由，赢得在场观众的阵阵欢呼。此时游泳馆外下着瓢泼大雨，馆内却是摇旗呐喊，锣鼓喧天，女子选手们灵巧的身姿、优美的动作成为泳池里一道靓丽的风景线，引得现场男同胞们尖叫连连，虽然途中有个别运动员出现了体力不支的情况，但她们毫不气馁，坚持游到了终点，真乃巾帼不让须眉，赢得了大伙儿阵阵掌声。

2015年普瑞实业公司游泳比赛





最后的男女混合接力赛更是高潮迭起，运动员们宛如蛟龙入水，激起阵阵白浪，所有观众屏气凝神，生怕错过每个精彩瞬间，一时间整个赛场运动员击水声、啦啦队呼喊声、裁判员口令声、观众尖叫声交织在一起，把整个比赛氛围推向高潮。

在比赛中，还发生了见义勇为的好人好事呢！公司一位女选手由于体力不支突然下沉，而在看台上的观众们还一无所知，说时迟那时快，科技馆项目工程部的吴泛青老大哥第一个发现情况不对，皮鞋都来不及脱就毫不犹豫地跳下水去，救起了溺水的同事，

当吴大哥拖着一身浸满水的衬衣西裤与皮鞋被大伙儿拉上来，大伙问他身体状况时，他只是憨厚的说“没事没事”，让我们一起向这位可爱的英雄致敬！！

最终，经过紧张激烈的角逐，各项比赛的冠、亚、季军分别产生，由公司领导为获奖队伍与队员颁奖，并寄语大家要积极参与各项运动提高身体素质，生命因运动而精彩。

赛后，工会工作人员贴心的安排大伙儿在普瑞温泉酒店西餐厅享用自助餐，在经历紧张激烈的比赛后，享用美味可口的饭菜，大家在欢声笑语中度过了愉快的一天。



职场必备的心态

泊富国际广场项目部
石 娅



在以前我不觉得“培训”是一件美好的事情，但是在8月底，我有幸参加了湖南出版投资控股集团2015年新员工培训，这为期12天的集体生活，彻底改变了我的“三观”，它给了我一段深刻而又难忘的人生回忆。入学第一天，当面对的是58张完全陌生的面孔时，我的内心好奇而又忐忑，我怕不够时间来认识大家，我怕不能融入集体。在学习过程中，当我真正融入这个集体，去了解它的时候，又发现我似乎多虑了，这个团队中的每一个人是那么的真诚、团结、努力，我很自豪自己是这个集体的一员，我很自豪自己的人生因为这12天有了多角度的认识，这12天，只有经历过才能体会到其中的滋味……

每天的培训课程内容新颖又独特，如“达芬奇密码”、“风雨人生路”、“穿越生死线”、“市场风云”等等团队拓展活动无一不在我心灵上带来了深深的触动。它们教会了我们团结就是力量；它们教会了我们在工作中动脑的重要性，找对方法尤为重要；它们教会了我们在工作中、生活中要学会信任，让我们发现信任是一件美好的事情。

让我感触最深刻的还属“穿越生死线”这个游戏。游戏要求59个人不能借助任何工具，不能触碰绳

网，在规定的1小时20分钟内全部通过。而且只能用6分钟商讨哪两个人作为第一个及最后一个进入，一旦游戏开始后，所有人不能发出任何的声响。当得知游戏规则时，我觉得这就是A impossible mission，看见第一个队员以失败告终，更加确定这就是不可能完成的任务，但是看着大家一次一次失败，又一次一次从头开始时，我的内心被震撼了，虽然我们很多人在内心中都认为这是不可能完成的任务，但每个人都在努力的去尝试，最后结果也让我深深折服。我们全体队员仅用了规定的一半时间就完成了这个我觉得不可能完成的挑战。事后教练带领大家分享内心感触时，我才发觉这个游戏的目的是告诉我们，你内心认为的“不可能”是真的不可能完成吗？还是仅仅因为你的潜意识在抵触而已？在现实生活中，每当面对不会做、不愿意做的工作，我们的潜意识会通通将其归为不可能完成的事，慢慢在内心就会形成抵触思想，相信在工作中大数人都有这种心态，总认为上级安排的工作属于“没办法”完成的工作，而不是自己的原因。但是经历这次游戏让我体会到一个职场人应

具备的基本素质——付出的心态。在工作中，如果你不去做、不去努力付出怎么可能有收获，怎么可能知道自己具备多强的能力，世界上没有不可能完成的任务，只有不愿意努力付出的人。

本次培训还特别安排了“培养良好的职业心态”这类针对性很强的培训课程，目的就是让我们尽快树立正确的职场心态，完成从学生到职场人士的转变。人生的过程就是不断从一个阶段跨入另一个阶段，或许我们目前的职业不是自己所中意的，但这并不妨碍我们学习一个职场人应具备的基本素质——坚持的心态。90%以上的人不能成功，为什么？因为90%以上的人不能坚持，坚持的心态只会在遇到坎坷时候体会出来，如果当我们遇到困难超过我们能力的时候，一旦选择逃避，那只能一辈子停在原地，更不可能谈理想和发展，所以在工作当中我们要坚持的心态，当遇到不会的问题时切忌不要找任何的借口来回避，而是应该积极的面对，坚持到最后。

培训中，有一本指定阅读书籍是龚曙光先生的《宽度深度》，文章中提到“怎样成为企业不可替代的员工”，让我感触很深，要想成为企业不可替代的员工，不仅仅要提高自己的修养，还要有——学习的心态。学海无涯，只有不断的充实自己，让自己具备能适应这个迅速变化时代的知识技能，才能更好地适应这个时代的发展，工作中要善于思考，善于分析、善于整合，只有这样才能创新，才能在工作岗位上有着出色的表现，才能成为一名不可替代的员工。

12天的磨练让我清楚地认识到自己的今后发展方向及在职业生涯中必备的三种心态，我相信只要肯付出努力，坚持自己的目标，多点学习技能，就会离成功更近一步，并且我坚信大家都能做得更好，让我们一起努力。■



羡慕、嫉妒、恨

普瑞斯堡项目

胡雅瓷

多彩青春

“羡慕、嫉妒、恨”是当今网络比较流行的一个三词组合，人们之所以把三者紧密联系在一起，是因为它真实地反映了生活中某些人一种扭曲变态的阴暗心理，因羡慕而生嫉妒，因嫉妒而生怨恨。

由此，我想到了近日读过的一篇文章《杨修之死》。

杨修，是三国时期可与神机妙算的诸葛亮相媲美的旷世之才，因其锋芒太露，不懂得韬光养晦，让心胸狭隘疑心重重的曹操滋生嫉恨之意，最终招来杀身之祸。

我们姑且不论杨修之死是否有咎由自取之嫌，只看曹操的阴险狠毒老谋深算就令人心生寒毛两股战战。对于才华横溢的杨修，曹操表面虽然赞赏有加，实则早已由羡慕而生嫉妒之心，因嫉妒而生仇恨之意。所以，年仅三十四岁的杨修被送上辕门外的断头台，是历史必然。

杨修因“羡慕、嫉妒、恨”英年早逝，令后人扼腕叹息唏嘘不已。曹操因“羡慕、嫉妒、恨”借机杀人，给世人留下嫉贤妒能虚伪狡诈的奸雄形象。

可见，“羡慕、嫉妒、恨”乃小人卑劣行为，为世间坦荡君子所不齿。

不过，羡慕之心，人皆有之。如果曹操当年只有艳美之意，不因嫉妒而生怨恨，不置人于死地，这倒是人之常情，无可厚非的。

就像《伊索寓言》里那只吃不到葡萄的狐狸。当它看到晶莹剔透的葡萄垂涎三尺时，顶多就是酸溜溜地丢下一句，葡萄是酸的不好吃，然后无可奈何离开。“吃不到葡萄就说葡萄是酸的”，显然狐狸对无法得到的葡萄虽有羡慕之心，但它懂得如何用言辞来自我安慰，达到心理上的平衡。这也不失为调节嫉妒之心的有效方法。试想，如果狐狸得不到葡萄，就因此而生恨意，一怒之下，拦腰截断那一树葡萄，恐怕谁也别想再吃到了。

生活中，让人羡慕者比比皆是，或容貌，或学识，或能力。当别人才情出众令你眼花缭乱时，聪明者，会以此为追求的目标，暗自努力，争取超越。而愚蠢者则会因羡慕嫉妒生恨意，一旦有了此心，就会有落差，处心积虑，不择手段，轻者言辞诋毁，重者打击报复，陷入狭隘的泥淖之中，最终落得令人唾弃的骂名。

古人云：人之初，性本善。芸芸众生，应保持平和善良之心，即便羡慕嫉妒，也不必去恨。■





👤 许闽建 (总部护卫队):

许师傅,您是公司的老员工了,您认真负责的工作态度,坚定沉稳的工作热忱,都让我们印象深刻,身着制服的您任劳任怨地坚守岗位,付出的辛勤大家都感谢!在您生日来到之时,我们诚挚地祝您生日快乐,阖家幸福!

👤 熊 亮 (万家丽 4S 店):

在你的积极带领下,激发了更多同事忘我的工作热情,愿你的团队继续发扬团结协作精神,攻坚克难,奋力拼搏!感谢你和你团队一直以来的辛勤付出!祝你生日快乐!平安幸福!

👤 朱世剑 (仁孚奔驰 4S 店)

你灿烂的笑容,你充满青春明快的风格,无不是店里一道清新的风景。平日里忙碌的你今天终于可以轻松一下身心,享受一下快乐的时光!祝福勤劳乐观的你生日快乐!幸福安康!

👤 龙小军 (新华园)

您的工作态度端正,工作风格认真仔细负责,待人热心,乐于助人,给部门的同事树立了良好的榜样,至此您生日之际,我们为您送上诚挚的祝福:祝您生日快乐!笑口常开!

👤 丁伏秋 (普瑞斯堡)

您工作热情,认真负责,不辞辛劳,每天在普瑞斯堡连绵不绝的小山坡上为大家奔忙,您的每一份付出我们深表感激,谢谢您的努力和付出!在您生日来临之际,祝福您生日快乐,幸福美满!

👤 彭江林 (药检中心)

彭大哥,您幽默的言语和积极的生活态度给我们留下了非常深刻的印象,您的工作很辛苦,但您总是乐观积极地对待,日复一日的坚守在岗位。在您生日之际,我们想对您说一声,您辛苦了!祝您生日快乐!

👤 马伟平 (群艺馆)

您工作热情认真负责,不辞辛劳,灿烂的笑容和温和的风格都像一道道阳光,都给我们大家留下了深刻的印象!在您生日之际,公司全体同仁向您表达生日最诚挚的问候,祝您生日快乐!

👤 黄均田 (园林维护)

黄师傅,您总是不辞劳苦的驻守在工作岗位,无论是刮风下雨,严寒酷暑,您都能勤劳朴实地埋头干工作,您的心血不在语言,感谢您对公司一如既往的付出,祝您生日快乐!

👤 刘 凯 (四方坪 4S 店)

公司以稳定的步伐向前迈进,其发展离不开您和您家人默默无闻的工作和努力!您的生日到了,公司全体同事向您说声生日快乐!祝愿家庭幸福、和谐美满!

👤 罗瑞青 (总部工程)

罗师傅,您总是身着工程部制服,带着工具奔走在每个楼层进行检修,无论是桌子柜子有问题,还是强弱电有问题,您都能用您精湛的技术立马修复到位,学习培训您积极参与,考试职称您认真对待,是咱们工作的好榜样!公司全体同仁向您说一声:生日快乐!



湖南普瑞物业服务有限公司简介

湖南普瑞物业服务有限公司成立于 2009 年 10 月 30 日，是由湖南出版投资控股集团普瑞实业有限公司全资控股的国有专业化物业服务公司。

为适应市场需要，公司坚持体制、机制和制度创新，顺利实现由机关后勤服务部门向市场化、专业化的物业公司过渡和转型，并着力打造“普瑞物业”品牌，把公司建设成为具有核心竞争力的市场主体。

从 2009 年开始，普瑞物业从一个过去的后勤服务部门已经成功转型成一个具体强大开拓市场能力的物业服务公司。公司服务的物业类型涵盖政府机关和企事业单位办公楼、住宅区、学校、酒店、商务（汽车 4S 店）、高端商务综合体等，管理面积约 100 万平方米。2011 年，公司更是朝着高端、专业、精细服务的目标迈进了坚实的一步，成功接管永通 4S 店、泊富国际广场等重头项目。在 2013 年，普瑞物业服务有限公司已升至物业管理一级资质，同年，电子大厦项目分别获得市优、省优项目称号。2014 年 1 月普瑞斯堡小区获得市优称号，年末，公司更是被长沙市住房与城乡建设委员会评选为长沙市优秀物业服务企业。

普瑞物业以高起点、高标准加强团队建设，一方面学习借鉴沿海发达城市一级资质物业公司先进的物业服务经验；另一方面邀请有丰富经验的专家来公司进行讲座，传授物业法律知识、实践经验和现代物业服务理念，公司管理团队的服务观念和意识得到迅速提升。同时，公司还不断引进优秀物业管理人才参与项目管理，以科学化、标准化、亲情化进行物业服务。

通过持续的学习和探索，公司将潜心磨砺、厚积薄发，争做市场的领跑者！