

卷首语

当实力撑不起梦想时，人往往容易迷茫，想前进却四处碰壁，想后退却无路可寻，内心惴惴不安的彷徨更加如同一个无形的牢笼把自己禁锢。以为自己可以逃避，可是现实总是不依不饶地在你的肩头不断实施压力，在你没获得社会的认可时，这些境遇就是一种常态，如果你放弃了梦想，那你就很难再次站立起来。

如何在迷茫中把梦想变为事实？送给你一句鸡汤：看天空云卷云舒，在水分没有聚集到一定程度的时候，在气候条件没有成熟的时候，我们并不知道哪一朵云会下雨，但是并不意味着每一个水滴没有意义。“联溪难记曲，叠嶂不知重”。当小溪连成一片时，再难记得它的曲折；当山峦形成连绵的屏障，谁还知道它是由多少个山头组成呢？如果我们是一个勇于面对自己内心，不怕任何打击的人，那么所有经历过的痛苦与悲伤不会让你退缩，只会越挫越勇敢。而等到你用时间、阅历让自己内心强大到任何压力都是过眼云烟时，你会突然发现原来梦想与现实只有一步之遥，这一步就是坚持。



目录 CONTENTS

002 新闻 聚焦

- 002 普瑞物业服务有限公司璞臻分公司安全管理部进行拓展培训
- 002 普瑞实业公司党支部组织全体党员收看“十九大开幕式”
- 003 普瑞物业服务有限公司参加 2017 年度长沙市物业管理行业知识竞赛
- 003 普瑞实业公司党支部召开 10 月份主题党日
- 003 普瑞实业公司、普瑞酒店联合召开中心组学习
- 004 普瑞实业公司党支部召开 11 月份主题党日
- 004 普瑞实业公司工会组织员工参加湖南出版投资控股集团工会登山比赛
- 004 普瑞物业服务有限公司组织内部员工交叉培训
- 004 普瑞实业公司工会组织员工参加湖南出版投资控股集团攀岩比赛
- 005 普瑞物业服务有限公司参加“2017 湖南（长沙）装配式建筑与建筑工程技术博览会”
- 005 普瑞物业服务有限公司举行年度消防演习
- 005 普瑞实业公司工会组织 2017 年四季度工会活动
- 006 普瑞实业公司工会组织员工参加湖南出版投资控股集团“湘美杯”羽毛球比赛
- 006 普瑞实业公司党支部召开四季度民主生活会暨民主评议会



003

007



009

007 行业 信息

- 007 首届国际物业管理产业博览会吸引 3.8 万人次参观
- 007 不忘初心，砥砺前行——物业管理行业转型升级座谈会
在惠州召开

008 图片 新闻

- 008 工会乒羽比赛
- 009 2017 消防演习

010 本期 特稿

- 010 新时代下的物业管理——机遇与挑战并存

017 战略 视角

- 017 中国商务楼宇满意度调查报告带来的思考



004



030

008



019 管理服务论坛

- 019 如何做好物业服务与品牌建设
- 021 智慧社区与物业增值服务

023 品言品行品质

- 023 浅谈提升品质

025 HR驿站

- 025 在公司，这五句话千万不能说！
- 026 案例一：公共管道漏水遭无妄之灾谁负责？
- 027 案例二：小区业主，可以随随便便“住改商”吗？

028 普瑞真善美

- 028 团结就是力量

030 职场达人

- 030 我的班长

031 多彩青春

- 031 学习，榜样
- 033 读“练习忍耐”之感
- 034 平凡的岗位，做不平凡的自己
- 035 离别是离伤

037 我们的祝福

038 湖南普瑞物业服务 有限公司简介

□ 普瑞物业服务有限公司璞臻分公司安全管理部进行拓展培训

10月14日-15日，为展示公司企业文化，丰富员工的业余生活，营造部门团结、积极向上的工作氛围，有效提升部门团队凝聚力和整体向心力，充分调动部门人员积极性，普瑞物业公司璞臻分公司安全管理部组织部门所有员工参加了以“团队凝聚力”为主题的拓展活动。员工们在实践锻炼中学习，在学习体验中改变，受益匪浅，有了更多的人生感悟，在体验着“奉献、协作、勇气”带来的成功喜悦后，每个人都深刻领悟到“责任、担当”的团队精髓。



□ 普瑞实业公司党支部组织全体党员收看“十九大开幕式”



10月18日9:00 普瑞实业党支部全体党员在湖南出版投资控股集团党委的指导下，根据各自工作情况，通过网络、电视、报纸、电台等方式学习了习近平总书记在中国共产党第十九次全国代表大会开幕式的讲话。在习近平总书记的讲话报告中，大家感受到，在中国共产党的领导下中国社会不断创造新的辉煌成绩，

也会体会到身为中国共产党的一份子，能在这个不断创新的时代中与党组织同呼吸共命运的荣誉感、幸福感。在收听完总书记讲话报告后，大家纷纷为习总书记作报告时一丝不苟的工作精神点赞，更加坚定自信：中国特色社会主义制度的最大优势是中国共产党领导，党是最高政治领导力量，党的事业是崇高的事业，在党的领导下一定能带领中华民族迈向伟大的复兴梦！要实现伟大民族的复兴梦，关键在行动。作为一名基层党员要严格要求自己，用革命先烈，时代的楷模鞭策自己，带头牢固树立政治意识、大局意识、看齐意识，在各自岗位上，做好各项工作，尽职尽责，以永不懈怠的精神状态和一往无前的奋斗姿态把公司事业不断推向前进。



□ 普瑞物业服务有限公司参加 2017 年度长沙市物业管理行业知识竞赛

10 月 21 日,2017 年度长沙市物业管理行业知识竞赛在麓谷科技金融大厦举行。普瑞物业公司派出 4 位队员参与此次知识竞赛。虽然选手们以最高分进入四强决赛,但是因欠缺临场比赛经验,止步于半决赛。队员们表示,还将秉承赛事精神,让所学知识在实际工作中实践发扬,让刻苦奋斗、坚持不懈的敬业精神落实到每一处工作中。



□ 普瑞实业公司党支部召开 10 月份主题党日



10 月 26 日,普瑞实业党支部召开 10 月份主题党日,会议上大家首先汇报了观看十九大报告后对工作的感悟与思考,随后讨论三名预备党员莫球、刘辉、刘小雅转正以及三名入党积极分子陈庆、代美君、余爱民转为预备党员的提议。在听取以上同志的思想汇报后,支部党员也纷纷对该几位同志提出了工作上的建议和意见。支部通过匿名投票的形式进行选举,全票通过以上同志的转正及转为预备党员的请求。最后,实业公司党支部书记兼普瑞物业董

事长刘召伟发言,他指出:该六位同志是十九大召开后支部招收的第一批新同志,请按照十九大、新党章对党员提出的新要求,严格要求、努力学习,提高自己专业技能及政治思想觉悟。老党员要做好模范带头作用,共同当好新时期党员。

□ 普瑞实业公司、普瑞酒店联合召开中心组学习

11 月 3 日,实业公司、普瑞酒店两家班子成员召开中心组学习,会上大家共同学习相关十九大报导的系列文件:《党的十九大新闻发言人举行专题新闻发布会 有关方面负责人解读十九大报告》;《习近平在十九届中共中央政治局常委同中外记者见面时强调 新时代要有新气象更要有新作为 中国人民



生活一定会一年更比一年好》;《推进落实新时代各项工作的三点要求》。为加强对十九大报告中各类观点的深刻领悟,实业公司党支部还搜集了解读十九大专题报导的系列文章进行学习,如《十九大报告为什么用了这 33 个“最”?》;《深入学习领会十九大报告中的四个“新”》等。同时将新旧党章进行对照,主要学习了文件:《十九大对党章做了这些重大修改》、观看视频《中国访谈》——十九大党章修改:新时代的科学判断和正确指导(嘉宾:中央党校党史教研部教授 陈述)。



□ 普瑞实业公司党支部召开 11 月份主题党日

11月8日，应湖南出版投资控股集团党委要求，实业公司党支部组织全体党员、退休老干部及入党积极分子观看教育影片《十八洞村》。影片讲述党员干部带领贫困老区人们脱贫致富的故事，让大家备受感动，每一位基层党员都应该时刻牢记党章的要求：全心全意为人民服务。

□ 普瑞实业公司工会组织员工参加湖南出版投资控股集团工会登山比赛

11月15日，实业公司工会组织普瑞物业公司员工参加湖南出版投资控股集团“岳麓书社杯”登山比赛。泊富国际广场项目莫平宇获得女子甲组第一名、罗代菊获得女子乙组第二名、科技馆项目唐波获得男子乙组第五名的好成绩，在他们的奋力拼搏下，实业公司获得团体比赛第一名。



□ 普瑞物业服务有限公司组织内部员工交叉培训



11月17日，由普瑞实业人力资源部与普瑞物业公司联合组织的酒水吧台服务培训在星沙中南汽车城仁孚奔驰4S店顺利开展。此次培训师为璞臻物业分公司派出员工，项目之间以互派培训师的方式，让员工展示自己的学识与才干。通过这种内部培训师授课的方式，利用交叉学习的机会，既协助项目做好基础管理培训，又能培养公司师资力量，满足企业人力资源战略需要，营造高效团队。



□ 普瑞实业公司工会组织员工参加湖南出版投资控股集团攀岩比赛

11月24日，实业公司工会组织普瑞物业、普瑞园林公司员工参加湖南出版投资控股集团“人民社杯”攀岩比赛。在活动中大家齐心协力，为比赛队员摇旗呐喊，最终获得团体第二名的好成绩。



□ 普瑞物业服务有限公司参加“2017 湖南（长沙）装配式建筑与建筑工程技术博览会”



11月29日，湖南省住房和城乡建设厅与长沙市人民政府定在长沙国际会展中心共同主办的“2017 湖南（长沙）装配式建筑与建筑工程技术博览会”在长沙开幕。本次筑博会以“人文住建、绿色住建、智慧住建”为主题，全面展示国内外装配式建筑与建筑工程技术发展新成就，加快新技术新产品推广应用，加强交流合作，推动装配式建筑与建筑工程技术健康持续发展。

普瑞物业公司各个项目的工程主管人员在总经理曹艳雄带领下，去现场参观学习。

□ 普瑞物业服务有限公司举行年度消防演习

12月1日，普瑞物业公司璞臻分公司泊富国际广场项目部举行2017年年度消防应急演练。此次消防演练约投入120人次，分灭火组、抢救组、疏散引导组、后勤保障组、秩序维护组、设备运行组、紧急行动组七个小组进行演习。为确保活动有序开展，正式的消防演练之前，璞臻分公司举行了两次模拟预演。通过此次演习，深度完善泊富国际广场项目部与各业主单位的应急处理机制，有效增强全员消防安全意识，全面提升所有员工的消防知识和安全技能。此次的消防演练得到了长沙市消防支队，伍家岭消防中队，消防支队特勤一中队的大力支持，实业公司总经理杨慧明为消防总指挥，其他项目消防主管在现场一并参与学习。



□ 普瑞实业公司工会组织 2017 年四季度工会活动

12月15日，实业公司工会举办“乒临城下·谁羽争锋”乒乓球、羽毛球比赛活动。比赛分男子单人乒乓球、女子单人乒乓球、男子单人羽毛球、女子单人羽毛球四项，每项取前四名选手获奖。通过多轮角逐，最终获得男子乒乓球比赛前四名的选手分别是：曹艳雄、王政权、赵智麟、戴泽力；女子乒乓球比赛前四名的选手分别是：莫平宇、李梓、王利、刘小雅；男子羽毛球比赛前四名的选手分



别是：刘振昊、李忠良、何雪灵、李亦红；女子羽毛球比赛前四名选手分别是：彭月华、田诗雨、杨霞、刘荷英。比赛结束后，由实业公司党支部书记兼物业公司董事长刘召伟、实业公司副总经理兼工会主席王琦为获奖选手颁奖。

□ 普瑞实业公司工会组织员工参加湖南出版投资控股集团“湘美杯”羽毛球比赛



12月22日，实业公司工会带领普瑞物业、普瑞园林公司员工参加湖南出版投资控股集团“湘美杯”羽毛球比赛。本次比赛，由实业公司副总经理兼工会主席王琦带队，共带领12名队员参加全部比赛项目。面对强



劲的专业对手，大家不惧困难，顽强拼搏，最终获得团体优胜奖。

□ 普瑞实业公司党支部召开四季度民主生活会暨民主评议会

12月28日，普瑞实业党支部在普瑞酒店会议室召开四季度民主生活会暨民主评议会。会上，首先由实业公司党支部书记兼物业公司董事长刘召伟讲授党课《十九大报告解读及探索十九大报告对物业行业发展的指引》，刘召伟同志首先分析了十九大报告中对中国经济发展前景的描述，解读全面建成小康社会各项经济指标对民生的含义。在侧供给改革机遇下，物业公司面临的机遇与挑战，应该如何应对高速发展的社会对物业行业提出的新要求，同时分析了此行业未来发展的方向。通过听取刘召伟书记的授课，大家意识到当今社会科技发展日新月异，学习是一种不断汲取各种精华的过程。一个公司发展壮大，需要一支学习型团队，每个人必须以接纳、吸收的态度去加强个人学习，不断提高个人综合素质，才能够胜任新的挑战。会议第二项内容，大家继续以十九大报告为主要内容，学习相关文件。在民主评议会上，大家首先向支部汇报个人2017年政治思想学习情况、党性修养学习情况以及工作情况，随后进行了民主互评。实业公司董事长、酒店董事长兼酒店党支部书记朱跃华、实业公司总经理杨慧明、副总经理王琦参加会议。



□ 首届国际物业管理产业博览会吸引 3.8 万人次参观



10 月 11-13 日，由中国物业管理协会主办的首届国际物业管理产业博览会在深圳举行。据统计，本次博览会观展人数达 3.8 万人次，参展企业与客户达成合作意向万余项，部分品牌物业服务企业达成项目合作意向面积约 5 亿平米。

信息点评：

本次博览会以“聚力创新 共谋发展”为主题，是对接国际物业相关技术与服务，主动向世界开放市场的大胆尝试，是改善供给结构、引导国内物业服务企业走创新驱动发展之路的重要实践。据介绍，本次博览会展出面积达到 2.5 万平方米，共计 200 余家参展单位参展，展商分别来自广东、北京、上海、福建、江苏、四川、重庆、河北、山东、陕西等 27 个省、市、自治区。其中物业服务企业 51 家，物业管理相关产品供方企业 79 家，跨越物业行业产业链中的各个环节展出了人工智能、大数据、云平台等创新技术与服务。本次博览会是全国物业行业发展 36 年来最大规模活动。此次博览会举行论坛、交流洽谈、签约交易、信息发布、参观考察等各种活动超过 300 多场，为推动各方面合作取得务实成果。其多维表现形式，既保持各自相对独立，又共同构成了一条相互关联、密不可分的产业链，触发了物业关联行业的沟通与交流，促成了供需双方的有效合作，为物业行业上下游企业带来巨大商机。

□ 不忘初心，砥砺前行——物业管理行业转型升级座谈会在惠州召开



11 月 10 日，物业管理行业转型升级座谈会在惠州市召开，中国物业管理协会名誉会长谢家瑾，创会副会长、高级顾问徐俊达、任景全、李文洁、陈庆芳、陈之平、穆汉卿，会长沈建忠，副会长兼秘书长王鹏，副会长董贤钧，副秘书长时树红参加了会议，北京燕侨物业管理有限公司总经理辛伟民应邀出席了本次会议。会议由沈建忠会长主持。

信息点评：

当前物业行业在深化供给侧结构性改革的背景下，在创新驱动发展战略的引领下，呈现出专业化、多元化和智能化的融合发展态势，与会代表们纷纷就互联网+、资本市场、行业转型升级等话题进行了讨论：号召全行业用党的十九大精神武装头脑、指导实践、推动物业管理工作，不忘初心，砥砺前行，开拓创新，再创辉煌，努力在行业转型升级中实现更大的发展，为人民日益增长的美好生活需要而努力。



图片新闻



工会乒羽比赛

在欢声笑语中，普瑞实业公司工会组织的四季度乒羽比赛落下帷幕。短短半天的时间里，大家既放松了心情，又在其乐融融的氛围里认识了更多新朋友，在聚餐宴席上，大家纷纷表示希望工会活动越办越丰富，越办越精彩。



2017 消防演习

2017 年泊富国际广场消防演习活动在长鸣的警笛中开始，普瑞物业公司璞臻分公司各个项目部员工紧张有序，分工合作，按既定的路线实施救灾及自救，每年一次的消防演习活动已经成为公司年末迎新的固定活动之一，深受客户好评。





新时代下的物业管理——机遇与挑战并存

——探索十九大报告对物业行业发展的指引

普瑞实业公司党支部书记兼普瑞物业服务有限公司董事长

刘召伟

十九大报告指出：中国特色社会主义进入新时代，这个新时代，是承前启后、继往开来、是决胜全面建成小康社会、进而全面建设社会主义现代化强国的时代。综合分析国际国内形势和我国发展条件，从二〇二〇年到本世纪中叶可以分两个阶段来安排。第一个阶段，从二〇二〇年到二〇三五年，在全面建成小康社会的基础上，再奋斗十五年，基本实现社会主义现代化。第二个阶段，从二〇三五年到本世纪中叶，在基本实现现代化的基础上，再奋斗十五年，把我国建成富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国。

十九大报告指出中国特色社会主义进入新时代，到二〇三五年我国将基本实现社会主义现代化，至本世纪中叶将成为社会主义现代化强国。我国物业管理行业经过 30 多年来发展的积淀，物业管理的产业链条正在进一步拉长，产品附加值也在猛增，在十九大背景下传统的物业服务已被赋予现代化高新技术的内涵。新时代的物业服务公司将朝着更加简洁、高效和现代化的方向进行变革，包括楼层管理、安保管理、水电管理、公共环境管理等基础物业管理会随着智能化系统的升级和换代逐渐简化。基础物业管理将通过先

进的智能化系统等技术手段,以为业主提供更加安全、整洁、方便、和谐的生活居住环境为前提,逐渐以线上管理为主,线下管理为辅,从而使我们的基础物业管理更加现代化、规范化和简洁。对于物业管理行业来说,这是一个全新的时代!更是一个足以让所有物业人为之振奋的时代!

一、把握政策红利,抓住时代机遇。

十九大报告中有一段关于中国经济发展政策的描述:我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段,正处在转变发展方式、优化经济结构、转换增长动力的攻关期,必须坚持质量第一、效益优先,以供给侧结构性改革为主线,推动经济发展质量变革、效率变革、动力变革,提高全要素生产率,着力加快建设实体经济、科技创新、现代金融、人力资源协同发展的产业体系,着力构建市场机制有效、微观主体有活力、宏观调控有度的经济体制,不断增强我国经济创新力和竞争力。十九大报告中关于经济发展的相关政策与物业管理服务行业的相关性、针对性很强。以供给侧结构性改革为主线,加快建设实体经济、科技创新、现代金融、人力资源协同发展的产业体系,这一系列政策措施对解决物业行业长期困扰的问题将起到积极作用。

中央供给侧改革举措传递的信号非常明确,就是更加有力的从供给侧入手让生产要素的配置更加符合市场的规律,通过改善供

给侧生产率的生态环境,提升企业的竞争力。而物业服务行业的最大利好,就是可以借助供给侧改革力量的东风,让物业服务全面升级,达到现代服务业的标准。中国物业管理市场现阶段供给与需求关系的基本特征是:总量平衡,结构性失衡。由此导致中国物业管理发展过程中,长期存在一个最根本的矛盾:人民群众不断增长的物业服务需求与优质物业服务供给不足的矛盾。这一矛盾的长期存在,是我们推行物业管理供给侧结构性改革的根本动因。从关注需求侧转向关注供给侧,改善服务供给,提高服务品质,是当前物业管理改革的主旋律。同时国家也大力支持将物业管理服务行业与科技创新、人力资源融合起来,这样将加快推动物业行业从传统物业到社区 O2O,建设智慧社区,利用互联网、大数据、人工智能和社区管理深度融合。在政府政策的大力支持下,物业管理服务这样一个劳动密集型的传统服务行业将变成充满温度化、智慧化、科技化的现代服务业,把一个外人眼里的“下里巴人”变成了各路资本热衷的宠儿。面对政策红利带来的市场机遇,物业服务企业要规范运作,优化管理,提升服务质量,拓展物业管理市场,将物业行业逐步迈向成熟、规范化、市场化的轨道,让物业管理服务从此跨进一个全新的时代。

二、机遇与挑战并存,希望与困难同在。

十九大报告中已明确表示中国特色社会

主义进入新时代,我国社会主要矛盾也发生了变化,“已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”。我国稳定解决了十几亿人的温饱问题,总体上实现小康,不久将全面建成小康社会,人民美好生活需要日益广泛,不仅对物质文化生活提出了更高要求,而且在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的要求日益增长。

矛盾的转化体现了中国特色社会主义进入新时代后呈现的新特征、面临的新任务和新挑战。就物业管理行业而言,我国物业管理经过30余年的发展已初具规模,物业管理已覆盖不动产管理的所有领域。但作为新兴的行业,物业管理各项工作起步比较晚,在发展初期难免遇到许多困局。

(一) 物业公司内部面临的矛盾

(1) 从业人员条件与就业需求之间的矛盾

物业服务行业属于劳动密集型行业,作为传统服务业,行业集中度低、与资本市场关联较小,盈利水平较低,从业人员的待遇与社会地位一直不高。随着近年来我国劳动用工成本的持续刚性上涨,“人口红利”下降,物业管理行业用工成本的上涨将给行业内企业带来较大的运营压力。

另外物业行业人力资源方面缺乏竞争力,人力资本的投资广度与深度不够,物业人员缺乏专业性。随着我国经济的发展,人们对于物业管理的需求急剧扩大,物业管理

人才的需求与缺乏形成了一对短时间难以解决的矛盾,这种现实,使物业管理公司内部组织的稳定面临挑战。

(2) 粗放型增长方式与新科技增长之间的矛盾

目前物业管理行业的增长主要是依靠劳动要素与资本要素投入来实现的。粗放型的发展方式,使物业企业的资源难以为继,影响企业持续发展。而十九大时期中国人民的生活方式正在发生巨大变化,互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合,对物业公司传统的管理模式提出了新的要求。

提升物业行业科技含量、改善物业行业工作效率的措施一直在不断尝试,但时至今日,增长方式的转变成效并不明显,以高投入、高消耗和低质量、低效益为基本特征的粗放型经济增长方式还在行业内继续,物业行业的发展同人力、资源、科技压力之间的矛盾愈益突出。

(二) 物业服务主体双方面临的矛盾

(1) 物业品质与服务要求之间的矛盾

随着国家经济不断转型升级,大众消费也不断升级,对“品质感”的追求越来越强,对于服务质量的要求越来越高,但是物业行业的专业化、市场化与规范化达不到市场所需要求。

物业目前局限于售后服务,业主硬性的物业需求容易被忽视。作为准公共服务,业主团队本身不成熟,政府提供的服务又不足,容易造成物业服务边界的不清及物业服

务范围的扩大。而业主权益意识越来越强,对不满意的服务质量与价格等因素自行对比权衡,易引发对物业公司的投诉。伴随着住宅私有化与商品化的发展,业主自治与参与决策的意识也增强,物业管理企业要生存,就不得不重视业主需求,让业主满意,向业主提供物超所值的优质服务。

(2) 物业服务企业与业主之间的矛盾

业主对物业管理存在认识上的误区:有的认为物业管理企业与业主之间是管理者与被管理者的关系,还有的甚至认为业主与物业管理企业之间是“主人”与“仆人”的关系。这些误解导致物业管理工作难以开展。作为服务行业,客户满意度是衡量物业价格的重要依据,面对客户各式各样的需求,物业公司在提供服务时很难做到一应俱全,物业服务范围与服务费用评定模糊,难以权衡。

而多年快速发展所累积的各种问题日益凸显,物业管理矛盾纠纷不断增多,物业管理区域所面对的问题日趋复杂,物业服务企业与业主之间所暴露出来的矛盾都需要新的商业模式、政府法规配套完善以及品牌企业的出现来逐步解决。

(三) 物业服务市场面临的矛盾

(1) 物业法制建设与时代需求之间的矛盾

随着我国房地产行业的快速发展和住房制度的不断改革,使得我国城市化建设的步伐也在不断加快。每年都会有大批的写字楼、住宅小区出现,这也使得物业管理行业

得以出现并快速发展,随着物业管理的覆盖面以及规模在不断的扩大,我国物业管理在法律制度上的问题也就随之出现了,现有的法律法规已经满足不了物业管理的发展速度,使得物业管理的秩序混乱,许多问题的出现不仅造成了物业管理中各主体之间矛盾不断,也严重影响着行业的健康发展,成为制约和阻碍物业管理业发展的障碍。

(2) 开拓市场的需求与竞争力之间的矛盾

物业管理行业在我国最初是地产开发的伴生业务,因此当前在行业中大部分的物业服务企业具备开发商背景。依靠开发企业的管理物业管理公司可以在短时间通过本集团内部的项目委托管理业务迅速提升托管面积,提高客户黏性,但往往形成了一个的开发商垄断,市场化水平低,市场开放程度有限。

市场中的物业管理公司服务同质化现象严重,企业之间服务优势不明显。大家相互模仿,在服务模式、服务项目、流程与人员配置上都相当接近,企业的管理水平和服务水平差距也正在缩小。在全球经济一体化、外资企业蜂拥而入、物业管理公司服务同质化严重的大背景下,致使物业管理企业的市场竞争不断加剧。

我国物业管理企业虽然内部矛盾多多、忧心忡忡,外部质疑声多、竞争激烈,但经过一段很长时间的摸索和发展,物业管理环境日趋成熟。既为物业管理企业创造了发展

的机遇，同时使物业管理企业面临着发展的挑战，正朝着精细化的发展方向逐步发展，分化出不同的物业管理服务类型，行业面临的机遇仍然多于挑战。

三、直面矛盾，推动物业管理转型发展。

十九大报告提到：深化供给侧结构性改革。建设现代化经济体系，必须把发展经济的着力点放在实体经济上，把提高供给体系质量作为主攻方向，显著增强我国经济质量优势。推动互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合，在中高端消费、创新引领、绿色低碳、共享经济、现代供应链、人力资本服务等领域培育新增长点、形成新动能。加快发展现代服务业，瞄准国际标准提高水平。

十九大为物业管理服务行业未来的转型之路指明了方向，对于正在转型升级路上的物业服务企业来说，应该审时度势，积极主动把握好这一次十九大报告中供给侧改革，互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合等政策措施带来的无穷商机，提供现代化、个性化、多元化的服务和产品。

（一）从关注需求侧转向关注供给侧，改善服务供给，提高服务品质：

（1）提高物业服务从业人员的素质，实施人力资源战略。物业服务大部分是由人來提供的，高素质的人才能生产高品质的服务产品。通过尝试改变劳动密集型和简单服务提供者的现状，培养物业人员的专业性与综

合性，人才可将企业向依托现代科学技术、现代信息技术、现代企业经营管理方式的转变，提高服务模式与市场需求的匹配程度，以人为契机改变传统的物业服务运作模式，提升物业服务的专业性。

（2）提高专业供应商的素质，推广物业服务集成商模式。供应商作为物业服务的生产要素，其专业能力的高低，直接影响物业服务产品的供给质量。

（3）有效管理物业区域内的大量设备设施。对设施设备进行数据化、信息化处理、精细化管理，远程监控设备运行状况及运行参数，实现系统数据的自动采集、自动判断，出现故障和异常情况的自动提醒、自动派单，能耗数据的监测和分析等功能。

（4）提升服务产品的多样性。物业管理紧跟市场需求的多样化的特点，已呈现提档升级的多元化发展态势，积极开拓创新多元业务，促进营业收入快速增长。物业管理在清洁、绿化、秩序维护、设施设备维护等基本服务的基础上，可纵向延伸至房地产开发前期的规划、设计、设施设备选用顾问等整个链条，横向涵盖消费者居家养老、家政服务、房屋租赁、电子商务等各类个性化需求，不断挖掘出物业服务产品的附加值和边际效益，不断丰富物业服务供给的内容和模块。

（二）建设智慧社区，将智慧技术（主要包括利用互联网、大数据、人工智能、传感技术、以及云计算技术等）应用于社区管

理，构建智能化的物业、家居、医疗、养老、社区服务等，从而形成一个新型管理形态的社区。

（1）在智慧社区中构建集成的综合安防系统，设置智能化的监控传感设备，如门禁系统、监控系统、视频通话系统、视频对讲系统、跟踪系统等为社区居民构建一个安全的生活环境。

（2）建立智慧社区居民电子健康档案、电子病历等基础数据库，打造智慧社区的卫生服务和远程医疗平台，实现社区与医疗机构互联互通、居民健康档案与电子病历信息共享，推动当前智慧社区的远程医疗和保健服务的发展。

（3）要推进政务服务系统在社区内布局，通过在社区服务中心设立办事终端，提升社区的智慧政务服务水平。

（4）强化互联网商务与社区居民的交流互动，为社区居民提供方便快捷的生活商务服务资讯，进而促进民生的改善方便社区居民的生活。

（5）建设智慧社区家居智能系统，利用触摸屏、无线遥控器、电话或者语音识别控制家用设备，实现场景操作，使多个设备形成联动，给用户带来最大程度的高效、便利、舒适与安全。

（6）积极构建社区养老服务信息系统，将政府、养老机构、医疗机构、老人和家庭连接起来，不仅可以实现老有所养，还可以通过智慧社区带动养老服务产业的发展。

群体化的智慧社区可以实现小区与小区的交互式批量管理，同样的一个小区有智能化管理系统将比无智能化管理系统节约人力约 50%，加上群体化的社区可以进行打包管理，会大大减少物业管理岗位，并且提高物业服务公司一些业务的办事效率。在基础物业管理逐渐简化的同时，综合性服务会成为物业管理舞台上的主角。综合性服务将会在市场经济的环境下衍生出越来越多的服务内容，例如旅游、资讯、二手货买卖和闲置物品交换等等。

（三）加快发展现代物业，瞄准国际标准提高水平。面对物业管理的复杂多样、量大、细化、长期等特点，实现物业管理现代化是十分必要的。

（1）管理观念现代化。现代物业管理与传统房屋管理在观念上的区别在于：1）信息观念。在物业管理中，信息作为一种重要的资源来管理和利用。物业管理人员既要掌握物业的运行情况，又要及时了解业主对物业管理的意见，面对一个不断变化的系统，随时随地对其进行调整，使工作达到最优状态。因此，物业管理必须充分运用信息，加强信息流动。传递、及时组织反馈，从而为科学管理决策提供条件。2）系统观念。物业管理的目标不是单一的建筑物，而应是把建筑物与其周围环境作为一个系统来管理，这个系统中不仅包括有形的物质，它还包括了无形的精神文明。物业管理公司不仅是物业硬件的管理维护者，同时又是精神文明建设

的倡导者和组织者。3) 经营观念。物业管理不能依靠行政手段, 而要采用经济手段来管理物业, 通过有偿服务, 多种经营来保证管理系统的资金平衡和企业的经济效益。

(2) 管理组织网络化。物业管理涉及的面很广, 物业管理与政府有关部门、各种服务公司都有着千丝万缕的关系。我们将设计物业管理系统中的各个部门作为一张“网”上的点, 它们之间的关系就是网上。这样我们就可以建立一张简单的“网”, 要求物业管理公司与网络中的其他的部门有良好的交流, 以使网络中的各个节点能实现资源共享。这样物业管理公司就能协调好与各方面的关系, 更好的促进物业管理。

(3) 管理标准规范化。物业管理是服务行业, 它的“产品”就是管理服务的行为。为了保证服务产品的质量也应建立一套规范化的管理标准, 对服务行为发生的整个过程进行全面考核。管理标准制定要将其中细化, 并具有可操作性。必须提出的是在这些管理标准人员培训考核标准是不可缺少的。企业需要有严格的考核制度来保证员工的素质, 因为毕竟人是管理行为的实施者。只有一流的员工队伍才能提供一流的管理服务, 企业才能达到一流水准。

(4) 管理方式程序化。所谓程序化就是按照一个确定的步骤进行工作。物业管理是要通过人的活动去实现的, 其工作人员的水平高低直接影响到服务的质量和效果。而我

们又无法要求每一个工作人员都具有较高的工作能力, 那么要保证企业的服务水准就必须建立一套完整的制度, 对每一个岗位的工作职能, 每一类工作操作步骤, 各种问题的处理方法, 都订出明确的规定。让每一个员工在工作中有章可循, 确保工作质量, 由“人治”变为“法治”, 全面提高企业的管理和服务水准, 保证整个系统长期稳定的运行。

综上所述, 随着我国经济体制制度改革的不深入, 新时代背景下的物业管理行业市场正面临着新挑战也迎接着新机遇。物业行业作为生活性服务业的重要组成部分, 物业管理对我国社会和谐发展的推动作用愈加明显, 尤其在改善人居工作环境、维护社区和谐稳定、解决城乡就业问题、推进社会建设等方面发挥了重要的作用。

在党的十九大报告中, 习近平同志指出, “经过长期努力, 中国特色社会主义进入了新时代, 这是我国发展新的历史方位”。方位决定道路, 道路决定命运。新时代必将产生新思想、肩负新使命、开辟新征程, 全面深刻理解这一重大政治论断, 意义深远。草树知春不久归, 百般红紫斗芳菲。物业行业以时不我待的紧迫感, 与时俱进, 不断创新, 借助时代的东风乘势而上, 完成行业的自我革新, 为实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献自己的一份力量, 完成新时代所赋予我们的历史使命。■

中国商务楼宇满意度调查报告带来的思考

战略服务部

近期国际建筑业主与管理者协会发布了《2017 年中国商务楼宇满意度报告》，这份报告以问卷的方式设计了 89 个问题，从执行力、服务态度、专业水平对商务楼宇各个方面进行评价，范围涵盖便利设施与节日活动、租户服务（维修与维护人员）、楼宇系统（设备和运营）、保洁服务与人员、保洁服务（公共区域）、安全服务与人员、停车服务与人员、楼宇形象与外观、租户服务（物业管理人员）、不动产服务（会计 / 结账）、租赁服务、火灾和生命安全系统（应急服务）。

通过调查，发现 2017 年满意度最乐观的前三位依次是保洁服务（公共区域）、租户服务（物业管理人员）、不动产租赁服务，排第四位的是楼宇形象和外观。而连续四年排列在最后三位的分别是便利设施与节日活动、楼宇系统（设备和运营）、维修服务人员。对服务人员进行满意度调查，并将物业管理人员、保安人员、保洁人员、维修人员四类人员细分，分别从态度技术、知识技术水平及执行力三个方面进行考察。从数据中可以看出，物业管理人员在态度技术、知识技术方面稳坐第一，而保安人员在各方面都有欠缺，很多租户都会反映为什么安保人员不能做到笑脸相迎。

为什么会产生以上现象呢？我们首先来看看楼宇问题和维修服务人员，也就是设施设备。在国内很多商务楼宇的楼龄都在 10 年以上。随着楼龄的增长，中国商务楼宇的空气系统、电梯系统都面临严峻的考验。由此可以看出，商务楼宇物业公司对于日常设备维护保养的必要性、重要性。每台机器都有使用时效，但是良好的维护保养，必定能最大化延长机器的使用寿命，任何



一家物业公司都明白这个道理，但是在执行过程中是否能够百分百执行呢？首先制定齐全的设备养护制度、工程维护人员日常工作流程、设备巡检制度、日常表格登记这些内部管控手段是基础，工程维护人员是否按章执行，就要靠各种管理手段来监督了。现在很多 5A 级写字楼的物业公司都纷纷采取了智能化二维码扫码、GPS 定位管理，让先进的科技手段运用到管理之中，一方面让运行数据能够直接导入管理系统进行数据保存和分析，另一方面 GPS 定位、扫码管理能够直接督导员工的上班工作内容。这些手段都能帮助管理者将设备日常保养工作监管到位。定期养护则需要公司每年制定行之有效的工程预算管理、对维保单位有严格的服务质量要求，以及团队具备过硬的专业技术知识。从内部看，一个部门要想拥有专业技术知识，离不开良好的学习氛围，自上而下倡导的学习氛围能让每一位员工有紧迫感，不断发现自己的短板，在工作中向他人、向外界学习，取长补短。工程维修人员因为工作职能的分工不同，往往会忽略自己是服务者的定义，而维修工作的特点也导致维修员工在沟通能力上略有欠缺。因此通过调查数据显示，除了定期的专业技能培训，还应在维修服务人员的语言沟通能力培训上予以高度重视。

安保人员的笑容成为调查数据中一项被人关注并评价分值较低的内容。长期以来，这个职业的工作范围就是安全保护，从业人员大多是退伍军人，公司对此工作岗位的要求也是安全是第一责任。但随着社会的发

展，人们越来越注重沟通，对生活的关切点从温饱的层面提升到了精神层面的满足。因此，大家都希望每天都在开心愉悦的氛围中度过工作的八小时。在这种心理需求下，安保人员严肃的面部表情成为了大家的众矢之的。目前，智能防控系统帮助安保人员完成了一部分巡查工作，安保人员的服务礼仪是否也能与时俱进呢？这将给我们物业公司带来思考。

在满意度调查中，节日活动也成为了排名靠后的选项之一。这无疑是向物业公司提出了租户内心的渴望与需求：我们希望每一位陌生人都成为朋友。目前，绝大多数的商务楼宇在节假日氛围的布置上做了功夫，尤其是西方的传统节日，如感恩节、万圣节、圣诞节，基本都有从大堂到楼层，从外围到室内的浓厚节日布置。但是在网络社交占主流形式的今天，人们更渴望有载体与场地让陌生人彼此面对面交流。这种需求对物业公司的策划能力、现场组织能力、活动氛围营造能力都提出了较高的要求，这些要求也让物业公司望难止步。但是，一旦有公司能突破这些禁锢，形成属于自己的特色文化活动，无疑引领了整个行业的时尚潮流与风向标。

随着城市发展，商务楼宇将是物业行业必争的高利润项目，如何能从众多的竞争者当中脱颖而出，除了做好传统的各类基础服务之外，希望这份调查报告能给广大业者带来更深的思考：如何形成自己差异化的服务产品去寻找更多的目标市场。（文中数据摘自《现代物业》）■

如何做好物业服务与品牌建设

泊富国际广场项目

彭月华

品牌是企业无形的资产，也是企业赢得市场的利刃，在当下，物业服务市场竞争及物业管理人员竞争日趋激烈，因此要提升物业公司的品牌势力和知名度，首先从打造过硬“内功”开始，除了打造过硬本领以外，物业服务与品牌管理有着紧密的关联，品牌成功与否与服务的细致，温馨，体贴并符合人体感觉的服务是分不开的。璞臻物业分公司作为普瑞物业旗下的高端品牌，从成立至今，在服务员工、服务业主方面，以品牌建设为核心，建立了自己的管理模式。

一、坚持做精细化服务。

物业精细化管理水平是考验物业服务公司的服务能力与管理水平的重要标尺，精细化服务体现在细枝末叶的处理，而实施者是我们的员工，只有让员工时刻感受到管理者在履行精细化管理，并把服务的每一个环节拆解到最小单位，落实到每一个服务的细节上，员工便能感同身受地在他的工作中立刻导入精细化标准。我们泊富项目在入职时，会为员工提供“六封信”服务，让新员工在很短时间内了解公司基本情况及自己在一个陌生的新工作环境需要尽快适应的事宜。项目针对每一个细小服务细节，制定出相关的执行标准，形成培训、抽检、考核等制度。为了保持在服务竞争中一枝独秀，我们除了在服务过程中建立严密、有效、周到的服务体系

以外，还要求物业服务人员对客户经常表示问候和关心，让物业服务人员通过提高自己的可信度，为客户提供更贴心的品质服务。

二、坚持学习型的服务团队。

品牌建设为什么会提到坚持学习的团队呢？服务看似简单、不深奥，不要有文化的人员来提供服务，但是能够达到与客户良好的沟通，一定要有相匹配的文化水平，眼光与见识，给客户提供服务就像是与客户谈一场马拉松似的恋爱，那么外表形象就是恋爱的开始，而文化水平，眼光见识是决定能否继续恋爱下去的原因之一，通过学习提高个人综合能力也是提高我们服务能力，例如为人处事的态度，新鲜事物的适应，行业动态的了解，新的政治，经济动向的学习都有助于与业主保持在同一频道上的沟通并不断加深这种友好的关系，因此我们璞臻分公司每月都要考核部门经理是否安排了培训工作，并现场质检其培训活动是否内容丰富，形式上是否被员工所接受。

三、坚持做好客户满意度调查。

做一份有心的调查表是我们与客户之间的亲密互动。客户满意度最行之有效的重要问题是处理好每一起客户反映，投诉，建议及提出来的小诉求，从客户反馈的问题分析出整体业主对生活和需求，精神和物质的要

求，做好客户档案管理工作。因此，我们的满意度调查表以客户满意为导向，梳理、优化操作和管理流程，以高效，方便操作为原则，从客户体验出发，尊重消费者习惯，既方便客户操作，又便于员工统计。同时，调查数据通过正式而有效的途径与客户进行沟通，互动，反馈具体的改善措施，并且在规定的时间内提供改善数据。为避免流于形式，每一季度与客户有匿名的满意度调查，调查问卷中有 15% 的问题更新率。

四、坚持积极与社区，客户的互动。

物业服务行业做为 90 年代进入中国市场的新兴产业，正如 80 年代初期的酒店服务与管理专业一样，从西方国家引入而来很多新兴概念，如“贴身管家服务”、“金钥匙服务”、“一站式服务”等等，经过多年时间的引导，消费者不再只限于基本服务而是需求更多的惊喜，个性化，动心的服务体系和愉悦的精神体验感觉。那么，物业服务也打破了仅限于清洁，安保，基本水电维修的概念，更多趋向提供服务便捷，智慧，体贴而温暖的无人服务，同时物业公司也慢慢开始用新颖的活动形式来加强与业主之间的互动。

社区文化不等于社区娱乐活动，它对特定群体的生活，办公模式，道德观念及行为方式具有影响力和感召力，它对人们的生活，学习环境，健康生活方式起到引导作用。璞臻物业分公司多次参与了社区组织的各项活动，不知不觉扩大了品牌的影响力和物业公司的公信力。如：2017 年 2 月璞臻物业分公司参与了留芳岭社区组织的“我和泊

富有个约会”，给社区及广场的单身男女提供了互相认识的场地。上半年参与了社区组织的深入开展“两学一做”、“五零社区”的宣传活动，如在微信中定时发送微党建知识、在夏季发送养生微常识等，在 6 月底、7 月初的抗洪抢险湘江段的工作中，我们不仅援助物资，更是安排人员与社区一起奋战在湘江河堤上，获得了“抗洪抢险先进单位”的称号。

在平时，与业主的互动是从每一个工作日早晨进入写字楼大堂的问候开始，小小的早安祝福，传统节日的小礼物赠送，重要活动日还举行自制早餐的免费派发……这些温馨小举措都为品牌建设推广做到了小投资大回报的效果。那么，每年固定的大型活动——上半年“璞臻杯乒乓球赛”，下半年全体业主客户的“消防演习”给公司的品牌推广和社会口碑更是起到了绝好的推广，同时全面而深远地扩大了我们在行业中的影响力。

总之，物业服务与品牌一定是以客户服务满意为导向，加强为客户服务的意识，从发掘客户需求入手，把握服务的关键点，为客户提供周到满意的服务，建立和谐融洽的客户关系，才能赢得客户满意，增强客户对物业公司的信任。公司品牌的核心竞争力突出，就会获得更多的品牌业绩，在任何市场面前，要尊重消费者习惯，获得令人满意的企业一定是从专业的角度来解决客户的所有问题，物业服务的过程就是注重人性化管理，亲情化管理。只有解决了员工、客户是否满意的问题，就能为品牌打下坚实的基础。■



智慧社区与物业增值服务

泊富国际广场项目部

管理服务
论坛

随着房地产暴利时代的结束，房地产行业开始逐步进入利润常态化的后房地产时代，为寻求新的利润增长点，地产公司开始将注意力转向物业服务，尝试通过建设移动信息化的智慧型社区，来改造传统的物业服务模式，并借助智慧社区的平台来引入社区周边的民生服务和商家服务，既方便了社区居民的生活，又大大增加了地产公司和物业企业的竞争力和品牌效应，创造新的增值收益模式。

当前的物业服务面临诸多问题，一方面物业成本高涨，传统物业服务仅靠收取物业费，缺乏发展动力。另一方面，物业与业主、邻里之间自发性交流少，社区和谐度低，邻里矛盾协调困难。此外，社区的安全性也存在很大隐患，访客、外来人员及车辆多，识别困难，社区安全问题逐渐突出。

泊富公馆作为智慧社区方案的先行者，我们也看到了围绕民生类周边生活领域的电子商务市场有着广阔的空间。一方面可以解决民生类商业单位优质客户稀缺的问题，另一方面可以带给消费者实实在在的优惠和便利。通过引入社区电子商务，物业公司可以从交易手续费、广告费等可持续发展的收益渠道中获得长期收益，进而补贴到物业维护成本，使得传统的服务对象（业主）转变成为核心商业资源。这样，从根本上解除了物业公司和业主之间的利益冲突，使得在安居方面达到社会和谐。

在社区内开展电子商务可以降低整体的商业运营成本,为商业单位提供到高密度高忠诚度的优质客户;可以为物业公司商业模式创新提供有力支持,使得业主从传统的单纯服务对象转变为物业的核心商业资源,在根本的利益驱动层次促使物业公司提升物业服务质量,促进社会安居和谐;可以为市民谋求到便利有实惠的生活服务,降低市民购买出行用车等消耗,做到低碳环保。

通过降低整体商业运营成本,可以做到物业公司、业主、周边民生类商业单位三赢的局面。同时还可以实现扩大内需、刺激消费、实现低碳地产、绿色商业。其社会效益和经济效益都是很明显的。通过建立智慧社区物业及智能化综合服务管理平台,业主可以足不出户在平台上办理各种服务,如小区内的报修、缴费、公告、投诉建议、家政服务预约等。还可以查询和办理小区之外的各项民生服务,如宽带通讯、汽车保养、旅游出行、医院挂号、金融理财、文化教育、劳动就业等,这既提高物业公司综合管理水平,又提高社区居民生活的品质。从而实现物业公司物业服务增值。

1. 方便百姓,促进内需,刺激消费。

小区业主足不出户就可以享受到各类生活服务,而且还比外边的市场更加实惠。这就像淘宝网一样,无疑会促进业主在有消费意图的当时或闲暇无事时在家里翻阅,看看有没有很优惠或很新奇的生活类商品。这样,会在一定程度上促进内需增长,刺激消费。

2. 绿色地产,环保商业,低碳经济。

业主购买生活必需品无需出门,居民密

集居住区域无需更多商业门店,有序的二次配送,这些都为社会实现到了低碳、环保和绿色。

而商业模式创新,为商业地产、物业公司经营结构转型提供新模式。引入小区电子商务,可以令物业公司以前单纯的服务对象(业主)转变成为核心资源。在小区电子商务中,获得与传统物业管理费相同甚至更高更有可增长性的收益。

3. 解决物业与业主之间的利益冲突,促进社会和谐

业主成为物业公司的核心资源,在小区电子商务中,通过降低社会整体商业成本而实现了物业公司和小区业主的双赢。透过引入小区电子商务带来的丰厚收益,物业公司可以缓解成本逐年增高,物业费难以上涨的困境,会更加珍惜所管小区这个资源,用心为业主做好服务。从而在根本上解决了当前部分物业公司和业主之间的利益冲突,促进了社会和谐。

智慧社区的引入,对物业管理公司而言是一次商业模式的变革,在坚持服务业主理念的前提下,在某种程度将业主从单纯的服务对象转换成为物业公司的核心资源。使业主与物业公司的关系从聘用到合作,让彼此沟通更加紧密。

目前智慧社区的发展规模和体量已经逐渐进入加速发展时期。未来一两年,各地的智慧社区普及必将进入高速发展时期,并出现井喷之势。物业管理的功能和其提供的服务也会随之上一个台阶,智能化社区的优势也会逐渐体现并为广大商家和业主接受。■

浅谈提升品质

品质部

杨立威



物业品质，简而言之，即物业服务符合要求标准，通过对内部的人和事的管理，来达到对外部硬件管理和服务于客户的要求。品质管理是保证物业企业中全体员工在服务全过程中按要求按标准去执行，它的各项管理说到底都是为业主提供各项满意的服务。当今的物业服务已经不再是传统意义上的安全、清洁、工程维修这些服务内容及单纯价格、质量等单一要素，而是成为一种综合实力、服务及管理理念的竞争。如何提升物业品质？我谈谈自己肤浅的看法。

一、加快公司人才的培养，形成具有专业化服务水平的技术力量。

任何企业要想参与市场竞争，必须能为市场提供优质的产品。物业企业为市场提供的产品是服务，人才是物业企业能够提供优质服务的关键。所以，加快人才的培训是物业企业提供优质服务的基础。

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，直接反映着物业企业的服务形象。毫无疑问，物业服务的主体，是代表着物业公司的具体员工。他们身着公司制服，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，我们要塑造员工，让他们学会树立正确的职业理念。在员工进入公司之初和工作过程当中，不断强化员工的职业意识，积极对员工进行跨工种的知识和技能培训，引导他们树立职业发展的长期理念：既然到了这个组织，就要学有所成，有所收获。其次，公司要设身处地关心员工生活。对员工子女入托、上学问题，在力所能及的范围内，不遗余力进行帮忙；提供带空调、热水、独立卫生间的住宿条件让员工在工作之余有个温暖的集体宿舍；在高温酷热天气中，给一线员工送西瓜或清凉饮料。通过点点滴滴的具体行动，使员工体会到组织的关心，拉近员工与企业的距离，感到自己是“有组织”可以依托的人，进而有意识地维护组织的利益。

通过以上方法，虽然不会使全部员工形

成主动服务意识，但确实可以有效改变员工的思想观念和职业态度，使员工形成发自内心的激励，进而产出自觉、主动、发自内心的服务，“把业主的事当成自己的事”，物业企业才会真正实现规范经营、服务到位，从根本上推进物业管理企业品牌建设。

二、物业服务工作应做到落小、落细、落实，结合实际，做到精细、准确、全覆盖。

落小。即业主事无小事。物业服务工作必须从点点滴滴做起。有些事对我们来说看起来是小事，但业主看起来就是大事。比如绿化地多了几根杂草，道路上有几个烟头，对我们来说，是绿化、保洁工工作的一时疏漏，但个别业主就会因此说我们园区环境卫生差。再则，小事不及时处理，越来越多，业主就认为我们不做事（比如公共场所今天一个灯未换、明天一个开关未换，业主会对我们怎样看呢？他们就会说我们不做事，或小事都做不好）。有些事看起来是小事，不处理好就会酿成大事（比如门口寄放东西丢失、电梯机房的门未锁、被盗、拖地摔伤等）。

落细。即工作要细化、要细心、要注意细节。服务的流程要周全详尽、尽善尽美，做到最细致、最具操作性。服务流程设计要切中要害，分工要清晰明确，具有很强的实用性和针对性。职责划分要覆盖服务项目，人员配备要覆盖到位，部门与部门的衔接、岗位与岗位的衔接都要“严丝合缝”，不能出现有事没人管的情况。

落实。即各项服务工作到位。这是物业服务工作的关键。即安排工作要落实到具体的人、完成的时间、甚至是完成此工作的方

法步骤等。在做任何工作都不能忽视每一个细节，如果不注重细节，将会使我们的工作造成重大失误。

三、完善物业服务中的制度性因素，形成规范美，完善企业规章制度，精准设置服务流程。

看过电视连续剧《大宅门》的人都有感触，“大管家”在一个家庭中发挥着十分重要的作用。物业企业承揽项目，业务面宽泛，劳动力密集，服务内涵丰富，实质上充当着成百上千个家庭的“管家”，身负责任十分重大，要管好自身庞大的“摊子”，服务好众多的业主或客户，就必须形成完整的企业规章制度，对员工的管理、对财物的管理、对设备的管理，都必须有章有法。

尽善尽美、精益求精、细致入微，将是物业企业长期的追求和努力向前的目标。品质文化方面的建立，还需要一个文化核心，就是领导的重视，没有领导的倾情支持和身体力行，品质文化将是白纸一张，显得苍白无力，领导的品质意识是物业企业品质文化的主轴，高层领导指方向，中层领导带队走。

品质，是物业公司综合管理、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。良好的品质不仅可以直接得到业主的认可，带来良好的经济效益，而且可以作为物业公司长远发展和规模效益的坚强后盾。“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，物业管理公司只有不断地提升服务质量，才能适应公司发展的需要，并使之成为持续发展的有力保障。■

在公司，这五句话千万不能说！

说话是一门艺术，虽然我们未必都懂得说话之道，但有些话作为职场中的“底线”还是不要触碰为妙，套用一句网友说的话“NOZUONODIE”，以下几句职场最“ZUODIE”的话，希望大家能够避开。

NO.1 这不关我的事。

你以为你是明哲保身，殊不知说出这句话的时候，领导同事已经给你贴上了“失职失德”的标签。

解读：这是最没有职业风度的职场“雷”语，不想被嫌弃不想被孤立的话，千万不要说出来这种话。殊不知在上司眼里，你和公司是一条船上的，你这句话岂不是对自己的逃避责任、划清界限不打自招？而对于同事来说，下回没有人愿意和你合作，更会防着你生怕被你推卸责任。

NO.2 你行你上。

你以为只是一句玩笑话或者气话，但是作为听者的领导同事们会认为你心胸狭窄，不肯承担责任。

执行者和策划者拥有不同的想法是再正常不过了，因此沟通就显得尤为重要。因此在同事们分工合作之间，这句话还是放心里吧，企业绝对不会需要一个可以随时被顶替的人。

NO.3 这件事一直就是这么做的。

一直如此？那还要人做事情干吗？科学的流程化管理固然很有必要，但事情不是一成不变的。当固有流程遇到新问题不能解决时，如果你能提出新的变通方法，或者优化固有流程管理，提升效率，何乐而不为呢？与人方便，与己，也是一种能力的培养。

NO.4 我做不来 / 我不知道。

如果稍微超出一点能力或者职责范围的事情你就推脱，没有担当，那升职、奖金也自然轮不到你。公司不是学校，同事也不是老师。但是当你做不到的时候，你可以请教身边的同事、领导，而当你把超出职责范围外的“不知道”全部弄清楚时，也就是你进阶的时候了。

NO.5 我没时间做。

公司聘你来是工作的，这种“我没时间做”的话常常从两种人口中说出来，一种是职场新人，对业务不熟悉，做事效率太低，导致没时间做；另一种就是职场老人，仗着自己资历深，不干这个不干那个。但是，不论你是新人还是老人，都不应该用这个借口来推脱，否则只会让领导同事认为你不够专业，不够敬业。

案例一：公共管道漏水遭无妄之灾谁负责？

因刘先生家楼下住户被水浸泡，物业公司先后 4 次安排人员查看情况，认为是刘先生家卫生间漏水，让刘先生凿地检查，并将刘先生家墙体内的水管改到墙体外。为此刘先生花费 4500 元，但改造以后楼下住户仍然漏水，随后物业公司对公共管道进行排查，发现是公共通风管道漏水，与刘先生无关。为此，刘先生诉至法院，请求判令物业赔偿施工损失、误工费、精神损害抚慰金。原告认为，被告未按照正常程序检查漏水原因，直接让原告凿地，造成原告施工损失及生活困扰。故诉至法院，请求判令被告赔偿原告施工损失、误工费、精神损害抚慰金共计 10500 元。近日，法院审理了此案，最终部分支持了刘某的诉讼请求。



【案例点评】

◎法院经审理认为：被告作为提供物业服务的公司，应对房屋共用部位进行日常管理、维修养护，发现破损及时修补。涉诉漏水事故发生后，被告应当对公共设施进行检修、查看。根据双方陈述，通过通风管道百叶窗，目视即可发现有滴水落下，而被告在原告施工前未能发现。故法院认为，被告疏于管理，未尽到必要的维修、养护义务，对原告因漏水事故造成的损失存在过错，应当承担赔偿责任。对于原告主张的施工费，法院予以认定。对于原告主张的误工费、精神损害抚慰金，证据不足，法院不予支持。最终，法院判决被告物业公司赔偿原告刘先生施工费用 4500 元。

案例二：小区业主，可以随随便便“住改商”吗？

2013年，周芳（化名）购买了融科东南海C区的一套房屋，2014年12月25日交房后，周芳和丈夫一起将房屋改成了小学生托管中心。“我家是小区第一个完成装修的业主，房屋是按照托管教育的要求进行设计的。在装修前，我们将装修设计图纸交给物业审查了，取得了物业的许可。”周芳的丈夫在庭上介绍，托管中心实际从2015年下半年开始营业，招收了15名学生。原告第一太平融科物业管理（北京）有限公司长沙分公司代理人提出，被告周芳在签订了物业管理服务协议后，违反了物权法及小区临时管理约定，将住宅改为经营性用房，且没有经有利害关系的业主同意。该代理人表示，周芳还在小区内张贴广告，外来学生与家长频繁进出小区影响了小区品质，也对其他业主的日常生活造成影响，希望法院判令周芳恢复房屋的住宅功能。

【案例点评】

◎业主“住改商”，邻居须点头。根据《物权法》规定，业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主同意。根据相关司法解释，“有利害关系的业主”应当认定为本栋建筑物内的其他业主。另外，工商部门在对商户经营场所进行登记管理时，业主须提供经营场所所在地居民委员会出具的证明文件。律师建议，如果小区内经营行为出现扰民和违规，维权业主可以先让物业出面协调制止，也可向社区和街道、工商和公安部门举报，还可以向法院起诉。

团结就是力量

泊富国际广场项目部

姚薇莲

2017年8月31日17:41分,“嘣”一声巨响从Icity美好生活中心3楼的员工洗手间对面传出,正在洗手间清洁作业的员工听到声响走出洗手间一看,原来是洗手间对面的消火栓突然爆裂。由于消防管道内的水压较高,水像喷泉似的不断往外涌出,短短几分钟时间,整个三楼的楼梯间就变得水满为患,并顺势向二楼的配电间流去,现场情况万分紧急。

在接到湖南盈湘商业管理有限公司负责人的通知后,璞臻物业泊富项目副总经理王志华不到3分钟就组织了工程部、物业部、安保部、保洁人员等40多名员工赶到现场,并立即对员工做出了明确的指示:先关闭总闸,再进行排水。

工程部人员收到指示后立即赶往总闸处迅速关闭阀门。总闸的附近,水势汹涌,巨大的水压使得消防水到处喷涌,这时工程部的戴泽力师傅,顾不上自己的衣服会被淋湿,一头扎进白花花的水柱内试图关闭消火栓的总闸,四处喷射的水花重重的拍打在他的身上和脸上,仅仅一瞬间,戴泽力师傅的身上就完全被水湿透,四处喷射的水花也让他完全睁不开眼,手也无法准确找到总闸的位置,几个在一旁的师傅,见状,也纷纷上前帮忙。几经摸索,他们终于确定了总闸的位置,戴泽力师傅大声喊着:“我数123,大

家一起用力!123...123...123...”在大家的奋力合作下,四处乱窜的水花,也在渐渐的变小。他们的身体早已湿透,脸颊上也分不清哪些是汗水哪些是消防水,在这个狭小的消防通道内,那些模糊的身影显得那么伟岸。

虽然消火栓喷涌而出的水势在工程部员工的努力下,在逐渐的变小,可地上的剩余水还是有很多,并顺势向着配电间流去。由于现场的状况十分紧急,安全部携带的沙袋完全不够,安全部员工见状,马上去往负一楼搬运沙袋。他们的身影迅速的在楼道间奔走,每个人的手上都提着几个重达20多斤的沙袋,不一会儿,在大家的齐心协力下,搬运来的沙袋就堆成了一个小山丘。他们没有丝毫松懈,立刻用搬运而来的沙袋,建造引流通道。他们站成一排,井然有序的提着沙袋,以一个人传送给另一个人的方式进行搬运,由于有部分沙袋,已经被水浸湿,比刚在又重了不少,他们只能将那些重的沙袋在地上进行推运。站在最前方的人,接过搬运而来的沙袋,进行堆建工作。他们一直弯着腰在进行着堆建工作,没过多久他们的腰就早已痛得立不起来,可他们却没有丝毫怨言,井井有条的在通道内出出进进。腰痛了,就稍微站直一伙儿,手酸了,就用力的甩两下。在他们的努力下,引流通道也终于建筑起来,引流通道内的水也顺势向着就近

的污水井流去。

距离消防栓较近的商铺内，也被淹了厚厚的一层水，物业部人员立即组织了一批人员，配合商铺店员一起对商铺内的贵重商品进行转移，他们分工合作，在商铺内出进，虽然鞋袜蹚在水里，行走在打滑大理石地面，可是他们的手上抱着商铺的商品，不敢有丝毫的松懈，每个人都小心翼翼的对商品进行着搬送。在最短的时间内，将贵重商品和物资送至了安全地点，将商铺的损失降到了最低。

在经过一个半小时的抢修后，漏水情况终于得到缓解，地面的大量积水也逐渐顺着引流通道流向了污水井，只剩下一部分的积水还残留在地面上。保洁人员全力配合，快速的将地面的积水清理干净，几分钟后恢复到正常状态。

其实，在这次的突发事件中，还有很多很多的同事，都付出了努力。他们虽然没在一线，但也同样付出了辛劳。如，确保了配电间没有进水的李新国师傅、身在国开项目却奔走到泊富项目助援的黄开元经理，以及已经下班了却没有丝毫怨言过来加班的各位同事，他们都是当之无愧的“无名英雄”，也正是有了这些“无名英雄”的共同努力，才成功地避免了地面，商铺，及配电间等设施设备的损坏。

事后，泊富国际广场 Icity 美好生活中心的刘长松总经理，特意来到璞臻物业客户服务接待中心对王副总表达了诚挚的谢意，刘长松握着王副总的手真挚的说：“真是太感谢你们了，你们辛苦了。”

“演习不是儿戏，增强应急反应能力，就是在为我们自己争取时间。”这是王副总经常在会议上强调的话，而我们璞臻物业的员工们在突如而来的事件中总是能应付自如，这不得不归功于我们完善的突发事件处理体系。每个周末项目总值班人员都会针对各种突发情况，进行紧急的突发演练，从火灾测试、燃气泄漏、消防栓爆管、到电梯困人，这样的演习从未间断。也正是因为这些演习和实操，才让我们璞臻人在面对突发状况时有着从容不迫的态度。

通过这件事我们深刻明白了团队中的每一个人都需要不断提升自身的专业技能和综合素质，这样才能让企业与我们自身共同进步。相信在未来我们璞臻人也一定会发扬我们的“璞臻精神”团结一致，为了泊富更美好的明天而奋斗！



我的班长

电子大厦项目

莫思雨



每一个岗位都需要坚持，因为每一个岗位都有它的价值，纵然不起眼，也不能做一个毫无用处的人。

长沙这阵子一直下雨，停车场的职工就立马暴露在大雨的洗礼之下，他作为班长，麻烦事自然都少不了找他。不管是车主需要移车还是停车场和大堂需要维护秩序，我拿起对讲机总是叫他的名字，看着他打着伞匆匆进来又匆匆离开，看着他忙碌的背影，看着他一步步走到今天。我会心疼他，也无比的佩服他，他身上有的这种坚持，是我看到的发光点。

在我眼里，他还是一个从容随意的人，跟谁都能说上两句，眉眼间全是笑意。但对工作认真负责的态度却是什么都动摇不了的！作为班长，模范带头作用很是重要，该上班的时候绝不做下班做的事情，该是他的责任就绝不推脱半分。他把工作当成一种责任来看待，既然穿着普瑞物业的制服，就一定对公司尽职尽责，把该负的责管到底。无数个工作日的风吹雨淋，他从未想过就此原地停止。

生活给他很大压力，但他从不放弃生活。无论是三十多度的烈日骄阳，还是只有几度的彻骨寒风，他一直坚守在那里。我不知道是什么让他有如此大的毅力，也许是生活，也许是压力，但他让我明白，坚持也能让人发光。

每一个下层员工都有着不可或缺的作用，正是这些庞大的下层员工群体才托住了金字塔的顶尖，而他，就托起了我们一个班，这个班就守住了整个停车场……

他总是能给我带来安全感，好像只要他在，就没有什么事情是解决不了的。能与这样的人同事，我感到很荣幸。他是一个好员工，也是一个好领导。在普瑞还有无数像他这样的人，虽然平凡，却总能带来不平凡的感动。是他教会了我就算不起眼，也要做一个有价值的人，你的优秀，不需要任何人来证明，因为每个人最大的精彩，就是坚持。■

【编者按】

党的“十九大”召开以后，实业公司支部组织了各种形式的学习活动，如设立宣讲栏、观看教育视频《榜样》、“好文大家看”微信转发等，大家在一系列学习过程中，深刻感受到共产党领导下的中国社会在发生日新月异的变化，而共产党员始终要以“全心全意为人民服务”做为宗旨，率先垂范，乐于奉献，用行动践行自己的入党誓词！现在挑选两篇心得体会以飨读者。

学习，榜样

综合部

涂思泓

从小我们就唱着“学习雷锋，好榜样”度过懵懂童年；进入紧张的中学学习后，摘抄名人名言成为我们放松自己、激励自己的方式之一；走上工作岗位后自己的领导、上司是自己学习模仿的对象，内心期盼着什么时候能向他们一样得到认可，得到高薪，得到更高职位；当这些都拥有后，生活变得富足后，却感觉精神生活却越来越贫瘠。常常感觉人变得浮躁不堪，像是站在了高山之巅，四周一片白茫茫，反而看不到自己的目标在哪里。今天观看的教育视频《榜样》如同一剂强心针，让大家心中猛然觉醒，原来找不到前进目标的根源在于自己没有使命感，仅仅为过完每天8小时而工作，仅仅为活着而生活。

视频中记录了一个又一个党员同志如何用坚定的信念实现自己的价值。他们有的用自己的工资长年累月支助当地教育；他们有的不畏艰难带领群众开辟荒山旷野；他们有的放弃海外富足优越的生活条件，以拳拳赤子心回到祖国，宁可奉献生命也要让祖国在国防建设、科学探索等方面排名世界前列，让任何国家不敢小觑中国。他们用自己的行动拓宽了自己生命的宽度，也让我们感受到了他们一身正气，永远为人民服务精神的伟大。视频中一位乡村教师的话让我很受启发，她说不是因为希望而坚持，只因为坚持而看到希望。也许我们现在的迷茫恰恰因为我们没有坚持，在工作中我们急于看到成效，忘记思考如何做得更好；我们都急于看到立竿见影的结果，急于寻求收获，忘记了耕耘，忘记了等待，忘记了自己埋头苦干。这些成为榜样的党员，不是因为他今天做了什么成绩，而是他一直在坚持做一样他认为对的事情，在日积月累中，他收获了自己耕耘的成果，他成为了大家学习的榜样。



榜样的力量是让大家找到参照物，榜样的作用是让大家获得行动的力量。这些作为榜样的普通党员，他们可曾在一开始就让自己成为了榜样？他们可曾一开始就认为自己要树立做一个榜样的目标？我想答案应该是否定的。他们能够成为榜样，是因为他们在尽心履行党员的职责！因为他们用“忠诚”两个字作为思想的方向，用“坚持”两个字作为行动的力量，用“奉献”两个字作为汗水的回报，最终让自己成为了大家的榜样。在成功背后，是坚持、奉献、忘我这样的精神脊梁在支撑他们时刻充满斗志。没有取得成功之前，谁都会在困难面前徘徊，又有谁会那么一帆风顺？但是这些精神支柱让他们有永远不服输，不放弃的动力。同样在成功后，他们也没有在鲜花、掌声中陶醉，而是挥挥衣袖，继续在自己的岗位上踏踏实实工作，让人们依旧看到的是那不停忙碌的身影。不骄不躁，不惊不喜，达成了一个目标，继续去实现新的目标。视频中有位老共产党员说得很真诚，他说：“也许大家觉得我取得了成功，可以安心休息了，但我只是觉得我完成了一项工作，我没有倒下的一天，我就要继续去完成自己的工作计划……”语

言既朴实又诚恳，因为他觉得自己作为一名共产党员理应如此！视频中所有的主人公并没有觉得自己是别人的榜样，他们在各行各业中用不忘初心让自己继续前行；用勇于担当，无私奉献让自己挑战困难；用最庄严的使命感，履行自己的职责，但是，他们让我们感受到了这个伟大时代榜样的力量！

中国正处于一个伟大的时代，中国共产党是这个时代的缔造者，更是这个时代的感知者，在中国共产党的领导下中国社会不断创造新的辉煌成绩，我们身为中国共产党的一份子，能在这个不断创造新机遇的时代与党组织同呼吸共命运是多么地荣誉和幸福。作为千万个基层党员中的一份子，我们在享受时代带给我们幸福生活的同时，更应该有时代的使命感，时刻牢记党旗下的誓词：履行党员义务，执行党的决定……现在榜样的力量就是党对我们的号召，让我们以他们为学习的目标，在为党和人民的岗位上，用革命先烈，时代的楷模鞭策自己，做好各项工作，尽职尽责，以永不懈怠的精神状态和一往无前的奋斗姿态奉献一切，不忘初心，砥砺前行。■

读“练习忍耐”之感

泊富国际广场项目部
黄俊华

近期公司组织我们学习新湘评论上一篇文章:《作为一个政治家,必须练习忍耐》,在字里行间,边看边自我反思,不仅感悟,忍是心上一把刀,只有做到忍住心火,耐住磨炼,一个人才能成为大丈夫。

大丈夫者,不管做什么事情,首先我们一定要学会忍耐再忍耐,因为无数的失败才能真正锻炼心智,有的人因为失败而怒火冲天;有的人因为失败而匆忙退却;有的人因为失败而急躁冒进,最终他们都败下阵来。而真正取得成功的人,他们会冷静总结教训、分析形势、寻找时机后,沉稳地向胜利迈进。因为只有冲突中忍耐,才能取得和谐;只有在痛苦中忍耐,才能取得快乐;只有在紧张中忍耐,才能取得平静;只有在退让中忍耐,我们才能取得前进。

在生活中,忍耐同样是一门学问。试想一下,如果我们不能忍耐家人、同事、朋友的脾气、责骂,而是以牙还牙,恶语相向,那我们的家庭不可能和睦,那我们在单位上无法立足,朋友之间的友谊也会失去。因为同样的事情,每个人看待的角度不同,就会有不同的理解,与其去争辩对错,去改变对方的观点,进而感到不安、忧愁、焦虑,不如多跟自己说:“想获得快乐,一定要忍耐痛苦。”以退为进,以守为攻、先挫后扬,这些浓缩着中国五千年历史智慧的成语,都是在告诉我们忍耐是一门学问,它不仅锻炼你

的抗压能力,有时还能起到推波助澜的作用,帮你解决问题。

大丈夫者,要踏踏实实做实事。人是品质的培养者,人生的塑造者,命运的构筑者。人的内心是怎么想的,他就会成为怎样的一个人。如何做人,如何做事,自古以来都是一个常讲常新的话题。也是我们每个人都自己终生实践来回答的问题。对于这个问题古今之外也有很多仁人志士、圣贤先哲都有着丰富的见解。如古人讲“先修身而后求能”。做人、做事是密切关联,相辅相成的。做人是根本,做事是目的。在忍耐的逆境中,责任心会让自己不断去追求新的目标,不断加强自身的修养,让自己“踏踏实实做人,兢兢业业做事”的目标,不会因为外界的变化而改变初衷。

大丈夫者,要光明磊落。干事要对得起自己的良心。凡事自己心中有准绳,有标杆。干事的时候以团队为中心,增强责任感,自我加压,发现问题,及时解决问题。处事时,一样以团队以公司为核心,公司要求我做的事,我尽全力做好,公司禁止的事,我一定不折不扣执行。

加油吧。努力吧。作为年轻人,作为刚来公司没多久的新人,更加要锻炼心态和忍耐力,时刻想到今天我能忍耐,明天我就能腾飞! 

平凡的岗位，做不平凡的自己

电子大厦项目部
张欣怡

在没有接触物业服务这个行业之前，只能说对它既陌生又熟悉。陌生是因为只知道每个小区都有这样一个服务群体，熟悉是当小区门锁坏了，第一时间想到的是物业，停电了吗，第一时间也是给物业打电话，车位被占了，也会想起物业。其实物业就是小区的“总管家”，管理着小区大大小小的事务。

真正进入这个行业之后才知道，在那些平凡事情中往往会涌现出来不平凡的人。他们虽然只是一名普通的保洁员、护队员，但是三十六行，行行出状元。虽然保洁使用最多的只是一块抹布，护卫队员看起来只是简单的站岗与巡逻，可是他们却以真诚挥洒出来的是心里对业主由衷的责任。本着“我们用心服务生活”的宗旨，在平凡的日常工作中做一些不平凡的点点滴滴。

当看到大人们在小区里散步聊天，孩子

们天真无邪嬉戏玩耍的时候，我知道这正是我们的保洁阿姨每天辛勤打扫，才使得小区里每个角落都时刻保持着干净、舒适，人们置身于这样的环境中才会更加的舒心。小区里每一盏灯，每一个水龙头的正常使用都离不开我们的幕后英雄——工程维修部，正是他们默默无闻的付出，才使得小区的各项设备能够正常的运行和使用。

我们的小区就像一个大家庭，业主就是这个大家庭的成员，我们就是他们的管家，一个家庭的和谐离不开每个人的努力和付出。业主放心的把它交给我们来打理，我们只有用心的付出才能让业主感到放心。物业的每一点工作，都是事无巨细的小事，都是朴实无华的工作，但就是在这个平凡的岗位上，我们靠着努力与真诚，赢来业主的赞叹，成就了不平凡的自己。■





离别是离伤

人力资源部
代美君

多彩青春

无意中网上看到一篇文章《录取通知书其实是一张离别的车票》，很有感慨。文章中说孩子的录取通知书终于来了，家长喜极而泣、欢呼雀跃，然而却猛地惆怅起来，因为高兴的尽头，是离愁！录取通知书最后会化为一张车票、一张船票、抑或是一张飞机票，载着孩子驶向远方……文章最后提到：离别，是为了等待下一次的重逢。

看到这里，眼眶不由一热，因为，不是每次离别过后，都会有重逢……

我的大半个童年，都是在乡下度过。每一个乡下孩子都有两位甚至更多宠爱自己的老人，虽然当年农村的生活既简单又贫苦，但是我的爷爷奶奶如同全中国所有的老人一样，自己省吃俭用，也要让我口袋里装满糖果。老人们的宠爱，让我这个乡下孩子度过了一个幸福的童年。长大离开他们后，每当工作疲劳或者生活不如意时，总是会想起从前的那片天空、那览明月和那里的亲人，思念油然而生！总是期盼着每次假期能回到老家多陪伴他们。但是现在自己成家立业后，生活的重心渐渐转移到子女的读书、课外班陪伴，一年也难得回老家一次了。

有一年的冬天，我特地请好年假，想好好的陪陪爷爷奶奶。车行路上，虽然与一群素不相识的人挤在一辆面包车里颠簸，一想到马上就见到到爷爷奶奶了，又可以回到那个熟悉自在的地方，漫长的旅途眨眼而过。站在村头，一眼看到我的老家，木门木窗充满着的古老气息，思绪一下子回到童年：每天随着木门的开开合合，门板发出浑厚的声音，似在诉说着岁月的沧桑，等一切过去后，又恢复往日的平静……

小时候，在春节期间时，木板门总会被人们拉来关去，喧闹声不断，爷爷奶奶和亲人们，围坐在极小的火炉旁，大家互相问候，带着新年的祝福，子孙同堂，其乐融融。然而，这一次回家，乡下的家却分外冷清。依旧是春节，却缺少了少时的欢声笑语。尽管我在陪着奶奶，还是能从她眼中看到些许失落。过年啊，古老的木屋除了沙发和火炉，电视和春晚，就已经没有其他了。此时的奶奶，心里是寂寞的，甚至都不愿发出声音，怕这声音打破空虚。于是，我尽能力热切地唤着奶奶，不停问东问西，让她激动地回应，热情地张罗着我的吃睡，什么事都不让我沾手，好像一定要她亲力亲为，才能将这寂寞的心情转移。

接连几日，我去屋后爬山游玩，去附近亲戚家走访拜年，但晚饭我一定要回奶奶家吃，看她开心地忙里忙外，做出一切小时候我最爱的小食、饭菜，而我则大呼过瘾之后

风卷残云，一扫而空……等到假期要结束的最后一天，奶奶又一如既往地为我准备各种腊鱼腊肉、各种农家小菜让我带回城里，虽然她忙得团团转，但她眼眶里慢慢流露出的落寞让我无言以对，生怕一声再见，让自己的眼泪滚出，让奶奶更加难过。只记得离开时，奶奶眼中浓浓的不舍，口中却说着：“放心放心，你们要对自己好一点，城里生活压力大，有空就回来看看，没空打个电话就可以了……腊鱼腊肉都已经包好了，放在阳台上就可以，等我存到五十个鸡蛋，我就托人送过来，小孩要多吃土鸡蛋……”。我已不记得自己是怎么回应的了，无外乎是要她多保重身体，记得按时吃药。只是奶奶孤单的身影，至今在我的脑海里依旧是那么的清晰……

等下一个冬天再次回家的时候，我已经没有奶奶了。那日的天，在一点点变得黑，更黑，头顶的树，根根枯枝也变为黑色的影子，直指深蓝的天幕。偶尔的寒风吹过，地上的落叶旋转着，也因夜的黑，染上了刺鼻灰尘的气息。我没有看到月亮，或许是被云遮住了，又或许今夜没有月亮。月有阴晴圆缺，不过月亮始终是圆的，今夜缺了，总该有一天会看到圆月。寒风又起，吹动了片片残叶，吹动了朵朵浮云，终于露出的纤细的新月投下淡淡一缕光……

祝愿，人世间所有的离别都能盼来重逢的喜悦！



✿ 朱雪华（新华园）

朱姐姐您作为项目经理的得力助手，不辞劳苦事无巨细就是您给大家最深刻的印象。总是见您忙前忙后，有时候甚至连水都来不及喝一口，处理事务也是十分周到细致。在您生日之际，我们想对您说：谢谢您朱姐姐！您辛苦了！祝您生日快乐！

✿ 刘万武（科力远）

你是一个率真爽朗又勤劳踏实的大小伙子，跟同事们的关系总是那么融洽，对于自己的职责，总是坚守得那么笃定。笑容在你的脸上，坚定在你的心里，给大家留下了深刻的印象。今天，大家想给你送去祝福：祝你生日快乐！谢谢你给大家带来的正能量。

✿ 曾 雪（四方坪）

你是大家心目中最和蔼能干的雪儿。4S店的同事很多，事情也很繁杂，但每次都能被你处理得井井有条。你还有一门专业又精湛的手艺——化妆。自己受伤也要不顾伤痛地为大家准备年会，让大家都心生敬佩，心存感激。在你生日之际，我们想对你说：谢谢你，雪儿，祝你生日快乐！

✿ 李 昀（近现代物业管理中心）

文静的你是近现代物业管理中心的一道年轻的风景，话不多的你总是勤恳于自己手头的工作，材料整理得完整缜密，让大家都对你赞不绝口。礼貌周到好涵养让人如沐春风。在你生日这天，大家都想给你送去祝福：祝你生日快乐！

✿ 毛建新（望城综合楼）

毛哥您是咱们的老朋友了，从望城4S店到望城综合楼，您一直都坚守在公司的前线，目睹了公司的日益发展，也为公司的发展作出了巨大贡献。我们很感激您这样坚定忠实的朋友。在您生日来临之际，大家都想为您这位老朋友送去祝福：谢谢您的陪伴！祝您生日快乐！

✿ 郭汉明（出版护卫）

作为出版护卫队的元老人物，大家对您是十分熟悉与亲近的，您稳重却不乏健谈的性格赢得了所有同事的欣赏与喜欢。常常看到您身着整洁干净的制服，熟练地履行着自己的工作职责，严格仔细不放过任何一个细节。在您生日这天，我们想对您说：您辛苦了！祝您生日快乐！

✿ 周淑群（药监局）

周姐您在大家心目中的印象特别和蔼可亲，有什么需要帮忙的，有什么需要咨询的，您都从不推辞，总是认真为大家解答、示范。有什么需要注意的地方都会告诉大家，设身处地地为大家着想。在您生日之际，我们想给您送去感谢和祝福：周姐，祝您生日快乐！

✿ 文 衡（新悦家园）

文衡大哥您一直都驻守在我们新悦家园项目部，跟着苏主管一起打理着小区，无论天冷天热，从来都看不到您请假偷闲，兢兢业业守护着这个家园。在您生日的今天，各位同事真心地祝福您：祝您生日快乐，身体健康！

✿ 周文德（星沙4S店）

周大哥您是这么的慈祥温和，工作中有新来的同事不太明白工作的流程和具体的操作时，都是您耐心仔细地手把手指导，为项目主管减轻了不少负担。为此大家都很感谢您！在您生日之际，所有同事都想对您说：谢谢您！祝您生日快乐！

✿ 何爱平（园林租摆）

何姐姐您风趣可爱，一直都是咱们园林租摆组的活跃分子。有您在的地方，大家工作的氛围都变得欢乐轻松，在这个特别的日子里，我们都对您说一句：生日快乐！希望我们的身边时常有您的陪伴。



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投资的国有专业化物业公司。于 2013 年 10 月获得国家物业管理一级资质。

公司秉承“用心服务客户，以质取胜市场”的服务理念，成功接管了政府机关和企事业单位办公楼与场馆、高档别墅区、住宅区、学校、酒店、汽车 4S 店、高端商务综合体等物业类型，已通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，是 AAA 级信用单位，现为湖南省房地产业协会物业管理专业委员会副主任单位，长沙市物业管理协会副会长单位。获得“长沙市物业管理十强企业”、“湖南诚信企业”、“超英杯”湖南省直单位首届物业管理行业职业技能竞赛二等奖，公司着力打造的高端物业服务品牌“璞臻物业”之泊富国际广场大型综合体项目被授予“湖南省五星级物业项目”；以电子大厦、湖南省科技馆、普瑞斯堡为代表的多个项目累计 10 余次分别荣获“省优”、“市优”和“最美物业小区”等荣誉称号。

展望未来，公司将坚持以“质量第一、服务为本、强化管理、科技先行”为经营宗旨，秉承“以专业求卓越，以创新求发展，以务实求持续，以自律求团结”的企业精神，构建“以人为本，共同成长”的企业文化，同心聚力，继续描绘普瑞物业服务有限公司更绚丽的的发展蓝图。