

岁月悠悠，在人生旅途中，偶尔闪现绚烂的风景，偶尔呈现令人激动的画面，更多的时候平常得就是普通单调的场景日复一日。有的人愿意选择安逸、麻木、沉沦亦或遗忘；有些人愿意用思考去探究生活背后的禅意，用浮现嘴角的笑意承受痛苦；有的人会在单调寻常的日子中寻找一点点若隐若现耀眼亮光，藏在脑海，当遇到黑暗时，用它来照亮方向。同样长度的旅途，每个普通人却有各式各样的走过方式。这就是所谓不同的格局吧。

智者说不要急于回报。无论此时所处的境遇多么糟糕，要相信人生总不停地“碰钉子”，碰一回钉子，长一分见识，增一分阅历。人的整个生命其实就是一场体验。每一种创伤都是一种成熟。只要不放弃，坚持就有希望。当下的不足就从自律开始改变，比如每天运动，每天学习，列出自己的目标，一点点努力，从而发现一个更好的自己。

仁者希望每个人对生活、未来永远充满希望。希望所点燃的亮光能让你忘记暂时的逆境，也许此时的逆境到了明天成为了海阔天空的起点。所以千万不要做遗憾的人，人生最遗憾的，莫过于轻易地放弃了不该放弃的。要牢记希望总是出现在绝望之时！

一切都会好的，只要你愿意等待的同时，进行自我改变。

目录 CONTENTS

002 新闻 聚焦

- 002 湖南省房地产协会领导调研普瑞物业服务有限公司普瑞斯堡项目
- 002 普瑞实业公司组织党员开展 5 月主题日学习活动
- 002 普瑞实业公司工会、团支部联合组织五四青年节活动
- 003 普瑞物业服务有限公司成功中标湖南省食品药品监督管理局机关大楼物业项目
- 003 普瑞实业公司、普瑞酒店、新华实业公司联合开展精准扶贫活动
- 004 普瑞物业服务有限公司璞臻分公司举办第三届业主活动
- 004 普瑞物业服务有限公司协助湖南出版集团完成重要领导接待
- 004 普瑞物业服务有限公司电子大厦项目爱心助考
- 005 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部举办端午节主题活动
- 005 普瑞实业公司党支部开展二季度党员组织生活会
- 005 普瑞物业服务有限公司成功中标新项目



002



006

007



008

006 行业 动态

- 006 2018 首届中国新时代物业服务 3·15 论坛在京召开
- 006 新时代新征程——中国物业管理协会第四届理事会第五次全体会议胜利召开

007 图片 新闻

- 007 为青春点赞，让梦想飞扬

010 本期 特稿

- 010 如何与他人建立良好人际关系

014 战略 视角

- 014 谁动了我们的奶酪——“腾讯海纳”进军物业行业带来的思考



020



029



031

018 管理服务论坛

- 018 当青春遇上“物业”
- 020 微笑的魅力

022 品言品行品质

- 022 品质的内涵

024 HR驿站

- 024 一线员工的服务准则
- 025 案例一：消防设备不完善，物业赔偿车主5万元
- 026 案例二：业主拖欠物业费，法院扣划银行卡强制执行

027 普瑞真善美

- 027 懂你

029 职场达人

- 029 我们的经理

031 多彩青春

- 031 跑起来——记璞臻客户活动
- 032 与青春前行
- 033 小诗两首
- 034 我的“追星”梦
- 036 坚持的理由

037 我们的祝福

038 湖南普瑞物业服务 有限公司简介

□ 湖南省房地产协会领导调研普瑞物业服务有限公司普瑞斯堡项目

4月18日，湖南省房地产业协会常务副会长、秘书长宋泷、湖南省房地产业协会物业管理专业委员会秘书长肖斌斌、副秘书长甄虹捷、周金强一行四人，来到公司项目普瑞斯堡进行公司年度评优指导。此次会议中，宋会长对公司在行业内取得的成绩表示肯定，对星级评定工作进行了专业指导。实业公司党支部书记兼普瑞物业公司董事长刘召伟、实业公司总经理杨慧明、普瑞物业公司总经理曹艳雄参加会议。



□ 普瑞实业公司组织党员开展5月主题日学习活动

5月4日，普瑞实业公司党支部组织党员开展主题日学习活动。在活动中，大家不仅学习了习近平总书记系列讲话，《宪法修正案》，还深入学习了《中国共产党问责条例》、《中华人民共和国监察法》等纪律法规，以增加大家的法律知识，提高法律意识，树立清正廉洁的工作作风。实业公司副总经理兼纪检委员王琦在会上为大家解读纪检监察法律法规内容，要求大家提高规矩意识，切实维护纪律的严肃性和权威性。实业公司董事长、普瑞酒店董事长兼党支部书记朱跃华、实业公司党支部书记兼普瑞物业公司董事长刘召伟、实业公司总经理杨慧明参加会议。



□ 普瑞实业公司工会、团支部联合组织五四青年节活动

5月5日，为积极引导广大团员青年弘扬五四精神，进一步加强青年团队自身建设，提高团员青年综合素质，普瑞实业公司工会联合团支部在五四青年节之际组织员工到开慧乡进行“为青春点赞，

让梦想飞扬”主题活动。本次活动带领大家参观杨开慧纪念馆、进行陵园献花仪式后，在风景美丽的开慧露营基地举行了烧烤、手绘风筝活动与团队拓展活动。近 150 名员工参加此次活动，丰富多彩的团队活动使整个队伍氤氲着浓郁的爱国氛围与积极向上的青春气息。实业公司董事长、普瑞酒店董事长兼党支部书记朱跃华、实业公司党支部书记兼普瑞物业公司董事长刘召伟、实业公司总经理杨慧明、副总经理兼工会主席王琦参加活动。



□ 普瑞物业服务有限公司成功中标湖南省食品药品监督管理局机关大楼物业项目

5 月 7 日，普瑞物业公司参加湖南省公共资源交易中心组织的“湖南省食品药品监督管理局机关大楼物业管理服务”公开招标活动，最后以候选人最高分成功中标。该项目建筑面积约 2 万 m²，公司第二次中标该项目。

□ 普瑞实业公司、普瑞酒店、新华实业公司联合开展精准扶贫活动



生产种植情况。随后，党员代表们在村支部与村委会进行座谈，交流支部建设经验，共商脱贫创业举措。最后实业公司董事长、普瑞酒店党支部书记兼董事长朱跃华与泉丰村村级土地专业合作社代表实业公司、普瑞酒店签约，收购农副产品，帮助提高村民收入。实业公司总经理杨慧明、新华书店实业公司第二党支部书记、纪检监察与审计部部长叶伟一同参加活动。

5 月 18 日，普瑞实业公司、普瑞酒店、新华实业公司党员代表一行 20 多人，在望城区精准扶贫办相关领导陪同下，来到省级贫困村望城区茶亭镇泉丰村开展“村企结对，精准帮扶”的主题党日活动。党员代表们走访慰问 6 户特困贫困户，送去大米、粮油等生活物资，并来到田间地头，实地考察



□ 普瑞物业服务有限公司璞臻分公司举办第三届业主活动

5月18日，普瑞物业公司璞臻分公司举办了第三届业主活动——“璞臻杯”烈士公园环湖迷你跑比赛。活动邀请了泊富国际广场客户、业主约两百余人参加，比赛分为男、女两组。通过激烈追逐，最终获得男子组冠亚季军的客户是：李同星、师崎、彭金山、钟勇、王楠、周顺军；获得女子组冠亚季军的是：鄢凤阳、罗妙玲、王姣、马炫、刘佩、丰彦骅；此次活动特别邀请了中国银联总经理危总、留芳岭社区邹书记及实业公司总经理杨慧明为获奖选手颁奖。



□ 普瑞物业服务有限公司协助湖南出版集团完成重要领导接待



5月31日，湖南省委书记杜家毫、省委宣传部部长蔡振红、省委秘书长谢建辉、副省长吴桂英一行莅临湖南出版投资控股集团进行专题调研。普瑞物业公司作为出版集团大楼物业服务单位，全公司上下高度重视，大家全力以赴，加班加点完善接待方案，落实每一个流程细节，当天以整洁清新的卫生环境、规范得体的接待礼仪、细致周到的安全保障，配合出版集团圆满地完成了此次专题调研接待工作，得到各级领导、来宾的一致好评。

□ 普瑞物业服务有限公司电子大厦项目爱心助考

6月6号至8号高考期间，位于长沙市一中考点路口的普瑞物业公司电子大厦项目积极配合社区，主动开展“爱心助考”公益活动。在高考期间，关闭大院西门进入通道，保证路口畅通，配合交警部门工作；另一方面开放院内车位，为送考车辆提供免费停车服务。为保障所有车辆有序进出，项目部全体安保人员停休三天，为往来车辆做好引导工作，三天内累计提供免费车位近240个，协助交警部门疏导路面社会车辆近320台，以己之力为广大考生及家长提供服务便利，积极履行公司应尽的社会职责。



□ 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部举办端午节主题活动

6月14日，普瑞物业公司泊富国际广场项目部在端午佳节来临之际，在员工食堂举办了“浓情端午，粽享未来”手工包粽暨二季员工生日会活动。在活动现场大家不仅学会了包粽子还共同为过生日的同事送上最真挚的祝福。在吹蜡烛、切蛋糕的快乐氛围中大家卸下了工作重负，体验到传统节日的韵味，更增进彼此之间的感情交流，促进各部门之间的团结与友谊。



□ 普瑞实业公司党支部开展二季度党员组织生活会



6月20日，普瑞实业公司联合普瑞酒店召开二季度党员组织生活会。会上，全体党员仔细研读十九大系列文件、进一步深入学习《中华人民共和国宪法》全文。在观看《大国重器》系列视频中，大家对祖国现代工业迅猛发展的势头表示十分自豪，备受鼓舞，对两个一百年的中国梦充满信心。实业公司董事长、普瑞酒店董事长兼党支部书记朱跃华、实业公司党支部书记兼普瑞物业公司董事长刘召伟、实业公司总经理杨慧明、副总经理兼工会主席王琦参加会议。

□ 普瑞物业服务有限公司成功中标新项目

6月26日，普瑞物业公司参加湖南省社会科学界联合会物业服务项目的公开谈判会议。普瑞物业公司从六家投标公司中脱颖而出，成功中标。该项目为湖南省委、省政府下属的社会科学团体联合会的办公场所，办公楼建筑面积约五千平方米，为公司不断开拓行政事业单位类物业项目开辟了新领域。



□ 2018 首届中国新时代物业服务 3·15 论坛在京召开

日前，经住房和城乡建设部批准，由中国建设报社主办的 2018 首届中国新时代物业服务 3·15 论坛在京顺利落下帷幕。论坛以“消费者的力量”为主题，为引领行业回归初心、重塑行业新风范掀开了崭新的篇章。中国房地产业协会会长刘志峰，住房和城乡建设部房地产市场监管司副巡视员陈伟，中国物业管理协会副会长周星、赵金旭、林常青等 200 余名政企研学媒代表参加了本次论坛。



信息点评：

2018 年是中国物业深化改革的关键年，也是物业服务质量的提升年，物业服务规模继续攀升，行业发展格局更加变幻莫测，物业行业转型发展路引发集体性思索。在此背景之下，2018 首届中国新时代物业服务 3·15 论坛应运而生。论坛上，嘉宾围绕消费者的力量这一主题进行了充分探讨，真知灼见频出，为行业的进一步转型发展提供了思路。同时，论坛首次从 C 端客户出发，以客户的视角和体验探索新时代物业服务行业的创变与发展，找到了互联网时代物业重塑行业发展力量的最根本和最关键之处，为行业的进一步转型提供新的发展路径。

□ 新时代新征程——中国物业管理协会第四届理事会第五次全体会议胜利召开



3 月 29 日，中国物业管理协会第四届理事会第五次全体会议在合肥召开。中国物业管理协会理事单位代表共计 800 余人参加了会议。中国物协副会长王鹏对中国物协 2017 年工作进行了总结，并重点对 2018 年协会工作要点作了报告。他指出，2018 年中国物协将全面贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，加强党对协会各项工作的领导，以新时代对协会工作提出的新目标、新任务和新要求为指

引，着重开展十个方面的工作。本次会议特邀著名房地产业专家任志强作了题为《物业管理的出路——现代技术的应用》的演讲，并与参会代表进行了互动。

信息点评：

本次会议将“党建工作”、“企业家精神”、“服务质量提升”三项主题内容串联起来，放到新时代、新征程大背景下讨论，不仅表达了中国物协对行业转型发展方向的关注，也表明了对行业发展坚持追求的态度。为促进行业发展，满足人民对美好生活的向往，行业需要进一步提升物业服务质量，着力解决物业服务不平衡、不充分和大而不强的问题，坚持用精品意识、服务意识和创新意识，让物业服务的价值得到社会的充分认可。





普瑞实业五四青年节工会活动 为青春点赞，让梦想飞扬

——记普瑞实业公司工会、团支部五四青年节活动

2018年5月5日，普瑞实业公司工会、团支部共同举办了“为青春点赞，让梦想飞扬”2018年五四青年节活动，参观杨开慧故居，并在杨开慧纪念馆前合影留念。慧润拓展基地开展的三个团建活动高潮迭起，精彩纷呈，充分展示了青春的活力和团结的力量，用行动践行公司“用心服务客户”的核心理念。



放风筝



团建颁奖



团建之袋鼠跳



团建之巧传气球



团建之十人九足





如何与他人建立良好人际关系

普瑞实业公司 副总经理

王琦

在生活中、工作中与人沟通是再寻常不过的事，如何建立良好关系？如何在沟通的背后找寻到对方没说出来的思想？如何从话语中听出对方真实想表达的东西？心理学可以帮你找到答案。

在心理学上，人际关系是人与人之间的心理联系。建立良好人际关系是打开心门的第一步。学习心理学并不是为了掌握“读心术”，而是迈出积极行动、勇于改变的第一步，并且保持觉醒，让我们更好地认识自己，理解他人。人本主义心理学十分强调人的正面本质和价值，强调人的成长和发展，提倡充分发挥潜能，自我实现。人性来自自然，本质上人性是善良的或中性的，恶不是人性固有的，它是由人的基本需要受

挫而引起，或是由不良的文化环境而造成。如何最大能量发挥自己的善，就是发挥自己内在的潜能，而每个人都具备这样的能力，只是还没被自身发现，或者从内在挖掘得还不够而已。

于是在心理学中我们首先要相信，人是有自我实现倾向的，人的潜能是无限的，每个人都有成就卓越的能力。虽然因为成长的经历不同，每个人有着自己的理念、态度、个性特征以及价值观，表现出来的和让人感受到的也许并不是那个真正的自己。心理学能够帮助我们首先读懂自己，然后再理解他人，虽然它是一个庞大的系统学习过程，不过想创造一种良好的人际关系，我们可以从以下五个方面来获得帮助。

尊重。这个词意味着接纳、平等、礼貌、信任等等，当你营造安全、温暖的氛围，为着好的方向和结果，温和、谦虚、尊重的引导，使对方最大程度地表达自己的感受时，会让对方获得一种自我价值感。比如，当一个你关心的人面临挑战的时刻，你认为自己尽全力提供了信息以及工具上的资源和支持，但对方却并不领情。为何会产生这样的矛盾？也许正是因为你让对方感受不到你对他的尊重与信任。带着同理心倾听，用关爱的方式作出回应，问问他需要哪些帮助，尊重他的选择，即便他选择了一条在你看来是死胡同的路，你也不要过于武断地作出你的判决，这才是比较正确的态度。你可以多用肯定的言语表示支持，用欣赏的方式看到他的价值，但我们不能忽视当事人的感受。人的内心都渴望得到他人的尊重，不被奉承也不被歧视，遵循平等原则。尊重并接纳别人的不同之处，别人才会尊重你独特的地方，当你给了别人空间时也就尊重了别人的信念和价值观，才能有好的沟通关系，同时我们也才有权利要求别人尊重你的信念和价值观。维持一段关系不易，为了最大程度减小误会，就要保持真诚，同时学会分享，并在关系当中表现出你对对方的尊重。在管理下属过程中，尊重是一个管理者最先应具备的心态，不能因为自己是上级，下属就必须言听计从，自己的任何要求，下属不能有违抗的意识反应。因为在尊重的前提下，大家才能进行平等的沟通与交流。当一个上级领导能在部门营造出一个积极健康的

氛围时，大家才会自然而然生集体荣誉感，才会自动自发去工作。否则一个下属用“当一天和尚撞一天钟”的心态来对待工作，对待上司时，其实这是管理的失败。

热情。在沟通中始终充满热情与耐心，当对方叙述时，耐心倾听，循循善诱，交流中用正面阐述避免负面抱怨。抱怨是把注意力集中在过去的、负面的、你不想要的事情上，对改变现状没有帮助；正面阐述则以尊重对方的心态把你的期望说出来，把注意力集中在还未发生的行为上，使对方有改进并得到鼓励与感激的机会。面对面沟通时，把控你的语气、表情、动作、气场、言语，让对方感受到你的热情、开放与积极向上的状态。比如当只看到或只听到一句“我相信你”，与当面握着你的手、看着你的眼睛，带着满怀信任的眼神，充满热情地对你说一句“我相信你”，后者比前者会更让你触动与感动。单纯的视觉和听觉信息不能让我们准确判断对方的情感表达，往往会带着自己期待的色彩。而当面的交流是各类感知觉的综合，让对方更全面的捕捉你所要表达的意思，听到“我相信你”，看到热情关注的眼神，感受到坚定的立场，对方的理智会判断你是真的在支持他。中国人往往不善于将自己的热情用一个拥抱或者一次握手等亲密的肢体行为来表达，其实我们每个人都渴望得到来自上司的肯定、家人的拥抱来不断增强自己的信心，那么就从自己开始吧，给家人一个拥抱，给朋友同事一个握手，把热情转换成行动，从改变自己开始，然后才能影响

他人。

真诚。法国作家拉罗什福科说过，“真诚是一种心灵的开放”。真诚的对待他人，他人也会真诚相报。交流时直截了当的把心中的想法和需要说出来，表达时合情合理合境，不必不懂装懂，也不要忘情发泄，既实事求是又适可而止，所谓的大实话与有感而发有时并不是真诚，适度的坦诚相待反而更显诚意。比如你可以说：“昨天你当着大家的面来吼我，我真的觉得很尴尬。”或“我做了什么让你觉得这样的受伤？”或“我的做法为什么在你看来是一个困扰？”然后不带防卫的倾听对方的答案，最重要的是要控制好情绪，当然有时这需要面对很大的挑战。沟通没有对错，对方收到你想表达的讯息才是沟通的目的。我们可以接受一个人的动机和情绪，同时不接受他的行为。接受动机和情绪便是接受那个人，那个人也会感觉出你对他的接受，因而更愿意让你去引导他作出改变。只有当这个人认可了你的人，对你打开了心门，才能更进一步的谈事。带着积极性和开放性，保持着礼貌和积极向上的氛围，直接袒露你的个人需要和关注，是拉近两个人距离的好办法，但是这也很容易触及对方的敏感区，一定要注意掌握“度”。用适当的行为表达耐心与温暖，不带批评和指责，坚信每一个人都已经具备使自己成功快乐的资源，只是还需要时间与引导，这时的你要做个真诚的倾听者。

共情。当一个人向你述说让他有生气情绪的事情时，你直接回应“看开点不就

好了”，以为这样就可以解决问题，却不知道，如果这个人能看得开还要找你倾诉吗？正确的方法是先体谅的说“我感受到你很委屈是吗？”此时当事人会有“被了解”的感觉，他的不满情绪会得到一定的平复。要注意我们要表达的是自己的情绪，而非他人的情绪。当我们说“我觉得你……”、“我想你肯定是……”这样的短语时，可能带着论断。你怎么可能完全知道他人的感受了，即使感受得到，表达时也应该以对方的角度。你可以尝试着问：“我感觉到你有不开心，是吗？”“我感觉到你生气了，但不知道你是这样想的吗？”学会体察和直接表达他的情绪状态，带着安慰谈谈你的感受，让对方来肯定彼此的默契和心有灵犀，这时就可以开始平心静气的沟通了。先解决情绪问题再谈事实比较有效果。从对方的视角看待问题，设身处地地理解，你说什么并不重要，对方听到什么才是重要。沟通成功的先决条件是和谐的气氛，如果对方表示抗拒，应该是你的灵活度不够，能接受不同的意见和可能性便是灵活度。因人而异，把握时机，注意对方的反馈，善于角色转换与使用躯体语言，灵活不代表放弃自己的立场，而是允许找出双赢的可能性。

积极关注。当我们有负面情绪时，就很难去体谅对方的感受。当一个人带着爆发性负能量向你倒出整个事情时，你不要去关注他的愤怒，而要去关注他的需求。所有事情都是正面和负面的意义同时存在，把事情或经验变为绊脚石或者踏脚石由你自己决定。

每一个人都可以凭改变思想去改变自己的情绪和行为，因而改变自己的人生。相信对方是可以改变的，关注对方言语或行为积极、光明、正直的一面，辩证而客观地看待对方，帮助对方辩证而客观地看待自己，发掘其内在潜能与资源。弗洛伊德说过：“一个人做一件事，不是为了得到一些乐趣，就是为了减轻一些痛苦。”我们有理由相信，每一个人做任何事，最终都是为了满足自己的一些深层需要，而当你接受了一个人的动机，他就会觉得我们接受了他这个人。了解和接受其正面动机，才容易引导一个人改变他的行为。

良好的关系不会自己发生，它需要我们有效的沟通来保持活力。在建立良好关系时，特别要注意，不要去试图改造对方，一旦陷入想要改变对方的模式里，我们必然进入到权力的争夺中。会希望控制对方，去掉那些我们不喜欢和让我们感觉不舒服的部分，然而每个人都有自己的模式，有自己需要成长的面向。自我成长和完善，是使关

系当中双方的互动边界，变得柔软而富有弹性，这样即便双方需求不是很匹配，有一些空隙和重叠，但因为这样的弹性，也会达到很好的契合。我们尊重自己的真情实感，真实的做自己，带着真实，也带着理解和包容，找出对方的价值观，创造或增大对方在乎的价值，对方便会产生推动自己的行为。我们只能自己推动自己，而不能寄望于他人或环境改变。

从心理学来讲，与人沟通，并不等同于掏心掏肺，肺腑之言，而是时刻以尊重、理解、关注作为前提去进行彼此之间的交往，以达成目标作为出发点，虽然我们有句老话说“忠言逆耳利于行”，但是忠言确实是逆耳的，心理学，是转变自己，以目标作为结果，而不是以“为你好”成为口头禅。不过，千万别忘记在良好关系当中沟通固然重要、但是行动更重要。期待大家在这五个方面找到最恰当的表达，以善为善，在与他人交往中成为一个积极创造正能量的人。■



【编者按】

去年 12 月 22 日，在腾讯“互联网+”生态合作伙伴峰会上，腾讯公司正式发布首个智慧社区开放平台“腾讯海纳”，用云计算、大数据、人工智能等技术连接物业、居民、政府、媒体和社区服务提供方，形成“互联网+社区”一站式解决方案，打造智慧社区健康生态。这也是继腾讯觅影、腾讯慧眼、腾讯慧聚之后，腾讯又一款将“互联网+”与传统行业深度融合的产品。

谁动了我们的奶酪——“腾讯海纳”进军物业行业带来的思考

战略服务部

在衣食住行之中，物业占得一个“住”字。一直以来，物业服务给人的印象是一个事繁利薄的传统行业，并长期游离于主流的投资眼光之外。但随着中国城市化水平的不断提升，物业服务行业近十年来一直处于快速发展时期，物业服务产业链在不断延展。

统计数据显示，全国已有 95% 的副省级以上城市、76% 的地级以上城市，总计 250 多个城市提出或在建智慧城市，总计划投资规模高达万亿。城市化建设让物业行业轻松拥有了其他行业羡慕不已丰富的宝藏——消费者。因此也让各类互联网巨头纷纷瞄准了物业行业，希望提早入局，享受互联网跨界带来了丰厚利润。腾讯此举无疑是一颗重磅炸弹，对于整个物业服务行业而言，巨头的加入可能会打破原有的市场格局，而“腾讯海纳”的推出也反映了当下物业服务的痛点。

一、物业行业的痛点。

1. 无实力搭建云计算基础设施。

物业尤其是中小型物业公司如果自身开发一套 APP 系统，需要付出极高的代价，不仅前期需要投入几十万的代价，还涉及后期维护、产品换代等诸

多问题，较高的成本支出，让很多物业公司望而却步。

2. 用户粘性低，信息传递困难。

当前移动互联网已成为时间的战场，用户的时间主要被微信、信息流推送、各种短视频内容所占据，用户更是缺少耐心在工具类产品上花费时间，这就导致了一些关键的事件处理通知、投票等都无法联系到用户。

3. 场景服务智能化低。

在生存方面，人类永远是需求最繁多的动物，物业工作随着社会发展，需要面对的工作内容在不断增加，如用户的投诉、缴费、收快递、门禁进出、停车场进出、水电气问题报修等无穷复杂场景，传统物业只能用高成本的人力方式一一应对处理。虽然有一些物业公司利用了微信解决了部分功能，

但缺乏将服务内容进行标准化建立的能力。

4. 无商业价值回报。

目前虽然诸多知名物业公司有尝试开发自己的 APP，但是由于开发软件不是本行，在更新速度、与其他消费市场无缝连接速度无法超越那些专业软件开发公司，因此在整个行业虽然清楚的看到了开发 APP 的未来升值空间，但有着极高的前期成本，使后期商业价值更是薄弱。

总之，对于业主而言，希望能打开手机就一览无余，足不出户享受优质、便捷的物业服务。对于物业而言，尽管多方都有触达居民的需求，但又面临诸多成本的问题，物业、居民、商业和政府之间的关系均为信息孤岛，亟需一个连接多方、高效、精准的沟通平台。因此，从社会需求来看，互联网巨



头加入“智慧社区”对于业主、消费者带来的是便利和快捷。

二、智慧社区带来的改变。

1. 解决、信息沟通困难、业主满意度差问题。

“智慧社区”开放平台通过物业授权的微信服务号连接社区服务各环节，形成智慧社区健康生态。通过微信公众平台，搭载起了面向物业服务公司、政府和商家的开放平台，以智慧社区开放平台承载物业服务服务，快捷、精准地触达社区居民，降低运营成本，提升服务效率，消除物业与业主之间的沟通障碍。

通过“智慧社区”开放平台，物业服务公司可为业主提供智能门禁、智能停车场、线上投诉报修等“互联网+”服务，用户只需关注自己所在小区的微信公众号，即可享受高效、便捷的物业服务，有效提升业主满意度。

2. 解决场景服务智能化低的问题。

虽然也有一些物业利用了微信解决了部分功能，但毕竟只解决了部分功能，目前智慧社区开放平台把一系列“跑腿事儿”整合到线上，通过开放平台聚合海量第三方应用，把实实在在的便利带给广大社区居民。在缴纳物业费、水电费等费用时，业主不必再来回奔波，只要根据小区推送的缴费信息，即可直接进行微信支付，用“键对键”代替以往“面对面”的缴费模式，提高缴费效率，免除物业财务对账麻烦、资金管理等

风险。当业主需要维修家电、通下水道时，业主可通过小区微信公众号提交报修申请，由物业公司分派维修单给服务商，不仅省时又省力，而且帮助物业公司降低人工成本及原材料采购资金成本。在智能门禁服务上，通过在微信扫码进入智能门禁小程序后可自动生成开门码，如果有客人前来拜访，同样可以使用临时生成的二维码，扫一扫即可开门，可谓便捷又安全。

3. 解决商业价值低的问题。

针对物业服务公司收入来源渠道单一、缺乏有效增收方式等问题，通过“智慧社区”运营还可以整合商业资源进入小区，拓展收入来源。通过线上线下的深度融合，帮助物业服务公司使用信息化工具提升服务，拉近和业主的距离，打造“互联网+社区”生态圈，赋能社区新业态，实现传统社区服务的“互联网+”升级。不仅如此，以往政府提供的相关信息服务在小区的触达率相对较低，居民也往往因此错过相关政务信息，导致在办理政务服务时徒增波折。如今，通过智慧社区开放平台可大幅提升当地政务信息的覆盖度，为居民带来便利。

“智慧社区”构建“互联网+社区”，实现物业与居民之间的及时沟通，同时让居民更了解社区，足不出户、随时随地参与社区建设和管理，增强居民归属感，有利于构建新时代下的和谐社区、智慧社区。

三、物业企业的出路在哪？

如此看来，互联网大腕们的软件开发能

力占据天时地利，当下传统型物业公司必须用互联网思维去经营，倘若还以传统的模式去谋略，必将败在互联网的脚下。因此在商业模式和资本的驱动下，未来互联网型的物业公司存在很多种可能。物业服务公司应以更开放的态度拥抱新技术和新变化，提升物业服务效率。因为物业服务公司依然拥有得天独厚的优势——人和。

首先，物业公司对小区业主算是知根知底，管理系统里有业主的真实数据，一些经验丰富的物业服务人员对于各家各户结婚、生小孩、请保姆、装修、家电清洗、家具保养、搬家等家长里短如天气一样敏感，这表明物业公司在满足业主需求上占据先机。其次，业主面对陌生的商家、邻居会有距离感，而面对物业却是自然有亲密感，任何服务方面的变化和新事物体验，不会产生太大的排斥感。第三，目前社区已经在很多方面进行智能化尝试，如社区登记变为门禁刷卡、社区智能安防的普及，既降低人力成本，又增加了居民安全感。这些变化让社区居民感受到智能化带来的便利，如果物业公司进一步提供更多的智能化服务，如维修外包、环境绿化外包，也会得到居民的大力支持，让智能化经营良性运转，从而进一步提高收入。

在本土，泊富国际广场项目即是普瑞物业公司璞臻分公司投入的首个信息化管理项目，前期由管理人员将每一个岗位、每一项工作的服务流程建立标准化服务模块输入信息平台，后期对客户服务中，任何一个工作

人员只需按模块中要求的步骤来工作，便可快速上岗执行标准化服务，让客户体验到无差别高品质服务。在内部管理方面，一切工作按模块流程提交数据，既快捷简单，让问题及时处理，又能通过数据平台对各类数据按时整理，让管理者根据大数据能及时、准确、高效的检查内部运营现状，掌握各个岗位工作效率，帮助决策者制订下一阶段工作目标，保证对客服服务的总体服务水准以及经营业绩的持续稳定增长，有效支撑与推动企业战略执行。在泊富项目通过近六年时间的信息化管理运行模式，让公司保障服务水准的同时确保了经营收入的稳定增长。

因时而变，唯有自我否定才能长存，“互联网化”乃是传统物业转型升级为互联网型物业的必经阶段，升级社区服务水平，提升居民幸福指数，加速物业服务的现代化，物业公司仍旧任重道远。物业服务公司与互联网商合作为社区家庭提供贴身的“管家式服务”，与单纯的线下管家相比，更加可靠、更有竞争力，极大提升物业公司的附加值，更好的回归服务的本质。■



当青春遇上“物业”

普瑞斯堡项目
雷萍

不知不觉中，在湖南普瑞物业这个大家庭中，已度过了短暂而又漫长的2017年。短暂的是时光悄然已逝，漫长的是我知道成为一名优秀的物业客服还任重道远。在这段时间里，我切身的感受到周围领导和同事的勤奋务实、诚信求真的工作作风，看到了不同岗位的优秀物业人。他们像启明星一样，吸引着我，让我想要做一个像他们一样的物业人。

很多人不了解客服工作，认为这是一个过于单调、重复着简单甚至无聊的工种。不过是接下电话、做下记录的工作。其实要做一名称职的客服人员，除具备相关专业知识外，还需掌握一定的工作技巧，并且要有高度的自觉性和持久的责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。这是我在工作中经历了各种挑战与磨砺后所领悟到的。一次业主来领用包装水，但包装水已发完，我们提前联系了包装水老板，老板却并未按其答应时间送水，导致业主无水可用。业主来后，我们将详细情况与其说明。业主误以为物业不负责处理，大发雷霆。是我们的同事微笑着送上一杯水到业主手上，让业主消气，告知我们物业一定会负责到底，让业主安心。这件事虽小，但对我触动很大。一名合格的客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

【编者按】

拿破仑说：不想当将军的士兵不是好士兵。只要有善于观察和勤于思考的头脑，新兵一定会成为好士兵。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。而微笑服务就是面对客户时，无论高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不是你个人的形象，更是公司的形象。

随着时间的飞逝，一切都在高速发展，物业也是如此。物业管理的引入已有几十年之久，如今已迅速发展成为服务业不可或缺的力量。回顾2017年，我认为物业管理最大的变化是物业文化更加完善，从设施设备的管理，居住环境的维护，以及对于业主存疑的各种解答，社区文化都在不断完善，我相信物业管理在物业文化的奠基下也会绽放异彩。

良好的物业工作管理需要各方面的协调配合。首先需要设施设备良好运行，它是保证人们正常生活和工作的基础。从实践来说，物业首先要熟悉小区（大楼）的各类管线，结构的分布情况，因为它是设备与终端业主之间的联系纽带，同时工作人员还需了解设备的结构原理、工作方式，对各类发电机组、变压器、水泵、电梯、消防监控设备、安全防范系统、交通设施、排水系统等设备设施性能要做到了如指掌。日常管理要根据物业设备设施运行的负载变化，如夏季

业主用水,用电为高峰期和夏季天黑较晚的特点等,工作人员可对路灯进行合理、适时调度,通过物业设备设施负载能力和调配特点,发掘设备潜能,做到物尽其用,充分发挥设备设施的使用价值

其次要做到秩序井然环境好。一般来说,物业环境管理主要是做好绿化工作,尽量扩大绿化面积,不仅可以净化空气,调节物业区域小气候,保持水土、防风固沙,而且还可以消声防噪,达到净化、美化环境的目的,同时给业主提供一个清洁宜人的生活环境。

而治安管理在整个物业管理中也占有举足轻重的地位。它是业主正常工作、安居乐业的基本保证,也是整个社区及社会安定的基础。同时,良好的物业治安环境能提高物业和物业企业的声誉。还要抓好消防管理工作,为使业主有一个良好的物业使用环境,要做好物业消防设施和器材的配置与管理、消防宣传教育等工作,预防物业火灾的发生,最大限度地为业主提供安全环境,增强其安全感,保卫其生命和财产的安全。

最后要营造一个和谐邻里氛围。新型的人文环境应该是和睦共处、互帮互助的生活环境。新型的人文环境可以使人们焕发热情,提高工作效率,热爱生活,充满爱心,并对社会治安状况的好转有着很大的促进作用。一切按自己的管理要求去进行物业服务工作,哪怕不断单方面提高服务质量,也不容易被业主察觉,还容易造成与业主之间的摩擦,由于业主需求的多样性和环境文化意识的增强,促使他们对服务品质的提高有着不同的需求。当前,业主对物业工作的需求呈现广泛的多样性,为了不断提高我们的物业工作服务水准还必须以诚待人,以情动人,其核心就是提高个性化的服务,而通过

建立业主需求档案,能及时了解、掌握、挖掘业主的需求,以便为业主提供更广泛的服务。另外,在日常相处中加强与业主的沟通,对收集到的意见,做好整理和筛选,进行分类处理,并及时反馈,持续改进,重视业主的感受,融入业主的情感,将“小团体”融入“大社会”。

公司非常重视对员工的培养,为我们创造更多的机会去学习和提高自身素养。此期间,我参加了客服人员礼仪培训。此次培训从基本的商务礼仪和接待开始讲解,从理论知识的讲解到实操,使大家真正认识到服务礼仪的重要性,我从中也收获了很多。微笑,在服务行业起着不容忽视的作用,它为我们和业主之间建立了一座友好的桥梁。我们发自内心的微笑,让业主感受到友好、尊重,为我们的服务打下良好的基础。而平时的用语——“您好”、“请”、“谢谢”,这些礼貌用语,可以增强双方的好感,营造一个和睦、友好的人际环境,那么工作起来更加得心应手。

任何一个物业人员,一定要不断提升自己的综合素质,加强学习,如:加强学习物业管理的基本知识、客服接待流程及礼仪;加强文档的制作能力,拓展各项工作技能;提高对工作的耐心度,更加注重细节,加强工作责任心和培养工作积极性;多与各位领导、同事们沟通学习,取长补短,提升自己各方面能力,跟上公司前进的步伐等。

很高兴加入普瑞物业这个大家庭,公司的文化理念与工作氛围让我受益匪浅。在工作中学习,在学习中成长,也确定了自己努力的方向,让我有信心变得更好。愿公司带着我们大家乘风破浪前程广,鼎力创新步步高! 

微笑的魅力

泊富国际广场项目

杨思思

曾经有人说过这样一句话：微笑是世界上最美丽的语言。是人与人之间的感情传递。在人生的旅途上，最好的通行证就是微笑。仅仅一个微笑，就能树立一个文明礼貌的良好形象。经常微笑的人，也总是离成功最近的人。给他人一个微笑，成功就会渐渐地向我们靠拢。

微笑真有这么大的魔力？自从来到璞臻这个大家庭，踏上营销中心客服的旅程后，我对“微笑”有了新的体会，以前觉得微笑谁不会呢？居然还要培训？这次关于微笑的培训，让我第一次深刻体会到微笑不仅是拉近彼此之间距离的方法，也需要找到最美的表达方式。

培训时导师发给大家每人一瓶泉水，一根吸管，然后分为两队面对面站好，每人把矿泉水放置头顶，吸管用牙齿咬住，每人按标准站姿站好，水瓶不掉下的情况下坚持5分钟则为成功，一旦水瓶掉下，时间则重新开始计算。一开始我们把水瓶往头上一放，手刚松开，水瓶就会掉下来，我们都认为这是导师在刁难我们，没人能够坚持5分钟。不过随着我们一步一步的尝试，一次一次的失败，反反复复的练习后，发现这个动作只是一只“纸老虎”，关键你要如同国画中的仕女，气定神闲，不能弯腰驼背，头、颈、肩、背要如立柱一样直。咬住吸管的牙齿绝不能做成咬牙切齿状，要桃腮带笑，含蓄又坚持，让咬住吸管这个动作变成



嘴在微笑，张开的角度就一定能让吸管不掉。当老师拿着镜子，让我们一遍又一遍检查自己的表情，我们才发现一旦内心对于微笑这个动作报以真诚的态度，吸管在牙齿间是那么自然；一旦头颈肩背用呼吸去放松、去控制，视头顶的矿泉水瓶若无物时，水瓶已经和我们成为一体，再也不会跌落了。这次培训不仅让我们学习到更真诚的微笑、更优美的体态，也让我们懂得，一件事只要您用心去做，总能完成。

记得有一天正下着蒙蒙细雨，突然大厅内传来了一阵喧闹声，转眼看过去，原来是一位客户因为一些事情和置业顾问沟通不顺，导致情绪特别激动，和置业顾问有了一些言语上的冲突。眼看客户音量不断提高，情绪即将失控，这时我们物业的客服人员恰到好处地端着一盘切好的水果走到客户面前，面带微笑的对客户轻声说到：“您好，给您准备了一份水果，请慢用！”客户看了客服一眼，很客气的回了声：“谢谢！”瞬间感觉客户的情绪温和了许多。类似这样的事情多不胜数，然而就这简单的一个微笑，一个动作，就能成功的

转移客户的一些注意力，缓和了客户的情绪，完美的为达成客户的需求助上了画龙点睛的一笔。

微笑是人与人之间最直接的表达，是传达感情最直接的方式。微笑，一个简单的动作，却能给人前进的力量，生活的信心，奋发的勇气。所以微笑的力量是巨大的。我们喜欢微笑，喜欢嘴角的翘起，喜欢那弯起的弧度，更喜欢它所传达的一种力量。■





品质的内涵

品质部

何为品质？每个行业，每个人都有自己的理解，作为物业行业的一员，我个人所理解的品质就是从客户的观点出发考虑，不断改进服务，使之更好地满足客户的需求，做出超出客户期望的东西，才算是品质。塑造品牌，提高物业服务水平和服务质量，从实践角度来看，我认为既需要内功也要借助外力。

一、抓住服务中人的关键因素，形成自然美。

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。业内人士都知道，物业行业中面对客户业主的员工，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。而客户反映最强烈、影响最恶劣的投诉往往集中在一线员工的服务态度不佳上，所谓“好言一句三春暖，恶语伤人半句寒”，员工对业主的关切表现出来的冷淡和漠视，对业主的不尊重、不热心，都会在业主或客户心中留下对整个公司的坏印象。因此，员工的服务态度主要取决于公司的培训状况，企业的文化理念。所谓“内在自然美”，就是要在人力资源管理方面，对员工进行激励、美化、塑造，让美内化到员工精神品质

中，由内而外地流露、体现在服务实践中。

二、精细化管理，形成专业美。

一个组织机构，从机构到人员都应该实施精细化管理，针对项目全体人员，通过综合考查，合理安排每位人员岗位，尽量做到“人尽其才、才尽其用”。同时，加强培训与引导，通过“工作中培养人”的模式提高个人的业务水平。有人做事，自然需要制度管人。而基层员工对客服务的质量，最能反映出企业的制度是挂在墙上，还是在实际中运用。一个关注品质的物业公司，除了有品质部按工作规定实施检查和抽检之外，管理人员同样会将制度中规定的每一项要求，作为走动管理时检查员工工作质量的标准以及考核下级管理人员工作质量的内容。品质部是制度管理的一个环节，但是要提升服务品质，更多需要管理人员将墙上规定的制度要求员工在工作中按标准操作，才能让精细化管理成为企业发展的基石，让企业呈现出属于自己的专业之美。

三、推广高科技产品的应用，形成差异美

汽车开到家门口，门就自动开了，主人走到楼门口，楼道门也应声而开，门口电子屏滚动显示着当天的天气预报和社区内特别通知等需要让业主了解的当天信息；简单的楼道人体感应灯、电子显示屏和人脸识别开门系统，这样的“零干扰服务”，是否让你倍感温馨。如今，物业一线人员的紧缺，已是业界的通病，怎样减少长期人力资源的开支

成本、培训成本及人员流失成本，怎样防止因人员服务的个性差别心理对服务质量的影响，这是每个物业公司都需共同面对的。随着楼宇自动化系统的推广及普及，实现无人值守，应用技防代替人防已在很多高端写字楼开始运行，我们需在新的项目上大胆的启用技防来代替人防，启用现代高科技的网络产品、电子产品等来完善我们的管理，借助他们强大的功能来提升我们的服务品质。新事物虽然会带来成本的增加，但是更应看到新事物的趋势，任何一个企业都应该时刻关注社会变革的方向才能在日益激烈的市场竞争中保持实力，不被打倒。现在很多互联网企业已经开始瞄准物联网这片蓝海市场，希望借用自己在互联网中的科技实力，迅速占领物联网的霸主地位。高科技带来了诱人的新兴管理模式，但这些互联网的高科技技术并非免费的午餐，物业公司作为薄利行业，自行购买这些信息服务产品的公司凤毛麟角，但是一个有实力的公司将会高瞻远瞩地意识到未来的物业必定是朝向信息管理的方向不断发展。

信息时代是品牌竞争的时代，同样也是体验服务的时代，我们既要不断完善自身内部管理，提升整体管理素质。关注顾客需要并努力满足和开发顾客需求，为其提供适度的服务产品，更要借助物联网正在悄然发展的速度，抢占市场先机，让企业在社会变革中保持良好的服务口碑以及远超前同行的发展速度，成为行业的领跑者。■

一线员工的服务准则

每天工作 8 小时中，一线员工要面对形形色色的业主或者客户，你的一言一行不仅代表着公司的形象也是个人能力的展现，因此，请牢记以下服务准则。

1. 客户也是常人。因此要充分理解、尊重、满足客人做为一个社会个体的需求。如：对待对方的不对之处要多加谅解、宽容。因为每个人都有缺点，我们的工作性质要求我们更多报着宽容、谅解的态度去工作。业主是服务的对象，是“花钱买服务”而不是“花钱买气受”。因此业主不是员工品头论足的对象，不是比高低、争输赢的对象；是说理的对象；更不是教育和改造的对象。因此一线员工一定避免与业主产生口舌之争。

2. 出现投诉不是坏事，来投诉的业主基本抱有三个心理：求尊重、求补偿、求发泄。那么作为一线员工，永远记得用微笑和倾听来化解对方的怨气，然后再针对问题提出有效解决的方案供对方参考。圆满解决投诉，不仅锻炼了自身的沟通能力，更能够考验你对公司内部运转的熟悉程度、对每项服务岗位职责的熟悉程度。

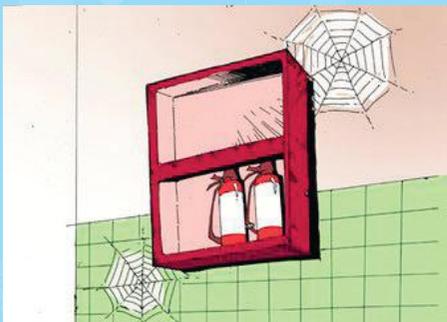
3. $1=100$ 。这个公式表示你就是公司形象的代表。你对待业主的一言一行都代表着物业的管理水平、全体物业员工的素质、物业的整体服务水平，物业员工表现出色，就会使业主不仅对员工个人，而且对整个物业留下良好印象；表现恶劣，则会影响到整个物业的声誉。因此，物业员工应当在接待中扮演好主任的角色，热情周到服务业主，通过每一个员工的出色表现共同构筑起物业坚固的形象大厦。

4. 业主的满意 = 各个服务人员表现的乘积。业主对物业公司的印象并不是每个员工的表现简单相加的结果，而是一个乘积。物业所有的员工表现越出色，表现出色的员工越多，业主的满意度就会越高。但只要其中任何一个员工表现恶劣，态度差劲，服务人员表现的乘积也就是业主的意见满意度为零，其他员工的表现乘积再大也无补于事。因此工作中要有集体意识和合作意识，不能因为自己的原因而使整个集体的荣誉受到损害，物业员工虽然在各自的岗位上按照各自的服务要求对业主进行服务，表面上似乎并没有什么联系，但其实却是一个紧密相联的链条，哪一个环节断了，都使整个链条作废。

服务是我们的工作内容，因此提供友好和有效的服务，就是工作的要求。

案例一：消防设备不完善，物业赔偿车主 5 万元

某别墅小区的地下车库停放的一辆轿车因电气线路故障引发自燃，造成该车辆和相邻的车辆被烧毁报废，车库内装修、保姆间门窗、配电设备部分烧毁；地下车库公共区域、毗邻车库内装修以及设备设施、物品不同程度损失。事后，自燃车辆的车主将物业公司告上法院，认为车库内的喷淋系统在火灾发生后没有喷淋，造成了损失的扩大，要求物业公司承担责任。



【案例点评】

- ◎法院经审理认为，物业公司在管理上存在瑕疵，没有对喷淋系统尽到维修和保养的义务，喷淋系统出现故障，物业公司应该承担一定的责任，最终判决物业公司赔偿车主 5 万元。
- ◎通过此案例说明，物业公司对于自身承担的消防义务必须引起高度重视，火灾无小事，消防通道是否畅通、消防栓等设施设备能否正常使用，必须进行定期巡查，发现问题及时整改修缮。切勿因工作疏漏，延误了救火时间。同时，如果业主或租户承担损害赔偿责任后，发现火灾发生时小区内消防设施配备不完善，延误救火时间，造成损失扩大，可以就此向物业公司主张赔偿。

案例二：业主拖欠物业费，法院扣划银行卡强制执行

2016年9月，广州某小区的三名业主巫某、陈某、吴某因拖欠物业费被小区物业公司起诉至当地法院。物业公司诉称，他们根据物业管理服务合同的约定，为小区业主巫某、陈某、吴某提供物业服务，但该三名业主从2015年6月1日至2016年5月31日均未交纳物业费，现起诉要求该三名业主分别支付拖欠的物业费、公共能耗费及违约金共计860.94元、860.94元和1050.19元。

法院经审理查明，2014年5月16日，原告物业公司与三被告某小区业主巫某、陈某、吴某分别签订前期物业综合服务协议，约定住宅物业综合服务费按0.42元/月/m²计算，每半年交纳一次，交纳时间为1月初、7月初。被告不按协议约定交费，原告有权要求被告补交并从逾期之日起按每天2%交纳违约金。双方并约定了其他权利义务。

法院经审理认为，物业公司按约定提供了物业服务，业主巫某、陈某、吴某也应按期交纳物业费。巫某、陈某、吴某拒不履行给付物业管理费的义务，属于违约，分别判决该三人给付物业公司物业费、公共能耗费及违约金共计663.15元、663.17元和808.91元。

判决生效后，该三名业主一直拒绝履行法律文书所确定的给付义务。2017年4月，物业公司向法院申请了强制执行。同年5月，执行法官通过执行查控系统对该三名被执行人的银行账户进行查询，查询到可供执行的余额，依法进行了冻结和扣划。

【案例点评】

◎业主如因物业管理不善、小区环境脏乱差等问题而拒交物业费的话，一定要有足够证据能举证物业不作为。否则，按期交纳物业费是业主应履行的合同义务。且法院判决生效后，就视为当事人应积极履行法律文书所确定的给付义务，若不主动履行，被法院强制执行，容易在银行等金融系统留下不良信用记录，给日后的生活带来不便。

懂你

科立远项目
向勇



这是一支不穿军装，但光荣且使命重大的“部队”，他们把每一位业主的重托扛在肩上，把业主的需求牢记心里，无论雨雪风霜，不管严寒酷暑，深情诠释着对每一位业主的爱；而他们内心深处真实的喜怒哀乐，却鲜为人知。

这是一群普通且平凡的人，每当他们忘却昨日的疲惫，今日再次精神焕发走向各自岗位时，带给业主的是更为贴心的服务；他们冬值三九、夏守三伏，而他们泪水和汗水背后的生活，却鲜为人知。

忠孝也能两全

在许多人眼里，物业的工作非常简单，无非就是来人登记一下，平时搞搞卫生，再剪剪花草；但实际情况却大相径庭。无论是普通保安大哥，保洁阿姨还是园林大叔，他们的工作生活条件都十分艰苦。

加入公司四年的科立远项目护卫队长廖敦，这个正宗长沙“老口子”，同事们更喜欢叫他“老廖”，看来只有真正用心投入到



物业工作中去，才会发现想把这些日常琐事做好，做到极致那就要付出极大的心血和更多的时间。加入公司第二年廖敦就完成了由一名普通保安员向主管的华丽转变。廖敦做事踏实，听指挥，是个大孝子。这是领导和同事们对他的评价。不管刮风下雨，无论春夏秋冬，每天早上六点起床是他雷打不动的习惯。用他的话说，到了那个点儿，就自然醒了。一直到晚上十一点他才出现在家里。由于父亲去世早，照顾母亲的重担就落在了他一个人的肩上。怎样才能在工作与家庭之间找一个平衡点，四年的时间，一千四百六十多个日日夜夜，廖敦用时间和汗水诠释了对公司的忠和对家庭的爱。

“辣丽”的管家婆

“呷得苦、耐的烦、霸的蛮”，这是大家对长沙妹砣的第一印象。88后的李红波就是这么一位地道的长沙妹子，短发，黑衣白裤，辣味十足。

3年前，李红波还在镇上干着一份自认为“很无趣”的事业。也是在那一年，27岁



的李红波选择了物业这个发展潜力巨大的工作。几年的工作实践让李红波有了深刻的感受。“物业工作无巧可取，只能用心而且还得是细心，能有多细就得多细，心细了，就没有干不好的物业。”项目的特殊性决定了李红波不光兼职文员还分管会务、保洁。两栋办公楼，两栋厂房二十多万平方米的园区的所有角落，都有她的足迹。“一个项目一个家，每个员工都是家人。”用她的话说，要想把工作干好，就得去了解每一位业主的需求，每一位员工的需求，真正的把业主和员工当家人，才能当好这个“管家婆”。

巴适又安逸的川妹子

来自四川内江的李春是科力远项目的会务员，加入公司到一年时间她，用四川话说是“巴适、安逸又乖巧”！



会务接待是科力远项目物业服务工作的重中之重。李春一边做着接待前的准备一边介绍着，“来调研参观的客人有中央领导，有各国外宾，有各大财团，也有普通学生。接待规格高，标准严，接待形式多样。同时对会务员的自身要求也非常高，既要眼观六路，又要耳听八方，还要对现场有非常强的把控。”心思细腻的李春每次接到任务后都

会针对不同的客人做好充分的备案。特别是一些欧美客人和日本客人都要详细了解他们的生活习惯，才能进行针对性的服务。“我们一次会议接待下来，前前后后都是几天的准备，确实也比较辛苦，但每次看到客人满意的笑容和对我们工作的肯定时，我就觉得值得。所以说我们是累并快乐着！”

勤劳的蜜蜂阿姨

“脏、苦、累”向来是保洁员的代名词。同时，保洁工作也是物业服务中非常重要的一部分。科力远项目保洁主管温伏元，一个典型的湖南堂客。几年来



摸索出了一套自己的工作方法，玻璃水渍怎么擦？电梯怎样上油？等等一系列工作，都有她的一套办法。“保洁工作确实又脏又累，但是要把工作做好，就只有不怕苦不怕累，才能真正赢得业主的肯定。”正在清洗衣服的温阿姨用宁乡口音如是说道。

灯火阑珊处，当是归家时。正是每一位“普瑞人”日复一日，年复一年的坚守，凭着心中铁一般的信仰，肩上铁一般的担当。换来了每一位业主的笑脸与安静祥和的生活。■

我们的经理

普瑞斯堡项目
雨 日

记得那是刚入职的第一天，帮我办理手续的小姐姐带着我熟悉办公室和项目区域，在中途偶遇一名男子，年纪30岁左右，蓄著一头短发，衬衫袖口卷到手臂，干练挺拔的身形。小姐姐介绍说：“这是我们的项目经理王经理。”王经理看我刚入职，很随和地说“你好，欢迎来我们项目，工作上遇到任何困难都可以告诉我们。”初来乍到，看到如此随和的经理，周围的各位同事们也十分热情，项目办公室里总洋溢着春风般的温暖，紧张的心情顿时消失了！

刚开始的几天，我总是看到我们经理在和部门主管们讨论问题时，一旦意见不合，他总是不再坚持自己的想法，而是按部门的意见办。我心里犯了嘀咕：这个经理也太没威信了吧？项目这样子运作还不大乱？等工作的日子长了以后才发现自己太武断了。王经理虽然总会笑呵呵的退一步海阔天空，不再坚持自己的意见，放手让部门去做。但在部门随后的实施过程中，他绝对会亦步亦趋地随时了解进展，一旦部门用自己的办法不能达到最佳解决效果时，他依然笑呵呵的要求部门立刻按照他的要求去继续解决。几次业主委员会反映的问题，就在王经理这一柔一刚的战术下，既让部门主管们对他佩服得五体投地，又圆满地解决了问题，让我们项目得到了业主们的赞誉。我也从中领悟到了他的管理用心：与其跟同事们争个面红耳赤，影响工作情绪，不如放手让下面的员工边做边纠正，这样更加容易帮助他们积累经



验。我们经理这一套管理之道真是煞费苦心啊，调动了员工的主观能动性，使项目平稳发展，还让大家无比团结。

2018年1月长沙遇到寒潮，我们小区由于地势开阔，植被丰富，气温比市内还要低上几度，针对这种持续低温雨雪天气，王经理第一时间召开全体工作人员会议，对天气可能造成的恶劣局势布置应急预案。整个工作会议中，我不得不赞叹王经理的面面俱到。他对小区各个区域要如何预防检查；各种物料要准备多少；一旦停水如何操作；一旦断电如何操作；一旦有人摔伤如何处理；一旦水管爆裂如何解决；雪后又如何确保住户以及车辆出行，他都一一安排并指定负责人跟进落实。感觉他就像一台高速运转的电脑，小区整个资料都早已编程安装进了他的脑袋。

1月25日气温骤降，当晚雨雪交加，小区各个通行道路全部结冰。1月26日早上5点我们被王经理紧急召到项目，还没来得及欣赏银装素裹美景，就要求按照“先主路、再支路”的原则立刻投入扫雪除冰清理工

作，以保障业主早晨的正常上班读书出行。当时天还未亮，雨雪未停、寒风凛冽，哪怕用围巾将自己包裹得只露出眼睛，雪子打在脸上还是那么生疼，厚厚的手套没有带来一丝热量，风还是呼呼地往里面灌，很快就感觉不到手指的温度了。但是这样恶劣的天气并没有影响我们清理积雪的热情，在王经理的带领下，大家分工合作，很快将主路清理出来，部分早起的业主也自发地加入了我们扫雪的行列。后来听同事说，王经理手上铲出了好几个血泡，我心想看上去这么瘦弱的经理，原来还有一股子拼劲啊。

王经理很爱看书。他不仅积极通过网络、书籍等途径去自我学习，还总是鼓励我们多学习，多掌握解物业方面的基本法律知识，学会用相关法律知识、物业专业知识作为手段提升自己的物业管理水平，学会区分业主的有效诉求和无效诉求，分清物业管理的责与法，理清对客关系中我们所扮演的角色，为我们整个项目团队提升物业服务水平奠定了基础。在创市优的那一年，为了规范保安的车辆指挥手势，他特地给员工进行培训。为了鼓励员工，下班后他会全程陪同训练，对没有学会的队员一个一个的教。对于那些保洁工作人员，虽然是外包公司的员工，但是王经理觉得他们普遍年龄偏大，而且文化水平低，在项目工作一天，我们双方就是一家人。因此他非常关心这些保洁员的休息、吃饭等问题，让他们没有后顾之忧，可以安心工作。在王经理的带领下，普瑞斯堡每年在环境治安综合管理的评比中多次得到街道、社区的赞誉，并屡获名次。在公司

领导的支持和员工的大力配合下，去年我们普瑞斯堡小区还被评选了最美小区物业服务项目。

“食堂的饭菜口味怎样，合不合胃口！”；“夏天来了，寝室蚊虫多不多？洗澡用水方不方便？”；“大家生活和工作中有没有什么困难？”，工作之余他特别关心大家的衣食起居。因此大家都特别喜欢平易近人的王经理。彼此就像亲人一样，谁有困难也会马上倾诉，绝不会憋在心里。2018年1月29日，绿化部员工袁心武家中遭受火灾，家中房子被烧毁，亲人被烧伤，这对袁心武本就拮据的家庭更是灭顶之灾。王经理了解情况后迅速向公司汇报了情况，公司立刻组织全体员工进行爱心捐助。在王经理倡议下，普瑞斯堡的所有同事更是纷纷慷慨解囊，献出自己最真切的爱，仅我们一个项目就捐出了1万余元。王经理更是代表公司驱车5个多小时到达张家界袁心武家中进行慰问，后来王经理回到项目上跟我们描述袁心武家中的状况时，他的眼中还泛起了泪花。事后老袁非常感激大家的帮助，让他在遭受天灾手足无措之时感受到了大家庭的温暖。

时光如梭，我来项目已有3年多的时间了，我们王经理最喜欢说的话就是：“没有做不成的事，关键是在做，重在持续；物业服务虽微小，但只要你用心付出，把业主当成自己的家人，就一定会收获业主的心”。我相信有这样的物业经理，我们的物业工作肯定会不断完善及改进，为项目工作迎来一片新的蓝天白云。■

跑起来——记璞臻客户活动

泊富国际广场项目部

王娟

每个人都有自己坚持跑步的理由，有的人是为了美好的身材，有的人为了健康的身体，有的人是为了独处的自由。或许为健康而跑才是每个跑步者最简单的初衷，其实我们还可以跑出更多——用脚步感受自然的活力，用汗水释放一切的烦恼，用心跳点燃身体的能量。2018年5月，由湖南普瑞物业服务有限公璞璞分公司举行的第三届“璞璞杯——跑起来，遇见更好的自己”，在美丽的烈士公园年嘉湖畔跑起来！

5月18日这一天艳阳高照，大家都热情高涨，到达公司后我们工作人员早早就把活动衫给换上了。明黄的衣服被一群年少的帅哥姑娘们穿上后，显得更加俏丽活泼。大家手举着活动订制的湖南普瑞物业璞璞分公司鲜红的旗帜，迈开大步唱着歌朝着烈士公园前进。

来到活动现场，大家井然有序的进行着赛前的准备工作：贴地标、设打卡点、赛场补给站、医护人员、主持人演讲、赛前的热身运动……随着参赛选手越来越多，各项工作都一一安排到位，大家翘首以盼着，等待比赛开始的那声枪响。

可是随着比赛时间的临近，天空却越来越暗，紧接着一场暴雨倾盆而下。让人感动的是，所有参赛者喜悦而又激动的心情丝毫没有在这场来势凶猛的狂风暴雨所影响，三五好友聊天自拍，还有的人们从陌生人之间闲聊变成了熟人，甚至还有人借此机会为自己公司做宣传，拉业务……

时间一分一秒的过去，大约是老天发现暴雨也无法撼动我们的热情，雨势越来越小。这一场“跑起来——遇见更好的自己”便在小雨

中拉开帷幕。路面的积水被我们欢快的脚步溅起一朵朵小水花，湿漉漉的空气拂过我们坚定的脸庞。无畏任何困难，向前跑，去遇见更好的自己吧。

我们这个大队无论无论是经验丰富的老跑者，还是信心满怀的新队员，每个人都能找到自己的位置，没有想一争高低的欲望，没有想半途放弃的理由，挑战的不是距离也不是别人而是自己，超越自我就是取得最好的成绩。其实平凡的人生又何尝不如同一场长跑呢，起伏不大，但延续很长。只要你能坚持下去，平凡的人生也一样绚丽无比。韶华易逝，容颜易老，在有限的光学会努力奔跑，不断提升自身的价值，才可能遇到更好的自己从而打造更具魅力的自己。

跑步，无需特殊场地、服装和器材，只要有一颗想跑、要跑的心随时随地就能跑起来。努力奔跑，跑出自己想要的风景与想要的人生。这一次，让我们用这种简而易行的方式来与业主一起奔跑起来，一起享受跑步的快乐，起享受跑步的美好，让生命更有意义。愿我们在人生的长跑中都能找到合适自己的长跑方式，抓住机遇，遇见成功的自己。 ▽



与青春前行

罗 雪

五四青年节于我们而言是一个特殊的节日。在五四运动发端的那个年代，它是负重前行，在黑暗中为中华民族摸索出路。是林觉民做《与妻书》时的决绝，是爱国学生们五月四日在天安门前的怒吼，是铁军战士高喊“打倒列强除军阀”屹立武昌城头的英姿，更是无数青年为了打碎这黑暗世界而洒遍祖国江山的热血。所以在这五四之际，实业公司工会委员会组织各青年员工去往杨开慧故居开展缅怀先烈等一系列活动。

5月5日早晨，我们迎着阳光来到了杨开慧纪念馆。来到了这位令毛泽东写下“我失骄杨君失柳，杨柳轻飏直上重霄九”的诗句，赞其“女子革命而丧其元，焉得不骄”的革命先烈故居。杨开慧是经受五四新文化运动洗礼的新女性，深受科学与民主思想的影响，是中国妇女解放运动的倡导者和实践者。走进纪念馆，一楼大厅摆放着杨开慧烈士雕像，左右展厅详细介绍杨开慧不平凡又短暂的一生及其各种英雄事迹，二楼展厅则介绍其父杨昌济和其子毛岸英、毛岸青、毛岸龙四人的生平。故居前临公路，后枕小山，为坐北朝南的土木结构农舍，上盖青瓦，四周翠竹环绕，环境清幽且寂静。

纪念馆和故居一路参观下来，使我们对当年的革命岁月有了更深层次的理解。了解了当年这位先烈冲破传统束缚，与毛泽东自由恋爱、不举行婚礼便组成家庭，在共产党正式建立的几个月后便加入共产党，勇于走

上革命道路。她为革命不惜牺牲，也不仅是忠于爱情，更主要是体现为信仰坚定。在其青春正好的年纪，抱着坚定的信仰为革命事业付出了她的生命。让我们了解，这位站在时代前列的女性，把时间永远的停留在了青年时期，无愧于“骄杨”之称！在结束故居参观之际，公司在杨开慧墓前献上花圈，公司领导带领我们在墓前进行深鞠躬以表达对先烈的缅怀及尊敬。

随后，我们来到了惠润板仓国际露营地进行活动拓展。活动分为两个环节，第一个环节是风筝创意绘画和放飞，寓意为青春飞扬，放飞梦想。第二个环节则是团队趣味竞技游戏，极佳的展现了员工的团队协作力和拼搏精神。在激情和活力中结束了一天的活动，踏上了归程。

一天的行程触发了一些小感想，如今，时代在变，然而青春的真谛却是不变的。是奋斗，是拼搏，是直言敢谏，是忧国忧民，更是天下兴亡匹夫有责的责任感。因为这种使命感和积极性，使我们不至于只是忙碌在小我的生活格局里。在我们青春正好的年纪里，不一定还会上街大游行，高举爱国旗帜，轰轰烈烈地为国家振臂高呼，但我们纪念五四，让人们心中知道，我作为一个中国人，无论身处何种阶层，从事何种职业，在民族需要的时候，都可以传承先辈的精神且不输于五四先辈。愿五四的奋斗精神与你的青春一起前行！



小诗两首

贝璐璐

爱在普罗旺斯

爱，如同树上的叶子，
随处都可以采集许多，充满灵动的色彩。
爱，如同清澈的流水，
滋润每一处心房，给人清凉的慰藉。
爱，如同天上的流云，
飘进心房，抚平了心的波澜。
爱，如同草木间的小花，
摇曳的姿态，让点滴时光成为永恒。
爱在每一处阳光洒满的角落，
爱，永远被我们珍藏，
爱在普罗旺斯。

思念

微风，牵引着思念的方向，
紧闭双眼，在心里把你默念一遍又一遍。
情绪就像春夏秋冬一般，
在心底激起波澜。

春，是萌发的激动与忐忑，
夏，是灿烂的奔放与热情，
秋，是收获的满足与喜悦，
冬，是伤怀的不解与痛却。

春夏秋冬，转瞬即逝，
睁开双眼 聆听风的声音，
思念，原来如此漫长。

我的“追星”梦

泊富国际广场项目

彭月华

人到中年，总希望能靠自己的力量去兑现一些青春时的诺言，让人生不留遗憾。例如一场说走就走的旅行，或者一次刻骨铭心的“追星之旅”。每个人都有自己的“爱豆”，而我最爱的偶像是歌神——张学友。生活中每当闲暇时，或工作劳累时，我常常会上冲一杯清茶，打开他的专辑，去聆听，去感受他嗓音的魅力，在旋律中放松身心。而真正觉得自己听懂了他的歌，读懂了他的人，应该是在2016年“A CLASSIC TOUR 学友·经典”世界巡回演唱会香港红磡站的会场里。

香港红磡体育馆是明星的圣地，而做为粉丝的我，年轻时最大的梦想也是希望坐在香港红磡体育馆里看一场最爱的偶像演唱会。有梦想就立刻行动吧。12月，我利用难得的年假期，踏上了香港这片土地，终于实现了自己当年的梦想——在香港红磡体育馆看一场轰轰烈烈的张学友个人演唱会。

当我怀着激动的心情，按照票面的颜色找到相对应的入口和座位时，忘记了四个多小时的舟车劳顿。晚上19点30分，在没有任何前奏和提示下，突见学友哥身着黑色晚礼服，头戴礼帽，随着舞台中央的地台缓缓升起，无比绅士地出现在观众眼前。一曲《我与你》拉开了演唱会序幕。“歌神”穿梭于华丽舞台中，宛如一场百老汇的舞台剧。《非常夏日》、《离人》《用余生去爱》、《饿狼传说》、《月半湾》……一首首经典老歌回荡在现场，就像山间的清泉流淌在整个舞池里面，时而飘向山顶，时而向瀑布一样冲向山底，优雅的、火爆的、欢快的，忧伤的各种情感，随着旋律让我沉浸在这场视听盛宴里。

“歌神”在自己三十多年的演唱生涯中一共有1826首歌献给歌迷们，尤值一提的歌是《你的名字我的姓氏》。这是1996年词作家林夕作为结婚

礼物送给张学友和罗美薇的一首歌，是“歌神”演绎爱情经典之作。他和罗美薇的爱情也如歌曲一样让人堪称典范。婚后的罗美薇放弃了自己的事业，退出影坛，全心全意地支持学友哥，在家相夫教子。每每演绎这首歌时，帅气的“歌神”必定是着白色礼服，深情款款，以表达对爱妻浓浓的爱意和感激，这已经成为了他在演唱会上的特定仪式。每每听到这首歌，悠扬的旋律总会让人回想年轻时的美好情谊、爱情的圣洁和美好！

每一首耳熟能详的歌用岁月的磨炼让我体会到了“初识不知曲中意，再听已是曲中人”的意境。唏嘘感慨之际，却更加敬佩舞台上那个万众瞩目的身影。他已过知天命的年龄，但在现场，时而低声浅吟，时而劲歌

热舞，全场完全听不到他的一丝喘气声。他还时不时与歌迷们一起喊话互动，插科打诨，幽默的玩笑话让大家感受心中的偶像，对待歌迷是如此的亲切，情感是如此的真诚。23点15分《如果爱》的旋律播出，学友哥和奇幻的小丑们全场舞动，整场演唱会在欢乐、活泼、俏皮的表演中，在歌迷们疯狂的呐喊声中落下帷幕。我激动的心情久久不能平静，不仅因为圆梦，更对“不老歌神”在舞台上又唱又跳四小时不停歇的体力，敬业，专业精神感到佩服。如果还有机会，我还会继续追随，为了少年时青春的记忆，更为歌神那份对待歌迷、对待工作的认真精神！

年轻的朋友们，有梦想就赶紧行动吧，人生短暂，不要让人生留下太多的遗憾。■



【编者按】

4月23日，第23个世界读书日，“2018书香湖南”全民阅读活动启动仪式在长沙举行。今年活动主题为“阅读新时代”，由湖南省委宣传部、湖南省新闻出版广电局主办，湖南出版投资控股集团、中南出版传媒集团承办。启动仪式现场，作家、学者、出版人、读书大咖、阅读推广人、文艺工作者等围绕着“阅读快乐”“阅读力量”“阅读新时代”，领略阅读之美，共享阅读感悟，引领阅读风尚。启动式后，超过600项各类全民阅读活动在湖南各地先后开展。

坚持的理由

总部综合部
庞子剑

四月的阳光总是让人感到温暖，但你瞧一眼不可理喻的房价，严酷的生存压力却又令人窒息。欣悉经视“2018书香湖南”全民阅读活动启动，23届世界读书日的主题是“阅读新时代”。这场文化盛宴让人欢欣雀跃，生活的悲欣交集，个中滋味难以言表，唯寄情于文字得以抚慰。

在这物欲横流的时代，讨论文学写作或许是件奢侈的事，这是否证明了文学在现实生活中不容忽视的重要性。这是一个文学属性日渐商业化，文学圈子日渐缩小，文学的读者日渐凋零，而纸质媒介发表日趋低迷，微博、微信等新传媒传播更快速的年代，对于大多数文学爱好者而言，最大的困难已不是是否留传后代，而是写作坚不坚持得下来的问题了。特别是对于那些日子过得还算安逸的人来说，让其苦苦地顶着压力背着嘲讽写下去的理由实在不多。十多年前与我一道捣鼓文学的几个朋友。都因为不同的理由而悄然地退出了文学领域，或投身商界，或踏

入公务员队伍……而我之所以至今还在痴痴地写着，当然也有坚持写作的理由。

我至今坚持写作的理由是在心灵的苦难无处可逃时，坚持写作照亮了我的人生，走过文字的愉悦，让我在不断创作中感悟人生。无论世间多么的荒谬和无常，与文学相拥，从此不再孤独。当年因爱看杂书荒废学业，以至心思广阔径直奔上一条绘画艺术的不归路，亦奔赴在文学这条狭窄道上，并乐此不疲。多年来，我用写作来慰藉自己的内心，或许微不足道。但如果以幸与不幸来论事，怕也难界定。只是人到中年反而自己越发认为是一件幸事了。因为写作给了我一个空间，不必理会它的面积多大，更不用思考如何装饰，这个空间里只有我的思想在快乐起舞，或独自沉思。我与它的默契让语言成为空气，这种唯一的理解变成一个个文字时，那份被理解、被懂得，是世间最珍贵无比的交流。同时，坚持下去，也是对自己最大的肯定和赞扬！



✿ 赵清兰（出版综合）

教授对一名智力早熟的小朋友进行测验。教授问：你的生日是哪一天？小孩：月日。教授：哪一年？小孩：每一年。借这个小笑话祝福您今年、明年和以后的每一年都快乐！感谢您在平凡的岗位上默默做出不平凡的贡献！向您学习，为我们做好后勤保障的可爱大姐！衷心的感谢您生日快乐！

✿ 杨芳（药监局）

在你的身上，让我们懂得了人生的意义，看到了真正的生命之光！在你缤纷的人生之旅中，祝福你心想事成！生日快乐！

✿ 陈振新（园区物业）

绿色是生命的颜色。您数十年如一日选择了我们公司这个创造绿色的园林绿化岗位，我们将所有的祝福馈赠给您的生日。愿您充满活力，青春常在！

✿ 卢琴（仁孚奔驰）

公司所有同事热忱欢迎你的加入！愿年轻的你在充满希望的季节中播种、在喜悦中收获甜美和幸福！祝事业正当午，浪漫似乐谱，在公司美好的氛围中，快乐非你莫属！生日快乐！

✿ 吴泽雯（财务部）

青春的树越长越葱茏，生命的花越长越艳丽。你细致的工作态度让我们非常佩服！希望你自己的工作岗位上不断迈进，更加优越！生日即将到来，公司所有同仁祝福你生日快乐，永远年轻、美丽！

✿ 袁细林（望城地税局）

你你是公司的老员工，每次生日都在繁忙的工作中度过。在工作岗位，您非常积极主动地付出汗水，让我们倍感尊敬，公司全体同仁齐声向您说一声：生日快乐！

✿ 浣友文（四方坪）

只有懂得生活的人，才能领略鲜花的娇艳，只有懂得爱的人，才能领略到心中芬芳。您为人友善，待人热心，给部门的同事树立了良好的榜样，至此您生日之际，我们为您诚挚的祝福：祝您生日快乐！笑口常开！

✿ 贾美照（园林酒店维护）

在你生日的这一天，将快乐的音符，作为礼物送给你，愿您拥有个美丽的日子，衷心地祝福你生日快乐！感谢一直以来对公司的辛勤付出。辛苦啦！

✿ 王瑜（药监局）

严谨、细致、认真、知心、热情、谦和……这些都是同事们对你的评价。所以公司非常幸运有您这样的员工，感谢你总是一如既往的辛勤工作。在你生日到来之际，公司所有同仁祝福你生日快乐，幸福美满！

✿ 李霞（普瑞斯堡项目）

您做事踏踏实实，为人本本分分，工作认认真真，质朴的笑容常常展露在我们大家的面前，就像普瑞斯堡里面悠悠舒适的清新微风。您踏实本分认真的工作态度令我们大家无不欣赏！在您生日到来之际，公司全体同仁想对您说一声：您辛苦了，感谢您的付出，祝您生日快乐！



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。