《楞严经》里面讲:理可顿悟,事须渐修。能改变人生的从来不是 具有普遍适用性的道理。人是靠习惯生活的,道理仅是用来指导生活。 能改变人生的不是你听过的大道理,而是你在日常生活中的小习惯。一 生那么长,我们听过数不清的道理。不论是亲人前辈的心得教诲还是朋 友的善意提醒,亦或是每天通过手机、杂志等各种媒介接收到的形形色 色的心灵鸡汤、人生哲理。但却并不是每个人都能过好一生。

所以,能改变你人生的不是道理。有意义的人生都是踏踏实实的点滴积累起来的,这个点滴生活都是由你的习惯决定。我们常常期待着自己听到一个终极道理,几天或几个星期之后就能对自己的人生造成根本性改变。但听到之后不去行动,这才是我们普通人真正面对的问题。道理一说就懂,但并不是所有人的人生都会因大道理而发生改变。举个简单的例子,要健康,懂得多少健康的道理都没用,关键还是要有健康的生活习惯。

道理是抽象的,是具有普遍性的,但生活不是,人生从来不是一成不变的,每个人的人生都不同,甚至人生的这一刻与下一刻也千差万别。把道理记在心里,用行动表现出来,把良言变成自己的好习惯。当你拥有了一个又一个的好习惯,何愁自己的人生不越变越好呢?只听道理对人的影响往往昙花一现,将道理植入其中的好习惯却是人存给自己的资本,这个资本在不断升值,整个一生都可享受它的利息。

目录CONTENTS

新闻 聚焦

普瑞实业公司党支部开展"三会一课"及主题党日活动

002 普瑞实业公司党支部开展庆祝建党 97 周年红色诗歌朗诵会活动

003 普瑞实业公司党支部、工会共同开展"夏季送清凉"慰问基层员工活动

003 普瑞实业公司对全体项目开展节前综合治理检查工作

003 普瑞实业公司党支部召开半年度民主组织生活会

003 普瑞实业公司接受湖南出版投资控股集团物业租赁巡视组检查

004 普瑞物业服务有限公司汽车 4S 店项目负责人受到客户表扬

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登山比赛

004 普瑞实业公司党支部、普瑞酒店党支部、新华书店实业公司党支部联合 开展党建培训活动

004 普瑞实业公司财务部、人力资源部参加《社保统征下的人资管理合规与 个税新政运用》培训





行业

005 第二届全国物业管理行业职业技能竞赛落幕

005 《绿色建筑运行维护技术规范》行业标准宣贯培训班落幕

图片 新闻

不忘初心记恩情 砥砺前行颂赞歌 006

本期 特稿

008 积极探索"党建+物业"管理新模式 以党建为中心,全 面推动党建与物业管理相结合

战略 视角

013 老龄化加速, 我们准备好了吗——浅谈物业管理与互助式 养老社区结合











018 管理服务 论坛

- 018 采购管理浅析
- 021 我的管理"经"

023 品言品行 品质

023 注重人文关怀提升物业水平

026 HR 驿站

- 026 领导的本质
- 028 案例一: 电动车违规充电起火, 租户被拘 15 天, 房东 被罚,房屋停租,物业也将受处罚!
- 029 案例二: 物业可以捆绑消费吗?

真善美

030 平凡的安全员

032 职场

032 我与团组织的不解之缘

多彩 青春

- 034 读《正面管教》有感
- 036 人生的一课

我们的 祝福

湖南普瑞物业服务 有限公司简介

新闻聚焦

□ 普瑞实业公司党支部开展"三会一课"及主题党日活动

7月6日, 普瑞实业公司党支部开展"三会一课"、主题党日等支部活动, 上午首先由实业公 司党支部书记兼普瑞物业董事长刘召伟以《从苏联解体的原因谈起论坚持马克思主义的重要性》为 题,向大家讲授党课。刘召伟书记从总结苏联解体的各方面原因着手,深刻剖析了苏联解体对中 国的影响、对中国共产党带来的启示,引申出坚持马克思主义的意义所在,以及在新时期,我们 应该如何学习马克思主义精神,坚持用马克思主义去不断创新,不断发展,不断完善自我。下午 支部组织大家观看教育影片《青年马克思》,将上午所学到的知识,通过视频学习,对马克思主义 内容更加融会贯通,加深理解。实业公司总经理杨慧明、副总经理王琦参加此次活动。





□ 普瑞实业公司党支部开展庆祝建党 97 周年红色诗歌朗诵会活动

7月17日, 普瑞实业公司支部、工会、团支部共同举办了"不忘初心记恩情, 砥砺前行颂赞 歌"——建党 97 周年红色诗歌朗诵会,以实际行动为党的生日献上诚挚的祝福。本次诗歌朗诵会共 有公司总部部室、普瑞物业公司、园林公司各项目近 40 名选手参加比赛,大家以饱满的热情抒发了 对党、对祖国的深情厚意。本次活动邀请湖南出版投资控股集团工会主席赵伏奇同志、党委办公室主 任陈壮军同志、实业经营部部长蔡顺同志、公司退休老领导杨建军同志及公司班子成员作为评委参与 活动,公司全体党员、入党积极分子、团青年近百人观看了朗诵会。通过此次活动,不仅展现了部



室、项目的团队风采,增 强了员工的凝聚力,党支 部、工会、团支部更是借 助活动的契机,号召大家 在各自工作岗位上发扬身 先立足、为民服务、乐于 奉献的革命精神,坚定永 远跟党走的革命信念。

□普瑞实业公司党支部、工会共同开展"夏季送清凉"慰问基层员工活动

7月20日,普瑞实业公司党支部书记兼普瑞物业董事长刘召伟、实业公司副总经理兼工会主席王琦带领工作人员一行走访公司各个项目,为基层员工送去夏季防暑物资。工会在慰问前充分了解基层员工的需求,发放的物资中包含了绿豆、枸杞等养生食品,也有夏季常备药品。此次活动共计发放物资七百余份,让基层员工感受到了公司对员工的关爱。





□普瑞实业公司对全体项目开展节前综合治理检查工作

7月26-27日,普瑞实业公司对普瑞物业、普瑞园林两个子 分公司所有项目开展综合治理检查工作,此次检查由实业公司总 经理杨慧明,带领品质部、工程部技术员、保安消防员对各项目 进行了拉网式全面检查。重点检查各项目水泵房设施,电梯机房、 高低压配电间、监控室,以及地下停车场、业主食堂和员工宿舍 等场所。通过开展安全生产的自查自纠,以确保设施无安全隐患。

□普瑞实业公司党支部召开半年度民主组织生活会

7月31日,普瑞实业公司党支部召开半年度民主组织生活会。 上午支部带领全体党员参观湖南红色档案纪念馆,重温红军长征历 史。实业公司董事长、普瑞酒店董事长兼党支部书记朱跃华参加了 活动。下午在支部会议室举行民主生活会,要求每位党员回顾上半 年工作,总结自己的经验及不足,开展批评与自我批评。实业公司 党支部书记兼普瑞物业董事长刘召伟、实业公司总经理杨慧明、副 总经理兼纪检委员王琦以普通党员身份参加组织生活会。



□普瑞实业公司接受湖南出版投资控股集团物业和赁巡视组检查



8月28日,普瑞实业公司召开物业巡查动员大会,由 实业公司党支部书记兼普瑞物业董事长刘召伟主持此次会议。 根据巡视组要求,会上刘召伟书记向全体与会人员介绍了此 次巡视组的主要工作内容并宣读湘普支委 [2018]2号《关于 成立普瑞实业公司物业租赁专项巡察工作联络组的通知》。第 二巡视组组长刘素娥同志作代表发言,她指出此次巡视组工

作是集团党建纪检工作的需要,更是企业规范内部管理的监督检查工作的必要环节。巡视组将本着实事求是的工作态度对企业开展系列检查,以推进企业全面贯彻实施从严治党的政治要求。最后实业公司董事长、普瑞酒店董事长兼酒店党支部书记朱跃华总结发言,他提出公司上下要统一思想、提高认识,自觉接受集团党委专项巡察组的巡察监督,以高度的政治责任感和使命感,全力配合巡察组开展工作,把物业租赁专项巡察的各项要求落到实处。中南传媒集团审计部部长茅兰娣、湖南出版投资控股集团纪委纪检二组组长兼湖南人民出版社纪委书记郑瑾、实业公司总经理杨慧明、副总经理王琦出席会议。

□ 普瑞物业服务有限公司汽车 4S 店项目负责人受到客户表扬

9月4日,仁孚奔驰汽车4S店一客户因车辆维修问题解决未果,在店 内闹事围攻客服工作人员以及拍打展厅内展车,项目主管刘承松带领保安员 第一时间赶到现场制止和劝阻客户,及时保护了店内工作人员和店内财产不 受侵害。这一事件的妥善处理得到奔驰公司管理方的赞许。9月5日,仁孚 奔驰公司相关领导一行来项目现场,对普瑞物业公司的团队给予高度评价和 赞扬,同时仁孚奔驰公司康总还亲自给刘承松主管送去水果花蓝表示谢意。





□普瑞实业公司工会组织员工参加湖南出版投资控股 集团登山比赛

9月20日, 普瑞实业公司工会组织四名员工参加湖 南出版投资控股集团登山比赛、经过激烈的角逐、泊富国 际广场项目部莫平宇取得女子青年组第一名,其他三位选 手也拼尽全力,在高手如云的集团登山比赛中一直保持士 气,战胜自我,最终在大家的努力下,公司获得团体第三 名的好成绩。

□普瑞实业公司党支部、普瑞酒店党支部、新华书店实业公司党支部联合开展党建培训活动

9月28日,普瑞实业公司党支部、普瑞酒店党支部、 新华书店实业公司党支部联合邀请湖南出版投资控股集团 党委委员、纪委书记徐述富同志为三家公司的党员干部、关 键敏感岗位的主要负责人讲授党课《学习中华人民共和国监 察法》。课上,徐述富书记用深入浅出的道理向大家剖析了 《中华人民共和国监察法》的适用范围、法规条例,尤其针 对年轻党员干部及关键岗位工作人员学历高, 但法律观不够



健全的特点,运用各种生动案例,告诫大家遵守法纪是基本工作准绳,政治红线坚决不能触碰。通过 徐书记的讲解,各级党员干部、岗位主要负责人对《监察法》有了深入详细的了解,深刻认识了《监 察法》的重要意义。实业公司党支部书记兼普瑞物业董事长刘召伟主持此次会议,实业公司董事长、 普瑞酒店董事长兼酒店党支部书朱跃华、实业公司总经理杨慧明、副总经理王琦参加此次培训课程。

□普瑞实业公司财务部、人力资源部参加《社保统征下的人资管理合规与个税新政运用》培训

9月29日,普瑞实业公司财务部、人力资源部参加《社保统征下的人资管理合规与个税新政运 用》专题培训。此次培训针对 10 月新个税法将实施,2019 年 1 月起社保征收并入税务机关统筹管理 的关键节点,从政策背景、已有政策法规的解读、案例分析讲解入手,对新政策、新法规要求进行专 题培训。通过培训,有效增强了财务部及人力资源部在新政策下应对各种问题的能力。财务部部长陆 悦、财务部余俊建、人力资源部代美君参加了此次培训。



□第二届全国物业管理行业职业技能竞赛落幕

8月21日,为期两天的2018中国技能大赛——"金融街物业杯"第二届全国物业管理行业职业技能竞赛在北京落下帷幕。来自全国选拔出来的103名物业管理员和101名电工决赛选手齐聚决赛赛场,共赴这场全行业的高水平职业技能竞赛,共同践行工匠精神。本届技能竞赛以"新时代新技能新梦想"为主题,为国家级二类竞赛,由住房和城乡建设部人事司指导,中国物业管理协会、中国就业培训技术指导中心主办,中国物协对本届技能竞赛在竞赛项目和内容、组织形式、赛区设置等多方面进行了周密考量和设计。



信息点评:

习近平总书记要求,要努力培养数以亿计的高素质劳动者和技术技能人才。进入新时代,"高质量发展"成为经济社会发展的关键词,我们比以往任何时候都更需要大量高素质劳动者。"建设知识型、技能型、创新型劳动者大军,弘扬劳模精神和工匠精神,营造劳动光荣的社会风尚和精益求精的敬业风气。"工匠精神,匠心为本。就物业管理员和电工的成长而言,要坚守这样的初心:追求至精至善,将服务的每个细节都尽可能做到极致;就整个行业而言,要营造这样的氛围以"全国物业管理技能竞赛"的形式,让优秀的员工从默默无闻的幕后走到台前,让全行业为匠心之美而点赞。

□《绿色建筑运行维护技术规范》行业标准宣贯培训班落幕



9月12日,《绿色建筑运行维护技术规范》行业标准培训班在郑州开班。此次培训中国物协培训中心主办,邀请了中国物协设施设备技术委员会顾问王寿轩,中国建筑科学研究院建筑环境与节能研究院魏峥博士、阳春博士,河南楷林物业分公司总经理陈铁岭,西门子研发中心系统架构师李怡扉,分别围绕《<规范>运行维护管理和案例分析》《低成本无成本节能运行技术体系》《<规范>系统运行设施设备维护》《建筑物全生命周期低碳运维管理》《楼控系统的基础架构与常见问题》,全面系统地解读行业标准的编制情况、技术要点和具体案例。三天的培训中,学员们跟着老

师认真系统学习、梳理专业理论知识,与专家讲师们进行了激烈的思想碰撞和有效的切磋交流。

信息点评:

十九大报告全面阐述了加快生态文明体制改革、推进绿色发展、建设美丽中国的战略部署。《规范》由中国 建筑科学研究院主编、中国物业管理协会参编,适用于新建、扩建和改建建筑物的运行维护,吸收了国际上领 先的相关研究成果,具有科学性、先进性和可操作性的鲜明特点。《规范》是全国首部针对建筑物交付使用后的 运维标准,对物业管理行业具有非常重要的意义。







不忘初心记恩情 砥砺前行颂赞歌

7月17日,公司党支部、工会、团支部共同组织开展"建党97周年红色诗歌朗诵会"。活动现场参赛选手们情感饱满,声情并茂,或慷慨激昂,或低沉婉转,将对党的情感融入到精彩朗诵之中,深情讴歌了伟大的党,歌颂了祖国日新月异的变化,把对党和祖国的感情表达得淋漓尽致,让在场观众、评委们感受到了普瑞实业公司员工们的蓬勃朝气。

获奖名单

特等奖: 国家开发银行项目部《我的祖国》

一等奖: 泊富国际广场项目部《火红的七月》、泊富国际广场项目部《党旗颂》

二等奖:电子大厦项目部《念奴娇·昆仑》、省药监局项目部《水调歌头·重上井岗山》、总部财务部《七一献诗》

三等奖: 园林公司《献给您——亲爱的党》、总部物业办公室《清平乐·六盘山》、普瑞斯堡项目部《不朽》、汽车 4S 店项目部《红色的十月》、长沙近现代文物保护管理理中心项目部《我宣誓》

纪念奖:总部人力资源部《沁园春·雪》、璞臻分公司《光的赞歌》、国家开发银行项目部《祖国赞歌》、望城地税局项目部《西江月·秋收起义·一九二七年》











可奖获奖者合影





纪念奖获奖者合影

本期特稿

【编者按】

据《华西都市报》6月26日报道,在社区+物业+N创新社 区发展治理高峰分享会上,来自万科物业、居然之家的代表等物 业企业代表就"新时代背景下,如何创新'社区+物业+N'共 治,共建美好家园"的"红色物业"主题,获得了与会物业企业 的共鸣。

积极探索"党建+物业"管理新模式 以党建为中心,全面推动党建与物业管理相融合

普瑞实业有限公司 党支部书记 普瑞物业服务有限公司 董事长 刘召伟

党的十九大报告指出,基层党组织建设 "要以提升组织力为重点,突出政治功能"; "党支部要担负好直接教育党员、管理党员、 监督党员和组织群众、宣传群众、凝聚群 众、服务群众的职责,引导广大党员发挥先 锋模范作用"。这是我们党首次在全国代表 大会报告中明确界定党支部的职责任务,对 于加强新时代党支部建设具有重要的指导意 义。国有企业在我国市场经济发展过程中 占有举足轻重的地位, 是社会主义市场经济 的重要主导力量, 在社会主义现代化建设中 发挥着巨大的作用。作为国有企业下属的物 业服务公司,企业直接服务于小区业主,主 动承担社会责任是促进社会主义和谐社会建 设的必然要求,我们应充分认识肩负的政治 使命与自身优势, 积极探索党建新模式, 有 效推动企业党建创新。现在,已经越来越多

的物业服务企业认识到党建对于企业发展的 巨大作用,企业经营管理层对党建的支持力 度、党员及员工的参与力度都明显加大,而 企业也受益于党建工作并获得长足发展。

一、物业服务企业党建工作存在的主要 问题

物业行业正处于快速发展阶段,围绕物业 管理而引发的矛盾呈现不断上升态势, 但物 业服务企业基层党支部的作用发挥不够, 整 体而言, 主要受限于以下问题:

(一) 因受物业行业薪酬收入普遍较低 影响,党员政治思想觉悟养成或多或少受到 *社会拜金思潮的影响*。多年以来,人力成本 问题一直是物业服务企业经营管理中的头号 问题。近年来,最低工资连续上调、社保基 数上调、物价上涨,导致企业运营成本不断



飙升,而"僧多粥少"的过度市场竞争、买方市场下甲乙双方的利益博弈,以及政府部门从社会层面考虑的指导价格多年不变,使得提高物业服务收费的努力收效甚微。在这种两难局面下,必须寻找出路,使物业服务企业保证服务质量的同时,尽可能释放劳动力,这就迫使物业服务企业慢慢从劳动密集型向专业技术型转变,在转型过程中,党员可能迫于自身的经济压力以及受不良思潮影响,社会价值取向发生偏移。

- (二)物业服务企业受到生产经营资金 所限,基层党组织活动不能做到经常化。虽 然有不少的物业服务企业建立了基层党组 织,有单独组建的,也有联合组建的,但由 于一些物业服务企业规模不大,利润微薄, 造成经营压力大,没有专项资金来支撑企业 基层党组织后续工作的开展。
- (三)物业服务企业基层党组织影响力相 对薄弱,党组织人才队伍构建存在不少困难。
 - 1. 党员的流动性大。由于物业服务行业

属于劳动密集型的企业,为了追求利益最大化,往往采用减员或减薪的方式,减少人员或减少薪金的首当其冲就是没有直接产生经济效益的党建工作人员。物业管理行业用工不稳定性及机制的缺陷,也导致了党建人才的难以挽留。一些党员因为工作环境较差,待遇较低,随时可能离开,故不愿暴露党员身份,更不愿调转党组织关系。种种因素造成党建人员工作繁重、待遇偏低,流动较大。

2. 党建人才匮乏。当前物业公司以民营企业和私营企业为主,国企性质的物业公司较少,成立有基层党组织的国企物业公司更少。受制于利益的驱动,很多物业公司没有专职的党建人员,专业的党建人才欠缺。部分物业服务企业虽然设立了所属的党支部,但绝大多数都是安排兼职人员,党建工作未能有效促进企业的发展。有些党员活动由于受活动场所、经费以及党员人数少,分布散等因素制约,活动难以集中开展,即便组织开展活动也是形式单一,内容缺乏新意,缺



乏吸引力,党员参与的积极性不够高。因此,党员的先进性、党员的先锋作用和党组织的战斗堡垒作用得不到根本体现。

二、为什么要在物业服务企业加强党建 工作

从全国层面来看,物业服务企业加强党 建工作是全国党建一盘棋、全覆盖思想的 具体落地;从企业小环境来说,加强党建工 作对于物业服务企业的持续发展具有积极 意义。

(一)有利于健全企业的党组织体系。 为什么要在物业服务企业建立党组织?这也是不少人的疑惑,特别是企业一把手心理上可能认为建立党组织会削弱公司的一元化领导。党组织在不同的企业发挥的作用是不同的,但是有一点是共性的,即建立健全党组织对企业法人治理结构是一种有益的组织优化,不仅不会削弱法人治理结构,恰恰是一种有益的管理延伸。而广大物业服务企业党员寻找组织的归属感,也对企业提出了建立健全党组织的一种组织需求。

(二)有利于企业文化建设,提高员工 社会责任感。党组织对于提升物业服务企业 的企业文化建设大有可为,为构建和谐企 业、和谐劳资关系发挥积极作用。通过强化 党建工作,创新物业管理服务的模式,能够 有效加强物业企业的企业文化建设,有利于 员工凝心聚力,激发物业员工的责任感和自 豪感。公司党支部、工会、团委三部联动 开展了系列活动,肩负着旗帜引领、思想统 一、干劲鼓舞、模范带头的责任。充分发挥 党员的先锋模范作用,提高服务响应度、及 时率、客户满意度等,降低设备损耗率、故 障率、抱怨度、流失率等意义十分重大。同时,物业服务企业的党组织可以充分发挥联系上级党政部门及其他单位党组织的组织优势,为企业发展争取资源、加强宣传、沟通业务,这些对企业来说也是非常有利的。

(三) 有利于提高全体员工的思想觉 *悟。* 党组织对于帮助物业服务企业履行好社 会责任,提高客户满意度、员工(包括内部 员工和党员)幸福感具有得天独厚的优势。 物业与业主关系一直是物业公司的"短板", 而这恰恰是党组织的强项。在物业管理中加 强党建工作发挥党员先锋引领作用,不断增 强员工的服务意识和工作效率,提升工作人 员的综合素质和服务质量, 赢得业主美誉, 扩大品牌的影响力。我们泊富优秀党小组就 是很好的案例, 泊富项目党小组他们将党建 工作与物业管理相结合, 党小组成员能够身 先士卒,发挥模范带头作用,用实际行动诠 释了党员责任,并将这种精神传承下去,感 染给每个员工,提高了员工服务意识,提升 了企业服务品质,员工的满意率不断上升, 员工先进事迹不断,发生的好人好事层出不 穷。如安全管理部甘茂新捡到有存折以及大 量证件的手提包,失主送来"拾金不昧暖人 心、高风亮节素质好"的锦旗。三岁小男孩 与父母走失,物业部员工刘娟、陈玉琼发动 所有力量积极联系华润万家超市和盈石商场 广播找人,家长发来感谢信表示感谢;还有 9月泊富盈石公司商场弱电设备自燃,我方 及时配合灭火, 在有效时间内控制住灾情, 得到了业主的充分肯定。

物业服务企业的党组织作为一个成熟的 组织,在企业内部不断突显服务型党组织的 职能,为企业发展、员工幸福、业主满意而 服务,为行业转型升级做贡献,应该得到更多物业服务企业的欢迎。

三、关于物业服务企业党建新模式的探 索与尝试

随着物业管理企业的不断发展壮大,物业管理工作日益繁重,新的形势和挑战纷至沓来。新形势下,如何创新党建工作方法,让社区群众在物业服务中感受到党组织的关爱?在探索和实践中,把"社区+物业管理+党建"作为物业服务企业党建新模式一种有益尝试,并不断深化其内涵,将全面推动和谐社区建设。结合公司实际,我们在"党建+物业管理"相融合的模式中不断探索、不断积累经验加以完善。

- (一)完善了物业服务企业组织架构, 筑牢党建根基。我们基层党组织加强了对党 员党性意识的锤炼,对现有党组织管理体 系进行了完善,逐渐建立了三级组织架构体 系,即公司党支部(普瑞实业)——分公司 党小组(璞臻分公司)——基层党员(各物 管项目),确保了每个物管项目至少有一名 共产党员开展党建工作。通过这样一批从群 众中来、善于做群众工作、沟通能力强、群 众威信高的党员干部充实到基层岗位上,加 强了企业党组织基层建设,优化了基层党组 织结构,促进了党建工作顺利开展,通过发 挥共产党员的先锋模范作用,在日常工作中 提升了员工的服务素质。
- (二)增强了党员业务学习的自觉性, 党务学习带动了业务实践。

组织员工深入学习,努力把员工的思想 及行动统一起来,把力量和智慧凝聚到实现 所需完成的各项工作任务上来。

- 1. 加强内部学习。公司按集团党委的要求,每个季度定期开展了民主生活会,全体党员学习了习近平总书记系列讲话,学习《宪法修正案》,还深入学习了《中国共产党问责条例》等纪律法规,通过学习,引导全体党员干部树立正确权力观、利益观,夯实员工防腐拒变的思想防线,提高了员工廉洁奉公的职业素养。
- 2. 请人授课。公司的领导干部带头学习,讲授党课,较好发挥好自身的示范引领作用。9月,还邀请到集团党委委员、纪检书记徐述富讲授党课《解读纪检监察法》。针对年轻党员干部及关键岗位工作人员学历高,但法律观不够健全的特点,运用各种生动案例,告诫大家遵守法纪是基本工作准绳,政治红线坚决不能触碰。
- 3. 参加外部培训。组织入党积极分子和领导干部参加各类专题培训,有廉洁从业培训班、党风党纪专题培训班及党支部书记专题培训班等,不断推动基层党组织的学习教育制度化、系统化。今年3月,组织员工参加市物业管理协会法律公益大讲堂知识学习,10月中旬还派员参加了第二届国际物业管理产业博览会暨第四届中国物业管理创新发展论坛,开阔了视野。通过各类党务学习,进一步提高基层党员在新形势下的综合素质,激发了员工工作热情,从而进一步带动了业务实践,为拓展物业公司业务范围,创新服务模式,扩大市场份额,打造"学习型党支部"团队奠定了基础,更好地促进公司经营发展转型和年度目标的实现。
- (三)加强了物业服务企业文化建设, 增强员工企业凝聚力。

基层党组织坚持以党建带动工会和团委

建设, 开展党、工、团联动活动, 提升了员 工对企业的忠诚度和归属感。

1."红色之旅"有声有色。公司党组织每 年都要开展"红色之旅"学习教育活动。从 参观刘少奇故里到杨开慧纪念馆、再到瞻仰 中国红色档案馆, 让党员不断接受爱国主 义的熏陶,组织学员观看了《建军大业》、 《十八洞村》、《厉害了,我的国》、《大国重 器》等专题教育影视资料。通过学习教育活 动, 党员们的使命感和荣誉感得到了增强, 更加坚定爱党、信党、跟党走的信念。

2. 员工活动丰富多彩。3 月物业公司每年 定期与业主互动,开展了"璞臻杯"烈士公 园环湖迷你跑比赛; 五四青年节组织公司全 体员工到开慧乡进行"为青春点赞,让梦想 飞扬"主题活动;7月举办了"不忘初心记恩 情. 砥砺前行颂赞歌"——建党 97 周年红色 诗歌朗诵会;10月举行了员工棋牌比赛,对 奕双方耐心和智慧,真正"棋"乐融融。组 织开展的形式多样的员工活动,进一步增 强企业的凝聚力,形成员工内心对企业的 关注度。

3."以人为本",处处关爱员工。在普瑞 公司,员工在元宵灯谜会上可以吃上热腾腾 的汤圆,在三八节的时候,泊富项目管理团 队组成的"女神献花突击队"会为女性客户 送花;端午佳节之际,可以在员工食堂感受 到"浓情端午,粽享未来"手工包粽的乐趣; 在炎炎夏日, 工会会给一线员工送来"清凉" 防暑物资。在员工有困难的时候,工会的互 助资金发挥效用,为有困难的员工排忧解 难。年初,项目员工袁心武家中受灾,工会 组织及时倡议全体员工募捐5万余元;10月, 保安汪建光不幸患"急性心肌梗死",工会 及时送去了员工们的爱心捐款2万余元。"企 业是员工的归属,员工是企业的财富",让 员工感受着爱心、关心和重视,大家同心协 力,共同把企业建成一个和谐、温馨的家。

(四)激发了员工的社会责任感,提升 社区的整体价值观。

1. 开展"暖心"行动,传播正能量。将 物业管理和建设党组织生活很好的结合起 来, 营造和谐共建的良好氛围, 彰显社会价 值。去年公司组织党员走访慰问靖港古镇敬 老院与长沙市第一社会福利院,开展"献 爱心, 关爱社会"公益慰问活动; 发动党员 和积极分子参加社区组织的抗洪抢险活动, 荣获抗洪抢险先进单位光荣称号; 高考前 夕,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,为送考车 辆提供免费停车服务,履行公司应尽的社 会责任。

2. 开展精准扶贫、结对帮扶活动,积极 践行社会主义核心价值观。今年春节前公司 领导班子看望特困职工并发放慰问金:5月到 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。

公司以基层党组织为主体, 发挥党员的 先锋队伍和模范带头作用,开展了一系列的 关爱行动, 去感染周边的每个人, 用行动诠 释"两学一做"的真实内涵。通过党建工作, 净化了员工的思想觉悟,减少了员工的流失 率,企业归属感不断增强。现代化物业企业 的建设归根到底还是服务, 党员是推动服务 型党组织建设的力量之源。基层党组织适应 时代发展为需求,将党建工作融入物业管理 的各项工作中, 充分发挥党组织的战斗堡垒 作用,以全新的理念和思路助推企业发展。▼

战略视角

老龄化加速, 我们准备好了吗

一浅谈物业管理与互助式养老社区结合

战略服务部

前言:

2018年全国"两会"政府工作报告当中十几次提到"养老"字样,强调要"积极应对人口老龄化,发展居家、社区和互助式养老。推进医养结合,提高养老院服务质量"。这表明社区化养老和互助式养老成为国家正式认可的养老发展形式。

一、中国老龄人口及其消费现状

中国的老龄化来势汹汹,需要照料的失能、半失能老人数量剧增,满足 养老需求将是巨大的社会难题。

- 1. 老龄人口基数大。国家统计局发布的数据显示,2017 年末,我国 60 周岁及以上人口超过 2.4 亿,占总人口的 17.3%。其中 65 周岁及以上人口接近 1.6 亿,占总人口的 11.4%。我国将成为全球老龄产业市场潜力最大的国家。
- 2. 高龄化日趋严峻。一般认为,60岁及以上老年人口占人口总数达 10%,即意味着进入老龄化社会。从数据看,对于老龄用品业、老龄服务业和老龄房地产业来说,这将是一个巨大的市场。
- 3."空巢"老人比例增加。调查结果显示,"三代同堂"式的传统家庭越来越少,"4-2-1"家庭(一对夫妇同时赡养 4 个老人和 1 个小孩)的人口结构愈加明显。随着城市化的发展和人民生活方式的变化,"空巢"老人的比例还将进一步增加,他们的老龄服务需求将变得异常强劲,并带动老龄用品业和老龄房地产业的发展。

积极应对人口老龄化,让老年人"老有所养"、"老有所依"、"老有所 乐",能够幸福地安度晚年,既是政府工作职能的重要内容,也是全社会共同的责任。

二、如何化解"养老难"已成为中国家 庭的难题

我们正在无法回避的老去, 当我们老 了,该怎么办?目前,我国养老主要是家庭 养老、机构养老和居家养老三种模式。家庭 养老是当前最主要的养老模式。中国人素有 "养儿防老"的思想,但是,随着城市化进 程的加快,社会竞争加剧,生活节奏加快, 一般的独生子女家庭难以承受家庭养老的人 力成本: 很多年轻人远离父母所在城市学习、 工作, 老年人"空巢"率急剧上升, 家庭养 老的可能性越来越低,而且随着众多"421" 家庭的出现, 传统家庭养老的存续面临巨大 挑战。而家庭养老"聘用保姆"这种异化 的养老模式也存在诸多不安全因素, 杭州保 姆纵火案也充分表明,由于保姆素质参差不 齐,不能给予老人良好的照顾,也无法满足 老年人的养老需求,雇佣保姆的所需昂贵费 用也会让多数低收入家庭无法承受。

其次是社会机构养老。受传统道德观念的影响,大部分老人主观上也存在排斥养老机构的倾向,老人们不愿离开自己熟悉的家庭环境和自己的儿女而去相对陌生的地方。客观上由于政府财政投入的不足,公益性养老机构严重或缺,而大部分民营养老机构存在设施简陋,服务水平不到位等弊端。

第三是居家养老。由社区、家政公司、志愿者等多方力量共同提供的养老服务的综合型养老,属于新型养老的一种,但是质量不到位、人员不及时、收费不规范等一系列问题也造成其的不稳定性。在这种形势下,

物业服务企业如果能涉足养老服务这一块增 值服务,也是大势所趋的一个契机,目前来 说至少还没有人去研究专业养老这一方面。

三、"互助式养老": 新型的养老服务模式的提出

今年政府工作报告中明确指出"积极应对人口老龄化,发展居家、社区和互助式养老,推进医养结合,提高养老院服务质量。"此次报告首次将"互助式养老"列入其中,说明这种模式已受到社会的普遍关注。据了解,早在2017年,互助式养老被国家民政部列入了"居家和社区养老服务改革试点工作"目标任务。

- 1. 何谓"互助式养老"。"互助式养老" 指的是人与人之间在养老上的互相帮助,既 可以是青年人对老年人,也可以是老年人之 间,特别是低龄老人对高龄老人、健康老 人对失能老人。通俗理解就是"抱团养老", 一群老朋友一起租个大院子,做成养老互助 院,或者邻里之间互相帮忙养老,民政部门 则通过一些政策给予协助和扶持。
- 2. 国外"互助式养老"的充分实践。美国的"国会山村"是家旨在帮助老年人"居家养老"的社区会员互助性质的非营利机构,让老年居民通过互助服务,基本可以满足日常生活需求,只有在遇到复杂问题时才需要找专业人员解决。"国会山村"最大的优势在于可以满足老年人"就地养老"的愿望。与养老院或辅助生活中心每月数千美元的收费相比,"国会山村"的费用低得多。

其个人会员缴纳 530 美元年费,家庭会员缴纳 800 美元年费,同时,满足一定条件的低收入者可以享受优惠。会员可以享受多种服务,小到乘车出行、更换灯泡,大到看病就医、法律咨询。

德国政府是最早将互助养老理念应用于 养老实践,并结合社会志愿服务予以推广。 德国的"多代屋"项目是由政府免费提供 公用住房,让老人与不同年龄的人生活在一 起。老人不仅能得到陪伴与照顾,还能通过 与年轻人沟通传授人生经验,帮助年轻人照 顾幼儿等方式满足"被需要感"。

而"时间银行"养老模式由瑞士联邦社会保险部"开发",即人们在退休以后,在身体状况良好的情况下,去照顾需要帮助的老人。其服务时间将会存入社保系统的个人账户内,"时间银行"会将参与人员的服务时间统计出来,并颁发一张"时间银行卡",在未来自己需要他人照顾时,可取出使用。由"时间银行"核实信息后,指派义工前去照顾,提供服务。

互助养老理念应用模式,在西方发达国家主要是劳务储蓄制度,即非老年人可以通过参加养老服务积累劳务时间,然后等自己年老需要服务时换取别人的服务。

3."互助养老"模式在国内的尝试。我国一些沿海发达城市也在逐步学习国外先进的养老模式,结合当地实际,开展互助式养老的探索和实践,犹如雨后春笋般兴起。目前互助养老模式形式多样,在农村主要是河北省肥乡县互助幸福院及其翻版,在城市

主要有结对组圈式、据点活动式和时间银行式三种,都取得了非常好的效果。

互助幸福院。河北、山东、江苏等多个地方,改造闲置房屋,建立供老人集中居住的"互助幸福院"。最为人们熟知的是河北肥乡互助幸福院。2008年,河北省肥乡县前屯村利用闲置校舍改造出供老人集中居住。其突出特点在于"集体建院、集中居住、自我保障、互助服务",被民政部领导赞为"村集体办得起,老人住得起,政府支持得起"的农家门口幸福院。

结对组圈式互助养老。该模式采取老人 自愿或匹配结对与组圈的方式,进行抱团养 老,是邻里守望相助的典型体现,包括结对 互助、"关爱圈"互助、"老伙伴"计划等具 体形式。主要典型代表有:天津市新兴南里 社区为独居老人寻求同性知音伙伴,帮助其 结对互助; 辽宁省大连市 4 位相邻的空巢独 居老人为相互照应, 自发结成"生活共同 体";作为老龄化的急先锋,上海市政府推出 了结对互助性质的"老伙伴"计划,促进高 龄老年人生活质量和社会交往,也缓解了居 委会和社工的压力。"关爱圈"互助养老的 结对规模更大些,以新疆克拉玛依"关爱圈" 式互助养老以社区为典型代表,一个"圈" 包含 10-15 户老年家庭,"关爱圈"注意人 口特征的搭配, 体现为年纪大与小、身体强 与弱的搭配, 且保证"圈"内有孤寡、空巢 和困难老人。

据点活动式互助养老。与结对组圈式相似,但有固定的活动据点,活动据点通常由

符合条件的老人家庭申请设置,或者由社区或物业提供闲置场所。典型代表有山东省青岛市四方区,将辖区内 52 户孤寡或空巢老人家庭确定为"互助养老点",统一配备娱乐器材设施,并提供水电费补贴,每个养老点由 5 名以上老人组成,低龄老人帮助高龄老人,身体好的照顾身体弱的,自愿结合,相互帮助,有效整合了政府、社会和家庭资源。

"时间银行"式互助养老。该模式的特色在于"客户"无需照料时"储蓄"服务,需要时再享受服务,形成服务时间存储—提取的管理安排,可解决"老龄老人没人照顾,低龄老人希望有事干"两种需求。典型代表是江苏省姜堰市率先推出的"时间储蓄银行"。

四、开发"互助养老"模式的积极作用

我国"互助养老"模式来源于民间,是城乡社会应对人口老龄化的自发性策略,这种"互助养老"模式不仅节约成本,也符合中国文化传统,成为养老市场的有益补充。

- 1. 能够缓解养老资源不足的压力。对于一个养老社区而言,专业养老的人员缺乏,比如医护工作,心理咨询,法律援助,文化教育等服务人员,既难以招又难以留人,提倡"互助式养老",老人需要的服务人员,就从他们群体中产生,自己养老的同时为他人提供服务,一举两得。
- 2. 发挥老年人的一技之长,相互交流,帮助他人,实现老年人的社会功能。养老生活的需求是什么?不仅仅是停留在衣食住行

玩乐层面和健康层面上,还需要实现社会功能的需求,走出自我封闭,相互交流,帮助他人,达到有价值、有尊严的养老生活。

- 3. 降低老年人养老的成本。中国社会总体上属于"未富先老"类型,财富积累有限,劳动能力即已丧失。这一代老人省吃俭用已成习惯,对生活要求不高,总想给子女留些财产。同时,养老的生活想要有质量些,势必要多花费些。"互助式养老"就是提倡老人们有知识的出知识,有技能的出技能,有体力的出体力,在为他人提供服务的同时,获取报酬,使自己的养老生活更加有质量。
- 4. 化解养老机构人员成本过高的矛盾。 养老机构的每一项服务都是由人来完成的, 当今社会劳动力的成本是最大的开支。机构 想维持运作,只有两种办法:一种是提高收 费标准,但老人不是企业的储钱罐,他们的 经济条件是有限的;一种是降低实际服务水 准,让老人的养老生活变得毫无质量,这两 种办法都是我们所不希望的。

五、物业管理 + "互助式" 养老社区相结合的探索

养老物业市场前景无疑是被看好。当前的物业服务企业处于价值重新发现的转型期,我们的"突破口"在哪里?小区"互助式养老"有望成为物业服务企业的新赛道。我们应该打破传统的物业管理模式,不再局限于简单的保洁、绿化、秩序维护等的服务理念,尝试着去探索物业管理与养老市场相结合的模式,选择合理的运营模式,去开拓

养老物业市场,以保障养老服务的品质。

- 1. 养老物业市场规模大,市场前景好,物业服务企业提前介入养老产业非常有必要。如前所述,中国"银发经济"蕴藏着巨大的商机已经成为共识。在这样的大背景下,物业服务企业结合自身的优势发展居家养老事业是非常有必要的。
- 2. 物业服务企业能获得业主的依赖。依 托于与小区的管理服务关系,在日常服务中 已经赢得了业主的信任,客户能从内心上接 受物业提供的服务,更进一步增进与业主之 间的感情。物业服务企业根据其对业主所掌 握的相关信息,使他们在照顾老人尤其是空 巢老人上具有最直接和最大的现实性,保安 有二十四小时执勤,可以随时了解老人的动 态掌握老人的健康信息,提供一些必要的应 急求助服务。入住这样的小区,做为子女也 会感到放心和安心,对缓解社会矛盾,促进 和谐社会,有着深远的意义。
- 3. 物业服务企业已有的服务资源是进行 居家养老的保障。物业企业经历了几十年发 展,不论在规模上还是业务上已趋于成熟, 物业服务企业本身就是为业主提供服务的机 构,因此,添加对老年业主的相关特殊服 务,不会增加业主太多的经济成本,相对于 请保姆,送敬老院等养老方式,要更加的方 便和节约费用,从经济上来讲,也缓解了老 年人的养老成本。
 - 4. 为物业服务企业开拓新的利润增长

点。物业行业属于低利润的行业,也是人员密集型的行业,随着人力成本的上升、物价的上涨,要不断开拓新的盈利业务发展。物业企业若能参与养老事业,提供了管理和服务,允许其收取一定的服务和管理费,允许其有一定的合理利润,这既是物业公司服务的一种创新,又是物业公司多元经营的市场拓展。同时,养老事业应属于社会公共服务,是政府份内之事。如企业如果能得到政府的支持,由政府出面加以引导和扶持,则可为企业降低业务成本,达到增效目标。

六、反思: 制约养老服务业发展的问题。

养老服务市场无疑是一片蓝海,如今许 多大资本介入进来,前期兴建了许多的服务 设施,但是没有老年人愿意购买这些服务。 没有"造血机制",不论投入多大的资本, 都有可能出局;养老所需的投入较大,但是 盈利空间小,顾虑会比较多,影响社会力量 和社会资本参与的积极性。

不少业内人士指出,当前养老行业发展还处于起步阶段,很多企业不是看中现在的市场,是为5年、10年之后的市场做准备,因此不能有投机心态,要耐得住寂寞,扎扎实实做好服务,打响品牌。物业服务企业积极参与居家养老工作无论对企业还是社会,都是一份责任,也是彰显物业管理社会价值,实现企业社会效益与经济效益双赢的有益尝试。\\



采购管理浅析

采购稽核部 邓涛



采购是企业经营管理过程中不可或缺的重要环节, 采购管理的好坏 直接影响着企业运营成本的高低, 最终影响企业的营利能力、市场竞争 力以及企业持续发展的能力。那么,什么是采购,采购要干些什么? 简单直白的说采购就是拿钱买东西。拿钱,拿谁的钱?这个钱可以企 业自己的钱、银行借的钱、其他融资渠道筹集的钱、还可以是供应商 的钱; 买东西, 买什么东西? 这个东西是企业生产经营所需的东西, 可 以是实物、也可以是技术和服务等。通过扩展,我们可以采购做如下 定义:

企业利用一切可利用的资源,在约定的时间内通过市场交易效益最 大化的获取企业生产经营及管理所需的各类物资、技术、服务以及劳务 等。定义中的资源包括企业内部资源和外部资源,具体有现金、存款、 应收账款、商业信誉、借款、其他融资等;效益最大化主要指采购价 格、质量、时效以及采购费用等性价比最优化选择。

企业采购不同于女孩子逛街、逛商场,看中什么买什么,喜欢哪件买哪件,它具有 很强的目的性,所采购的东西必须是企业生 产、经营及管理所需要的,可以为企业加以 利用产生或创造价值的。而它的终极目标是 采购企业所需的同时效益最大化。如何做到 采购效益最大化是每一个企业都需要认真思 考和解决的问题。加强采购管理,通过采购 过程中一系列的价格、质量、数量、时效、 渠道、采购方式及采购程序等各个要素立体 全方位的优化,获取最佳解决方案,以满足 企业需求,降低采购价格及成本,达到采购 效益最大化的目标。

采购管理最终落脚点是采购价格的管理,围绕采购市场价格以及影响采购市场价格的因素(如:质量、数量、时效要求、采购渠道、采购方式、采购程序的规范性等)进行综合管理和优化。本文将以采购价格为主线对采购及采购管理进行阐述。

一、采购市场价格管理

商业法则中的"货比三家,按性价比择 商"同样是采购最基本的工作要求。因此一 个企业要管理好采购环节一定要从基础开 始,那就是建立采购稽核机制,设立采购稽 核机构或稽核专员。通过采购稽核机构或稽 核专员、兼职稽核人员对采购价格、采购程 序等进行监督审查,以完善的内控体系,达 到相互牵制、相互监督,堵塞采购漏洞、防 止采购贪腐;通过采购价格信息管理,以及 市场采购价格信息收集、更新,有效降低采 购价格市场偏离风险。

二、采购批量及质量管理

所有采购业务是基于企业生产、经营及管理需求基础上的,企业必须要弄清楚需要什么?质量是什么样的?数量是多少?如果弄不清我们需要什么,那试问我们在市场的大海里如何选择?企业应建立起需求库或需求清单,清楚的认识到需要采购的项目、质量标准和数量。同时在内控方面,企业要建立和完善质量标准体系,对每个采购项目的品名、品牌、规格、型号、颜色、尺寸、质量等级、服务范围、服务标准等结合企业实际情况做出合理选择并予以量化。

同时,采购尽量批量优化,结合企业年度需求量、仓库大小、仓储费用、采购成本(运杂费等)、采购价格等做出采购批量最优化管理,以降低采购价格和采购成本。

三、采购时效管理

计划性是节约的前提。做好采购需求计划,制定企业年度采购需求计划并分解到月度采购计划,通过采购计划做出提前规划和合理安排,才能使采购业务有序进行。因此,企业要将采购时效纳入采购员绩效管理体系,增强采购员的责任意识;用采购时效来考核供应商管理,对供货时效不达标的供

应商进行淘汰。

四、采购渠道管理

货比三家的根本需要丰富的采购渠道来 支撑。因此一个优秀的采购稽核部门的全体 成员应当依据企业采购业务量做出合理的采 购渠道选择,优先选择与生产企业建立直接 供货渠道,减少中间环节,尤其是网络信 息发达的今天,F2F模式是完全可以实现的。 对于零散或小批量采购业务,可以与市场 批发商、经销商建立定点供货渠道,即保 证采购质量,又能长期合作降低采购价格, 掌握采购价格谈判的话语权。针对突发、 应急采购业务,鉴于采购成本(运杂费、人 工等)等因素,可就近零售商中采购。不 能因降低采购价格而增加采购成本,这样 得不偿失。

五、采购方式管理

物品采购回来,并不是采购工作的结束,在采买物品的同时,采购部应该对保质期较长或可长时间存放的物品,以及服务范围、内容相同的服务或劳务可进行集中批量采购,这样在采购谈判中拥有定价话语权,能够有效降低采购价格,同时减少重复采购、节约采购人力成本。对鲜活、食品等保质期短,以及零散的经常采购项目,可采取定点采购方式,由定点单位配送,采购价格根据业务属性、商品或劳务市场波动

情况,定期制定。通过定点采购增加采购 定价话语权以降低采购价格,同时减少重 复询价、审核、审核程序,有效节约采购 及其他管理人力成本。

六、采购程序管理

企业应该建立和完善采购管理制度体 系,规范采购业务程序,拟定采购业务程序 标准要求, 把权利关到制度的笼子里, 使采 购业务透明化、公开化、公平化。同时根据 重要性原则,不同采购业务量适用不同的采 购程序和标准。例如重大采购项目应采取招 标采购程序,对应的采购审核、审批程序更 加完善、更加严格,采购信息也越透明;较 为重要的采购项目应采购竞争性谈判采购程 序,在程序上和审核文件上较招标程序略有 简化, 时效性也强化一些; 而一般采购业务 适用询价采购程序,采购程序相对简化,响 应时效高。通过严格执行采购程序,将货比 三家、性价比择优选商的原则落到实处,更 是从程序上、从制度上将采购业务公开、透 明, 防止采购贪腐和采购市场价格偏离风 险,将采购效益最大化的有效保障。

企业长足的发展离不开完善的管理,采购管理更是企业管理中的重要一环,每个企业应从企业自身实际情况出发,从企业管理目标出发制定出适合企业发展不同阶段需要的采购管理体系,不断建立和完善采购渠道、采购方式,将采购效益最大化。▼



我的管理"经"

国家开发银行项目 余 艳

"身处职场的你,遵守规则比你的能力更重要!"

"国开行"项目是普瑞物业公司 2017 年 7 月入驻的写字楼项目, 经 历了一年多的磨合和淬炼, 现整个项目已稳定运行, 各项物业服务工作 也井然有序。作为一名物业管理人, 也总结出几点经验与感悟, 希望大 家不吝赐教。

1. 成长自己从而成就团队。

从员工入职"国开行"开始,我们就要把塑造自己的品牌作为一项重要的事来做。物业客服部只有一个老员工,不强抓业务技能培训是满足不了新工作岗位需要的。非常时期需要非常手段,从进驻的前一周至进驻后的大半年里,我要求所有员工每天下班后必须完成一个小时培训,内容包括:①基础技能:了解各岗位职责和工作任务清单,服务礼仪,熟记全行楼层平面图,各处室房号与位置,熟识行领导和各处室领导及办公室位置等;②专业技能:前台访客门禁系统、餐费充值系统、会议室多媒体系统操作、前台服务与会议服务标准流程,项目各部门及相关重要岗位的了解等。很快,新员工们能顺畅的应对岗位的各项事宜,保障了国开行新办公楼搬迁过渡期间的物业服务工作。

2. 把事做好也要把人品做好

把事做好是基本的,同时也要把人做好。把人做好更是一个人品牌 塑造的重要条件,你在职场上的声誉会决定职场的长度和宽度。你的人 品是需要大家通过与你共事看出来的,也是一个长期积累的过程。要在 职场树立你良好形象,也就要重视自身综合能力的提升。

物业服务工作,看似简单,零星琐碎,实则涵盖了方方面面的知识和技巧,以及判断、分析和解决问题的综合能力。"国开行"对于我们物业客服人员的外型和综合素质都是有较高要求的,既要有不错的外型,

也要有较好的处理问题的能力。但部门当时 新招聘的员工年龄都是90后,刚离开父母 或大学毕业,没有充足的工作经验,并且来 自不同地域,有着不同性格、文化程度和家 庭背景,在工作中做不到游刃有余。于是, 我在部门会议上通过例举案例的形式反复强 调学习的重要性, 让员工有意识的主动要求 上进, 多看书、看好书。同时对所有员工从 办公室接待礼仪、专业服务礼仪、得体说 话的技巧、为人处事的 100 条技巧等进行培 训,从而提高员工情商,结合工作中实际发 生的问题总结经验。现在, 员工的处事能力 有了整体提高。

3. 将被动服务变主动服务

物业是服务行业,要创造出优势的服 务, 仅训练微笑是不够的。主动服务意识是 要发自内心的,它是客服人员的一种良好习 惯。只有员工提高了对主动服务的认识,增 强了服务的意识,才能使之有较高的服务意 愿,进而激发起在服务过程中的主观能动 性,才有思想基础做好服务。

做物业其实也没什么窍门,关键是能否 把业主家的事情当成自己的事情, 变被动 服务为主动服务。一般来说,年龄越小的 人, 替别人着想的服务意识越差。这就又讲 到了我们员工年龄结构的问题。员工们入职 的初期,表现得过于自我、自私,不关心他 人,没有团队精神。所以,我经常和员工谈 心,给员工做人生规划,用自己的经验教她 们做人的道理。让她们了解她们所应该担负

的家庭和社会责任。当我们还是一个幼儿的 时候,需要承担的家庭和社会责任很少;当 我们成为一个学生的角色时,就需要完成自 己的学业,来满足家长和老师对自己的期待; 当我们走出校门步入职场时,就需要努力上 进的工作,努力赚钱来回报父母的养育之恩; 当我们结婚生子, 为人父母的时候, 就需要 用自己的爱来营造家庭的幸福美满等等。

4. 从团队角度, 打造高效团队

稳定的团队是做好服务的基础,是保证 团队工作开展的必要条件。上级掌握了一定 的资源和权力,考虑问题是从团队角度而可 能难以兼顾到个体。尊敬和服从上级是确保 团队完成目标的重要条件。我主要从三个方 面着手开展:

团队的凝聚力。每个团队成员都能感受 到自己是团队当中的一分子, 把个人工作和 团队目标联系在一起,对团队忠诚,对团队 的成功感到自豪,对团队的困境感到忧虑。

团队的合作意识。让团队成员间相互依 存、同舟共济、互相敬重、彼此宽容和尊重 个性的差异。彼此间形成一种信任的关系, 待人真诚、遵守承诺,相互帮助和共同提 高, 共享利益和成就、共担责任。

团队士气。团队士气是团队精神的一个 重要方面,所以,我们在管理中,要始终关 注员工士气的高低,以提高工作效率。

管理从细节抓起、培训无处不在、用心 对待每个员工,相信我们的员工会越来越优 秀,我们的项目会越来越出色! ▼



注重人文关怀提升物业水平

品质部 杨立威

物业服务作为新兴行业,自成立以来便得到了飞速的发展。目前,各类物业服务公司如千帆竞发,百舸争流,各自抢占着物业服务的制高点。随着市场竞争的白热化和市场需求的多样化,物业服务面临着新的机遇和挑战。物业费难涨价和业主难"伺候",成了每个物业服务公司的严峻课题。笔者认为,做好"人文关怀",可以缓解物业与业主的关系,物业服务公司才可能健康、持续、稳定的发展。

一、加强硬件建设,建设富有文化气息 的硬环境。

也就是狭义的"文化",看得见摸得着的。利用现有的房屋设施,物业服务者一方面应提供给业主一个窗明几净的世界,另一方面,也要通过对一些基础设施的改造创造一个良好的情境。一张报纸、一本宣传画册、一个文化长廊、一张乒乓球台、一朵小花都可以构成文化的内涵。如在出入口设置

宣传栏,里面能经常挑选一些精彩的小文章 或者图片、独具特色的工艺品展示或者季节 花展等精心的安排布置,花费低廉,效果却 显而易见。小区的美化、绿化等,都会对人 的心灵产生潜移默化的影响,从而形成人和 环境和谐统一的良性循环。赏心悦目的居住 环境,会让居民对小区产生认同感,当然会 理解和支持物业服务部门的工作。

物业公司的内部管理,同样是硬件建设的重要一环。服务人员必须围绕"真情服务,创造感动"的服务理念,致力于规范的管理与耐心周到的服务,以精细化管理为出发点,以当好社区居民的"大保姆"、"好管家"为己任,从细微处入手,从"精"和"细"两个方面下工夫,围绕"串百家门,知百家情,管百家事,暖百家心"的服务内涵,推行"五心"服务(即:礼貌服务要热心、服务环节要细心、提供帮助要诚心、热情服务要贴心、解决问题要耐心),同时要求员工从个人形象标准入手,对仪容仪表、举止要

求、接听电话等进行统一规范, 使得标准化 和规范化服务进一步得以落实强化管理,真 情服务, 赢得居民对物业服务的满意度。

二、强化"区域"文化建设、营造富有 文化品味的良好氛围。

创建一个整洁、文明、安全、方便的居 住环境,要靠物业服务企业不懈的努力,更 要靠业主发挥自身的主人翁作用。处理好业 主与物业服务的关系,实现两者的良好互 动,推动良好的社区建设和物业服务秩序, 从而形成温馨和谐的家园气氛, 是构建和谐 社区的途径。社区业主与物业服务两者有着 相互依存、相互促进的联系。物业服务是社 区建设的重要组成部分,它所从事的保安、 保洁、绿化、房屋及设施设备维修养护等工 作,正是和谐社区建设中卫生、治安、环境 等最基本的职能范畴。

物业服务企业, 要通过各种行之有效的 手有段和途径,逐步培养社区业主树立"我 的社区、我的家,建设发展靠大家"的社区 大理念, 以及"我为人人, 人人为我"的积 极、健康、和谐的现代理念,要在广大的社 区民众当中,消除"各家自扫门前雪,不管 他人瓦上霜"的思想,牢固树立社区业主的 责任感,形成共管共建的社区良好氛围。

从根本上说,物业服务和业主的目标是 一致的, 都是以人为本, 全面提高居民的居 住质量,营造社区稳定、安全、舒适、健康 的人居环境,促进社区的和谐发展,只有这 样,才不仅有利于促进邻里和睦,增强业主 的责任感, 更为重要的是发挥物业服务企业 在构建和谐社会中的积极作用。目前,房地 产开发商在告房时,对小区内绿化建设等无



不殚精竭虑,力求做得绿树成荫、环境宜人。然而,有些新建住宅小区在居民人住后,绿化管理则每况愈下,昔日绿化宜人的环境却成"昙花一现",而今映入眼帘的是,树木枯萎、枝叶凌乱、草坪泛黄。俗话说"三分种,七分管"。由于区内道路规划设计或居民素质的缘由,许多绿地总避免不了被踩踏。物业公司便树起告示牌,提醒路人不要破坏绿化。但同样是提醒,告示牌书写的内容也要讲究人文内涵,写"请勿损坏绿化",有些硬梆梆;写"请爱护绿化"稍好些;写"已有阳关大道,何必另辟蹊径",则使读者感到这话挺有意思,从而愿意去共同维护小区的绿化环境。这种看似细微的差别,正好体现人文关怀的重要意义。

三、开展丰富多彩的活动,促进邻里交流,形成和睦的气氛。

居住区的可持续发展,关键在于如何创造一个人性化的环境。物业服务在注重高质量、高水平服务的同时,把"感情投资"看作是物业服务活动的重要组成部分,力求把自己变为社区群众的核心,使人们信任、依赖。例如利用公众假日,组织丰富多彩的社会活动,为居住者提供广泛的交流机会,以此推动和协调物业区居住者之间的人际关系,建立起互惠互利、和睦共处的邻里关系,在居住区中创造没有"陌生人"的理想家园,增强居住者对居住区的归属感。

不管是小区业主或者写字楼租客,大家 都来自四面八方,渴望交流,渴望了解。物 业公司能够提供利于交流的时间和空间、势 必有利于物业服务工作。其次是家园感, 当 物业公司服务的区域内形成了和睦的气氛, 人们可以从相互倾诉、相互理解、相互鼓励 中获得慰籍,这比物质的东西更为重要。有 了这样一种感觉与认同之后, 便会自然产生 建设美好家园的强烈愿望,形成在最高层次 上对自己生活的呵护,真正形成"家"的感 觉,去共同维护自己的生活圈。所谓"随风 潜入夜,润物细无声"。文化熏陶的力量是 无穷的,物业服务公司只有打好"文化管理" 这张牌,才能有效提高业主或客户的道德修 养和文化素质。更好地为自己服务的项目加 强群管群治的力量。

物业服务不仅是一门科学,而且是一种 文化。正是要通过这样人性化、科学化、规 范化和标准化的现代物业服务,赢得业主对 社区物业服务表现出极度的忠诚,以便逐步 转变业主的观念,才能使之产生对物业服务 认同感。随着人们对物业服务本质认识的不 断深化,物业服务是直接、集中体现住宅人 文关怀的环节,正是要通过这样的现代物业 服务,才能赢得业主对社区物业服务极度的 忠诚,以便逐步转变业主的观念,并使之产 生对物业服务认同感,有效地创建和谐社 区,物业公司的自身前程才能更加如花似 锦。》

领导的本质

某天,当你成了管理者,也许第一天,你还在升迁的欣喜之中,但第二天你 就要接受这个职业的挑战了。因为职位的升迁,其实更是对你能力的检验— 是否具备领导的能力。很多人虽然是一个管理者,但不一定成为领导者。

"管理"是建立在合法的,有报酬的和强制性的权力基础上的,但是"领 导"更多的是建立在个人影响权和专长权以及模范作用的基础上,首先,领导者 必然会有部下或追随者,其次,领导者拥有影响追随者的能力,再次,领导的 目的是通过影响部下来达到企业的目标。因此并不是所有的管理者都能成为领导 者。只有做到管理自己,影响别人,这才是合格的领导者。

可见、管理者应该具备一些基本的能力或者准则、这个基本准则的核心就 是,只有被领导者成功,领导者才能成功。走上管理岗位通常是两条通道,一是 有特殊的专业技术能力同时被委以管理的责任、第二、在管理方面展现了艺术的 能力和魅力。当然,也有二者兼备的人才,但微乎其微。

一个优秀的管理者有以下的准则:

1. 提升你团队的整体力量。

一个人一旦走上管理岗位,特别是主要管理岗位,其成功之举就不再是发展 自己,而是发展别人。也就是说,领导者行使领导职权的过程,在很大程度上就 是不断地发现别人、发展别人的过程。这个过程,就是团队提升的过程。

用韦尔奇的话说就是"在你成为领导以前,成功只同自己的成长有关。当你 成为领导以后,成功都同别人的成长有关。"拥有最好球员的球队并不总是赢得 最终的胜利、但同等条件下、获胜的几率要高。作为管理者、你应该去创造这个 或者优于这个条件或者环境。这也就是说,作为一个管理者,你不是让你变的如 何如何的强、而是让你的员工变的更强、变得更会协同。

2. 正直, 赢取他人的信任。

作为管理者,首先你要正直,以坦诚精神、透明度和声望,建立别人对自己 的信赖感。对某些人来说,成为管理者意味着开始了自己的权力之旅。为了维 护自己的权威使用一些不入流的手段、同时、他们喜欢对人和信息保持控制的 感觉。因此,他们会保守秘密,不透露自己对员工及其业绩的想法,把自己关于 公司未来发展的想法储藏起来。这种举止当然可以让领导建立起自己的地盘,但 是,它却把信任排斥在了团队之外。

当领导们表现出真诚、坦率,言出必行的时候,信任就出现了,事情就是这样简单。你的员工始终应当知道,自己的业绩表现如何,公司的业务进展怎么样。作为领导者,你必须战胜自己的本能,不要试图掩盖或者粉饰那些糟糕的信息,否则,你就可能损失自己团队的信任和能量。

3. 懂得工作的乐趣,让员工怀揣梦想。

快乐的员工会提供相对高质量的服务。让你的员工体会到工作的乐趣,不要施加工作之外的压力,否则会让员工疲于应对不相干的事情。还要让上进的员工相信个人的愿景会随着公司的发展而变成现实,也许有时它会跟公司的愿景相冲突。否定或者排斥它们是大错特错的,应该去引导,为员工制定发展计划,尽量将公司与员工的愿景合二为一,把员工的愿景牵引到公司的发展轨道上来。即使做不到,你也为公司或个人建立了一项资源,因为不管是现在还是未来,在职的还是离职的员工和我们的客户一样,都是我们的资源。

4. 学会分享工作的成绩。

当你成为一名领导以后,有时不免会感到这样的冲动,你想说:"请看看我做出的成绩。"当你的团队表现出色时,你希望把功劳都归到自己头上。担任领导并不意味着给你授予了王冠,而是给你赋予了一项职责——使其他人身上最好的潜质发挥出来。为了实现这个目标,就必须让你的员工信赖你。共同分享工作的成绩。独乐乐,与人乐乐,孰乐?

要想获得员工们的信赖,领导们也应该赏罚分明、以身作则。绝不能霸占自己手下的成就,把别人的好主意窃为己有。应该有足够的自信和理智,不需要媚上欺下,团队的成功就是对自己的认可,或早或迟而已。

5. 善于倾听并敢于正视各种意见及建议。

作为管理者,你需要维护自己的权威。但并不见得每次都是独立决策,你需要去倾听部下的声音,汇集多家之言,俗话说"三个臭皮匠,顶个诸葛亮"。人无完人,管理者也不是圣人,犯错误也不足为奇,但是千万不要因为维护自己的权威去刻意掩盖错误,那会是此地无银三百两。领导者要善于发现自身存在的问题,因为发现问题是解决问题的前提。虽然我们每个人都喜欢正面的意见,对待负面的意见往往会有敌对的心理。但作为管理者,应该善于倾听并正视这个问题,有些需要给与澄清和解释,有些就会成为正面的意见和建议。

领导的本质就是:管理自己,影响别人。

HR 驿站

案例一: 电动车违规充电起火,租户被拘 15 天,房东被罚,房屋停租,物业 也将受处罚!

2017年5月某日8时12分许,深圳某区派出所接报警称,管辖区内一居 民楼 10 楼某房间着火,有冒烟。接警后,警方联合消防、街道、物业部门第 一时间赶到现场扑灭火情,立即疏散住户下楼,8时45分许,火情被扑灭,没 有造成人员伤亡。经消防民警现场勘查,过火面积约10平方米,起火点在客 厅,客厅内发现有3辆烧毁电动车,房间内的物品几乎被烧完。消防民警立即 将涉事住户及房东等人员带回派出所作进一步调查。

经查,起火原因系住户在房间内违规对电动车电池充电引发。根据《中华 人民共和国消防法》第六十四条第二项之规定,警方对涉嫌过失引起火灾的违 法行为人曾某、乐某分别处以行政拘留 15 日。同时对房东处以 18300 元人民 币罚款及停租 3 个月的处罚。下一步警方将依照相关法律对该小区物业管理处 进行处罚,目前正在取证调查中。

【案例点评】

◎根据相关法规规定,房东作为消防安全第一责任人,严禁出租房屋作"二合一"、 "三合一"(居住、生产、仓储)场所使用。房间严禁使用可燃材料间隔。群租 房每户配备不少于1具灭火器。出租房的窗户或阳台不得安装完全封死的防盗 窗。还需定期清理易燃易爆物品。承租人应严格遵守消防安全管理规定,不得 擅自增加居住人数、擅自转租、擅自改变房屋使用功能和结构;要自觉遵守消防 法规,不私拉电线,不超负荷使用电器,安全使用燃气;不堆放易燃易爆物品; 自觉维护楼道内的消防设施、器材,不占用或封堵楼梯走道或出口;发现火灾要 迅速报警。物业服务单位应对所在住宅小区、单位的电动车占用禁停区域私停 乱放、私搭乱接电线等违规情况进行集中清理;要因地制宜集中设置电动车充电 区域;要在禁停区域醒目位置张贴电动车禁停标识,定时开展检查巡查,及时劝 阻、制止违规停放、充电行为。否则,一旦发生火灾,三方都将根据责任划分, 承担相应处罚。

案例二: 物业可以捆绑消费吗?

2016年,王先生入住某大厦 14 楼,2017年夏天,他发现家里南侧窗户附近的天花板偶尔会漏水,认为是外墙渗水,便向物业反映此事。物业维修几次后,但问题始终存在。于是王先生从 11 月开始停交物业费,希望物业公司能先把漏水的事解决。结果从 2018年2月1日起他的电梯卡就无法使用,只能借用邻居的电梯卡,或者跟乘梯人一起进出,再爬楼梯到自己家。至此,王先生对物业的做法产生了疑问:物业将物业费和电梯费进行捆绑收取,不交物业费就不能激活电梯卡,这样的行为是否合理?



【案例点评】

②律师刘海波表示,关于房屋漏水问题,往往涉及外墙保温、防水、楼上窗口连接部位等诸多原因,只有因公共区域部位原因导致漏水的,物业公司才能承担维修责任。同时,根据物价部门的有关规定,电梯服务费标准按电梯实际运行维护成本由物业服务企业与使用电梯的业主协商确定收费方式和收费标准,报市价格主管部门和房地产行政主管部门备案。物业费与电梯费是二个不同的收费项目,物业公司将其进行捆绑收费是违反合同约定的。

普瑞真善美

平凡的安全员

泊富国际广场项目 黄俊华

如果有人问我: 你只是一名安全员, 岗 位平凡, 何以谈优秀? 我想, 我会用余秋 雨先生的一句话来回答:"冼择你爱的事业, 爱你选择的事业,并用百倍的信心、勇气 和努力去浇灌,无论将来成功与否,你都 能说,我终身无悔!"

回首相望,来到泊富这个大家庭已经有 三年时光, 我从一名普通员工到领班, 三 年的时光中靠着认真学、辛勤干、扎实做, 一步一个脚印的努力让我收获良多。工作 中有过赞赏、有过荣誉、也有过委屈。但 是, 我始终没有后退, 因为我知道, 作为 安全员一定要能做到"召之能来,来之必 战,战之必胜"。在岗一分钟就没有松懈的 一刻,既要有高度的责任心与事业心,对 工作认真负责,坚持原则,还要具有良好 的服务意识,

记得去年8月份,炎热的高温让整座 城市,像烧透的砖窑。在车库巡查过程中 我发现一辆黑色老款奔驰车引擎盖正冒白 烟, 当时我按照部门规定的 SOP 操作流程 迅速上报, 然后通过交警部门查询到的车 主信息,第一时间通知车主马上赶回车库。 同时还通知了就近的汽车维修店赶到现场, 检查车辆。原来是车辆水箱内水温过高导 致。经过维修人员的修理,故障被解除, 事态也在第一时间得到有效控制。车主感 动的说:"其他停车场的保安能及时通知到 车主就已经很不错,没想到你们泊富的保 安还能帮我联系到附近的修理店来解决问 题, 你们想得太周到了!"

像这样的例子,安全管理部还有许许多 多,比如甘茂新同志多次捡到客人的钱包、 王打丁同志好几次帮助客户找到在商场走 失的小孩等等。正是大家有着高度的责任 心才换来安全管理部墙上的一面面荣誉, 这些都是业主及客户对我们工作的肯定和 认可。

泊富综合体每天承接着上万人的来往停 留,消防安全是我们工作内容的重中之重。 部门内,我们坚持"练为战、战必胜"的原 则。每周进行治安消防联演,即便是看着 别人可以和家人在节日里相伴,即便是面 对无数次的风吹日晒, 我们从未松懈过对 自己的要求。在治安消防联演中以及各类 安全培训中, 我们对常规的消防灭火方法、

常见的消防器具种类及使用方法等理论知识等不断进行强化学习,还带领客户、业主对防火巡查内容、重点、方式以及消防器材、设施的维护、保养、检验方法做详细的讲解,虽然治安消防联演和安全培训很辛苦,但也正是我们流下的汗水提高了我们全员的安防意识。因为有着许许多多默默付出的安全员日以继夜的工作,怀揣着对职业的使命感,对整个项目全方面巡查、排除、解决各类安全隐患,做到每年零事故,才能让泊富国际广场这个综合体

的客户们、消费者们每天微笑着享受 平凡生活带来的轻松愉悦。

我们用脚步丈量着泊富广场的每一块地砖,用青春与汗水见证自己的成长。我们虽然是沧海一粟,但是每个人爱岗敬业的实际行动,是公司发展壮大的坚实基础。我想任何人都有追求荣誉的天性,都希望最大限度的实现自我价值,把理想变成现实,靠的是什么?靠的就是在平凡的岗位爱岗地。简单的事,谁都会做,可是越简单越容易被人忽略,越不容易做出亮点。重复的事,谁都会厌烦,但愈是厌烦愈是考验人的心智。从事的行业不一定是我们擅长的,但爱岗敬业的态度和精神,就一定能保质保量的完成工作任务。

就算世界再忙碌,总会有人安静的守护着自己那一份平凡的岗位。没有花香,没有树高,我们是烈日下平凡而执着的小草;不惧严冬酷暑,不怕风吹雨淋,我们是汪洋上勇敢的海燕。我们所经历的一件件平凡的小事,也会像一串串晶莹剔透的珍珠,闪耀着每一个安全员的人格魅力。这就是你们身边的安全员,我们没有华丽的语言,没有惊天动地的壮举,只是在平凡的岗位中,用自己的实际行动,扑下身子,为公司的发展贡献自己的力量。▼



职场达人

我与团组织的不解之缘

国家开发银行项目部 田诗雨



十五年前,刚刚进入初一的我,幸运地成为班级第一批加入中国共青团 组织的人员之一。那天我在礼堂中鲜艳的团旗下郑重宣誓,阳光明媚,如同 我雀跃的心情;胸前那枚光彩熠熠的团徽,让我的血液变得炽热、沸腾。由此 开启了我与团组织的不解之缘。

不久,我担任班级团支部书记,在学习与品行上尽自己最大的努力展现 团员的先进性。不曾想,这一职位竟然一直伴随了我直到大学毕业。回想起 青葱的岁月、甜美的校园,在记忆中那面鲜艳的团旗始终猎猎作响,伴我走 过整个学生时代。

那时,团支部书记这个职位对我而言,只是一个粗浅而片面的概念,在 我看来与其它班干部并无多大不同, 无非是联系活动、收团费罢了。但也是 在工作中,我通过与组织的接触,渐渐增加了对团组织的认识。我逐渐认识 到共青团员的身份是一种荣誉, 更是一种责任。在生活和工作中, 常常自觉 或不自觉地以团员的标准严格要求自己,一方面努力学习科学文化知识、不 断刻苦钻研问题,另一方面也与人为善,宽以待人,尽自己力所能及的努力 帮助身边需要帮助的人。对团组织的这种朴素情感反过来帮助了我自己,成 为一个热心、乐观、积极的年轻人,并这样 迈入了社会的舞台。

参加工作之后,我进入了普瑞物业这个 大家庭,在这个大家庭中,团支部成了公司 年轻人的大本营;而我则仿佛命运的安排一 般,继续担任团支部书记这一职位。

公司一线岗位基本都是年轻人,其中不 乏刚刚毕业的应届生,初入职场的年轻人, 又面临着诸如工资低、积蓄少、恋爱、结 婚、生子、提升学历等各项实际困难与挑 战。在面对现实巨大的利益反差时,年轻人 极易产生落差感和困惑感;同时,物业行业 人员流动性强,工作艰辛,公司项目多,地 域广,青年与企业、青年与领导、青年与青 年之间缺乏良好的沟通,很多青年对企业管 理流程不熟悉,对企业远景发展目标不了 解,对企业的热点难点问题不关注。在这样 的情况下,团组织立马成为了凝聚青年员工 人心、鼓舞青年员工士气的堡垒与阵地。

为了能让青年更好的融入公司氛围、适应工作节奏、调整职场心态,同时结合新的时代特点,我通过微信建起了公司的线上团支部。有了这个"365×24"在线的团支部,我们得以把各个物业项目的年轻员工聚合起来。通过定期在群中与大家分享公司的大新闻与新政策、展示公司青年人的风采与风貌、提供各种团课小知识与课件等,以服务求凝聚,为青年的成长铺路,让团组织真正成为青年思想进步的朋友、建功立业的后盾。

作为团支书,我组织支部团员开展或参加了一系列针对性强、富有教育意义又是青

年团员喜闻乐见的活动。如 2018 年"五四"前后,组织公司全体青年到开慧乡进行红色团建活动,这是一次参加成员将近 200 人的短途活动。我以高度的责任心完成了前期方案确定、活动的踩点与预约、人员安排与物资对接等事宜,通过细化活动方案与细节、提前分配团委成员职责,确保活动流程与现场人员的参与体验。在杨开慧纪念馆与故居的参观,让青年团员们得以近距离感受到伟大革命先烈杨开慧在柔弱外表下的铮铮傲骨,深切体会到年轻革命者为理想与革命事业奉献一切的伟大共产主义情怀。

也是在这期间,我也参加了团委组织的培训。正是通过这一系列培训,我得以系统地学习了中国共青团的光辉历史,首次全面、完整地接受了中国特色社会主义政治理论教育。随着理论素养的全面提升,我对团组织的认识也在不断深化,从质朴的情感出发,逐步树立起了为中华民族的伟大复兴而不断奋斗的自觉意识与崇高理想。同时我也认识到自身存在的许多不足与缺点,并决意在以后的日子里进一步不断改进。

岁月筑篱,遥望过往,团支部的经历伴随着我走过不同的青春时期,带给了我别样的成长体验。任青春之弦深情颂赞,歌唱成长一直在路上。终有一天我也会退出团组织,等到真的别离的那天,我想我也会深深感恩曾有机会在这样亲切而伟大的组织中生活、学习与工作。正是这样的环境让我脚踏实地,一步一个脚印地走来。在接下来的日子我会带着这些教训、经验、知识和能力让自己勇敢地张开双臂,飞向未来。▶

读《正面管教》有感

泊富国际广场项目 彭月华

近一段时间,每天下班回家要面对正 值青春期的女儿, 就感觉到我们是楚河两 界,两军对垒,似乎可以闻到"硝烟"味 道,她总是怼得你无话可回,而我又热衷 控制她幼小的心灵, 真让我这个更年期妈 妈焦头烂额。恰在此时, 遇见了美国作家 简.尼尔森 (Jane Nelsen) 编写的《正面管 教》。快速认真阅读,学以致用,但愿现在 还来得及"处理和修复"我们的关系吧。

书中提出,正面管教是一种既不严厉 也不娇纵的方法, 它以相互尊重与合作为 基础,把和善与坚定融为一体,以此为基 石,在孩子的自我控制的基础上培养孩子 的各种技能,怎么样才能让孩子拥有良好 的自我控制能力,就是制定一切有关孩子 的计划, 如奖励和惩罚都既要孩子参与进 来,从小培养孩子的责任心和担当的能 力。感受颇深的是培养和处理孩子的任何



问题是要分 4 步来完成,与我在酒店做大堂经理处理客人投诉的流程相似。不过处理客人投诉应该会更加容易些,而在与孩子的正面沟通中总会出现误差和双方都不理解的过程。(做过父母亲的人应该都有体会)。

回想看完《正面管教》之后,感想如下: 一、分析孩子不配合,吵闹的原因, 其主要目的是什么?寻求关注、权力、报 复、还是自爆自弃?正如处理每一次投诉 时要找到投诉目的,客人的需求是什么, 这样子才能"对症下药"。

二、与孩子进行平等的沟通,尊重孩子所说的一切,不要妄自揣摩孩子的想法,不要随意打断孩子的表达,在孩子表达时要换位思考,体会当时孩子的心情。给孩子倾诉的机会。正如我们所说有什么不痛快说出来就好了,说出来也就是知道此次的目的是什么,也会让当事人心情变得阳光和正能量些。

三、提出合理的解决方案,提出两种解决方案,让孩子做出选择时一定有一个"冷静期"。在试图解决问题之前,绝大多数情况下我们双方都需要一段时间冷静,深呼吸5秒至10秒,让孩子明白学会做到这一点很重要,因为当我们心绪烦躁时做出的决定是感性的也是很偏激的,只有等我们冷静下来才能够重新回到理性的思维

中,做出的决定是接近解决问题的实际。

四、预先告知可能出现的结果,可以控制问题的不良发展势态,是帮助处理好问题的前提。如果没有预先告知事情的的程。如果没有预先告知事情的的情况,孩子们会认为是惩罚。在择增加加强,是人为尊重和此总是是有人,这样子会影响到上课迟到,我醒她上说,这样子会了,我们家长,是强性人人。还会到学习,我们家长,是在大少时间,这个体验我们家长,是被到时间管理是有必要的人。

总之出现问题可以按 4 个步骤来解决,这样子相处起来会愉悦,也会引导孩子自己成长,自己的事情自己解决,把鼓励和赞扬的话经常说出来,适当批评与自我批评,家庭会议等也是正面管教不可缺少的部分。想要赢得 10 几岁的孩子的合作,最好途径是以相互尊重,相互平等的态度来解决问题。我也希望我能够在以后的相处中以和善,坚定,尊严,尊重的方式与孩子共同解决问题,让孩子脱离我们的监管之后还能够很好的掌控自己的生活与学习,让彼此更和谐的共处。▼

我们的祝福

人生的一课

^{综合部} 庞子剑

记得还是读中学的时候,厌倦了老师枯燥的说讲,我便偷偷的在笔端去追寻我的文学梦,高三时,我已经落下了许多课,特别是数学,我的大多数时间都用来看书练笔,苦心编织着作家梦,结局我很悲惨,金秋九月,看着同龄人怀揣大学录取通知书踏上远去的列车,我实在羞于簇拥在他们中间,我的内心痛苦得近似被排挤,讪笑……

父亲叹息着沉默了,他这辈子痛识无书读的苦,也曾把希望寄托在我身上,但我终究不争气。"认真读书吧,你天天想逼着自己写出好文章,一心想进入作家的圈子反而适得其反。"我终于拾起了课本,真的应验了"有心栽花花不开,无心插柳柳成成荫"那句名句,此时我的热情又被激活了,又想想父亲的话,犹如一缕春风吹散了我心中的忧郁,对在追求中不幸陷入沼泽的我,实在是太需要这种支持和鼓励。

后来,我终于绕了一个大弯子走进了大学中文系,补上了当作家、追求文学很重要的一课。很多的事经历了才明白,"生活中的一件小事往往成全一个人,也往往败坏一个人(莫泊桑)。"我想起那年,由于一篇作文而深得语文老师的赏识,便萌生了当作家的梦想。为了追梦,在文学曲径上,我放弃了理科功课,甚至连文科基础知识也不学了,关起门来写作,始来了次又一次的失败。

如今我才明白,缪斯女神的确很迷人, 那么神圣高贵,而且对每个人那么随和、亲 近。任她是神,凡人只可膜拜不能并肩,如 同我的文学梦虽然美丽,但我的文字却不能发表,这注定是痛苦的。文学是一道迷人的风景线,似乎每个学子都不乏细胞,中学完阳,有烙饼那么薄,可读完了有烙饼那么薄,可读完,有数许不在我,不可读完了,还使人废寝忘食,掩卷遐阳,心,这一个人,是是不能的人,能够写出一部好作品吗?

虽然有的人凭着对生活的一点点感受,就写出了作品,也偶尔发表了,但终究不是精品。如果仅此而已,是成不了真正的作家的。文学是永恒的事业,并非在我们念完十几年书之后,作家之门就向我们大敞。经历了读书时期的为梦想放弃;然后明白梦想道路的坚难,最终领悟脚踏实地才是迈向梦想的第一步,我感觉没有一门学科是没有用途的,它们都会对我的梦想产生潜移默化的作用。于是,我把一颗心投入到火热的生活里,尽情体验生活的快乐,我又找回那种强烈的写作欲望。

如今的我,终于记住父亲说的话:"不要 让你的人生留一段空白呀,当学生的日子可 只有一次。" ■





₩裴文建蒋海(食堂)

缘分让你们聚集在普瑞这个温暖的大家庭,并且成就了你俩十几年亲密无间的合作和交流,羡慕你们这种难得的革命情谊。岁月的年轮就像是一张旋转的唱片,播放着那美丽的旧日金曲,愿你俩以后的人生也依然充满着欢愉和成功。 生日快乐!

**王琴(奔驰吧台)

在高标准严要求的奔驰店,你的工作不但能做到井然有序,而且在你所带领的吧台更是做到了出类拔萃!必须给你点赞!这些成果,都离不开你的辛勤付出。你的生日到了,祝福生日快乐,事业更上一层楼!

₹刘庆红(出版工程)

无论桌椅门柜还是电灯电扇,无论电线还是网线,任何问题在您手中那都不是问题。大纸一铺,您持工具上阵后,一切又焕然如新。您辛苦啦!在您生日来领之际,衷心的的祝福您生日快乐,家庭幸福美满!

₩杨立威(品质部)

公司以稳健的步伐不断向前迈进,离不开你十年如一日忠诚的坚守,感谢你和整个团队默默无闻的工作。你的生日马上要到了,公司代表全体员工向你衷心的说一句: 生日快乐!愿你工作顺心,身体健康,万事如意!

₩ 童雷燕(物业公司)

感谢您将自己的黄金岁月和聪明智慧献给了公司,因为您的用心管理,公司得以正常运转。因为您的无私奉献,公司业绩才会再创新高。公司的今日有您的辛勤耕耘!您生日即将到

来,公司所有同仁祝福你生日快乐,永远年轻、美丽!

★彭谦(电子大厦客服)

小姑娘,感谢你给公司带来的活力和新思想,公司乐意 为你提供个人发展的舞台,努力吧!你生日之际,公司全体 同事祝你生日快乐!愿所有的快乐所有的幸福所有的温馨所 有的好运都永远围绕在你的身边!

★ 全红勇(园林租摆)

公司的发展倾注了您和您家人的支持、奉献,感谢您的 辛勤工作,在此向您表示衷心感谢!愿我们在今后的工作中 和谐、同心,共创美好的明天!生日快乐!

₹ 熊建辉 (药监局)

留不住的时光,年龄的递增赋予了你的成熟,此时在这 张温馨的页面上我们公司全体同仁诚挚的祝福您,愿您在普 瑞的这段人生都是美好的记忆和你我的欢乐!生日快乐,天 天快乐!

▶ 张军成(近现代项目)

亲爱的同事,在你生日到来之际,谨代表公司向你致 以深深的祝福,你对公司的贡献公司永远铭记在心,同时 也希望你再接再厉做出更大的成绩。祝你生日快乐!

祝健康自信充满活力的你,生日快乐!愿你用你的欢声笑语,热诚地感染你的伙伴们!这是人生旅程的又一个起点,愿你能够坚持不懈地跑下去,迎接你的必将是那美好的充满无穷魅力的未来!



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发展蓝图。