

《周易》上说，谦谦君子，卑以自牧。牧就是守，卑以自牧谓以谦卑自守。也就是说一个君子应该以谦卑的姿态守住低处。人活在社会之中，与人交往，莫过于此。试想一下，一个人颐指气使甚至飞扬跋扈地与你交谈舒服些，还是和颜悦色温文尔雅与你交谈舒服些？显然是后者，同时谦卑并不是卑微。“谦”的本质含义是一种永不自满，永远进取的精神，与退让消极以及形式上的谦逊骨子里却狂妄自大的伪君子作风是不相干的。谦有如大海，已然宽广博大矣，却位于百川之下而容纳百川。一个人如果能做到谦和的境界，则必然心胸宽广，有容人容物之雅量，正所谓“道生于静逸，德生于谦和”。一个人懂得谦和，以谦的姿态去待人接物，这种人总是友善的，他们会真诚地对待别人、帮助别人，甚至甘愿为了成全别人而暂时牺牲自我利益。保持谦和的心态，对我们在为人处世中大有裨益，退能明哲保身，进能感化他人。修得谦和在，则能不烦不躁，一生都是幸福自在的。

目录 CONTENTS

002 新闻 聚焦

- 002 普瑞物业服务有限公司派员参加第二届国际物业管理产业博览会
- 002 普瑞实业公司工会组织员工四季度棋牌比赛活动
- 002 湖南省房地产业协会参观红色教育基地，体验普瑞物业服务
- 003 普瑞实业公司董事长朱跃华为公司主管级以上人员讲授党课
- 003 普瑞实业公司资产财务部举行 2018 年度财务制度培训
- 003 普瑞物业服务有限公司电子大厦项目部接受行业主管领导检查评优工作
- 004 普瑞实业公司资产财务部开展物业云平台培训
- 004 普瑞实业公司党支部召开四季度中心组学习暨党员学习大会
- 005 普瑞实业公司副总经理、纪检委员王琦为支部党员同志讲授党课
- 005 普瑞实业公司工会带领员工参加湖南出版投资控股集团羽毛球比赛
- 005 普瑞物业服务有限公司再次被评定为工商企业信用 AAA 级单位
- 006 普瑞实业公司工会成员参加湖南出版投资控股集团第一期女干部培训班
- 006 普瑞物业服务有限公司泊富项目部组织年度消防演习
- 006 普瑞实业公司党支部组织全体党员观看庆祝改革开放 40 周年大会现场直播节目
- 007 普瑞物业服务有限公司电子大厦项目部对业主开展消防培训
- 007 普瑞物业服务有限公司参加全省物业服务行业信用信息管理员培训



002

005



008



010

008 行业 动态

- 008 第二届国际物业管理产业博览会圆满落幕
- 008 习近平上海调研：城市治理的“最后一公里”就在社区
- 009 第四届中国物业管理创新发展论坛开幕

010 图片 新闻

- 010 2018 消防演习
- 011 扫雪行动

012 本期 特稿

- 012 态度决定一切

015 战略 视角

- 015 敢问路在何方——从智能快递柜悄然收费背后谈起



015



033

022 管理服务论坛

- 022 非人力资源经理的人力资源管理
- 025 指尖上的营销管理

027 品言品行品质

- 027 加强物业管理 提升服务水平

029 HR驿站

- 029 2019 年工作计划
- 030 案例一：家中被盗，什么情形下小区物业要承担责任？
- 031 案例二：邻居干的坏事，为什么全楼担责？

032 普瑞真善美

- 032 满园春色草为魁

034 职场达人

- 034 优秀的他

035 多彩青春

- 035 回家做客
- 036 借贷人生

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派员参加第二届国际物业管理产业博览会



10月15日，实业公司党支部书记兼普瑞物业公司董事长刘召伟、普瑞物业公司总经理曹艳雄、项目经理宋金赞一同至深圳会展中心参加了“2018 第二届国际物业管理产业博览会”，此项博览会是由中国物业管理行业协会组织的、一年一度的行业盛事，是目前国内规格最高、规模最大的物业管理行业展会，汇聚全国顶级物业公司和一流的物业服务供应商，也吸引着众多中小型物业公司集中出展或观摩。

□ 普瑞实业公司工会组织员工四季度棋牌比赛活动

10月16日，实业公司工会组织员工四季度棋牌比赛活动，以往工会活动以户外体育运动为主，此次活动充分考虑到中年职工的喜好，安排在室内举行棋牌比赛。此次棋牌比赛分中国象棋、扑克、麻将三类，邀请公司老领导杨建军、冯新民、陈本国为项目裁判及总裁判，近百余人参加比赛。在乐融融的氛围中大家边娱乐边交流，增进友谊。



□ 湖南省房地产业协会参观红色教育基地，体验普瑞物业服务



10月21日，湖南省房地产业协会常务副会长兼秘书长宋淞、协会物业管理专业委员会秘书长肖斌斌、副秘书长甄虹捷、周金强等一行到红色教育基地——长沙近现代文物保护管理中心（公司在管项目）进行参观学习，接受红色教育的同时实地体验普瑞物业公司的物业服务。一尘不染的展品室、干净整洁的室外广场、无枯枝落叶的绿地给行业领导们留下深刻印象。普瑞实业总经理杨慧明、普瑞物业公司总经理曹艳雄陪同参观。

□ 普瑞实业公司董事长朱跃华为公司主管级以上人员讲授党课

10月25日，实业公司董事长兼普瑞酒店董事长、党支部书记朱跃华为实业公司全体支部党员以及部分主管级以上员工讲授党课《中共一大十三位代表的不同人生》。此次党课内容以中共一大为历史背景，生动还原了参加一大会议的十三位代表在革命的几十年风雨洪流之中最后的成败得失。通过学习，各位党员及管理干部纷纷表示，一个人必须坚定信念才能获得最后的胜利。不管在任何时代，一个优秀的人如果没有一个展示的平台，不可能发挥出自己的聪明才智。忠于企业，忠于自己的信念才会实现自己的价值。



□ 普瑞实业公司资产财务部举行 2018 年度财务制度培训

10月25日，实业公司资产财务部在出版大厦三楼会议室举办 2018 年度财务制度培训。培训内容包括：资产财务部部长陆悦主讲《湖南出版投资控股集团相关财务制度》、《财务报账付款管理办法》、《实业公司差旅费管理办法》；主管会计向宵宵主讲《单据填列及原始发票、备用金台账登记相关要求》；税务主管会计余俊建主讲《公司票据管理办法及个税新政相关内容》。实业公司各部室相关人员、普瑞物业公司项目负责人、各项目报账员、普瑞园林公司相关人员、资产财务部全体人员参加此次培训。通过此次培训，各相关工作人员对公司的财务制度有了更深入全面的了解，对报账流程有了更清晰的认知。实业公司党支部书记兼普瑞物业公司董事长刘召伟、实业公司副总经理王琦参加了此次培训。



□ 普瑞物业服务有限公司电子大厦项目部接受行业主管领导检查评优工作

10月26日，长沙市物业管理协会朱斌主任、王坤主任、邵佳云主任、吴丽华主任一行四人到普瑞物业公司电子大厦项目进行项目评优的现场检查与指导工作，各位主任在听完专题材料汇报后，

分别就现场环境、资料痕迹与汇报材料对我公司参评长沙市最具影响力企业、电子大厦项目参评长沙市最美综合体项目进行点评。其中，朱斌主任提到：普瑞物业公司每年对行业举办的参评活动积极认真准备，各项工作严格参照评比细则进行，对公司在行业内的发展表示了肯定。



□ 普瑞实业公司资产财务部开展物业云平台培训

11月9日，实业公司资产财务部在出版大厦七楼会议室组织普瑞物业公司各项目相关人员开展了工行E缴费物业云平台培训。此次培训邀请工商银行的技术人员进行现场详细讲解该平台的功能及简单操作。工行e缴费物业云平台，依托强大的智能云技术，全面覆盖物管费、垃圾费、停车费等各类物业费用，最大程度解决了物业缴费管理的双向问题。该系统能够实现自缴自查，充分节省了收缴人员和业主的时间和精力，让生活缴费变得更加清晰明了、方便快捷。通过这次培训，让财务人员和物业各项目负责人了解更多智能收费方式，为业主提供更多便捷服务。



□ 普瑞实业公司党支部召开四季度中心组学习暨党员学习大会

11月21日，实业公司党支部、普瑞酒店党支部联合开展四季度中心组学习暨党员学习大会。此次学习活动中重点学习了8月21日全国宣传思想工作会议上习近平总书记的重要讲话精神、《关于禁止利用领导干部职权职务谋取私利的规定》、学习《习近平新时代中国特色社会主义思想三十讲》章节。在学习《三十讲》之前，由实业公司党支部书记兼普瑞物业公司董事长刘召伟向大家解析全书的主要结构内容，他指出《三十讲》一书，内容上以“八个明确”和“十四个坚



持”为核心内容和主要依据，分三十个专题。风格上，本书深受习近平总书记原文原著影响，善用古典名句、经典妙喻。书中的三十讲，话题全面、系统、深入阐释了习近平新时代中国特色社会主义思想的重大意义、科学体系、丰富内涵、精神实质、实践要求。希望大家通过认真学习，不断提高历史思维能力，不断增强责任意识、使命意识和进取意识。实业公司董事长、普瑞酒店董事长兼党支部书记朱跃华、实业公司总经理杨慧明、实业公司副总经理王琦参加学习活动。

□ 普瑞实业公司副总经理、纪检委员王琦为支部党员同志讲授党课



11月21日，实业公司副总经理、纪检委员王琦为实业公司支部全体党员上了一堂内容丰富，意义深刻的党课。她的党课题目为《守纪律讲规则》。通过“韩信报恩”、“时代楷模王进喜”等事例，她要求大家在工作、生活中要做一个为人真诚、表里如一的人，更强调懂规则是作风建设的力量之源。各级党员干部必须自觉遵守国家法律法规，带头学法、知法、守法，做好榜样，不仅带头遵守纪律，更要带好团队，才能将党风廉政建设向纵深推进。

□ 普瑞实业公司工会带领员工参加湖南出版投资控股集团羽毛球比赛

11月23日，普瑞实业公司工会由工会主席王琦带领男女选手、工作人员共9人参加湖南出版投资控股集团羽毛球比赛。每年一度的集团羽毛球比赛汇集了各个二级单位的羽毛球精英选手。此次活动实业公司工会已是第三年参加，旨在给员工提供一个展示的平台，同时借比赛活动增进跟其他兄弟单位的交流沟通。



□ 普瑞物业服务有限公司再次被评定为工商企业信用 AAA 级单位



11月27日，由中共湖南省委宣传部和湖南省工商行政管理局指导、湖南省企业信用评价中心依据《湖南省企业信用评价实施办法》及国际惯例信用评价相关标准，对普瑞物业公司信用申报材料及信用状况信息进行科学分析和审核，评定出普瑞物业公司工商企业信用等级为AAA级，并在湖南省信用企业网及《信用在湖南》向社会公示。

□ 普瑞实业公司工会成员参加湖南出版投资控股集团第一期女干部培训班

11月30日，普瑞实业公司工会成员参加了由湖南出版投资控股集团组织的妇女干部培训班。该培训班围绕“新时代新妇女”的主题，邀请省直妇工委主任、中国妇女十二次代表大会代表王力明同志领学了中国妇代十二次大会的会议精神。由省委党校女干校校长刘艺同志针对大家的工作学习现实需要上了一堂“内外兼修做新时代新女性”的专题讲座。从忠诚女性、阳光女性、文明女性、魅力女性方面，结合自己的亲身经历和感受，从传统、时政的经典案例为大家逐一剖析，澄澈大家的心灵，启迪大家的思路。湖南出版投资控股集团党委办公室主任陈壮军同志代表湖南出版投资控股集团党委对参训女干部提出了要求和希望，要求大家迅速落实习总书记的相关讲话精神和妇代会的重要内容要求，并在今后的妇女工作要保持高度的政治性、先进性、群众性，一如既往引领、服务、联系妇女，共同为集团的产业发展，为伟大的中国梦贡献巾帼力量。



□ 普瑞物业服务有限公司泊富项目部组织年度消防演习

11月28日，普瑞物业公司泊富项目部在泊富国际广场写字楼前坪召开年度消防演习，此次消防演习共计200余人参加，其中包含写字楼业主及租户约120人，实业公司党支部书记兼物业公司董事长刘召伟、实业公司总经理杨慧明参与活动。泊富项目部的消防演习活动是全市唯一一家由省消防总队、市消防支队联合参与的综合体消防演习，迄今为止已实施三年，成为公司亮点、业界标杆。



□ 普瑞实业公司党支部组织全体党员观看庆祝改革开放40周年大会现场直播节目

12月18日10点，实业公司在总部部室工作的全体党员在七楼会议室集体观看了庆祝改革开放40周年大会现场直播节目，认真听取习近平总书记的重要讲话。习总书记的讲话以辩证唯物主义

和历史唯物主义认识论和方法论，全面回顾总结了改革开放 40 年的成就和经验，向全党全国发出了“不忘初心，牢记使命，将改革开放进行到底”的动员令。讲话在洞察历史中揭示规律，在把握时代中昭示未来，大家纷纷表示倍受鼓舞、倍感振奋。泊富党小组也组织相关工作人员在项目上进行了收看工作。



□ 普瑞物业服务有限公司电子大厦项目部对业主开展消防培训

12 月 24 日，普瑞物业公司电子大厦服务处组织湖南出版投资控股集团财务公司员工进行消防专业知识培训，由项目消防专干在集团大院停车坪现场演示灭火器的正确操作方法。通过培训活动，旨在更好地为业主做好消防安全工作，并让业主、客户掌握基本消防常识及灭火、疏散和逃生等技能，确保人员生命及财产安全。



□ 普瑞物业服务有限公司参加全省物业服务行业信用信息管理员培训

12 月 25 日，湖南省房地产业协会组织全省物业服务行业信用信息管理员培训学习研讨会，培训会议由湖南省房地产业协会物业管理专业委员会副秘书长周金强主持，信息信用科侯主任讲解课程，监管平台欧阳老师演示平台具体操作步骤，最后进行信用信息管理员考试。公司作为该协会副会长单位，由信用信息系统专管员童雷燕、向璇参加培训学习。



□ 第二届国际物业管理产业博览会圆满落幕

10月15-17日，第二届国际物业管理产业博览会在深圳隆重举行。本届博览会以“融合发展共创美好”为主题，已经发展成为全国物业管理行业最具权威、最具规模、最具影响力的盛会。博览会三天累计观展人数达4万人次，参展企业与客户达成合作意向13800余项，期间举行论坛、交流洽谈、签约交易、信息发布、参观考察等各种活动400余场，推动各方面合作取得务实成果，为物业管理行业上下游企业带来巨大商机，带给行业更多的创新和活力。



信息点评：

中国物业管理协会主办的国际物业管理产业博览会已经发展成为全国物业管理行业最具权威、最具规模、最具影响力的盛会，已经逐步走上了社会经济的大舞台，将为前进中的物业服务企业提供可供借鉴应用的科技产品和运营理念，汇聚行业智慧和力量，实现合作共赢。在举国纪念庆祝改革开放40周年之际，齐聚中国改革开放中最为得风气之先的深圳，借助博览会和论坛的东风，物业人将继续高举改革开放的大旗，谱写新时代融合发展的新篇章！

□ 习近平上海调研：城市治理的“最后一公里”就在社区



11月6日至7日，习近平总书记在中共中央政治局委员、上海市委书记李强和市长应勇陪同下，深入上海的企业、社区、城市运行综合管理中心、高科技园区，就贯彻落实党的十九大精神和当前经济形势、推进科技创新、加强城市管理和社区治理进行调研。在此过程中习近平总书记到上海德律风置业运营服务的天宝养老院市民驿站视察，关心老人健康生活。德律风瑞信养老分公司经理陈燕作为日托中心负责人向总书记做了汇报介绍。总书记亲切勉励市民驿站工作人员，称大家“为老人做了一件好事”。

信息点评：

习近平指出，我国已经进入老龄社会，让老年人老有所养、生活幸福、健康长寿是我们的共同愿望。党中央高度重视养老服务工作，要把政策落实到位，惠及更多老年人。习近平叮嘱，城市治理的“最后一公里”就在社区。社区是党委和政府联系群众、服务群众的神经末梢，要及时感知社区居民的操心事、烦心事、揪心事，一件一件加以解决。老百姓心里有杆秤。我们把老百姓放在心中，老百姓才会把我们放在心中。加强社区治理，既要发挥基层党组织的领导作用，也要发挥居民自治功能，把社区居民积极性、主动性调动起来，做到人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享。

□ 第四届中国物业管理创新发展论坛开幕

10月15—17日，第四届中国物业管理创新发展论坛在深圳开幕，包含一场主论坛和19场分论坛，形成博览会与论坛相呼应的立体式交互平台。19场分论坛围绕行业当下发展热点展开，进行了思想碰撞和深入交流。其中，“科技物业智慧社区”是讨论最热的话题。新一轮技术革命给物业管理行业带来了哪些变革，物业服务企业如何与新技术结合实现突破升级？分论坛既有“科技赋能，提速转型”、“智慧赋能社区，蜂巢链接生态”“智慧社区助力社区信息化，智能化和资产运营”“聚力高质量，赋能全场景”等关于物业综合服务智能化转型的探讨，也有“科技引领，绿色驱动，高质量发展”“安全智能新社区”“人力成本拐点来临，智能科技颠覆传统物业价值”等围绕设施设备运营、社区安全维护、增值服务、人力成本拐点等科技赋能物业服务的不同细分角度的深入讨论。

信息点评：

党的十九大报告提出，要推动互联网、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、共享经济等领域培育新增长点、形成新动能。作为与人们生活工作接触最密切的物业管理行业，只有依托科技的力量，提升服务效率和质量，才能跟得上人们生活方式的变化和日益增长的美好生活需要。第四届中国物业管理创新发展论坛与博览会所展示的新技术新产品相呼应，深度分享企业产品特色、发展经验、成长案例，与观众进行精彩、前沿的商业思维碰撞，使企业更好地分享新技术革命带来的巨大红利，让社区更智慧、服务更智能、管理更科学，以新动能推动物业管理行业高质量发展。





2018 消防演习

11月28日，普瑞物业服务有限公司泊富项目部在警报声中拉开年度消防演习序幕。项目部通过发现灾情、灭火、抢救、疏散引导等环节真实再现火灾场景，带领员工、业主、租户200余人实施自救演习。通过每年一度的大型消防演习活动，提醒全体员工及大楼人员“防火安全人人有责”。



扫雪行动



2018 年即将落下帷幕之际，一场大雪在岁末交接之夜悄悄降临长沙。普瑞物业服务有限公司全体项目紧急出动，连夜扫雪，大家不顾寒风冻雨，不顾衣服湿透，唯一的目标就是：确保业主出行通畅！他们用自己的行动践行公司服务宗旨“用心服务客户，以质取胜市场”。



态度决定一切

普瑞物业服务有限公司 总经理

曹艳雄

2018 年对于普瑞物业来说是艰难的一年，基于物业公司自身的物业基础实力薄弱、专业人才缺失和外部生存环境恶劣的充分认识，我们本着对客户对员工高度负责的态度，克服许多不切实际、不负责任的盲目冲动，坚持稳健务实的态度。我们不仅没有贪大求快，提出超越集团政策的口号目标，同样没有眼高手低，放弃琐碎质朴的基础工作。

“态度决定一切”。这种稳健务实的态度在我们今年的工作成绩中直接体现，今年我们的公司的内部管理顺畅，各项目的服务标准服务流程得以规范，服务品质得到显著提升，员工各类社会保险购买得以大面积普及，员工归属感得以加强，公司在 2018 年度省、市物业行业各项评优工作中也取得了满意的成绩，电子大厦、国家开发银行湖南省分行等两个项目相继获得了“湖南省物业服务五星项目”和“长沙市最美综合项目”称号，公司获“长沙市最具影响力物业服务企业”称号，长沙市党史馆、望城税务局等两个项目获“长沙市优秀物业管理项目”称号；在我们的业务拓展上，公司淘汰了利润率低、风险大的项目，如永通所有 4S 店和新华园小区等项目。提高了对到期项目的物业管理费，如科力远项目，仁孚奔驰项目。承接了湖南省社会科学界联合会单一业主项目，也放弃了如恒信等十几家利润不高的 4S 店、星沙烁普新材等项目的合作。

“态度决定一切”，是现阶段物业管理行业的现实选择。劳动密集型的物业特征在短时间内无法改变的现实，使得物业管理企业的核心竞争力必然体现为物业人的态度。而物业人的态度在于职业精神，根据笔者多年从事物业管理的经验，物业人的职业精神至少应该包括四个方面：诚实、坚忍、自尊和宽容。

诚实。真诚而平实，是人性中具有永恒价值的善和美。一个真诚的人，一定与虚伪和投机格格不入，机会主义者永远无法与职业精神画等号，一个平实的人，一定摒弃高调、拒绝浮夸。物业管理劳动者具有的“好好工作、服务业主”的态度，无疑更具有职业精神的魅力。

坚忍。不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。任何职业的担当，不仅需要不弃细节枝末的点滴努力，而且还要面对困难的压力和失败的风险，今年我们这方面就承受了不少的压力。坚忍的品质，是承担责任的意志基础；克尽职守，有时韧力比能力更重要，正如社会上宣扬的“不抛弃、不放弃”，这也送与今年从撤场项目上选择回公司上班的兄弟们。

自尊。一个自尊的人必定自重，因为自重，就必须重视外界的评价，注意自己的言行；一个自重的人必定自律，就必须接受自己的角色约束，履行自己的承诺，正如我们物业人就必须接受自己是一个服务者的角色，一切以业主为中心来约束自己、来开展工作。自尊的人，不仅看重内心良知上的自我坚守，而且珍惜外界名誉上的社会肯定，所以必然敬事而信、重约守诺，而这正是职业精神的灵魂。

宽容。宽怀而有气度，是人性中最具神圣的品格。任何人的职业生涯中，都不免遭遇误解、失落甚至伤害，只有用以博大的胸襟去包容、用宽宏的心态去奉献，才能消解无处不在的冲突和隔阂，在物业工作中经常遇到刁难的业主，我们的项目经理在日常工



作中甚至遭到了业主的人身攻击，但我们的项目经理用宽容的态度来对待，都把矛盾化解。一个具有职业精神的人，一定不是一个锱铢必较的人，一定是一种善良友爱的人。

“态度决定一切”，是基于我们对物业管理规范化服务特性的认识。物业管理讲究规范化服务，强调细节管理，要求对服务环节进行全过程控制，以保证服务产品的高质量。所以，在物业管理活动中，与职业技能相比，物业人的态度更为重要，只有持之以恒地数年乃至数十年致力于满足客户不断增长的服务需求的物业人，只有脚踏实地地将最简单的工作千万次地做好的物业人，才会得到客户的肯定我们“璞臻”品牌所倡导的“我们是冠军”，就是要求员工反复练习，也就是我们的服务态度。

普瑞物业经过多年的实践，虽然积累了一些经验，培养了一支队伍，但由于起步阶段条件的艰苦，由于疲于应付日常的事务性的物业服务工作，我们普瑞人大都缺失正规的专业培训。现在集团要求我们向高端物业项目转变，政策对社保征收的调整要求我们向优质项目转变，我们的管理必须从粗放型向精细型管理模式转变，这就要求我们要适应，要端正态度。“逆水行舟，不进则退”，新的一年，我们要从头再来，物业管理规范要更上一层楼，业务拓展上要有所作为。

“态度决定一切”。最好的物业人，不

是技能、技巧和经验，而是态度。人生的成功源于态度的力量，你的态度缔造你自己，对今日的工作负责，就是对明日的自己负责，当初我进入物业行业流行的一句话“今日不努力工作，明日就努力找工作”就是物业人一种态度的体现；对物业人来说，态度是使你卓越或者平庸的分水岭，态度决定你在物业工作中的地位，物业服务工作是平凡而琐碎的工作，但工作可以平凡，态度不能平庸。作为物业人，我们无法选择工作，但我们可以选择态度，用敬业的态度对待平凡的工作，用感恩的心去为业主服务。敬业是最崇高的职业态度，敬业就是永远超出别人的期待，有了敬业态度，就会热爱自己的职业，乐意于自己所从事的物业工作，就能干出成绩来；有了敬业的态度，就能做好物业服务，就能主动、自发、心甘情愿地去为业主服务，我们物业人就是在为业主的服务中成就自己的事业，我们业务拓展最好的途径就是来自业主的肯定。

“态度决定一切”，做好物业服务不需要讲大道理，不需要豪言壮语，普瑞物业要发展，需要所有员工在工作中的用心服务，“用心服务客户，以质取胜市场”是公司的经营宗旨，也是公司的物业态度，希望我们每一个普瑞人不忘初心，始终本着这种物业态度来服务，相信我们普瑞物业明天会更好！

【编者按】

日前，网上一则“智能快递柜悄然收取费用，从免费到一天5角谁来买单？”的新闻引起了大家对智能快递柜的关注。智能快递柜的出现主要解决了“快递最后一公里”的配送问题，解决了消费者和快递员时间不同步的痛点。但现在由原来的免费使用悄然变成了收费使用，这其背后中的隐情值得深思的。今天，我们来聚焦这个物流末端、定位为小区基础设施的智能快递柜的问题。

敢问路在何方——从智能快递柜悄然收费背后谈起

战略服务部



位于电子大厦的富友收件宝快递柜

一、快递行业的迅猛发展催生智能快递柜的诞生

何谓智能快递柜？智能快递柜是随着快递行业不断发展新生的事物。智能快递柜之所以能在短时间内获得大众关注与资本企业投入，与快递行业有很大关系。近些年来，我国的快递市场可谓是处于一个飙升的状态。快递量的增长从2013年的91.9亿件

至2017年的400.6亿件，涨幅高达335.9%。根据中商产业研究院大数据数据库数据显示，长此以往按照我国快递业务不断增长的态势，2018年快递业务量达467.5亿件，到2020年，中国快递业务量将超600亿件。而在国内快递市场快速扩张的态势下，为了做好末端配送“最后一公里”的服务，智能快递柜行业开始衍生出来并不断发展壮大。

二、智能快递柜在国内的发展历程

纵观智能快递柜的发展历史，伴随中国快递业务量的高速增长，智能快递柜市场也是一路“狂飙突进”。2012年，中邮速递易铺设第一个智能快递柜，成为了第一个吃螃蟹的人。随后在2012至2015年间，丰巢、江苏云柜、富友等企业热捧入局，智能快递柜行业站上了风口，争议也接踵而至。也正是在这样一个争议与风口并存的2015年，率

先推出智能快递柜的中邮速递易业务扩张至全国 79 个城市，整个智能快递柜行业进入了快速发展期。但是，新生行业的成长之路往往是区折的，随着 2016 年和 2017 年进入大整合期，行业大战逐渐升级。部分跨界运营智能快递柜的小企业由于业务、资本、运营等各方面不足，难以形成差异化竞争优势，逐渐在发展中淘汰；而有实力的企业除了要应对行业竞争，还不得不努力去探索新的业务领域，加深智能快递柜的便民服务。到了 2018 年，在争议中不断成长的智能快递柜行业终于迎来了新的拐点，根据国家邮政局统计数据显示，随着基础设施投入加大，企业之间的竞争逐渐向服务质量竞争转变。其中，快递企业与第三方创新末端投递形式，基本形成上门投递、智能箱投递、平台投递等多元末端服务体系，主要企业设立智能快件箱 25 万组，箱递率达到 8.4%。高速增长快递包裹量，加之城市劳动力数量不足，完全依靠传统的“快递小哥”上门派送已经不太现实，智能快递柜等智能终端的发展已是大势所趋。

从国内已投放智能快递柜数据显示，2015 年智能快递柜数量 6 万组，2016 年智能快递柜数量是 10 万组，到 2017 年智能快递柜数量达 20.6 万组，增长 106%，2018 年 32.46 万组，预计到 2020 年全国智能快递柜组数将达 75 万组。2017 年底，通过智能快递柜投递快件占投递总量 7%，同比提高了 4%。根据国家邮政局 2018 年的工作计划，智能快递柜箱递率将提高 2 个百分点。2020 年，快递入柜率有望达到 15%，以 2017 年

单柜的效力计算，77.2 万组智能快递柜已能够满足配送需求。2015 年全国智能快递柜市场规模为 69 亿元，预计 2018 年智能快递柜市场规模将达 169 亿元。预计到了 2020 年，全国智能快递柜市场规模将近 300 亿元。

三、智能快递柜快速崛起的原因

一是市场的需求，大势所趋。

1. 化解了“最后 100 米”痛点。众所周知，电子商务在很大程度上带动了快递行业的跨越式发展，虽然目前井喷期已经趋于缓和，但依然保持较高增速。而海量快递包裹却给快递物流提出了巨大挑战，其中配送环节就是一大难题。为降本增效，快递行业正在加速引入智能科技，无人机配送、智能分拣机器人、智能仓库等应用而生，而在配送需求市场的扩张以及压力的骤升催生了智能快递柜。智能快递柜所引领的集约化配送方式越来越受到快递企业的欢迎，成了提升配送效率的首选，物流末端效率提升的事实也让快递柜逐渐在争议中被接受。以 2018 年上半年快递业务量为例，在上半年，全国快递业务量预计累计完成 220.8 亿件，已经超过 2015 年全年快递业务量。高速增长的快递包裹量，完全依靠人力派送显然不现实。所以，智能快递柜成为了解决快递配送“最后一公里”的救命稻草之一，在近三年得到飞速发展，不断在各大小区安家落户。

2. 中国人口老龄化问题日益严峻。2017 年，全国人口中 60 周岁及以上人口 2.4 亿，占总人口的 17.3%。这意味着青壮年人口比例下降，城市劳动力减少，快递员的用人成

本只增不减，在物流末端依靠增加快递员数量来提升效率明显不符合社会实情。因此，智能快递柜等智能终端的出现还使得快递行业的人力成本问题得到了缓解。

3. 备受快递员青睐。据中国物流采购联合会等发布的《中国电商物流与快递从业人员调查报告》显示，2017年快递员日均配送量为60~100件。超过八成的快递员平均工作时长在8个小时以上，该数据在电商促销旺季会超过12个小时，快递员工作已处于较为饱和状态。在此背景下，智能快递柜自然也逐渐受到了快递员的青睐。

4. 用户体验佳。智能快递柜的24小时自助取件在一定程度上解决了与快递员时间不对等带来的收件难题，对上班族来说，快递柜的确带来了很大的便利，不在家时网购的商品也能顺利送到。在智能快递柜出现以前，很多用户的解决方案则是通过类似菜鸟驿站、自提点之类的代收点。快递柜的出现可以说是顺应了很多人的网购习惯，满足了用户的需求。同时，智能快递柜在隐私保护等方面的优势也逐渐被用户接受和习惯，快递柜取件只要输入手机号和验证码，比去便利店人工取件方便很多。智能快递柜减轻了快递员的配送压力，提高了投递的效率，也让签收时间更加灵活可选，在货品安全上也给予一定的保障。正是上述这些优势，让智能快递柜短时间内发展起来并占据市场份额。

二是国家利好政策的支持。

除了市场需求之外，政策支持也是智能快递柜得以快速发展的原因。从中央到

地方，智能快递柜行业的利好政策也在不断出台。2013年，国家邮政局就正式出台文件鼓励和支持邮政、快递企业和社会资金，投入快递服务末端智能快件箱等自助服务设施建设并推广使用。2015年，国务院出台了《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》，鼓励发展社区自提柜、冷链储藏柜、代收服务点等新型社区化配送模式。2018年是鼓励发展智能快递柜的政策密集发布之年。

“国办一号文”首次明确智能快递柜的公共属性。1月，国务院办公厅发布了2018年1号文件，《关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》印发，第一次明确了快递末端服务场所的公共属性，将促使公共资源向末端开放，有效降低快递末端的进入门槛和运营成本，为更好服务民生提供了基础保障，更是为智能快递柜行业带来了重大利好。有业内人士表示，这意味着目前已经建成和未来将要建成的小区、学校、写字楼原则上都应该为智能快递柜、末端综合服务场提供相应的用地，这将会为终端市场释放很大空间。在政策的推动下，智能快递柜迎来新一轮的发展机遇。

5月1日起施行的《快递暂行条例》也在鼓励企业将智能快递柜纳入公共服务设施规划中，大力推动智能快递柜等智能终端的在小区的落地与建设，智能快递柜真正迈入发展期。

10月，2018年第6次国家邮政局局长办公会，审议并原则通过了《快递末端网点备案暂行规定（草案）》《快递业务经营许可管

理办法（修订草案）》和《邮件快件实名收寄管理办法（草案）》等三项《快递暂行条例》配套制度规范。会议指出，制修订三项配套制度规范，是扎实宣贯落实《快递暂行条例》的关键举措，是贯彻《国务院关于促进快递业发展的若干意见》《国务院办公厅关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》有关政策精神的重要措施，也是深化行业“放管服”改革的有效实践，对规范快递新业态管理、释放快递市场的发展活力、促进快递业高质量发展意义重大。

12月1日，交通运输部日前起草了《智能快件箱寄递服务管理办法（征求意见稿）》，并向社会公开征求意见，以规范智能快件箱寄递服务，促进市场健康发展。

此外，地方政府也相继出台方案，大力推动智能快递柜等智能终端建设。如四川出台的《四川省邮政条例（修正案）》增加了“新建、改建、扩建城镇居民住宅区，鼓励建设单位配套设置智能信报箱、智能快件箱等智能末端服务设施”内容。宁夏出台的《关于推进电子商务与快递物流协同发展的实施方案》，将智能快件箱、快递末端综合服务场所纳入公共服务设施规划，提出加快智能投递设施在社区、高校、商务中心等人员密集场所和服务需求集中区域的布局，并将出台智能快件箱免费使用等相关补贴政策。

四、国内主要的资本运作商纷纷抢滩智能快递柜

在市场与政策双驱动下，快递企业也纷

纷布局智能快递柜。2015年6月，顺丰、申通、中通、韵达、普洛斯宣布投资5亿元成立丰巢科技。2016年10月，中集e栈、上海富友收件宝、江苏云柜组成创赢联盟，形成了以速递易、丰巢和创赢联盟为主的三巨头格局。2017年7月，中国邮政集团与驿宝网络入股速递易，中国邮政以50%股份控股速递易，“国家队”正式进入智能快递柜行业。2018年1月，丰巢科技获得来自玮荣发展、顺丰投资、申通有限、福杉投资、普洛斯投资、鼎晖孚涵等投资的20.73亿人民币的战略投资。2018年4月，菜鸟驿站智能快递柜上市运营。2018年5月，申通快递、韵达股份、圆通速递和中通快递等民营快递公司宣布向菜鸟供应链全资子公司浙江驿栈增资31.67亿元。智能快递柜作为快递行业“最后一公里”的解决方案，智能快递柜等智能终端在全国大大小小的社区实现落地，颠覆了物流两端寄配件方式的同时，也给用户带来了更为便捷的7*24小时智慧物流服务。在业内看来，这既是一场技术革命，也是对国家邮政便民服务理念落实。

五、智能快递柜面临的困境发展阻碍分析

然而，市场竞争是残酷的，即便有政策和市场红利的加持，智能快递柜行业同样经历着优胜劣汰，这条路没有想象得那样一帆风顺，很多问题也接踵而来，阻碍着行业的前行。

1. 盈利模式难。前景无限的快递柜却处于长期亏损状态。目前，国内快递柜市场规



位于国开银行湖南省分行的丰巢智能快递柜

模最大的是速递易和丰巢，两家公司的快递柜业务依旧亏损严重。从成本角度看，智能快递柜存在设备投入成本、物业租赁成本和运营维护成本。快递柜的设备生产成本低，单个快递柜成本约 5-6 万元，使用寿命约 2-3 年。每年向物业公司支付 3000 元左右的场地费；需要雇佣一定数量的维护人员进行维修和上门处理问题。快递柜的生产制造、安装维护等一系列成本，算下来不低。过高的成本使智能快递柜不能为企业带来营收利润。从收入角度看，收派件分成、广告收入、社区 O2O 服务收入、用户超时取件费用等，短期内难以形成稳定的现金流。智能快递柜商业模式的发展还处在市场培育期，多数公司还在“烧钱”，“入不敷出”是常态，成本费究竟该从哪里赚回来？目前看来，还没有明确的答案。而没有充足现金流的企业将面临着亏空甚至倒闭。

2. 市场认可不高。智能快递柜直接割裂了用户与快递员的联系，用户和发件人接受智能快递柜服务还需要一些时间。在整个快递服务链条中，智能快递柜需要打通的环节还存在阻塞，需要建立更广范围的接受度。

前段时间有快递柜尝试以收费的方式来谋求利润，但是消息一经曝出就引发了热议。已经习惯的免费服务模式的消费大众对该举措表现出了强烈的不满，从社会的种种表现来看此举也明显的行不通。很多用户不愿意为此付费。用户认为在购买商品时已支付过运费，取快递时就不应该再支付额外的费用，使得快递柜的亏损日益增加。

同时，丰巢、速递易等快递柜也开始向快递员收取存放费用，但很多快递员不愿承担这些费用。

3. 用户体验差、争议大。智能快递柜虽然提高了快递员配送快递的效率，但使得快递员很轻松的逃避了签收这一流程。快递员不征求用户同意就擅自把包裹放进快递柜这样的事情就会经常发生，针对这种情况也产生了很多投诉。用户无法进行当面进行签收，使得物品运输过程中出现的质量问题时，合法权益无法得到保障。

4. 整体缺乏统一规划。目前智能快递柜还处于各自为政的状态。快递公司、电商、第三方服务等进入该业务领域的驱动力不同，例如快递公司是为强化末端控制力，电商为了增加服务多样性，有些第三方的目的居然是为了发展新型地产。各类经营主体之间存在业务和利益冲突。为了避免市场混乱，智能快递柜市场的整体规划和业务备案监管，就显得十分重要。

六、智能快递柜企业多方位探索

智能快递的问题已经严重影响后期的战略布局和发展，企业应当如何解决成了广泛

关注的焦点。

1. 探索智能快递柜盈利难题。智能快递柜最初出现时毫无营收利润，很大程度上是因为单纯的取件不可能有任何收入增长，但是现在智能快递柜的发展已涉及到寄件的环节，这意味着快递柜也可以从中赚取一定的利润。物流末端的需求是多样化的，送货上门是主流，但快递柜的市场潜力也不可小觑。未来应加大沟通协调力度，在提高消费者满意度的同时，尽快解决盈利模式问题。有快递柜通过试水回收废纸和纸箱等快递包装来拓展盈利渠道。但最终效果如何仍有待观望，快递柜企业还需持续摸索试验的方向以寻求盈利。

2. 化解智能快递柜企业普遍面临用户“抵触付费”难题。在拓展生活类服务方面进行创新，仅仅依靠快递的代收和代发，很难形成盈利能力。尤其到了市场成熟期，智能快递柜初具规模，拥有庞大的用户入口之后，提供一些增值服务，智能快递柜企业就会拥有更大的话语权和谈判能力。面对快递柜无法当面签收的缺陷，快递柜企业应继续完善快递柜的基础硬件设施，比如在每一组快递柜上安装摄像头，用户在取包裹时可以将包裹在摄像头下展示，将来包裹质量出现问题时可以避免物流企业和用户之间产生不必要的纠纷。针对部分用户不满快递员在未经允许的条件下投递快递柜的问题，早在2016年国家邮政局发布的《智能快件箱投递服务管理规定（暂行）》中就曾明确提出，“经营快递业务的企业在使用智能快件箱投递快件前，应当征得收件人明示同意”，

同时用户有权利决定是否使用快递柜或是按指定地点取货，用户应该积极行使自己的权利。市场的未来，最终取决于能否形成一个成本分担、收益共享的机制。消费者和快递员都不应作为快递柜费用的承担者，而是应该由快递企业通过提升快递价格来“支付”这部分成本。

3. 不断摸索智能快递柜的增值服务。智能快递柜的投放点大都选择在写字楼或者居民小区，作为社区经济的重要入口，智能快递柜的增值服务也在不断的摸索中。

一是充分利用社区的闲置空间，为社区服务带来增值的空间。传统的信报箱是城市小区内的配套产品之一。随着快递行业的成熟，使用传统书信的人将越来越少。很多社区的信报箱使用频率低，部分信报箱更是长期处于闲置状态。围绕智能快递柜等智能终端兴起的增值服务不断推出，给社区服务赋予了更多内涵，更多的提升空间，也让企业展现了更多可能和未来。如根据智能快递柜在公共区域这一特性，就可以开发了广告媒体服务功能，而且相较于其它媒介，智能快递柜不仅是一种全覆盖式的、高性价比的新投放方式，也解决了数字鸿沟的问题，让不同的社区居民都能接触到传播内容。此外，智能快递柜为获得更大的盈利，为用户提供更多增值服务，比如设置物品暂存箱、医疗失招领天宠等社区便民设施，拓展社区的管理功能，并通过调查社区居民对智能快递柜等设施使利程度的看法和使用频次等方面，来监测居民的满意度变化，提高社区的服务质量。

二是连接共享经济概念。智能快递柜自推出以来就有“物流最后一公里难题终结者”和社区 O2O 落地设施承载物联网的光环,是解决快递末端配送的最有效的解决方案。用户不需要担心快递被乱扔乱放、收发出错甚至丢失。快递员使用智能快递柜在降低配送成本时还可以提高送件效率。因此,智能快递柜被称为快递行业的“共享单车”,智能快递柜的应用,连接共享经济的概念,可以利用社区闲置空地,让用户(消费者和快递员快递公司)共享空间和时间,提高效率。

三是助力打造智慧城市和社区。智能快递柜作为智慧社区的重要入口,未来的商业价值被重新评估。将智能快递柜引入城市社区里,将社区里部分闲置资源进行再利用,将传统信报箱进行替代,提供 24 小时服务,满足业主的收取需求,提高业主的满意度,进一步提升物业服务质量,通过与各方合作的方式,助力打造智慧城市、智慧社区。近年来,不断出现一批以智慧物业、智慧物联

为代表的智慧社区运营中心可见端倪。

智能快递柜从当初的无人问津到每个小区的必备,其发展历程印证着一条任何行业都必经的道路。在市场培养期,企业间竞争带来阶段性亏损非常正常。当年不是有团购行业的“百团大战”,直播行业的“春秋争霸”,更有外卖行业、共享单车行业等,都是在当初野生长的红利下逐渐冷静下来,形成几家龙头企业良性竞争的局面。目前,智能快递柜行业的新拐点已经出现,智能快递柜行业不只是单一产品的价值,它将凭借大数据分析、社区入口等关键身份,将在更多应用场景中扮演着更重要的角色。■

参考文献:

《2018 年 中国智能快递柜行业案例研究报告——中邮速递易 - 研究报告》

《资本热市场冷 智能快递柜遭遇尴尬》

《走过行业整合、迎来政策利好 智能快递柜的 2018 前途渐明》



非人力资源经理的人力资源管理

人力资源部

代美君

很多企业管理人员认为人力资源管理工作就是人力资源管理部门的事，如果直线管理部门的经理与主管不知道“人力资源管理工作”是自己工作的一部分，那么掌握人力资源管理技巧是部门经理与主管的当务之急，必须尽快培养系统的人力资源管理思维，将人力资源管理变为自己的工作习惯。

人力资源管理方法在工作中的运用无疑也标志着管理者自身管理能力的提升，管理者也会从中获益，作为本部门的人力资源管理者，其管理权威也于无形中树立。

对企业来说，人力资源管理水平决定了它的竞争优势，而人力资源管理水平绝非取决于人力资源管理部门的运作能力，而是决定于所有公司管理人员的人力资源管理能力。所以部门经理与主管必须端正自己的工作立场，掌握基本的人力资源管理技能，必须对岗位管理、人才选拔、绩效考核、培训开发、薪酬管理、企业文化等有深刻领悟，并能综合运用这些技巧提升自己部门的绩效。

人力资源管理方法的运用使部门经理与主管充分调动所在部门员工的积极性，激发其潜能，实现高效的团队运作。同时部门经理与主管也担负着组织变革与创新的使命，而这都需要其高超的人力资源管理能力。一

个好的部门经理与主管，首先一定是一名好的人力资源管理者。

为了协助各部门经理与主管能够掌握人力资源工作的相关内容，调动团队内的积极因素，实现团队成员“知识、技巧、态度”最佳结合以达成企业的经营目标。建议从以下7个方面着手展开管理：

一、分工——现代人力资源管理的角色定位

目前，公司人力资源管理的内容大致为：招聘与选拔、组织与岗位体系、薪酬及激励制度、绩效管理和员工个人发展等方面。公司在选、育、用、留方面由主管部门和人力资源部门共同展开人力资源管理工作。

在此板块，要求主管部门能对所属职位的职责范围作出说明，编制岗位说明书，对人力资源部提出本部门的人力资源规划，进行人员需求数量统计、明确招聘职位条件、开展业务能力与知识面试、提供录用建议、提供薪酬建议等等，将人力视为第一资源，更注重人力的开发，结合岗位管理使其成为组织的生产效益部门，并协助人力资源部进行职位分析调查，提高员工的满意度，保证企业战略实施，增强企业的竞争能力，增加企业的利润。

二、基础—人力资源工作分析

人力资源工作分析是人力资源管理中一项重要的常规性技术,它是整个人力资源管理工作的基础。其中职位分析为管理活动提供各种有关工作方面的信息:站在员工角度,他会分析自己的职责范围、工作标准和职业发展等方面,而主管层面则需思考:我的部门应该有多少职位?相关职位的任职要求是什么?需要多少人?该怎样辅导员工做好工作,取得较好的工作业绩呢?优秀的主管还会指导下属的职业发展规划。而经理层面则需要对部门组织结构、职位报酬、人力成本及风险防范控制和职位继任等方面做出深度思考。

一般在新的项目进场,企业战略调整、职能和业务的内容、性质发生变化或者部门流程进行了优化的情况下,更应该结合现有人力资源的数量、素质结构、员工潜力、流动率、管理组织与层级等方面,进行人力资源分析与动态管理,以便进行人力资源的合理运用,配合组织发展的需要,控制人力成本。

三、定位—部门团队角色的选择与激励

制定团队目标、明确团队角色、管理团队冲突、提升团队技能、管理团队绩效,是我们从形式上的团队一步步走向高绩效团队的一个步骤体现。

在一个团队中,有推进者、协调者、实干者、创新者、完善者等多种团队角色,有时候一位成员将扮演多种角色。在面对事务时,需各种角色协调,有效的进行合作,积极寻求并尊重他人的观点,促进群体的合作

气氛。在承认群体成员因观点不同而存在分歧的基础上,即使观点不一致时,也能够理解彼此的思想,求同存异,调动群体中所有角色成员的积极性和参与感,提高群体的凝聚力,并设法解决成员的困难,使群体保持完整,并建立一支和谐共赢,而且是有灵魂的团队。一只没有灵魂的团队,再强大也将分崩离析;一只只有灵魂的部队,不管岁月流失,人员更迭,但这只部队永存。

1. 选才—面试技巧

首先,我们将进行招聘前的准备:人力资源部与用人部门提前沟通,在招聘原则和策略方面协商一致,选择好有效的招聘渠道,设置合理的招聘流程展开面试。

在面试过程中,可用提问的方式进行能力测试、人格测试等方面的检测,可通过收集应聘人员在过去工作中做过或取得成果的实例,针对事实衡量和评估,而不是假设空谈。我们常规的模式是根据已有的职位要求和素质模型,通过一系列的提问,收集被访者在代表性事件中的具体行为和心理活动的详细信息,从而来分析和判断应聘人员未来的表现,这需要我们把握与应聘人员建立信任关系,使其感到轻松、愉快并愿意讲出自己的事情是首要前提,并请应聘人员归纳胜任该职位所需的知识、技能、个性等特征,必要时要求进一步描述并举例说明。随后请应聘人员归纳胜任该职位所需的知识、技能、个性等特征,必要时要求进一步描述并举例说明。

面试进行到后段,需迅速评估一下应聘者,若适当,则把工作及公司介绍给应聘者,并询问对方期望的待遇及预定的上班日

期，并告知下一步的面试安排及程序，但要注意千万不能许诺你不能确定的事情。

最后整理并提交面试报告审批，对应聘者及时给予有效回复。

2. 育才—训练、辅导与培训下属

培训的意义与作用：为了使员工掌握好本职工作所需要的方法和程序，从而使工作更有成效，犯错误的可能性更小；使员工了解公司，了解公司的价值观和发展目标，从而提高和增强员工对组织的认同感和归属感；使员工能够适应企业外部环境的发展变化，从而增强组织或个人的应变和适应能力；使员工掌握到新的知识和技能，为他们创造更具挑战性的工作机会，从而能够满足员工自我成长的需要。

企业有效的培训流程为确定培训需求、计划和设计培训、实施培训、评价培训结果这几个步骤。需要我们管理者在工作中观察员工所缺乏的技能、知识，看看员工的工作反馈情况和绩效考核标准是否达到岗位所需要求，进行培训设计和课程开发，展开培训工作，以便提升专业知识、改善服务品质，更好的解决问题和加强团队合作。

3. 用才—绩效管理

绩效考核工作是人力资源工作中最系统的工作。它牵涉到薪资、奖励、处罚、晋级、降职、奖金、人员去留等各个方面，它的执行效果、执行的顺利与否与企业自身的基础管理工作是否完善、管理数据化的程度高低密切相关。此项工作具体如何推进，推进至哪一步，需要进一步的结合部门各项制度连贯思考和改进。

人力资源部门负责开发绩效考核制度并进行培训，组织考核，最终对结果进行汇总与平衡，并将结果存档。而主管部门则应该着手为员工设置工作目标和任务，辅导员工完成工作，并考核员工的绩效，最终反馈结果，帮助员工寻找差距。

对于管理者而言，绩效包含管理者本人的绩效、管理者所辖员工的绩效、管理者所辖部门的绩效这三个方面。管理者应通过改进绩效管理以实现部门绩效改进。通过制定绩效考核计划，分职级设立绩效考核目标，进行绩效考核辅导，使各级员工充分理解绩效考核的目的，排除误区后展开有效的绩效考核。综合收集到的考核信息，公正、客观地评价员工，指出不足和改进措施，共同制定下一步的目标，与员工沟通意见，激发员工投入工作，接受考评和奖惩。

4. 留才—企业文化

没有文化，企业也可以实现成长，但没有文化的企业实现不了可持续成长。从这个意义上来说，我们的企业能否长大，与企业文化建设有着密切关系。

良好的企业文化对员工的思想层次、精神境界、工作关系等诸多方面都将有积极的促进作用。对于我们企业而言，我们的管理方针是科学化管理、规范化运作、精细化服务。我们在团队中相互用内在的冲动和外在的感召力，充分运用自身的知识与才干，本着客户至上、诚实守信的服务宗旨，朝着共同的价值观和愿景出发，说到做到，一定能呈现一流的管理、一流的团队和一流的服务。■

指尖上的营销管理

泊富国际广场项目

彭月华

市场经济发展和消费者行为近五年来发生了天翻覆地的变化，企业不仅是财富生产的主体，也是分配财富最有效率的组织形式，解决了就业、工资福利，人的尊严（心理需求）和丰富多彩的生活必需品成为了最为理想的组织形式，而消费者行为模式也不是单一的买方和卖方、实体和虚拟的关系，网络经济带给我们的是快捷、方便和没有消费账单的生活。

经过几年的手机移动端的生活体验，出门打车、网上购物、酒店预订、团购外卖等服务均可享受出门不带钱包，也不受地点的限制，只要带上手机便可搞定一切的生活状态已经慢慢进入到每一位消费者手中，并且已经完全成熟。我们服务企业也跟随移动端的消费大军做好相应的实际管理工作。这种营销管理等于微营销管理——指尖上的营销管理。通常也是我们所说的线上服务，搭建好我们企业线下的实际推广活动，消费模块，这种营销方式利用第三方网络平台，为企业提供资金、推广、支付、物流与客服等一整套具体而详细的服务，让我们企业的运转能力像行云流水一样让消费者随时使用。物业服务与管理属于服务型企业，那么我们就是要做好服务模块，方便消费者在利用空闲时间通过指尖来享受无声的服务，消费者

体验感好了就是最好的营销平台，以网络为传播介质，引导消费者的脚步。怎么样做好微营销的管理及与消费者（粉丝）互动，我想从移动微营销方面表达以下几个观点：

一、具备精益求精，实用性高的活动内容。

利用微营销来进行营销，看重内容与题材，排版设计，引人注目的文字和一段创意无限的视频，都可以使用低成本完成，比起商家线下举办的活动少了些华丽和美感，但是依然与消费拉近了距离，让消费者在自己最舒适，愉悦的气氛下享受了商家提供的服务并且还产生了经济收入。就拿我们物业管理来说，可以开通网上预约上门服务、水电维修、网上代缴水电费（很多小区已经开通了微信网上代缴的功能）、快递代上门，通知，及周边的服务提升都可以通过手机微营销的方式解决，正如现在兴起的家边购的生活超市，解决了好多上班族进入菜市场买菜的困扰，下班直接去附近的超市拿下菜品就行，节约了时间和帮助了选择困难症的朋友不需要在菜市场左挑右选。

二、真诚的与粉丝进行交流。

微营销的活动中，客户越来越重视情感

上的感受，还希望获得精神上的慰藉，在实体店活动中，通常需要配备一对一的服务模式，特别是高端品牌，需要排队入场，目的就是为了提供更优更个性的服务，但是交流的话题很受局限，只限于商品信息，而微营销可以聊些商品以外的信息，还可以一对多的服务形式，节约成本，并且文字体现比口头交流更加显真诚，也容易打动消费者的心，虽然没有见面但是动容的文字让消费者更容易记住和感动，为下一次的活动打下基础，加上消费者有固定地点消费的习惯，有数据显示让消费者再次产生消费可能性会大 50%。

三、快乐营销是重点。

在微信营销中，特别注意客户的心理状态，商家端正好良好的服务心态，再将消费者融入到企业的活动中来，通过语言的表达，视频，音效的配合，让人放松不是很难的事情，在轻松的氛围下产生经济效益更加容易，比如我们去高档的餐厅吃饭都可以比平常吃得多吃些食物情况常有发生。在微营销中我们要渐入佳境，不需要开门见山，因为沟通和询问的时间，地点自由，让消费者了解更多的信息就是为下次成交打下了坚实的基础。

四、具备一定的个性。

个性这个词在当下应该用“潮”表达更加贴切，当下是 90 后为中坚力量，而他们从小就与网络，电子，云服务等线上产品服务打交道，耳闻目染从网络上了解信息咨询

是他们最喜爱的选择，如果还用父辈们那样的途径了解信息，那是真叫一个 Outmen。当然，不能跟风和千篇一律，会让消费者审美疲劳，要做到与众不同，才能吸引到消费者，要利用身边的资源，同样的一件事情，要从不同的角度来完成并与企业本身的特色做出个性化的服务方案，比喻一件普通的白色 T 恤，如果用颜色画出缤纷多彩的图案，还让消费者自己参与那就是粘合度比较高且更加有个性的服务之一。

五、互动的重要性。

如果互联网产品缺少互动，就会像一潭死水，要经常组织粉丝参与线上的活动，并策划出参与度高的推广方案。如请粉丝参与相关的小调查，之后赠送粉丝感兴趣，实用的小礼物。我本人有关注一个跑步的 APP，偶尔会收到他们的小调查链接，当时正好空闲，调查的内容也很简洁，花了不到 3 分钟的时间提交。没想到真的收到了他们邮寄的小礼物，正好是我想花钱采购的跑步用发带，这样一拍即合的好事情吸引了我经常关注这款 APP 推出的活动，而且还会上 APP 采购他们推荐的好物和团购的商品，用当下的话就是已经入了他们所挖的坑，还自己往下跳。

新时代，新征程，新使命当然要与新媒体，新局势，新观念相结合，而我们的新营销途经更要迎头赶上。我们要抓住体验式营销，真诚的交流，快乐的互动与消费者保持紧密的联系，让企业进入营销模式的 5G 时代。■



加强物业管理 提升服务水平

品质部

杨立威

近几年，随着我国社会经济和房地产市场的稳定发展，物业管理已成为经济体系中不可或缺的行业，并且事关百姓安居乐业和社会稳定发展，越来越受到各级政府部门积极关注。目前，物业管理的服务层面也不断扩大，已经从清洁、保安、维修，延伸到商务娱乐教育等居民生活的方方面面。物业管理的产生和发展，对于改善人民群众的生活、工作环境，提高城市管理水平，扩大就业起着积极的作用。只有对物业服务进行有效的管理，才能促进物业管理服务工作得到更好发展。

一、进一步转变思想观念，深化对物业管理的认识

对物业管理的定位要有一个新的认识，

物业管理不仅是一个新型产业，更重要的是把它纳入社会管理的内容，要纳入综治工作中“社会矛盾化解”、“社会管理创新”等加以研究、探索。全社会都应加大对物业管理工作的重视和支持，推进物业管理工作的不断深入、规范和完善。

二、完善物业管理服务观念

物业服务人员要熟练掌握物业管理基本法律法规，不断提升专业技术知识，提高物业服务水平。要从物业自身找问题、查原因、堵漏洞，完善物业公司管理机制，增强员工的服务意识，拉近与业主之间的距离，取得相互信任和理解。物业和业主不是相互对立的，而是合作关系，物业在付出服务的同时收获业主的肯定和物业费用的收入，业

主收获服务的同时获得了较好的生活质量，各取所需，共筑和谐美好家园。

三、加速引进竞争机制，培育物业良性发展市场

物业管理是市场经济的产物，只有竞争才能不断提高物业管理质量和服务的水平，才能使物业管理行业充满生机和活力。要加速竞争机制的形成，实行品牌化发展战略，同时以实现物业管理的规模化经营。对物业管理公司实行优胜劣汰，有效的优化资源配置，节约管理成本，促进物业管理规范发展。此外，加大社区与物业公司的联动，使物业公司作为社区服务的一份子，一方面不断提高服务水平去打造自己的品牌，参与社区服务，与社区共同致力于创建和谐社会出谋划策。另一方面得到社区在国家政策方面的扶持，为小区提升硬件服务水准提供政策帮助。

四、提升自我，从而带动行业整体服务水平

物业公司应加大培训力度，提高从业人员专业素养，着力培养服务意识及社会口碑意识。社会大环境需要物业公司不断向特色服务、亲情服务、个性服务等领域拓展延伸。因此物业公司一方面要对基础服务职能的员工进行切实的培训，帮助他们转变思想

观念，强化物业人员的服务意识，全心全意搞好优质服务。同时企业负责人应该改变以往的传统思维，不要固壁自封，认为扫地看门不需要技术，而是应该随时关注市场需求的变化，保持学习的心态，加强与沿海发达地区的同行业企业交流。一个企业负责人的眼界将决定企业发展的高度。

物业企业要优化人才队伍，一是送出去，二是请进来。送出去就是送单位年青的骨干力量出去进修学习，员工进修学习完毕后，再派其他员工去学习，展开周期循环，提高人才整体素质。请进来就是聘请物业专业人员进行专业和综合技能短期培训，建立奖励机制，从而调动员工的学习积极性，提高员工的整体素质。另一方面，强化合作意识，加强物管与业主之间的沟通合作。物业管理的服务对象是人，物业工作要坚持以人为本的科学发展观，积极构建和谐与共的物业企业、业主和业务之间的良好关系，切实实现良性循环。同时应多渠道吸纳专业人才，提升物业管理服务能力。建立起一支服务理念先进、服务技能高超、运作效率高的物管队伍。

总之，物业企业要想在这激烈而残酷的竞争发展中发展、扩大市场份额，就必须通过多方面采取措施，提高自己对市场环境的适应能力，才能在市场竞争中立于不败之地，源源不断地赢得市场。■

2019 年工作计划

2018 年进入尾声，工作忙碌之中，有心人除了为自己的工作进行评点之外，同时也会思考明年如何开展工作。在职场上，你的素养也将决定整个团队的战斗能力。所以在工作计划中，你应该对自己定下这样的目标。

一、成为一个善于沟通的人。

身在职场，第一技能一定是沟通。当面开口，问题才能当场解决。不好沟通者，即便自己再有才，也只是一个人的才干，既不能传承，又无法进步；好沟通者，哪怕很平庸，也可以边干边学，最终实现自己的价值。但是在职场要谨记：沟通和八卦是两回事，不说和说得过多都是一种错，这个度如何把握靠你的修为也靠你职场经验的积累。

二、成为一个注重效率的人。

高效的工作习惯是每个渴望成功的人所必备的，也是每个企业都非常看重的。在 2019 年你也要学着跟穷忙、瞎忙说“再见”。要时刻提醒自己工作心无旁骛，专心致志；要做好计划，学会量化、细化每天的工作；时刻提醒自己拖延是最狠毒的职业杀手，是效率的大敌。

三、成为一个目标坚定的人。

企业永远崇尚“无论黑猫、白猫，抓到老鼠就是好猫”的管理名言。无论苦干、巧干，出成绩的员工才会受到众人的肯定。企业重视的是你有多少“功”，而不是有多少“苦”。所以在接受一个任务时，你一开始就要想怎样把事情做成，遇到困难的时候不要抱怨，要思考办法永远要比问题多，记得聪明地工作而不仅仅是努力工作，用开拓的思维把任务完成得超出预期。

四、成为一个讲合作识大局的人。

职场上每个人都有各自的优势，真正的胜者肯定是以团队为主，自我退后的识大局者。因为不管个人能力多么出色，始终需要有公司搭建的平台，有幕后其他同事的付出，才能成就你，所以职场大忌就是个人英雄主义，千万不要认为缺了你一个，团队就无法运转。树立“滴水融入大海，个人融入团队”的服从意识，你的努力不会被埋没。

职业素养的高低，品格的优劣，对人一生的成就有重大的影响。如果我们都能以它为准绳，那么达成个人的理想绝不是空谈，集体的目标也将指日可待！

案例一：家中被盗，什么情形下小区物业要承担责任？

2013 年某天小区业主张某家中被盗，随即报警。公安机关出具《报警回执》给张某，但该宗盗窃案件至庭审辩论终结之日止尚未侦破。张某因家中财物被盗及对物业公司服务质量不满意，与物业公司发生争议，未缴纳 2014 年 1 月至 2016 年 12 月的物业管理费。物业公司遂诉至法院追缴物业管理费。

法院经审理认为，物业公司进驻小区提供物业管理服务，张某作为小区业主接受物业公司的物业服务，应当支付对等的物业管理费。对张某关于物业公司没有提供合格的物业管理服务以致其家中被盗，不需支付物业管理费的主张，因物业公司承担的物业服务义务包括小区安保、小区卫生清洁、小区设备维修等等，是一一对多提供服务的性质，更着重保障小区业主共益性权利，其对单个业主房屋内财物的安全保障有一定的义务，但该义务不能与保管合同中保障物品安全义务对等，即在本案中张某的被盗不能直接构成在物业管理服务合同法律关系中拒付物业管理费的理由，尚需提供充分证据证明物业公司存在履行物业管理服务义务不合格行为，但张某仅对被盗一事提供了《报警回执》予以证明，并未提供任何证据证明物业公司在此事件发生中有履行物业管理服务义务不合格的行为，张某依法应承担举证不能的法律后果。因此法院认定张某应向物业公司支付拖欠的物业管理费。

【案例点评】

◎ 业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费。物业服务企业的安保义务源于法律相关规定和合同约定。法定的安保义务主要是在各地的物业管理条例中规定的物业服务企业对违反小区安全管理行为的制止义务以及防止小区内出现安全问题的协助义务。若业主有充分证据证明物业服务企业存在违反约定或者法定安保义务，那么当物业服务企业向业主行使物业费请求权时，业主可以以物业服务企业未尽到安保义务，是对合同义务的不完全履行，属于以违约行为为由进行抗辩。然而物业服务企业不可能杜绝或者随时制止小区内一切损害的发生，因此不能苛求物业服务企业对这种不确定的危险承担过重的义务。只要物业服务企业尽到了合理范围内的注意义务、采取了合理的预防措施，物业公司就可以对业主因第三方侵害所遭受的损失免责。

案例二：邻居干的坏事，为什么全楼担责？

据人民日报报道，在安徽的一个住宅小区，一名骑电动车经过的男子日前被疑似从高楼坠落的红砖砸中后脑勺，当场死亡。事情发生后，由于迟迟找不到真正的肇事者，受害人家属把可能涉案的整幢楼除一楼外的全体业主和开发商，及小区物业公司都告上了法庭。近日，法院一审宣判，物业公司赔偿原告损失的30%，约15万元；同时这幢居民楼的81户业主（另有15户业主有充分证据证明排除实施侵权行为的可能性，不承担责任），共计134名业主，共同承担对原告的补偿责任，按户各给付原告补偿款4395.92元。因为真正的肇事者没法找到，根据《侵权责任法》第87条规定，从建筑物中抛掷物品造成他人损害、难以确定具体侵权人的，除能够证明自己不是侵权人的外，由可能加害的建筑物使用人给予补偿。

不少小区都有出现楼道堆放杂物的情况。曾有这样的案例出现：小区内发生了火灾导致有住户财产损失，消防认定起火系因外来火源所致，起火部位位于楼道堆放的杂物。最终，没有尽到疏通消防通道和劝解告知义务的物业、持有杂物的业主被要求担责。



【案例点评】

◎在生活中，如果发生高空坠物伤人事件，邻近事发地的房屋已经出租或借用给他人的，补偿责任应该由谁来承担呢？法官说了，在本案中，如果所有权人与实际的承租人、借用人、占有人不一致，那应当是由实际的承租人、借用人、占有人承担责任，而产权人无需承担责任。如果无法查证杂物是出自哪户人家的呢？律师表示，如果出现这种情况，除非各业主能出示证据表明杂物与己无关，否则除物业公司外，一般由同层业主一同担责。小区居民的不文明行为看似是个人小事，其实质反映出的是个人道德素质。肆无忌惮地给邻居“添堵”，损害别人的利益，最终损害的也将是自己的利益。我们每个人都应规范自己的行为，正确认识小区物业管理，做文明合格的好业主。

满园春色草为魁

国开行项目
赵智麟

小草，没有鲜花的美丽，也没有大树的挺拔，只是静静地躺在地上，在无人关注中默默的积攒着春天的萌动，在无人问津中履行着自己的职责，用他单薄的身体为大地献出自己的一片绿色。

工程部作为物业设施设备管理的核心部门，在整个物业项目当中处在一个举足轻重的位置。随着人力成本的提高和日趋激烈的竞争，物业对现代化设施设备的需求和依赖程度越来越高，设施设备的作用也越来越突出。事实上，设施设备管理几乎涉及到物业管理经营过程的各个环节。

很多人都说工程部是二线部门，但其实工程部才是真正的一线部门。正所谓：三军未动，粮草先行！只有在保证项目的用电、用水、空调、电梯、监控等设施设备正常，整个项目才能正常营业，才有后续的对客服务。在所有企业都喊出：顾客是上帝，我们的服务宗旨就是满足业主的需求时，服务在企业之间差异是越来越小，而技术在企业的核心竞争力上，所占的比重越来越大。所以说工程部是一线中的一线。设施设备一直处于良好状态，业主能安心方便地开张工作，物业管理企业则被认可，社会地位逐渐提高，竞争力得以加强，公司发展前景广阔。反之，如果一些设施设备经常处于性能不良或

停机待修状态，直接影响整个物业的功能发挥，降低物业的使用价值和社会声誉，物业管理企业便无法再取得业主的承认，就会丢掉市场，丧失生存的根本条件。

2018年6月国开项目工程部在日常巡检中发现开行全进口三菱电梯在运行过程中有安全隐患，通过部门现场勘查，发现进口曳引槽，钢丝绳存在异常磨损，井道内偶有轻微异响、平衡系数异常等诸多不安全因数。虽然维保单位在经过4次现场维修后回复，已经处理，我方提出问题不是问题！但细心的工程部人员，本着对业主负责，对公司负责，对专业负责工作态度，连续3次进入电梯井道，现场查看曳引机与钢丝绳等主要进口部件，并拍照取证，发现并未达到技术要求，从而推断，现在的维保单位不具备处理此事的技术力量。于是，我们直接联系上海三菱总公司，要求他们派出专业技术人员前来处理。通过上海三菱公司的现场检测，也回复没有发现问题。但部门赵经理通过摆事实，讲道理，现场演示给他们看后，上海三菱总公司勉强同意请求日本厂家派专业技术人员前来查看。在日本厂家人员现场勘查、开会讨论后，确定存在我方工程部发现的上述问题，但提出的诊断结果为：施工阶段井道灰尘较多，灰尘吸附曳引机、钢丝绳造成



故障，因此仅同意送回日本厂家进行维修。

由于该梯属日本全进口电梯，并在质保范围内，因此我们要求厂家对曳引机，钢丝绳等重要部件进行免费更换，不能维修。对此，我们工程部不仅拿出大量现场取证，多次联系函件，且根据《特种设备质量监督与安全监督》的相关行业条款积极与厂家沟通，最终厂家同意换新。我们用专业知识为业主挽回直接经济损失 60 余万元！得到业主的高度赞扬。

2018 年 3 月，国开项目空调机房接收后，分行办公室对空调机房提出改造要求：将现在的毛培机房，打造成一个样板机房供

其他分行参观。由于利润不高，施工单位不愿接此业务，一直未落实到位。工程部在公司领导的指示下，利用闲暇时间，自己动手，将机房刷漆、贴砖、保温、标识等工作一点点推进，通过三个月时间让其焕然一新，得到分行相关部门的高度赞扬！

谁都渴望被关注，谁都希望被表彰。但是，光环下的基座需要太多的平凡来支撑。作为项目的工程部，既没有令人羡慕制服，也没有整洁的工作环境，只有时刻准备着在闷热的场所检修，在危险的高空作业，在肮脏的下水道疏通。这些工程部的的老大哥们同样平凡普通，但是项目每一个成绩的取得，都凝聚着他们的汗水；每一次故障的排除，都体现出他们的智慧；每一次顾客的好评，都有他们默默维修的身影！

青青小草，无人关注，但不断成长！设备正常，理所当然！出现问题，从不抱怨，无声接受，默默维修！因为，我们知道：没有最好，只有更好！



优秀的他

4S店
曾雪

在我们公司的基层项目上，有这样一位主管，他勤勤恳恳、不怕吃苦，不计较个人得失，以乐观而积极向上的工作态度感染着身边的每一个人。他就是2018年项目先进员工——陈江涛。

2013年他来到公司四方坪4S店项目入职做了一名普通保安员。保安，一个很普通的岗位，却蕴含了他们辛勤的汗水。入职几天，主管就发现这位个子不高，平时不爱说话的小伙子工作起来很不错。骄阳似火的7月，坐在开着空调的岗亭里都显得燥热，站在岗亭外面更是感觉吸进鼻子里的空气都是灼热的。可是每次轮到他站岗，他都站得笔直。客户开车来到4S店做维修保养，他都是不顾额头上豆大的汗珠，细心指挥客户停车，替客户拉车门，打伞护送客户进店，每一处细节都得体动人。有一次与陈江涛轮岗的同事生病了，他为了不耽误服务工作，下班后又主动顶岗，在太阳底下不停地忙碌着，一脸憨憨表情的他总是精神焕发，浑身充满干劲，让人觉得还有一些可爱。

由于表现突出，入职不到一年的时间，公司外地项目需要项目负责人时，主管第一时间推荐了陈江涛，2014年他就调入了浏阳项目担任项目主管。4年多的任职期间陈主管带领着队员们全力为项目而服务着。在工作中他处处以身作则，率先垂范，遇到困难从不妥协，勇往直前，深得大家的喜爱。由于项目地处偏远，周围也没有其他建筑，项目的安全工作显得尤为重要。为了预防项目

夜间被盗，他不光白天进行内部管理安排好各个岗位工作，晚上还常常轮值下半夜并参与项目巡查。有一次夜间，陈江涛主管正在巡逻，听到对讲机里岗亭员工呼叫：陈主管快过来，有情况！他赶紧向岗亭跑过去，到达现场了解情况后，发现是附近有2个醉酒居民在岗亭吵闹。为了安抚醉酒男子，陈主管好言相劝，谁知两醉汉黑白不分地要打人。在处理事件过程中，陈主管的头部被打了一拳，手上还有一些轻微伤。后来直到报警才把事情处理完毕。整个过程，陈主管都没有还手。事后我问他：“当时为什么不还手呢？”他一本正经地说：“他不是故意的，他喝醉了。”4S店开主管会议时，宋经理还给陈江涛主管颁发了2018年度最佳委屈奖，这时才发现他质朴的脸上还透露着善良。

2018年11月底，永通4S店项目合同到期，整个项目115人需紧急撤离。本次永通项目的顺利退场，撤场的人员安排、费用收缴、工作对接等等都离不开各项目主管们平时扎实的基础工作和良好的人际关系。浏阳项目是外地项目，人员复杂，各类复杂工作的安排和对接都十分顺利，陈主管独挡一面的能力大家都看在了眼里。

虽然项目主管只是一个平凡的工作岗位，但他踏踏实实、勤勤恳恳地做好了本职工作，更是以严谨的工作态度来对待工作中的每一件事。物业管理对于他来说，不仅仅是一份工作，更是值得为之打拼的事业，祝福陈主管在公司新岗位上收获更精彩的人生。■

回家做客

综合部

庞子剑

不知从何时起，当我回到生我养我的故乡，已经成了客人，回家便成了做客，穿着笔挺的西服，接过父亲为我泡好的茶，于是乎被安插在丰盛的餐桌旁，于是乎无所事事地在房子内机械地走动，看着别人都在忙碌，而自己却成了多余的看客。

客人的身份，使我与我的出生地生疏了，使我与故乡的同学生疏了，使我与我故乡的父亲生疏了……以前在一起玩耍的场面，以前一起风雨同舟的生活场面，已离我而去，成了一份久远的记忆。很想对父母说，我只是一只从这间屋檐下飞出去的鸟，我的窝还在这里；很想对父母说，我还是从前的我，与你们同呼吸共命运是我这一生最大的福份。但父母和亲友还是把

我看成来自远方的客人，招待我住好吃好玩好，客气里透出一份生疏，生疏里拉开了距离。只有一家人团坐在灯光晨细细交谈的时候，只有那平淡而又世俗的方言里，才让感到一家人说一家话，我还是这一家子中的一分子。

身在故乡，却有异乡的感觉爬上心尖；生我养我的故乡，难道不是我永远的吗？在外的日子里，对家的牵挂始终在心头，回家的感觉也常常幸福到梦里。我的父母，我的故乡，我想对你说，在故乡做客的滋味真不好受，别再把我不当作客人，我是你们的儿子啊，只不过在外地谋生，不常在你的眼前罢了。■



借贷人生

资产财务部

黎瑶

“有借必有贷，借贷必相等”这是会计学上最基本的定律。借贷方法，在会计上体现了一种平衡关系。

在大学期间一直学习着借和贷的理论，毕业走向社会后，借贷方法也将成为安身立命之本。细细想来人生的主题不过也就是借贷：身体是向父母借的，我们需要付出的是孝顺；爱情是向爱人借的，我们需要给予的是忠诚；友谊是向朋友借的，我们还以信任。

在你生活的每一分每一秒，都有许多事情发生，同时你也就必然的得到或失去某些什么！做一张属于自己的借贷表，你会发现生活是公平的，你失去了什么，同时也得到了许多。

借了此，就会贷了彼。有失就有得：美容，借了美丽容颜，贷了一笔现金或者银行贷款；锻炼身体，借了强健的体魄，贷了无数汗水；

努力工作，借了职场达人，贷了无数个奋斗的夜晚。

所以永远不要抱怨、苛求生活，尽情享受生活的每一次赐予，不管是幸福或是苦难。你会发现上帝每一次的安排都有他的深意，我们每段经历都自有其意义。

因为“失去”，所以“得到”，或者说没有“付出”，何来“收获”！



唐亚鸣（璞臻）

您是大海——包容不断，您是溪流——滋润心田，您是导师——诲人不倦，在今天这个特殊的日子，恭祝您生日快乐！

李淑兰（药检中心）

油盐酱醋，烹调琼浆美味佳肴。锅碗瓢盆，奏出优美交响乐章。高昂奋进推成出新，佳肴美味香飘百里。感谢您，李大厨，普瑞祝您生日快乐，永远年轻！

余爱民（近现代）

您十年如一日的坚守在普瑞这个积极、乐观、进取的团队中，不管带领哪个项目，您都没有半句怨言，总是勤勤恳恳。岁月，为您增添了皱纹、华发和沧桑，也馈赠给您阅历、成就和坚强。此刻，您就像一颗大树，枝繁叶茂、郁郁葱葱、庇荫亲朋，美丽大地。多谢您，祝您生日快乐，健康幸福！

李如乐（药监局）

让我们为您祝福，让我们为您欢笑，因为在您生日的今天，公司每一位员工的内心也跟您一样的欢腾，喜悦。祝您生日快乐！

王政权（园林租摆）

送一杯公司所有同事精心调配的果汁，里面包含 100cc 的心想事成，200cc 的天天开心，300cc 的活力十足，祈望您心灵深处芳草永绿，青春常驻，笑口常开。

文衡（新悦家园）

工作之余不要忘了自己的身体，感谢您在公司一直以来的出色表现，在您生日来临之际，送上最诚挚的祝福：生日快乐！

周泽均（奔驰 4S 店）

今天是您的生日，普瑞全体同事祝愿您：生活中，充满乐趣，充满欢乐；工作中，充满动力，充满激情。娇艳的鲜花，已为您开放；美好的日子，已悄悄来临。祝您生日快乐！

刘娟（泊富）

生日的烛火点燃后又熄灭，这一瞬间的含义有两个：告别过去的酸甜苦辣，迎接人生的又一次攀登。大自然的美术师在这一天为您涂上重重的色彩，在这 365 天中最温馨的一天带给您五颜六色的梦。公司全体同事祝您生日快乐！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您的身边。

刘俊杰（国开）

愿您是清新的海风，鼓起白色的船帆；愿您是坚固的大船，剪开蓝色的波澜。生活的海在您前方微笑，望您乘风破浪，将彩色的人生拥抱，祝您聪明上进！生日快乐！

唐念仕（普瑞斯堡）

感谢您在普瑞辛勤工作的每一天，公司的发展离不开您的全力支持，希望您能一如既往的在这努力工作并取得更大的发展。愿您牵着财运，拽着吉祥，开心度过每一天。



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發展蓝图。