

世间最神奇的一句话就是：一切都会过去的。无论成功失败，无论得到失去，总有一天一切都会成为过往云烟。人生本来就是这样，我们如今放不下的、割舍不掉的，不过是漫长生命里的沧海一粟。时间长了，好事坏事，都会变成风轻云淡的往事。

当遭遇逆境的时候，看开一点，读一读普希金的诗《假如生活欺骗了你》：假如生活欺骗了你，不要悲伤，不要心急！/ 忧郁的日子里须要镇静：相信吧，快乐的日子将会来临！/ 心儿永远向往着未来；现在却常是忧郁。/ 一切都是瞬息，一切都将会过去；/ 而那过去了的，就会成为亲切的怀恋。无论走到什么样的境地，都要相信这一切都会过去的。”顺境的时候看淡一点。《三国演义》里有段开场词说：是非成败转头空，青山依旧在，几度夕阳红。万事万物没有永远，但凡事看淡一点，修炼一颗平常心能让你看得更清，走得更远。

跌落低谷，跟自己说一句，一切都会过去的，会好起来的；志得意满，跟自己说一句，一切都会过去的，保持平常心。学会看淡，学会感恩，用或好或坏的日子修炼一颗平常心，才能真正达到内心的安宁与平静。

002 新闻 聚焦

- 002 普瑞物业服务有限公司参加 2019 年湖南省物业服务项目经理人管理水平等级评定培训班学习
- 002 普瑞物业服务有限公司省药品监督管理局项目协助业主完成升旗仪式
- 002 普瑞物业服务有限公司接受湖南省委宣传部“文明窗口”申报抽查
- 003 普瑞物业服务有限公司获得“2019 物业服务企业综合实力 500 强”称号
- 003 普瑞物业服务有限公司派员参加 2019 湖南（长沙）装配式建筑与工程技术博览会
- 004 普瑞物业服务有限公司派员参加第五届中国物业管理创新发展论坛学习
- 004 普瑞物业服务有限公司获得 2019 年度长沙市“最具影响力物业服务企业”荣誉称号
- 004 普瑞实业公司党支部联合普瑞酒店党支部召开 11 月主题党日
- 005 普瑞实业公司荣获湖南出版投资控股集团 2019 年度“岳麓书社杯”职工登山比赛团体一等奖
- 005 普瑞物业服务有限公司邀请相关行业专家开展物业纠纷预防化解实操培训
- 006 普瑞物业服务有限公司协助政府相关部门举办 119 消防宣传
- 006 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目通过行业五星物业复评
- 006 普瑞物业服务有限公司国家开发银行省分行项目部举行消防应急演练及反恐防暴演习
- 007 普瑞物业服务有限公司组织一年一度大型消防演习
- 007 普瑞实业公司党支部组织 12 月主题党日
- 008 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部协助写字楼客户接待政府相关部门参观
- 008 普瑞物业有限公司参加“爱心点燃希望，构建美好未来”爱心助学活动
- 009 普瑞实业公司召开 2019 年度主要岗位述职暨民主评议会
- 009 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部开展反恐防暴演习
- 010 普瑞实业公司召开 2019 年度领导班子成员述职述廉大会
- 010 普瑞物业服务有限公司普瑞斯堡项目、望城汽车 4S 店项目紧急联合抢修，保障小区业主舒心生活



003



004

009



011



011 行业 动态

- 011 不忘初心 牢记使命——“壮丽 70 年，奋斗新时代”物业管理成就展成功举办
- 011 长沙市物业管理协会举办 2019 年度长沙市最美物业人工作调度会

012 图片 新闻

- 012 防火责任重于泰山

014 本期 特稿

- 014 找准初心再出发

018 战略 视角

- 018 守护“头顶安全”预防高空抛物



029



030

022 管理服务论坛

022 思想政治工作——企业管理的制胜法宝

024 品言品行品质

024 物业管理服务理念与沟通技巧

026 HR驿站

026 适合从事物业工作的人

027 案例：把电动车停放在楼道里被罚款、拘留

029 普瑞真善美

029 点燃希望，未来更美好

031 职场达人

031 领路人

033 多彩青春

033 旅人

034 我来普瑞一年了

035 为你，千千万万遍

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参加 2019 年湖南省物业服务项目经理人管理水平等级评定培训班学习

9 月 18 日，湖南省房地产业协会在长沙紫东阁华天大酒店组织召开 2019 年湖南省物业服务项目经理人管理水平等级评定培训班开班仪式。省房协常务副会长兼秘书长宋泂做开班动员，并讲解了湖南省物业项目经理人制度。接下来的三天，由省房协的四位高级讲师讲解法律法规、基础知识、住宅和写字楼等专业知识。本次学员培训、考核合格后，将由省房协颁发《湖南省物业服务项目经理人管理水平考核证书》。公司项目经理余爱民同志与物业办公室向璇同志顺利通过培训考核。



□ 普瑞物业服务有限公司省药品监督管理局项目协助业主完成升国旗仪式

10 月 8 日，湖南省药品监督管理局办公楼前举行“庆祝新中国成立 70 周年”升国旗仪式，表达对伟大祖国的热爱和祝福。普瑞物业公司物业项目部高度重视，从清晨 6 时开始协助业主准备前期工作，在入口进行人流疏导、控制，恪尽职守，文明值勤，圆满完成业主升国旗仪式的安保维稳工作，得到业主方的一致好评。



□ 普瑞物业服务有限公司接受湖南省委宣传部“文明窗口”申报抽查

10 月 11 日，湖南省委宣传部机关纪委副书记刘子敏等领导一行在湖南出版投资控股集团机关党委书记李舒同志的带领下，实地考察普瑞物业公司参与长沙市文明窗口申报情况。各级领导抽查了普瑞物业公司泊富国际广场项目的工作情况并听取相关汇报。刘子敏委员提出，希望普瑞物业公司

司作为面向业主敞开的“小窗口”，积极建设服务平台，切实整合职能、优化服务，全力打造社区文明和谐的服务“大窗口”，承载起便民利民的“大服务”，积极展现城市“大文明”。实业公司党支部书记兼普瑞物业公司董事长刘召伟向来宾介绍公司情况，实业公司总经理杨慧明、副总经理王琦陪同参观。



□ 普瑞物业服务有限公司获得“2019 物业服务企业综合实力 500 强”称号

10 月 15 日，中国物业管理协会在“第五届中国物业管理创新发展论坛”上发布了“2019 物业服务企业综合实力 500 强”名单，普瑞物业公司名列其中。获此殊荣，对公司提升物业服务企业品牌知名度，增强行业价值的社会认知以及提升市场竞争力与影响力具有重大意义。



□ 普瑞物业服务有限公司派员参加 2019 湖南（长沙）装配式建筑与工程技术博览会



10 月 15 日—16 日，普瑞物业公司派员参加 2019 湖南（长沙）装配式建筑与工程技术博览会学习。该博览会由省住建厅、市人民政府联合主办，以“辉煌七十载，筑梦新时代”为主题，全面展示新中国成立 70 周年全省住房城乡建设发展成就，以及国内外装配式建筑、绿色建筑、建筑高新技术等住建行业新理念、新技术、新产品。派去学习的工程主管、管理人员纷纷表示新型装配材料让大家既开拓了眼界，又学习到了最新建筑知识。

□ 普瑞物业服务有限公司派员参加第五届中国物业管理创新发展论坛学习

10月15—17日，第五届中国物业管理创新发展论坛在深圳会展中心隆重举行。实业公司党支部书记兼普瑞物业公司董事长刘召伟、工程总监曾频、项目经理王雄参加此次论坛。本次论坛围绕数字经济下传统服务业商业模式创新、物业服务企业数字化转型、人工智能与智慧物业、物业管理法律风险防范等内容开展对话和交流。通过此次论坛的学习与交流，有利于普瑞物业公司今后与数字经济时代接轨，推动新一代信息技术与物业管理深度融合，为今后高标准、高要求发展奠定基础。

□ 普瑞物业服务有限公司获得 2019 年度长沙市“最具影响力物业服务企业”荣誉称号

10月28日，普瑞物业公司作为参评企业，参加长沙市物业管理协会在滨江文化园图书馆召开的“2019年度长沙市最美物业评选活动”工作调度会。市住建局物监处处长王兆韬、市物业管理协会秘书长刘裕纯等人出席了会议。王处长高度肯定了长沙市“最美物业人”行业评选活动举办五年以来取得的优秀成果，强调创建最美物业人活动对企业品牌知名度打造的意义。刘秘书长强调今年创建工作的重点要突出物业党建、精准扶贫及垃圾分类等工作，要对照标准找差距，结合实际抓创美。11月份，普瑞物业公司被授予2019年度长沙市“最具影响力物业服务企业”荣誉称号。



□ 普瑞实业公司党支部联合普瑞酒店党支部召开 11 月主题党日

11月7日，实业公司党支部联合普瑞酒店党支部召开11月主题党日暨中心组学习会议。在上午的会议中大家认真学习了十九届四中全会会议文件、习近平总书记相关会议中重要论述及讲话精神。下午组织相关敏感岗位工作人员召开纪检监察专项培训学习，观看纪检专题片《巡视利剑》。学

习结束后实业公司党支部书记兼普瑞物业公司董事长刘召伟同志发言，要求党员干部与关键岗位管理人员时刻保持清醒的头脑，严于律己，不碰红线，扎实做好本职工作，永葆普瑞人的廉洁本色。实业公司董事长、普瑞酒店董事长兼党支部书记朱跃华发言，向党员干部通报向力力案件，要求党员干部以身作则，加强自身学习，不断提高政治觉悟，牢记党员使命。实业公司总经理杨慧明、副总经理王琦以普通党员身份参加学习。



□ 普瑞实业公司荣获湖南出版投资控股集团 2019 年度“岳麓书社杯”职工登山比赛团体一等奖



11月7日，实业公司工会派出4名员工参加湖南出版投资控股集团2019年度“岳麓书社杯”职工登山比赛。此次活动共计22个分公司，一百多名员工参与。最终实业公司分别获得了女子甲组一等奖、男子甲组二等奖、男子乙组二等奖和团体一等奖的好成绩。实业公司工会致力于通过组织活动让全体员工增强集体荣誉感和团队凝聚力，团结协作，互相友爱，营造健康向上的企业文化氛围。

□ 普瑞物业服务有限公司邀请相关行业专家开展物业纠纷预防化解实操培训

11月7日，普瑞物业公司泊富国际广场项目部协助开福区司法湘江片区普法讲师团在泊富国际广场写字楼七楼大会议室举行物业法律知识培训。课程主要内容有物业服务态度和礼仪、预防和调节物业纠纷的正确做法。参与培训的同业们都积极讲述工作中遇到的难题，向主讲老师请教，老师对大家的问题进行一一解答。



□ 普瑞物业服务有限公司协助政府相关部门举办 119 消防宣传

11月9日，泊富国际广场举办119宣传月活动，本次活动由长沙市开福区人民政府主办，开福区救援大队承办。湘雅路街道、湘安消防公益中心、普瑞物业公司泊富国际广场项目部协办。在活动现场，群众积极参加各种消防体验活动，此次宣传活动旨在做到全民掌握“会报警、会灭火、会逃生”的专业能力，让泊富国际广场的消防安全系数得到整体提升。



□ 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目通过行业五星物业复评

11月14日，湖南省房地产业协会常务副会长兼秘书长宋泷携专家组莅临泊富国际广场项目部检查工作，对泊富国际广场项目日常管理工作及五星复评的前期准备工作予以充分的肯定，泊富国际广场项目顺利通过五星复评。



□ 普瑞物业服务有限公司国家开发银行省分行项目部举行消防应急演练及反恐防爆演习

11月20日，普瑞物业公司国家开发银行省分行项目部举行安全疏散消防实战演练和反恐防爆演习。项目部本着“安全第一、预防为主”的方针，以模拟演练的方式训练工作人员牢记相关工作流程，任何情景下均不慌张，按工作流程手册进行操作。活动中还设置消防应急逃生体验屋，安排专人讲解正确逃生方法；培训业主使用干粉灭火器进行实战灭火。在反恐防爆情景演练中，



设置一青年携带武器、炸药企图抢劫银行情景，考验保安部门及反恐应急小组对应急预案操作流程的熟练程度。此次活动获得了业主和员工的一致好评。

□ 普瑞物业服务有限公司组织一年一度大型消防演习

12月4日,2019年普瑞物业公司119消防演习在泊富国际广场项目东南广场举行。本次演习以提升全民消防意识为主要目的,检验物业公司工作人员对应急疏散预案、实操灭火流程的熟悉程度。在近两小时的演习中,参加活动的两百多名业主、租户在工作人员引导下完成超高楼层安全疏散。普瑞物业公司泊富国际广场项目部通过组织每年一次的消防实战演习,确保“三提示”工作落实到日常工作中,让员工及广大业主牢记消防应急救援步骤,在突发事件时能做到无人员伤亡、无重大财产损失。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参与此次演习活动。



□ 普瑞实业公司党支部组织 12 月主题党日

12月6日,实业公司党支部根据湖南出版投资控股集团党委“以案促改”要求,带领全体支部党员参观红色教育基地——新民学会成立会旧址,并在旧址开展题为“学英烈守初心担使命”的英



雄事迹学习活动，集中学习了革命书籍《湖湘英雄烈士谱》。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、副总经理王琦参加主题党日活动。

□ 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部 协助写字楼客户接待政府相关部门参观

12月17日，开福区政务接待办带领全国网络大V开福行来到泊富国际广场进行实地考察、调研及座谈。由项目部客服人员向各级领导介绍写字楼整体环境，并在写字楼客户中国银联公司内协助做好会务服务。开福区政府接待办对项目部人员负责、周到的服务表示感谢。



□ 普瑞物业服务有限公司参加“爱心点燃希望，构建美好未来”爱心助学活动

12月22日，普瑞物业服务有限公司总经理曹艳雄、总经理助理童雷燕参加由湖南省房地产协会、湖南物业兄弟营、长沙市一起走贫困儿童公益服务中心主办的爱心助学活动。活动赶赴湖南省



浏阳市普迹镇元霞完小学校，为全校 157 名学生赠送冬季校服，为 23 名特困学生送上爱心资金与学习用品，添置书架、桌椅与乒乓球台等物资改善学生学习环境。普瑞物业公司以慈善捐款为途径回馈社会，履行企业应尽的社会职责。

□ 普瑞实业公司召开 2019 年度主要岗位述职暨民主评议会

12 月 24 日，实业公司召开 2019 年度主要岗位述职暨民主评议会，公司主管级以上员工及职工代表、党员共计 60 人参加会议。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、副总经理王琦出席会议。会上各主要岗位工作人员依次汇报一年工作中的得失收获，接受大家的民主评分。



□ 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部开展反恐防暴演习

12 月 26 日，普瑞物业公司泊富国际广场项目部组织反恐防暴演习。情景设置为一名“蒙面歹徒”手持“凶器”进入商业街区负二楼张万福珠宝店进行抢劫，随后各应急处置小组迅速到达现场进行处置。整个演习紧张有序、实战效果突出，取得了圆满成功。通过此次演习活动，检验了泊富国际广场安全防范工作的实效性，进一步提升了商场应对突发性暴力事件的反应和处置能力。



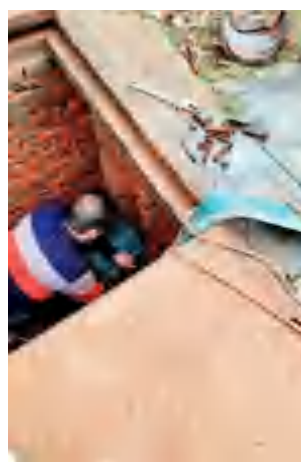
□ 普瑞实业公司召开 2019 年度领导班子成员述职述廉大会

12 月 27 日，实业公司召开领导班子成员述职述廉大会，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、副总经理王琦在会上进行个人述职述廉工作汇报。会议邀请湖南出版投资控股集团人力资源部副部长文依平、实业经营部岳建斌、宣传部谢漾漾莅临指导。文部长指出 2019 年实业公司工作亮点纷呈，圆满完成集团的经济考核指标，说明公司议价能力得到市场认可，业务转型升级工作取得骄人成绩；支部标准化建设工作可圈可点，离不开领导班子发挥“带头人”作用，带领全体员工以优质的服务理念、勤劳工作的汗水换得，希望在 2020 年实业公司继续发挥稳健拓展的实力，带领职工群众不断进取，收获更多惊喜。



□ 普瑞物业服务有限公司普瑞斯堡项目、望城汽车 4S 店项目紧急联合抢修，保障小区业主舒心生活

12 月 29 日（周日）清晨 6 时，普瑞斯堡小区 D 区水管突然破裂导致 D 区住户全部停水。普瑞物业公司普瑞斯堡项目部客服中心第一时间通知休假的工程人员唐玉良、罗学军赶往现场抢修。同时附近望城汽车 4S 店项目经理带领人员赶到现场协助。所有抢修人员从清晨到下午奋战 5 小时候后使 D 区恢复供水。此次联合抢修，既考验了临近项目之间的协同合作，又体现了项目的工程服务水平，受到小区业主的好评。



□ 不忘初心 牢记使命——“壮丽 70 年，奋斗新时代”物业管理成就展成功举办

为庆祝新中国成立 70 周年，弘扬物业管理从业人员风雨无阻、砥砺前行的奋斗精神，中国物业管理协会组织开展了“壮丽 70 年，奋斗新时代”主题宣传活动，并在 2019 中国国际物业管理产业博览会上特别推出了“‘壮丽 70 年，奋斗新时代’物业管理成就展”，向新中国成立 70 周年献礼。“‘壮丽 70 年，奋斗新时代’物业管理成就展”由党建引领、领导关怀、发展印记、发展展望、社会责任、突出贡献、品牌活动、各地风采、嘹亮歌声献祖国、项目风景线等内容组成，作为“不忘初心 牢记使命”主题教育活动，全面反映、生动展示了物业管理行业在党的领导下所取得的丰硕成果，讲述物业管理行业与伟大祖国同成长、共命运的故事，奏响物业管理从业人员爱国、强国、报国的共鸣共振。



信息点评：

回顾历史，物业管理行业的发展离不开党和政府的领导和重视，离不开一代又一代物业管理工作者们的努力与付出；展望未来，物业管理从业人员将更加坚定地以党建为引领，不忘初心，牢记使命，吹响奋斗号角，努力当好追梦人，为进一步推进物业管理行业的发展、改善人居环境、满足人民日益增长的美好生活需要而努力奋斗，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感！

□ 长沙市物业管理协会举办 2019 年度长沙市最美物业人工作调度会



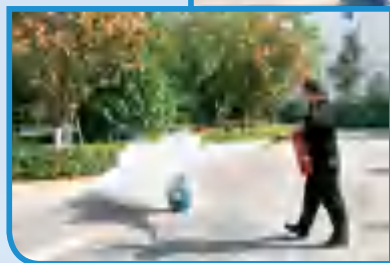
10 月 28 日下午，长沙市物业管理协会在滨江文化园图书馆 308 会议室组织召开了“2019 年度长沙市最美物业评选活动”工作调度会。市住建局物监处处长王兆韬、市物业管理协会秘书长刘裕纯、华声在线新闻网站社区频道负责人黄爱民及申报 2019 年度最美物业人活动的 100 多家物业服务企业负责人参加了会议，会议由刘裕纯主持。

信息点评：

长沙市“最美物业人”行业评选活动举办五年以来取得了优秀成果，创建最美物业人活动对企业品牌知名度打造有着深远意义，参会企业按照《长沙市最美物业人活动创建标准》，把目标任务分解到部门、具体到项目、落实到岗位、量化到个人，建立完善的创美工作长效机制和活动运行机制。开展最美物业人评选活动是贯彻落实《关于全面推进物业管理工作的实施意见》文件精神，通过最美物业人评选活动积极宣传行业正能量，优化行业发展舆论环境，提升行业社会美誉度。

防火责任重于泰山







找准初心再出发

朱跃华

“不忘初心，牢记使命”主题教育开展以来，通过学原著、悟原理，我对习近平新时代中国特色社会主义思想，有了更新、更深刻的认识和体会。作为一名共产党员，作为企业经营者，我们的初心，既有共性，又有个性。共性，就是习总书记所说的，我们共产党人就要为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴；个性，就是我们要根据自身行业特点和工作性质，找到自己从事本职工作的初心，真正做到“担使命、履职责、矢志为民服务”。

一、从社会主要矛盾的变化，体会到共产党人初心的伟大。

以习近平同志为核心的党中央，在十九大明确提出，新时代我国的社会主要矛盾，已经发生变化，已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。

从1921年中国共产党成立，就把为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴，作为中国共产党人的初心和使命，激励一代代中国共产党人前赴后继、英勇奋斗。

“一万年太久，只争朝夕。”毛泽东等老一辈无产阶级革命家为了民族的解放和人民的幸福，不怕牺牲，带领全国人民通过艰苦卓绝的斗争，只用了二十八年的时间，就取得了中国革命的胜利，建立了新中国，让“东方红”响彻中华大地。

在随后的社会主义建设中，虽然1956年党的八大提出了我国社会主要矛盾，是人民对于经济文化迅速发展的需要同当前经济文化不能满足人民需要的状况之间的矛盾。但一方面受制于对我敌视、封锁的国际大环境，以及台湾蒋介石集团“反攻大陆”的现实威胁，一方面急躁冒进，加上自身的左倾错误，没有很好的坚持，逐渐演变为以阶级斗争为纲，十年“文革”动乱更是雪上加霜，使国民经济严重困难，远远落后于世界平均水平。

1978年的十一届三中全会，解放了人们的思想，吹响了改革开放的号角。“人民日益增长的物质文化需要，与落后的社会生产之间的矛盾，是当前我国社会发展的主要矛盾”的明确论述，让中国这艘前进的巨轮，重新调整了航向，找准了方向。

以经济建设为中心，实质上就是以人民为中心，因为中国共产党“全心全意为人民

服务”的宗旨，决定了我们党一切工作的出发点，就是要让人民过上好日子。在这个指导思想引领下，社会主义生产力得到极大改善，人民的创造力空前释放，我国经济发展走上了一条快车道。

“如鱼饮水，冷暖自知”。对比改革开放之前，人民群众对如今生活的幸福感、获得感，是最有发言权的。当然，“端起碗吃肉，放下筷子骂娘”，这中间的环境问题、腐败问题、贫富分化、价值观混乱等等问题，也让人们深恶痛绝，倍感忧心。

在中国特色社会主义进入新时代的关键时期，以习近平同志为核心的党中央领导集体，高瞻远瞩，顺应时代的步伐、人民的心声，抓住了矛盾的实质，果断提出我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。

这一转变，可谓“及时雨”，“定风珠”，对改革开放这四十年来的发展和变化，是一个总结和肯定，对如何全面深化改革，提出了明确的目标和要求。

“人民日益增长的美好生活需要”，短短十三个字，却深刻反映了隐藏其后的国情、世情、民情，涵盖了社会生活的方方面面。什么是人民期盼的“美好生活”？习总书记在十九大报告和以后的多次重要讲话中，作了明确的界定：“我们要以更大的力度、更实的措施保障和改善民生，加强和创

新社会治理，坚决打赢脱贫攻坚战，促进社会公平正义，在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶上不断取得新进展，让实现全体人民共同富裕在广大人民现实生活中更加充分地展示出来。”

脱贫致富，改善民生，公平正义，共同富裕……这一个个关键词，无一不是民之希望、心之所向。习总书记还非常接地气的描述了从小到老、由医到养的人生规划，更让人感同身受，激发共鸣。它充分体现了我们的党、我们的领袖，是真正为人民着想，为人民谋幸福的。

这就是我们今后一切工作的出发点和落脚点，就是我们的奋斗目标。

“发展的不平衡不充分”，同样一语中的。虽然我们历经四十年的跨越发展，已经是世界上第二大经济体，但我国仍处于社会主义初级阶段的基本国情没有变，仍面临很多深层次、亟待解决的问题、难题。创新驱动、协调发展、脱贫攻坚战、西部大开发、“绿水青山就是金山银山”等等，就是根治这些问题的良方，促使我们端正发展观念，转变增长方式，向质量和效益型迈进。

从社会主要矛盾的重新界定，到“两步走”战略目标的明确，鲜明地体现了以人民为中心的发展思想，让共产党人的初心和使命，更加清晰和明了，为我们的各项工作指明了前进方向，提供了新的动力。

二、要结合自身工作，找到我们每一个人的初心，真正做到担使命、履职责。

中央提倡寻找初心，我们每个人对职业、工作，都要找到自己的初心。我和两家公司的班子成员、管理人员，不管以前做没做过酒店，干没干过物业、园林，入了这一行，我们就要找到做酒店、做物业的初心。这个初心，就是怎么把酒店做好、把物业管好、把公司做大做强，在我们手上让国有资产保值增值。人本善，都是想把事情做好，每个行业都是如此，爱一行才能做好一行。所以干工作时要问一问：自己是不是在为人民谋福利、呼应群众心之所愿？总结归纳时要想一想：自己是不是群众利益至上、把群众满意作为检测工作效果的唯一标准？只有这样，我们才能时刻保持正确航向，做出群众满意的业绩。

担使命、履职责，它们是紧密贯通、全面联系的。我通过在“学习强国”上的持续学习，以及和管理人员、员工的谈心谈话，对此感受更深。作为班子成员，我们的使命还做得不够，员工对我们的期望要更高，在谈心谈话中，有的员工指出的毛病就非常尖锐，提出了很多客观、公正的意见。这逼得我们要更加付出和担当，特别是我们党员班子成员，要转变心态，不要把自己当领导看，自己要带头做好，率先垂范。员工中有一些负面的东西，总经办要正确引导，多灌输正能量的东西，闲话不说，不让下面钻空

子，挑是非。工作状态还要提升，做得更好，自己才有底气。

在中共中央政治局就“牢记初心使命，推进自我革命”举行的第十五次集体学习中，习近平总书记就强调，不忘初心、牢记使命，关键是要有正视问题的自觉和刀刃向内的勇气。对于阻碍党的事业的问题，必须真刀真枪，动真碰硬。要彻底解决问题，就必须做到四个“坚持”：坚持“自我净化”，就要不断纯洁党的队伍，保证党的肌体健康；坚持“自我完善”，就要坚持补短板、强弱项、固根本，防源头、治苗头、打露头，堵塞制度漏洞，健全监督机制；坚持“自我革新”，就要勇于推进理论创新、实践创新、制度创新、文化创新以及各方面创新，通过革故鼎新不断开辟未来；坚持“自我提高”，就要自觉向书本学习、向实践学习、向人民群众学习，加强党性锻炼和政治历练，不断提升政治境界、思想境界、道德境界，全面增强执政本领，建设一支忠诚干净担当的高素质专业化干部队伍。

这四个“坚持”，是对全党而言，对集体而言。具体到个人，我们每一个党员，同样也要做到四个“坚持”：

坚持“自我净化”，就要勇于批判旧我，保持共产党员的先进性。

坚持“自我完善”，就要虚心听取不同意见，改进工作作风和工作方法。

坚持“自我革新”，就要开拓思路，大胆创新，积极拥抱新生事物，保护发展活力。

坚持“自我提高”，就要通过理论学习和工作实践，不断提高自身思想素质，提升业务能力和管理水平。

按照这四个“坚持”去努力，我们的初心就能得到很好的贯彻，我们就不会走弯路、歧路。

酒店和实业公司都是服务型企业，不是高科技，没有难的工作，关键是要用心去做，就是累一点、盯紧一点、交流多一点，踏实做人，用心做事，自然就担负了使命，履好了职。■



守护“头顶安全”预防高空抛物

战略服务部

随着中国现代城市的兴起，高层建筑物逐渐增多，这些建筑物不仅楼层极高，而且林立成片，高空抛物、坠物犹如空悬于城市上空的“不定时炸弹”，近来不乏致人死伤的恶劣案例，成为一个严重的社会问题。2019年5月，安徽马鞍山市发生一起高空坠物事件导致一死一伤；6月，深圳一名男童被从20楼坠落的窗户砸中去世；7月，贵

阳一男童从楼上扔下灭火器砸死一名中年女性……楼下停车被坠物砸坏的报道更是多不胜数。根据最高法的数据，近三年多来各级法院审理的涉及高空抛物、坠物的案件有1300多起。没有进入司法程序的就更多了。

如今，随着城市不断向上生长有关高空抛物致人伤亡的消息屡见不鲜成了“悬在城市上空的痛”。近日，杭州就有住户因为被“空袭”把楼上的33个邻居告了！7月29日上午10点，在杭州萧山某小区内，一楼老张家的玻璃棚被从天而降的一口碗砸裂了。尽管未发生人员伤亡，但老张一家受到不小的惊吓，在四处询问“扔碗人”无果后，老张决定将楼上的33个邻居都告上法庭。据老张介绍，他所在的这幢居民楼有18层，一楼住户每家都装有一间玻璃阳光房，自从他搬进来，楼上丢弃的烟头、废纸团、易拉罐等物品就常落在阳光房的棚顶上，既不卫生，也不美观。

此次事件发生后，老张特意查看了小区监控。从监控中看到是一个青花瓷碗掉下来，砸到玻璃棚顶后，迅速高高弹起，落到棚顶四处。这一砸直接砸裂了老张家棚顶的五块玻璃。



“每次有东西抛下来我都去业主群里问，可是大家的反应不咸不淡。往日里顾念着邻里和睦，现在越来越过分了，五块玻璃换下来也要花五千多块钱。”老张觉得这一次自己不能再忍让了。一听说老张动了真格，业主微信群里炸开了锅。有的业主排队发起了誓，以自己人格担保求清白，还有的业主绘制了抛物线排除自家嫌疑……大多数人都希望私下解决，不愿意将邻里问题搬上法庭。

通过引导业主自主举证、法院走访调查等方式，法官一步步地缩小怀疑范围。终于，迫于法院办案压力和自身愧疚感，家住5楼的小刘站了出来。“案发那天，家里老人给小孩子在阳台水池洗手，不慎将放置在阳台上的瓷碗碰落到一楼。”小刘称自己不是有意隐瞒的，他10月份才加入业主微信群，收到法院传票后询问了自家老人才了解此事。结案不结仇，最终在法官的调解下，小刘与老张达成和解，小刘同意向老张及2幢所有收到法院传票的业主朋友进行公开致歉，并就老张的经济损失给予相应赔偿。

高空抛物导致的悲剧每每都会引发社会强烈关注。高空抛物关乎社会公众头顶上的安全，既有物的不安全状态，也有人的不安全行为，更有事的不安全机制。守护好公众“头顶上的安全”，技术和法律的手段都不能少。作为物业企业，我们应预防为主，结合法律法规，为公众守护安全的蓝天。

一、高空坠物事故源鉴别及其成因分析

虽然高空的抛物、坠物五花八门，类别丰富，但事故源的门类却是可独立追溯的，具体而言，高空坠物的事故源可分为“本体的、外来的、意外的、人为的”四种。分析如下：

1. “本体的”

首先最容易发生高空坠物的便是楼梯外窗，含外墙幕墙玻璃天然自曝引起的碎块坠物，其成因多半是机械脱钩或者人为开启操作不当；其次是楼栋顶层侧窗的LOGO标识牌及支撑件，因长期的风吹日晒导致连接部位机械乏力，断焊、脱卯等；再次是楼体外立面的美化装饰材料，含后期需要二次加装的灯箱、架子等，因机械装置不牢，抗风力不足，连接处不实等原因可能引起坠物；最后是外接式的楼宇泛光照明灯具及配件。

2. “外来的”

高空坠物源多半与外来施工维修或其他作业关联。例如：城市中心商务区的写字楼，一年内都会进行至少两次的外墙玻璃清洗，而迁徙作业期间可能会发生因操作不当导致物件及工具从高空坠落的风险。再例如居民楼外墙工程维修时，因为零配件更换及残渣清理等原因，也易发生高空坠物危险。

3. “意外的”

首先是因天气原因导致的意外坠物，以南方沿海城市为例，夏季超强台风也是导致意外类高空坠物的客观原因，几乎每一次超强台风过后，城市大大小小的高层建筑都要

掉几块外幕墙玻璃。其次是人的原因导致的意外坠物，比如不遵守高层建筑管理规范，临近窗户堆放的杂物掉落，源于人为大意在窗沿边摆放的小花盆意外坠落等。

4. “人为的”

高空抛物和高空坠物不同，前者属于人为、有意识的坠物，而后者属于非人为、无意识的坠物。有的业主为了方便，顺手从高层家里扔下烟头、鸡蛋等小物件，但就是这些不起眼的物品因高空重力原因会形成很强的爆发力甚至杀伤力。数据显示：一个 30 克的蛋从 4 楼抛下来就会让人起肿包；从 8 楼抛下来就可以让人头皮破损；从 18 楼高甩下来就可以砸破行人的头骨；从 25 楼抛下可使人当场死亡。人为故意的高空抛物是一个道德素质问题，同时也是恶意伤害事件，是不折不扣的“人祸”。

恰恰是这类“人祸”，更可怕、更值得警醒。因为这种不特定的高空坠物，既隐蔽又不确定，需要我们处处小心、时时提防。

二、高空坠物治理举措的多样途径

高空坠物形式多样、情况复杂、取证困难、危害极大，物业公司身为楼宇的管家，我们必须采取有效的措施，以严肃有力且敬畏生命的职业态度积极控制高空坠物的风险，从而让业主拥有更好的安全感与幸福感。

1. 物的安全状态

物的不安全状态是高空坠物风险事故发生

的第一成因。客观上这是一个物理属性，例如安装螺丝是否紧固？受力部位是否平衡？连接部件是否牢靠等。日积月累这也可能转化为一个化学属性，例如机械乏力导致的螺栓断裂，长期摇晃导致的挂钩松脱，日晒雨淋导致的焊接失效等，而且上述物的不安全成因多半是在无声无息中变异的。因此，作为物业服务企业，针对高层楼栋的各类开启窗、外接标示牌、广告箱、推窗等，除了楼宇主体物业管理公司要定期进行拉网式的点检或抽检，更要以专业的职责态度落实专业的年检机制，委托专业市场上有资质，并且有信誉的第三方检测机构对物的安全状态进行定期检测，这不仅是风险预控的首要动作，更是对专业管理的职守诠释。

2. 人的安全行为

人的不安全行为也是近年高空坠物发生的重要成因之一，首先是外来作业人员的不安全行为，涉及外墙清洗、玻璃拆换、渗漏处理等每一个业务模块上的每一个细小环节，必须从风险培训、技术交底、资格过审、现场打围、防护措施等安全界面细致考量。其次针对业主人为的不安全行为，物业管理方一定要在“倡导文明，远离陋习”上下猛药，应通过一些可体验、可参与、可互动的活动来引导特定客群，例如反高空坠物倡议书签名活动，季度类的宣讲及演练，驻片区民警案例分享等，致力于在思想认知上牢固这根底线，逐步增强业主远离高空坠物意识，杜

绝此类事件发生。

3. 技的安全创新

治理“高空坠物”现象，还要尽可能地利用科技手段，加强技术监管、落实管理责任。如安装使用监控系统，实行24小时全方位监控“高空坠物”；对于“高空坠物”取证难问题，可以通过高楼外立面各方面监控的摄像资料进行取证，从过去的“我抛了你们不知道”转变为“你抛了我们能看见”，让所有业主知道自己的不良行为被监视，从而起到自我约束作用；建立相关责任落实制度，对失职渎职或因不文明行为造成人身伤害的责任部门与责任人加大惩治力度，让他们为自己的行为承担相应责任。总之，要采取一切能够使用的技术手段，千方百计堵住“高空坠物”的安全漏洞。

4. 法的安全机制

高空抛物入刑是一顶法治“安全帽”。过去，对于此类案件，司法机关往往只是追究侵权人的民事责任。若是找不到具体侵权人，则由整栋楼可能加害的建筑物使用人给予补偿。现实生活中，很多高空抛物案件，最后都是被如此草率处理。最高法的意见是一把审判的尺子，而现在它传递出“依法从重惩治”的强烈信号。

据新华网报道，为有效预防和依法惩治高空抛物、坠物行为，切实维护人民群众“头顶上的安全”，最高人民法院于2019

年10月印发《关于依法妥善审理高空抛物、坠物案件的意见》，提出16条具体措施。其中明确规定，对于故意高空抛物的，根据具体情形以危险方法危害公共安全罪、故意伤害罪或故意杀人罪论处，特定情形要从重处罚。

很多省、市、地区开始通过立法或者社区、物业加强管理来预防和避免高空抛物伤人。如2019年7月广州住房与城乡建设局下发关于《防范物业管理区域高空坠物安全事件的通知》特别提到，可优化小区的硬件配置，加装监控摄像头等，将建筑外立面纳入监控范围，有助于锁定高空坠物的具体位置和相关责任人。合肥某小区由物业、全体业主共同出资增设127个高清摄像头全天监控，从此再未发生高空抛物现象。

城市进入“高层时代”，解决“头顶上安全”问题迫在眉睫，杜绝高空坠物、抛物且确保市民人身安全是现代城市的文明底线。从社会到行业，从公众到市民，从物业管理到楼宇业主，绝不能止步于悲剧过后的一阵唏嘘与感叹，也不能仅仅祈愿自己不要成为下一个受害者。我们要永远抵制这种不文明不负责任的行为，正如我们永远向往更和谐的社会，唯有采取明确而严厉的手段，专业而有效的措施，才能让“悬在城市上空的痛”彻底从我们身边消失，让所有人能自在地行走在蓝天之下。■

思想政治工作——企业管理的制胜法宝

人力资源部

徐氏



随着我国改革开放的不断深入，社会经济发展方式也在不断的转变。人们在享受物质财富的同时，精神生活也面临着许多冲击，精神思维变得越来越多样化。企业，做为社会的缩影，在日常管理活动中，人的精神变化对企业管理产生的影响也日益明显，这给企业人力资源管理工作开展带来了一定的挑战。如何稳定员工思想、化解工作中产生的矛盾、促进团队融合、使组织提高管理水平、促进企业竞争力提高，都是摆在企业面前的问题。这就需要企业管理人员针对员工思想上的矛盾和疑惑，通过讲解、培训等方法，不断灌输正确的道理。如：通过帮助员工树立正确的世界观、人生观和价值观，使员工以积极的态度投入到企业建设当中，认识到获取劳动报酬是提高生活水平的重要方式，从而进入一个良性的职业发展循环。因此，在中国特色社会主义市场发展体系下，思想政治工作对于企业的发展是极具现实意义与作用的。

做企业，也要做企业精神，做企业文化。企业精神是企业员工正确价值观培育出来的群体意识，是一种具有驱动、激励和导向作用的精神力量。企业文化是企业品牌、形象，也是企业发展的重要资源、核心价值观，决定着企业的经营目标、经营方向，规范着员工行为。普瑞物业公司作为一家国有服务型企业，要想让员工“用心服务客户”，让公司“以质取得市场”，管理团队人员作

为企业文化、企业精神的塑造者和培育者，就要成为思想政治工作的工作者、培训者。

毛主席于1944年9月8日演讲中首次提出“为人民服务”。把全心全意为人民服务作为党的根本宗旨，是由党的性质决定的。2015年7月1日，习主席在给测绘地理信息局老同志老党员回信中，首次提出“不忘初心，方得始终”。对于共产党人来说，党的初心是什么？是全心全意为中国人民谋幸福、全心全意为中华民族谋复兴，是在马克思主义指导下，理论与实践相统一、相一致。普瑞物业公司的管理团队大多数是党员，选拔任用干部的首要指标必须是政治坚强。公司成立至今，已经从业务骨干中发展多名新党员。从“两学一做”学习到“不忘初心，牢记使命”主题教育，党员之外的非党员管理人员也要一起学习。“学习强国”APP上大家每日比积分，学习氛围浓烈，公司领导成员更是学习成绩遥遥领先。正是有着坚定的初心、使命感，我们物业公司2009年成立还只是营业额万元户，到了2019年就已经发展成了营业额亿元户！一路走来，我们的事业，在坚定的马克思主义理想信念的指引下，在全体职工奋斗中，取得了阶段性的实践成果！这积小胜为大胜的实践成果，既是我们坚定理想信念的成果，更是我们憧憬和希望美好未来的信心之根。

2020年是具有里程碑意义的一年。祖国将全面建成小康社会，实现第一个百年奋斗目标。借习主席新年贺词所说的“冲锋号已

经吹响，我们要万众一心加油干，越是艰险越向前，把短板补得再扎实一些，把基础打得再牢靠一些。”2020年对于我们普瑞物业来说，既是市场转型年，也是夯实基础年。思想政治工作做为企业管理的制胜法宝，有几点工作是可以系统的开展和实施的。一是把握物业市场发展趋势，把思想政治工作紧紧围绕效益中心，从企业改革发展的大局出发，把思想政治工作渗透到生产经营和改革发展的各个环节，为企业发展提供强有力的保证。二是在制度改革时，除了充分考虑政策因素和责权利关系外，发挥思想政治的教育、激励和引导作用，以便形成良性的工作氛围，达到政通人和、蓬勃发展的目的。三是定位管理干部和党员思想政治工作的实施者职能。培训选拔骨干有体系有目标，要达到理论学习有收获、思想政治受洗礼、干事创业敢担当、为民服务解难题、清正廉洁作表率的目标，都成为合格的思想政治培育者和业务培训师。继续发挥党员干部先锋模范作用，引导更多思想业务双过硬的骨干加入进来。五是围绕企业文化的核心，定期对员工思想进行有意识的培训，提高员工爱国主义、集体主义和社会主义素养。

企业思想政治工作是企业获得可持续发展的重要条件和人文基础，把职工对工作的热情由内心引导出来，将其倾注在推动企业进步及和谐发展之上，也是企业管理的最终目的之一，企业实现社会责任的任务之一。■

物业管理服务理念与沟通技巧

物业办公室

杨如兰

工作中时常听到项目经理的抱怨：“不管我怎么讲，员工总是犯错”“业主总是批评我们工作不到位”“我觉得自己很尽力了，但为什么得不到理解”……是的，物业工作是要与各种各样人打交道的工作，不仅要求有专业的管理知识，还要求会心理学，懂得良好的人际关系沟通，所以我们一起来看看，物业管理工作到底要如何做吧。

物业管理有狭义和广义之分。狭义的物业管理是指业主委托物业服务企业依据委托合同进行的房屋建筑及其设备，市政公用设施、绿化、卫生、交通、生活秩序和环境容貌等管理项目进行维护，修缮活动；广义的物业管理应当包括业主共同管理的过程和委托物业服务企业或者其他管理人进行的管理过程。管理是物业公司的根本任务，服务是贯穿于整个物业管理工作的连线，只有管理与服务工作同时抓，才能将我们物业企业的管理工作水平真正提高。

一、业主至上。物业管理服务对象是业主，业主的满意度，是衡量物业管理服务的标准。因此，一切服务工作都应围绕这个核心。我们要知道服务对象是谁。一个管理区域有着成百上千的人，这是一个比较繁杂

的群体，有男女老幼，有富裕、贫寒的差别，有素质高低的差别，因此我们对服务对象尽量要做到熟知，才有利于有针对性的做好服务。

二、管理优化，服务求精。物业服务千头万绪，其服务质量往往看得见、摸得着，来不得半点虚伪和糊弄。因此，物业服务无小事，无论是保安、保洁还是绿化、工程维修，每一位员工都要尽职尽责，细心做好每一个环节的工作。或许有些事情，在物业企业看来是小事，但对于某个具体的业主来说，可能就是大事和急事。所以，我们不论是一线工作人员还是管理人员，都要强化服务意识，加强责任心，学会换位思考，做到精细管理，细微服务。

三、专业要专。物业服务看似简单，没有很特别的技术要求，人们误认为没有专业性要求。其实，现代物业管理不同于传统的巡巡扫扫、站岗放哨和修修补补，而是一门专业，包括要求具备现代综合知识、社会经验和专业技能。譬如，仅保洁就分为日常保洁、镜面处理、抛光打蜡、石材翻新、保洁开荒等项目。保安员不仅要学会巡逻发现应急事项，还要学会擒拿格斗处理问题，不仅要求具备保安知识，还要掌握电工知识、消

防知识以及治安条例等法律法规常识。尤其是工程维修人员，是物业管理企业的基本技术力量，应钻研相关的维修技术，会电脑、懂网络，成为本行业的“万能钥匙”。

四、拴心留人。物业行业是劳动密集型企业，劳务人员中外来工多、农民工多、文化水平较低，特别是他们没有接受过系统的职业道德教育和技能培训，难以形成义利结合、以企业为家的职业道德观，所以，流动性特别大，有时甚至像牧民一样，说走就走。我们物业企业应下力气针对这些特点，开展职业道德培训、入司培训、忠诚企业的教育培训等，努力做好拴心留人的工作。包括：第一，如实的介绍公司的情况，选准适合企业需要的人；第二，认真开展敬业、爱业、创业教育，引导他们忠于职守，忠诚企业，安心企业；第三，努力为他们创造良好的工作、生活环境，实行环境留人；第四，积极开展思想政治工作和谈心活动，实行感情留人。

五、先礼后兵。收费是物业管理最敏感的一个话题，而服务收费又是物管企业的生存根本。对于一些业主以各种理由拒绝物业收费，我们首先要主动检讨自己工作中的不足，坚持耐心说服解释。但是，当我们依约提供了质价相符的服务后，对于仍不交物业服务费的业主，我们就不能一味退让，而应该先礼后兵，该出手时就出手。即：首先是采取主动协商的策略来解决；其次是通过发律师函；再次是对于无理取闹、恶意拒交管理费的，要采取相对应的司法措施，直至达到追回物业服务费之目的。

六、沟通技巧。这是由物业服务的特性

所决定的。因为，物业服务整天与人打交道，不仅要学会做，而且要学会说，经常就有关事项与人沟通。沟通的前奏是看，沟通的基础是听，沟通的核心是说，沟通的灵魂是笑，沟通的助力是动，沟通的备忘是写。和别人交谈的时候，谈话的内容要符合对方的需要，对方才喜欢听，你的话语才具有活力、吸引力，尤其是在解决问题、解决矛盾的时候。所以无论做什么事情，都要考虑一下怎样才能满足业主的需要，这是沟通所应具备的主体意识。如果能够满足业主的需要，对方认同了，才能够接纳你，接纳就意味着喜欢，喜欢就意味着良好沟通的开始。实际上，无论男女老少都喜欢听好话，一些表扬与赞美的话，会使业主产生心理上的一种共鸣和满足感。同时，物业管理又是新兴行业，我们要学会一边开展工作，一边向业主宣传和推介物业管理的一些理念与知识，以换取广大业主的理解和支持。当然，提倡会说话，不是只会花言巧语，而是提倡我们一定要在干好工作的前提下，学会沟通和表达，尊重和反映客观事实，用我们的真诚和发自内心的肺腑之言，说服业主，打动对方，使其产生共鸣，获取业主对我们更高的满意度。

总而言之，业主是物业企业的“上帝”，作为物业服务人员首先要树立高尚的情操，博大的胸怀，把自己放在一个管家的位置上，主动为业主提供服务，当好乙方，只有把服务工作做好了，才能受到广大业主的认可。你希望别人怎样对你，你就怎样对待别人，用别人喜欢的方式来对待别人，这就是最好的沟通技巧。■

适合从事物业工作的人

物业工作看似门槛低，工作内容简单，其实这是一种误区。一个好的物业工作者不仅要求掌握各类与人们生活息息相关的专业知识，更需要具备一些坚毅的品质，否则他无法在物业这个行业得到收获。

1. 忍得住孤独与寂寞。

想要获得成功，必须忍得住孤独，尤其是在物业工作中，很多时候为了达成目标，可能别人在休息时，你还一个人在默默无闻的付出。而且物业工作需要工作人员放弃很多跟家人团聚的时间。为了生活、为了工作、为了事业，你是否能够耐得住这种寂寞？这种过程是非常孤独的，但如果能挺得过去，你将会比别人取得更大的成功。

2. 挺得住痛苦与压力

人生道路并非一帆风顺，一路上难免会有很多坎坷、泪水、痛苦。痛苦之后往往会有两种结果：一是萎靡不振；二是更加强大。我们在经历了痛苦之后究竟是萎靡不振还是更加强大？取决于我们是否能挺得住痛苦。没压力就会没动力，大家都知道这个简单的道理，但是很多人却在遇到压力时选择了逃避和放弃。只有当我们摆正心态，坦然的面对压力时，才会给我们的成长和发展注入无限动力。

3. 挡得住诱惑

做人做事必须坚守自己的理想和原则。只要我们所坚守的是正确的事情，哪怕会有短暂的痛苦，也应该坚持下去。如果我们所做的是错误的事情，哪怕会得到短暂的快乐，也应该坚决拒之。生活中处处都会存在着各种各样的诱惑，如果定力不强，这些诱惑会随时影响并阻碍着我们前进的步伐，甚至会让自己迷失前进的方向，陷入短暂利益的漩涡中。在种种诱惑面前我们要一如继往的坚持自己正确的原则和理想。

4. 担当与责任

当面对他人一次又一次的冷嘲热讽、当面对客户对我们一次又一次的质疑时，我们能经受得起吗？我们是否还能保持最初的激情，同时坚守自己的目标？遇到打击后是甩手不干，从内心抗拒还是选择坚持？“责任”一词在生活、工作中都随时被我们挂在嘴边，屡见不鲜。每个人在不同的场合都扮演着不同的角色，想在物业工作岗位获得收获就必须用真正的行动来承担起自己在工作中的角色。

案例：把电动车停放在楼道里被罚款、拘留

日前，扬州市开出了全市第一张电动车违规停放罚单。在扬州市广陵区一小区内，一名住户将电动车停放在楼道内，堵塞消防通道，且从住宅内至楼道私拉接线板并进行充电。这种裸露在外的电线经过风吹日晒，电线本身出现磨损、破裂、绝缘皮的掉落等情况，如果发生漏电等情况，是非常危险的。对此，消防部门和派出所对电动车车主进行教育，并处以罚款。在楼道内停放电动车并充电要面临处罚，如果在消防疏散通道内给电动车充电过程中发生火灾，那么面临的就不仅仅是罚款这么简单了，而是行政拘留！

12月4日早上，扬州市杭集镇某小区一楼电瓶车发生火灾，火灾共烧毁三辆电动车以及充电设备，虽然过火面积仅约2平方米，但大量的有毒烟气依然充斥了一至九楼整个楼道，致使部分业主被困楼内。火灾事故发生后，消防部门迅速介入开展火灾原因调查。通过现场勘验和调查取证，认定此次火灾起火点位于一楼消防疏散通道充电的电动车，起火原因是由于当事人刘某（化名）给电动车充电时没有看管，导致出现电气故障引发火灾。所幸消防部门救援及时，才没有造成人员伤亡。随后，消防部门立即联合杭集派出所对该起火灾事故进行调查。

根据《中华人民共和国消防法》第六十四条规定：过失引起火灾的，尚不构成犯罪的，处十日以上十五日以下拘留，可以并处五百元以下罚款；情节较轻的，处警告或者五百元以下罚款。

公安机关随即决定对刘某（化名）对刘某处行政拘留10日。此



外，针对物业公司疏于管理，致使火灾现场室内消火栓无水的情况，公安部门也进行了严厉的查处，罚款伍仟元。

有业主表示：楼道停电动车就拘留是不是小题大做了？

大家设想一下，如果当时火情没有得到有效控制，浓烟未能得到及时排出，高温、有毒的烟气势必对整栋楼的居民生命财产造成严重威胁，如果造成人员伤亡，那就不仅仅是拘留 10 日这么简单了。楼道停放电动车，夺命只需 100 秒！

那么如何做到正确使用电动车呢？其实也很简：一、室外电池单独充电；二、充电线路敷设固定安装，充电线承载负荷要够；三、加装短路和漏电保护；四、避免充电时间过长，原则上不超过 10 个小时。另外电瓶车停放也有讲究：楼梯间、安全出口不能停。必须停在指定区域，而且指定区域应配备灭火器。

【案例点评】

◎温馨提示电动自行车 6 个“决不允许”：决不允许生产、销售不合格电动自行车；决不允许从非法渠道购买电动自行车及电瓶；决不允许私自改装电动自行车；决不允许在不合规地下室停放电动自行车；决不允许电动自行车在室内公共空间停放、充电；决不允许物业管理单位放任电动自行车违规停放、充电。

点燃希望，未来更美好

综合管理部

12月22日，这是一个洋溢着“爱”的日子，寒冷与距离都阻挡不住公司送温暖脚步。在湖南省房地产协会、湖南物业兄弟营、长沙市一起走贫困儿童公益服务中心的组织下，我们普瑞物业公司的总经理曹艳雄、总经理助理童雷燕带着公司的助学金与助学物品，来到湖南省浏阳市普迹镇元霞完小学校进行爱心助学活动。

浏阳市普迹镇元霞完小学校，位于浏阳市西区边陲的普泰村，偎依在如诗如画的浏阳河畔，辖区有6000余人口，这里山清水秀，环境幽静，是一个读书学习的好地方。但是整个镇没有大型企业和就业岗位，青壮年劳力都外出打工或经商，导致留守儿童与单亲子女增多，学生普遍缺乏父母的陪伴和关爱。历年来，村、镇、市局投入大量财力建设和改善学校，环境大为改观，可与中心学校相比，在硬件上还存在很大差距。文体设施不齐全，学生没有校服，幼儿园的设施设备亟待更新。

帮助贫困学子圆上学梦，是各级党委、政府的心愿，也是全社会共同关注的焦点。扶贫先扶智，治贫先治愚，让贫困家庭的孩子接受良好教育，不仅是扶贫工作的重要任务，更是阻断贫困代际传递的希望。在这次“爱心伴成长、物业暖人心”的公



益助学活动中，我们普瑞物业公司作为有担当的爱心企业积极参与，不仅为贫困学童送去温暖的问候，更带去了鼓励和信心。

来到现场，我们为20多名孩子送上了秋冬校服。在帮助他们穿上新衣的过程中，我们也跟他们聊了起来。这些孩子中，有的孩子身患残疾，缺少细心的呵护；有的孩子父母长期在外打工，缺乏爱的关怀；有的孩子因为家庭贫困，学习用品非常短缺。看着他们，大家心里都很沉重，曹总更是像一个慈父一样，鼓励这些孩子刻苦学习，在逆境中奋进，树立远大理想，不自卑、不抱怨、不嫉妒、不攀比，努力成为一个有气量、有格局的人。在充满温情的话语中，孩子们绽开笑颜，摸着身上的新衣，开心的笑容不需再用言语来形容。接着在工作人员的带领下，大家饱含爱心的助学款和礼物也送到了孩子们手中。这次的爱

心助学活动不仅有效的解决了全校 23 名特困家庭学生的生活和学费问题，还为学校提供了图书室桌椅，操场乒乓球台，宿舍被褥等物资，让学校的学习条件更加完善。

二年级的学生代表凌熠馨同学用稚嫩的语言说道：“真诚感谢大家在我们人生旅途困难的时候雪中送炭，让我们圆梦校园。今后的我们定会更加懂得珍惜，这些点点滴滴汇聚的幸福和感动会使我们更加坚强和勇敢，滴水之恩，定当涌泉相报，我们会把这份关爱化作点点滴滴的行动，融入学习、生活，立志成才，关爱他人，将爱

心传递”。

是的，一份爱如同一盏灯，不仅照亮他人，更会照亮自己的心灵。一滴水汇聚成川，一份关心会改变一个人人生的道路。爱心助学是功在当代、利在千秋的社会公益事业。作为一家服务企业，普瑞物业公司一直以来都有着奉献爱心的优良传统，我们坚信一个企业的作用既为国家创造经济价值，更要向社会传递正能量。我们相信，只要愿意奉献，爱心会像光明一样，洒满每一个角落。■



领路人

采购部
姚薇莲

人生如同一张白纸，我们的成长过程就是在给这张白纸着色，我们走的每一步，生命中遇到的每一个人，都会这张纸上留下不同的色彩，而今天，我要说到的这个人，就是在我成长的白纸上留下斑驳色彩的他——普瑞实业公司采购稽核部部长邓滔。

转眼间，我进入公司采购部已经有两年的时间了，到现在我还依稀记得当初刚刚进入采购部时，邓部长对我说的话：“既然选择进入了采购部，就要做好吃苦的准备，这不是让你浑浑噩噩度日的部门，在我的手下做事，一定要做到认真、仔细、清廉，希望你不要辜负我的期望。”

还记得那是我刚刚进入采购部不久，当时对采购工作还不是很了解的我，接手了一份关于保洁外包项目的采购申请。有些手足无措的我只能硬着头皮在网上找了几家公司的资料，问了一下价格，就拿去交给邓部长审核，邓部长在看到递交的文件时皱起眉头问我：“你有没有理解这个价格组成？”说实话，当时邓部长把我问得哑口无言，我默默的摇了摇头，可是心里却还是有些不服气的，在我当时的认知概念里，只是需要询问一个员工工资而已，会有多复杂呢？邓部长看我没有说话，细心的向我解释：“我们每一次的询价都不是为了完成任务，你需要了解清楚各项目的需求以及报价表的组成。就像你在这个文件，它不仅仅是一份员工工资，还包含了太多的内容，比如是否购买社保、意外伤害险，是否包含员工的福利、寒暑费等等，某一个小环节漏了或者出了错，就会造成价格比对的不成立。”在听完邓部长一番耐心的讲解后，我才恍然大悟，原来一个小小的稽核工作，包含了这么多需要我去学习的知识。



由于采购稽核工作的特殊性，每月一到两次的生鲜定价也是采购部的一大重任。生鲜定价看似简单的工作，背后的辛苦却不为人知。由于生鲜市场几乎都是在半夜开始进货，所以每到生鲜定价时，邓部长总是彻夜不眠的在市场里，去了解各项生鲜的价格。由于生鲜种类的繁多，甚至不是一个市场就可以寻到所有的价格，所以往往邓部长需要连夜辗转几个市场去核对价格。

作为采购稽核部部长，并不是只会稽核，专业的能力和管理的技巧都要技高一筹，2019年随着物业公司项目的增加，伴随而来的问题也就越来越多。比如人手的短缺，送货质量的把控，成本的控制，这些都对采购稽核部是不小的考验。而邓部长也不是一味的埋头苦干，他善于在繁多的工作中找到平衡点，“集中定点采购”就是他提出的理念，他把繁多的工作统一规整，分门别类，并根据各项分类，进行统一的定点采购，这样不仅节省了大量的人力物力，还有效的控制了成本。按邓部长自己的话来说，办法总比困难多，我们一定要学会在逆境里找出路。

作为采购稽核部部长，“上下认可”是邓部长对自己提出的工作要求。他对大家尊敬有礼，对公司安排的事情从不推脱，哪怕不是在他职责范围内，他也会尽职尽责的做好。今年7月份的一个周末，普瑞斯堡项目水管发生破裂，需要紧急维修。当时恰逢周末，正在休息的邓部长得到这个消息后，放下陪伴家人的时间，二话不说驱车赶往普瑞

斯堡项目查看详情，并组织采购员联系供应商，在短短一天的时间里就将此事妥善处理。其实例如这样的紧急抢修还有很多，邓部长总是会责无旁贷的在大家有需要的时候出现。

对下属邓部长更是关爱有加，今年8月份，我因工伤在家休假，休病假期间我几乎没有接到公司的一个电话，这让我有些诧异，本该事情繁多的采购部，为什么这周事情这么少。然而我也是事后才知道，并不是事情少，而是邓部长担心我的身体，将很多本该我处理的事宜，全部揽到了自己的身上。那一瞬间我才明白，哪有什么岁月静好，不过是有人替你负重前行。

这两年的时光，邓部长工作上的一言一行，就如同他对我说的一般认真负责。即使是审核一颗小小螺丝钉的价格，他都会亲力亲为，事无巨细。现在的我不再把采购稽核工作当做是完成任务，而是认真仔细的去对待，在每一次去询价之前，我都会先去了解项目的需求，再与供应商做到反复确认，确保所询到价格的真实性以及确定性。而这些经验都是邓部长手把手教会我的，他的为人处事和对工作的态度也一直是学习的榜样。

在工作当中，他是一丝不苟的，在困难面前，他是从不退缩的，在荣誉面前，他是不骄不躁的。作为采购稽核部部长，邓部长最可贵的不仅仅是对工作的责任心，更是他的清廉和正直。我相信在未来的工作中，他一定会演绎出属于他更精彩的人生。■

旅人

普瑞斯堡
雷萍

旅途中曾偶遇过一位有趣的人，闲聊时提起他的一个癖好——空闲时总喜欢坐在路边看着路上来来往往的行人，十分有趣。学生时代的我难以理解他的癖好，总觉得此人颇为怪异。年长后再回想此事，突然发觉看着路边穿梭不停的人流着实有趣。

每每和煦的阳光照在身上，最喜欢坐在路边休憩，沐浴着暖暖的阳光，看着路上匆匆来往的旅人。有穿着靓丽画着精致妆容的女子，有三五成群背着书包叽叽喳喳嬉闹的学生，有蹦蹦跳跳在前方拉着步履蹒跚老奶奶的小孙子，有十指相扣幸福洋溢在双眸里的情侣，偶尔还有边走边伤感的女孩子。坐在那里，就像电影的快镜头一样，人们扮演着各种角色，川流不息，最终消失在视线中，而自己静静地窥探着生活百态的一隅，亦或是这漫漫人生路中的一个小角色。

《千与千寻》是我印象最深刻的动漫电影，该片主要讲述了少女千寻意外来到神灵世界后，为了救爸爸妈妈，经历了很多磨难的故事。儿时看这个电影，为男女主角之间纯洁的友谊、还有很多善良的人们而感动，成年后再看这部电影，才发现它讲述的其实是成人世界的缩影。步入社会的人也会像千寻刚来到异世一样迷茫，对于前路和未来充满了恐惧。更多的时候

生活在各种压力之下、环境之中，逐渐迷失了自己。当面对迷惘和恐惧时，我们能否像那个少女一样别丢了自己，不要回头，一直向前，勇敢的成长。对于这个未知的世界，我们能否鼓起勇气去爱这个世界。

这部电影的片尾曲经过重新填词，《亲爱的旅人啊》由此诞生。这首歌曲写的很温暖，尤其是“做最温柔的梦，盛满世间行色匆匆，在渺茫的时空，在千百万人之中听一听心声。一路不断失去，一生将不断见证，看过再多风景眼眸如初清澄，爱依旧让你动容。亲爱的旅人，没有一条路无风无浪，会有孤独会有悲伤，也会有无尽希望。亲爱的旅人，这一程会短暂却又漫长，而一切终将汇聚成最充盈的景象”。在人生旅途中我们或许像唐僧取经一样需历经九九八十一难，但也要相信未来仍有即将与我们期遇的美好，一路勇敢前行。有人说人生是一列开往坟墓的列车，路途上会有很多站，很难有人可以自始至终陪着走完，当陪你的人要下车时，即使不舍也该心存感激，然后挥手道别！这或许恰恰是旅途中的另一优点，在人生的修习途中，怀着感恩之心，笑看风云。

新年伊始，愿你在未来的旅途上，眼眸如初，勇往直前，不负韶华，只争朝夕，做个善良自律有温度的旅人。■

我来普瑞一年了

财务部
张新利

二零一九年十一月之前的一年我来到普瑞。一年的光景，尚不至于让人酝酿出些“忆往昔峥嵘岁月”的情怀，甚至当我打算用“遥想”一词开头时都自觉俗套而夸张。然而这毕竟是一个相聚别离通货膨胀的时代。我需要写些什么。用虚无反抗虚无，用存在反抗存在。

未竟的往昔穿过层层暮霭，穿过阳光与黑夜，苍白的台灯。我想起第一次见到陆部的情景、书记的面试。想起海哥的皮鞋在地板上哒哒的响声。想起一些离别和料峭的春寒。想起仓库里的凭证搬出、放回、搬出、再放回，想起他们扬起的灰尘在阳光里欢腾，泛出属于它自己的光辉。

我想起余哥的折叠床，刘姐的养生秘方，宵宵的减肥计划，赛姐女儿的期末考试，每个月二十八九号肖姐带来的入库单和满屋地道的长沙方言。想起他们絮絮叨叨的声音在意识里变得恍惚，我扭过头看见许多小人划破窗外的细雨寒风。

想起绿萝在它每一次出席的会议里，一言不发，恣意生长。我看到薄薄的玻璃上透过的微微晨光，风把树叶推到面前又拉回去。想起公司的趣味运动会，遗憾与惊喜。想起部门团建，岳麓山畔的白云暮色、绿水清音。想起周五傍晚，再见像皮球似的弹来弹去。

想起橘子洲头、两馆一厅间或穿过身体的热风，每一次脚掌支撑起身体的瞬间，柏油马路被阳光烤化的气味。想起凌晨三点的海吉星，刹车点亮的一颗颗玫红色尾灯。在路灯吐出的斑驳昏黄里，普瑞人渐渐清晰的身影：在欲去未去的夜色里，努力铸造几颗小晨星；虽然没有多大光明，但也能使那早行的人高兴。

想起七点四十的打卡，排骨粉和煎蛋在空中拖出的长长芬芳，粉红色的袖套在收银台前走来走去。想起公司楼下的包子店、奶茶店关了又开，食堂从刷卡换成指纹（依然那么好吃）。想起了月饼的六种口味，刷卡、付现或是微信支付，想起茴香豆的四种写法。

想起脾肉复生的自己，一个个加班的夜晚孜然在油炸货上溅出好闻的香气，我像个英雄似的头也不回。

2019年就要过去了，我很怀念它。 

为你，千千万万遍

——读《追风筝的人》有感

佚名

不是挥手告别，不是转身离去，而是我与风筝，与我们的风筝，再相见。

“为你，千千万万遍。”因为这一句话，很多人记住了这本书的名字《追风筝的人》。七十年代的喀布尔还算安稳，却依旧充斥着社会动乱与种族歧，孩子们在这样的一方天空下寻找自己的快乐。阿米尔和哈桑曾是很好很好的朋友，他们一同坐在树上盘算着用胡桃射狗；他们沐浴在夕阳下，阿米尔为哈桑念书；他们配合默契，在风筝比赛中获得第一名……但这一切，在阿米尔亲眼目睹了哈桑被人欺负却不敢挺身上前后，渐渐地改变了。阿米尔心中的懦弱与惭愧让他不愿面对哈桑，他与哈桑日渐疏远。在生日之时，阿米尔偷偷将爸爸送给他的表藏进了哈桑的被子里，诬陷是哈桑偷了手表，哈桑终究是离开了，阿米尔也随父逃往美国。

时隔多年，从拉辛汉的口中，阿米尔得知了哈桑是自己的亲弟弟，得知了哈桑与妻子因为保护他的房子而被打死在大街上，得知了哈桑的孩子被送往孤儿院无依无靠。被迫接受真相的阿米尔震惊又愤怒，他拒绝相信又无可奈何。几经辗转，软弱的阿米尔终于下定决心走上救赎之路。他找到索尔博时发现他在曾经欺负哈桑的人的手上受尽侮辱，为了能带走孩子，阿米尔被打得头破血流，自责的力量使这样一个胆小懦弱的人，无视黑洞洞的枪口，直面恐怖组织者的暴戾与不堪。后来，阿米尔待心理压抑的索尔博如自己的孩子，一遍一遍，不厌其烦地和他说话。当风筝再次翱翔在蓝天时，阿米尔说出了当年哈桑为他捡风筝时说的话：

“为你，千千万万遍。”

友情与赎罪，民族的歧视与社会的风气，这本书让我看到了不一样的世界。我曾为阿米尔的软弱感到愤怒，为哈桑的悲惨遭遇而同情，可这就是生活的真实写照。大千世界，芸芸众生，有勇敢就必然有懦弱，有自私也必然有宽恕。它们共同在这个世界上存在着，而你有着选择的自由。我很庆幸，阿米尔终究战胜了他内心的不安与恐惧，但

他始终欠着哈桑一句“对不起”，就像是他自己说的“他知道我看到了小巷里的一切。知道我站在那儿袖手旁观。他明知我背叛了他，然而还是再次救了我，也许是最后一次。那一刻我爱上了他，爱他胜过任何人，我只想告诉他们，我就是草丛里的毒蛇，湖底的鬼怪。”宽容与信任贯穿着生命的公路牌，也许一点点隐瞒与欺骗都会使感情出现裂痕。为你，千千万万遍。■





肖秋菊（资产财务部）

公司的发展离不开每一位员工的辛勤工作，在你生日到来之际，公司全体同仁祝你生日快乐！感谢你这些年在自己的工作岗位上兢兢业业为公司作出的贡献，在以后的日子里希望你再接再厉，让公司与你一同成长！

陈银鸿（药监局）

青春和天才携手同行，无疑是世间最美好的景象。而这两者你都具备了，今天，愿你的青春和才智，为你带来一个更美好的明天！生日快乐！

王雄（普瑞斯堡）

在过去的一年中，公司以稳定的步伐向前迈进。公司的发展离不开你和其它员工默默无闻的工作和努力。公司代表全体员工向你衷心的说一句：生日快乐！愿你在工作顺心，身体健康，万事如意。

熊云志（泊富）

四季的风，吹动岁月的风铃，奏响你生日的歌谣，愿你在自己的花季，永远充满活力，充满快乐！

李玲丽（国开）

生活里的磕磕绊绊，奏出一段幸福的交响曲，朋友的点点祝福，令好运时刻相伴，生日里许下的美好愿望，总会在将来实现，祝你生日快乐，幸福满满。

曾雪（采购稽核部）

留不住的时光、年龄的递增赋予你的是成熟；而留得住的只有在这张温馨的卡片上，涂抹得不标准的诗行，带去我诚挚的祝福！生日快乐！

周运伟（奔驰）

生命的小舟驶过，在朝阳的沐浴下，插上憧憬的风帆，驶向波澜壮阔的大海。生日快乐！

姚顺华（老百姓产业园）

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！

黄春梅（近现代）

让星星化为我的眼，整夜的看护你；让清风化为我的笑，抚平你驿动的心；让一切美好的事物化为我的祝福，祝福寿星生日快乐，福如东海！

彭家浩（药检中心）

青春的树越长越葱茏，生命的花就越开越艳丽。在您生日的这一天，请接受我们对您深深的祝福。生日快乐、美丽健康！



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。