

《菜根谭》中说：人生太闲，则别念窃生。闲下来的人，因为终日无所事事，就会喜欢胡思乱想，遇事太过消极，人生没有动力。闲下来的人，就像不上发条的机械表，停止了脉动，慢慢生锈，慢慢再没有光彩。人一旦闲下来，就没事情做了，圈子会越来越小，烦恼会越来越多，遇事总是不断纠结，内心总是患得患失。人闲着闲着，就懒了，人懒着懒着，就废了。一身的负能量，整日里怨天尤人，便没有人愿意靠近。闲着只会蹉跎时光，只会让自己的竞争力越来越小，让自己的怨气越来越多。人越闲，越容易陷入恶性循环的怪圈，不想再接受新鲜事物，慢慢的终会被激烈的竞争淘汰。最后，真的会废掉一个人。

大多数人，都是平凡的，都是普通的，想要成为人上人，必须吃得苦中苦。闲，没有奇迹可言，干，才有未来可期！成功，不是闲出来的，成绩，都是拼出来的！大家在同一条起跑线出发，你不加油，如何能行于人前？生命的意义，在于运动；生活的意义，在于充实！活着，别闲，别懒，只要肯干，量变早晚形成质变，只要耕耘，未来终有累累硕果！

002 新闻 聚焦

- 002 普瑞实业公司党支部召开三月份主题党日学习活动
- 002 普瑞物业服务有限公司组织全体员工向“抗疫”烈士及逝世同胞默哀
- 002 普瑞实业公司党支部召开纪检监察专干工作会议
- 003 普瑞实业公司召开 2019 年度优秀员工表彰大会
- 003 普瑞实业公司召开 2020 年度工作会议暨第二届第五次职工代表大会
- 004 普瑞实业公司党支部召开四月主题党日学习活动
- 004 普瑞实业公司党支部召开专题民主生活会
- 005 普瑞物业服务有限公司各项目提前做好雨季防汛减灾灾预备工作
- 005 普瑞实业公司党支部下项目召开党组织关系宣讲会议
- 006 普瑞实业公司团支部代表参加湖南出版投资控股集团团委五四表彰大会
- 006 普瑞实业公司党支部参加开福区机关事务中心党支部主题党日活动
- 007 普瑞物业服务有限公司成功中标中南出版传媒集团股份有限公司湖南教育出版社分公司项目
- 007 普瑞物业服务有限公司签约湖南文艺出版社有限责任公司项目
- 007 普瑞实业公司召开人事变更会议
- 008 普瑞实业公司党支部召开六月主题党日学习活动
- 009 普瑞物业服务有限公司科力远项目举办端午节主题活动
- 009 普瑞物业服务有限公司获得 2020 年房地产行业信用等级 A 级荣誉
- 009 普瑞物业服务有限公司获得长沙市“守合同重信用”企业称号



002



003



004

010 行业 动态

- 010 城镇老旧小区改造工作或将拉动物业行业发展
- 010 深圳率先在全国探索城市更新立法，未签约业主物业或由政府个别征收

011 图片 新闻

- 011 普瑞青年的抗疫故事

013 本期 特稿

- 013 直面疫情，加强“服务”和“预防”两个能力建设

016 战略 视角

- 016 新竞争环境下的物业服务企业发展路径分析



031



036

019 管理服务论坛

- 019 浅谈 5S 管理
- 022 浅谈企业安全管理执行力

024 品言品行品质

- 024 高品质管理中的细节

026 HR 驿站

- 026 什么是管理员工的核心要点?
- 027 案例一：去年物业费没有交，今年贷款批不了
- 028 案例二：业主乱停车，物业锁车轮是否合法?

029 普瑞真善美

- 029 挺立在战“疫”一线的坚实堡垒——记国家开发银行项目部

031 职场达人

- 031 凡人本色——记普瑞斯堡项目副经理、党员刘清松

033 多彩青春

- 033 务实是保障，认真是关键——记电子大厦项目部
- 035 普瑞人的英雄梦——记国开行项目保安部

037 我们的祝福

038 湖南普瑞物业服务有限公司简介

□ 普瑞实业公司党支部召开三月份主题党日学习活动

3月19日，实业公司党支部开展三月主题党日活动。根据年度学习计划，本月主要学习内容为《中国共产党党章》《中国共产党纪律处分条例》《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》，意识形态主题教育视频《重温红色经典》。通过前一天的自学理论知识，在当天的集体讨论中，大家以坚守工作原则，做好廉洁自律为主要内容一一发言。实业公司党支部书记、董事长兼普瑞物业董事长刘召伟、实业公司总经理杨慧明、副总经理王琦作为普通党员参加学习活动。

□ 普瑞物业服务服务有限公司组织全体员工向“抗疫”烈士及逝世同胞默哀

4月4日（清明）上午10:00，普瑞物业组织全体员工深切哀悼为抗击新冠肺炎疫情斗争牺牲烈士和逝世同胞。在项目员工利用场地下半旗、集体摘帽致哀。在家员工也静静默哀三分钟。愿逝者安息，向英雄致敬。从得到党中央的抗疫指令后，全国各行各业纷纷尽职尽责贡献力量。普瑞物业公司作为一家国有企业从1月25日得到上级抗疫指令开始，每一个岗位的工作人员都投入到这场舍小家保大家的战疫之中来，同样用责任感与使命感谱写了一曲物业人的奋斗赞歌！



在这场抗疫战争中，为了让更多人迎接春天，有些人永远留在了寒冬里。英烈们为国为家舍生忘死，逝世同胞们祝愿世间安康。他们是悲伤的记忆，更是抗疫斗争中顽强的生命。每一名中国人都是一颗螺丝钉，每一名中国人身上折射出大中国所表现的勇气、行动力、魄力和全民团结的精神，让我们自豪和骄傲。这些离去的背影，终将成为我们接力前行的力量。清明，传承，扛起生命的重量；缅怀，奋起，让我们砥砺前行。

在这场抗疫战争中，为了让更多人迎接春天，有些人永远留在了寒冬里。英烈们为国为家舍生忘死，逝世同胞们祝愿世间安康。他们是悲伤的记忆，更是抗疫斗争中顽强的生命。每一名中国人都是一颗螺丝钉，每一名中国人身上折射出大中国所表现的勇气、行动力、魄力和全民团结的精神，让我们自豪和骄傲。这些离去的背影，终将成为我们接力前行的力量。清明，传承，扛起生命的重量；缅怀，奋起，让我们砥砺前行。

□ 普瑞实业公司党支部召开纪检监察专干工作会议

4月8日，实业公司党支部召开纪检监察专干工作会议。会议由公司副总经理、纪检委员王琦主持，她针对湘出版纪【2020】5号文件对公司落实推进巡视整改工作进行相关部署。会上，党支部书记、董事长兼普瑞物业董事长刘召伟最后发言强调：公司的纪检专干在纪检委员的组织下，要认真对待巡视整改工作，按照集团纪要求，配合公司党建，对每项巡视整改工作进行督促推进，确保整改到位，建好台账。



□普瑞实业公司召开 2019 年度优秀员工表彰大会

4月26日，实业公司在2020年产业大会上对荣获2019年“湖南出版投资控股集团有限公司先进个人”称号的同志以及荣获2019年“普瑞实业有限公司先进个人”称号的同志予以表彰。荣获出版集团先进个人称号的是：周世海、余俊建、刘辉、李红生、陶兴、廖敦、覃玉兰。荣获实业公司先进个人称号的是：胡锡清、滕媛、曾雪、周泽均、罗瑞青、向璇、刘连平、李忠良、余国兵、杨芳、罗学军、晏强、黄又连、陈晓勇、余爱民、黄春梅、吴立清、黄维、李玲丽、谭良付、曹志平、姜颖婕、周纲要、彭芳秦、龙佳、彭婷、刘忠春、李长庚。会上由实业公司总经理杨慧明宣读了表彰决议，由实业公司党支部书记、董事长兼普瑞物业董事长刘召伟、实业公司总经理杨慧明、副总经理王琦向以上先进个人颁奖。



□普瑞实业公司召开 2020 年度工作会议暨第二届第五次职工代表大会

4月26日，实业公司在湖南出版投资控股集团十楼会议室召开2020年度工作会议暨第二届第五次职工代表大会。公司主管级以上员工及职工代表60人参加会议，会议由实业公司总经理杨慧明主持。在表彰先进个人并颁奖后，全体代表听取了实业公司党支部书记、董事长兼普瑞物业董事长刘召伟做公司2020年工作报告、2020年党风廉政建设工作报告、实业公司副总经理王琦做2020年纪检监察工作报告，对以上三个报告中提出的工作计划、工作目标进行分组讨论。在接下来的第二届第五次职工代表大会中，由人力资源部向大家通报员工手册修改部分的议案，大家审议并通过公司员工手册议案、以上三个工作报告议案的提议。随后大家向班子成员递交经济指标责任



书、平安建设责任书、廉政责任书。最后由实业公司党支部书记、董事长兼普瑞物业董事长刘召伟发言，他指出：回顾往昔，实业公司成绩喜人，但是也要看到产业分配不均、抗风险能力不强等一直未能解决的发展问题。随着时间推移，员工对生活幸福指数的要求、市场竞争压力都会给公司发展带来极大压力，因此在 2020 年里将围绕工作效率提升、团队建设、人才梯队培训、薪酬福利等方面实施改革，促进管理团队提升能力，实现提升工作效率的目标。请全体参会人员认真学习公司三个报告，用心领会，带领员工做好各方面工作。希望在 2020 年里大家收获成长、收获幸福、收获友谊，团结一致，众志成城，共同开创普瑞实业的美好未来。

□ 普瑞实业公司党支部召开四月主题党日活动

4 月 26 日，实业公司党支部召开四月主题党日活动，由公司副总经理、纪检委员王琦为大家讲授党课《廉政清廉做干净担当好干部》。王琦以大家知晓的古代廉政好官小故事为题材，以史为鉴，向公司党员强调清廉正直是为人之本，做事之根，希望广大党员干部时刻以廉洁清正的处世之道要求自己，自觉抵御各种外来诱惑，做一个廉洁干净的好干部。



□ 普瑞实业公司党支部召开专题民主生活会



4 月 30 日，实业公司召开专题民主生活会，会议由党支部书记、董事长兼普瑞物业董事长刘召伟主持，班子成员公司纪检委员、副总经理王琦参加会议，公司部级以上人员列席会议。湖南出版投资控股集团第三巡查组组长、集团党委副书记、副董事长李晖、组员实业部副部长王翀、主管岳建斌代表集团参加会议。根据民主生活会会议程要求，刘召伟简要汇报了会议准备情况，随后代表班子作对照检查发言。在自我批评发言环节中，刘召伟及王琦分别作自我批评、相互批评发言，列席会议的公司代表们对以上两位同志提出批评及建议。两位同志表示照单全收，同时根据“三张问题清单”、会前征求意见、专项巡视整改要求将搜集的全部意见汇总，列入整改清单进行及时改进。最后由集团第三巡查组组长、党委副书记、副董事长李晖代表第三巡查组发言。她提出：此次第三督导组代表湖南出版投资控股集团听取了公司领导班子的汇报，查看了相关资料，提出四点值得肯定的地方。一是会前准备充分，规定程序到位，文字材料准备齐全。二是查摆到位，对每个问题都进行了追根溯源。三是开展谈心谈话态度端正，对意见照单全收，不解释。四是收集意见全面，整改措施详细，希望认真抓落实，把好作风好办法传导到基层，召开民主生活会就是一个发现问题、解决问题、形成共识的过程，只有“红脸出汗”了才能达到“排毒”的目的，大家达成共识了才能轻装上阵。

最后她指出整个实业板块的领导班子干事要有骨气。虽然业态辛苦，但是不能气馁。工作上不要要求遍地开花，只要踏踏实实做好一、两件事，做好基础工作，有一、两个亮点工作就是成绩。带领员工谋事要有士气，多给员工加油鼓劲，树立起职业感和荣誉感。在整改中对于大家反映多的问题要重点解决。对于带团队要做到四个方面：一做到以共同的事业来凝聚人。二做到用真情实感来温暖人。三做到用优厚的待遇留住人。四做到用规章制度约束人。

李晖书记发言后，实业公司党支部书记、董事长兼普瑞物业董事长刘召伟代表班子发表总结表态发言。他首先感谢李晖书记、王翀部长及岳建斌同志在会前会中在此次民主生活会给予的专业指导意见；感谢李晖书记结合自己的工作经验为实业公司今后发展、新班子带团队提出的专业指导建议，让实业公司管理团队受益匪浅；其次对于大家的批评意见，照单全收，在今后的工作中带领新班子逐一落实解决；最后希望实业公司全体管理人员按照会上李晖书记提出管理建议，大家共同努力，做好本职工作，让公司进一步发展壮大。



□ 普瑞物业服务有限公司各项目提前做好雨季防灾减灾预备工作



进入4月后，为防止接下来的雨季带来内涝灾害，普瑞物业公司工作会议中，要求各个项目提前做好预防演练，及时清淤，确保客户单位有序应对雨季灾情。4月8日，科力远项目在项目经理带领下，保洁员工对楼顶排水沟内的垃圾、杂草、泥巴等进行全面清理和疏通。在清理的过程中，在工具无法触碰的地方，保洁员们均徒手将泥沙、垃圾清除干净，以确保在雨季来临之际，排水沟能正常运行，营造干净卫生的办公环境。5月24日，中国共产党长沙历史馆，项目经理组织人员对项目池塘进行彻底清理，园林工人赤膊下水，不怕脏，不怕累，不怕冷，用手、铁锹、爬子做工具，集中清理池塘的枯叶和淤泥等垃圾，清除后焕然一新，为市民创造了“水清、岸绿、景美”的池塘水环境。普瑞物业预防减灾的工作效率，受到甲方的高度肯定。

□ 普瑞实业公司党支部下项目召开党组织关系宣讲会

5月8日，实业公司副总经理、纪检委员王琦在普瑞物业泊富国际广场项目召开泊富项目党小组会议。会议上她向大家传达了中共湖南出版投资控股集团普瑞实业有限公司支部委员会关于流动党员的管理规定，把4月底党支部召开的专题民主生活会情况向基层党员进行通



报，同时要求项目在职党员尽快将党组织关系转入公司，确保所有党员在支部有序管理下按时参加组织生活，及时缴纳党费。会上，各位党员也就如何转党组织关系、如何计算党费等提出问题，由王琦一一解答。

□ 普瑞实业公司团支部代表参加湖南出版投资控股集团团委五四表彰大会

5月27日，湖南出版投资控股集团团委组织的“青春为湖南出版绽放”抗疫主题故事分享会暨五四表彰大会在红网演播厅举行。实业公司年轻团员在抗疫工作中表现突出，获得了“优秀青年抗疫突击队”荣誉称号，公司团支部书记田诗雨代表公司年轻团员上台讲述普瑞人的抗疫故事。公司以社区防控战役工作者的角度出发，拍摄防疫复工短视频《服务者无夸夸之言》展现“普瑞人”的责任与担当，在参评的38家单位中脱颖而出，荣获二等奖，实业公司副总经理、工会主席王琦作为代表上台领奖。实业公司党支部书记、董事长兼普瑞物业董事长刘召伟应邀出席会议。



□ 普瑞实业公司党支部参加开福区机关事务中心党支部主题党日活动

5月27日，实业公司党支部组织部分党员参加长沙市开福区机关事务中心举办的“抗疫淬炼党性 攻坚克难当先锋”主题党日活动。在此次主题党日中，开福区机关事务中心邀请了中南大学湘雅第一医院的急救科医护人员向大家普及心肺复苏和异物卡喉急救术，增强急救技能。培训中，授课老师现场进行了心肺复苏实操演示，不少同志主动走到模拟人旁



上手练习，理论与实践相结合，生动直观，易于掌握，寓教于乐。此次培训，加深了大家对应急救护知识的了解，同时也让大家初步掌握一些基本急救技能，提高现场自救互救能力，希望在遇到突发情况时，大家能够运用所学的急救技能帮助他人，为医护人员到达现场争取时间，使突发意外事故的伤亡率降到最低。

不少同志主动走到模拟人旁上手练习，理论与实践相结合，生动直观，易于掌握，寓教于乐。此次培训，加深了大家对应急救护知识的了解，同时也让大家初步掌握一些基本急救技能，提高现场自救互救能力，希望在遇到突发情况时，大家能够运用所学的急救技能帮助他人，为医护人员到达现场争取时间，使突发意外事故的伤亡率降到最低。

□ 普瑞物业服务有限公司成功中标中南出版传媒集团股份有限公司湖南教育出版社分公司项目

5月28日，普瑞物业成功中标中南出版传媒集团股份有限公司湖南教育出版社分公司小区物业项目。服务内容包含全部常规物业管理。普瑞物业将以此为契机，通过打造出版行业物业服务样板项目，向该类业务版图迈出新步伐，实现多业态经营目标。



□ 普瑞物业服务有限公司签约湖南文艺出版社有限责任公司项目

6月3日，普瑞物业公司成功中标湖南文艺出版社有限责任公司的小区物业服务项目。该项目是公司服务的第三个集团内小区住宅物业。公司将以此为契机，继续狠抓基础管理，不断提高服务质量，以打造精品项目为工作目标，做好集团内后勤服务工作。

□ 普瑞实业公司召开人事变更会议

6月11日，湖南出版投资控股集团党委副书记、副董事长李晖、集团党委委员、副总经理彭兆平、集团人力资源部部长蒋雪湘出席普瑞实业公司人事变更会议。会议集团党委委员、副总经理彭兆平主持。会上集团人力资源部部长蒋雪湘宣读相关职务任免文件，聘任王琦为实业公司党支部副书记、监事，解聘其副总经理职务；聘任曾庆伟同志为实业公司副总经理；聘任



欧阳湘祁同志为实业公司副总经理。在新班子成员发表任职讲话后，实业公司党支部书记、董事长刘召伟同志代表班子成员发表欢迎致辞。集团党委副书记、副董事长李晖向实业公司新班子表示祝贺，她指出：欢迎两位新成员加入实业公司班子，提拔重用是集团对两位同志的重视，两位同志工作经历丰富，通过在多个岗位一步一个脚印工作，练就了严谨务实、扎实肯干、敢于担当、廉洁自律的工作作风。希望两位新成员尽快转变角色，融入新集体，在“三供一业”改造、资产管理方面继续保持发挥自己特长与优势。同时，表达三层谢意，一是代表集团实业板块衷心感谢集团党委对实业公司人事任命的重视，不仅人事部调查、推荐多个候选人，兆平副总经理也根据实业公司工作性质，在多位候选人中反复斟酌，精挑细选出两位管理人才，他们既对物业行业有深厚的工作



经验，又在基层锻炼多年，完全具备实业公司工作的需求。二是感谢实业公司原班子精诚团结，在艰苦条件下一直超额完成集团逐年经济指标，说明是一个坚强有力、相得益彰的团队，希望新班子在刘召伟同志带领下，工作更加有声有色。三是感谢实业公司有一支作风务实、办事踏实的执行团队，特别是此次疫情期间，带领全体员工不计个人辛劳，加班加点工作，做好疫情防

控工作，突显了良好的业务素质。新班子组建后，期待从以下五个方面做好公司发展。一是政治要强。抓团结抓党建，对照巡视整改反馈的意见，重点抓好政治思想建设，学行合一，筑牢党统领一切的思想观念。二是业务要精。服务理念、服务手段要根据客户需求不断优化。基础服务，做到精益求精。三是作风要正。新班子要继续秉承廉洁正直的作风要求，团结在一起认真工作。四是服务要优。管理、服务是实业公司的基石，只有从管理要效益，从服务要发展才是守正创业的根本。五是纪律要严。不仅班子成员作风正派，更要管好团队，正确处理好与金钱的关系，守住底线，才是一个优秀的团队。最后李辉书记用诙谐的语言说，希望实业公司新人甩开膀子干，业务乘风破浪！

集团党委委员、副总经理彭兆平作最后总结发言。她提出，李书记的讲话既鼓励了新人也对实业公司的发展情况如数家珍，李书记的“五要”既是对新人上任的热忱期待也是对实业公司班子的殷切要求。她同样提出几点要求：一是记住今天表态的情感，新班子要团结一致谋发展；二是记住李辉书记的嘱托，心中有人，有服务对象，有员工；三是记住一心谋事，尽管是集团的后勤服务单位，但是从事的工作一样重要不可或缺；四是记得在事业上找到价值感的同时也要在生活上找到幸福感。预祝实业公司新领导班子带领全体员工在未来的发展道路上再创辉煌。

□ 普瑞实业公司党支部召开六月主题党日活动

6月12日，实业公司党支部在公司七楼会议室召开六月份主题党日活动。此次学习以2020年十三届全国人大三次会议为主，公司全体党员重点学习了《2020年国务院政府工作报告》《全国人民代表大会常务委员会工作报告》以及习近平总书记出席部分代表团时的重要讲话精神。通过学习，促进大家对国家重大政治时事深入了解，坚定文化自信。实业公司党支部书记、董事长兼普瑞物业董事长刘召伟、实业公司党支部副书记王琦、实业公司副总经理曾庆伟、欧阳湘祁作为普通党员参加会议。



□ 普瑞物业服务有限公司科力远项目举办端午节主题活动

6月19日，普瑞物业科力远项目在端午佳节来临之际，在员工食堂举办一年一度的“浓情端午，粽想生活”手工包粽子活动。活动现场邀请客户单位嘉宾共同参与手工粽的制作。项目员工在导师温伏元的指导下认真学习研究，包出了一串串情谊深重的粽子。活动现场欢声笑语，大家不但体验了传统节日的韵味，更增进了团队之间的感情交流和友谊，也促进了客户单位之间的紧密联系和家人般的情谊。



□ 普瑞物业服务有限公司获得 2020 年房地产行业信用等级 A 级荣誉

6月24日，经社会第三方信用评价机构评价、征集意见反馈、信用评价专家委员会审议、信用评价管理委员会审定、网上公示等一系列公开、公平、公正审核，湖南省房地产业协会确定普瑞物业公司获得信用等级 A 级，信用分值 122 分的荣誉。普瑞物业公司一直秉承守信用、重口碑的职业操守服务于社会，获得该荣誉实至名归。

□ 普瑞物业服务有限公司获得长沙市“守合同重信用”企业称号

6月30日，普瑞物业被长沙市守合同重信用企业协会授予 2019 年度长沙市“守合同重信用”公示企业称号，并获得长沙市“守合同重信用”公示企业证书。该协会通过向相关政府职能部门函询、专家评审委员核查等方式考核各类参评企业。该证书的获得，表明普瑞物业公司社会信誉度优秀，无任何资金风险。



□ 城镇老旧小区改造工作或将拉动物业行业发展

为了让老旧小区居民生活更方便、更舒心、更美好，国务院办公厅于7月10日印发《关于全面推进城镇老旧小区改造工作的指导意见》(以下简称《意见》)，全面推进城镇老旧小区改造工作。中国指数研究院物业事业部副总经理牛晓娟表示，未来老旧小区改造市场具有巨大的发展潜力。一是需要改造的老旧小区数量庞大，且仍在持续增加。二是老旧小区改造将会带来巨大的社会效益，拉动投资、促进就业、改进基层社会治理时间。三是为相关产业带来巨大的发展机遇，将对建筑设计、建材、建筑施工、物业管理等行业产生强大的直接拉动效应，对养老、托育、医疗和家政等服务行业也将创造巨大的发展空间。



信息点评:

老旧小区改造好了，这有助于导入更多需求，相当于把物业服务抬活了。

□ 深圳率先在全国探索城市更新立法，未签约业主物业或由政府个别征收

为破解个别旧改项目业主“漫天要价”或不签约导致项目“难产”的问题，深圳将在全国率先对城市更新立法，不仅拟定法定最低补偿标准，还拟规定当已签订搬迁安置协议的合法产权比例不低于95%且符合房屋征收相关规定的，市、区政府可以对个别未签约业主的房屋实施征收。7月21日，《深圳经济特区城市更新条例(征求意见稿)》(下称《征求意见稿》)首次公开征求社会意见。

信息点评:

《征求意见稿》拟规定城市更新搬迁安置补偿采用产权置换、货币补偿或者两者相结合等方式，由物业权利人自愿选择，并首次明确了法定最低补偿标准，有助于促进城市建设，推动物业行业规范发展。

普瑞青年的抗疫故事

5月27日，公司团支部书记田诗雨代表公司年轻团员，在湖南出版投资控股集团团委组织的“青春为湖南出版绽放”抗疫主题故事分享会暨五四表彰大会上，向集团领导及各子分公司代表讲述了普瑞青年的抗疫故事。

史无前例的疫情大考

2020年春天，
一场突如其来的新冠肺炎疫情席卷神州大地，
打乱了许多人的计划。

往前冲，这是“普瑞青年”的天职

冒着被感染的风险，“普瑞青年”冲在社区防疫第一线，
涌现了一大批先进分子与动人故事。



作为同事和团支书，3个多月来，我编写了

39

份简报

19

篇公众号推文

10

万字记录

记录了这些动人的“战疫”故事。



最美粮草官：曾雪

她，用柔弱的身躯撑起了防疫物资供应的重任，
为公司“战疫”保驾护航。



除了物资，公司还紧缺什么呢？人。

“我来！”“我来！”

硬核守门神：何行

他，放弃带女友回老家见父母，
只为响应抗疫集结号，守护电子大厦这个“大家”。



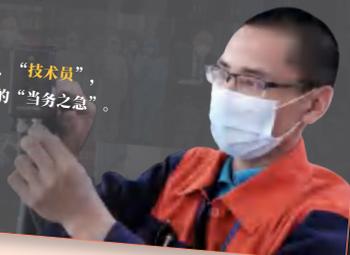
抗疫夫妻将：张政、李红波

夫妻俩都是项目经理，
狠心把孩子托付父母照顾，
大年三十驱车230多公里，
连夜从老家赶回项目。



工程多面手：李杰

他是“快递员”、“技术员”，
及时化解了业主的“当务之急”。



他们身上体现的，是“普瑞青年”高贵的职业精神，
是“普瑞青年”对业主的用心与真心。



普瑞青年，在我眼里是最美

“你们用凡人善心打造了抗疫一线
的坚强堡垒，诠释了普通人的英雄
梦想，衷心谢谢你们！”



明天，我们会做得更好

平凡的岗位，也可以创造不平凡的人生。
普瑞青年们，让我们坚守使命、奋勇直前吧！





直面疫情，加强“服务”和“预防” 两个能力建设

普瑞物业服务服务有限公司总经理

曹艳雄

2020年注定是不平凡的一年，新冠肺炎疫情突如其来，“不聚集、不聚会，保持社交距离”给生活、工作方式带来了改变。面对疫情，物业行业也出现了新的机遇与挑战，2020年被定义为物业行业的“能力建设年”。物业行业的本源，能力是奠基石。要在今后的市场竞争中占领一席之地，不仅要继续坚守物业主业，还务必提高公司的整体能力，其中，“服务”与“预防”两个核心能力需要下沉扎根，才能伫立市场，无惧风雨。

一、强化服务意识，提升客户服务能力

“客户是上帝”是服务业一贯坚持的核心理念、生存基石，物业公司更应如此，在物业服务过程中，都是以客户为中心，不断提高客户满意度，从而建立长久良好的客户关系。

1. 思想是行动的指南

“以客户为中心”的难点不在于口头，而在于落地，公司企业文化、员工手册里写着各类关于客户服务的条款，如何让这些要求不再是一句口号，而是踏实落地，这就需要公司从上至下全员参与，共同协作，把服务意识融入团队血液，把企业文化变成实实在在的行动。

1) 树立全员服务的思想。首先要有持续不断的客户服务相关培训及交流活动，营造服务氛围，建立共同的价值观；其次是评选“服务之星”，发挥服务先锋模范带头作用。现在公司泊富、国开、省药监局等项目每季度评选“服务之星”就是这种思想的体现。

2) 充分认识到加强客户服务是企业自身发展的需要。物业管理经过三十多年的发展，客户关注的已不仅仅是安全、舒适、优美环境等基础服务，而是更多地提出了精神感受、服务感知等方面的要求，如果只是停留在基础服务层面，将很难脱颖而出。所以，在做好基础服务的前提下，必须向更高的层次发展，时刻关注客户感受，时刻做好为客户服务的各项准备。公司泊富项目每年组织的业主“环年嘉湖迷你跑”、“乒乓球比赛”、“三八节赠花”、“趣味运动会”，老百姓项目物业员工和业主的篮球比赛，科力远项目组织员工和业主端午节包粽子等，这些活动很好地体现了这方面的客户需求。

2. 不断提高客户满意度

可以把影响客户满意度的服务分成两

类，一类是承诺服务，这是物业服务的基础。另一类是增值服务，没有承诺过这些服务，也不属于约定俗成的市场标准，通俗的说就是没有这个服务客户无可厚非，但是有了这个服务客户会感到惊喜。

第二类增值服务就是提高客户满意度的诀窍。我们可以采取增值服务，提供更多便利、增强客户体验的方式，让客户感受到贴心周到的服务，进一步提高客户满意度。公司老百姓项目通过提供升国旗、提供酒店服务、甲方重要大型活动中礼宾接待等多种服务大大提高了客户满意度。今年的疫情将物业行业推至浪尖，物业服务的价值被重新定义，公司迅速反应，各项目在疫情期间开展了严密的测温排查、全面的清扫消杀、无死角的监督检查，为客户发放《疫情防控实操手册》、《抗疫防疫温馨提示》，为客户提供购餐送餐服务，得到了客户格外的赞赏，物业员工的职业荣誉感、职业价值得到提升，与客户之间的粘性更是提高到了以往难以达到的高峰，超出客户的期望，公司服务的所有项目客户都送来了表扬感谢信，科力远公司还亲自到公司赠送锦旗和慰问品。同时科力远项目、泊富项目还因复工复产后防控工作得力，获得政府现金奖励。

二、强化预防意识，提升安全管理能力

自疫情发生以来，公司第一时间展开各项疫情防控工作，在确保疫情期间项目24小时值班的同时，也要把广大员工生命安全放在第一位，还要统筹做好疫情防控工作宣

传、防疫成本控制、新增大量防疫工作后员工心理疏导、队伍稳定等工作，这些对公司来说是一场极其艰难和重大的考验。在以刘召伟董事长为首的公司领导班子的坚强领导下，公司克服了层层困难，直面疫情，分别成立了防疫宣传组、防疫物资采购组等，疫情期间坚持每日发布公司新冠肺炎疫情防控日报，想方设法保证公司防疫物资供应，积极调动员工积极性。在党支部的号召下，许多同志主动放弃了休息时间，提前返岗，加班加点，不辞辛苦，全身心投入到抗击疫情的战斗中来，公司有的项目员工在交通封闭情况下从乡下步行6个多小时的路来上班，这种精神更加珍贵。通过公司努力，成功将疫情阻挡在公司服务的所有项目之外。

正是这场考验，强化了我们对“预防”重要性的认识，时刻将客户的安全风险牢牢掌控在手里，做好预防及应对措施，在突发事件来临时方可临危不乱，从容应对。安全问题不能“事中处理、事后补救”。更要注重事前的预防，坚持关口前移、源头管控、预防为主、综合治理的原则，形成“风险自查、隐患自改、责任自负”的工作模式。普瑞斯堡项目员工有人接触新冠病例，公司果断将所有接触员工隔离14天，从其他项目抽调人员来普瑞斯堡临时值班，就体现了公司对“预防”重要性的认识。

做好预防工作，首先要建立健全各项安全相关制度，形成规范有力、长效健全的安全机制。疫情初期，得益于公司完善的防疫应急处理预案、实施方案、培训手册，将毫

无准备的普瑞物业人迅速牵入正轨，有序有效地开展了各项疫情防控工作。

其次是完善风险预控和安全隐患的闭环管理。不忽视一个风险，不放过一个隐患，落实识别、评估、预警、整改、验收、销号的动态闭环管理。在一个反复抓、抓反复的持续改进循环过程中抓实安全管理工作，把风险控制在隐患形成之前，把隐患消灭在事故发生之前。

疫情期间，公司所有员工无惧生死“战”在最前线，保障了客户健康安宁。这离不开公司对一线员工全面的教育培训，培训到位，措施才能执行到位。加强一线员工的安全教育培训是安全工作的重中之重，除了认真落实三级安全教育，确保员工掌握相关制度、操作规程等内容，更重要的还要调动一线员工积极性，主动让一线员工参与安全工作的制定、实施、评估，根据实际工作需求，完善工作流程，使一线员工能真正地结合岗位熟练掌握各项安全知识。新悦家园项目防疫初期，因人少，大门值班防疫措施落实不倒位，公司安排专人到新悦家园值班，还发动业主义务协助值班，将大门岗外移到小区大门外，严格执行公司防疫期小区出入相关规定，得到了当地社区和小区业主的一致肯定。

“宝剑锋从磨砺出，梅花香从苦寒来。”普瑞人深深明白，幸福是干出来的。在下半年，普瑞物业将继续在刘召伟董事长的带领下，不负韶华，牢记使命，撸起袖子加油干，开启公司发展的新篇章。■

新竞争环境下的物业服务企业发展路径分析

战略服务部



物业服务行业历经 30 多年的发展，对服务行业发展乃至经济社会的后勤保障建设均产生了深远的影响，在服务业中的比重也逐年增大。但我们也应该看到，由于准入门槛相对较低，整个行业出现了大量竞争者，而这些竞争者的运营方式、成本结构、服务内容基本同质，市场结构属于充分竞争市场。物业管理企业资质的取消，使得行业的进入门槛进一步降低，新成立的物业管理公司和其他相关资产管理公司、商业服务公司能很方便地进入物业管理行业，这使得行业竞争更加充分、成本更加透明。

同时，物业服务行业属于劳动密集型行业，行业利润对劳动力成本极其敏感。人员工资的持续提升使得未来劳动力成本持续上升，同时物业服务行业在刚性的劳动力议价上处于劣势，并且行业缺乏对新生代劳动力的吸引，越来越多物业公司只能选择薄利求生存，行业发展形势严峻。从客户角度而言，由于市场的选择较大，客户拥有较大的议价能力。

因此，物业服务企业有必要进行经营模式的创新，关注不同的细分市场，走差异化竞争道路，方能在激烈的竞争中谋取一

席之地。

一、经营模式的创新

物业服务企业要提升资源整合能力，致力于能够为客户提供一站式服务，包括安防、保洁、机电运维、绿化租摆等物业服务。其中，可将安防、保洁等劳动密集型业务进行外包，通过对供应商的专业管理，更好地为客户进行服务。

随着 5G 技术应用加速，物业服务企业通过高科技的引入转变过去劳动密集型和简单服务提供者的形象，借助现代互联网信息技术，依托现代科技，通过经营管理方式的转变来改变传统物业运作模式，实现企业的转型。物业服务企业可通过加大投入智能化改造，通过对设施设备进行机械化、信息化、智能化的升级改造，降本增效、提高服务水平。硬件方面，如：安装智能道闸、鹰眼监控系统并推广无人保洁车等。软件方面可建立智能化管理平台，进一步提升管控效率。

二、关注不同的细分市场

业务方面，可以将业主分为住宅与非住宅两大门类，非住宅又可划分为商业、产业和城市服务三大品类。产业服务中涉及机

关、医院、学校、场馆等产品条线；城市服务涉及公园、环卫、市政绿化等产品条线。

住宅市场结构属于完全竞争市场，这一市场结构下，企业经过长时间的博弈，服务价格约等于边际成本，换句话说，市场过于透明，很难产生超额利润。同时，由于非住宅类市场的进入有一定的壁垒，目前只有少数企业能进入该领域，从市场发展的经验看，未来结构上很有可能会成为寡头垄断市场，而垄断类型基本为资源垄断。

因此，物业服务企业要跟进自身资源禀赋和能力结构，选择不同细分市场作为业务拓展的重点，控制好发展节奏，而不一定要进入所有的细分领域。

三、物业服务企业战略规划体系建设思考

一般而言，公司战略可以分为公司层、业务层和职能层三个层次，每个层次都是公司战略不可或缺的重要组成部分。

（一）公司层战略

公司层战略决定着公司在市场环境中的位置与生存状态，对公司的规范化运作和长远持续发展起着至关重要的作用。

1. 管理战略

管理战略目标是公司以公司战略发展目标为基础，采用现代管理手段，实现总体协调、管理，通过加强业务环节过程中的风险管控，建立高效、有序的内部管控机制。通过业务调研以及思考研究，不断丰富公司战略体系内容，完善公司发展。根据公司战略需要，建立与此相适应的组织架构，建立明确

的管理分工机制与授权机制，理顺局部与整体关系，明晰分工。

措施主要包括以下几个方面：

注重风险管控：注重相关财务风险控制，对业务可进行分析及盈利预测分析，尽可能将风险控制环节前移，减少未来可能带来的经营风险。加强对采购过程的监控和相关从业人员的廉洁教育。加强对外部拓展项目的风险分析，充分分析品牌风险与亏损风险。四是缩短应收账款周转天数，降低应收账款回收风险。

以客户关注为焦点：坚持通过客户满意度调查、品质检查等多重质量管理方式，聚焦客户关注的服务质量问题，以问题为出发点，致力于服务质量提升。并通过培训的方式，将服务质量意识与质量目标落实到员工的日常工作中。

循环政策：针对服务质量检查问题，形成有效的管理改进措施和方法，建立快速反应机制，提高解决问题、预防问题与改进的能力。同时，建立质量问题手册，形成有效的循环决策，提高质量问题解决时效性，降低问题重复发生率。

2. 专业化战略

专业化战略目标是集中公司所有资源和能力于自己擅长的核心业务，通过专注于某一点带动公司的成长。专业化系统的构建主要包括以下几个方面：

物业管理专业化：采用整体管理和专业管理相结合的办法，可选择实施安防、保洁和绿化外包经营管理策略；围绕业务拓展打造物业专业化管理团队，致力于建立优秀管

理班组和管理标准；强调公共资源的效能管理与维修计划的科学实践；强调成本控制意识和成本管理程序。

业务实施精细化：强调团队的有效运作和服务流程的持续改进；确保公众服务的规范化和特约服务的个性化；确保配套设施的不断完善与服务的日趋完美；致力于培养员工的专业素质以及企业员工全员参与意识。

客户服务数字化：整合各种服务资源，依托热线、邮箱、短信平台、内部网络等网络化服务模式，完善业务处理流程，建立友好的客户服务界面；建立以一站式大客服为前沿、后台多业务共同支撑的服务模式。

（二）业务层战略

业务层战略主要关注的是如何在特定的市场上成功地开展竞争，是将公司战略所对应的公司目标、发展方向和措施具体化。具体的实现手段与措施如下：

关注行业信息动态，与行业内信息化程度高的企业保持互联网技术的应用交流。学习和引进成熟的物业管理软件，实现物业信息化管理。根据公司现阶段的业务，着重加快完善急需的、见效快的，可以为一线增效的管理平台，并持续完善其他如多种经营、增值服务等平台。

在实现基本模块管理的基础上增加开发设施设备管理、远程监控“天眼”系统、综合巡检系统方面的建设。强调公共能源的能效管理与维修计划的科学性，将能源管理与维修导入系统，在实际管理中利用软件进行判断与预警。

建设物业管理软件平台，通过信息化提

高企业内部协同能力，解决企业内部孤岛问题，提升物业管理效率，降低成本。

（三）职能层战略

职能层战略是指有效地利用组织的资源、流程和人员以实现企业层战略和业务层战略目标。职能层战略的主要包括标准化战略。标准化战略总体目标是建立健全以技术标准为核心、以管理标准为支持、以工作标准为保障的较为完备的企业管理运行制度体系。标准化战略的实施包括技术标准化、管理标准化和工作标准化。

技术标准化：技术标准是标准化管理体系的核心，是实现服务质量的重要前提。通过完善各服务部门物业管理运维手册，建立完善的技术标准体系。

管理标准化：管理标准是经营活动和实现技术标准的重要措施。根据物业管理运维手册制定各项管理工作文件，对有关服务、技术、经营管理各个环节运用标准化原理所作的规定。

工作标准化：工作标准是提高生产经营效率、实现各项技术标准的重要保证，通过各岗位标准作业指导书的制订来体现，并有效运用到员工日常工作中，形成操作规范标准和作业指导书。

综上所述，物业服务企业要转变发展模式，须在纵向方面延伸，增加物业服务内容和企业盈利点；从横向方面增加多元化、差异化的服务内容，内在全面提升服务质量。每家物业企业只有立足于自身资源禀赋和能力结构，再从战略角度思考发展路径，才可以推动企业更好地发展。■

浅谈 5S 管理

科力远项目

李红波

2016 年公司入驻科力远项目，我也有幸进入科力远项目工作，接触到了 5S 管理。通过引入 5S 管理办法来提高项目服务效率，降低成本，是企业推行 5S 管理的直接目的。5S 管理要求严守标准，通过规范现场，营造整洁的环境，达到培养员工良好的工作习惯，强调团队精神的目标。这对于每个企业提升服务品质和客户满意度具有重要的意义。通过长时间的了解和实践，我觉得 5S 不仅是一门管理的艺术，在日常生活中同样能帮助到我们提升生活品质。那么 5S 管理理念到底起源于哪里？它的核心和含义又是什么呢？它的运用给我们的日常工作和生活带来了怎样的改变呢？带着这些疑问我们往下看。



科力远工厂

一、什么是 5S

5S 的起源:5S 管理最先兴起于日本企业的现场管理办法，是指在生产工作中对人员、机器、材料、方法等要素进行有效的管理，多应用于日式制造企业的生产管理。5S 管理方法对于企业成本降低、安全生产、现场改善、乃至企业形象的提升发挥了重要作用。

5S 管理核心:由“整理 (SEIRI)、整顿 (SEITON)、清扫 (SEISO)、清洁 (SEIKETSU)、素养 (SITSUKE)”组成，由于其日文发音首字母均为“S”，故名“5S 管理”。

整理是指对办公用品、设备、文件资料、耗材、原材料等根据使用频率进行分类，区分为“必需品”和“非必需品”，把非必需品清理掉，现场不放置非必需品。把东西整理好，更多在于把不要的东西处理掉。通过“整理”，对物品进行区分和归类，无用的东西就会一目了然，我们就能在此基础上将多余的物品从工作区域清除。整理的推行要领包括：对工作场所全面检查，包括死角；制定要和不要的判别基础；清除非必需品；每日自我检查，工作用品归类摆放。

整顿是指把需要的人、事、物加以定量、定位。通过前一步“整理”后，对工作区域需要留下的物品进行科学合理地布置和摆放，以使用最快的速度取得所需之物，在最有效的规章、制度和最简洁的流程下完成作业。整顿的推行要领包括：对前一步骤整理工作进行落实；物品明确放置场所；摆放整齐、有条不紊；场所、物品进行标示定位；废弃物品分类整理。

清扫是指清除工作场所内的脏污、危险源以及一些不正常现象，使岗位保持在一个无垃圾、无灰尘、干净整洁的状态，就是常说的打扫卫生。减少污染物对物品质量的影响，减少工伤事故的发生，保持干净的工作环境。清扫的推行要领包括：建立清扫基准及规范；划分清扫责任区；每日进行各区域清扫维护。

清洁是指将整理、整顿、清扫进行到底，坚定不移地贯彻落实有关制度，坚持不懈地将前3个S的行为动作以及管理进行规范化、标准化、制度化，并持续改善。清洁的推行要领包括：落实前3S工作；制定管

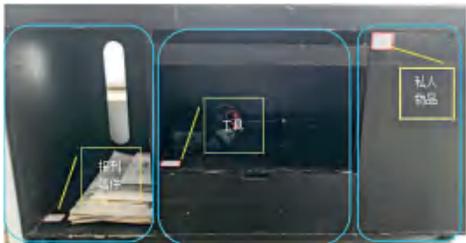
理基准；制定5S实施办法；制定检查考核方法；定期巡查，带动员工5S工作积极性。

素养是指对于所规定的事情，按要求执行并养成一种习惯。素养也是指一个人的修养与素质，从广义上讲包括道德品质、外表形象、知识水平与能力等各个方面。在知识经济的今天，素养的含意大为扩展，包括思想政治、文化、业务、身心素养等各个方面。提高个人修养有利于改善员工精神面貌、铸造团队精神、提高工作效率、改善客户服务和提高企业形象。素养的推行要领包括：制定着装标准，规范仪容仪表；制定礼仪守则，例行打招呼、礼貌运动；培训与学习；遵守各项规章制度。

二、5S管理在工作和生活中的运用

首先，在项目上，我们也运用5S管理，制定5S管理定置图及点检标准。其标准核心理念就是“所有物品规范化，给物品一个家”，即给每一个物品一个“房间”，在房间上有它的名字，同样类别的物品在一层。每个物品每天都打扮得漂漂亮亮的（擦拭干净），摆放整齐，定期对其进行体检（5S点检）。由此带给我们一个干净整洁的工作环境、改善员工精神面貌、提高员工工作效率、提高企业形象。比如门岗内办公桌上只能摆放一个文件夹、一个访客登记本，并要





求全部摆放在左上角，并把这个要求张贴在醒目位置，既要求当班员工自查，也让项目检查的时候有对照标准。

运用 5S 管理对合格品与不合格品的整理区分及标识，定期对物品进行清理。在我们急需使用某一物品时，无需浪费大量时间来寻找可用物品，按标识即拿即用。如对合格与不合格灭火器划区域进行整理区分及粘贴标识，定期进行检查，如急需使用时，按区域标识直接登记取物，使用方便快捷。



结合公共区域布局以及保洁工作需要，在不影响客户使用和环境观瞻的区域设置了清洁工具箱，尽管区域狭窄，但经过合理的规划后，大大提高了收纳能力。比如毛巾的存放，为提高清洁效果，不同区域的擦拭毛巾以颜色区别开，如桌面、墙面、楼梯扶手使用黄色，卫生间内部易污区域使用蓝色。在收纳区中，毛巾必须挂在指定区域，既区分了不同使用区域，又方便晾晒，避免发霉。又如清洁剂、消毒剂等不同功能的用品，统一存放在明显位置，贴上标识，避免

混淆。

5S 管理的过程需要管理人员在走动式管理中不放过任何一个细节，针对发现的问题，再结合经验，出台解决办法，检查员工的执行效果，使管理效率不断提升。近半年多时间，项目的清洁服务质量出现了量变到质变的飞越，5S 管理发挥了重要作用。

项目上对 5S 管理工作长抓不懈、持之以恒地推进，使员工养成了共同维护整洁环境的习惯，增加了员工对公司的归属感和认知感。通过实施 5S 管理，不但改变了大家的工作环境和习惯，同时也改变了我们的生活习惯。以前回到家里总是感觉乱糟糟，找不到东西。实施 5S 管理后，我带领小孩将家里各房间的物品摆放整齐，每天进行卫生清扫，所有物品进行区分整理，当需要某件物品时，能够快速找到。比如将各种厨具以及酱醋油盐等，按照使用的方便程度和频率把它们摆好，有的放入橱柜，有的挂起来，调料品放在不需要踮脚、弯腰伸手可取的地方；厨房里所有的炊具用品使用后及时将灰尘、油迹抹净。比如我们所穿的衣服，按季节进行区分装箱贴上标签，换季时按标签能快速找到自己所需。这就是 5S 管理带给我们的改变，5S 改变我们的工作和生活中的不良习惯，创造好的工作和生活环境，使我们的生活更加美好。▮

浅谈企业安全管理执行力

泊富国际广场项目

陈庆

企业，作为安全生产的责任主体，安全，是企业一切工作的落脚点，是确保生产的重要保障。如何对生产过程中人的不安全行为，物的不安全状态、作业环境的不安全因素、管理中存在的缺陷进行控制，从管理层面上讲，首要解决执行力的问题。作为一个企业，一切安全生产管理制度的落实都要靠执行来支撑，一个单位或一个人对待安全管理工作的态度、执行力度，直接影响安全工作的开展。如何加强安全生产管理、强化执行力？我认为，应从以下方面开展工作：

一、确立目标——执行力的方向

凡事预则立，不预则废，就企业安全管理机制的运行而言，安全管理目标的确定，是建立在对各类内外信息、资源、存在问题进行认真分析基础上的，是系统的，有层次的。目标明确了，并通过责任目标层层分解，落实到各单位、部门、员工，执行力才有执行的方向。这样，工作才能做到有条不紊、忙而不乱，真正做到“千斤重担大家挑，人人肩上有指标”，从而克服安全生产管理工作的盲目性，不是盲人骑瞎马，走到哪算哪。

二、责任心——执行力的保证

作为安全管理人员，执行是本职。如何贯彻执行各项工作要求，反映出一个人的工作态度，在生产工作中，凡事养成认



真负责、追求细节的良好习惯，是每个员工应具备的素养，是干好工作起码的要求。再好的安全管理制度、措施，再完善的管理计划，都要靠人来贯彻执行，而责任心决定执行力的成效，责任心决定执行力的高低和执行力效果的好坏。因此，加强责任心教育，培养员工职业道德，提高履职能力，是确保执行力的有效保证。

三、团结协作——提高执行力的重要保障

团结协作是一种良好的职业道德。企业在贯彻落实各项安全生产的规章制度时，需要一种团结协作的环境，需要一个团结协作的领导班子，需要一支团结努力工作的员工队伍。一个拥有美好愿景的企业，有利于员工的团结，使他们看到企业发展的前途和方向，为共同的奋斗目标而努力。团队意识与合作精神是提高执行力的重要保障。

四、知识与技能——提高执行力的基础

知识与技能，是对员工在完成任务能力上的要求，现代企业管理对员工在知识层面和技能层面都提出了更高的要求。一个人所掌握的知识越专业，技能越纯熟，在完成一件具体的任务时，对所要完成任务的理解会更准确，所花时间会更短，完成的质量会更好，资源、费用的占用会更低。因此，有针对性地、持续地加强对员工的安全生产教育培训，使他们做到知法守法，遵守安全生产规章制度和操作规程，是保障安全生产最有

效手段；加强对管理人员的业务知识、责任心、履职能力的培训教育，是提高执行力的基础。

五、与时俱进、科技创新——提高执行力的源泉

与时俱进、科技创新，要求我们在开展工作时结合时代与科技发展共同进步，创新地开展工作。要求我们充分发挥主观能动性，养成勤于学习、善于思考的良好习惯，不断改进工作方法，提高业务水平，克服机械地、生搬硬套地执行领导布置的任务，要敢于突破思维定势和经验的束缚，不断寻求新的思路和方法来解决生产过程中存在的问题，使执行的力度更大、执行的速度更快、执行的效果更好。把安全管理工作建立在科学的基础上，以适应安全管理安全发展、科学发展的需要。

在安全管理工作中，要加强执行力度，首先领导要重视，对管理人员的工作要支持、关心爱护。管理人员在工作中要敢于承担责任，重要工作要多请示。其次，工作出现失误时，领导在批评教育的同时要包容，认真总结经验教训，改正不足，做好批评与自我批评。再次，对于工作不可以拖延、敷衍了事，推诿扯皮。还应在工作中进一步加强学习，保持积极进取的良好精神状态，与时俱进，开拓创新，不断改进工作方法，更好地履行职责，进一步提高各项工作水平，高质量完成工作任务。■

高品质管理中的细节

物业办公室

杨如兰

2020年在公司领导的指导下，品质管理工作较去年有了很大的提升，物业办公室和品质部共同根据各项目具体情况对品质检查内容进行了改进。在加强对各个项目的全面督导中发现了些许问题，我们认为各项目在工作细节方面还有很大改善和提升的空间。谈到细节管理，作为我们物业行业，尤显重要。虽然我们天天做的是些零碎的小事，然而要将这些小事做好，做到让业主们满意，也不简单。只有不断地去完善工作中的小细节，才能让业主安心、省心、放心、开心，最后才能与业主达到同心，让他们理解并支持我们的工作，使我们之间产生一种良性互动。以下从各部门具体来分析物业管理中应关注的细节工作点。

一、客户服务部：

1. 细节决定服务的效果，树立意识很重要，客服人员应从自己的一言一行做起，在礼仪、礼貌、仪表方面下功夫，注意细节。例如员工上班前须自查自己的仪容仪表，是否佩戴工号牌，是否穿工装，言行举止是否得体，这也是日常品质检查中出现频次较高的问题点，员工应同时删除与工作目标不相

吻合或不必要的细节和不良习惯，让自己说话办事利索爽快，提升效率，强化岗位职责，突出工作程序。

2. 如果在工作中因服务不到位，引起了业主的不满或投诉，须做到文明礼貌、热情友善、耐心周到、语言恭谦等服务规范。物业管理说到底是为业主提供各项满意的服务，这就要求我们的工作每一个步骤都要精心，每一个环节都要精细，急业主所急，对服务力求精益求精。

二、秩序维护部：

1. 大门岗秩序维护员见到业主车辆通行时应举手敬礼，业主停放车辆时应主动予以合理引导，以利于现有车位的合理利用，严禁车辆占道并及时予以疏通。

2. 遇有老弱病残幼或业主携有大宗物品，应立即主动上前询问，并尽可能予以帮助。

3. 任何地点看到杂物（废纸、烟盒、塑料袋等）必须随手拾起送至垃圾箱。

4. 在小区巡逻时须关注各家阳台状况（晾晒物、窗户、易坠物），有问题须及时告之工程部并通知业主。

5. 遇业主紧急突发事件求助，应先礼貌安抚业主，弄清原委，并按相应的紧急预案处理程序执行。

三、工程管理部：

1. 上门服务时应按门铃或屈起手指敲门，严禁用手掌拍门，同时应带齐必备物品，鞋套、工具箱、大块垫布和抹布，不允许穿业主家里的拖鞋。

2. 不得接受业主的敬烟、敬茶、严禁接受业主包括钱物在内的各种馈赠。

3. 应注重工作效率，遇有解决不了的问题，应及时呼叫同事帮助，不得不懂装懂，拖延时间。

4. 入室维修携带的工具箱不能在地板上拖动，工作中手脚要轻，尽可能不发出噪音，实在无法避免时应事先向业主打招呼。

6. 工程维修人员完成工作后一定要检查设备、设施是否恢复原状，如检修口盖板一定须关闭好，并全面清扫周边，将垃圾杂物带走。

四、保洁部：

1. 定期调整保洁作业顺序和流程，如小区：楼道清洁人员定期调整清洁楼道的顺序，让每位早晨定时出门的业主都能遇到现场清洁人员；每天下班前对楼道进行一次清洁巡查，确保业主晚间回家时楼道清洁干净；实行片区化管理，划分责任区域，避免死角存

在；对草坪针对季节制定绿化养护计划，并落实到位；加强专业技能培训，掌握小区内植物的生长属性与养护要求，做好病虫害预防工作。

2. 有较大灰尘扬起的作业面，应先洒些水再清扫。须增加保洁卫生死角的清扫频次，卫生间的墙角须定时除尘，目视无蜘蛛网，目前夏季，天气炎热，只有及时清洁卫生，才能营造一个令人舒适的公共环境。

3. 任何地点看到杂物（废纸、烟盒、塑料袋等）必须随手拾起送至垃圾箱。

4. 保洁用具应分区使用，标志清楚，定位放置。物品摆放应有利于工作，整齐划一，符合美观、简洁、大方、实用、统一的原则。

我们作为物业公司的一员，不管在任何岗位，时刻要有良好的服务意识，无论遇到事情的大或小，要千方百计站在业主的角度，真诚地为其排忧解难，从微至细地做好每一项工作。

如果业主们每天路过大门岗，看到我们的秩序维护员个个精神抖擞、站姿标准，大堂客服彬彬有礼、有问必答，周围环境干净整洁、空气清新、电梯运行稳定快捷，我想业主们定会觉得我们公司是一个管理出色、服务优良的企业，会对我们更加有信心。因此我们全体员工要主动服务、精细服务为业主创造舒适、安静的工作环境，以细节服务获得业主的称赞。■



什么是管理员工的核心要点？

随着公司业务不断发展，每承接一个新项目，都需要在团队中挑选项目经理，在最短的时间内带领员工度过新项目磨合期，进入正常运转状态。对项目经理而言，迅速组建团队、强化内部管理是制胜的关键。

1. 明确的架构。接手任何一个项目最重要的事情就是建立组织架构。架构的关键是：谁在什么位置？负责什么内容？这个关键一定要明确，所谓“明确”的意思是不能两个人交叉负责；不能多头管理；不能出现模糊的领域。这样不管是出了问题，还是取得了成绩，大家都清楚谁应该出来承担责任，认领功劳。

2. 明确的目标。作为项目第一责任人，要制定工作的明确目标，为大家指明达到目标的方向，向全员传达。如果这个没有做好，再优秀的团队也不会产生良好的工作效率。

3. 可视化。在团队管理中，最大的问题就是：你看不到问题。即使团队还小，建立可视化的流程、渠道十分必要。你并不需要真的跟踪团队的每一个人每天在干嘛，但是，你需要有看到这些的能力。这样才能在出问题的时候掌握第一手的材料。而团队成员知道他的工作“可能会被看见”，执行的效率和质量，也会有提升。可视化还意味着“信息的对称”。流程和渠道可以保证团队成员用最低的成本了解“项目中的新鲜事”，保证快速准确的响应。

4. 分割时间点检查。把一个大项目分割成多个时间点做检查，可以有效避免管理风险，确保你检查的结果不是虚的。

5. 提前要求承诺。管理上常被忽视的一点是：没有提前要求团队成员的承诺。一个“上面布置下来的任务”，往往不会很好的完成。而一个“向上承诺会做好的任务”，则不一样。

6. 不要试图改变一个人。人并非不可改变，但公司里往往成本上并不合适。如果一个人在他的岗位上做不好，即使是有能力但总不发挥出来也是没用的，还是让合适的人去做合适的事。

7. 不断改善。“改善”是丰田管理方法的核心之一。世界在飞速的变化，今天有效的方法，明天可能就失效。观察团队，发现问题，不断改善。

没有人是天生的将军，但是多思考、多学习、多总结，一定是小兵变将军的最佳方式。

案例一：去年物业费没有交，今年贷款批不了

宁波的李先生最近申请的一笔消费信用贷款被银行驳回，业务经理告诉他，他在银行的信用记录完全没有问题，但是有一笔去年的物业费没有结清，在银行数据库里有个小污点，因此他只能办理抵押贷款，无法申请信用贷款。

欠了物业费的李先生不想交物业费有他自己的原因，去年他发现刚住进没两年的房子出现了细微的裂缝，和物业沟通无果后，一气之下他拒绝交物业费。在多次沟通无果后，物业公司将李先生拖欠物业费一事提出诉讼。而李先生收到物业公司的律师函之后也没有上心，结果失信信息被录入到第三方大数据公司。而接下来与他打交道的银行刚好用到了这个数据库，导致他申请的信用贷款批不出来。

【案例点评】

◎关于房屋质量问题，业主一定要分清是开发商的责任还是物业公司的责任。很多住户容易把气撒在物业公司身上，导致拖欠物业费成为非常普遍的现象，有的物业公司物业费欠款竟达几千万元之多，无力经营周转。为了维护自身权利，越来越多的物业公司选择通过法律途径追讨物业费。在构建社会信用体系的大背景下，“一处失信、处处受限”的信用惩戒机制正在逐步建立。去年由中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于加快推进失信被执行人信用监督、警示和惩戒机制建设的意见》指出，失信被执行人将在乘坐火车、飞机，住宿宾馆饭店，高消费旅游，子女就读高收费学校，购买具有现金价值保险，新建、扩建、高档装修房屋等方面受到限制。第三方大数据公司这几年大量兴起，他们通过多种途径采集依法公开的数据信息及民间欠款催收信息，搭建个人信用档案，并分享给金融、人力资源等各个领域的公司。正是这些新的信用档案，让许多看上去不严重的违约，开始影响越来越多人的贷款、征婚甚至就业。因此千万别不把违约当回事。看起来不相干的违约行为可能影响你的贷款、求职甚至征婚。

案例二：业主乱停车，物业锁车轮是否合法？

5月19日6:50，某小区的业主小甘和其妻子准备到车库取车上班。走至车前，他发现车前玻璃上有个黄色纸条。纸条大概内容是：请不要将车辆停在此处，现已锁车，请联系13××××××××。当小甘在车外看纸条时，妻子已在车内松了手刹准备掉头，小甘发现前车轮被锁，连忙制止。当天7:45左右，物业的工作人员将锁打开。事后小甘承认他的车确实不是停在指定车位上，但此前也曾停过那里，也没有接到通知，更没有收到黄纸条。物业公司此举不仅让小甘夫妻上班迟到，更让小甘后怕的是，如果当时自己没看到前轮被锁，妻子直接倒车，那造成的车辆维修损失更大。那么物业公司这种锁车行为导致自己经济财产损失，是否可以要求物业赔偿？小甘为此咨询了律师。



【案例点评】

◎律师表示，从小区居民的安全角度来说，任何车辆都不能占用消防通道。只要物业公司不以罚款为目的对违规车辆进行锁车，是合理合法的。如果小区发生火灾，因消防通道被堵、消防车无法通行造成损失，违停车车主及物业公司将负连带责任。因此业主一定要做到文明停车。

挺立在战“疫”一线的坚实堡垒

——记国家开发银行项目部

国开行项目

罗雪

自抗“疫”战打响以来，国开项目部以保障职工身体健康、确保甲方安全为己任，在项目经理、党员唐亚鸣的带领下，全体党小组成员放弃节假日，积极开展疫情防控工作，大家冲锋在前，恪尽职守、无私奉献，连续战斗在疫情防控第一线，用汗水讴歌了非常时期物业人的担当精神。

战役堡垒坚不可摧

春节前夕，因为蔓延的新型冠状病毒肺炎，项目经理、党员唐亚鸣首先想到物业工作要事无巨细，做好前瞻性才好，于是向公司申请采购了一批防疫物资。同时项目上也紧锣密鼓地全面推进各项防疫工作安排落实，从分发各部门防疫物资、建立春节人员进出管理制度到春节防疫消毒工作，确认各项工作全面落实后，大家松了一口气，准备回家迎接新年的到来。

1月25日，因疫情突然严峻，公司第一时间成立了新型肺炎疫情防控领导小组，向所有物业项目下发春节期间防疫工作要求。在接到公司文件的第一时间，唐亚鸣立刻理清思路，成立了以自己为组长，团支部组织委员罗雪为副组长，各部门经理为组员的项目防疫工作小组，将防疫工作具体划分，责任到人。随后他与采购部取得联系，提出具体物品清单，请采购部紧急采购。随着他一条条工作指令下达，项目各工作板块在这连绵细雨中将防疫工作一步步落实，鼓舞了员工的士气，也稳住了项目的安全。

先锋模范锐不可挡

在这个特殊时期，物业公司作为保障项目安全的中坚力量，项目的值守变得尤为重要，安全部经理、退伍老兵、党员李红生因从外地赶回，按要求必须进行14天医学观察。他万分急切，不断用电话和微信指挥部门值守员工

落实疫情防控工作，首先从门岗确保“拦住疫情”，我们物业公司第一时间做出最正确且周全的反应得到了业主信任。

团支部组织委员罗雪明白此刻就是与时间赛跑。她除了每天联系采购物资，按唐亚鸣要求反馈和落实各项防疫工作安排外，还配合唐亚鸣起草《项目疫情防控工作方案》。哪怕是熬红了眼，他们也在不断进行修改，目的在于做到完美，不让一个环节遗漏。在业主的防疫工作洽谈会议中这套方案涵盖的访客、车辆、接待、保洁、内务、送餐各个方面的工作流程全票通过。接下来的短短两天中他们又针对业主内部需求，做出《国开行湖南分行防疫工作指引》和供公司其他项目参考的《普瑞物业防疫工作指引蓝本》。

工程部经理赵智麒接到防疫工作指令后，几乎以项目为家，毫无怨言。紧盯项目人员进出管控、落实各项消毒工作、物业员工体温检测，这些天他疲惫却骄傲，因为物业人是项目第一道也是最后一道防线，项目安全管理不容出一点差错，守住项目安全，就是守住了项目。他深感肩上的责任更重了几分。

全力以赴共同抗“疫”

如果说春节期间，普瑞人做的是战略，局部小规模战斗，那么从2月4日开始就全面进入战斗实施阶段了。国开领导要求在复工这一天为所有工作人员发放一份防疫物资，包含口罩、洗手液、酒精等。为安全地完成这400袋物资分装，项目部特别成立了一条用心且严谨的“防疫物资包装线”，以工作手册上对消毒灭菌的工作流程为执行标准，让送到业主手上的防控物资既放心又使

用安心。

国开项目内有四个租赁分公司办公，项目部特别设置4个体温监测点，实行车辆分区集中管理，以防人员管控遗漏，并在所有出入口铺设消毒液浸泡的地垫，以供进出人员鞋底消毒。保洁人员则每天都在严格按照工作要求对项目各个角落进行消毒清洁工作。

疫情期间，餐厅无法正常开餐，为保证业主安全用餐，餐厅暂停早晚餐，中午实行盒饭配送制。既要保证安全，又要保证出品质量，厨师长吴祥顺每天花心思专研餐品搭配，力求做到营养配餐、口味清淡，让业主感受到出品的用心。2月7日，第二天就是元宵节，厨房特地煮了汤圆，用戴着手套的双手递到业主手中，给本该喜气洋洋的节日还原了几分喜色。

2月8日业主又提出了一个要求，在这个非常时期能不能为他们职工提供蔬菜外卖服务。项目经理党员唐亚鸣二话不说，马上又思考这个特殊操作如何落地。从采购源头、品种数量确认、职工取货、交易付款方式，他一个个电话落实、安排，从2月10日开始，项目部在原有的包点外卖基础上，又为开行职工增加了每周两次蔬菜外卖服务，让业主回家也能吃到放心菜。大家都在秉承“人文服务”的理念，时刻为业主解决各项服务需求。

多难兴邦，众志成城。大家坚守在岗位上，大家斗志昂扬。普瑞物业人始终记得业主信任，记得公司嘱托，记得物业人的职责。我们坚信，不久的将来，我们能再看到一个个人如潮涌的烟火之夜，能迎来一个又一个喜笑开颜的全民庆典节日！



凡人本色

——记普瑞斯堡项目副经理、党员刘清松

2020年伊始，新冠肺炎逐渐变成了全国人民的焦点。随着严峻形势的不断攀升，在这个全国共克时艰的紧要关头，一向处于幕后工作的物业人也走向了抗疫的最前线。他们没有足够的病毒隔离设备，他们有的只是普通的一次性口罩和勤劳的双手。他们凭着一颗为业主服务的心默默地在抗疫一线奉献着，普瑞斯堡物业副经理刘清松便是这众多物业人中的一员。

项目经理王雄因疫情被困在湖北无法返回项目，得知消息后，副经理刘清松主动放弃休假，大年初二便连夜赶回普瑞斯堡小区，哪怕时钟已指向凌晨。在项目上他积极遵循刘召伟董事长的防控指示，做好相关防疫工作部署。门岗实施史上最严格的来访登记制度和车辆消毒措施；保洁人员背着大药箱一天三遍在小区各范围内进行消毒杀菌；为了避免聚集交叉感染，食堂改用打包送餐等等。

为了让辛勤忙碌的同事们尽快吃上可口的食物，总是由他从食堂领出盒饭再骑着电动车，一个个岗位为同事们发放，因此他常常成为项目最后一个

就餐的人。有时忙于工作，等他就餐时饭菜早已变得冰凉。但他总说在这段非常时期，大家都很辛苦，为大家服务是他的职责所在，只要大家都健康就值得。

不料2月6日有位员工亲戚被确诊为新冠肺炎患者，而项目还有两位员工与其有过间接接触，该三人需进行医学隔离观察。公司为防患于未然，决定项目原有物业工作人员全部进行隔离居家观察14天，这段时间从其他项目调派人员接管小区物业工作。得到通知后，刘经理虽然已经连续工作十天了，但他依旧放弃了休息的机会，留守在项目上帮助新到岗位同事们尽快熟悉工作流程。2月13日那三位被隔离观察的三位员工身体无恙，收到了社区开具的《解除隔离医学观察告知书》，得知普瑞斯堡小区物业人

没有丢失“阵地”的时候，刘经理露出了欣慰的笑容。

因人员更换，各项工作人手紧缺，他又化身为“多功能”帮手。D区一位业主家地漏被堵住了，物业工程人员已回家，他了解情况后立即冒雨前去查看并帮忙疏通。事后业主为了表示感谢，特送来香烟、红包，均被刘经理婉拒。他说这都是举手之劳，不值得言谢。

在这场抗“疫”阻击战中，刘清松作为一名基层党员，不怕困难挺身而出，带领着项目员工在抗“疫”一线尽职尽责。在他的心中全体业主的安全就是他最大的心愿。危机中，见本色。此时此刻他代表着每一个普瑞物业人的心愿：业主安好，一切安好。▣



务实是保障，认真是关键

——记电子大厦项目部



疫情面前，一个小区、一栋楼宇如何抵挡病毒的传播，除了靠人们自觉遵守政府要求以外，更需要有高度责任感的物业公司的投入。“保护业主”四个字背后需要公司内部将指挥、调度、执行、落实、检查各个环节进行统筹安排，有序开展；“保护业主”四个字背后需要人力、物料的充足储备才能做到；“保护业主”四个字背后更需要一线员工不辞辛劳，乐于奉献才能做到！

电子大厦物业项目，从春节开始，项目

经理到基层员工，舍小家为大家，满负荷工作状态，只为守护业主的安心与健康。

现场防控的“保卫者”

电子大厦项目保洁员杨利群看上去文文弱弱的，但是干起活来却总是冲锋在前。2月3日晚上11点她接到集团明日全面复工的消息，本已准备入睡的杨大姐二话不

说，在半小时之内就抵达了项目。她明白时间就是效率，防护就是使命，换上防护服的她立马开始对集团各办公室进行彻底、细致的消毒。夜已深，杨大姐却不带喘气地在3个小时之内完成了所有的消毒工作，为第二天集团的正常复工提供了安全环境。由于人手有限，杨大姐又主动申请排班，自2月4日以来，她没有休过一天假，全天都坚守在自己的卫生区域细致地进行清洗与消毒，任

劳任怨，毫无怨言。抗击疫情，义不容辞的行动最美，坚守岗位的人最可敬。

保洁员郑成根，他从大年三十开始一直坚守在岗位，每天背着大喷壶，对小区的每一个角落进行消毒杀菌与细菌作战，还用84消毒液擦拭电梯四周、门把手等地方，每天在楼层之间来回奔走数次，在这个寒冷的冬天衣服竟总是被汗湿。当大家说他辛苦了时，他边擦汗，边说“我们是业主走出家门的第一道防线，也是走入家门的最后一道防线，我当然要把工作做细、做好。”

平凡的岗位，最美的坚守

在这场疫情防控狙击战中，电子大厦多名员工纷纷请愿，无论是“他”还是“她”，都愿意到防疫第一线去战斗，他们放弃了春节和家人团圆相聚的机会，从除夕夜开始就未休息一天，他们没有其它华丽的辞藻，没有推脱的借口，有的只是一句简单却坚定的三个字——“我可以！”他们以积极参与一线疫情防控的行为诠释了普瑞物业电子大厦人在面对困难时的担当和奉献精神。

保安员何行，是保安队的年轻班长，原本计划过年期间要带自己相处已久的女朋友回老家见父母，一切都已安排妥当，父母也在家里兴高采烈地准备着，翘首以盼他们的

回来。然而突发疫情，何行经过考虑，主动放弃休假，他对家人解释说：“成家当然是我人生的大事，但是疫情当前，我得先保护好电子大厦这个‘大家’，请爸爸妈妈放心，等疫情过去，我们一定回来！”从那一刻后何行一直在岗位兢兢业业地工作，每天带领其他保安员严格控制大院人员及车辆出入，有时还协助服务处每家每户上门登记业主情况，经常加班到晚上12点，没有多说一句辛苦。

还有许多人坚守在岗位上。当我们足不出户的时候，他们冒着生命危险，奋战在第一线；当我们揪心着这场疫情，惋惜不能尽绵薄之力的时候，他们早已经加入到这场疫情防控战中贡献着自己最大的力量；当我们感叹今年的春节是“史上最长”的时候，他们已经在外坚守了多日……他们不是“钟南山”，和奋战在一线的医护人员相比，他们微不足道，但他们肩负着山一样坚实的责任感，在一个个区域埋头苦干，在他们身上彰显着普瑞人甘于奉献的企业责任！

这群平凡的普瑞物业人，为广大业主筑起了安全的港湾。防范胜于救治，多一份留心就会少一份隐患，存一份在意就会少一份危险！请广大的业主理解他们、支持他们，大家相互配合，等待最美春天的来到！

普瑞人的英雄梦

——记国开行项目保安部

国开行项目

罗雪

总有这么一些人，很平凡甚至普通，每天按时上下班，默默坚守在工作岗位，任劳任怨却并不起眼。可是，在这个新型冠状病毒肺炎蔓延的特殊时期，他们却坚守在防控工作第一线，形成一道亮丽的风景线，他们就是项目安全员，普通人里的真英雄。

疫情爆发至今，从年三十到疫情愈演愈烈的今天，国开项目的安全员一直战斗在第一线，守护项目的安全，从年前到年后，从白天到黑夜，从未停歇。

层层落实防护线

随着新型冠状病毒肺炎的悄然蔓延，国开项目经理唐亚鸣在春节前夕组织各部门经理召开了一场紧急会议，会议内容强调现在疫情的蔓延情况，请各部门经理保持警惕，做好春节防护物资的发放，做好项目的值守，保证项目的安全。会议过后，安全部经理李红生召集部门春节值班人员进行了一次谈话。谈话内容简单却用心，他反复叮嘱员工一定要做好自身防护工作，一定要做好项目人员进出管理，一定要守护项目安全。

防守“疫”线不放松

1月25日，疫情突然严峻，部门经理李红生因为从外地赶回，要隔离14天才能上岗，此时安全部早班领班李卫东立刻扛起重担，调配人员增设测温记录点，早晚交班员工体温检测，接收、搬运项目物资近3200斤，主动延长换岗时间配合其余部门值守员工进



保持安全距离就是保护你我他！

行消毒工作，他始终牢记部门经理的叮嘱，不敢放松，守住项目。

为切实加强人员管控工作，项目特设定两个人员进出测温点，对内部员工及外来访客于租赁分公司进行分区检测，另增两个车辆进出测温点，对内外车辆进行分区集中管控。这对安全部来说是一项重大的考验，所有人员时时刻刻绷着一根弦，东门岗亭的肖年绚，车库岗的占勇，大堂岗的彭施强，监控室的张智，他们在这场连绵细雨中，不厌其烦的询问每一个人员及车辆信息，不敢漏查一个人，一张张满满的表格包含了他们的用心与决心。

步履未停战疫情

为保障业主办公安全，李红生与三个领班电话沟通，利用下班时间分装近100斤酒精，赶在业主复工前给各处室配备好消毒物资。此后，又不停赶工分装了360瓶酒精以供国开行分发给员工使用。他们步履未停，楼上楼下搬运、分配物资，放下物资后又回到仓库继续进行整理，搬运过程中身上和鞋面

皱皱巴巴，仪容仪表几乎无人达标，可此刻没人能用言语指责他们。他们每天两次定时打开楼层通道门禁进行通风，半小时后又默默返回关闭门禁，负二楼至五楼，每一步台阶都刻着他们的脚印。从分内工作到分外工作，他们真正做到了不辞辛苦、毫无怨言。

因部分员工无法从外地赶回，春节值班员工默默接下工作，从春节前夕至今，已经值守岗位近三十余天，从未有任何一名员工问过一声“我可以休息吗？”尽管他们明白始终值守项目一线是很危险的事情，尽管他们和家人视频时也曾想过该回家团圆了，尽管他们已经做了很多职责之外的工作，尽管他们已经很疲惫，他们一直在，从年前到现在，从白天到夜晚，他们一直在。

他们一直都是普通人，是默默无闻的基层工作者，只是他们在这个特殊时期明白自己虽然位低权轻但是责任重，所以没有退缩，所以成全了自己内心的小小英雄梦。在这个疫情无情人有情的世界里，他们担起了责任，挡住了病毒，护住了平安。疫情不断，英雄有梦，他们一直在。





✿ 于洁楠（园林公司）

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，祝你生日快乐！

✿ 郑成根（电子大厦）

每天看到您忙碌的身影在各个楼层奔走，我们的心里就踏实了，因为有您我们才能在一个舒适的环境里工作，在您生日到来之际，公司全体员工祝您生日快乐，身体健康！

✿ 朱正武（普瑞斯堡）

您是飞舞在林间的精灵，也是为植物穿上新衣的园艺师，有了您辛勤的劳作，让每一个植物都有了新的样貌，公司衷心的祝您生日快乐！

✿ 曾桂英（药监局）

愿您的生活幸福甘甜，愿你的快乐长挂脸边，愿你所有的梦想都实现。生日快乐！

✿ 陈思佳（泊富）

亲爱的同事，祝你生日快乐，愿你每一个生日的愿望都能在 2020 年通过自己的努力实现。

✿ 谭亮（国开）

您是舌尖上的艺术家，也是让我们饱腹的美食家，好的食物总能带给人们愉悦的心情，感谢您总是无私的把好心情传递给他人，在您生日到来之际，公司祝您生日快乐，希望能把您传递给我们的好心情，送回到您心里。

✿ 谭焕觉（望城税务）

声声的祝福，深深的情谊，感谢您对公司做出的贡献，在此祝您生日快乐！事事顺心！天天开心！

✿ 戴杰（老百姓集团总部）

你疫情期间的当仁不让，无私奉献，印在每一个普瑞人的心里。你高大身影，带给人的从来不是压力，每次看到你灿烂的笑容，都让人觉得有你在无比安心。生日快乐！

✿ 毛湘美（奔驰）

每一个平凡的事业都值得被尊重，每一次付出都值得被铭记，你在水吧匆忙的身影，印刻在了每一个客户的心上，非常感谢你在普瑞辛勤工作的每一天，祝您生日快乐！

✿ 胡雄应（社科联）

公司的发展倾注了您和您家人的支持，感谢您的辛勤工作，向您表示衷心感谢！祝您生日快乐！



湖南普瑞物业服务有限公司简介

湖南普瑞物业服务有限公司成立于 2009 年 10 月 30 日，是由湖南出版投资控股集团普瑞实业有限公司全资投资的国有专业化物业公司。于 2013 年 10 月获得国家物业管理一级资质。

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

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