

所有的文字、书籍都告诉我们：青春是最美好的，年轻是一生中最灿烂的岁月。所以当人不再年轻时，总会徒生伤感，追忆逝去的年少美好时光。细细想来，事物总是两面的，当我们年轻时，我们有不惧失败的勇气，但缺乏经验，没有阅历。当青春的光鲜外衣慢慢被时光洗刷、褪色时，人的魅力，却可以随着阅历的增加而增长。当你把阅历变成专业、冷静、处事不惊，而不是愤懑、

奸诈、寸土必争时，你的宽容、豁达、睿智都是阅历送给你的礼物。你用阅历让自己更专业时，你收获的掌声越多；你越自信时，收获的成就感越强。如果当下美好，试想又怎会强求要活成年轻时的自己？所以我们需要做的是，在当下不断努力，让我们的综合实力来引证我们最终的容颜和生活的精彩。不用“白了少年头，空悲切”，反而是“一路前进，未来更精彩”来为自己点赞喝彩。



目录CONTENTS

002 新闻 聚焦

- 002 普瑞实业公司召开半年度工作汇报会
- 002 普瑞实业公司人力资源部组织第二次劳动法规讲座培训
- 002 普瑞实业公司参加湖南出版投资控股集团党校召开党支部书记培训会
- 003 普瑞实业公司参加湖南出版投资控股集团召开半年度工作会议
- 003 普瑞实业公司迎接湖南出版投资控股集团“纠‘四风’、治陋习”专项督查
- 003 普瑞实业公司工会组织员工参加集团第三届职工水上趣味运动比赛
- 003 普瑞实业公司召开 OA 办公系统软件培训暨动员大会
- 004 普瑞实业工会组织员工参加湖南出版投资控股集团跑步俱乐部夜跑活动
- 004 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部首届技能比武圆满落幕
- 005 普瑞实业公司人力资源部组织员工培训
- 006 普瑞实业公司召开三季度中心组学习暨党员民主生活会
- 006 普瑞实业公司党支部、普瑞酒店党支部共同举办“讲规矩，有纪律 做先锋模范”演讲比赛



002

007



008

007 行业 信息

- 007 中央国家机关物业管理服务取消定点采购
- 007 中物协 2016 年度重点课题《物业管理人才现状及对策研究》研讨会在深召开

008 图片 新闻

- 008 精彩工会活动

010 本期 特稿

- 010 对于物业服务工作中的几点认识

013 战略 视角

- 013 物业自媒体时代下的思考与探究



020



032

033



018 管理服务论坛

- 018 璞臻物业人才管理“道”与“术”
- 021 做一名优秀的管家

023 HR驿站

- 023 领导 = 领先 + 指导
- 024 案例一：业主被打伤，物业免赔偿
- 025 案例二：已辞职驾驶员偷业户的车，谁之责

026 职场达人

- 026 他的春夏和秋冬
- 028 他凭什么全票当选为优秀管理者？

031 普瑞真善美

- 031 这里有“风景”

033 多彩青春

- 033 微笑取胜
- 034 为自己鼓掌
- 035 月是故乡明
- 036 重阳有感

037 我们的祝福

038 湖南普瑞物业服务有限公司简介

□ 普瑞实业公司召开半年度工作汇报会

7月4日，实业公司领导班子召开半年度工作汇报会。湖南出版投资控股集团副总经理、党委成员刘国瑛、实业经营部部长蔡顺、工作人员岳健斌出席会议。会上由实业公司总经理杨慧明从经营数据、业务拓展、资金回笼、内部管理、下半年工作安排五个方面向集团领导进行了详细的工作汇报。



听取汇报后，实业部部长蔡顺建议公司在下半年物业服务项目中尝试增值服务，希望公司相关部门加强劳动法规以及相关法律知识的学习，再次强调安全生产的重要性。刘国瑛副总经理做出指示：上半年公司按计划完成了集团下达的经营指标，在下半年的工作中要做好风险防控，通过中层干部、项目经理抓好精细化管理，抓住重点项目，抓好资源整合，继续稳打稳扎地开展下一阶段工作。实业公司党支部书记兼普瑞物业服务公司董事长刘召伟、实业公司副总经理王琦参加会议。

□ 普瑞实业公司人力资源部组织第二次劳动法规讲座培训

7月18日，实业公司人力资源部举办的《非人力资源专业的人事管理方法》培训在湖南出版投资控股集团十楼大会议室进行。此次培训旨在更好地提高企业整体管理水平，满足企业战略需要，提升管理效率，营造高效团队，并根据各层级员工在工作中常见的人事问题组建培训模块进行针对性培训。培训老师就培训考核、职称资质、薪资绩效、福利社保、如何适当调整人员结构并做好上下级的沟通等方面做出了详尽指导。

□ 普瑞实业公司参加湖南出版投资控股集团党校召开党支部书记培训会

8月19日-20日湖南出版投资控股集团党校举办党支部书记“两学一做”学习教育专题培训班。实业公司党支部书记兼普瑞物业公司董事长刘召伟参加学习。培训会上湖南出版投资控股集团党委书记、董事长、中南传媒董事长龚曙光出席开班仪式并作动员讲话，集团党委副书记胡建勇作培训总结。省直党校校长彭楚筠、省政府办公厅秘书四处处长宁资利、省直工委组织部副部长肖长征、省直党校教授张如仙先后授课。

□ 普瑞实业公司参加湖南出版投资控股集团召开半年度工作会议

8月21日-22日，湖南出版投资控股集团半年工作分析会议在普瑞酒店召开。湖南出版投资控股集团党委书记、董事长、中南传媒董事长龚曙光主持会议并作重要讲话。龚董事长要求，在当前复杂低迷的经济形势下，一方面要坚决止血扭亏、提质增效，另一方面要不断丰富产品、开拓市场。要以互联网+为突破口，加快创新业态，新兴板块和企业要加快成长为集团增长支点。各单位负责人要主动履职、积极作为，以开拓创新的精神确保超额完成年度经济目标。要把巡视整改作为政治任务坚决完成，以整改为契机提升集团管党治企水平。普瑞酒店兼实业公司董事长朱跃华、实业公司党支部书记兼普瑞物业服务公司董事长刘召伟、实业公司总经理杨慧明、实业公司副总经理王琦参加会议。

□ 普瑞实业公司迎接湖南出版投资控股集团“纠‘四风’、治陋习”专项督查小组检查工作

8月15日，湖南出版投资控股集团“纠‘四风’、治陋习”专项督查小组来实业公司检查工作。此次检查重点为三公费用报销流程是否符合要求；三公报销金额是否在公司年度预算之内；是否有违规超标现象发生。在检查组为期三天的检查中，未发现一起违规事件，全部符合湖南出版投资控股集团制定的财务审批制度。



□ 普瑞实业公司工会组织员工参加湖南出版投资控股集团第三届职工水上趣味运动比赛

8月19日，由实业公司总经理杨慧明、副总经理王琦带队，工会组织员工参加“出版中心杯”湖南出版投资控股集团第三届职工水上趣味运动比赛，经过一番角逐，最终获得优胜奖。



□ 普瑞实业公司召开 OA 办公系统软件培训暨动员大会

8月24日，根据湖南出版投资控股集团要求，实业公司召开 OA 办公系统软件培训暨动员大会，全体主管级以上人员参加会议。会上，湖南出版投资控股集团 OA 办公小组负责人、中南传媒股份有限公司监事刘闯向大家列举了办公软件自动化的优势，强调集团党委对于推广无纸化办公的决心，要求实业公司各部门尽快在公司内部进行全面操作。随后由 OA 办公系统小组的相关工程师向大家解读如何操作 OA 办公系统，如何在该系统内传送、报批文件等。中南传媒股份公司办公室主任张华、普瑞酒店兼实业公司董事长朱跃华、实业公司党支部书记

记兼普瑞物业服务公司董事长刘召伟、实业公司总经理杨慧明、副总经理王琦、实业公司总经理助理兼普瑞园林公司总经理黄慧中、实业公司总经理助理兼普瑞物业服务公司总经理曹艳雄参加会议。



□ 普瑞实业工会组织员工参加湖南出版投资控股集团跑步俱乐部夜跑活动

8月25日，实业公司工会组织近百名员工参加由湖南出版投资控股集团跑步俱乐部组织的“阳光夜跑 照亮星城”活动。公司工会借此次活动机会，让大家在轻松愉快的氛围中增进彼此了解，让更多基层员工尽快融入公司大集体。



□ 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部（璞臻物业）首届技能比武圆满落幕

8月27日，泊富国际广场项目部（璞臻物业）首届“璞臻杯”技能比武大赛圆满落幕。经过消防安全演练、团队风采展示、物业知识竞答三大板块的综合较量，安全管理部的精英们以170的总分摘获一等奖，物业服务部、工程管理部分别获得二等奖、三等奖。比武结束后，项目副总经理唐亚鸣进行精简的总结，他提出，此次技能比武赛出了璞臻人的风采，此后



要将这优良的风尚持续，让技能比武成为每年惯例，让员工在这个过程中不断完善自身，给业主更好的服务体验。实业公司党支部书记兼普瑞物业服务公司董事长刘召伟、实业公司总经理杨慧明、普瑞实业公司副总经理王琦、普瑞物业服务公司副总经理童雷燕出席此次活动。



□ 普瑞实业公司人力资源部组织员工培训

8月30日，在湖南出版投资控股集团十楼会议室由实业公司人力资源部邀请湖南省司法厅黄本存老师举办了《职场心理学及心理健康》培训。此次学习主要内容有：职场心理特征、正向引导职场心理两部分。此次培训有效地帮助各级管理者认识到“职业心理健康”这个新概念，学会如何正向引导员工职业心态，学会防控员工心理疾病。



□ 普瑞实业公司召开三季度中心组学习暨党员民主生活会



9月29-30日，实业公司党支部联合普瑞酒店党支部举行中心组学习暨党员民主生活会。通过第一天自行学习，第二天讨论学习、观看视频学习的方式，认真学习了习近平总书记系列重要讲话，深刻理解全面从严治党，锻造一支纪律严明、干事创业的合格党员干部队伍，归根到底，是要加强纪律建设，把讲规矩、有纪律放在首要位置。学习系列讲话文章摘篇的目的是教育引领广大党员始终牢记党的宗旨，保持党员本色，做合格党员。实业公司领导班子全体成员以及公司在职党员参加此次学习活动。

□ 普瑞实业公司党支部、普瑞酒店党支部共同举办“讲规矩，有纪律 做先锋模范”演讲比赛

9月30日下午，由实业公司、普瑞酒店党支部共同举办的“讲规矩，有纪律 做先锋模范”演讲比赛在普瑞酒店会议楼集思厅举行。担任此次演讲比赛的评委有：实业公司党支部书记兼普瑞物业服务公司董事长刘召伟、实业公司总经理杨慧明、普瑞酒店总经理魏文和、实业公司副总经理王琦、普瑞酒店副总经理、党支部副书记蒙斌、普瑞酒店副总经理汤丽。另外出席活动的嘉宾还有：普瑞酒店党支部书记、普瑞酒店兼实业公司董事长朱跃华、普瑞酒店副总经理郑小虎。此次比赛双方共派12名选手参加。大家以“两学一做”为中心思想，结合个人工作，阐述“讲规矩，有纪律”的深远意义。通过一番激烈竞争，普瑞物业服务公司泊富国际广场项目部员工成媛获得此次比赛第一名。



□中央国家机关物业管理服务取消定点采购

8月23日,中央政府采购网发出《关于物业管理服务定点采购有关事宜的通知》,规定2015-2016年度中央国家机关物业管理服务定点有效期于2016年7月31日截止,物业管理服务平台将于2016年8月31日关闭。《通知》明确,物业管理服务不再进行定点入围招标,各采购单位按照政府集中采购目录规定办理采购事宜。这意味着,中央国家机关京内单位50万元以上的物业管理服务不再实行定点采购。

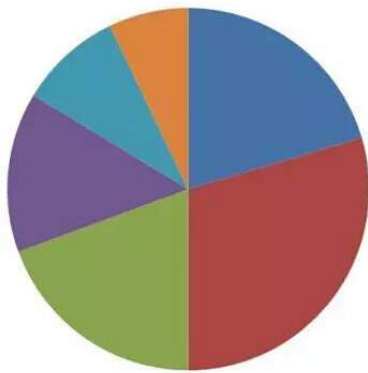
信息点评:

自2007年物业项目第一次被列入国务院办公厅发布的政府集中采购目录

至今,它为规范服务类品目政府集中采购工作积累了宝贵的经验,物业管理服务为何不再进行定点入围招标?50万元-120万元的物业管理服务采购项目今后将如何实施?等问题,值得我们继续关注。

2015-2016年度中央国家机关物业服务共选定98

家定点供应商



■一级资质服务企业
20家

■二级资质服务企业
29家

■三级资质服务企业
19家

■保安服务公司 14家

■保洁服务公司 9家

■园林绿化养护服务
公司7家

□中物协 2016 年度重点课题《物业管理人才现状及对策研究》研讨会在深召开

9月10日,中国物业管理协会副会长、深圳房地产和物业管理进修学院院长周心怡女士,召集课题组在学院召开了《物业管理人才现状及对策研究》课题研讨会,会议就课题研究前一阶段的工作作出总结,对课题组中期报告的阶段性研究成果进行了结构上的分析,并进一步提出了下一阶段课题研究的主要逻辑脉络和架构。

信息点评:

《物业管理人才现状及对策研究》课题研究是以全面回归物业管理本质属性为基础,站在引领行业人才发展的高度,考虑丰富物业管理人才类别并建构物业管理职业准入评价机制以提升行业人才的理论与技术水平研究,它将通过尝试综合使用社会学、管理学等多种研究方法以对问题进行全面分析,进一步调整研究框架,以从开发、利用、评价和管理四个侧面分别阐述新型的物业管理人才发展理念。



水球比赛

二季度，实业公司
工会组织员工们参加了
各种精彩丰富的体育活动，有
橘洲夜跑，有水上运动会，大家在
紧张忙碌的工作之余，挥洒
汗水，收获友谊。为大
家点赞！





夜
跑





对于物业服务工作中的几点认识

普瑞物业服务公司总经理
曹艳雄

本人从 2001 年开始从事物业服务工作，先后经历物业服务各个岗位，处理过各种复杂的物业服务问题，深知做好物业服务工作殊为不易，也经常看到或听到物业服务同仁对于物业服务工作辛酸的吐槽，物业服务工作真的是仁者见仁、智者见者，众说纷纭。对于物业服务工作本人的理解，就是对小区公共区域的物业服务和对小区业主服务的综合管理服务。要能得到广大业主的认同，必须依靠物业服务中心全体员工的辛勤努力。物业服务无大事，极其琐碎，“从我做起、从身边的小事做起”，“做个有自信的人、有集体感的人、做个勤劳务实的人、做个正直的人”。这些企业内部宣传口号，其实都是再贴切不过的道理。

物业服务不怕出现矛盾或问题，关键在于怎么去面对，我们在物业服务的日常工作中经常会碰到这样或那样问题，要如何处理好这些问题、克服这些问题，就必须仔细的分析问题，才能解决这些问题。解决这些问题，不是三言两语就能完成的。总会碰到话不投机，并且矛盾重重。要顺利的解决问题，我们必须平常在工作与生活中一定要扬长避短虚心学习，积累知识，总结经验，给业主一个信任感和依赖感，这样才能取得良好的社会效益和经济效益，同时给企业的不断发展也带来机遇。

以下是本人在物业服务工作中的几点认识：

一、抓好队伍建设，是做好物业服务的基础。

要想做好服务工作关键的因素在于有一个好的服务团队。而要打造一个好的服务团队，就必须要有严格的管理制度。只有通过不断完善制度，不断总结管理经验，在队伍建设上狠下功夫，才能使我们队伍的物业服务水平不断提高。在对内的管理上严格按规章制度办，对员工的工作绩效进行定期的严格考核。该奖的奖，该罚的罚，充分调动了员工的工作积极性。在员工招聘中，要严把招聘关，试用期新员工入职后必须进行严格的岗前培训，才能上岗。上岗后，还要长期坚持进行专业技能的培训，和如何给业主做好服务工作的教

育培训。尤其是对秩序维护队员从个人卫生、到仪容仪表、到队列动作在执勤中必备的技能，遇到突发事件应对方法及处理能力更是培训内容中的最主要部分。

二、严把小区安全关，是业主住得安心的关键环节。

安全工作是小区管理工作的重中之重。只要做好了安全工作，小区的物业服务工作就做好了一半。由于物业服务工作人员没有权力行使行政和治安处罚权，因此给物业服务的日常工作带来了很大难度。建立一支责任心强、责任心强的秩序维护队伍，才会对重点部位、薄弱环节、对进入小区的陌生人员和车辆进行严格的盘查。加强秩序维护员的监督管理一定要做到定期夜间查岗使秩序维护员时刻绷紧安全这根弦。对岗位违规人员进行纠正并处罚，以此来保证夜间各岗不失控。时刻提醒秩序维护员遵守和履行岗位职责。积极的与社区、街道和派出所保持紧密联系，及时向他们反映和汇报小区治安情况，取得他们对我们工作的支持。这些都是做好小区安全防范工作的重要方法。

三、创造小区良好的卫生环境，是业主住得舒心的重要保证。

清洁卫生是我们日常工作的重要环节之一。我们需要配备足够和专业的保洁员，并对工作进行科学合理的安排。保洁员早上七

点上班后的第一件事就是将所有的垃圾桶清空，将地面可视垃圾捡干净，然后再进行精细保洁。下午的主要任务就是进行循环保洁，下午下班前要再次将垃圾捡干净，将垃圾桶清空并定期清洗垃圾桶，每天安排管理人员检查卫生情况。我们还在所有员工中倡导“大家都来做清洁卫生员”的行为习惯，使小区能保持良好的生活居住环境。

四、争取广泛的社会支持，是做好物业服务工作必不可少的环节

物业服务是一个综合性的服务行业，涉及到千家万户，涉及到业主生活的方方面面。

要想做好物业服务工作，共建和谐社，就必须与政府职能部门及众多的公共事务部门保持密切的联系，在工作中取得他们的支持。

以上是本人的一家之言。可以说，做人如做事，做人能反映做事，做事也能反映做人。“人非圣贤，孰能无过”，人怎能无瑕疵，怎可无遗憾？要想面面俱到，实不可能。因此，虚心学习，积累知识，总结经验，不断进取才是正道。世间只有想不到的事，没有做不到的事。我们如何做人？如何干事？我们必须时刻问问自己，叮嘱自己，磨砺自己，这样才能把人做好，把事做好，把物业服务工作做好。■



物业自媒体时代下的思考与探究

战略服务部

前言

众所周知，在以往甚至当前媒体对于物业行业尤其是物业纠纷的报道中，往往都是负面报道多，正面报道少。在他们眼中，物业服务企业都非常“强势”，而业主往往都是“弱势群体”，媒体们不仅主观层面对物业行业有着根深蒂固的偏见，更别指望他们能够客观对于物业服务行业发展的报道了。一直以来，媒体在物业行业中都仅仅承担着监督“惩恶”工作，而丝毫没有发挥“扬善”作用，这种舆论导向非常不利于物业服务行业的健康发展。



如何发挥新闻媒体在物业行业宣传中的积极作用，不断提高行业媒体的社会影响力，打造行业健康舆论环境、树立优秀品牌形象一直是我们的物业行业的痛点。终于，随着全互联网时代的到来，博客、微博、微信、社区 APP、云服务等大批新媒体飞入千家万户及物业行业领域，不仅物业服务内容与模式受到巨大影响，新媒体所具有的互动性也直接改变了传统媒体被动接收的弊端，我们的物业行业和企业宣传也迎来了全新的机遇，我们有了自己丰富的宣传载体，物业行业开始进入“自媒体”时代。

物业自媒体的功能价值

物业自媒体的出现不仅是新科技网络潮流的时代所趋，它自身所具备的三大功能更是彰显其价值所在：

传道。传播现代物业服务之道，传播物业行业发展政策、法规、措施，传播物业行业的职业道德、价值观等。

授业。面向广大行业同仁、企业员工传授物业服务理论与实践，分享案例经验，讲述物业故事，不断提升从业人员的物业服务能力和水平，也提升业主客户合理合法享受物业服务的素养。

扬名。国家级和公益类物业微信平台依靠自媒体提高在行业和社会上的权威性和公信力，物业服务企业微信平台则提高企业品牌知名度和企业文化感染力，让更多的业主和客户信任、选择他们的服务，让员工更加喜爱、支持自己的企业。

当然，随着移动互联网技术的广泛应用，物业自媒体的价值范围将不断扩大，而业主与客户的体验功能也将更加突出，他们对于物业自媒体的新鲜度与丰富度要求也将更加苛刻。因此，如何促进受众对于物业自媒体的深入直观感受，强化客户体验功能，使物业品牌传播进入更精准便捷化时代是我们必须提前思考并着力解决的问题。本刊将以微信、社区 APP 两大当前最热门的两大自媒体为例，探究物业自媒体的发展现状及其未来发展思路。

微信——物业自媒体品牌根据地

毫不夸张的说，当前我们已进入无“微”不至的信息时代，而微信理所当然是物业行

业传播最快、影响最大的自媒体。无论是官方物业协会，还是知名物业企业都有自己的公众微信号。而近段时间，物业公司借助微信平台便利业主，打造品牌的经典案例更是层出不穷，譬如长城物业“社区库尔勒香梨微信团购”，景瑞物业“智慧社区·微孝中国”千万人公益，碧桂园物业推出首款可微信操控的智能安防系统，德胜物业推出微信增值服务等等。可见，微信作为物业头号自媒体具有其绝对的优势与发展潜力。

首先，微信与其它自媒体相比具有诸多明显优势：信息实时更新，推送迅速便利，互动性强；富媒体内容（图片、文字、声音、视频等），便于分享；不定期推送信息，一对多传播，信息高达到率，可持续性更强。

其次，微信作为自媒体具有丰富的着手点：1. 建立微信公众号，让业主可随时随地地向企业反映问题、报修求助等；2. 推送功能：客服中心可以集中发布设施维修、文体活动及团购、健康和安全常识等；3. 查询功能：为业主提供一系列免费便民服务，通过平台便捷实现多种需求；4. 建立业主微信群，方便业主之间、业主与物业服务中心交流；5. 建立员工微信群，便于公司发布临时性的通知要求，方便员工交流，降低办公成本，提高工作效率；6. 快速支付，业主通过支付平台直接缴纳物业服务费、公共服务费等；7. 便捷消费，通过与源头商、供应商、生产商合作，形成生活商品供应链，供业主挑选与购买，并实现在线支付，免费送货上门。8. 积分和优惠，通过会员积分制让业主享受到更多真正的实惠。

因此，微信作为自媒体在物业服务行业的推广，不仅对提升物业服务品质、品牌和形象大有作用，而且使物业企业在便捷业主的基础上，能够赢得发展空间、发现更大商机、实现增值服务，实现了物业服务企业、业主、合作商的三方共赢。

社区 APP——诠释智能生活方式

当智能手机应用风靡各个行业时，手机 APP 也随之走进了人们生活的每一个角落。作为物业自媒体的另一大热门，社区 APP 使人们可以足不出户了解周边商业信息，享受社区 APP 带来的智能化生活方式。当前比较知名的社区 APP 有万科物业的“万科新街坊”、彩生活物业的“彩之云”、中海物业的“悦居中海”、光大物业“云上城”、正荣物业的“幸福家园”等等，它们的功能模块大致分为以下几部分：

1. 小区资讯：展示小区最新的资讯和动态，让小区居民对小区的活动有全盘的了解。

2. 物业通知：由物业服务公司通过管理后台发布，能将最新的物业通知推送到用户手机桌面，实现物业管理信息的即时推送，点击即可查看详情。

3. 邮包提醒：将以数字的方式，提醒住户有多少邮包在传达室尚未领取，领取完成后，该数字将自动归零。

4. 小区服务：整合小区所有服务项目，如物业维修，超市送货，电脑维修等，点击图标，即可直接呼叫服务提供商，获取小区周边的商业、生活、维修等方面的服务。

5. 小区团购：小区居民只要展示手机客户端，被证实是小区的住户，在商家即可享

受相应的团购优惠，无需办理任何其他手续。

6. 小区话题：小区论坛，住户可以浏览小区邻居所发表的帖子，自己也可以发表新帖，回复其他人帖子，是小区沟通交流的平台。

7. 周边优惠：APP 将自动定位到住户居住的小区附近，以地图的方式，展示住户小区周边的优惠商家，团购活动等信息。

8. 物业缴费：用户可以通过 APP 实现物业管理费、停车费的查询和缴纳。

由上可知，社区 APP 的优势在于便捷与安全，它将物业服务、信息通知、物业缴费、周边商铺、社区活动、社区圈子等诸多生活帮助信息及服务整合在一部小小的手机里，为业主带来便捷与实惠。对于物业服务公司而言，一方面可以提升物业服务质量，提高物业公告等信息覆盖率，另一方面，可以节约人力成本，还可通过商家模块，获取一定的经济效益。当前，物业社区 APP 正逐步走向成熟，但物业企业一定要牢记开发 APP 软件的前提必须是物业服务达到一定的水准，否则即使开发了手机客户端软件也没人使用，最终造成资源浪费。

如何建设物业自媒体

在“互联网+”时代，日新月异的物业服务实践告诉我们必须积极思考如何在互联网时代借力新媒体，践行新型体验式服务模式，想要把握自媒体建设规律，加快自媒体建设步伐，必须做到以下几点：

1. 大力推广自媒体理念，营造良好气氛。很多物业服务企业愿意花重金做广告推介，都清楚宣传也是生产力，而掌握在自己

手中的自媒体其实是一种非常得力并且十分廉价的企业宣传手段，利用得当，必将发挥巨大的作用，带来无限的商机。因此，物业服务企业负责人要充分认识到自媒体的功能，营造物业人“懂自媒体、会自媒体、精自媒体”的良好气氛，更好地去传播企业好声音，凝聚行业正能量，提升公司知名度。

2. 充分掌握自媒体手段，推广基本媒介。自媒体形式多样，当前比较热门的是微信、微博、QQ，其次是博客、空间、贴吧、论坛等，这些都是值得我们去深耕的宣传资源。企宣部门可以专门安排兼职人员加强物业自媒体建设，打造自媒体品牌，如企业公众微信号，设计好微信标识、定期发布微信。通过微信平台对外对内发布重大信息，各分公司、部门、项目都建立不同层级的微信群，传播总部声音、监督物业服务质量、曝光不合规现象、互相学习优秀经验、沟通工作事务等，微信平台成为“广播台、曝光台、学习台、沟通台”。

3. 积极运用自媒体优势，取得宣传实效。自媒体具有私密性和公开性特点，以微信为例，物业服务企业可以利用这一载体建立各部门负责人的内部微信群，发布信息、交流经验、分享体会等；也可以建立面向业主、客户、员工的公众平台，定期发布公司新闻、宣传公司业绩、传播企业声音。我们无法把每一份企业报刊第一时间、全员覆盖地送到每一位受众手中，而自媒体则完全可以实现这个效果。

4. 全面加强自媒体管理，提高反应速度。自媒体作为一种新型的媒体，兵贵神

速，物业服务企业一定要加强对自媒体的开发和管理，从信息发布、舆情分析、答疑解惑等方面加强宣传速度的把控，让发布企业好声音、传递行业正能量成为物业自媒体的主旋律。通过主动、真实、快速的宣传，赢得越来越多的业主、客户、员工成为物业自媒体的“粉丝”。要特别重视自媒体的反应速度，做好“第一发布”，在最快的时间发布最新的新闻，这样才体现自媒体的独有价值。

5. 准确定位自媒体功能，统筹新老媒体。在自媒体的应用越来越广泛的情况下，传统媒体如物业报纸、专刊、专著依然具有不可替代的作用。因为相当一部分的业主、客户和员工对物业传统媒体情有独钟，比如退休人员、文化程度较低者、老职工等。所以统筹好新老媒体的战斗序列，显得尤为重要。应该分别发挥两类媒体在企宣工作中的作用，夯实传统媒体的基础性，发挥自媒体的优势，新老并举、双管齐下。

自媒体建设应注意的问题

虽然物业服务企业运用自媒体已成为一种常态，整个行业自媒体建设的春天也仿佛已经来临，但我们必须也要看到当前物业自媒体建设中存在的一些严重问题：

同质化严重。很多具体负责运营物业自媒体的企宣人员对其他企业的自媒体过多关注，缺乏对自己企业素材的挖掘，除了例行公事报道一些公司新闻之外，其他的文章几乎多是网上泛滥的励志类、管理类的东西。同质化严重还体现在抄袭上，还美其名曰“转载”，转到最后，谁是真正的作者都搞不

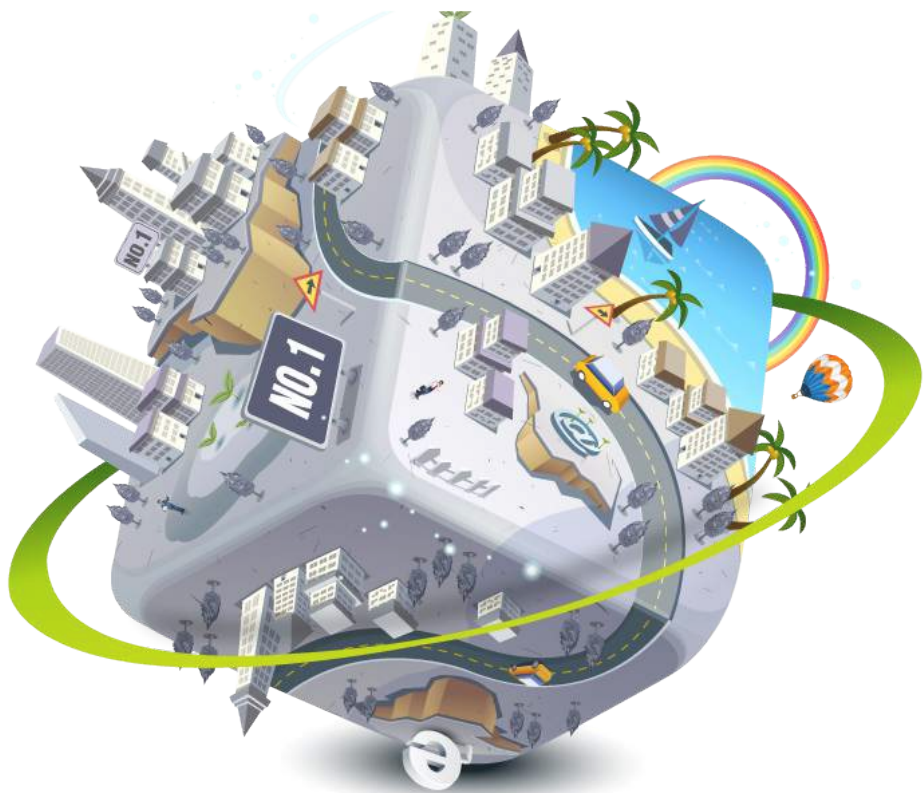
清楚了，导致受众都已不足为奇，到最后都懒得看一眼正文。

定位值偏差。不少物业服务企业的自媒体如微信平台，缺乏准确定位。一些企业根本不顾宣传工作的规律性，随心所欲发东西；有些企业只迎合老板的口味发文章，其他受众一看标题便失去了点击的欲望。物业自媒体应该定位准确，多鼓励原创文章，充分体现物业企业的社会责任感和企宣品格。

白热化竞争。多数物业企业的自媒体有着自己的企宣指标，比如微信文章的点击量、转载量、回复数等。为了实现竞争目标，很多自媒体挖空心思转发各类文章、凌晨发布信息卡阅读时间等等。在物业自媒体白热化竞争之际，广大从业人员一方面感觉

信息大爆炸的时代扑面而来，另一方面也被这种现象所困扰、甚至对其逆反厌烦。

因此，我们必须牢记物业自媒体作为企业的形象窗口，是一家企业价值观的折射，如果真想做好物业服务，其自媒体应该是从容的、有品的、有特色的，在宣传过程中必须恪守社会责任。在新科技新媒体的大浪潮下，作为物业服务企业，我们必须充分发挥自身传播媒介的优势，进一步提高媒体内容的水准和质量，创新以互联网为基础的网站、微博、微信公众号和 APP 等新媒体业务工作的开展，塑造物业服务企业具有特色且富有竞争力的品牌，共同促进物业服务行业健康发展。■



璞臻物业人才管理“道”与“术”

泊富国际广场项目

成 媛

作为湖南省首届五星级物业项目，服务于泊富国际广场的高端物业品牌——璞臻物业非常注重人才的培养，在项目管理中，人才是开启一切荣耀之门的“金钥匙”。为了充分发扬人才在工作中的能动性，璞臻物业不仅在日常工作中极力培训员工专业技能，同时也非常注重通过技能竞技，分析服务过程中的优劣处，扬长补短，给客户、业主更趋完善的物业服务。8月下旬，璞臻物业举行首届“璞臻杯”技能比武，旨在以消防安全演练、团队风采展示、物业知识竞答三大板块的比武项目完善物业服务的品质。在此次技能比武中，璞臻物业展现出人才管理的总体思路是“道”与“术”的结合，营造积极良好的工作环境，制定标准可执行的流程方法是其“道”，而人才则是贯穿始终的“术”。

一、重视新人发展期，完善新人培训体系

从项目副总经理到基层员工，璞臻全体员工对理论知识的学习与实操经验的演练几乎形成了深入骨髓的习惯。第一天入职开始，所有新员工会统一受到最基础的培训，如项目的背景架构、物业基础知识，消防安全知识等。除此之外，新员工还会接受个性化培训，个性化培训是根据员工的部门、岗位，结合员工本人的性格及职业发展意愿，量身制定合适的培训方案与计划。同时，璞臻还定期举办新人见面会，最大程度上消弭新人的不适感，争取所有员工平缓舒适地度过懵懂的新人期，尽快熟悉项目环境及岗位工作。物业服务部为写字楼、营销中心、事务部、商业、公寓五大部分服务，写字楼主要服务客群为企业白领，相对应的写字楼管家、礼宾员将主要接受礼仪接待服务、客户投诉、紧急意外事故处理的训练，确保每位出入写字楼的客户都能感受迎宾的得体服务，每一项流程事故都能得到楼层管家专业、稳妥的处理。

注：璞臻 (puzon) ——湖南普瑞物业旗下的高端人文物业品牌。璞，最纯粹、最质朴的美玉；臻，追求至善至美，极致卓越。诞生之初，璞臻就被寄予了最美好的期待与愿望——褪去矫饰，以至善至美的服务满足客户最直接、最真实的需求。

新人培训并不是一个单向的过程，璞臻培训体系全面，流程完善，导师可以对学员做出点评，学员也可对导师进行评估，如此反馈机制目的是为争取授课质量与学习质量均能如双方所愿。高层领导重视指导、中层团队高效落实、基层员工勉力执行，璞臻新人的过渡期平稳、迅速，不到一个月，大部分工作都有声有色，这股新鲜血液补充到了璞臻团队，是璞臻项目进步的不竭动力之一。

此次参与技能比武的人员中，有不少新鲜面孔。新人表现丝毫不比老员工逊色，这让人惊喜。这意味着璞臻对新人的培训与引导是值得的，正确的，应继往开来的。

二、制定标准操作流程，信息化管理与人为管理结合

泊富国际广场是一个面积接近 30 万平方的高端商务综合体项目，它涵盖公寓、商

业、写字楼三大业态，日接待业主客户上万，人多事杂，这意味着管理中难题、偏题频出，它十分考验璞臻团队的管理能力，在经历了前期的磨合，璞臻逐渐根据项目实际，引进 OA 操作流程，制定了一套标准操作流程，实行信息化管理与人为治理双管齐下，数据的“硬”手段与人才的“软”实力完美结合。

通过 OA 与人才执行的标准流程有什么好呢？

制定标准流程最大优点就是服务人员在处理事件时，有例可查，有例可循。根据标准流程中操作会减免工作中的犯错率，极大提高工作质量。同时，物业面对的客户结构成分复杂，合理、公正的流程规范在一定程度上能维护客户与物业双方的权益。

此次技能比武在展示团队风采之余，重点还是想通过这种竞争展示类的活动审视璞臻本身，因时制宜，因地制宜，修正完善操



作流程，确保流程无繁复冗余，再借助 OA 信息化系统及璞臻人才的高效执行，缩减部门与部门、人与人之间的沟通成本，提高物业服务过程中效率与精确率。

三、激励制度，奖惩并行

培养人才需要完善的激励制度。奖惩并行，恩威并施，才能造就一支公平的人才评估体系。璞臻物业目前虽只接管泊富国际广场，但项目成员达 200 多人，如何评估员工，选拔人才，这是横亘在高层管理者中的心头大事。

经过反复思索考量，璞臻物业形成这样一个管理思路：主管级以下的基层员工每个季度都有资格参选“优秀员工”的选拔，经过综合衡量，当选者不仅获得季度“优秀员工”的殊荣，还可获得物质奖，并将被列入储备干部备选行列；而表现出色的主管级员工每半年会参与“优秀管理者”的评选，首先是部门提名，其次竞选评分，最后公示无人有异议后，历经重重考验后，才能被评为半年度的“优秀管理者”。

当然，以上仅仅是璞臻物业激励制度的一部分，璞臻物业还有其他非常规的激励手

段，例如，高层管理从不吝惜对员工优点的赞美，当然若有差错，绝不徇私，此时，OA 系统既是信息传达通道，同时也是项目表彰批评的红黑榜。

分层级激励人才，着力培育优秀储备干部，对工作中的差错之处也绝不姑息。通过这种公平公开的奖惩机制，璞臻培育了一个非常纯净透明的人才成长环境。

这是一切管理思路的大前提。

在普瑞物业旗下众多项目中，泊富国际广场项目的表现可圈可点。除了本身清晰的定位、总部的支持，项目对人才的管理也是璞臻物业发展的关键原因，引导新人顺利渡过适应期，制定标准化流程，再通过 OA 系统进行信息化管理与人本管理的结合，建立公平纯净的人才发育环境，助人才健康成长，再反哺项目。流程、环境与人才相互作用，才能共同推动整体项目的共同发展。这就是璞臻管理“道”与“术”的完美结合。▣



做一名优秀的管家

品质部

杨 广

一天早上六点多，有个业主给项目经理打来电话，声音很是愤怒：“你们的电梯怎么又停了！外面下着大雨呢！电梯外面地上还这么脏！”我们的项目经理赶忙问：“张女士实在不好意思，是哪一个电梯停了？”。“哪个电梯停了你们都不知道！你们自己查！”啪的一声把电话挂了……这是发生在普瑞斯堡项目的一个小故事，这就像是情侣在吵架，对方冲你发脾气又挂你电话，但要是这个时候你也生气了不管不问，不去解决这个小问题，拖着拖着就变成了大矛盾。所以我们项目项目经理立即给维修主任打电话了解具体情况，请维修师傅尽快解决，又联系好保洁尽快去清扫楼道，末了，还不忘发一条短信回复这位生气的业主。所以啊，跟业主相处就像是情侣恋爱，有了小争吵，小矛盾，一定要在第一时间把话说开，及时解决，有始有终，绝对不能拖着不闻不问。

“我管辖的楼上有一位许先生，他从不交物业费也从不联系物业。那时候我刚来没多久，不了解他家的情况，也没有查到任何关于他家与物业之间的联系记录。所以，那段时间我就天天去巡楼，查看他们家的情况。有次看到他家门口有很多旧纸箱子，





我就给他打电话:‘许先生,您门口的旧纸箱需要我们帮您清理掉吗?’他说好,清理掉吧。又有一次,收到了他家的快递,我打电话询问是否在家帮他送到家里。他说了句谢谢。一来二往,我不错过任何一个可以与许先生家建立沟通的机会。慢慢地,许先生家也渐渐地开始主动跟我们物业联系,态度也有所好转,今年主动预交一年的物业费。他说:‘他终于感受到了物业的存在。’”这是发生在周世海主管管辖的新华园项目上的一个小故事。所以,每当业主不愿交纳物业费的时候,我们首先要自我好好反思我们做得不够好,我们有没有让业主认同物业、依赖物业。

其实做一个物业公司的员工,每天我们都必须跟业主有交流,因此,无论是从专业的角度,还是从工作的立场来看,我认为一个优秀的管家必须做到以下几点:

1、热情。要用百分之一百零一的热情去工作。举一个很小的例子:业主打电话让你帮忙查一下这个月垃圾袋领没领。马上查完了告诉了业主结果,这是任何一个管家都能做到的。但是一个优秀的管家会再问一

句:“您需要我给您送过去吗?”

2、勤快。我认为与业主沟通并不难,只是有的人太懒了,总把“我以为”挂在嘴边。当业主有问题给你打电话,你一定要自己先去实地查看。

3、换位思考。站在自己的角度上看问题你只能把事情处理妥,只有换位思考站在业主的角度上看问题才能把事情处理好。

4、责任心。要么不做,要么就做到最好。要对得起每一个人的信任。

5、执行力。无论是对领导还是对业主都要有执行力,处理事情要有效率。要让每一位业主都能感受到我们把他们的事放在心上,很重视。

6、要多笑。平时一定要保持微笑,拉近与业主之间的亲近感。

“努力一点,再努力一点,做最优秀的物业管家!”这是公司对我们的要求,更是我们年轻人应该追求的目标。拿出我们最优质、最专业、最贴心的管家服务,给业主创造最美好、最舒适的生活、工作环境。■

领导 = 领先 + 指导

HR 驿站

中国有句古语：“有容乃大，无欲则刚”。因此，我们说领导就要有不同于一般员工的领先思想，不仅具有大局观念，长远的战略眼光，更要有胸怀宽广，立足公司，放眼未来的格局。有多大的胸怀就能办多大事情。作为一位领导，一定要记得“宰相肚里能撑船”，心怀宽容，去得人心。

领导的执行力在企业中同样需要领先。“己所不欲，勿施于人”。公司制定的任何制度，都是战略的保证。虽然制度是依据企业发展，由领导予以制定，但是在制定之后，领导的带头执行，胜过一千遍对员工的说教。因为“领先”也是“榜样”的代名词。领先，更表达了一种价值观，那就是公司的利益永远是第一位。在任何情况下，领导衡量利弊、得失的标准以企业利润为首位时，他的这种精神会影响到手下，使大家明白有“大家”才有“小家”的道理。

指导，简言之就是领导者应信任下属，激励和支持。信任是现代企业关系的基石。作为领导者首要任务是要创造一种相互信任的关系，没有信任就没有领导。这种信任关系不是自然存在的，是靠领导去创造的。信任是一种互动关系，需要领导者首先具备信任的能力和心态，相信对方是真诚的，相信对方能够做到。信任不是放手不管，信任之后要跟进，要引证，需要你在一边激励支持他，直到他能做到。信任的误区是不负责任。

因此指导，还要包括领导要提高员工责任心。员工的责任心，就是企业的防火墙。其实许多企业巨人轰然崩塌与员工的责任心缺失有关。而员工的责任心建立，需要领导将“负责任”成为企业文化的一部分，让“负责任”成为一种共同语言，来提高大家的认知感。

任何一个企业里，领导必须承担起领先 + 指导的作用，才能提高员工的工作积极性和工作效率。一个企业获得长远发展，同样在于领导有领先的思想 and 行动上的指导，所以领导的重要意义不言而喻。

案例一：业主被打伤，物业免赔偿

某住宅小区内，前来看房的人员与业主张先生因故发生口角。随后，看房人打电话招来了几个人，分乘两辆汽车进入小区，将业主张先生打伤。案发时，物业公司的护卫对进入小区的车辆进行了记录，虽未能阻止殴打事件，但在殴打过程中，小区的护卫进行了劝阻。事后，物业公司协助公安机关进行调查取证。

被打成轻微伤的业主张先生，依据物业使用管理维修公约的规定，以物业公司理应对业主的人身安全负有责任为由向法院起诉，要求物业公司承担赔偿责任。一审法院认为：业主和物业公司之间系物业服务合同关系。管理维修公约对物业公司的护卫职责没有做特别约定，物业公司只承担一般意义上的护卫责任。在本案中，物业公司已尽到了护卫注意义务。因此，对业主遭受的损害不承担赔偿责任。判决后业主张先生不服，向上级法院起诉，二审法院维持了原判。

【案例点评】

◎本案中，物业服务合同对护卫服务没有做出特别约定，而且护卫人员已履行了护卫义务，记录了车辆进出情况，案发时也尽力保护业主的人身和财产安全，事后又配合公安机关调查。应该说，物业公司已经尽到了护卫注意义务。因此，无需对业主遭受的伤害承担赔偿责任。

案例二：已辞职驾驶员偷业主的车，谁之责

某写字楼租户租赁了大厦2套房屋进行办公，并在负一楼租赁固定车位三个，在两个月前辞退了自已公司一名司机。但双方因存在工资分歧，一直未给该名员工结算工资。某天深夜该司机进入大厦内，将该业主的一台金杯车开走。该业主报警的同时，以物业公司未尽服务之责为由，向法院提出申诉，要求物业公司承担部分被盗车辆的经济损失，并以此为由拒绝支付物业服务费。经法院审定，物业公司在车辆进出时已做好了车辆登记手续，不应承担任何赔偿责任。业主车辆失窃与业主公司内部管理不当有直接关联。因此业主不得以此为理由拒交物业服务费。



【案例点评】

◎物业公司在履行服务过程中，一定要做好记录工作，只有做到有备可查，才能为己规避责任，防范风险。本案例中，业主与雇员之间的劳资纠纷导致业主车辆被盗与物业公司服务没有必然联系，因此物业公司无需承担任何责任。



他的春夏和秋冬

普瑞斯堡项目
胡雅瓷

人的一生有多少个春夏秋冬？有些人可能从未去数过。而我笔下的他，从2005年入职公司至今，已在公司工作十一个年头了。一年365个日日夜夜，十一年就是4015天。可能你们觉得这个数字并不惊人，但一个公司又有多少个这样的人为公司奉献这么多日日夜夜呢？十年光阴的价值谁能够用等额的金钱算出来呢？他却从来不曾为失去这些时间而感到惋惜，因为他觉得这些时间他没有虚度浪费，他将这些金钱换不来的宝贵时间全都奉献给了公司物业项目——普瑞斯堡小区，是他对珍惜时间最好的诠释。

我要说的这位员工就是我们的普瑞斯堡工程部部长——唐玉良。在这十一年里，我们唐部长的每一次节假日，哪怕春节，都可以看到他在工作岗位上的身影。他宁可将这些与家人团聚的日子让给其他的同事，宁可忽视了自己家人的要求，首先考虑的是要照顾好我们小区的工程设施设备。

我们的唐部长对工作认真负责的态度，超出大家的想象。只要是工作上的事情他都必须亲力亲为去检查，对自己的工作质量是出了名的要求严格，对下属的工作也是要求大家必须一丝不苟地完成。大家都

知道作为工程部，最重要的工作职责之一是，时时刻刻都要注意设施设备是否安全运行。只要发现一丁点数据不对，唐部长会第一时间带着几位工程部师傅一起去检查，防止安全隐患。

记得在 2014 年夏季的一天，唐部长在给我们办公楼前的两台变压器做日常的维护保养。这两个变压器是负责给我们园区 C、D 区的生活用电。电压的负荷都达到了 630 千伏一个。当时在做保养之前他已将所有回路开关、电源都关闭，但在保养过程中突然被电击中，发出巨大的声响，我们连忙跑出去看是什么情况，当时的一幕让我惊呆了：只见唐部长的手还搭在那台设备上，整个人脸色苍白，无力说话，全身不停发抖。现场的其他电工师傅也没想到会发生这种意外，四处找寻如何立即断电时，唐部长自己已经被电击得抖开，手离开了设备上。几个同事连忙陪同唐部长去医院检查，幸好没有大碍。只是那次电击让我们唐部长的手腕上留下了永久的疤痕。至今我仍然不能忘记当时的场景，每每想到“万一”这个词，都不禁一身寒颤。这种千万分之一的机率，真是不怕一万就怕万一啊！但是这种事情，放在唐部长眼里，只是谈笑间的谈资而已，不足一提。可见，他认真工作的态度到达了怎样一种极致。

同时，他给人的感觉还非常平易近人，



很好相处。我们物业公司在 2013 年进驻普瑞斯堡，那时候我们初到项目，对附近交通、生活等各方面都不太熟悉。而且我们小区离马路比较远，上下班至少都要花上十来分钟才能走到大门外的公交站。每次只要我们遇到了热心肠的唐部长，他一定会开车接送我们，还很关切的告诉我们附近公交车到达哪些位置，坐哪趟车最节省时间……虽然这并不是什么很起眼的事，但是这些小细节打动到了我们。

唐部长努力工作也收获颇多。在他的带领下，工程部的工作每次都得到业主的赞赏。在我们的会议室里表扬工程部的锦旗已经沾满了几面墙壁。这些代表着业主们对他们付出的心血表示肯定，更是为我们树立了学习的榜样。

平凡的岗位上总会有几个不平凡的同时，让我们为其鼓掌，他们虽然很平凡，但是他们身上散发的点点微光聚集在一起可以照亮许多的人。■

他凭什么全票当选为优秀管理者？

泊富国际广场项目
成媛

真诚平白的言辞，淳厚质朴的音容，台上，他不善用最精巧的语言感染人、打动人，但在实际工作中，他敬业忠诚，严谨踏实，领导同事对他的工作赞不绝口。在璞臻物业 2016 年上半年优秀管理者评选会上，他票数第一当选为唯一的优秀管理者。他，就是泊富国际广场项目工程管理部强电主管李新国。

尽管离评选已距时日，但提及此事，李新国仍难掩感激与兴奋，此次共同参评的其他候选者能力出色，人缘好，在台上表现镇定自若，他压力颇大，丝毫不敢奢望自己有机会。然而，在忐忑之中，好消息来了，他在十多个主管级中脱颖而出，成功当选为上半年的优秀管理者。

喜悦、激动之情难免，可高兴之后，他开始新一轮的沉思，项目信任他，才将当季优秀管理者的桂冠颁予他，这份荣誉闪耀着光芒，但也同样沉甸甸的，“开是开心，不过得奖后感觉自己压力更大了，它是动力，但更对我今后的工作是一种鞭策。”

敬业忠诚：项目好员工

李新国正式踏入物业行时间并不长。1997 年，他在通程国际酒店上班，主管强电与维修调度。2013 年 12 月，他才进入泊富国际广场，工作的内容不变，两年后，他从领



班升到主管，工作所承担的责任也更大了，2015 年年底，工程管理部实行改革，以“大维修、大运行”的思维布局，他主要负责运行，管辖近 50 台电梯、8 个配电机房、3 台发电机组、4 个水泵机房及其 2 台擦窗机等，粗看这些只是简单生硬的数字，可每一个都需要注意诸多细节，仪器设备像个任性的孩子，一着不慎就可能会引发它们的小情绪，来个大罢工。为确保不给客户造成不便，他的身影不是在机房巡检维修中，就是前往机房巡检维修的路上。正常的下班时间是下午六点，但晚上八点半回家也是常态，在营业高峰期或特殊日期，加班到凌晨三、四点也不奇怪。怨吗？李新国依旧笑咪咪地说：“干一行、爱一行，保养维护是可预见的，我们最大的存在价值就是让项目正常运行，让客户放心工作、消费、生活，所以通过加班维护把设备问题扼杀在摇篮里，百利无一害。”

工程部经理助理黄开元也道，“平时李

主管若是家里没事，时间基本贡献给项目了。”进入泊富以来，李新国觉得每天的工作都是充实的。把项目当作家，忠于家，爱护家是他一直以来贯彻的工作宗旨，泊富项目副总经理唐亚鸣在会上分享过一个案例，今年3月份，泊富项目的一架外墙清洗机出现故障，因为部门间沟通出现问题，对口的专业维修人员在维修时并未与他们取得联系，到维修后技术人员维修后要离开时，他们才得知情况，匆匆赶往写字楼顶楼验收清洗机，但清洗机的绳索长度是否垂地够用呢？这必须有人亲自坐着吊篮检测。写字楼高228米，仅从如此高度俯瞰地面都觉得胆寒，谁有勇气亲自直达地面呢？技术人员发怵，他是新手，没这勇气。但总得有人上

啊！50多岁的李新国左右为难，怕吧，肯定有些怕，可事情总得解决啊，犹豫没多久，他下定了决心：作为部门主管，绝不能逃避问题，就自己吧。尽管半空中依然有些颤栗，但他很快就克服内心的恐惧，完满地解决了问题。

唐总描述此事时，充满着佩服与赞扬，从49楼坐吊篮到地面听起来简单，当真正设身处地、临场抉择时，才能看出一个人的非凡勇气。

刚柔并济：下属好领导

作为工程管理部的强电主管，李新国平时管理着10名员工，下属田芳用“刚柔并济”形容李新国。在他们眼里，李主管性格温和，但是工作中该严肃的地方绝不含糊。有件事情让她印象特别深刻，刚开始巡检扫描时，巡检手机扫不了描，同事们认为巡查了设备房就可以了，但李新国坚持要求打印记录表，将当天记录手写保存，作为工作痕迹存留。“这件事情很小，但可看出他对工



作严谨认真。”田芳道。

关于带团队，李新国的思路很质朴，平时有空时，便组织同事一起去某某同事家做饭、玩耍，现在基本每个同事家他们的小团队都去过了，偶尔也会一起去 KTV 唱唱歌，放松放松，现在团队和谐，偶有矛盾，也会彼此包容与尊重。

李新国总是带着和和气气的笑，让人觉得亲切、平易近人。在下属眼里，他是好领

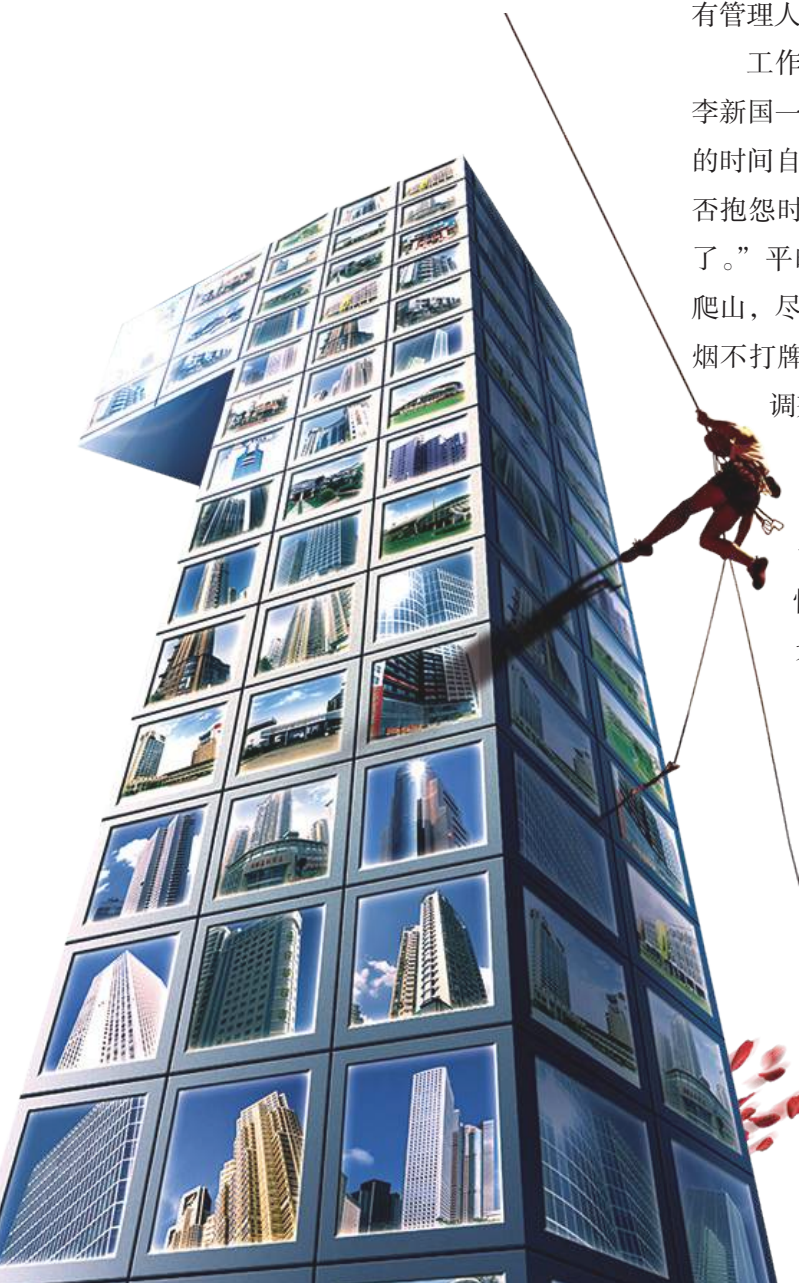
导，在同级主管中，他也深得人心，这次票数第一当选优秀管理者足以见得领导与同级主管对他的一致的评价——负责、踏实，当之无愧。

综合部徐民部长对李新国赞赏有加，她道：“李新国身上具备的忠诚负责、敬业合作这些精神特质能够更好地感染员工，带动下属。这是一个优秀主管最珍贵的以身作则的示范效应，比说教更有效，值得我们项目所有管理人员学习！”

工作、生活的总体时间是固定不变的，李新国一天十个多个小时待项目，匀给家人的时间自然缩减了。当李新国被问及家人是否抱怨时，他平淡地笑，“现在都已经习惯了。”平时有时间，他会和家人一起散步、爬山，尽管每天和家人相处不长，但他不抽烟不打牌的好习惯让他更有时间陪伴家人、调剂生活。

他不会包装自己，语气老实，言辞也平淡普通，但在别人夸夸其谈之时，他往往在一旁低调地把事情做完了。当问及今后有何工作规划时，他回答亦非常质朴踏实：“按照领导的分工，继续完善本部门的工作，尽量少让领导操心。”

李新国的直属领导工程管理部经理张晓辉非常期待他今后的进步，“今后我们将重点培养李新国更全面的管理才能，希望他在岗位上更上层楼。”



这里有“风景”

湖南省药监局项目
庄英

普瑞
真善美



如果你是一滴水，你是否滋润了一寸土地？如果你是一线阳光，你是否照亮了一分黑暗？如果你是一颗粮食，你是否哺育了有用的生命？如果你是一颗最小的螺丝钉，你是否永远坚守着你的岗位……

——题记

来到普瑞物业省药监局项目这个新的环境已一年多，蓦然回首，突然发现此处“风景”甚好……

提及潘中，在普瑞物业省药监局项目应该是大家耳熟能详的人了，他为人谦和、忠恳、稳健，工作中一丝不苟、任劳任怨，大家都亲切的称呼他：潘师傅！他是我们项目的工程主管也是2015年度“优秀员工”之一，更是业主心中的“万能修理师”、“好好先生”，成天穿梭于局机关办公楼与小区各

家各户，总能急业主之所急，想业主之所想，凡事身先士卒。

记得2015年8月，小区205业主打来求助电话，称家中厨房下水道堵塞、污水反流。潘师傅在得到通知的第一时间赶赴现场，通过排查后立即制定有效方案，展开紧急施工抢修。他反应敏捷，动作娴熟，面对困难，毫不

畏缩，心中没有丝毫杂念，目标只有一个，那就是尽最大的努力、花最短的时间，全力以赴排除障碍！他不怕脏不怕累的精神得到业主高度赞扬，2015年9月初，205业主为其送来感谢信！

龚慈英，我们项目的保洁主管，我们女生宿舍的哈哈姐，人称：“开心果”。每每有她的地方总是人未到，笑声先到！工作中的她风风火火、勤勤恳恳、任劳任怨。生活中的她乐观豁达、心地善良、平易近人。经她粗糙而灵巧的双手“打造”出的工作区域总是一尘不染、无可挑剔，娴熟的清洁玻璃的手艺更是了得，连在保洁公司也是首屈一指的。

2015年国庆假期，龚主管不幸发生了一起较为严重的车祸，她的工作暂由另一



名保洁阿姨代替，期间局机关卫生一度呈直线下降，一时间怨声四起，投诉不断。大家都希望大姐能早点康复，早日还大家一个舒适、整洁的办公环境。龚主管听到这些强烈的呼唤声，不顾家人的反对，11月上旬拖着肿胀的左脚亦然坚持回到工作岗位。因为没有痊愈，每天她需要在工作岗位上多付出几倍的精力、体力与时间。业主们见她瘸着脚的身影，都纷纷对她表示赞许和关心，而她总是淡然一笑说：没事，谢谢关心！这里需要我，我就早点来上班。多么朴实的话语，一个平凡的人，却能有这样的心境，不禁让我想到爱因斯坦的名言——“人生的价值，应该看他贡献什么，而不是取得什么。”

秩序维护部队员彭益军，成天腆着个大肚腩，干净的笑脸总给人一种憨憨的感觉，用心地善良、忠厚老实来形容再贴切

不过。每每面对多日无人认领的包裹、物件、钥匙、钱包等，他总会第一时间拖着他的大肚腩一路小跑到物业服务处，要求我们出示“认领温馨提示”，以便尽快使其物归原主。迄今，从他手中被领走的遗失物件估约10余件！

再说说我们秩序维护部的其他成员：陈友谊、黄建湘、曾石

山。今年5月9日凌晨1点左右，副队长黄建湘在例行晚班查岗中于金星佳苑小区方向听到一阵120救护车急呼声，并迅速跑到小区查看（闻讯赶来的还有陈友谊、曾石山）。只见从4单元门口出现两三个人影，原来一名患病的老嫖亟需抢救，大伙立即协助援救：有的指挥救护车调转头；有的打开大门；有的协助家人把病人抬上救护车……不到五分钟时间，载着急救病人的救护车又顺利朝医院方向驶去了。

赠人玫瑰，手留余香！我想：这些乐于帮助别人的人收获到的应该不仅仅只是他人的赞美，更是一种无法用任何测量仪器来测量的幸福与大爱。“爱人者人恒爱之”，这些可爱同事们身上体现着一种博大的仁爱之心，造就了我们这个温馨的世界。愿我们的项目：此处“风景”更美！

微笑取胜

湖南省药监局项目
陈友谊

无意间，在一本杂志上看到这样一个故事：一个下岗工人因刚下岗一时间情绪低落，但为了生计，不得不想办法谋生，左思右想后，他一股脑想到了做生意，但做什么行业赚钱？自己适合做什么生意？他仍然感到迷茫。在与朋友的一次闲谈中，朋友告诉他：一个非常成功的商人近期将会搬至他生活的城市居住，并建议其前去拜访取经。

几日后，他找到成功商人，虔诚地问：若想经商成功有什么秘诀？成功商人什么也没对他说，只是笑着递给他 50 双袜子，嘱咐他想办法在一个星期卖出去。下岗工人拿到袜子后选在一个车水马龙的地段，逢人便微笑着上前探问：这批袜子质量好，价格低，且耐穿，您能否买几双？结果出人意料，三天他便卖完了所有的袜子。

他第二次前往成功商人住所，成功商人还是什么都不说，只是再次给他 100 双袜子，交待其一个星期内卖完，他再次采取微笑服务方法出售，结果不到 5 天已全数卖完！

他再次前往成功商人住所取经，商人对他说道：你已经成功了！

通过这个小故事，我们看到了下岗工人取得成功的秘诀就是：始终保持热情、微笑的服务！

由此延伸至我们身处的物业服务企业，同样不正是需要这种微笑服务、热情服务么？不管我们的工作再怎么困难，只要我们认真去做，用心去做，即使业主或客户对我们的服务不满意，我们也不能争辩，只能微

笑面对、微笑解释、诚心改进。

微笑服务可以使服务者需求得到最大限度的满足，因为微笑服务提供高层次的精神和心里享受，其本身具有“含金量”，而且微笑服务是一种“粘合剂”和“增效剂”，所谓，“笑脸增友谊，微笑出效益”，微笑服务往往能够为企业带来意想不到的成功。

今天，你对客户 / 业主 / 住户微笑了么？



为自己鼓掌

电子大厦项目
彭恋雷



我常常想，当我们碰到低潮时，会不会有人来拍拍我们肩膀，给我们打气呢？

说实话，当你碰到低潮时，看你好戏的人多，真正能为你打气的人少！看不得别人好是人的天性，因此你也不必对人性的这种现象感慨。也许你身边的领导、长辈、朋友、同事会为你打气，但他们也没法子天天拍你肩膀。

所以，我主张，当你碰到低潮时，要自己为自己鼓掌！

我并不否定别人鼓励的作用。事实上，别人的鼓励会让你有“毕竟我不孤单”感觉，于是生出一股奋起的力量。但是，我要告诉你：千万别乞求、渴望别人的鼓励，千万别依靠别人的鼓励来产生勇气和力量，因为未来的路很长，还会遇到许多坎坷。学会为自己鼓掌，才是永不言败的制胜武器。自己鼓励自己，才能让勇气和力量在心中产生。

人生就像一场马拉松比赛，路漫漫其修远兮。一开始的一帆风顺不代表你会永远第一，一开始的落后更不说明你就永远是 LOSER。只要你不断在心中为自己喝彩为自己加油，激励自己一定要赢，要赢得精彩，你就有了前进的动力。

路要靠自己走。每天都鼓励自己做好每一件小事情，做完美。不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。每天的积累也许在有些人眼中是一种平淡无奇的度日如年，但你只要想成功，你就要学会在平淡中不断为自己鼓掌，激励自己在平淡中去发现与众不同，去完善平淡，让平淡变成自己的精彩。■

月是故乡明

电子大厦项目
向 璇

儿时的中秋，是我所渴望和期待的。中秋那天，爸爸妈妈会早早起来，赶去菜市场、集市买上很多好吃的；奶奶则扎上围裙一早就开始在灶台上忙碌起来；我则像一个馋猫似的，围着桌子打转，只要大人不注意时，立马猎上两口。一旦被妈妈发现，她就会立刻把月饼藏起来，把饮料没收，搞得我心里像猫抓一样，不甘心的到处东翻西找，看妈妈把好吃的都藏在哪儿了。此时，爷爷奶奶又会心疼我，让妈妈把它们再拿出来。等月上柳梢时，我们一群小孩子既不会去赏月，更不会月下吟诗，躲猫猫、坐滑梯、荡秋千才是我们最爱的活动。等玩得大汗淋漓时，奶奶便呼唤我回家一起吃月饼，给我念童谣：“月亮粑粑，斗里坐个爹爹，爹爹出来买菜，斗里坐个奶奶，奶奶正在绣花，绣个糍粑，糍粑跌得井里，变个嘎蟆，嘎蟆上树，变个斑鸠，斑鸠咯咯咯……”童年，总是那么单纯、美好，那么容易满足。

日子一天一天过去，童年渐行渐远。随着岁月的增加，每逢中秋，我不会再到处疯跑，而是规规矩矩坐在下首，恭恭敬敬地为长辈夹菜添饭。仰望苍穹时，我也会情不自禁地吟唱：“明月几时有，把酒问青天，不知天上宫阙，今夕是何年……”再拉一手二胡曲《汉宫秋月》，感受夜空的幽蓝旷寂，漫天星斗，银河渺渺，群星之中，月亮静若处子，凝神含笑……感受这一刻与家人聚首的祥和。

如今，又逢中秋，但我远离故乡，身居异地。异乡的夜空，只有一轮圆月，没有繁星作伴，显得暗淡冷清。遥想童年与家人一



同过中秋、吃月饼、赏明月，现在的我显得多么孤寂。这已经不是我在外度过的第一个中秋节了，周身的同事朋友总会建议：“中秋节了，难得啊！好好吃一顿，好好对自己。”是啊！我也是这样对家人说的，可是，当一桌饭菜张罗好，亲人却没有团聚，即使再好的饭菜都觉得没有滋味！

月是中秋圆，亲是故乡情。异乡让我和家人之间划出了一道距离，一年一度团圆时，漂泊孤凄影随行。又逢佳节思亲深，遥望银河念亲恩。■

多彩青春

重阳有感

实业公司总经理
杨慧明

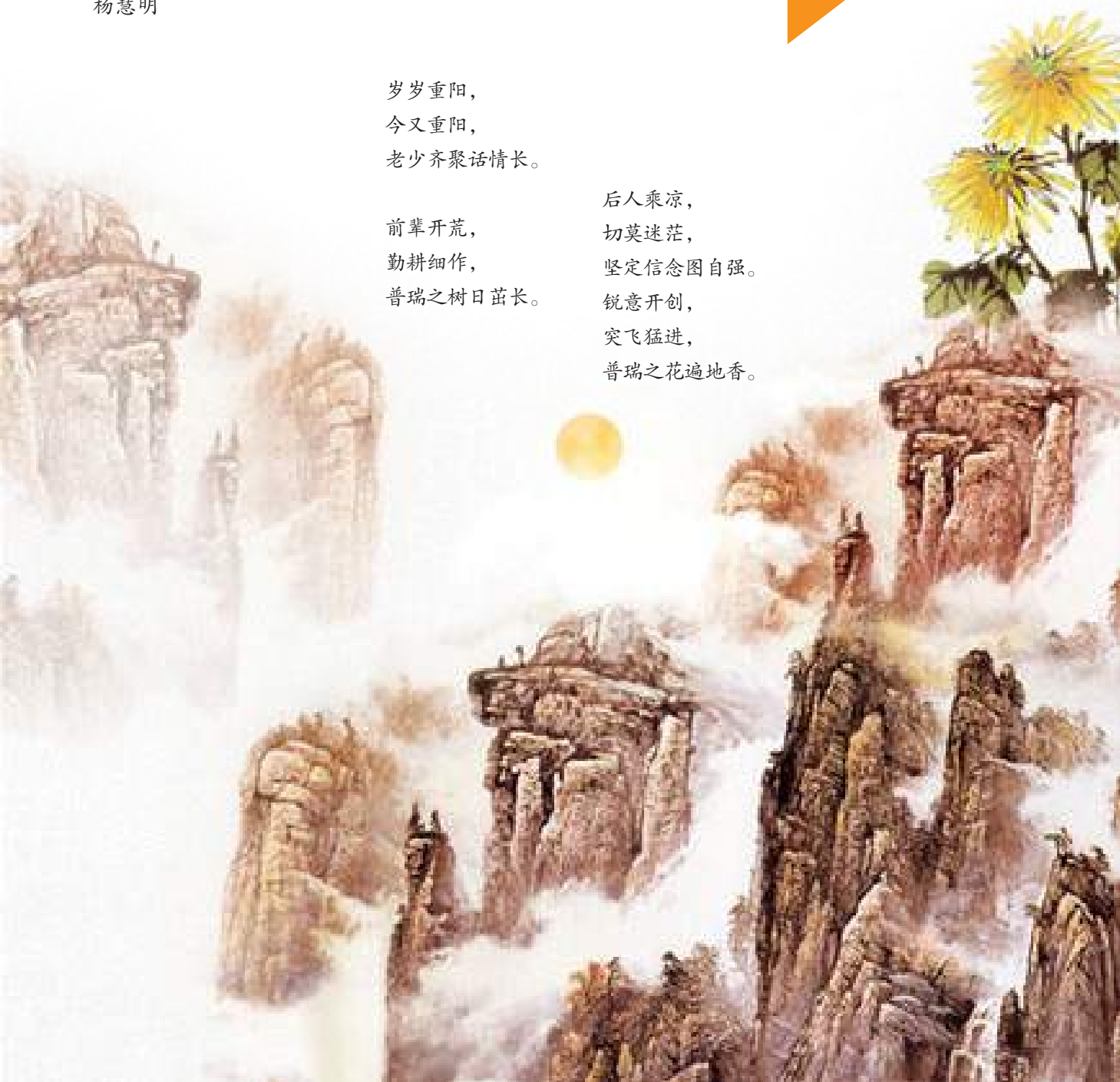
【编者按】

一年一度重阳节，公司都会邀请离退休的老同志一起聚餐庆祝，感谢他们为普瑞的今天付出了自己的青春岁月。作为公司后来之人，杨总在“听那过去的故事”之时，即兴赋诗一首。也希望我们所有的普瑞人都记得老同志们为公司洒下的辛勤汗水，激励我们继续在岗位上尽职尽责，为普瑞明天的发展，齐头并进！

岁岁重阳，
今又重阳，
老少齐聚话情长。

前辈开荒，
勤耕细作，
普瑞之树日茁长。

后人乘凉，
切莫迷茫，
坚定信念图自强。
锐意开创，
突飞猛进，
普瑞之花遍地香。





✿ 苏正辉（新悦家园）

祝我们快乐的、健康的、充满活力的苏大哥，生日快乐！愿您用您的欢声笑语，热诚地感染您的伙伴们！这是人生旅程的又一个起点，愿您能够坚持不懈地跑下去，迎接您的必将是那美好的充满无穷魅力的未来！生日快乐！

✿ 欧阳义斌（益阳4S店）

在过去的一年中，公司以稳定的步伐向前迈进。公司的发展离不开您和其它员工默默无闻的工作和努力。马上就要到您的生日了，公司代表全体员工向您衷心的说一句：生日快乐！

✿ 吴有富（望城4S店）

您包容友爱，作为前辈总是对后辈关爱连连。在今天这个特殊的日子里，回想往事，浮现您幽默的话语，率真的性情。您是无边无际的大海，包容着我们的青涩，您是涓涓细流，滋润着我们的心田……恭祝生日快乐！

✿ 刘念（药监局）

让阳光普照你所有的日子，让花朵开满您人生的旅途。岁月的年轮像那正在旋转着的黑色唱片，在我们每一个人的内心深处，播放着那美丽的旧日情曲。愿您今后的人生依然充满着欢愉的成功和幸福的音符，愿您365天天天都有好心情，衷心祝福您，生日快乐！

✿ 黄建湘（科技馆）

不管是在总部护卫还是在科技馆，有您在就令人感到充满正气，您的工作能力为大家所肯定。虽然不能陪您度过这特别的日子，但我们的祝福依旧准时送上：在您缤纷的人生之旅中，心想事成！黄大哥生日快乐！

✿ 廖其伟（出版护卫）

廖哥，您有挺拔的身材，炯炯有神的大眼睛，笑口常

开的表情，但让我们印象最深的，却是您有一副超级热心肠！不管谁有麻烦了，不管谁有一些繁琐的小事，您每次都不厌其烦主动上前。甚至还会热心地提醒大家打下班卡。在您生日之际，我们想说：谢谢您廖哥，祝你生日快乐！

✿ 周旭辉（新华园）

在您生日的这一天，将快乐的音符，作为礼物送给你，愿您拥有365个美丽的日子，衷心地祝福您生日快乐！都说流星可以有求必应，如果可以我愿意在夜空下等待，等到一颗星星被我感动，为我划过星空带着我的祝福落在你的身边。生日快乐！

✿ 张国文（普瑞斯堡）

作为普瑞斯堡的绿化领班，每次来到普瑞斯堡，都可以看到您埋头扎进一片绿意盎然的植被中辛勤地劳作着。热乎地唤您声张叔！只见您回过头来满脸洋溢着朴实与厚道，会心一笑，慈爱地挥挥手接着又转过头继续忙活了。在您生日这天，咱们都想说！张叔！生日快乐！

✿ 吴德良（园区）

吴师傅，您是园区一名普通的污水处理员，偌大的园区，总是见您操持着工具坡上坡下的往返奔波，埋头扎进工作间一丝不苟地进行着手头的工作，默默地为美好的环境尽力，您辛苦了！在您生日这天，每个同事都想对您说一声生日快乐！您是园区一道美丽的风景！

✿ 黄均田（园林维护）

黄伯伯您不怕累不怕苦，风里来雨里去，不论什么恶劣天气您也用心保护好苗圃，维护好绿植，带好徒弟们，虚心向有经验的前辈学习，不停地增加自己的业务知识为园林这个团队尽心尽力，在您生日之际，公司全体同仁向您祝贺一声：生日快乐！谢谢您！



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。

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。