

2015 年即将划上句号，朋友们，这一年你获得了什么？失去了什么？有人嘲讽自己获得了“老一岁”；有人感慨今年混了一年，明年无从得知；有人觉得自己一直在寻觅，却不知道内心到底需求什么。是啊，人最恐惧的就是没有方向的时候，而如果你有理想，它就能引导你，帮助你找到方向。

从生涯来看，人生是一个打开再合拢的过程——你需要在年轻的时候看到足够多的可能，才有可能在而立之年从容地选择自己想要的生活。好的生活轨迹一般是 20-35 岁前以职业发展为核心，在职场尝试各种可能，有机会就去拼一把。到了 35 岁前后，形成稳定的对生活的认识，然后做职业 - 家庭 - 自我之间的平衡选择。你只有一日看尽长安花，才敢在某一天平平淡淡才是真。

所以对于每一个人来说，有了理想，就有了方向。有了方向，就会感到快乐，每一天都过得有意义。对自己内心没有方向的人，去哪里都找不到自己想要的，而对于生命有方向的人，走向哪里都能寻觅到自己想要的结果。只要方向对了，那么每当你解决一个问题时，你就朝自己的方向又登上了一个台阶。



002 新闻
聚焦

- 002 普瑞物业服务服务有限公司制作宣传片《致青春》
- 002 普瑞实业公司召开车辆安全生产会议
- 002 普瑞实业公司组织全员体检
- 003 普瑞实业公司组织相关部门负责人到普瑞酒店学习制度管理
- 003 2015 年长沙首届消费金融节之“温馨家”专场发布会在泊富国际广场举行
- 004 普瑞物业服务服务有限公司举行员工管理专题培训
- 004 普瑞物业服务服务有限公司泊富国际广场项目举行消防演习
- 005 普瑞实业公司举行国学管理、财务制度培训
- 005 湖南省物业企业“星级”考评小组对泊富国际广场项目考评检查
- 006 普瑞实业公司领导赴四川考察学习
- 006 普瑞实业公司领导班子召开四季度民主生活会



008

003



007

007 行业
信息

- 007 全国物业服务标准化技术委员会在深圳成立
- 中国指数研究院发布《2015 中国物业服务价格指数研究报告》

008 图片
新闻

- 008 消防安全重预防, 实战演练保安全

010 本期
特稿

- 010 浅谈物业服务之“三心服务”

013 战略
视角

- 013 新形势下的物业行业发展趋势



009



027

033



018 管理服务论坛

- 018 联结
——互联网大背景下的企业交流新方式
- 020 企业绩效管理略谈

022 HR驿站

- 022 五起工作法
- 024 案例一：烟花蹿入高楼引发官司物业公司被判赔偿
- 025 案例二：承租人不交物业费，业主责任不能丢

026 职场达人

- 026 泊富“小神龙”
- 027 人中骐骥

029 普瑞真善美

- 029 夕阳红了

031 多彩青春

- 031 031 花是生命中的格调
- 032 032 歌唱祖国，爱我普瑞
- 035 035 平平淡淡才是真
- 036 036 我谈感恩社会

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制作宣传片《致青春》

为加大宣传“普瑞物业”品牌的力度，树立企业良好的公众形象，公司委派副总经理童雷燕负责企业宣传片制作。经过撰写剧本，讨论剧本，挑选演员，看景、选景、取景等环节后，历时两个月的时间，摄制组制作完成。此宣传片以员工的视角出发，将各个物业项目、各个工种员工一一呈现在观众面前，展示公司欣欣向荣的蓬勃生机。



□ 普瑞实业公司召开车辆安全生产会议

9月29日，普瑞实业公司副总经理王琦、综合部部长涂思泓召集公司全体司机召开车辆安全生产会议。会上，由综合部部长涂思泓带领司机学习公司车辆调度及安全生产规定，学习中央、省委的“六项禁令”。随后由王琦副总经理重申公车使用要求，同时强调接近年末，一定要将安全生产谨记于心，不疲劳驾驶，不开“赌气”车，任何出车安排必须听从综合部统一指挥调度，公车禁止私用，严格遵守“六项禁令”中的不准违反规定使用公车、在节日期间公车私用。

□ 普瑞实业公司组织全员体检

10月19日-23日普瑞实业公司组织全体员工体检。此次体检由人力资源部负责统筹安排，近600名职工参加体检。体检项目除了有基础的健康体检外，还专门针对服务岗位的员工安排了相关功能体检，如乙肝检查、防癌检查等。为关爱妇女职工，特别增加了专属的妇科检查。公司希望通过健康检查的活动，把关爱员工的工作落到实处，也更希望通过此次活动，让员工了解自己的身体健康状况，做到没病勤锻炼，小病早治疗，大病早防御，爱护好自己的身体。



□ 普瑞实业公司组织相关部门负责人到普瑞酒店学习制度管理

10月20日，普瑞实业公司由党支部书记兼普瑞物业服务有限公司董事长刘召伟、副总经理王琦带队，综合部、资产财务部、人力资源部以及普瑞物业服务有限公司各个项目主管级人员近30人来到普瑞温泉酒店，向酒店管理班子学习对方先进的管理经验以及实操模式。首先大家在酒店行政酒廊会议室听取酒店管理班子对酒店各部门内部管理制度、流程的介绍，随后大家来到酒店后勤办公区域，实地考察、学习档案管理、仓库管理、财务报账流程、工程仓库管理、采购稽核等方面的实际操作。在为期一天的学习中，实业公司各部门、物业公司各项目相关工作人员对普瑞酒店全面完善的管理制度以及规范的操作流程要求感受颇深，对工作中需要查漏补缺的方面有了明确的指导方向，纷纷表示将尽快把此次学习到的经验运用到实际工作中去。



□ 2015 年长沙首届消费金融节之“温馨家”专场发布会在泊富国际广场举行

11月10日，2015年长沙首届消费金融节之“温馨家”专场发布会在泊富国际广场举行。长沙市人民政府金融工作办公室副主任段永松，长沙市开福区人民政府副区长张春雄，湖南泊富地产发展有限公司总经理鲁园春、lcity 美好生活中心总经理曹润东等多位领导出席发布会。据了解，“温馨家”专场是2015长沙首届消费金融节三大主题活动之一，将主要以特价产品和大型专场促销以及购物抽奖等形式进行，涵盖家居、家装、家电、生超等多个领域的“家”主题商户将联手金融机构为市民打造一站式优惠方案。普瑞物业服务有限公司泊富项目部作为物业服务单位，全程进行服务接待，专业的服务水平获得各级领导一致好评。



□ 普瑞物业服务有限公司举行员工管理专题培训

11月11日，普瑞物业服务有限公司为强化管理意识，营造团队精神，在湖南出版投资控股集团10楼会议室举行员工管理专题培训。此次培训是继8月份以来，每月定期举行的一次针对物业公司各项目经理、主管级人员的专题培训，由公司人力资源部部长高兴担任讲师，主题为员工绩效管理体系。普瑞实业公司总经理杨慧明、副总经理王琦、总经理助理兼普瑞物业服务有限公司总经理曹艳雄参加培训活动。



□ 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目举行消防演习

11月25日，普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目举行大型消防演习。普瑞实业公司党支部书记兼普瑞物业服务有限公司董事长刘召伟、普瑞实业公司总经理杨慧明、总经理助理兼普瑞物业服务有限公司总经理曹艳雄以及写字楼客户员工加本项目员工近400人参加。此次演习分三个阶段进行，第一阶段为消防自救，以提高本大厦业主的消防意识、自救能力为目的，锻炼业主在各种危急情况中应急疏散的基本技能与镇定心态；第二阶段为消防抢险，以加强泊富物业项目部对本大厦的有效管理以及处理突发事件的组织能力，锻炼义务消防队员协同政府消防职能部门灭火救灾的业务技能及整体作战能力；第三阶段为消防器材知识培训及灭火演习，以提高业主在紧急情况下正确使用灭火器材



的实操经验。通过这次消防演练活动，检验了消防预案的可行性、可操作性，参加消防演练人员对抗火灾的应变能力得到了提高，熟悉了应急抢险流程，对应急指挥、协调和处置能力起到有力的促进作用，对今后高效、有序开展应急工作奠定了坚实的基础。



□ 普瑞实业公司举行国学管理、财务制度培训

12月2日，普瑞实业公司在湖南出版投资控股集团十楼会议室举行《国学与企业管理》、《财务采购申报与报销流程》培训。公司人力资源部部长高兴、资产财务部会计主管丁零林任培训讲师，全体主管级以上员工参加此次培训。公司党支部书记兼普瑞物业服务有限公司董事长刘召伟、实业公司总经理杨慧明、副总经理王琦、总经理助理兼普瑞园林景观工程有限公司总经理黄慧中、总经理助理兼普瑞物业服务有限公司总经理曹艳雄出席培训活动。



□ 湖南省物业企业“星级”考评小组对泊富国际广场项目考评检查

12月6日，在泊富国际广场物业管理处举行了湖南省星级物业项目评定普瑞物业汇报会，省物业行业管理处领导及专家莅临到场，普瑞温泉酒店董事长兼实业公司董事长朱跃华、党支部书记兼普瑞物业服务有限公司董事长刘召伟、总经理助理兼普瑞物业服务有限公司总经理曹艳雄、普瑞物业服务有限公司副总经



理童雷燕、泊富项目经理唐亚鸣、泊富项目行政人事部徐民参加汇报会。各评委专家对写字楼大堂、装修现场、工程部水泵房及电梯房等现场巡视，提出意见和建议，之后在会议室针对汇报内容做出了专业性、客观性的指导。

□ 普瑞实业公司领导赴四川考察学习

12月9日-11日，普瑞温泉酒店董事长兼实业公司董事长朱跃华、公司党支部书记兼普瑞物业有限公司董事长刘召伟、公司副总经理王琦、公司总经理助理兼普瑞园林景观工程有限公司总经理黄慧中、总经理助理兼普瑞物业服务有限公司总经理曹艳雄以及普瑞温泉酒店党支部副书记兼财务总监肖灿一行赴四川新华书店集团下属的四川新华海颐酒店管理有限责任公司学习考察，了解集团化后勤保障体系及规划建设、集团各板块资产管理模式、酒店旅游产业发展现状及经验，深入学习出版业后勤保障系统的市场化及企业发展的现代化、多元化发展模式。



□ 普瑞实业公司领导班子召开四季度民主生活会

12月24日，在完成各项会前准备工作、报湖南出版投资控股集团党委同意后，公司党支部领导班子在公司7楼会议室召开“三严三实”专题民主生活会和组织生活会，集团党委委员、副总经理刘国瑛，集团实业经营部副部长蔡顺参加会议。会上首先由公司党支部书记刘召伟同志代表公司领导班子向集团工作组汇报会前准备情况、教育实践活动后续整改工作、上一次民主生活会整改落实情况以及班子“三严三实”对照检查材料，随后班子各成员逐一汇报自己的不严不实问题，相互之间展开批评与自我批评。在班子成员发言后，刘国瑛同志代表集团发表讲话，肯定了公司此次专题民主生活会会议情况。一是会议准备充分，严格按照规定程序执行各个环节。二是班子成员之间的批评与自我批评有的放矢，实事求是，自我批评原因剖析到位，存在问题的思想根源、党性修养清楚到位，唯一不



不足之处是整改措施方面还应结合实际，提出具体措施。三是对公司今年的工作成绩给予肯定，希望年底重视安全生产运营，层层传达安全意识。对于基层员工的诉求，能解决的解决，不能解决的希望做好解释工作，通过调动中层管理人员的积极性来做好基层员工的管理工作。

□ 全国物业服务标准化技术委员会在深圳成立

11月23日,专司物业服务领域国家标准制修订的全国物业服务标准化技术委员会在深圳成立,由国家住房和城乡建设部卫明副司长、中国物业管理协会会长沈建忠担任第一届委员会主任委员,秘书处由中航物业管理有限公司承担。第一届全国物业服务标准化技术委员会由41名委员组成,委员来自高等院校、科研院所、物业行业协会、物业服务企业等单位的专家和技术骨干,所属单位基本涵盖了全国东、西、南、北、中各区域,具有广泛的代表性。



信息点评:

全国物业服务标准化技术委员会主要负责物业服务领域国家标准制修订工作,它的成立标志着我国物业服务标准相关工作走入了规范有序的发展正轨,有利于全面提升服务行业的水准,促进我国服务业标准与国际接轨,将是我国物业服务健康发展的基础和技术支撑,对物业服务行业的发展和繁荣有着重要意义。

□ 中国指数研究院发布《2015 中国物业服务价格指数研究报告》

12月22日,中国指数研究院发布《2015 中国物业服务价格指数研究报告》显示,12月,全国20大城市物业价格综合指数同比上涨0.99%,环比微涨0.35%,同比涨幅仍明显低于CPI涨幅、最低工资标准增速等指标。其中的服务价格指数分析报告包括2015年中国物业服务指数、价格、样本和结语四项内容,数据来源包括二十大城市物业服务价格指数、不同星级物业服务价格指数、物业服务均价和二十个城市物业服务星级评价情况等内容。

信息点评:

中国指数研究院 中国房地产指数系统	
2015 年中国物业服务价格指数研究报告	
2015 年 12 月 18 日	
1 研究背景与目的	1
2 研究方法体系	2
2.1 样本选择	2
2.2 指数模型	4
2.3 数据采集	5
3 主要研究成果	6
3.1 指数:综合指数同比上涨 0.99%,环比涨幅 0.35%,五星级指数涨幅最大	6
3.2 价格:二十城均价为 2.07 元/平方米/月,三、四星级均价差异较大	9
3.3 样本:物业服务软硬件均衡发展,一线城市四、五星级占比近 40%	11
4 结语	18
附:中国城市居民居住满意度调查	19

《2015 中国物业服务价格指数研究报告》表明,面对日益提升的物业服务需求和行业竞争压力的增加,物业服务企业通过增加服务项目、提高服务品质和加大物业服务投入等途径在物业服务的软、硬件方面均有提高,物业服务价格有所增长,但增幅不大。未来,随着城镇化的持续推进和房地产业的深化发展,物业服务企业不能局限于改善社区人文居住环境和提高城市管理水平的层面,转型升级已是大势所趋,引入新业态、新技术,开创新模式,提高服务技术含量,增加服务附加值,以及由此衍生出的健康服务、文体健身、居家生活、房屋租售等各类特约服务,都将是企业未来的盈利突破方向。

消防安全重预防， 实战演练保安全

泊富国际广场项目部
陈庆

为深度完善泊富国际广场物业与各业主单位的应急处理机制，有效增强全员消防安全意识，全面提升所有员工的消防知识和安全技能，2015年11月25日，普瑞物业服务公司泊富国际广场项目管理处特邀湖南省消防总队、长沙市消防支队、开福区消防大队官兵对项目写字楼进行了年度消防演习。

14:30分，随着项目消防监控中心火灾报警声急促响起，项目2015年年度消防应急演练正式拉开序幕。此次演练以模拟写字楼10层10029单元为假想着火点，只见着火部门员工第一时间按下手动报警按钮，同时提起灭火器就地展开灭火，其他同伴一边参与灭火，一边疏散客人和员工，现场组织有条不紊。消防监控中心确认火灾后，立即将消防自动报警系统转为自动状态，同时呼叫项目义务消防队立即集结并携带装备器材在3分钟内赶到了着火地点展开灭火和救护工作。与此同时，监控中心联动物业部通过短信向项目各部门负责人发布项目火灾预警信息，通知项目总经理、物业部经理、工程部经理、综合部经理和安全管理部经理到消防监控中心成立应急指挥部。经过消防官兵和项目义务消防队各小组的全力配合，大火很快被扑灭。项目所有业主、租户公司的员工全部疏散至写字楼前坪。演习的最后是实操练习，每一位员工都按规定的动作完成各项培训科目，达到了预期的训练效果，让业主、租户公司的职员巩固了消防安全方面必备技能以及实操，并得到了观摩演习领导的一致好评。

通过这次消防演练，进一步强化了所有业主及员工的安全意识，检验了消防预案的合理性和可操作性，熟悉了应急抢险流程，对应急指挥，协调和处置能力的提高起到了促进作用，对今后高效，有序开展消防安全生产工作奠定了坚实的基础。





BDF International Plaza
泊富国际广场
城市中心 30万m²世界级商业综合体

泊富国际金融中心

租赁咨询处

2015年泊富国际广场 消防演习

主办单位：湖南首瑞物业服务有限公司 长沙市消防支队
协助单位：湖南泊富地产公司



浅谈物业服务之“三心服务”

普瑞实业公司总经理
杨慧明

随着物业服务行业的不断发展，业内发展不均衡的矛盾日益突出，内部竞争也日趋激烈，导致整个业内逐步进入滥竽充数、低价位竞争的恶性循环。当然，这都只是物业服务行业在发展过程中不可逾越的阶段，我们相信大“乱”之后必有“大治”，最终将会迎来本行业优胜劣汰的大洗牌。

物业服务企业，顾名思义其生存之本就是服务，只有通过向业主提供优质的服务，赢得业主的信赖和口碑，才能树立起服务品牌，进而创建名牌企业，永立于市场发展的潮头。那么，究竟怎样的服务才算得上是有品质保障的服务呢？我认为诚心服务、专心服务、精心服务这“三心服务”是必须要做到的。

诚心服务

对于我们物业服务行业来说就是要真心对待每一次接待，每一件事物，每一位业主，每一个服务过程，是我们物业服务企业的核心竞争力，只有真心才能出热情，要做出真心，就必须是热爱这份工作、这份事业。虽然花钱买服务的道理大家都懂，但在现实物业服务过程中，很多物企却与业主们矛盾重重，包括服务不到位、机制不完善、收费标准低或者缴费率低

等问题，事后我们静下心来思考这些问题，其实只要我们物企做到“诚心”服务，很多问题都是容易沟通解决的。我们物业服务从业人员工作内容繁琐，要经常与不同的人打交道，难免会产生摩擦和误解，但我们要谨记真诚的微笑服务能够让人如沐春风，一个诚心为客户服务的企业，才能在行业发展的道路上走得更稳、更远。

我曾亲眼目睹一位在楼厅徘徊巡视的物业服务人员，当一辆出租车停下来时，这名员工急忙上前打开车门接过放学小女孩的书包，并帮忙按下电梯，目送这位小业主高兴进了电梯轿厢才放心，就如同对待自己的小孙女一样，让人以为他们是一家人，一切是那么的默契自然。心诚则灵，诚心服务更多的都是举手之劳，不需要资金成本的投入，但这种真心实意的举手投足之间，换来的是业主的理解、尊重，往往比任何广告投入效果都要好得多。

专心服务

这里包含两个方面：一是专注，就是要做到全神贯注，认认真真、兢兢业业，这就要求企业有一套科学的管理制度，一套完整的管控流程，一套有效的激励机制。二是要专业，就是要让专业的人做专业的事，这就要求企业拥有完备的培训体系和行之有效的选人用人机制，不仅要做到培养得出，引得进来，还要做到留人留心留智。

对于现代物业服务企业来讲，专业与专注，是提升管理服务质量、构建企业核心竞争力、实现企业规模化经营、保障企业可持续发展的战略抉择，是企业市场竞争中的制胜之本。在我十多年的物业服务企业职业生涯里，就曾见识过这样一家物业服务公司，他们自始至终坚持传承，以专心做好物业基础服务为本，成功开发和经营了多项业主资源。而他们的专心服务主要体现在以下几点：一是想方设法打造稳定、专业、敬业的核心管理团队。二是不断整合和梳理物业对客流程，他们每月召开一次“客服、秩序、工程、环境”工作流程内审大会，站在不同的角度审视工作和完善服务流程，提高工作效率。三是“有问必答”的回访机制，该公司始终坚持做好回访工作，风雨无阻。四是引入第三方评价机制，提升业主满意度。正是这四项“专心服务”使得该公司和业主实现了互利双赢的和谐局面。

都说一个物业服务公司专业化的程度决定着其用户得到服务质量的高低，那么物业服务企业的专业化有它哪些独特而丰富的内涵呢？1. 人才的专业化。作为新兴的行业，物业服务的专业人才还比较匮乏，要实现人才的专业化，首先要造就高水平的职业经理队伍，同时通过定向培养、专业培训，塑造出服务型、经营性、技术型和市场型的专业人员，并形成人才合理的储备和流动。2. 经营管理的专业化。专业化的物业服务企

业还要做到运营、管理、服务的专业化。通过专门的组织机构,按照科学、规范的管理措施和工作程序,使用专门的管理工具设备,运用现代管理科学和先进的管理技术,对物业实施专业化的管理。3. 市场的专业化。物业服务企业通过自身的不断积累、总结,逐渐把服务做精、做专、做细,在未来的细分市场中,不管是住宅小区、写字楼、综合楼,还是学校、医院、厂房、体育文化娱乐设施,都有相对应的专业物业服务机构,所有的服务项目、服务标准做到专项定制,使专业化上升到一个更高的层次。做好物业服务企业的专业与专注,是当前我们行业发展的迫切需要,也是未来行业发展的必然趋势,这需要我们每一名物业人去思考、去创造、去实现。

精心服务

在我看来就是将服务覆盖到每一个环节,控制到每一个细节,规范到每一项操作,精确到每一项数据。不同的行业,不同的项目,不同的环境,其服务方案都要“量身定制”,而作为我们物业服务行业,精心服务必须要牢固树立主动服务意识,要做到业主没想到的,我们能想到;业主没发现的,我们先发现;业主疏忽的,我们有预判、有提醒。

从企业发展战略层面上来看,精心服务是针对当前物业服务品质同质化趋势日益加剧的重要手段,是企业达成可持续发展目标及树立核心竞争力的重要途径。做好精心服

务,要求企业必须有较高的管理基础、管理能力、服务水平,并强调在服务的全过程中注意对细节的观察和把握,做到想业主之未所想,急业主之未所急。从技术层面来说,精心服务不是一句口头口号,而是一项系统工程,做好它的四大条件无非是:基础管理是核心、组织制度是保障、集约经营是源泉、专业水平是关键。

“物管无小事,细微见成败”,诸多高端物业公司都是以最大程度地推出更多更好的“精心服务”来做为推广其品牌的主要手段,每个万达广场购物中心,几乎都有三十多部扶梯,十来部垂梯,承载顾客运行于10层楼面上,组合了购物、个性快餐、主题餐饮、影视影院等不同的业态。其物业部大到设施设备的维护标准、小到每一项物品的摆放位置都有明确的执行标准,确保现场干净、整洁、有序、美观,给到顾客良好的现场感观。正是他们的精心让消费者有尊贵的享受与礼遇,并坚持日积月累持续不断改进,用认真细致的服务来获得顾客的认同,赢得顾客的赞美!

总的来说,我们物业服务行业虽然入门槛不高,但要做好“三心服务”并非是一件简单的事,因为要做好一段时间的“三心服务”并不难,难就难在要持之以恒地提供高品质的服务。因此,要想把千头万绪的物业服务做成精品,一定要用“心”来做,要让业主真真切切地感受到我们是在用心、用脑服务,要以三心换得业主与客户的真心。■

新形式下的物业行业发展趋势

战略服务部

战略视角

前 言

当前,我国经济已进入经济结构不断优化升级,经济形态更高级、分工更复杂、结构更合理的新常态,且第三产业消费需求逐步成为主体,发展高附加值的现代服务业成为经济发展新的增长点。作为现代服务业的组成部分,物业服务行业在经济新常态下也呈现出新的发展趋势,据《2015 物业管理行业发展报告》显示,当前我国已有物业服务企业近 10 万家,在管项目面积达 190 亿平方米,行业从业人员突破 1000 万关口,全行业无论是在管理规模、企业数量,还是经营收入方面都实现了大幅度增长,物业服务的发展已由初级阶段进入快速成长阶段,成为与人民群众生活水平密切相关的新型服务行业,发挥着它促进国民经济增长、改善人民居住质量和城市管理的水平、缓解就业供需压力、维护社会安定、促进居民服务消费的五大重要功能,给我们带来了显著的社会效益、环境效益、经济效益。然而,不能回避的是,在客观上物业服务行业总体依然还处于低水平运行状态,物业服务企业盈利空间相对狭窄,服务内容和质量与广大业主的需求相比还存在一定差距。因此,及时引入新技术、新业态和新方式,开创新的商业模式,提高物业服务的技术含量和产品附加值,实现从传统服务业向集约型现代服务业的转变,是当前物业服务科学发展的必然选择。



一、当下物业服务行业发展的有利因素

近年来，物业服务行业作为新经济的重要增长点和提高居民生活品质的重要载体，受到了社会和资本市场的广泛关注，法规政策的完善、监管体系的建立、定价机制的转变、税收政策的突破等都为物业行业发展打造出健康的外部环境。

多项国家政策扶持

2015年，李克强总理在政府工作报告中指出，要深化服务业改革开放，促进服务业加快发展，促进服务业和战略性新兴产业比重提高、水平提升，优化经济发展空间格局，加快培育新的增长点和增长极，实现在发展中升级、在升级中发展。今年7月份，《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》（国发〔2015〕40号）正式发布，文中提到要“大力发展以互联网为载体、线上线下互动的新兴消费，加快发展基于互联网的医疗、健康、养老、教育、旅游、社会保障等新兴服务……发展社区经济，在餐饮、娱乐、家政等领域培育线上线下结合的社区服务新模式”。11月19日，《国务院办公厅关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》（国办发〔2015〕85号）明文提出要“推动房地产中介、房屋租赁经营、物业管理、搬家保洁、家用车辆保养维修等生活性服务规范化、标准化发展”。国家一系列政策的扶持所产生的叠加效应，将为物业行业的发展提供良好的发展环境与空间。

优良的市场环境

广阔的市场空间。由于我国房地产市场持续发展，国家新型城镇化规划推进实施，

最近连续三年全国房屋竣工量高达10亿平方米左右，部分地区政府推行物业服务全覆盖，大量住宅区逐步引入物业服务，增量房、存量房以及老旧住宅区为物业服务行业提供了巨大的市场空间。

强大的资源优势。当前，“互联网+物业”已成为产业融合的新业态，“网上支付消费”和“社区O2O消费”两个巨大的服务消费市场相继出现，而物业服务企业正处在社会和社区的节点上，贴近社区的资源和用户，与社区基层组织、周边商业圈关联度高，成为社区资源的隐形掌握者。

丰富的资本支持。资本市场改革和完善持续推进，尤其是新三板的扩容、地方股权交易中心的建立，促进物业服务行业形成了快速发展的新格局。彩生活物业在港交所主板上市，北京东光、浙江开元、珠海丹田、青岛华仁、河南索克、克拉玛依城投鹏基等物业服务企业先后在新三板上市。物业服务企业将通过融资，在行业内开展收购、兼并、重组，有力助推了企业规模的扩张和资源的整合。

完善的行业监管制度

当前，国家主管部门已制定出《物业管理条例》来规范房地产及物业服务行业，以《物业管理企业资质管理办法》来规范物业服务企业的设立与资质审查制度；以《业主大会规程》来完善业主委员会的组建及其运作规定；以《物业服务合同》、《业主公约》、《业主大会议事规则》等来规范各类物业服务契约；以《前期物业管理招标投标管理暂行办法》确立物业服务市场的运行法则等

等。这些政策法规的出台和工作推进，既为规范化、专业化、信誉好的物业企业提供了良好的发展机会，同时极大地振奋了物业行业士气，对培育市场、规范服务、引导行业健康有序发展起到了积极作用。

逐步提高的行业从业素质

市场对服务专业化、规范化的要求与呼声极大促进了全行业物业服务水平的提升。随着各地房地产行业主管部门和物业协会的有效工作，前期物业管理招投标、市场竞争机制的引入、资质的管理、专项维修基金制度的建立有效净化了物业市场；相关法规及条例的出台促进了全行业服务水平的提升；规范服务、扶优扶强、优胜劣汰使从业人员素质不断提高。甚至很多大专院校陆续开设了物业服务专业，很快将有大量经过正规教育，有志投身物业服务行业的专业人才加入物业行业，他们必将对行业现状、物业服务的市场化、专业化、规范化起着巨大的推动作用，同时对物业服务理论研究和解决物业服务纠纷的法制化建设起到积极作用。

二、当下物业服务行业发展的不利因素

虽然，随着我国房地产和物业服务行业的迅速发展，物业服务在我们的生活中扮演着越来越重要的角色，物业行业有巨大的发展空间，但也存在诸多问题急待解决。

人力成本日益增加

通过引入新技术、新业态和新方式来开创物业服务科学发展的全新模式需要企业不断提高物业服务的技术含量、增值服务和产品附加值，实现从粗放型传统服务业向集约

型现代服务业的转变。但随着近年来我国劳动用工成本的持续刚性上涨，尤其是物业服务行业作为典型的劳务密集型产业，用工成本的上涨将给物业服务企业带来较大的运营压力。

行业集中度依然较低

近年来，随着市场空间的逐步增长，我国物业服务企业数量持续增长，虽然数量已近 10 万家，但多数物业服务企业都以住宅类及商业类物业为主，机关办公机构、公众设施类等招标项目条件设置较高的物业对象一直都只是少数知名物业服务企业的专有对象，整个物业行业的服务规模化、集约化程度较低，服务质量参差不齐，分布较为分散，行业的集中程度不高。

行业责任边界较为模糊

物业服务涉及政府部门、建设单位、业主、物业服务企业等多方主体，权利义务关系复杂，责任交织，边界模糊，成为矛盾和纠纷的多发地。建设方遗留的质量缺陷、车位不足等设计问题、市政公用设施设备运营管理出现问题、业主私搭乱建等产生的矛盾，致使物业服务行业代人受过的现象较为普遍存在。

专业人才缺乏

随着我国物业服务规模的扩大和业主要求的提高，行业对懂经济、会经营、善管理、知晓法律，具有创新开拓精神的复合型人才需求激增，人才匮乏已成为制约行业发展的突出问题。我国取得物业管理师资格的从业人员占全国物业服务从业人员的比重仍处在较低水平，远远不能满足行业发展需要。

相关法规不够完善

首先，在物业服务企业开展工作中，有很多物业公司与业主发生纠纷的问题虽然有法可依的，却无人执法。虽然很多问题在现行的国家和地方法规中都有明确规定，但处理问题却超出了物业服务企业权限，需要社会各部门的有利配合，这就往往导致问题得不到及时妥善解决。其次，社会对于物业服务企业在城市管理中的重要性认识不足，缺乏正面宣传引导，只是或多或少地将物业公司视为一种实现住宅商品化的辅助手段，甚至对于物业公司出现的失误和错误在舆论引导上进行火上浇油。最后，物业服务和市场价格背离。当前政府核定的收费价格往往低于物业企业市场运作的成本，造成大部分物业企业长期入不敷出，甚至亏损严重。

三、未来物业服务行业发展趋势

1. 运营模式的创新化

随着物业服务行业竞争的加剧，物业服务企业需要顺应瞬息万变的市场，及时创新改善物业行业的商业模式。当前，国人对于高端物业服务的需求已越来越大，在未来发展过程中，物业行业将侧重于高端物业的开发和创新（包括对建筑、设备、设施的运行管理与维护保养，管辖区域的安全秩序管理、环境管理与环境保护，以及对物业客户自尊与服务享受的满足等物业服务所提供的核心附加价值）。并通过尝试改变劳动密集型 and 简单服务提供者的现状，向依托现代科学技术、现代信息技术、现代企业经营管理方式的转变，提高服务模式需求与市场需求

的匹配程度，以此为契机改变传统的物业服务运作模式。

2. 服务内容的多元化

物业服务行业必将紧跟市场需求的多样化的特点，在坚持做好传统物业服务的同时，充分利用互联技术和资本力量，大力拓展延伸服务，推进多元化共赢发展模式。包括在清洁、绿化、秩序维护、设施设备维护等基本服务的基础上，纵向延伸至房地产开发前期的规划、设计、设施设备选用顾问等整个链条，横向涵盖消费者居家养老、家政服务、房屋租赁、电子商务等各类个性化需求，不断挖掘出物业服务产品的附加值和边际效益等等

3. 服务手段的智能化与信息化

物业服务的智能化与信息化将是物业服务行业发展的必然趋势。当前，在我国沿海城市和一线城市的一些物业公司在物业服务中，已经开始运用现代控制技术、自动控制技术、通信技术等高技术和相关的设备系统实现了对物业及物业设施设备、物业环境、物业消防、安保等的自动控制和集中管理，实现了规模化、节约化经营模式，抢占市场先机的同时打响了自己品牌，智能化与信息化必将成为物业服务企业竞争制胜的关键筹码。

四、如何抓住机遇，实现转型飞跃

1. 创新服务理念，加速转型升级

首先，物业服务行业必须通过与互联网和高端设备管理技术融合，探索和创新服务和管理模式，改造和提升企业组织管理架

构，积极发现新兴服务领域和业态，通过跨领域资源整合，坚定地向智慧型的现代服务业转型升级。其次，国内物业服务企业还要在集自身优势的基础上，以具有国际标准的服务模式，结合海外物业管理需求，加速海外市场拓展，为行业转型升级探索国际空间。

2. 顺应消费需求，升级服务产品

未来，物业服务企业应当在做好保洁、绿化、秩序维护和维修养护等传统物业服务的基础上，科学定位用户需求层级，关爱用户身心健康、文化娱乐等内在需求；积极整合社区商业和电商等服务资源，满足用户便捷、高效和有品质保障的外在生活需求；引导用户参与共建共享高品质服务和品牌价值，增强用户的归属感、幸福感和荣誉感。运用大数据技术实现业主生活习惯和消费行为的数字化处理，追踪业主服务需求变化，从而促进物业服务产品的改进和提升。

3. 整合社区资源，搭建社区平台

通过有效整合相关产业资源、引导用户深度参与交互、鼓励员工参与平台建设等方式，把物业服务行业相关的“物”聚合在平台，把用户、员工和资源所有者等利益相关者凝聚为收益与风险共担的利益共同体，构筑新型物业服务生态圈，实现全价值链的共享价值。同时，在基于互联网技术的网络平台上，突破传统电商平台聚合局限，构建场景式消费模型，满足用户个性化商品和服务的消费理念。

4. 完善人资结构，培养专业人才

未来，物业服务行业人力资源结构将趋于专业化、综合型、高端化，物业服务企业

必须从完善职业资格认定制度，建立专业化职业经理人队伍；鼓励人才跨行业流动，注重IT人才在企业管理和信息化平台方面作用的发挥；培育物业设施设备技术领域专业人才；储备管理智慧社区的综合型人才四个方面来做好人才培养与储备。同时，积极倡导和鼓励大专院校和职业学校开设物业服务专业教育，开展“校企合作”和“联合办学”，为物业服务行业培养多层次的优秀人才。

5. 行业协同竞合，共筑美好未来

物业服务企业要积极尊重与响应政府和市场在经济发展中的协调作用，处理好经济主体之间的关系，公平、公正、公开地参与市场竞争，并在竞争与合作过程中实现共赢，避免在价格、市场份额、人才等方面的恶性竞争行为。同时，倡导加强行业标准化工作，提升行业标准整体水平，规范企业市场行为，形成政府引导、市场驱动、社会参与、协同推进的标准化工作格局。

可见，作为物业服务企业，在新的政策环境、市场环境变革下，我们必须根据物业服务行业的新常态，结合自身的特点选择新的商业模式，作为企业高层，要以战略者的眼光看到这一发展的未来趋势，认清自身企业与周围的有利资源，尤其需要加强大力培养能够进行新型物业经营与运作的优秀人才。而作为整个物业服务行业，则必须立足行业特征，用新思维、新观念、新资本去构建未来，坚持利益共享，搭建共享型的众筹平台，通过轻资本的运作实现企业之间、行业之间、社会之间、业主之间、社会与政府之间，甚至资本与资本之间的共生、共享和共赢。■

联结

——互联网大背景下的企业交流新方式

泊富国际广场项目部

田诗雨

2015年3月起普瑞物业泊富项目率先引入企业OA系统管理平台，对在职员工提供全面面向组织的日常沟通与管理，旨在打造企业无纸化系统办公，整合企业内外部各种需求，从而实现企业内部、上下游供应链之间的互联互通，提高企业管理水平和市场竞争力。

以下我将在三个方面体现OA系统的应用以及带给企业沟通交联的便捷。

一、员工培训

泊富项目是一个非常重视员工自身成长的地方，各部门每月都会根据工作中的实际需求，举办四场相关培训，对各岗位人员进行规范与要求。每周提交两章SOP，即标准作业程序，将某一事件的标准操作步骤和要求以统一的格式描述出来，用来指导和规范日常的工作。综合部则以培训内容与SOP内容为基准，在OA系统中制定不同部门、不同岗位的考试题库。题库的内容分为填空题、选择题、问答题与案例分析题。有效的从理论到实践贯彻工作中所需遵守的职业道德、技术方法与规范流程。

各部门培训课程的内容与SOP内容都上传到OA系统，员工各持账号随

时可以对相关知识进行学习与温故。手机也是登陆OA系统的重要媒介，大大便捷了员工的使用时间与地点，增大了学习的可能性与快捷性。

考试的方式分为两种。一是由综合部对各岗位人员进行随机的抽查。综合部质检人员会根据题库的适用岗位进行随机的题库抽查，用以提高员工对公司要求的知晓熟悉意识、也用于岗位要求与应急措施的铭记于心。二是对部门的某一个岗位进行普遍考核。综合部将根据题库的内容与分值，进行试卷的随机编写，提供一张满分为一百分的试卷，员工则在电脑上进行为时四十五分钟的相关答题，通过这样的方式对某班组人员进行普遍考核。考核的成绩最终将在OA系统中公布，其分数将影响该员工的绩效考核与部门优秀员工的竞争。不合格者则需在下周同样时间进行补考。



二、移动物管

移动物管是 OA 系统的手机客户端，除了兼备电脑平台的强大性能外，还用于工程部的设施设备巡查。所以可以分为移动办公和移动巡检两个部分。

移动办公是电脑 OA 系统的同胞兄弟，大哥有的功能它一个也不少，一个账号，轻松转换。

移动巡检则是专门针对工程部在设施设备巡检时的应用。每个需要巡视的机房、机器或者设备都有自己的设备卡与二维码，显示着自身的性能与状态，是设备本身独一无二的名牌。利用二维码扫描可以对项目的设施设备、装修、空关、园区进行巡查，自动显示需要巡查的任务、诊断相关性能并且记录巡查结果，如果发现问题则自动拍照和进行问题描述，巡检人员则在移动物管中提交公共报修单并跟进维修处理。

移动巡检利用了现代移动设备与网络数据库，一方面最大限度的降低了人力疏忽可能造成的数据错误或者检查内容不完整，另一方面也杜绝了员工巡查不及时或者漏查的现象，实现了对设施设备很好的维修、养护与管理。

三、流程中心的批办

在信息化、电子化的今天，我们从繁复的纸质版签字程序中走了出来，流程申办也

有了新的面孔——无纸化办公。

通过 OA 系统，我们规范了流程，先画出一级一级的呈交图，把电子版本的流程规范确定下来，申请人只需要在电脑上提交申请，流程就会一级一级自动呈交上去，电脑则根据内容分类、记录与提交，申请到达的相关权限人员收到系统提醒后选择同意或者不同意，同意则流程继续提交往上走，若不同意则需要平台中备注原因并及时跟申报人进行沟通、获取交流。电子化流程中心的批办，省去了不停找人的腿力，也除去了繁杂劳累的心力。我们不是离电脑近了，而是离电脑背后所承载的企业操作规范数据库近了、离操作与收看这些数据的人近了。通过系统平台细化、量化、优化了工作程序，科技协助我们成为一个更有力、更团结的团队。

伴随着大家共同努力，不断填充与优化 OA 系统板块，对项目进行标准化质量控制。严格参照成熟的项目管理体系，对项目由平台进行全过程管控。人手一个账号则让各个员工都有集体的参与感，通过 OA 系统，很好的完成了上传下达，知行合一。

在面向市场的大竞争环境中，科技让我们更系统、更配合的组织，更理性、更科学的联结，科技先导，以人为本，让沟通如空气一般，无处不在。■

企业绩效管理略谈

总部人力资源部

高兴

企业管理的方面很多，包括战略目标的制定、利润与成本核算、市场营销、财务管控、行政管理等，其中绩效管理尤为重要，绩效管理（Performance Management），指管理者与员工之间就目标与如何实现目标上达成共识，通过激励和帮助员工取得优异绩效从而实现企业发展目标的管理方法。它的目的在于通过激发员工的工作热情和提高员工的能力和素质，以达到改善公司绩效的效果。本文的目的在于通过探讨绩效管理来促进读者对于企业绩效管理工作的认识。

一、绩效管理首先要解决几个问题

1、绩效管理中，企业管理者应与员工就目标及如何达到目标达成共识。这一点非常重要，因为如果目标的设置过高或者过低都会给员工的工作带来不利影响，目标设置过高，员工通过努力也很难达到，那么目标就变成了一纸空文；反过来，如果目标设置过低，也很难达到提升员工工作积极性的目的。

2、绩效管理不是简单的任务管理，它特别强调沟通、辅导和员工能力的提高。也就是说，绩效管理本质上是一种企业与员工之间的互动，是一种通过绩效管理来促使员工不断提升自身能力和加深对企业了解与认识的过程。

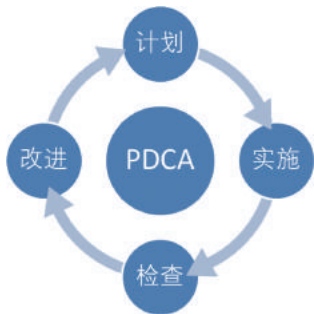
3、绩效管理不仅强调结果导向，而且重视达成目标的过程。如果我们仅仅只看结果，那么对于那些工作技能熟练、社会经验丰富的老员工而言是一种福音，但对于那些初入社会或刚进入企业的新员工而言就显得不那么公平，因为老员工花一个小时能够完成的工作，可能对于新员工来讲需要三五个小时甚至更多时间才能完成，所以绩效管理必须注重过程。

绩效管理中的绩效和很多人通常所理解的“绩效”不太一样。在绩效管理中，我们认为绩效首先是一种结果，即做了什么；其次是过程，即是用什么样的行为做的；第三才是绩效本身，即采用什么样的绩效管理办



法。绩效考核只是绩效管理的一个环节。

绩效管理的 PDCA（计划 / 实施 / 检查 / 改进）循环



二、影响绩效管理的几个要素

在绩效管理当中，影响绩效的要素有员工技能、外部环境、内部条件以及激励效应。



员工技能是指员工具备的核心能力，是内在的因素，经过培训可以提高；外部环境是指企业和个人面临的社会环境，是客观因素，是无法控制和左右的；内部条件是指企业和个人开展工作所需的各种资源，也是客观因素，在一定程度上我们能改变内部条件；激励效应是指企业内部的各种组织和个人为达成目标而工作的主动性、积极性，激励效应是主观因素。

在影响绩效管理的四个因素中，只有激励效应是最具有主动性、能动性的因素，人

的主动性积极性提高了，组织和员工会尽力争取内部资源的支持，同时组织和员工技能水平将会逐渐得到提高。

三、绩效管理的一般方法

企业实施绩效管理主要包括六个方面：第一，确定企业实施绩效的目标，即为什么要实施绩效，目的主要是什么；第二，确定绩效管理的办法，即确定采用哪种绩效管理办法来达成目标；第三，确定绩效考核的方法，即在绩效管理当中采用哪种方法来实施绩效考核，比如关键行为法、360 考核法，KPI 考核法，BSC 考核法等等；第四，与员工广泛沟通、宣传，提高接受度；第五，分阶段地实施绩效管理；第六，在实施过程中不断改进，持续推进。

作为企业管理者，必须要非常清楚企业的实际状况，一定要根据企业的实际状况来实施绩效管理，不能够生搬硬套绩效管理的方法，要因地制宜，因人而异的实施绩效管理。

四、绩效管理中的辅导

如果一个企业想要能够持续稳定地推进绩效管理工作，就必须非常注重对于绩效管理过程的辅导，即辅导管理层和员工能够正确地、准确的看待绩效考核，理解绩效管理。

五、以绩效考核为基础的个人回报

个人绩效回报形式包括：工资、奖金、

五起工作法

股权、福利、机会、职权等。企业必须确定合理的、具有激励性的绩效考核结果，并将它们与员工的个人报酬或者职业发展前景相结合，以真正达到考核的目的。

六、绩效管理的意义

1、绩效管理有利于实现企业经营目标。绩效管理的目标是根据企业的发展战略来制定的，通过将企业的战略目标层层分解变为部门和员工的目标，在此基础上确定部门和个人的绩效目标，通过绩效评价，对员工的工作结果进行反馈，及时发现工作中存在的问题并进行修正，通过提升员工的业绩从而达成企业的业绩，实现企业的战略目标，使企业进入良性循环。

2、满足员工的需求。员工的需求有不同的层次，如果没有考核或考核不准确，员工就会处于盲目状态，失去努力的目标和方向。

3、解决企业管理中存在的问题。员工绩效水平的高低与其自身的素质和努力程度有关，更与企业管理制度、管理理念和企业文化、管理风格有关。通过绩效评价和反馈，可以看到企业管理中存在的问题并能及时解决，使企业顺利地向前发展。

4、构建优良的企业文化。绩效管理的目标是为了实现企业发展的战略目标。合理的绩效管理制度可以激发员工的工作积极性，优化企业内部的管理构架，实现企业内部的人才流动，从而为构建企业文化打下坚实的基础。■

出色的物业经理人除了拥有深厚的知识底蕴，良好的职业道德，实战的职场工作经验和能力也很重要。而能力和经验是需要在工作中不断总结和提炼而成的。孔子说：学以致用。一个优秀的物业经理人一定要懂得边学边实践的道理。下面跟大家分享一些职场工作心得。

一、与员工一起工作

作为一名物业经理人不能整天呆在办公室，而是应该大部分时间与员工一起工作，这样既能融入团队，同时也能使员工了解你的管理风格，拉近与员工的距离，了解员工工作中的优缺点，更利于找准工作中的问题有针对性解决。



二、与业主一起沟通

物业经理人要养成每天与业主沟通的好习惯。同业主有效地沟通，既维系好了关系，同时更能了解业主的需求，更能有针对性地为客户服务。因此，物业经理人不管是同业主还是员工都要保持愉悦的、良好的沟通。

三、与同事一起学习

管理人员要热爱学习，更要善于学习。物业经理人要保持每天与同事一起学习的好习惯。在不同同事身上学习对方的优点，是督促自己进步的最好学习方式。大家一起学习的方式可以多种多样，如共议一件事、共聊一个问题、共读一本书……通过有组织的聚会，以加强同事之间的沟通，增进大家的友谊。

四、与上司一起成长

首先你要认同一个道理：作为你的上司，一定有优秀于你的地方。这样你会有端正的心态跟定你的上司，相信上司并向上司学习。在工作中要做对事，找对人，保持与上司良好的沟通，上司能为你在困难前面出谋划策，指导你工作的缺陷。共同工作中，你从上司那里学到了属于自己经验，而你的努力能帮助你的上司获得工作和业绩上的成功，达到双赢的目的。

五、与团队一起分享

一名物业经理人在工作中不管是成功的经验还是失败的教训，都应该拿出来和团队进行分享。只有分享才能赢得理解、赢得信任、赢得支持。同时养成乐意与团队分享的好习惯更能拉近自己与团队中每个人的心理距离，在分享中获得经验、友谊和快乐。

职场如战场，需要心智，需要胆识，需要团队，需要战友，做好以上训练，你的心胸将更加宽广，格局更加放大，同事之间的感情也会更加融洽，你能获得更多的进步与成功。■

案例一：烟花蹿入高楼引发官司物业公司被判赔偿

2014 年除夕，新年的钟声刚刚敲响，在某小区内，有一些住户燃放烟花爆竹庆祝，结果空中散开的火星落入小区 21 楼 03 号住户阳台，引燃了放在阳台上的纸板箱。

消防部门接警后，在几分钟后到达现场，但因为小区内消防通道堵塞，而其他通道上停满了车辆，消防车无法到达起火点。在救火过程中，消防人员又发现楼道内消防栓的水压不够，无法出水，在启动了增压水泵后，消防栓才开始出水作业。由于无法及时灭火，该房间的火势蔓延到楼上的 2203 房，烧毁了该住户房内的空调、门窗等物品。而火灾发生时，2103 房和 2203 房都无人在家，燃放烟花爆竹引发火灾的肇事者也无法查明。

事后，该两户业主将物业公司告上法庭，认为小区物业公司疏于管理，致使消防通道堵塞；同时由于其对消防设施维护不力，最终导致对 2103 房的救火延误，进而殃及 2203 房。

法院审理认为，火灾的直接责任人是燃放烟花者，但无法查明，物业公司对此没有尽到注意的义务。此外，由于物业公司管理不到位，延误了救火时机，使火势蔓延至 2203 房内，物业公司虽然不是直接侵权人，但没有尽到物业公司管理的职能，导致损失扩大。鉴于以上原因，法院酌情判定物业公司承担 2103、2203 房业主 40% 的经济损失。

【案例点评】

◎避免此类风险的最好措施是平时要注意保持小区消防通道畅通。对消防隐患要及时处理，消防设施设备由物业公司负责维护的应制定日常维保计划，并保证运行良好。同时，在过年过节期间，物业公司应运用各种方法告知居民不能在小区内燃放烟花爆竹，注意防火防灾。

案例二：承租人不交物业费，业主责任不能丢

某写字楼的物业公司为业主提供代理租赁业务，业主陈某通过物业公司为其找到某一公司，几经洽谈后，陈某与该公司法人就租赁其名下 600 平米的铺面签订了租赁协议。经过一段时间后，该公司因经营压力，导致资金周转问题，欠缴物业费长达半年以上。物业公司根据物业合同起诉被告陈某要求交纳物业费并承担违约金，被告陈某称自己与承租公司签订租赁合同，合同约定物业费应由承租人某公司交纳，因此物业公司应向承租人催讨物业费。法院认为，业主与承租人签订合同，约定物业费由承租人交纳，虽然租赁合同成立有效，但是根据合同相对性原则，业主与承租人之间的租赁合同不得对抗第三人。因此，作为被告的业主陈某与第三方公司关于物业费交纳的约定不得作为对抗物业公司的依据。在物业费未及时支付时，业主陈某仍然承担向物业公司支付物业费及违约金的责任。



【案例点评】

◎依法成立的合同对合同当事人具有约束力，不得损害第三方权利，业主与承租人签订的租赁合同只能对租赁双方的权利义务做出约定，这种约定不得对抗第三人，不得通过合同损害第三方权利。从债务角度分析，业主与承租人约定由承租人交纳物业费实际上构成了债务的转移，将原属业主的债务转移给承租人，在业主和承租人之间有效，这种债务转移没有得到债权人即物业公司的同意时，并未免除业主支付物业费的责任。

泊富“小神龙”

泊富国际广场项目

“我头上有犄角 - 犄角，我身后有尾巴 - 尾巴。谁也不知道 - 知道，我有多少秘密。我是一条小神龙 - 小神龙，我有许多小秘密 - 小秘密，我有许多小秘密 - 小秘密……”

这首《小神龙》歌曲相信大家耳熟能详，在泊富国际广场项目，也有着一一条“小神龙”，不过，不是“头上有犄角”、“身后有尾巴”、“有着许多小秘密”，而是“脸上有笑容”、“心中有热情”、“有着满腔的热血与正能量”的商业物业管理员——龚庭龙。

在项目，大家喜欢叫他“小龙龙”，不是因为他年纪小，也不是因为他个子小，而是有什么小事都可以找他帮忙，什么问题他都非常乐于效劳，而且处理起来高效、靠谱，总是用满脸的笑容来面对一切。久而久之，大家便称呼他为“小神龙”。他于2013年5月来到普瑞物业公司的泊富国际广场项目工作，是一名普通的秩序维护员，在工作岗位中他勤勤恳恳、任劳任怨，不管天气多么恶劣，从来没有一句怨言，总是面带笑容，对每一位来访的客户都充满热情，时刻展示着秩序礼宾形象岗的风姿，他与同事之间的相处十分融洽，寒冬腊月里有年纪小的员工经受不住户外的严寒，在外站岗时耳朵、双手都起了冻疮，他马上自告奋勇将室内的岗位让出来，自己顶在寒风中站岗；夏天，谁都不愿意站户外岗，也是他

第一个站出来选择正午时分在户外岗执勤……他乐于助人、愿意奉献的精神让每一名同事心中感受到温暖。生活中，他同样是个善良大度的人，同事之间偶尔出现的小摩擦、小争吵，他都会第一时间站到中间，几句玩笑话化解紧张的氛围；请他代劳什么事情，他永远只会说“好，没问题”。他就是这样一个人，永远让人感觉充满热情的同事，你开心时，他不一定在你身边，但你有烦恼时，他一定会第一个出现帮助你解决问题。

因为他温和、不计得失、乐于助人，公司将他从秩序员转岗到商业物业管理员，希望他能在更大的平台上



人中骐骥

泊富国际广场项目
周丝茗

展现自己。这个岗位要求到处巡查，发现问题进行记录，备案，通知相关部门进行整修，检查整修结果。同时也非常锻炼个人能力，因为只有具备工程、安全、保洁等多方面的专业知识，有细致耐心的性格，才能在巡检中发现问题，否则巡检一圈，发现不了任何问题也是工作的失职。进入这个岗位后，龚庭龙并不是部门工作能力突出的员工，因为工程知识，对他而言太具专业性，不是一时半刻就能马上掌握。但他从未因为自己不够专业而畏缩不前，他始终相信笨鸟先飞的道理。任职一年多来，他每天认真巡检整个区域三次，我们泊富项目整个物业区域有3万多平方米，每天3次巡检，相当于每天走5公里的路程，每天周而复始的走，365天能天天坚持，他的毅力让人佩服。天道酬勤的道理，人人都懂，但能否做到“勤”这个标准，就不是人人能坚持下来的。龚庭龙用自己的实际行动，让公司看到了他的独特能力，让公司愿意给予他一个平台来锻炼、挖掘自己的潜能。他用自己质朴的行动，阐述了一个简单的道理：薪水的高低在于自己能做到什么职位。

相信，在2016年里他将会继续用他的行动来证明自己的能力及感染身边的每个人。加油，小伙子！

一个优秀的员工，总是主动要求承担更多的责任或自动承担责任。一个人的工作，就像一个艺术家在雕刻艺术品一样，这个艺术品是美是丑、可爱还是可憎，都由他自己决定的。

鉴于人与人之间的差别，无论在历史还是当代，每一个国家、每一个集体、每一个企业，领导者为了自己的国家、集体、企业繁荣昌盛，除招募培训大批相应人才各司其职外，更需要有突出的优秀人员带动团队所有成员一同上进。因此，从事人力资源工作的专员们通过在工作中不断研讨，不断改进，也总结出了优秀员工评定标准：一德（职业品德）、二能（专业能力）、三勤（工作态度）、四绩（工作业绩）。

我们泊富工程部的周纲要大哥就是这样，一个四项全能型优秀员工。他自2013年11月入职以来，忠厚老实，团结同事，任何时



候都能舍身处地为泊富工作着想，平时工作非常认真，昼思夜想，积极主动负责，任劳任怨，两年来从不为家事请过一天假、从不调休一个班、从不计较个人经济得失。

他刚来的时候，泊富项目工程上各种专业安装还未进入验收阶段。特别是土建、给排水、消防、空调工程。每遇下雨时，伸缩缝、楼层管洞、管道井管洞、卫生间排水支管管洞等部位，未封堵的地方到处漏水，不是管道未接到位就是中间处于断开跑水状态，地下层排水水泵未安装完成，地沟水也由于室外排水管道未安装到位不能排放出去。只要下雨天，无论几点钟他都会赶过来应急处理，每次至少要花上三四小时，这两年长沙经常是半夜倾盆大雨，周纲要凌晨赶过来，一忙就到了第二天早晨。这样的日子长达一年零两月，但他从未提出要记一个加班。同事们风趣地说，泊富如果没有周纲要，大楼早就淹倒了。

一年零两月后泊富工程进入验收阶段，工程部不仅要各做各专业工程查验总结、发函、与项目部沟通、与施工方协调等工作而且还要做Sop流程、制度等。由于白天很忙，且部门电脑并不是人均一台配备，为了完成每天任务，他几乎每天回到宿舍后还要忙到一两点，同事们问他：“你还要睡觉不？”他回答说：“当日事当日毕，不能养成拖沓习惯啊”。这样的日子忙忙碌碌四月有余，进入了工程设备代管期。代管期内他发

现非常多的水电安装工程未到位、非常多的漏洞未完善、非常多的漏水问题、非常多的水管接驳错误、非常多的机电设备接线错误、非常多的安装工程不规范等，都一一根据流程报业主方、施工方共同修缮。

日复一日，年复一年，在泊富人们总是看到他忙碌的身影。工作中他总是挑战自己，告诫自己“领导没想到的事一定要替领导想到，领导没有做到的事一定要替领导做到”；“天天从零起步，操心、细心、用心、尽心”是他给自己制定的为人处事准则。

周纲要很不起眼，平时话也很少，但我们都认识他，因为他对工作热情负责的态度让我们钦佩；他对公司怀有的感恩之心让我们钦佩；他的主人翁精神、百折不挠的工作作风让我们钦佩；把泊富项目当作自己的家的实际行动让我们钦佩。他的工作能力更加得到大家尊敬，他是项目上的一职多能专家，在他的钻研下，每一个漏水难题得到妥善解决，每一项水电设施改造、每一项装饰工程变得更加规范、安全，每一批设备常见如新……

在他的心中，泊富项目的远景目标：“创同业典范，争国际一流”是事业梦想，更是不变的追求。他在平凡的岗位上恪尽职守、执著追求、不断超越，让自己的人生在平凡中“秀”出了精彩。■

夕阳红了

普瑞斯堡
彭江霞

普瑞
真善美

“唱支山歌给党听，我把党来比母亲……”在这次公司举办的合唱比赛中我们普瑞斯堡一举获得三等奖的荣誉。

俗话说，台上一分钟，台下十年功。为了唱好这支经典红歌，我们这群 60 后的阿姨叔叔们利用业余和休息时间进行排练。因为年龄偏大，普通话说不太好，就更别提唱好歌曲。在这样的情况下，我们不灰心，还更有信心的说：要么不唱，要唱就必须唱好！看大家这么有自信，我们的小老师胡雅瓷就信心十足的担起了这份重任。

首先，她要求大家用普通话将歌词念出来，一字一句的读，不标准的地方就一个字一个字的纠正。现在回想起来当时还有很多因为个别的字念不好闹出来的笑话，比如“歌”字，被我们唱成了“锅”字，本来没有觉得有什么不对，但被老师模仿着我们的腔调唱出来，大家

都被自己这个字给逗笑了半天。其中还有很多平翘舌的字词我们读出来没有任何差别也没有注意，多亏了老师的耐心指导才能让我们完整地将歌词念读标准。普通话练好后就转向歌曲。她提醒大家，想要唱好歌，一定要先了解作词背景，歌唱时把喉咙打开，用心歌唱，还要注意强，弱音控制。在小老师的正确领导下，大家认真地唱起了这支经典红歌。一遍又一遍，天天唱，重复唱，上下班的路上都能听到我们悦耳动听的歌声。我们食堂搞饭的翁大姐就是典型的例子，每次排练时老师都说她声音没有放出来，怎么平时吆喝大家吃饭的声音却能那么洪亮？从那

以后，每次经过食堂都能听到她在认真练歌而且还是大声歌唱，到后来歌声突飞猛进。我们

普瑞斯堡还有一位男歌星，他是一位自学成才的男高音，我们的电瓶车师傅——贾湘。贾师傅的唱歌水平在我们项目早就有名的了，每次排练的时候他也会帮助老师一起指导。他从来不会放过任何



能够练歌的机会。开电瓶车的时候在练歌，走在路上也在哼唱。这份认真是值得我们都去学习的。

为了参加这次合唱比赛我们这群叔叔阿姨们有着一种不服输的精神，同时也花了不少的心思在这次比赛上面。想必大家都会觉得我们当天在台上的演出服格外整齐有特色吧！因为我们项目的工作服不能够统一，我们担心在台上会影响我们的最后得分，所以大家就向老师提建议，愿意自己掏钱买统一演出服，不管是几十还是几百，大家都愿意出这个钱。大伙都是为了给我们普瑞斯堡争光，为了圆自己一个舞台梦。

功夫不负有心人，经过一个多月的排练，我们正式上台表演了。高亢嘹亮又优美动听的旋律响起时，我们60后不禁马上联想到那个时代，正值“向雷锋同志学习”的热潮，但家家都很穷，不仅经常遇到断炊的窘境，更别提有什么物质条件让我们享受青春的美好。因此每当深情地唱到：“旧社会鞭子抽我身，母亲只会泪淋淋……”时，感同身受地想控诉饥饿给我们带来，如同旧社会一样的悲伤，就忍不住想哭出声来。可当唱到“共产党号召我闹革命，夺过鞭子揍敌人”时，我们又立马振奋起来，大有与敌人血战到底的英雄气概。这首经典老歌，让历史在歌声中一代代传颂，让一辈辈人不忘共产党带领着全国老百姓翻身做主人。我们60后更能体会这种越来越幸福的切身感受，于是

在唱这首歌曲时，用饱含深情来形容再贴切不过了。

正因为我们带着深深的情意来感谢党给祖国带来翻天覆地变化，感谢共产党给人民谋得的幸福生活，我们嗓音虽然不够甜美，但我们的歌声嘹亮，我们的感情真挚，一曲结束迎来了场内经久不息的掌声和热烈的欢呼声。一走下台，我们就激动地抱成一团，有的阿姨都快流下眼泪了，大家抑制不住激动的心情，纷纷说，“这是我人生第一次上台呀！太感谢公司给我们提供这样的机会了！”“年轻时单位有这种活动也轮不到我这种出身不好的人，没想到老了来普瑞打工，也有登台表演的时候！”“其实我们人老心不老，我们一样不输年青人！”“来来来，我们一起合个影，太值得纪念了。”……其他项目的同事们也纷纷向我们竖起了大拇指！

我们都是普瑞物业公司最最普通，最最平凡的工作人员，我们已经不再年少，没有动人的容颜和强健的体魄，但我们具有60后独有的不抱怨，不怕苦的毅力，我们经历过风霜雪雨，因此我们勤劳勇敢，爱岗敬业，乐于奉献，我们一样是公司一道亮丽的风景线，我们一样在为公司不断发展奉献自己的力量！我们虽然是昔日的太阳，但我们一样会发光发热，带来温暖！■

花是生命中的格调

泊富国际广场项目
织雪

从小生长在湘江河边。记得小时候，开福寺就一间庙堂，新河周边满是菜田。读书的“幸福桥小学”现在已经没有了，但追寻幸福的能力好像从那个时候就学会了。与小伙伴一起，很喜欢走那条铁路，其实那条路比走马路去学校要多绕一圈，而且经常有火车开过，一路上有池塘有泥泞的田埂，家长觉得危险是不允许走的。但我们喜欢那条路，铁轨下枕木旁，开着雏菊、甜酒花，甚至在铁路边野生的树木枯干找到过新鲜木耳。有时，还壮着胆子手脚发软的爬爬铁路边池塘的水泥斜坡，明知道一不小心就会掉下池塘，现在回想倒是捏了一把冷汗，那时没淹死一个两个命都是极大的。走下铁路，再穿过菜田，油菜花、蚕豆花，最好看的是茼蒿花、洋姜花，偷偷的摘上几枝，心中也是美滋滋的，上学放学极为开心。

现在，总是被各种压力围绕，有些事有些话只能闷着，谓之情緒控制，谓之守口如瓶保密意识佳，不舒解的话，极易招至郁极攻心，怒极伤肝。幸而从小有着追寻幸福的能力，工作之余，种种花草。一花一草之间，仿佛世界静了，沉重的身心也放下了。鸟语花香之间，太阳升起之时，又是精力充沛的一天。日本女子多习花道，将世间最为简朴的花草冠之以道，学习花道的过程，也是一场自我的修炼，对美的修炼，对做人的修炼。当你专注于修枝时，你便会感悟到人生的表现与取舍就在那一霎那间的变化，让你体会拿起放下间的变化与释然。

老子在《道德经》曰：“道可道，非常道；

名可名，非常名。无名之天地之始，有名万物之母。”“道”只可意会，哪怕一根枯枝，它所弯向的程度，正是我心之所向。“道”也称之为“路”，先不论长路远路直路弯路，路边的风景，才是我心之所属。放下，也许正是所得。如台湾张文亮所写的《牵一只蜗牛去散步》，上帝给我一个任务，让我带一只蜗牛去散步。面对缓慢爬行的蜗牛，着急生闷气直到体会到上帝叫我牵蜗牛散步的真正意图，原来路途的花是那么香，夜里的风这么温柔。工作上，职位薪酬不是不重要，获取之路如同散步，得之我幸，不得，着急生闷气不如先去体会工作过程的愉悦。

写方案思路不畅了，随手扯掉桌上绿萝枯叶。工作不顺头痛了，走出办公室站在银杏树下吐纳。下班了，剪下自己种的一枝茉莉花，周末在公园找到一丛绿苔，小区楼下绿植中折下的一段枯枝，插在家里翻出来的一个粗陶罐上，活脱脱的小原流派插花作品。

“门外是纷扰世界，门内有一间花室，鲜花常开，净水常清。一生一代，寻花草木叶为托，从此大千世界，常与春光相伴。”感谢上帝给了我一双明亮的眼睛，感谢上帝给了我健全的双手，花朝开夕落，闲来插花，看明白了生命万变的过程，放得下，不计较。■



歌唱祖国，爱我普瑞

总部综合部
颜 聪



一首红歌，象征一面光辉旗帜；一声呐喊，激荡一段峥嵘岁月；一句“我爱你，祖国”，唱出我们中华儿女对伟大祖国深深的崇敬与热爱。

12月4日晚，“2015年普瑞实业公司‘我爱你·祖国’合唱比赛”在出版集团十楼会议室隆重举行，共有11支参赛队200多名员工参加此次活动。此次比赛，工会本着节约的精神，一不租舞台服装，二不请老师指导，全部由各个项目自行练习，但是，这些规定丝毫没有影响比赛的水准，俗话说“高手在民间”，今夜，有学院派民歌专业的尖子生一展歌喉；有民乐专业水准的古筝演奏；有堪比央视主持人嗓音的传媒学校毕业生朗诵经典诗词；更有退伍老兵激情澎湃的专业指挥。今夜，这里是一片欢乐的海洋，一首首经典红歌，一曲曲优美旋律让大伙儿热血沸腾、激情飞扬，大家用嘹亮的歌声、铿锵的誓词来表达我们普瑞人爱党爱国、爱岗敬业的万丈豪情！

“一条大河波浪宽，风吹稻花香两岸”，泊富国际广场项目一曲真挚朴实、委婉动听的《我的祖国》拉开了今晚比赛的序幕，唱出了中国志愿军战士对祖国、对家乡的无限热爱之情。团结就是力量，团结让我们战胜一切，电子大厦项目铿锵有力的《团结就是力量》瞬间点燃整个赛场的激情。



只有经过岁月的沉淀、生活的积累，亲身体验我们当前幸福生活的来之不易才能唱出“我把党来比母亲，党的光辉照我心”的感恩之情，普瑞斯堡的叔叔阿姨们用他们宛如天籁的嗓音，不仅唱支山歌给党听，更是挑战80后、90后：“我们60后不仅活干得好，歌也唱得棒。”





科技馆、群艺馆项目一首铿锵有力、饱含深情的《在太行山上》，配合指挥同志激昂有力的打拍动作，仿佛将我们带到浴血奋战、奋勇杀敌的抗日战场上。

宛如潺潺流水的古筝伴奏，加上悦耳动听的和声伴唱，总部一曲宛转悠扬的《浏阳河》瞬间将比赛氛围推向高潮，听得大赛评委们如痴如醉，赢得场下观众的阵阵喝彩与惊叹。

简单的旋律，豪放的呐喊，这是军人最诚挚地声音，《团结就是力量》，新华园项目的男儿们将我们普瑞文化中的团结共进再度唱响。五千年中华魂浩浩荡荡，龙的传人永远最坚强，我们有着一样的血脉，我们有着相似的容貌，我们有着共同的家园，那就是大中国，特教中专项目的《大中国》让我们共同把祖国文化传承。

“风在吼，马在叫，黄河在咆哮”，园林公司一首慷慨激昂，气势磅礴的《黄河大合唱》仿佛将我们带到惊涛骇浪的黄河之上，重温那战火纷飞的岁月。

省药监局项目的《没有共产党就没有新中国》告诉我们只有在党的领导下，我们才有华夏儿女的骄傲和自豪，才有中华民族的复兴和辉煌。

最美的色彩是东方红，东方红，太阳升，中国出了个毛泽东，望城 4S 店项目

用他们浑厚的嗓音演绎了一首经典的《东方红》给我们。

“宽广美丽的土地，壮丽山河的风景，是我们亲爱的家乡”，作为最后的压轴曲目，四方坪 4S 店一曲豪放嘹亮的《歌唱祖国》以朴素的辞藻和真诚的声音拉近了人民与党和国家的距离，员工与领导的距离，同事之间的距离，为今晚精彩的合唱比赛划上圆满的句号。

最终，经过 9 位评委的专业评审与打分，园林公司获得一等奖，总部、四方坪 4S 店获得二等奖，泊富项目、群艺馆、普瑞斯堡获得三等奖，电子大厦、新华园、特教中专、药监局、望城 4S 店获得优胜奖。

红歌是嘹亮的号角，红歌是不朽的精神，它在我们心中激起的巨大波澜将激励我们紧扣时代脉搏，爱岗敬业，不断积极进取、创优争先。祝愿我们的事业蒸蒸日上！我们普瑞实业未来更加美好辉煌！



平平淡淡才是真

汽车 4S 店四方坪项目

徐 亮

多彩青春

每个人的追求不同，在任何时候都会对事物的判断产生不同的分歧，尤其在生活的追求方面，很多人都希望自己是太富太贵，想要让自己的生活更加美好，更加充裕，但是这一切一定要正确而且符合实际。

诚然，通过自己树立的目标和理想，日复一日地奋斗和努力，可能让自己得到更加满意的生活方式，但是理想如果和现实之间反差过大，就会导致自己的价值观产生分歧，甚至是理想的破灭。所以不懂得珍惜现在拥有的平凡生活，去追求不切实际，终将会彻底失败。

人们从懵懂到白发，大概没有几个不想一鸣惊人的。有的人为追求功名利禄，心灵日趋狭隘孤僻，在无畏劳碌的生命中充满着假象的欢乐，虚伪的坚强，物质的浪费，接踵而来的便是种种失落的迷惘，痛苦的疲惫。那些苦苦的追求，伴随岁月匆匆而逝，背上的包袱越来越沉，就像一只蜗牛背着沉重的外壳，艰难地完成他的旅程。直到最后，才感叹：活着真累！

有的人为了一个绚丽的希冀，忙忙碌碌艰辛跋涉。直到有一天蓦然发现自己仍旧碌碌无为，一事无成时，万分沮丧，终于明白能够叱咤风云的伟人并不多，于是他们开始浑浑噩噩，虚度光阴，待到发现年华已逝去，时光不长时，才开始惊叹人生短暂。

人生就像一部古书，它记录着你的人生沧桑，或悲或喜，或聚或散，或辉煌或平淡，都已刻入岁月，无法修补，更无法更改。既然如此，我们大不可因过去的得失而懊悔，更不能因一次跌倒而一蹶不振。我们不必为别人的辉煌而炫目，不必为自己的平淡而惭愧。辉煌与平淡，只是外界的一种评判。只要我们认真生活，那就会拥有无愧于人生的坦然，拥有一个美丽的人生。美在轰轰烈烈，活在平平淡淡。

人生是一个大舞台，你将扮演不同的角色，生旦净末丑。无论是主角还是配角，只要尽心演戏，不论平凡或伟大，只求扮演一个最真的你，那么你会得到一个公正的评判。在人生的漫漫长路上，只要爱的投入，过得轻松，活得洒脱，哪怕是一场再平凡不过的旅程也会拥有非凡的快乐。■



我谈感恩社会

汽车 4S 店益阳项目

杨司湘

多彩青春

孟子云：“孝子之至，莫大乎尊亲；尊亲之至，莫大乎于天下养。”当上帝在造物时，便将恩情的嫩芽撒播于人类的心田，于是，恩情温暖人间，恰若暖阳普照大地，细雨滋润禾苗，春风轻抚桃花。于是大地万物勃发，禾苗细芽吐露，桃花醉人飘香，这便是感恩的馈赠。

自然界的一切都知道感恩。大海给鱼儿一个宽阔的空间，因为感恩，鱼儿给大海一片生机；蓝天给鸟儿飞翔的领空，因为感恩，鸟儿回报天空一处美丽；大地给了树木一片沃土，因为感恩，大树反馈给大地丝丝阴凉。都说：“羊知跪乳之恩，鸦有反哺之义。”大自然都懂得感恩，更何况我们人呢？

于是乎，我一直在冥思：“何为感恩？”

回顾历史，纵观现实，不知有多少感恩的事例萦绕在我们身边，需要我们去回味。

张骞怀着对汉武帝的感恩毅然出使西域，两次沦为奴隶，忍辱负重，始终不忘肩负使命，最终开辟了丝绸之路的辉煌，名垂青史。越王勾践怀着对子民的感恩奋发图强，卧薪尝胆，休养生息，最终报仇雪恨，为后人所颂扬。雷锋怀着对救苦救难的共产党的感恩而刻苦学习，克服困难，工作兢兢业业，生活艰苦朴素，乐于助人。他用自己的年轻的生命，使得钉子精神永放光芒。中国女排怀着千万中国球迷的感恩，团结一致，绝地反击，终于让沉默了十几年的中国女排在一记重扣之下重新崛起。

古人云：“知恩图报，善莫大焉。”事实

无数次证明：这是千古不变的真理。

美国著名聋哑人作家、教育家海伦·凯勒曾这样说：“我感谢大自然给我温暖的阳光，我感谢父母给予我敏感的触觉，我感谢我的老师给我如此美丽的知识。”就是这样一位重度残疾的少女，怀着感恩的心面对原来不公的天赋，她甚至感谢上天给予她的不幸。因为正是不幸使得她比正常人更加坚强，更加不屈不挠。她克服了种种艰难险阻，奇迹般地成为一名举世文明的伟大文学家。

我国蛙泳皇后罗雪娟在雅典奥运会上夺取 100 米蛙泳金牌后，她愉快地说道：“我感谢我的父母，我的教练以及憎恨我的敌人。”是的，正是赛场上对手给予了她前进的动力，给予了她压力，更给予了她必胜的信心。我们何不像罗雪娟一样去对待生活中的每一位对手。

滴水之恩当涌泉相报。人的本色应该如此，我们要崇尚见义勇为、助人为乐之义举，鄙视见利忘义、忘恩负义之恶行。我出身贫寒家庭，历经人生之逆境，一九八三年之后的五年部队生活和将近二十年的地方税务工作经历，深深地磨练了我的人格和毅力。来到普瑞物业公司从事管理工作后，使我更深刻地领悟到作为一名员工，更加要懂得感恩，既要做好本职工作，更要感恩企业的给予。

是的，我们不要抱怨，要怀着感恩的心去工作、生活，你就会发现一切都是那么美好！



👤 刘 辉（总部工程主管）

在您的积极带领下，激发了更多同事忘我的工作热情，愿您和您的团队继续发扬团结协作精神，攻坚克难，奋力拼搏！在这特殊的日子，公司全体同事祝福您生日快乐！幸福安康！感谢您和您的团队一直以来的辛勤付出！

👤 刘四妹（食堂员工）

为了给大家按时提供热乎可口的饭菜，你总是任劳任怨！而且，您总是辛苦在前，吃饭在后，在平凡的岗位上默默做出不平凡的贡献！向您学习 -- 为我们做好后勤保障的可爱大姐！衷心的感谢您生日快乐！辛苦啦！

👤 廖 敦（总部客服）

您严谨的工作作风和勤劳耐心的工作态度是我们所有同事学习的榜样！向您学习！您的生日快到了，祝福您生日快乐！身体安康！

👤 胡雅瓷（普瑞斯堡客服员）

祝愿多才多艺的你：在这特殊的日子收获所有的快乐、所有的幸福、所有的温馨和所有的好运！生日快乐！

👤 汤静海（项目主管）

公司以稳定的步伐向前迈进，其发展离不开你和你家人默默无闻的工作和努力！你的生日到了，公司全体同事向你道声生日快乐！祝愿家庭幸福、和谐美满！

👤 曾 雪（永通汽车4S店文员）

很开心分享你在公司所邂逅的浪漫人生！祝福你以后的人生也总是充满诗情画意！让我们一起为你见证以后在公司的每一段快乐、健康、美丽的日子！生日快乐！

👤 蒋学军（总部护卫）

留不住的时光、年龄的递增赋予你的是成熟；而留得住的只有我们温馨的问候和祝福！愿你和所有同事像兄弟姐妹一样缜密团结，在为公司服务的日子里开心、快乐，收获更加美好的人生！

👤 宋金赞（永通汽车4S店项目经理）

时间的记忆又奏起了生日的快乐，平日里忙碌的你今天终于可以轻松一下身心，享受一下快乐的时光！祝福勤劳乐观的你生日快乐！幸福安康！

👤 殷 英（总部收发员）

你幽默的话语，率真的性情像是涓涓细流，时刻滋润着我们的心田。在生活中你关心同事，在工作中你帮助同事，在你生日的这一天，公司所有同事献上对你的祝福：生日快乐！愿你的容颜永远像春天般绚烂多彩！



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控股的国有专业化物业服务公司。

为适应市场需要，公司坚持体制、机制和制度创新，顺利实现由机关后勤服务部门向市场化、专业化的物业公司过渡和转型，并着力打造“普瑞物业”品牌，把公司建设成为具有核心竞争力的市场主体。

从 2009 年开始，普瑞物业从一个过去的后勤服务部门已经成功转型成一个具体强大开拓市场能力的物业服务公司。公司服务的物业类型涵盖政府机关和企事业单位办公楼、住宅区、学校、酒店、商务（汽车 4S 店）、高端商务综合体等，管理面积约 100 万平方米。2011 年，公司更是朝着高端、专业、精细服务的目标迈进了坚实的一步，成功接管永通 4S 店、泊富国际广场等重头项目。在 2013 年，普瑞物业服务有限公司已升至物业管理一级资质，同年，电子大厦项目分别获得市优、省优项目称号。2014 年 1 月普瑞斯堡小区获得市优称号，年末，公司更是被长沙市住房与城乡建设委员会评选为长沙市优秀物业服务企业。

普瑞物业以高起点、高标准加强团队建设，一方面学习借鉴沿海发达城市一级资质物业公司先进的物业服务经验；另一方面邀请有丰富经验的专家来公司进行讲座，传授物业法律知识、实践经验和现代物业服务理念，公司管理团队的服务观念和意识得到迅速提升。同时，公司还不断引进优秀物业管理人才参与项目管理，以科学化、标准化、亲情化进行物业服务。

通过持续的学习和探索，公司将潜心磨砺、厚积薄发，争做市场的领跑者！