

曾国藩曾说：“吾人惟有进德，修业两事靠得住。”进德、修业便构成了一个人的格局。格局的大小决定一个人事业发展的高低。

两个同期毕业的青年人，进了同一家公司。其中一位很快成了部门经理。单从业务能力来看，晋升的这位不如另外那位青年。但是在部门里，大家却很支持这位新晋升的经理。因为他在工作中，为人处事非常大气，从不去计较干活的多少，也不去比较薪资的高低。而另一位青年，虽然业务能力强，但领导没有把他纳入晋升考虑的对象，觉得他历练少了。原因就是遇到加班时，他总要抱怨几句“没加班费、占用了自己私人的时间”之类的话。遇到主动担责的事时，他总往后躲，推卸责任。

在这个世上，一个人如果在小事上越去计较，就很难在大事上，给自己争取来信任和机会。无论做什么事，最终都是在做人。一个人如果事事只考虑自己，就很难得到别人的认可和支持。无论在工作，还是生活中，主动去承担错误不推责的人，不一定是真错了，但一定是真大气。愿意去全力付出不计较的人，不一定是真不计较，但一定是真靠谱。舍得让自己吃亏而没有怨言的人，不一定是真喜欢吃亏，但一定是真厚道。人人都有一笔账，也许嘴上不说，但都算得清楚，看得明白。没人愿意去信任一个心里只有自己的人。也没人愿意，跟一个斤斤计较的人交往。你要是多费了心，多尽了力，多做了事，领导会看在眼里，更好的机会和前途，也总是会不请自来。你要是舍得对人好，格局越大的人，舍得为人付出，舍得为他人着想，别人也都会记在心里，也会更加支持和认可你。

目录 CONTENTS

002 新闻 聚焦

- 002 普瑞物业服务有限公司接管湖南星创智能装备有限公司物业项目
- 002 普瑞物业服务有限公司湖南美术社项目部圆满完成甲方四十周年庆典接待工作
- 002 普瑞实业公司党支部召开十月份主题党日活动
- 003 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部开展反恐演习
- 003 普瑞物业服务有限公司续签国家开发银行湖南省分行营业部物业服务合同
- 003 普瑞实业公司党支部开展“深入学习贯彻党的十九大精神 加强党的政治建设”主题党日活动
- 004 普瑞物业服务有限公司新悦家园项目部抢修水管得到业主称赞
- 005 普瑞物业服务有限公司望城地税局项目通过五星等级评定工作
- 005 普瑞物业服务有限公司国开行项目部接受消防主管单位检查
- 005 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目举行 2020 年度消防演习
- 006 普瑞实业公司召开内部控制体系建设动员会
- 006 普瑞物业服务有限公司电子大厦项目获得业主感谢锦旗
- 007 普瑞物业服务有限公司开展安全培训活动
- 007 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目开展 2020 年“宪法宣传周”系列活动
- 007 普瑞园林景观工程公司湖南科学技术出版社泊富办公楼装饰项目顺利竣工验收
- 008 普瑞实业公司工会组织四季度工会活动
- 008 普瑞实业公司工会组织员工参加湖南出版投资控股集团工会登山比赛活动
- 009 普瑞实业公司党支部召开 2020 年度基层党员民主评议及组织生活会
- 009 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部开展为客户、员工送姜茶活动
- 009 普瑞实业公司接受湖南出版投资控股集团平安建设工作小组检查
- 010 普瑞实业公司荣获湖南出版投资控股集团表彰
- 010 普瑞实业公司党支部开展湖南出版投资控股集团“党的十九届五中全会精神宣讲会”学习
- 011 普瑞实业公司召开 2020 年度主要岗位述职暨民主测评会
- 011 普瑞实业公司 ABC 人才库选拔工作圆满结束



003

006



010

012 行业 动态

- 012 雨水也能交易！中国首宗成功交易的雨水资源正式投入使用
- 012 六部门发布《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》

013 图片 新闻

- 013 “你在桥上看风景”
——实业公司工会活动

015 本期 特稿

- 015 敢于担当推进新发展 聚力落实展现新作为
——普瑞实业公司2020年度工作总结

021 战略 视角

- 021 未来已来——物业服务正走向智能化、多元化经营时代



030



032

025 管理服务论坛

025 物业管理中几种常见的心理效应

026 品言品行品质

026 强化垃圾分类，提升环境品质

027 HR驿站

027 普通的牛人——窦立国

028 案例：楼道起火烧死人，10名住户和物业被追责

029 普瑞真善美

029 疫情当前 巾帼不让须眉

032 职场达人

032 有物业人在，请业主放心

——省药监局项目抗击新冠肺炎纪实

034 多彩青春

034 在父母面前，我们永远都是孩子

036 诗词小集

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接管湖南星创智能装备有限公司物业项目



10月28日，普瑞物业公司通过市场拓展成功入驻湖南星创智能装备有限公司项目。普瑞物业总经理曹艳雄莅临项目指导前期工作，他提出：项目经理带领团队一要做到确保项目工作中的运行安全；二要学习先进项目，提高业主满意度；三要发挥团队精神，勇于担当。大家要发扬公司用心服务客户的经营理念，狠

抓基础管理，不断改进服务质量，积极开拓创新，为普瑞物业品牌建设再创良好口碑。

□ 普瑞物业服务有限公司湖南美术社项目部圆满完成甲方四十周年庆典接待工作

10月28日，湖南美术出版社举行成立40周年庆典活动。项目经理余爱民带领整个团队成立接待工作小组，精心制订安全检查方案与治安维护方案。针对停车难问题，提前设计好停车路线、停车位置，确保内部道路车行畅通。在活动当天，公司还从其他项目抽调人员支援，确保圆满完成此次接待工作，受到甲方客户一致好评。



□ 普瑞实业公司党支部召开十月份主题党日学习活动



10月29日，实业公司党支部召开主题党日学习活动。在理论学习中，大家对习近平总书记湖南考察重要讲话精神以及其他会议上的重要讲话、《反间谍法》等资料展开学习。理论学习后，党支部组织“以考促学”党员干部应知应会考试。最后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指出：以考促学能有效激发党员干部学习的主动性和积极性，进一步提高党员干部用理论指导实践的能力。学习贯彻习

近平新时代中国特色社会主义思想，是新时代坚持和发展中国特色社会主义的必然要求，也是建设高素质专业化干部队伍、全面增强执政本领的必要要求和重要政治任务。通过学习推动工作落实，是

我们的最终追求。实业公司党支部副书记兼纪检委员王琦、副总经理曾庆伟、欧阳湘祁以普通党员身份参加主题党日活动。

□ 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部开展反恐演习



10月29日，普瑞物业泊富国际广场项目部组织项目员工开展2020年反恐演习。此次演习目的在于通过模拟操作，一方面检验项目《反恐应急预案》流程设置是否科学、合理，另一方面增强员工在爆恐事件情况下的应变及自我防护能力，使每个员工能够正确使用各种防爆器材，熟练掌握各类打、砸、抢、盗及人质挟持的处理方法，达到提高全员反恐意识的目的。

□ 普瑞物业服务有限公司续签国家开发银行湖南省分行营业部物业服务合同

10月，在面临省内知名几家物业公司强有力的竞争情况下，通过公司及项目全体员工的努力，公司再次中标国开行项目后勤保障服务三年期合同，为公司发展筑牢市场“定海神针”。

□ 普瑞实业公司党支部开展“深入学习贯彻党的十九大精神 加强党的政治建设”主题党日活动

11月3日，实业公司党支部组织全体党员来到天心区桂花坪金桂社区“心中的梁家河”党员学习教育基地开展主题党日活动。通过市委党校马列研究室陈小娟讲师的讲解，大家为习近平总书记七年艰苦知青岁月所表现出的坚定共产主义信仰、对党一以贯之的忠诚热爱、富民强国的抱负和担当、一心为民的深厚情怀、宽厚敦实的优良品质深深感动。党的十八大以来，习近平总书记之所以能够带领党和人民披荆斩棘、攻坚克难，全面开创中国特色社会主义事业新局面，很大程度上来自习近平总书记扎实的实践基础，通过





实践积累的深厚经验和由此而来的深邃理论思考。梁家河的七年知青岁月，无疑是他人生经历中十分重要的起点。还原那段历史，再现习近平总书记知青时期的艰苦生活和成长历程，有助于大家更加全面、历史地认识总书记的过去和现在，更加全面、历史地认识党的十八届六中全会确立习近平总书记党中央核心、全党核心地位的重大意义，

从而更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围。

参观结束后，由公司副总经理曾庆伟为大家上党课《十四个关键词速读十九届五中全会公报》。大家集中学习了十九大报告五中全会会议精神，对十九大四中全会的工作成就进行了回顾。学习会上，实业公司党支部书记、董事长兼普瑞物业董事长刘召伟提出，党支部在对党员干部的培养过程中，把党性教育放到了重要位置。希望大家以党的十九大报告精神为指导，用新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作。“走进心中的梁家河”的学习活动是告诉大家：一要锤炼敢于担当的品格，二要养成求真务实的作风，三要培养真情为民的情怀。学习结束后，大家纷纷表示现场教学不仅让自己从历史中汲取工作智慧、感悟为民情怀，同时也提高了自身工作水平和思想境界。在2020年最后一个季度更加要敢于担当，发扬榜样作用，带领基层员工努力完成各项工作目标。实业公司党支部副书记、纪检委员王琦、副总经理欧阳湘祁出席活动。



□ 普瑞物业服务有限公司新悦家园项目部抢修水管得到业主称赞

11月13日夜，新悦家园小区自来水管爆裂，项目经理苏正辉第一时间通知供水单位人员赶赴现场抢修，并立即组织保洁员迅速用沙包、拖把等清除积水，组织工程人员安装临时电线保证通宵照明，安排保安部加强爆管周边路面的交通疏导和车辆分流工作，确保小区居民出行不受影响，同时联系社区安排洒水车送水，保证居民生活用水。经过相关单位连续两天抢修后，恢复居民正常

用水。项目经理苏正辉第一时间按照公司应急预案工作流程部署工作，带领项目工作人员快速应对突发事件，保障小区日常生活有序开展，得到了小区业主赞誉。

□ 普瑞物业服务有限公司望城地税局项目通过五星等级评定工作

11月22日，望城地税局项目通过湖南省房地产业协会物业管理专业委员会组织的五星级物业服务等级评定。湖南省物业协会评定组专家仔细检查了项目基础管理、房屋管理与维修维护、设施设备管理、秩序维护管理、环境管理等多方面资料并进行实地检查，专家评审组充分肯定了项目服务水准，对普瑞物业多年来坚持以品质树立口碑，以口碑打造品牌的战略发展思路提出赞扬。

□ 普瑞物业服务有限公司国开行项目部接受消防主管单位检查

11月25日，天心区消防应急救援大队突击检查国开行项目消防工作。区消防大队对五楼消防增压泵房、负二楼消防水泵房、监控室等重要机房进行检查后，对项目设施设备保养、机房整洁、齐全的标识标牌，完善的巡检记录以及二维码扫描巡检签到等管理制度给予高度表扬。同时区大队对项目消防设施进行应急突发事件测试，随机测试7个项目：五楼喷淋末端测试、消防手报测试、一楼消防栓水泵按钮测试、防火卷帘测试、负二楼消防栓与排烟风机以及水泵测试，项目监控室均迅速作出响应，合理调度，且用词专业、精准，各部门人员跑位迅速，响应时间大大小于国家标准。区消防大队参谋卢玥月在抽检情况通报会上对项目部给予高度评价，提出普瑞物业公司对整个国开行的消防设施维护、消防制度、员工消防培训等管理措施落实到位，值得在整个行业推广。



□ 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目举行 2020 年度消防演习

11月27日，普瑞物业泊富国际广场项目部以“消防月”为契机，围绕“关注消防、生命至上”的主题，开展大型消防演习。以全面提高消防安全意识为目的，通过增强全体员工在紧急情况下的应变能力，各业主、各租户的协调作战能力，达到“会报警、会灭火、会逃生”的消防自救能力，不断夯实“四个能力”及“消防立体防御机制”建设。此次演习活动得到了长沙市消防救援支队119指挥中心、特勤一中队、伍家岭消防中队的指导和支持。实业公司党支部书记、董事长兼普瑞物业董事长刘召伟、普瑞物业总经理曹艳雄、常务副总经理兼璞臻分公司总经理唐亚鸣莅临演习

现场，其他兄弟项目负责人、项目消防主管参与学习。广场内近 500 名业主、客户员工参加。大家对此次消防演习给予高度评价。



□ 普瑞实业公司召开内部控制体系建设动员会



12月2日，实业公司召开内部控制体系建设动员会。湖南出版投资控股集团审计部部长张平安、主管丁海叶、邱礼慧、永安企业咨询有限公司项目负责人一行出席会议。会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主持。会上首先由永安企业咨询有限公司向大家演示项目方案，随后集团审计部张平安部长提出工作要求。他提出：内部控制管理体系是企业管理环节

的重要组成部分，能够帮助企业提高管理工作效率，实业公司班子要高度重视，安排专人专事，做好协调沟通，及时、全面地按第三方咨询机构要求提供管理材料，听取专业机构的整改建议，抓好落实。刘召伟董事长作为公司一把手表态，他强调：集团安排专业咨询机构进驻公司开展内控体系审计工作，充分体现了集团对实业公司工作的关心和重视，更是提高公司管理工作水平的难得机会。我们将坚持问题导向，坚决做好审计“后半篇文章”，推动公司制度、流程不断完善，确保内控工作取得实效。实业公司党支部副书记兼纪检委员王琦、副总经理曾庆伟、欧阳湘祁出席会议，公司部长级以上人员参加会议。

□ 普瑞物业服务有限公司电子大厦项目获得业主感谢锦旗

12月3日18时，一业主由于家里无人，洗衣机甩干震动时侧翻，致使水管断裂，水流不止，造成邻居、楼下住户家发生漏水现象。得到业主求助后，项目工程部立即到现场关闭阀门，组织休息员工清理户外积水。45分钟后待户主赶回家，又协助业主清理房内已达15厘米高积水。该户业主为表示衷心感激，特送来“热心服务，情系业主”锦旗。



□ 普瑞物业服务有限公司开展安全培训活动

12月3日，普瑞物业在湖南出版投资控股集团五楼会议室召开保安主管级以上人员安全培训。随着社会的发展，安全知识认知范围在不断扩大，公司新设置安全总监职位，进行专人专管。培训会上新任安全总监陈庆围绕内部管理、治安、管理、交通车辆管理、消防管理、应急处理等多方面进行授课，旨在提高大家面对突发事件的应急应变处置能力，强化安全意识，为业主营造安全、舒心的生活和工作环境。物业公司总经理曹艳雄莅临指导。



□ 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目开展 2020 年“宪法宣传周”系列活动



12月4日，普瑞物业泊富国际广场项目部协助留芳岭社区党委举办2020年宪法宣传周——“宪法宣传进万家”系列宣传活动。为学习贯彻党的十九大和十九届五中全会以及中央全面依法治国工作会议精神，推动辖区居民集中深入学习宣传宪法，弘扬宪法精神，维护宪法权威，当天上午，由留芳岭社区党委和泊富商圈党委在泊富国际广场天幕广场开启2020年“宪法宣传周”宣誓仪式，商圈内企事业单位派代表约百余人参加活动。

□ 普瑞园林景观工程公司湖南科学技术出版社泊富办公楼装饰项目顺利竣工验收

12月4日，普瑞园林科技社泊富国际广场办公楼装饰项目顺利通过竣工验收。汇报会由湖南科学技术出版社党总支副书记刘为民主持。会上，实业公司副总经理欧阳湘祁向各位来宾介绍项目施工特点。他指出：该项目是园林公司着重打造的装饰装修样板工程，在整个建设过程中，遵循着“人本、实用、环保、现代”的设计理念，始终做到严肃工作纪律，严抓工程质量，严控工程成本，严格操作规范，坚持文明施工，杜绝安全事故。公司将项目策划、工程设计与实施、家具配置、绿化软装、员工就餐、物业服务等全套服务进行有机集成，实现了真正意义上的“交钥匙”工程。科技社样板装饰工程的打造，不但展示了



公司的实力和工作作风，树立了良好的口碑，并且为公司今后承接更多的业务打下坚实基础。出席竣工验收仪式的嘉宾有：中南出版传媒集团股份有限公司监事、湖南科学技术出版社执行董事、党支部书记张旭东、湖南出版投资控股集团经营事业部部长王翀、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兼纪检委员王琦以及科技社相关中层管理人员。

□ 普瑞实业公司工会组织四季度工会活动

12月5日，实业公司工会组织“你在桥上看风景”摄影比赛员工活动，带领大家来到长沙网红打卡地——华谊兄弟小镇观赏游玩。此次工会活动特地选择在周末，分上、下午两场举行，确保每个项目员工均能参加活动。想带上家人的员工还可以购买团购票一起放松心情。基层员工对于公司人性化考虑纷纷点赞。



□ 普瑞实业公司工会组织员工参加湖南出版投资控股集团工会登山比赛活动

12月8日，实业公司工会组织员工参加湖南出版投资控股集团2020年度“岳麓杯”职工登山比赛。此次比赛有集团23个子分公司，一百多名员工积极参加。最终国开行项目蔡克文获得了男



子甲组二等奖，李卫东获得了男子乙组三等奖的好成绩。此次活动丰富了员工的文娱活动，营造了健康向上的文化氛围，使大家能够在紧张繁忙的工作之余放飞心情，享受自然。

□ 普瑞实业公司党支部召开 2020 年度基层党员民主评议及组织生活会

12月10日，实业公司党支部在党员会议室召开2020年度基层党员民主评议及组织生活会。党支部于会前认真组织，严格掌握标准，提出正确的组织意见，将组织生活会与民主评会结合起来，会议中，大家认真、严肃地开展批评和自我批评，坚持实事求是，真点问题、点真问题，以达到红脸出汗、排毒治病的效果。实业公司党支部书记、董事长兼普瑞物业董事长刘召伟做最后点评，他提出本次组织生活会，大家做到了坚持从个人和单位的实际出发，有什么问题就解决什么问题；做到了要说的话都摆到了桌面上，多敲“当面锣”。实业公司党员的政治生活就要以坚持“围绕理论学习有收获、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”的目标来开展，努力提升党员的政治修养、思想修养、组织修养、作风修养、自我修养。实业公司党支部副书记兼纪检委员王琦、副总经理曾庆伟、欧阳湘祁作为普通党员出席。



□ 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部开展为客户、员工送姜茶活动

12月18日，寒潮来袭，普瑞物业泊富国际广场项目部开展为客户、员工送姜茶活动。早上8点，物业服务人员在写字楼门口早已准备好满满一桌姜茶迎候来上班的客户们，同时也给工作在一线的员工准备好了姜茶，一杯杯暖暖的姜茶带着温暖让大家捧在手中，乐在嘴角，暖在心窝。

□ 普瑞实业公司接受湖南出版投资控股集团平安建设工作小组检查

12月22日，湖南出版投资控股集团平安建设工作小组莅临实业公司检查平安建设工作。小组成员张华主任、颜小友首先检查公司管理制度、平安建设责任书、消防培训记录并抽查项目消防巡检台账。对物业公司品质部每月出具的品质报告、整改意见情况反馈等资料给予高度评价。实业公司党支部书记、董事



长兼普瑞物业董事长刘召伟、公司副总经理曾庆伟将公司平安建设工作作出汇报后，物业公司总经理曹艳雄陪同相关工作人员进行实地查验。

□ 普瑞实业公司荣获湖南出版投资控股集团表彰

12月28日，在湖南出版投资控股集团召开的抗击新冠肺炎疫情表彰大会上，实业公司获得抗疫先进集体奖项，公司党支部获得抗疫先进党支部奖项，实业公司党支部书记、董事长兼普瑞物业董事长刘召伟同志被评为优秀防疫主任并在大会上作先进典型发言，唐亚鸣等6位同志被评为优秀防疫党员，邓滔等6位同志被评为优秀防疫个人。



□ 普瑞实业公司党支部开展湖南出版投资控股集团“党的十九届五中全会精神宣讲会”学习



12月28日，湖南出版投资控股集团在普瑞酒店组织十九届五中全会精神集中宣讲会，特邀省委宣传部理论宣讲处处长田辉做专题宣讲。此次报告会通过红网直播平台以视频直播形式开至基层党组织。实业公司党支部要求公司总部部室、普瑞物业各项目通过云平台带领党员、职工进行学习。在座听讲的职工群众纷纷表示：“宣传内容丰富、思想深刻，科学系统、深入浅出地对全会精神作了系统阐述和深刻讲解，让大家对党的十九届五中全会精神有

了更全面的认识、更具体了解、更深刻把握。今后将继续立足本职工作，对标公司发展要求，把思想和行动统一到全会精神上来，更好地保障和推动公司高质量发展，建设好新时代国有企业。”

□ 普瑞实业公司召开 2020 年度主要岗位述职暨民主测评会

12 月 30 日，实业公司召开 2020 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 70 余人参加会议。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兼纪检委员王琦、副总经理曾庆伟、欧阳湘祁出席会议。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。最后董事长刘召伟发言提出：各位项目经理在年初的抗疫大考中带领项目员工奋战一线，取得了抗疫工作第一阶段的全面胜利。在经营管理工作，争先创优，不断提升服务品质，获得了客户良好赞誉，发挥了中流砥柱的作用，代表全体班子成员向全体员工表示真诚的感谢，希望大家在来年继续携手共进，共同努力取得更好成绩，迎接更美好未来。



□ 普瑞实业公司 ABC 人才库选拔工作圆满结束

12 月 30 日，实业公司 ABC 人才库选拔工作圆满结束。实业公司 ABC 人才库方案由实业公司党支部书记、董事长兼普瑞物业董事长刘召伟提出，希望通过推行人才库计划，大大鼓励基层员工、青年员工干事创业激情，为全力打造学习型企业奠定基础。人力资源部通过前期资料搜集、模块设计，于 9 月启动 ABC 人才库项目，分别为储备部长级、储备经理级、储备主管级人才。10 月在公司内部进行宣传后报名入库人数达 101 人，大大超出预期。通过 HR 面谈、360 度测评会、领导专家评委面试三轮考核，按 50% 淘汰率，选出 51 名储备人才入选公司 ABC 人才库。下一步人力资源部将按照人才库实施方案要求，制定培训计划。



□ 雨水也能交易！中国首宗成功交易的雨水资源正式投入使用

近日，湖南雨创环保工程有限公司以 0.7 元 / 立方米的价格对湖南高新物业有限公司集蓄的 4000 立方米 / 年的雨水资源进行收储，再以 3.85 元 / 立方米（低于当地自来水价 20%）的价格转让给长沙高新区市政园林环卫有限公司，用于园林绿化、环卫清扫作业用水，替代优质自来水。此次水交易，成为我国第一笔作为非常规水源的海绵城市雨水资源水权交易案例。

中国水权交易所 12 月 14 日发布消息称，全国首宗雨水资源使用权交易顺利成交，标志着我国雨水资源等非常规水资源实现生态价值市场化进入了实践阶段。



□ 六部门发布《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》

为构建为老服务供给体系，更好地满足广大老年人日益多样化多层次的养老服务需求，着力破解高龄、空巢、独居、失能老年人生活照料和长期照护难题，近日，住建部等六部门发布《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》。补齐居家社区养老服务设施短板方面，《意见》提出，盘活小区既有公共房屋和设施，保障新建居住小区养老服务设施达标，加强居家社区养老服务设施布点和综合利用，推进居家社区适老化改造。

12 月 17 日，从湖南省民政厅获悉，常德、湘潭等地已有部分小区试水“物业+养老”居家养老新模式。按照不同业主的需求，物业公司会联合家政上门，为老年人提供“点菜式”便捷养老服务，让老人在家门口快乐养老。有些经营得好的物业公司，养老服务现在还做出了品牌，连锁运营达 10 多个小区。



“你在桥上看风景”

——实业公司工会活动

实业公司工会在寒冬时节，带着大家来到了华谊兄弟小镇，在充满意大利小镇风情的景区里举行了一场“你在桥上看风景”的手机摄影活动。大家在晴朗的蓝天下，放松紧张工作的心情，在温和的太阳下，享受悠闲生活的惬意。





敢于担当推进新发展 聚力落实展现新作为

——普瑞实业公司2020年度工作总结

普瑞实业公司党支部书记、董事长兼普瑞物业公司董事长
刘召伟

2020年普瑞实业公司在集团党委的正确领导下，攻坚克难，积极克服疫情带来的各种不利影响，抓服务、稳市场，抓质量、保进度，抓成本、提利润，抓回款、保安全，较好地完成了年度经济发展指标和各项工作任务，塑造了良好的企业形象。

一、夯基础、强管控，生产经营工作活力迸发。

（一）进一步深耕内部市场，稳步夯实基础赢利点。

今年以来，物业公司在集团系统内新签了湖南文艺出版社、湖南美术出版社、湖南教育出版社物业管理合同。外部新签订了顺丰医药、湖南省药品检验研究院、湖南星创智能装备有限公司物业管理合同，并续签了科力远、奔驰、国开行物业项目。尤其是国开行项目在面临业内其他大型物业公司强有力的竞争情况下，通过公司上下的努力，再次中标后勤保障服务三年期合同，为公司发展筑牢市场“定海神针”。

园林公司积极落实集团党委精神，做好工程建设服务。协助完成集团总部空调改造招标、施工工作，并完成了郴州泊富景观绿化项目第一期施工、科技社泊富办公室装饰装修项目、红网办公楼室外广场提质改造项目、教育社室外广场提质改造项目、岳麓社门头改造、泊富物业食堂改扩建工程、美术社部分空调拆除工作和实业公司七楼会议室、走道的装饰工程等集团系统内部工程。外部项目完成月亮岛路隧道顶复绿项目。全年进入结算阶段的项目有：月亮岛路隧道顶复绿工程、郴州泊富绿化项目施工、科技社泊富办公室装饰装修项目。

绿植租摆狠抓服务质量，稳定市场客户。受疫情影响，今年很多绿植租摆客户大幅压缩了租摆项目的费用支出，一些公司甚至取消了这笔费用支出。园



林公司针对这种情况，提出了“提服务、稳市场”的市场策略，通过提升租摆品质，强化美学设计等方式，最大限度的稳定现有市场。目前有租摆点 78 家，其中新增租摆点 6 家。

“三供一业”改造工作稳步推进。1、排除万难，推进双电源工程。由于业主、电力公司、集团三方对双电源方案存在严重分歧，迟迟未定最终方案。9 月份在集团电改专项会议上，针对不同分歧方案，公司邀请市电力公司电改专家和城北供电所负责人来现场勘察，听取业主诉求，对不同方案利弊分析，最终争取到了集团和业主最满意的省政协双电源方案。但该最佳方案又带来了需要集团额外承担 170 多万元电改费的新难题。为此公司多次积极拜会市电力公司领导，争取到电力公司额外承担新增 170 多万元电改费用的政策支持，为集团节约了大笔电改费用。但在电改方案实施过程中再次面临营盘路下有国防光缆，而导致政协电缆无法穿越的施工困难。电力公司邀请十多家施工单位都拒绝承接此高风险施工业务。原定双电源方案再次面临夭折困境。公司经咨询行业内电力专家后，带领城北所、设计院、施工单位多次进行现场勘探，并提出了多方都能接受的最佳施工方案，顺利推进电改工程落地。2、科学采购，统筹调度，推进中央空调、热水系统如期完工。科学合理分拆三供一业招标方案，审核采购招标流程，做好风险管控，节省成本近 200 万元，并统筹调度如期完工。迅速协调，在短短 5 天时间完成平时近 30 天的天然气施工工程，开创“新奥燃气火箭速度”，确保在长沙第

一次寒潮来临前为集团总部业主供暖，比计划时间提前九天。3、不回避困难，与业主达成双赢局面。在普瑞斯堡小区水电改造过程中，公共区域的水管主管道全部更换，电力改造已完成工程量的 60%。针对业主家户外庭院现状提供个性化入户施工方案，既保证水电入户工程顺利开展，又减少业主家的庭院破坏，得到小区业主支持。美术社、文艺社“三供一业”水电改造正在进行。教育社热水系统改造和“三供一业”改造紧锣密鼓施工中。

（二）进一步强化内部管控，稳步提升经营效率。

精心打造普瑞物业品牌。今年物业公司通过了省物协企业信用信息等级 A 级申报、市物监处企业诚信等级一级备案、市物协企业自律信息一级报送。在资质认证方面，公司 2020 年不仅完成了 ISO 三大体系认证、企业 AAA 信用认证，更是通过了能源管理体系认证、餐厅餐饮服务认证、守合同重信用等七大体系认证，使得公司各项管理更加制度化、系统化、规范化，提升了竞争力。

物业公司结合疫情防控工作，全方位进行品质管理，协助各项目将防控工作落到实处。不管疫情形式如何变化，品质部一如既往的保证每天两个项目的防疫检查工作，将疫情防控检查并与项目品质检查工作结合起来，从基础的各项防护措施、排查登记造册，消杀处理等方面出具报告，对防疫工作不到位的责令要求整改，对防疫工作突出的提出表扬。全年出具质量督查报告 147 份，每月报告内容达到 70 页，并在报告中提出整改建议及工作亮点，让全体项目共同学习。

物业公司协助业主单位完成了一系列重大接待：老百姓项目先后接待省委书记杜家毫、市委书记胡衡华一行，无论从保洁、安防、礼宾、升旗礼仪各方面都获得了甲方与来宾的一致好评与称赞；10月中旬药监局项目接待了副省长何报翔陪同国家化妆品监督抽检工作专项检查组一行来省药监局进行实地指导；总部电子大厦项目先后协助集团接待了谢卫江副省长来访；江西省委宣传部考察团、江西出版集团、江苏凤凰出版集团来访；省建工集团来访。在接待过程中，各项目员工的良好风貌得到了客户的充分肯定。

园林公司围绕创精品工程，整合相关资源，打造核心竞争力。一是与产业链相关公司建立长期合作关系。二是进行标准化建设。从规划设计、项目投标、队伍组织、现场施工、质量把控、验收管理、项目结算等方面，全面建立标准化体系。三是加强精细化管理。从源头控制材料关，严格按照出版集团以及公司采购管理制度等文件要求开展采购招标工作，组织公开招标，严格控制成本。四是形成品牌效应。一方面从公司和产品标识、员工着装、施工标识等方面重新设计，并全面实施；另一方面加大公司品牌宣传力度，充分利用各种渠道，尤其是线上各网络平台进行宣传推广。五是深耕内部系统。对没有合作过的公司，我们也积极上门宣传推广，先从一些小项目做起，让对方了解公司实力。由此我们争取到了至少10个以上不同大小的项目。尤其可喜的是，我们已经与省新华书店签订了战略合作协议，一个稳定而长期的市场正等待着我们去服务。

平安建设重点突破，精准发力，为公司

发展创造了稳定和谐的工作环境。一是强化平安建设主体责任，落实责任制。将安全考核与年度绩效薪酬挂钩，层层签订责任状，形成一种有效的激励和约束机制。同时，面对新冠疫情，公司及时将防疫工作纳入平安建设工作的重点，以一票否决为标准，坚持防控疫情常抓不懈。二是扎实开展教育演习，提升业主、员工处置能力。其中泊富项目作为公司的重点消防单位，每年组织开展消防疏散演习，强化超高层写字楼工作人员的消防意识，提升消防自救能力。望城税务局项目定期组织员工进行消防实操演练、电梯困人演练，提高员工应对各种消防突发事件的处理能力。三是定期检查，做好平安建设日常工作。电子大厦项目作为公司总部项目，全年进行了消防设施设备抽检共3次，发现各类安全隐患多处，对发现隐患进行了整改，共更换消防水袋70根，安装悬挂式灭火器共60个，清洗更换烟感共55个，更换消防主机一台，进一步加强了项目内部消防安全管理。四是群防群控不松懈。2020年1月2日电子大厦项目部捕抓两名进入大院行窃的小偷，维护了业主的财产安全。公司在平安建设工作上的努力也得到了行政主管单位的认可，普瑞物业公司被开福公安分局评为2020年度先进单位，普瑞实业公司连续多年获得集团平安建设先进单位称号。

（三）谋新业，转旧业，为公司高质量发展注入新动能。

今年以来，公司围绕自身服务特色、人才优势、客户特性，尝试多元化经营探索。

1. 成立工程别动队以提升服务响应力。为了提升服务响应能力，提高公司保安队伍

的职业发展多样性，公司充分整合内部人力资源，成立了工程别动队。现有成员 18 人，10 月正式组建以来共经手三个工程：公司 7 楼会议室和过道的翻新，美术社中央空调的拆除和泊富员工食堂改造工程。

2. 工作餐食服务。公司现有总部堂食、国开行自助餐、包厢等餐食服务模式，具备盒饭经营能力。自疫情以来，已承接电子音像社、泊富写字楼等单位的配餐服务，2020 年全年完成 7323 份盒饭的销售量，获得客户一致好评。对泊富食堂改扩建工程已顺利完工，吸引更多泊富写字楼内客户单位订购盒饭。

3. 对现有园林租摆网点进行提质，维护老客户，进军高端植物租摆市场。园林公司今年进行了业务转型，其中针对园林租摆业务重点引进了 2 名专业设计人才来强化设计力量以提升租摆品质，并为下一阶段进军高端植物租摆市场做好人才储备。目前已对省纪委、省网信办、省经信委军工院、集团总部、泊富国际广场进行提质改造，引进时尚盆器，按季节更换摆放造型，获得客户好评。

（四）战疫情，显担当，打赢疫情防控狙击战。

对标集团部署抓好疫情防控。在这个特殊的春节来临前夕，面对来势汹汹的新冠肺炎疫情，公司第一时间成立疫情领导小组，以党支部书记、董事长刘召伟为首的班子成员立刻分担起相关职责，同时细化责任分工，由相关工作部室成立采购、宣传、品质检查、工作流程、员工管理五个板块的工作小组，指派专员负责，确保公司防控工作全面铺开。公司领导小组带领各工作小组将防

控工作作为当前最严肃的政治任务和压倒一切的头等大事来抓，在省委宣传部、集团防疫领导小组、集团纪检工作小组的多次暗访检查中，获得相关领导一致好评。

在刘召伟同志的总指挥下，各项目周密部署，强化排查防控。各项目迅速行动，党员、各级管理人员取消春节休假，带领一线员工严格按照工作流程执行人员检查工作及预防性消毒工作。国开行项目管理人员凭借丰富的工作经验，提前预判到疫情形势，春节前备好了防护物资、口罩、消毒水等，并在疫情爆发的第一时间制作出项目工作流程，为其他项目迅速投入抗疫工作提供了操作模板。电子大厦项目积极配合社区逐户逐人摸排务工返乡、外出务工人员，对武汉返乡的人员进行家庭随访，量体温，宣传政策，并对每户建立探访台账。2 月 3 日深夜对集团办公区域开展消杀工作，确保集团 2 月 4 日按时复工复产。普瑞斯堡小区内的武汉返湘家庭在隔离观察的 14 天中，由项目员工免费为他们提供 24 小时配送服务及垃圾消毒处理，确保他们正常居家生活又保证小区其他住户安全，项目管理者到员工的无私奉献精神获得小区居民无数点赞。科力远项目疫情期间丝毫未放松检查流程，大年初三凌晨 4 点值班人员发现甲方停车棚太阳能发电板起火，在报 119 火警的同时全部值班人员全力施救，将甲方损失降至最低，获得甲方客户锦旗致谢。泊富国际广场项目复工复产后，在集团、各级政府及行政机构的多次防控检查中均受到表扬。高标准的防控流程，准军事化的执行体系，在集团复工复产宣传视频中被选为管理样板参与拍摄。同时

因管理的写字楼复工复产率高，获得开福区政府 10 万元表彰嘉奖。

为了弘扬抗疫精神，鼓舞激励职工，7 月 15 日公司召开“普瑞人的抗疫故事”表彰大会。大会表彰了 8 个疫情防控工作先进集体、10 位疫情防控工作突出贡献者、39 位公司疫情防控工作先进个人。会上李晖书记代表集团向公司团队表示祝贺和感谢，并评价：普瑞实业从班子到基层员工，有召之即战的大局意识、有敢上必胜的斗争信念、有严谨务实的实践精神、有不计得失的担当觉悟。

普瑞人冲锋在前的奉献精神，让业主们铭记在心。公司收到来自集团总部、中南总部及大批客户单位热情洋溢的表扬信，普瑞斯堡小区业主真情实感的赞美诗、医疗防护物资、科力远客户赠送的锦旗及感谢物资。同时科力远项目经理李红波、泊富国际广场保安部部长陈庆被授予湖南省 2020 年“疫情防控先进个人”称号；国家开发银行项目、药监局项目荣获湖南省 2020 年“疫情防控先进物业服务项目”称号；普瑞物业公司荣获湖南省 2020 年“疫情防控先进物业服务企业”称号。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。在 12 月 28 日集团召开的抗击新冠肺炎疫情表彰大会上，普瑞实业公司获得抗疫先进集体奖项，普瑞实业党支部获得抗疫先进党支部奖项，刘召伟同志被评为优秀防疫主任并在大会上作先进典型发言，唐亚鸣等 6 位同志被评为优秀防疫党员，邓滔等 6 位同志被评为优秀防疫个人。

（五）强管理，重成效，企业管理水平迈上新台阶。

1. 建章立制工作。按照“实操性、系统性、科学性”原则，认真梳理公司各项管理制度，先后修改完善了党群纪检、财务管理、采购管理等七个版块管理制度，进一步夯实了企业管理基础，确保企业运营的安全和高效。

2. 电子档案年工作。为便于合同、文件档案查询，公司将 2020 年定为电子档案年。目前近三年重要文件、合同已全部扫描成电子文档，让项目查询文件更加高效便利。

3. 资产管理工。今年公司为在管 17 处资产建立纸质、电子档案两套台账，不管是长沙市内还是邵阳县内均到实地拍照、核对资产信息、出租人信息，确保每处资产资料齐全，手续完备。全年完成房屋租赁合同续签工作，签约 25 份。遗留资产问题：司马里租户清退工作，目前已与三户签订协议，一户正在做工作，另一户下周进行最后沟通，如无法达成一致意见则进入法律程序。

4. 建立工作计划考核制度，进行工作效率提升管控。3 月，公司推行工作计划卡制度。要求主管级以上人员按周、月、季、年制定工作计划，并落实到每月、每周日常工作中，由人力资源部考核。通过建立计划考核体系，不断强化各版块之间的协同作战能力，达到公司战略目标落实落细的目的。

5. 建立 ABC 人才库和梯队培养计划。人力资源部于 9 月开始筹备和实施 ABC 人才库项目，ABC 库分别为储备部长级、储备经理级、储备主管级人才，对公司现有管理人才、青年人才建档立卡纳入人才库统一考核管理。通过几轮考核，现已确认 55 名人

库人员。此举有效激发了公司中青年骨干干事创业激情，为公司高质量发展奠定基础。

6. 加强采购管理，节约资金。严格执行大额资金财务管理制度，同时加强纪检监督的全方位检查，对公司各项大额资金的使用，从采购环节就层层把关，做好开源节流。通过专业队伍询价比价，拓宽采购渠道，对园林装修工程主材保质的同时做好成本控制。通过竞争性谈判采购，出版大院三供一业中央空调改造项目在原预算金额 600 多万元的基础上，减少了近三分之一。

（六）守初心，担使命，党建引领促进中心工作构建新优势。

1. 把党的建设工作始终放在各项工作首位。遵照李晖书记党建指导思想，今年重点推进“六个一工程”，把“六个一工程”作为党建提质重点方向。2. 坚持在重大政治任务 and 重大斗争中发挥党组织和党员作用。在抗击新冠疫情期间，公司党支部切实做到发挥书记第一责任人作用，带领各级党员站在前、挺在一线：退伍老兵、党员、项目经理向勇面对业主有人员确诊感染的紧急状况，凭着在服役期间积累的抗击非典工作经验，及时稳定军心，科学防控，带领项目员工连续 40 余天坚守在疫情防控一线；退伍老兵、党员、副经理刘青松大年初一深夜从外地赶回普瑞斯堡项目，挑起疫情防控、小区安全大梁；普瑞斯堡员工与确诊者有接触后，为保证业主安全，公司撤出了所有员工进行医学观察。陈庆、宋金赞、余爱民、周世海等党员身先士卒，带领抽调员工组成了紧急突击队接管项目，第一时间扛起“硬核”责任。每一位基层党员，都在此次抗疫工作中充分

发挥尽忠职守的党员职责，主动带头，凝心聚力，做好的榜样，弘扬抗疫精神。3. “三个举措”，抓实意识形态工作责任。一是支部研究制定了《意识形态工作责任制考评表》明确支部委员各自应承担舆情管理的责任。同时将意识形态工作纳入平安建设考核范围之内，强调意识形态管理责任。二是制定《2020 年度公司意识形态工作学习计划》强化理论学习。三是强化阵地建设。宣传平台及窗口指定专人管理，切实维护公司内部网络意识形态安全。4. 落实党风廉政责任，守住干事创业的清廉底线。全年组织党员干部学习《中国共产党党章》《廉洁从业若干规定》《共产党员纪律处分条例》《湖南省十一届纪委五次全会工作报告》《深化整治形式主义、官僚主义 10 条措施》《公职人员政务处分法》《国家监察法》等，组织纪检监察干部、关键敏感岗位人员开展主题为“严守纪检底线，做知法守法员工”培训，观看警示教育片《忠诚与背叛》，对《监察法》知识进行书面考核。5. 扶贫工作。7 月，实业公司党支部副书记、纪检委员、工会主席王琦带领党员代表、工会成员走访基层困难党员家庭及基层困难群众，以党支部名义为党员家庭送去慰问津贴。对困难员工，认真了解其家庭情况，逐条核对其材料，建档立卡，做好扶贫帮困工作。今年对困难职工、生病住院职工发放补助金 3 万余元。

艰辛铸就辉煌，奋斗成就梦想。新的一年，面对公司发展新机遇，我们将保持只争朝夕、奋发有为的奋斗姿态和越是艰险越向前的斗争精神，扑下身子、真抓实干，为实现公司高质量发展不懈奋斗。■

未来已来——物业服务正走向智能化、多元化经营时代

战略服务部

智慧化、数字化一直是近两年大热的词汇，对于物业公司而言，随着大数据、5G、物联网等技术不断融入居民生活，智慧社区已经成为了物业公司躲不开的话题。以出行、安防等为基础的智慧社区场景正在不断延伸，社区智能化、物业智能化已是大势所趋。据《2019年中国智慧社区行业市场前景及投资研究报告》预计，2020年我国智慧社区市场规模将突破5000亿元，到2022年市场规模将近万亿元。在这场巨大发展机遇的蓝海中，打造智慧型社区，为社区居民提供智能化、高品质服务，持续满足社区居民日益增长的生活需求，成为物业服务企业未来发展的新风口。

一、龙头物业企业数字化业务开展情况

近年来，龙头物企纷纷布局数字化业务领域，且更倾向于自我孵化模式，即企业数字化团队及业务由内部孵化的模式。排名前20的龙头物企自我孵化科技企业数达76家，远超过对外投资科技企业数的34家。这种模式从集团内部数字化团队研究成果赋能业务开始；当企业将数字化业务提升到战略高度，数字化投入和重视度大幅增加，往往会成立科技公司，作为集团下属子公司；科技

子公司在不断增强自身地产数字化业务领域的同时，也尝试开拓外部市场。

同时，成立或投资的科技企业所涉及的业务类型较广，科技企业的业务方向达到22个，其中智慧社区、智慧建造、软件开发占据前三位，分别占比19%、17%和16%。目前，软件开发行业的技术已经基本趋向于成熟，对于房企来说，布局软件开发的科技企业相对比较容易，因此软件开发的科技企业数量较多。但是进军一个科技垂直化领域并非一件易事，从统计数据来看，物企所投资的科技企业现阶段更多是处在智慧社区和智慧建造两个领域。

2019年5月，碧桂园服务正式从广东碧桂园物业服务股份有限公司变更为碧桂园智慧物业服务集团股份有限公司。公告称，公司名称的变更将有利于使成为“国际领先的科技型综合服务集团”的愿景进一步清晰。目前碧桂园已成立/投资共有20个科技公司，涉及范围从机器人研发、智慧建造、智慧社区、智慧营销等九个方面。碧桂园服务从2019年开始成立机器人研发中心，将标准化服务的数据链进一步向下延伸，基于空间运营的数字化能力与智能化进行结合，达到人机效率的最大发展。这是碧桂园的一个

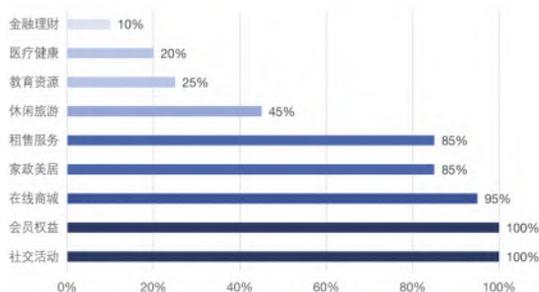
发展方向，也是物业未来的发展方向之一，同时也是未来应对不断增长的人工成本，最优化成本结构的最优解决方式之一。

二、以客户为核心的增值服务正成趋势

随着地产存量时代的到来，物业与资产运营企业正在发生巨大变化，物业作为地产业产业链的一端，通过服务创新来盘活资产，孵化出新的服务场景与盈利模式，撬动万亿级存量市场。以客户服务为新的价值体系将会成为主流，物业的核心竞争力将发生根本性转变，原本对物的管理将慢慢衍生聚焦到对人的服务，这将给物业市场带来无限现象。龙头物企尽管收入仍主要来自基础物业服务，但增值服务的收入增长率非常高，从各公司的年报和招股书上可以看出，各家都在积极部署多元化的社区增值服务以提高公司的毛利率，满足业主日益增长的个性化需求。

从头部各家物业服务的部署情况可以看出，针对智慧通行、在线缴费、管家服务、公告资讯、移动平台等物业基础服务功能已基本具备。在业主增值服务方面却表现得参差不齐，在线商城、家政美居、房屋租赁服务、会员权益以及社区社交活动是目前头部企业关注度比较高的，而在医疗健康、教育、旅游和金融理财等方面的投入较少。这是因为目前增值服务尚处于一个探索和初步发展的阶段，还没有形成成熟的业务模式，

Top20 物企在增值服务领域的布局情况



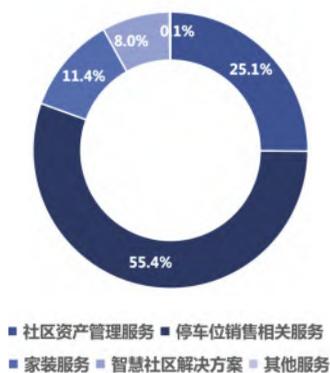
数据来源：各公司年报，公开资料

Top20 物企收入构成情况及增值服务占比



数据来源：各公司年报

世茂服务增值服务收入构成



数据来源：公司年报

物企也还不具备完善的运营服务和整合多元化产业资源的能力。

据世茂服务招股数据显示，除了日益增长的基础服务收入外，社区增值服务取得巨大增长。所得收入占总收入的百分比由 2017 年的 6.0% 上升至 2018 年的 7.1% 及 2019 年的 26.0%，并进一步上升至截至 2020 年前六个月的 26.7%。毛利率也由 27.5% 上升至 33.7%。毛利率增加归因于物业管理服务盈利能力提高，而最主要原因在于主社区增值服务收入贡献的提升，其产生的较高毛利率是由于社区增值服务所需人手少于物业管理服务及非业主增值服务。世茂服务计划将上市所募集资金的约 5% 或 272.5 百万港元用于提供更多增值服务。

三、物业企业的自主、多元化经营发展

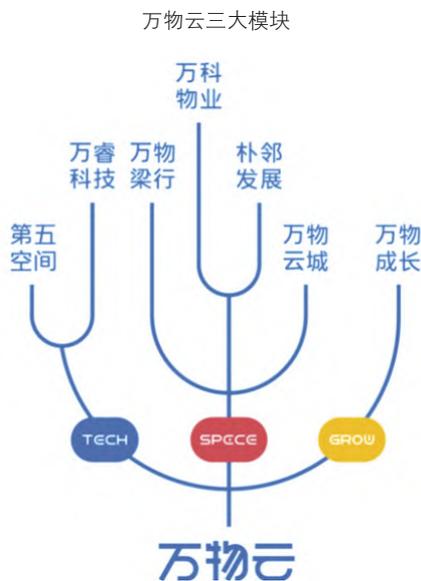
长期以来，多数物业企业在地产母公司的支持下发展，只重视物业管理而对自身经营的问题考虑较少。然而现阶段仅仅重视主

业，已经在很多企业的发展后劲上显露出诸多不足。物企正在通过打造物业子品牌、战略合作、收并购和招投标等方式，向城市服务、空间科技服务、公建服务等多个场景布局，向物企服务边界延伸。

由于传统物业行业发展的天花板，多元化的经营布局有利于持续释放市场空间，这些领域具有细分赛道多，专业能力和门槛较高的特点，先进入者将具有先发优势，发展前景可期。

物企多元化布局中，最引人关注的莫过于 2020 年 10 月 31 日万科物业发展股份有限公司正式更名为万物云空间科技服务股份有限公司。此次更名，不仅淡化了与万科地产和物业的关系，更标志着其将更向一家科技服务性公司靠拢。媒体交流会上万科集团合伙人朱保全说：“更名后，万物云与其他物业公司之间将不再是竞争关系，而是一种科技时代的合作关系”。

朱保全表示：“信息化是让我们能够实现精益运营最有力的一个武器，整个房地产行业信息化的推进是一个变革的曲线，也是长期性的，系统的上线只是一个开始，只有持续的深化的应用，信息化才能发挥价值。从信息化到数字化，特征首先是技术的突破，其次是商业业务的创新，第三是 IT 管理部门的变革，最后是生态合作。地产数字化是未来趋势，需要有耐心，我们都应该用平常心对待，才能推动并实现整个行业的数字化变革。”



资料来源：万物云官网

万物云把原来的物业版块一分为三，包含 Space、Tech 和 Grow 三大模块。其中，Space 模块包含归属社区空间服务的“万科物业”、“朴邻发展”，归属商企空间服务的“万物梁行”，和归属城市空间服务、全国首个以城市服务为定位的全新产品“万物云城”；Tech 模块则包括“万睿科技”、“第五空间”，分别提供软硬件服务能力、数字运营和行业人工智能服务；Grow 模块的“万物成长”是公司的孵化器，持续连接成熟企业、孵化创新企业。

小结

现阶段，数字化与科技赋能物业企业的运营管理，可以提升组织效率，为降本增效提供可能；头部物业企业业务

范围和营收结构正在逐渐改变，物企开始尝试开展各类增值服务。但从短期来看，现阶段的物业增值服务由于公司运营手段的单一以及相关业务的成熟度不高，增值服务所占利润依然较低，增值服务还远远未实现其预期价值。

未来，增值服务借助空间、流量和活动，注重社群价值运营，挖掘“服务”本质；打破传统业务边界，开展围绕社区业主需求的“多元化”、全周期服务；拓宽服务边界，非住宅物业将逐渐成为物企未来的布局重点。从长期来看，增值服务有望成为物业公司的主要利润增长板块。在完成物业基础服务的本职任务的基础上，如何在千篇一律的同质化服务中探索出更加差异化的业务，将成为未来物企的重点探索方向。但无论是上市、更名还是开展更多元的增值服务，说到底都只是物企发展路上的辅助。想要一直被市场认可，被业主认可，关键还是用心做好最核心的物业服务。■



物业管理中几种常见的心理效应

综合管理部

糜斌

日常生活中我们常常会遇到一些心理效应，其实心理效应在物业管理过程中也是很有启发的。有些观念比较幼稚，权当抛砖引玉。

一、蝴蝶效应

理论：1960年美国麻省理工学院教授洛伦兹发现了微小差异导致的巨大反差，她用一个形象的比喻来表达这个发现，一只小小的蝴蝶在巴西上空振动翅膀，它煽动起来的小小漩涡与其他气流汇合，可能在一个月后的美国得克萨斯州会引起一场风暴——这就是混沌学中著名的“蝴蝶效应”。

案例：2015年湖北荆州安良百货公司手扶电梯发生事故，一名30岁的女子因踩到松动的扶梯踏板，被卷入电梯不幸遇难。事后成立调查小组，据安监局负责人介绍，在事故发生的五分钟前，商场工作人员发现电梯盖板有松动，但未作出处理。

启示：任何一个高效率高品质的项目都在于其杰出的团队力量，而团队力量则是建立在每个人、每一个部门的细节服务意识上，细节决定成败。“勿以善小而不为”，改善服务中的每一个细节，把它们当作大事来切实落实；“勿以恶小而为之”，损害品质的每一个细节，都不能当作小事置之不理。提升服务质量要从点滴做起，要让每一点改善都带给业主更大的方便与满意，因为这才是物业服务生命源泉所在。

二、破窗效应

理论：一个房子如果窗户破了，没有人去修补，隔不久，其它的窗户也会莫名其妙地被人打破；一面墙，如果出现一些涂鸦没有被清洗掉，很快的，墙上就布满了乱七八糟、不堪入目的东西；一个很干净的地方，人们不好意思丢垃圾，但是一旦地上有垃圾出现之后，人就会毫不犹豫地扔，丝毫不觉羞愧。

启示：任何坏事，如果在开始时没有阻拦掉，形成风气，改也改不掉，就好象河堤，一个小缺口没有及时修补，可以崩坝，造成千百万倍的损失。破窗效应告诉我们，在物业日常管理中首先要多巡查、多走现场，能及时发现各种不文明、不规范的行为；发现问题后要及时处理，避免事态扩大。

三、羊群效应

理论：头羊往哪里走，后面的羊就跟着往哪里走。羊群效应最早是股票投资中的一个术语，主要是指投资者在交易过程中存在学习与模仿现象，“有样学样”，盲目效仿别人。

案例：工作中，我们经常看到这样现象，一个业主见邻居没交物业费，一样享受服务，跟着也不交物业费……，这样的现象屡见不鲜，原因就在于“法不责众”心理。

启示：物业管理公司应提高物业服务水平，通过完善、优良的物业服务，消除业主对缴纳物业费的不满，在面对业主拒交物业费时，应耐心解释，避免纠纷的发生。■

强化垃圾分类，提升环境品质

物业办公室
杨如兰

经过 2020 年一年的品质检查，发现各项目垃圾分类存在的问题十分突出，分析原因主要有以下几点：一是大众缺乏垃圾分类相关知识，不知道如何分类；二是垃圾分类宣传等相关工作还有所欠缺；三是基础配套设施不够完善。我们物业公司在承接业主的委托服务项目实施物业管理后，即成为垃圾分类投放管理责任人，自然而然的承载着不可推卸的责任和义务，必须严格履行监督管理职责。如何全力以赴做好强化垃圾分类工作，提升环境品质，简要谈谈我的观点。

首先各项目服务处应当按照环境卫生设施的设置标准，与社区协商，配套建设各类垃圾收集设施，以便垃圾能分类投放及处置，并要求业主按照规定的分类要求，将垃圾分类后装入相应的垃圾袋内，投入指定的垃圾容器；另外废旧家具等大件杂物垃圾应当按规定投放在指定的收集场所。例如新悦家园项目在 9 月初经过社区协商，为小区全部更换踏板式垃圾桶，使用后小区的公共环境得到了较大改善。

其次各项目保洁员应在规定的时间内及时清扫、收运各类垃圾。在清扫、收运各类垃圾后，对各类垃圾收集设施也须及时保洁、复位，保持周边环境的干净整洁。目前各项目的垃圾分拣员主要是保洁人员兼任。虽然此项工作看似简单，但对于如何正确区分干垃圾、湿垃圾、有害垃圾、厨余垃圾、

其他垃圾、可回收物的要求，遇到具体物品该如何分类时，保洁员的个人知识储备还有所欠缺，因此项目应定期对保洁人员的垃圾分类专业知识开展培训，帮助保洁员提高分拣工作的效率。

再次各项目可通过微信群推送垃圾分类投放的信息，加强宣传工作的推广。许多业主对垃圾分类了解甚微。如果是小区，可入户宣传和耐心指导。我们在与业主的交流沟通中，既可以传达垃圾分类的方法与技巧，也可以寻访业主的其他需求并提供相关服务，提高业主的满意度。例如普瑞斯堡项目，小区面积较大，业主家中的淘汰物品也五花八门，可安排人员上门入户发放垃圾分类的宣传资料，同时也可开展“垃圾分类”主题活动，发放垃圾分类指导手册，或悬挂垃圾分类宣传板等形式，推广垃圾分类小常识。

最后，垃圾分类是垃圾“减量化、资源化、无害化”处理的前提和基础，只有对垃圾做好分类，才有后续垃圾科学合理的处理。物业公司的参与程度，是决定垃圾分类是否成功的关键之一。作为垃圾分类管理责任人，我们只有发挥自身优势，普及、协助、引导业主进行垃圾分类，把垃圾分类工作做细、做实、做好，才能为业主提供一个安全、整洁、舒适、温馨的品质环境，赢得业主对我们的信赖。■

普通的牛人——窦立国

2014年，阿里巴巴在纽约上市，马云带了8位敲钟人，其中有位叫窦立国的快递员。是不是很惊讶，一位快递员凭什么会被马爸爸注意到？他有什么牛背景？

窦立国很普通，初中毕业后从老家吉林来到北京打工。曾经当过酒楼的保安、厨师，2008年开始当快递员。一开始他花了几个月房租钱印了大量自己的名片，每天早上八点半到马路边、小区门口派名片，对每一个接名片的人说：“你好，发快递请找我。”随后又蹲着一张张地捡回来，因为许多人转身都把名片扔掉了。圣诞节的时候，他就穿上圣诞老人衣服，站在小区门口，看到手拿快递的人就发一个苹果，苹果上贴着他的名片。尽管一开始没什么人找他发快递，但是他继续坚持着。就这样，慢慢地开始有人打电话来寄件。狂发名片，狂送快递，很快，窦立国的收入达到了五位数，他很高兴。后来，他将名片改成了便民服务卡，背面印上了附近所有提供送餐服务的商家，人们更愿意留下这张卡片。

所有的体力活，最终都是脑力活。为了能用最短的时间送达快递，他动手画北京地图，琢磨着找独门小道，摸索出了一套“避堵攻略”。导航上预计30分钟才能走完的路程，他只需要花费8分钟。有些路，开了一辈子车的司机都不知道。他甚至记得哪条路有恶犬出没，以及公园里广场舞开始的时间，这些小事让他的工作越来越顺。一位老顾客退休时，窦立国送他一束鲜花，他的用心为他赢得了许多铁粉。这些小事一般人不是做不到，可是只有窦立国真正去做了，并且坚持重复地做。五年的时间里，他通过送快递，用自己的双手挣了260万，在老家买了150平的大房子，还买了一辆奔驰车。用窦立国的话说：“因为好多人，没有把小事放到眼里，所以就丢了大事。”

将普通的小事做到极致，胜过一千个响亮口号；把重复的事情做到最好，胜过一千次抱怨。职业虽然不同，却不分高低贵贱，而身为普通人的我们大多也做着一份普通的工作。刚刚踏入社会时，也许怀抱着美好的期待，可是总有一个时刻，生活会告诉我们：“要学会脚踏实地地活着。”曾国藩说：“唯天下之至拙，能胜天下之至巧。”路要一步一步走，聚焦眼前，聚焦当下，把能做的小事做到极致，脚踏实地地活着就很好。没有天赋异禀的幸运，就唯有水滴石穿的坚持；没有一步登天的奇遇，就唯有日积月累的付出。

案例：楼道起火烧死人，10 名住户和物业被追责

2019 年 7 月 28 日凌晨，亳州市一小区某单元楼道口发生火灾。16 辆停在过道的电动自行车均被烧毁，住在该单元楼 1 楼的谢某某在逃生过程中受伤，后经救治无效身亡……此次火灾的起火原因为本单元住户蔡某某存放在该区域内的电动自行车电气线路故障导致。事发后，受害者家属将 10 位把车停在楼道口的车主起诉至法院，要求赔偿损失。受害者谢某某家人诉称，着火点（即多辆车辆违规停放点）在公共楼道内，该楼道既是唯一的逃生通道，也是消防通道。10 位车主乱停车，物业公司管理不到位均有过错。12 月 15 日亳州中院对此案作出了终审判决。亳州中院二审认为，该楼道口系该单元住户唯一的安全出口，他们将车辆停放在安全出口，占用、堵塞安全出口的行为违法。

案涉火灾因蔡某某的电动车电气线路故障引发，进而引燃其余 15 辆车辆，因此，蔡某某存在过错，而 16 辆车辆燃烧产生了大量浓烟和有毒气体，能够认定其他 9 位车主违法停放车辆的行为对火灾的扩大后果具有一定的过错，也应当承担相应的责任。亳州中院二审认定，蔡某某承担 60% 的赔偿责任，赔偿 37 万余元。其余 9 名车主，因其中 2 人分别停放 2 辆车辆，法院酌定该 2 人各承担 2% 的责任，各赔偿 1.2 万余元；另外 7 名车主各承担 1% 的责任，赔偿 0.6 万余元。

法院认为，物业公司对于小区单元楼安全出口违规乱停乱放可能产生的安全隐患应比一般人具有更清醒的认识，但该物业公司却怠于履行管理义务，未采取相应的措施加以管理，未能排除安全隐患，存在过错，应当承担赔偿责任。据此判决，物业公司承担 25% 的责任，扣除已经支付的费用，仍需支付 12 万余元。

【案例点评】

◎央视曾做过实验，电动自行车电池充电从起火到爆炸，只需十几秒钟，并产生大量有毒烟气。停放在楼道内的电动自行车，短路后 30 秒出现明火，3 分 30 秒时火焰温度达 1200 度，有毒气体浓烟会以每秒 1 米的速度蔓延，迅速占据居民的逃生通道！！所以千万不要心存侥幸！不要在楼内为电动自行车充电！不要私拉电线为电动自行车充电！不要将电动自行车停放在楼道等地方！

疫情当前 巾帼不让须眉

物业办公室

2020年的春节假期来得与众不同，普瑞物业人不仅做到了统筹一盘棋，上下一心抗疫情，也做到了与时间赛跑，各种防控物资有序发放，确保前线不断货。如果说每一位一线员工都值得歌颂，那么此时此刻的女员工是我们公司一道亮丽的风景线。

女汉子积极乐观。

“原定值班主管因接触了武汉人员被要求医学观察14天，不能来上班。谁方便顶岗？”大年初三部门领导在工作群里的一个消息让大家慌了神。一是担心被隔离的同事身体，二是“人传人”的严峻形势让人望而却步。谁都没料到平时不起眼的收银员夏红英和新来的主管会计吴丰梅主动请缨，由她们俩轮流上岗，其他人安心过节。

吴丰梅家住星沙，每天要从星沙往返泊富，她不仅从未迟到，还在工作之余尽自己最大能力替不能返岗的主管完成报表填报工作，她从没做过这类事情，但是她用自己的实际行动为部门复工后的其他同事减少了额外工作。她敏而好学，不耻下问的姿态更让大家对她赞许有加。事后大家才知道她主动加班的行为一开始受到家中老人强烈反对，是她不断做老人思想工作，

同时争取到丈夫的支持，老人才默许她出门的。她幽默的说，每天丈夫当司机接送，正好重温一下恋爱的感觉。

每天的公交车既难等又容易发生感染，夏红英需要步行四十多分钟才能到达项目。早上她出门时，天还灰蒙蒙，街上店铺都关着门，人车稀少。回家时，已华灯初上，却到处静悄悄。事后她说：“大过年的那几天，早晨走在路上，街上一个人都没有，只听到自己的呼吸声，心里还真是有几分怕啊，不过想到如果上班迟到了，万一哪个公寓楼的客户需要缴纳水电费，多不方便？想到这里步子一加快，又忘记怕了。再想到每天走这么多步，我在朋友圈的步数应该可以排第一名吧，真的一直到初八，我都在朋友圈屹立不倒呢！”她如此开朗的话语背后，是个女汉子的乐观精神在支撑她啊！

90后挑大梁。

泊富公寓管家赵秋妹每天都定时在业主群发布温馨提醒：“请大家尽量不要出门，出门必须佩戴口罩。”“今天长沙温度偏低，建议老人小孩不要出门”……今年才25岁的她已经连续工作12天了。有几天甚至是早上八点到晚上八点的连通班。虽然她入职才三个月，但得知其他同事因疫情原因

无法返岗时，她挺身而出，解决了大家的燃眉之急。在她工作这段期间，公寓入住了一名武汉籍客人。项目上报社区后，社区要求对该客人进行医学观察，必须每4小时监测一次体温，同时要求项目做好客人隔离期间的衣食起居提供。又是她主动承担起了为客人送餐服务、测量体温、代买物资。这段时间公寓楼内要登记各种报表，统计各类数据，经她手统计的工作报表无任何差错。当大家纷纷为她的行为点赞时，羞涩的她略有点紧张，“这是特殊时期啊，这是我的工作啊。”质朴的她不懂得用什么华丽的辞藻来赞美自己，仅仅一句“这是我的工作”却让人动容。

当项目有人出现感冒症状，人事部员工按公司及社区要求登记好姓名、住址进行上报便是按要求完成了份内工作。而人事部90后党员夏霏雪却思考得更加细致。2月3日夏霏雪接到保安部通知，有一名员

工突然出现发烧状况，已在家休息。她立马打电话给该员工确认身体状况，虽然对方认为自己不咳嗽不流涕，没有湖北接触史，应该不是新冠肺炎。但是夏霏雪还是不放心的，她向这名员工认真做出解释，并得到其家庭住址后，立即联系所在的伍家岭街道书记，安排社区专干和社区医生上门提供医疗服务。好在社区医生上门诊断后，排除了新冠肺炎。连员工本人也不禁感叹道：“幸好有人力资源部的同事们密切关注我们每一位员工的身体健康，及时处理每一位员工的突发异常，才使得公司在外面疫情这么严峻的情况下，仍能为全体员工提供一个安全的办公环境。”

铁娘子撑起半边天。

物业公司曹艳雄总经理年前已申请去国外探亲，此刻无法亲自挂帅指挥工作，而副总经理童雷燕1月上旬刚做完一场手





术，此时她顾不得还未复原的身体，在寒风中亲力亲为跑到各个项目检查巡视。每到个项目，她一边叮嘱大家一定要戴口罩、勤洗手、多通风、少外出，一边安抚员工情绪，为大家打气，要大家坚信病毒可防可控，消除大家的恐慌心理。身体还未痊愈，就到处跑，谁心里不害怕呢？“首先我们重视了，下面的经理人就会更加重视”。面对疫情，她选择迎难而上冲锋在前，成为了物业公司抗击疫情的一面旗帜。

面对疫情，一线员工要怎么操作才能保护好自己也守住项目？首要工作就是编制各项目疫情防控工作操作手册。在管 13 个项目各有各的工作重点，不能拿起来一概而论。由于项目经理忙于现场，很多文员又还未上岗，物业办公室的大肚婆向璇二话不说承担起了项目文员的工作，她每天在电脑面前一坐就是七八个钟头。已是八个多月的身孕，已经待产的她只能做会儿工作再按摩下麻木的双腿，但是她没有任何犹豫，全力协助各个项目编写防控手

册。短短四天时间内就完成了 13 个项目 294 页的操作手册，让项目工作有规可循。由于事情杂乱繁多，也影响到了她的睡眠。尽管困难重重，但是这位美丽的孕妈妈带着还未出生的宝宝仍然日以继夜地奋斗在幕后。

平日里，她们是普瑞物业公司各个岗位上的一员，她们也有家庭，也是家中的女儿、妻子、妈妈。可在疫情灾难面前，她们选择了勇敢出行，不让岗位空缺，不让客户生活受到影响，不让抗疫工作停滞。虽然她们没有可歌可泣的事迹，但她们把亲情放在了工作之后，把责任担当摆在了疫情之前。在疫情形势严重的当下，她们就是一股柔弱而坚定的力量！这种力量会传递到身边的每一个人，就像燎原的星星之火，让爱岗敬业成为实际行动。这种力量会感染到身边的每一个人，就像乌云遮不住的太阳，让人懂得普瑞物业的服务理念“用心服务客户”不仅是企业文化，更是每个人的行为指南。

向她们致敬！■

有物业人在，请业主放心

——省药监局项目抗击新冠肺炎纪实



2020年1月24日，正值大年三十，到处张灯节彩，游子归乡，家家团圆。湖南普瑞物业服务有限公司湖南省药品监督管理局项目的12名留值人员也早早做好了过年的准备，然而上午10点42分，一阵刺耳的电话铃声打破了药监局的宁静，也打乱了项目经理向勇正在做最后巡察的脚步，“向经理你好！我是李处长，我局刚刚接到紧急通知，要确保全省防护器材周转，请马上重新调整人员，做好春节值守工作。”挂断电话，面对突如其来的疫情，向勇感觉到了事情的紧迫性，作为一名老兵、一个03年“非典”的亲历者，回想当年北京满城的“白色恐怖”，他深知疫情就是战情，与时间赛跑刻不容缓。此时唯一值得庆幸的是早早储备的100个口罩和一箱84消毒液，这些物资将是项目员工抗击疫情的“防弹衣”和武器，只有保护好自己才能取得这场没有硝烟的战役的最终胜利。

他马上分发口罩，对相关办公区域做好隔离，对其他办公区域进行无死角消毒。同时服从公司安排做好自我隔离。他刚部署完这些基础工作，马上又接到了社区的工作要求：排查春节期间是否有员工、业主出入疫区的情况、关注是否有近期发热感染等症状的职工，业主，一旦发现，第一时间动员到当地医疗机构发热门诊就诊、严格控制外来人口……

时间一天一天过去，面对网上铺天盖地的疫情信息，看着湖北各市县一个接一个的封城，形式一天比一天严峻，恐慌的情绪逐渐笼罩在项目员工身上。项目经理向勇深知此时士气的重要性，既要保证每一位员工的身体健康更要保证大家的心理健康。他天天陪伴在岗的 12 名员工，带领大家办公大楼各区域进行无死角消毒灭菌工作，检查生活小区来访人员、车辆，部署安排办公区、生活小区的节后工作重点。食堂里，他带领大家比拼厨艺，让留值员工吃好每一顿饭。员工宿舍里，他带领大家整理内务，户内户

外做好消毒工作。每天他更会在工作群里转发一些幽默小视频让大家在工作之余乐一乐。他用自信和乐观的态度，让大家的担忧一点点消退。同时，他也不忘向在家休假员工开展疫情防治知识和防控要求宣传，引导员工居家期间做好自我防控。到 2 月 5 日，他已经连续 13 天住在办公室了，更受人鼓舞的是，他和他的“战友们”的周密防控，让业主在全省防控器材报障工作中无后顾之忧。

复工复产后，他和他的团队得到了业主以局机关名义发来的表扬信，高度肯定他们在春节期间为抗击新冠肺炎所做的工作！

拿着表扬信，向经理反而很淡定，他说，“当年在非典的‘白色恐怖’中，我身上穿的橄榄绿让北京市民看到了希望和安全。虽然现在我已经脱下了身上的橄榄绿，但军人的责任心是永远不会褪去的。作为一名物业人，项目就是我的阵地，众志成城，我们就一定能再次战胜病毒。”



在父母面前，我们永远都是孩子

物业办公室
向璇



从我们呱呱坠地到咿呀学语、蹒跚学步，再到孩童时期读书识字，我们一天天的长大就意味着父母一天天的老去。虽然我们已经成家立业、结婚生子，但在父母面前，我们永远都是个孩子。

记得小时候我生病了，父母无微不至的照顾，寸步不离的守护……在外被欺负了，妈妈总是心疼的帮我擦药、安抚；爸爸为了使我不再受人欺负，一遍又一遍地与人理论、讨要说法，为了让我变得强大，陪我晨起跑步、锻炼身体……

高考毕业考上大学，父母满怀欣喜地为我收拾行囊，陪我到学校报到、打扫寝室、整理床铺……等到一切都安顿好之后，他们才依依不舍地离开，之后又在电话那头哭泣不已：“在外注意安全，一定要照顾好自己……”

大学毕业参加工作，二十多岁的我已经长大，大学四年的生活已经让我学会如何自己照顾自己、遇事自己解决问题。然而，大多时候，父母仍是我温暖的港湾，在这里我可以放松、可以不用逞强勇敢，因为在父母眼中，我还没有长大。他们会帮我想好一切并做好任何事情。殊不知，在他们看不到的外面，其实我已能独当一面。

当我结婚成家时，父母还是不放心，一遍又一遍地回忆着小时候将我捧在手心的画面，一遍又一遍的嘱咐着我先生：“不能让她受委屈，一定要照顾好她……”

这次放假休息回老家看望父母，返回长沙的那天，由于前面路段发生车祸导致我乘坐的大巴车堵在了山坳里。妈妈一直在不停的打电话寒暄问暖：

“饿吗？冷吗？……”最后，爸爸硬是冒着寒风骑了1个多小时摩托车，赶到我堵车的地方给我送饭送衣，看着我吃完他带来的午餐，披上他带来的衣服，心安地又载着我骑了1个多小时的摩托车返回家。那一刻，我感觉父亲的肩膀好宽广，父母的爱意让我感觉不到一丝饥渴与寒冷。

有人说父母是当你做了父母才能体会的责任与爱。在父母面前，无论你多大，你永远还是长不大的孩子。回想起与父母之间的故事，让我真切地感受到那种朴素而又真挚的情感。现在我也有了自己的孩子，我也已为人母，各种环境、生活因素已让我开始变得无所不能。但在父母面前，我们永远还是个孩子，当我们回到父母身边、回到家里，我

们又好像变成了大婴儿一般，生活有父母照顾、一日三餐有人管、遇到事情就喊爸妈……在这里，我们还没有长大。在我30岁这样成熟可以担当的年龄，没有让父母过上富足安逸的生活，反倒让他们时刻在关心着我，牵挂着我，不禁汗颜惭愧。

“父母在，不远行”这句话真的是具有深刻的含义，父母希望时常看到孩子，及时的了解信息，孩子们也需要从父母那里得到慰藉，这样和谐的关系不允许打破，爱与被爱都是相互的！在父母面前我们可以放下沉重的包袱，可以毫无防备地表达情感，父母永远给予着最无私的爱，无论何时、无论何地、无论你多大！因为在父母面前，我们永远都是孩子！



诗词小集

普瑞园林公司
纳里

塞北雨慕柳有感

漠北沙眠峪难断 江南尘飞水衍延 秋薇渐入
漠北太阳稍许了睿利 夜幕垂怜了脸庞
江南晓风扶腰纳怡量 青草细柳扰田鸡

忆秋凉

清泥溪上，黄了丫儿绿苔。
墨绿枝头，泛着斑驳叶茂。
齐划稻头，橙橙在那摇曳。
斑驳透着，知了肃语耳咬。
蓑帽影长，鼓背腿长似缓。
秋中风徐，微滴相背亦凉。

将近冬

熙繁橘洲柏油道华，参差丽颖香樟法梧。
悠游放幕江水印颜，俯首轻步柚树落锤。
河东芙蓉杏儿叶茂，冉西青风抚你绝尘。
他们添袖拒尹入怀，草辈短褂肌伴相拥。

端月·茫

彳亍^①相凝，颌首无吟！
白茫当空，庭首遥寄！
慕踏素衣，抚琴奏雅！
孑孑矗立，听风丽音。

箇·萸

何時山中桃花綻，綻薇偎誰！
待儂眼開觀箬肆，定亦黯然！
若空開陽，罅隙見含苞去若！
曾捉足間，空聞節氣拋九霄！

雨水 暮

雨水春風拂攜，晨辰洋。
而餘，百丛擲儂，桃面怡艷。
爭睜，腐泥伸新秀，那變更！

注释：①彳(chì)亍(chù)，小步慢走的样子。





刘群芝（电子大厦）

这是你在公司度过的第六个生日，希望你平凡的岗位继续闪闪发光，祝你生日快乐！事事顺心！

蒋四妹（园林租摆）

工作之余不要忘记自己的身体，感谢你在公司一直以来的出色表现，感谢你对公司做出的贡献，在你生日来临之际，送上最诚挚的祝福：祝你生日快乐！

袁华（药监局）

祝默默无闻辛勤付出的你，生日快乐！愿你用你的欢声笑语，热诚地感染你的伙伴们！日月轮转永不断，情若真挚长相伴，不论你在哪里，公司都对你送上最真诚的祝福：祝你生日快乐！

宋金赞（老百姓）

愿你与公司携手走过每个春夏秋冬，收获人生最丰硕的果实。一年来，因为你的辛勤工作，公司得以正常运转；因为你的无私奉献，公司业绩才会再创新高；在这个特殊的日子，公司所有员工真诚的为你祝福：祝你生日快乐！天天开心！

李安琪（国家开发银行项目）

很高兴能与你为伴，为着同一个目标和梦想共同拼搏。公司所有伙伴祝你所有的希望都能如愿，所有的梦想都能实现，所有的等候都能出现，所有的付出都能兑现，真诚的祝福你：生日快乐！

张雅琴（泊富）

留不住时光、年龄的递增，赋予你成熟；公司全体伙伴对你真挚祝福：祝你生日快乐，平安喜乐！

周运伟（奔驰）

在高标准严要求的奔驰店，你们的工作不但能做到井然有序，而且在你所带领的物业团队更是做到了出类拔萃！必须给你点赞！这些成果，都离不开你的辛勤付出。你的生日到了，祝福生日快乐，事业更上一层楼！

肖秋菊（资产财务部）

感谢你11年的黄金岁月和聪明智慧献给了公司，公司的今日有你的辛勤耕耘。真诚的祝福你：生日快乐！健康平安！

罗宝祥（科力远）

亲爱的同事，你娴熟的业务技能给业主留下了深刻的印象，使公司服务总在加分！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，同时也希望你再接再厉做出更大的成绩，祝你生日快乐！

邓跃平（顺丰医药）

感谢你对顺丰医药项目的用心管理，让公司服务获得认可，成为业主口中的好口碑，公司的发展离不开你的辛勤努力与付出，你的生日即将到来，公司所有同仁祝福你生日快乐，事业更上一层楼！



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，2020年新通过物业服务认证、餐厅餐饮服务认证、ISO50001能源管理体系、ISO/IEC信息安全管理体系，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、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发展蓝图。