

卷首语

今年夏天，长沙仿佛一夜之间进入高温火烤模式，在户外待上三五分钟，皮肤都有要晒开裂的感觉。可就在这最炎热的户外，我们物业公司的执勤人员依旧在自己的岗位上工作。每天午后，难得看到行人的街道上，聒噪的知了叫声让温度更加令人心浮气躁，这些执勤人员的头顶却仅仅有把太阳伞而已。在灼热的空气中，他们感受酷暑，背脊的汗水让衬衣湿透，裸露在外的皮肤黝黑发亮，但是只要有客人或者车辆经过，他们一定会以最精神的状态做好两个动作：立正、敬礼。他们认真的态度令人动容。是的，凡事最怕认真。一旦你认真，你的面前没有困难，那些只是挑战；一旦你认真，你不会退缩，因为你有使命；一旦你认真，你不会放弃，因为你相信前途更加光明。

判断一个人，不是根据他自己的表白或对自己的看法，而是根据他的行动；凡事认真做到，将成为你的实力。判断一家公司是否具备实力，同样在员工身上可以得到见证。你身上流淌的汗水，在考验你的实力，也在考验公司的服务品质。如今炎炎酷暑已经消退，大家同心协力又一次战胜了这个炎热的夏天。回想聒噪的蝉鸣，它考验了你，让你更加坚强，而你让公司的口碑更具力量！

目录 CONTENTS

002 新闻 聚焦

- 002 国家开发银行湖南省分行项目部顺利搬迁至新营业部
- 002 普瑞物业服务有限公司与湖南永通集团续签服务合同
- 002 普瑞实业公司党支部积极参加社区抗洪抢险活动
- 003 普瑞物业服务有限公司电子大厦项目部参加区政府劳动技能展示暨安全知识技能竞赛
- 003 普瑞实业公司综合部参加湖南出版投资控股集团档案业务培训
- 003 普瑞实业公司党支部号召全体党员干部积极募捐
- 004 普瑞物业服务有限公司望城汽车 4S 店项目员工拾金不昧受到表彰
- 004 普瑞物业服务有限公司签约永通集团总部综合大楼物业项目
- 004 普瑞实业公司工会持续第四年开展夏季送清凉活动
- 005 普瑞实业公司党支部携手普瑞酒店党支部共同组织三季度支部活动
- 005 普瑞物业服务有限公司中标国家开发银行湖南省分行驾驶员管理项目
- 005 普瑞实业公司党支部组织党员参加湖南出版投资控股集团党员培训班
- 005 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目迎接国务院安委办安全检查
- 006 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部员工王本全拾金不昧受到表彰
- 006 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部迎接公安部消防局督导组专项消防安保检查
- 007 普瑞实业公司党支部党建工作人员参加湖南出版投资控股集团党校培训
- 007 普瑞实业公司参加湖南出版投资控股集团 OA 系统工作会议
- 007 普瑞物业服务有限公司湖南省科技馆项目部协助业主方做好重要接待
- 008 普瑞实业公司工会、普瑞酒店工会组成联队参加“新华实业杯”职工水球比赛
- 008 普瑞实业公司工会组织员工举办三季度工会活动
- 008 普瑞实业公司召开三季度党支部民主生活会暨九月份党员主题日



002

009



011

009 行业 信息

- 009 《中国物业管理》杂志第 16 届年会暨中国物业管理年度论坛在渝召开
- 009 国务院取消物业服务企业一级资质核定

010 图片 新闻

- 010 用行动践行党员使命
- 011 欢乐“三只熊”

012 本期 特稿

- 012 物业服务的“工匠”精神

015 战略 视角

- 015 “无证时代”下的物业发展浅析



030



032

031



018 管理服务论坛

- 018 我的管理心得
- 020 步步维艰，依然迎难而上

023 品言品行品质

- 023 拥抱新时代

025 HR 驿站

- 025 献给每天都想辞职的人
- 026 案例一：楼下业主堵塞卫生间管道，楼上反水造成损失谁来赔？
- 027 案例二：雨天路滑业主小区摔伤，谁之责？

028 职场达人

- 028 他的本职工作

030 普瑞真善美

- 030 记新员工军训

032 多彩青春

- 032 “璞臻好声音”——唱出最美物业人！
- 034 那些往日时光
- 036 “不忘初心，继续前进”党员学习心得体会

037 我们的祝福

038 湖南普瑞物业服务有限公司简介

□ 国家开发银行湖南省分行项目部顺利搬迁至新营业部

7月1日，国家开发银行湖南省分行搬迁至新营业部。此次搬迁共计有22个处室的物资打包、装车集运、对接沟通，新楼的查验货物、分配物资、调试设备工作需要要在2天时间内全部完成。尽管搬迁工作繁琐杂乱，但项目负责人唐亚鸣总经理与物业部余艳经理始终以身作则，充分发挥了模范带头作用，带领全体员工在持续两天的暴雨中，将总面积约为5万平米的搬家工程顺利完成，所有家具、物资全部按业主要求顺利搬迁到各指定位置。他们用自己的行动彰显了普瑞物业人勤恳务实的工作作风。



□ 普瑞物业服务有限公司与湖南永通集团续签服务合同

7月3日，普瑞物业服务有限公司与湖南永通集团有限公司旗下21家4S店物业合同续签，从2011年普瑞物业公司进驻永通集团各4S店项目以来，双方本着合作双赢、共同发展、共同努力的原则，以“最佳客户体验感”为共同努力方向，普瑞物业公司与永通集团分工合作，积极进取，在省内汽车4S店领域中树立了行业标杆。

□ 普瑞实业公司党支部积极参加社区抗洪抢险活动



7月初长沙地区持续暴雨导致多处路面积水，内涝严重，湘江大堤外的洪水已超过历史警戒水位。7月4日，实业公司党支部向街道捐赠20箱矿泉水并向全体党员干部发出倡议书，希望大家积极报名参加街道居委会组织的抗洪值班工作。此次倡议得到了全体党员、积极分子的响应，在街道居委会的统一安排下，实业公司抗洪小组于7月5日至7月13日分时段分组在湘江大堤执勤，为保卫长沙贡献自己的力量，履行党员义务，用行动践行党员使命。

□ 普瑞物业服务有限公司电子大厦项目部参加区政府劳动技能展示暨安全知识技能竞赛

7月10日，普瑞物业电子大厦项目部积极响应开福区区委、区政府号召，派出由张加亿、戴杰、路耀、徐涛4名护卫队员组成的参赛小组参加“促安全、比技能、展风采”劳动技能展示暨安全知识技能竞赛活动。参赛内容包括“企业代表劳动技能展示”、“安全生产趣味竞赛”等多种形式，其中护卫队队员主要参加的比赛项目是全副武装往返跑、安全隐患来找茬、模拟火场逃生、安全生产飞行



棋、安全标识大抢答。赛前，项目部对参赛队员进行了大量知识培训、现场实操等训练，在比赛现场，普瑞物业队的队员们沉着冷静，顽强拼搏，取得了第三名的好成绩。通过参加此次技能比赛，一方面激发了大家对工作的热情，另一方面让安全意识深入人心。

□ 普瑞实业公司综合部参加湖南出版投资控股集团档案业务培训

7月14日，出版集团特邀湖南省档案局业务处专家吴佩嘉女士授课，在集团10楼大会议室举办为期一天，主题为“企业文书档案如何整理归档”的专业培训。实业公司综合管理部作为下属单位部门，积极安排档案管理人员参加该次培训，重点学习了相关档案专业知识和操作技能，以夯实档案基础工作，规范档案管理工作，今后将不断提高档案管理工作效率，更好地为公司社会效益和经济效益做好服务。

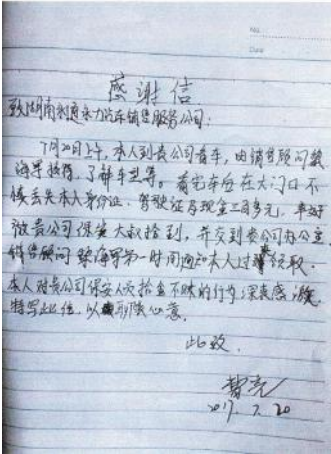


□ 普瑞实业公司党支部号召全体党员干部积极募捐

7月18日，为响应湖南出版投资控股集团“洪水无情，聚爱三湘”慈善募捐活动，实业公司党支部向全体员工发出抗洪救灾献爱心募捐倡议，以帮助因暴雨受灾的群众尽早渡过难关、重建家园。最终，公司共计筹得善款27734.00元，为受灾群众献上一份普瑞的温情与爱心。

□ 普瑞物业服务有限公司望城汽车 4S 店项目员工拾金不昧受到表彰

7月20日，望城项目实习主管肖林生在永通福特汽车 4S 店执勤中发现道闸处地面有一个钱包，钱包里有失主身份证、银行卡等重要证件和



部分现金。他立即联系客户经理，并将钱包上交到福特汽车



4S 店行政部。在福特汽车 4S 店的联系下，找到了失主。失主为表示感谢，特地给肖林生同志写来了感谢信件。同时，业主福特汽车 4S 店也对肖林生这种拾金不昧的精神以及平时认真负责积极主动的工作情况，特致信提出高度表扬。

□ 普瑞物业服务有限公司签约永通集团总部综合大楼物业项目

7月28日，永通集团总部综合大楼竣工典礼在河西永通汽车城举行，普瑞酒店兼实业公司董事长、普瑞酒店党支部书记朱跃华、实业公司总经理助理曹艳雄、4S 店项目经理宋金赞参加典礼。7月29日普瑞物业与永通集团签订永通综合大楼物业服务合同。永通集团总部综合大楼位于长沙市望城区永通大道和吴家冲路段交界处，面积约 53000 m²，该项目是继双方友好合作永通集团 21 家 4S 店项目外的综合大楼物业项目。

□ 普瑞实业公司工会持续第四年开展夏季送清凉活动



7月28日，实业公司工会对下属普瑞物业公司、普瑞园林公司奋战在高温第一线的员工进行慰问，在高温酷暑下，工会成员们齐心协力，不辞辛苦，在一天时间内将所有物资全部送达公司市区内 20 余个大小项目，此次慰问活动共计采购西瓜 9500 余斤，绿豆、白糖等解暑物品 1200 余斤。



目，此次慰问活动共计采购西瓜 9500 余斤，绿豆、白糖等解暑物品 1200 余斤。

□ 普瑞实业公司党支部携手普瑞酒店党支部共同组织三季度支部活动

8月3日，实业公司党支部、普瑞酒店党支部为庆祝八·一建军节，共同组织党员观看爱国主义教育电影《建军大业》。影片以1927年“四·一二”反革命政变为背景，将南昌起义这一重要历史事件的必要性、紧迫性进行了演绎，同时将秋收起义、三河坝战役，毛泽东和朱德井冈山会师等历史事件生动还原。通过观影活动，大家不仅上了一堂生动的历史党课，更在电影中感受到了共产党人百折不挠、一心为民、不畏牺牲的理想信念。



□ 普瑞物业服务有限公司中标国家开发银行湖南省分行驾驶员管理项目

8月3日，普瑞物业公司成功中标国家开发银行湖南省分行驾驶员管理项目，服务期限为三年。

□ 普瑞实业公司党支部组织党员参加湖南出版投资控股集团党员培训班



8月21-22日，普瑞实业公司党支部组织党员参加湖南出版投资控股集团第一期党员培训班。在为期两天的培训中，集团党委组织了讲师讲课、观看教育电影、参观党史陈列馆、听取党史讲座等一系列教育活动，旨在不断提高普通党员的党性修养，在基层工作中，时刻做到以身作则，在人民群众中起到先锋模范作用。

□ 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目迎接国务院安委办安全检查

8月24日，泊富国际广场项目部迎接国务院安委办第四督导组进行安全工作检查和督导，省安监局副局长罗德龙，市政府副市长刘明理，市政府副市长廖建华等省市领导陪同参加督导检查。检查组从安全生产责任体系落实出发，检查了公司安全生产大检查工作方案、隐患台账及推进高层建筑消

防安全综合治理所做的工作。实地检测微型消防站的一分钟出动和三分钟到场情况，对该微型消防站人员配备，站房器材、台账资料等内容以及管理制度的落实、队员定岗定责等情况进行详细的检查与询问，对检查中发现的不足之处提出了完善意见。



□ 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部员工王本全拾金不昧受到表彰



8月25日，普瑞物业公司泊富国际广场项目安全管理部同事王本全在巡检车库过程中，捡到一台全新电脑。随后该员工立即将电脑送至安全管理部办公室，并告知部门主管。公司各部门立即去到各单元寻找失主，经仔细核对后最终在写字楼14楼找到失主，失主来到物业公司将电脑领走，并对该员工拾金不昧的精神表示感谢。

□ 普瑞物业服务有限公司泊富国际广场项目部迎接公安部消防局督导组专项消防安保检查

9月5日，由公安部消防局后勤处闫文维处长带队的十九大安保工作督导组，在总队防火监督部廖奇部长、司令谢智勇副参谋长和支队李文才副支队长、防火监督处李政处



长等相关领导的陪同下，对普瑞物业公司泊富国际广场项目部的消防安全管理情况进行了专项督导检查。本次督导检查主要采取听取汇报、查阅台账、召开座谈和明查暗访等方式进行。首先由项目部王志华副总经理、保安部陈庆经理对项目基本情况和员工消防培训情况进行介绍，随后实地对项目的微型消防站建设、

消防制度落实情况、内部消防设施情况、安全出口和疏散通道情况、员工掌握使用灭火器和消火栓情况、消防控制室值班人员是否对消防控制设备操作熟练等情况进行了逐一检查。

□ 普瑞实业公司党支部党建工作人员参加湖南出版投资控股集团党校培训



9月5—6日，湖南出版投资控股集团党校举办2017年党支部书记培训班。实业公司党支部党建工作人员参加了此次培训。湖南出版投资控股集团党委书记、董事长龚曙光出席开班仪式并作动员讲话，集团党委书记胡建勇做培训总结。学员们学习了《如何做好党支部书记》、《新时期党员队伍建设》、《网络舆情应对》等课程，并前往机场管理集团参观交流如何做好标准化党支部建设。

□ 普瑞实业公司参加湖南出版投资控股集团 OA 系统工作会议

9月11日，湖南出版投资控股集团召开办公系统工作会议，湖南出版投资控股集团总经理、党委委员彭玻；中南传媒监事刘阔；湖南出版投资控股集团办公室主任贺永祥出席会议，实业公司总经理杨慧明及综合部部长涂思泓参加会议，会议就现阶段的OA工作、安全生产工作和相关管理制度、作风建设相关纪律进行了通报与部署，并安排专业授课老师进行保密工作相关知识培训。



□ 普瑞物业服务有限公司湖南省科技馆项目部协助业主方做好重要接待

9月15日，全国大众创业万众创新活动湖南省分会场在湖南省科技馆举行，副省长何报翔、省发改委副主任卓群到湖南省科技馆参加开幕式并巡视

了项目展会安保情况。为做好此次接待工作，项目部物业服务处前期召开了专题会议，就活动前后的安全保障、保洁工作、水电空调运行等方面做了详细的安排布置。在活动现场积极配合业主方工作人员，做好各项接待工作，至9月18日展会圆满结束，高效率的工作能力得到业主认可。



□普瑞实业公司工会、普瑞酒店工会组成联队参加“新华实业杯”职工水球比赛

9月19日，普瑞实业工会与普瑞酒店工会联合组织员工参加湖南出版投资控股集团第四届“新华实业杯”职工水球比赛，比赛在普瑞酒店游泳馆举行。两家公司所组成的9人球队，在赛场上充分发挥自身实力的同时，也发扬了友谊第一，比赛第二的体育精神，最终获得第三名的好成绩。



□普瑞实业公司工会组织员工举办三季度工会活动



9月20日，实业公司工会举办三季度员工活动。本季度活动充分考虑到项目上年轻员工活泼好动的特性，安排了一场滑雪活动。在雪场内，虽然很多人都是第一次尝试，但是年轻不服输的势头让大家在摸爬滚打中很快掌握了平衡技巧，平时工作的压力也在欢声笑语中得以释放。

□普瑞实业公司召开三季度党支部民主生活会暨九月份党员主题日

9月21日，实业公司党支部在公司七楼会议室召开三季度党支部民主生活会暨九月份党员主题日。在会上大家集中学习了《国务院办公厅关于进一步完善国有企业法人治理结构的指导意见》、《关于加强新形势下党的督促检查工作的意见》等文件，观看廉政教育视频。大家针对今天的学习谈了自己的心得体会：作为一名基层党员干部，必须



将每次学习到的文件精神，做好传达并贯彻到平时工作实践之中。充分领会“两学一做”常态化制度化各项要求，并在接下来的工作中逐一落实到位。普瑞酒店、实业公司董事长兼普瑞酒店党支部书记朱跃华提出，在廉洁纪检方面，大家丝毫不能放松，不仅是自己做好榜样，更要在团队中起到模范作用，时刻以《党章》作为行为准则严格要求自己。带好团队才是一名基层党员应尽的职责。最后实业公司党支部书记兼普瑞物业董事长刘召伟总结指出：党建工作是企业管理的核心工作，我们一方面要抓思想，把握好政治导向；另一方面在管理的项目上要有安全防范意识，一切严格依照规章制度办公，绝不能越过制度红线。实业公司总经理杨慧明、副总经理王琦作为普通党员参加会议。

□《中国物业管理》杂志第16届年会暨中国物业管理年度论坛在渝召开

7月20日，由《中国物业管理》杂志社主办，重庆市物业管理协会、北京千丁互联科技有限公司、龙湖物业服务集团有限公司协办的“《中国物业管理》杂志社第16届协办年会暨中国物业管理年度论坛”在重庆上演。中国物协会会长沈建忠围绕会议主题——“拥抱新经济，做时代的企业”做了重要讲话。同时，会议分别邀请了美国硅谷重量级创业教父史蒂夫·霍夫曼、中国物协副会长，北京千丁互联科技有限公司联合创始人、高级副总裁周洪斌、法眼云律网络集团有限公司董事长周华斌等人作了主题演讲。

信息点评：

本次论坛以“拥抱新经济，做时代的企业”为主题，与会代表们就新经济时代的特点，互联网特色，黑科技特色，以及3.0时代向4.0时代转型过程中物业企业需要关注重要问题进行了探讨。未来，物业企业必须牢记三点：一要坚信常识，以诚信为本，“豆腐要好好磨”，不忘初心，坚守工匠精神 and 契约精神。二要学会与狼共舞，学会与竞争对手，合作伙伴及方方面面对交道，和谐共处，合作共赢，更重要的是要学会在创新的生态型的商业模式下发展。三要有创新能力，创新就是把握未来，解决未来的问题帮助企业成长，解放思想，解放生产力。



□国务院取消物业服务企业一级资质核定

国务院总理李克强9月6日主持召开国务院常务会议，部署在更大范围推进“证照分离”改革试点并再取消一批行政许可事项，使营商环境更加公平公正。创新事中事后监管，取消审批、改为备案或实行告知承诺制后，要完善信用评级、信息公示抽查等措施，推进综合监管，促进部门间业务协同，更大便利群众和企业办事创业。会议同时决定，再取消物业服务企业一级资质核定。

信息点评：

物业服务企业资质核定取消后，运行的监督评价将在业主手里，今后物业服务企业的服务究竟如何，除了要接受来自社会信用系统的监督，更要接受业主满意度的评价。并且企业执行标准情况将与企业信用信息管理挂钩，通过项目招投标、创先评优等方面施加影响，以引导企业自觉按标准提供服务。





用行动践行 党员使命

平时，走在路上，我们是普通的路人甲，你我擦身而过，不会驻足停留；
平时，湘江河堤是一条长长的风景线，你我都在这里休憩纳凉，享受生活。
今天，湘江河堤成了一道不能逾越的红线，危情就在堤外翻滚；
今天，我们不再是路人，而是冲锋在前的共产党员；
今天，我们驻守在这里，用行动践行自己的入党誓词！



欢乐 “三只熊”

三季度工会活动带领大家来到了室内滑雪场，每个人都摔得熊一样，可是青春岁月不就是在摸爬滚打中越战越勇吗！
FIGHTING!





物业服务的“工匠”精神

本刊编辑部

随着网络媒体的快速传达，我们看到了一个熟悉的陌生词：工匠精神。这个词曾经是我们各行各业追求的目标，又因社会发展而被漠视。时至今日，这个词再度成为我们的热点新闻和追捧的方向。万物归源，其实每个行业、每个企业都需要有这样的精神，才能焕发永恒的光芒。物业行业从三十年前在深圳开始蓬勃发展，至今已成为一个服务大产业，那么纵观现在市场上琳琅满目的物业公司，真正能够让客户业主满意+惊喜的企业少之又少，除了本身行业发展的瓶颈及人员的素质制约外，其核心问题应该是企业在运营过程中缺少“敬畏的心”和“工匠精神”。那么我们身为物业人，如何才能做到工匠精神呢？

首先，我们要问自己，对工作的“情怀”是什么。只有正确的价值观才能让你对物业服务这个行业产生兴趣。一个自然人来到社会，他所具备的价值观非常重要，它关系到一个人的思想、目标、方向及发展的动力。没有好的价值观，就如在大海中没有方向的船，没有方向，永远也到达不了终点。对于物业人来讲，首先要喜欢这个专业，要对这个专业产生兴趣。如果不喜欢，就没有工作的乐趣，也就不能身浸其中做好分内工作。如何做好我们的服务，如何通过我们专业、温暖、亲情的服务让业主的生活离不开我们，让他们的居住环境得到市场认可的保值增值，这才是正确的物业服务的价值观。这样的价值观，就要求物业人少一些浮躁；多一些纯粹；少一些投机取巧，多一些脚踏实地；少一些急功近利，多一些专注持久；少一些粗制滥造，多一些优良精品。只有抱着这样的价值观去

做事，才能将我们的专业和专注发挥极致，做出精品项目。

其次，问自己，对于目前所从事的岗位，我很专业吗？一个项目为什么体现不出专业？为什么做的不够出色？为什么做不到精益求精？原因很简单，专业不扎实。而且一个团队如果不专业，那么问题的根源一定出现在管理者。管理者的实操能力和经验都不过关，怎么去培训团队？物业服务四大专业（保洁、保绿、保卫和保修）看似平常简单，但做起来确实需要扎实的专业基础做后盾。清洁工具如何使用？设备原理和运行如何做到了如指掌？绿化如何修剪、施肥？安全管理环节如何做到无缝对接？突发事件来临如何应对？……这些专业知识首先是对管理者有严格要求，如果身为管理者都没有扎实掌握这些基本功，那么带出来的团队又怎么能成为强者。作为管理者，一定要明白一个道理：你要给员工一碗水，自己就要具备一桶水。只有自己专业，培训好员工上岗，在岗位上实现对标督导，发现问题及时处理，才能凸显专业，才能培养出合格员工以及优秀的团队。此路没有捷径可走，唯有刻苦用心学习，然后脚踏实地培训指导，员工合格上岗，检查、考核奖惩跟上，才能实现良性循环。只有扎实的专业素质，才能产生精细的服务。“专注”就是在专业的基础上做到“补位”，能超出业主需要服务的预期，让业主能发自内心产生“满意+惊喜”的赞许。如：机动车停放要求车头一律朝外；晚班的秩序巡逻人员均穿布鞋，减少对业主休息的打扰；清洁工在水龙头上缠上布条，减

少水花飞溅的噪声；对讲机声音的传达一律使用耳麦，等等。只需要在专业、专注上下足功夫，集中精力，全神贯注就没有做不好的服务。

近几年科技的腾飞给业主的生活带来了极大的便捷，很多物业公司都在积极与电商合作，用发达的物流资源让业主几乎足不出户即可享受各类便利。虽然我们都在追求增值服务，打造便捷社区，不断寻求服务的蓝海，寻找服务的创新去追寻利润。但不管科技如何发展，物业服务都离不开两项核心内容：人的服务和物的管理。而很多物业管理人员恰恰忽视了人的服务，做不到精细化管理，总留缺陷，也让业主产生遗憾。其实，每一个物业人都应该清醒的认识到，物业服务的产品是无形的，它通过现场员工的行为规范呈现出来，让业主去感觉和感受，每一位物业人都应该培养自己具备把一件事情做精细、做完美的恒心和毅力。

曾经看到一个案例，某小区的一名项目经理，在得知一位拖欠物业费多年的业主的女儿明天要结婚的消息时，她在此事上用心做足了文章。她在花车进入小区的必经之路上扎满了五颜六色的彩带和鲜花，让工作人员把业主单元的公共区域打扫的一尘不染，不仅安排了几个指定车位让前来祝贺的外来客人停车，还贴心的让保安在前面进行指挥。当新娘全家走出大门的那一刻，她带领全体员工列队在门口迎送，齐声祝贺新人新婚大吉。一系列的用心安排，让这位业主非常感动，事后立刻主动缴纳了拖欠的物业服务费，并以自身为例，向周围邻居进行传

播，一时间该项目的客服人员上门收取物业费时得到了很多业主的积极支持。如果不是把一件事做细、做精、做完美就不会出现这么好的结果。所以说，在物业服务现场，有很多很多的细节可以再挖掘，有很多很多的点可以再延伸，有很多很多的服务可以再创新。只有注意细节，只有把业主的事情做完美，就一定能收获业主的心。这也是“工匠精神”具备的特征。

物业服务是一项枯燥无味的工作，每一天面对不同的业主，每一天与家长里短打交道，时间长了久了，难免会产生“审美疲劳”，再好的脾气也会磨出棱角。维系一种良好的客户关系需要花费很长的时间，但要破坏这种关系易如反掌。物业人如何去坚持做好重复不变的工作，如何去坚守为业主创造价值的情怀，这需要很大的勇气和毅力，这是考量物业管理人是否具备这样的责任，也是“工匠精神”中最重要的组成部分，即：物业人需具备坚持、坚韧、坚守的品质。

坚持就是每天把每一个楼梯都清洁干净；坚持就是把每一个业主当亲人；坚持就是把业主的每一个问题都落实到实处；坚持就是把业主的事情当成自己的事；坚持就是站好每一班岗；坚持就是看护好业主的人身财产安全；

坚守就是天下暴雨只要项目有事也会在第一时间赶到；坚守就是天降大雪业主早上出门时已经有了出行的路。坚守就是除夕夜里值班室依旧亮着的值班灯光；坚守就是每天站在岗亭上目送业主的微笑……

身为物业人的我们，一旦读懂什么是物业人的“工匠精神”，便会去传承这种精神，做事专业、专注、敬业、注意细节、追求完美，用坚持和坚守，去管理好服务好自己的项目，用十年磨一剑的精神去打造精品，树立品牌，那么这个行业的长足生命力自然会孕育出最美的鲜花回报给每一位奉行“工匠精神”的优秀物业人。■



“无证时代”下的物业发展浅析

战略服务部

2017年9月6日，国务院正式取消了物业服务企业一级资质的核定，距离年初取消二级及以下资质认定仅仅过了半年，这一系列举措标志着自2004年5月1日起施行的物业企业资质管理寿终正寝，彻底退出了历史舞台，物业行业的“无证时代”悄然来临。

那么，在当前物业行业整体问题频出、纠纷不断的现实背景下，取消物业企业资质认定这一重磅炸弹将会激起怎样的千层浪呢？业内人士普遍认为，虽然此举看似取消门槛，其实却是对物业企业监管的收紧，将会使我们的物业行业服务更符合市场竞争和优胜劣汰的规律。本期，编辑部将与大家一起探讨物业一级资质核定缘何取消，以及将给物业行业带来哪些变化呢？

一、物业资质——由保障变为累赘

2003年9月1日，《物业管理条例》生效。根据其授权，原建设部制定了《物业管理企业资质管理办法》，并于2004年5月1日起施行，我国物业服务企业正式开始实行资质管理。作为一种行政许可，资质管理的目的是建立一种市场准入制度，在当时还没有建立相应市场和市场规则的情况下，为规范物业行业行为、提高物业服务技能而设立行政许可、建立市场准入制度是非常有必要的。并且资质管理在物业管理市场发育阶段，确实起到了相应的规范和促进作用。但随着我国物业行业的不断成熟，资质管理所设定的条件逐渐为大部分物业企业所具备，注册资本、相关专业人员等条件渐渐沦为形式的审查，不但不能发挥其设立之初的作用，反而增加了企业负担。更重要的是，在为业主提供服务方面，资质几乎已起不到任何作用，很多都是“资质和企业能力不成等号，有资质不代表会做物业”。一级资质的企业可能提供很差的服务，三级资质企业也可能做着一级资质的服务水平，资质标准已不能成为评价物业公司好坏的依据。

同时，作为资质核定三大依据：注册资本、人员资质及人数、管理服务面积的刚性要求，随着时间推移，均已逐步消失，物业资质核定实际上也是早已名存实亡，遗留下来的资质管理制度只会带来不必要的麻烦与弊端：

1. 剥夺了业主的自由选择权。也许一家三级资质的物业服务企业要比一级资质的更好，但由于资质限制，业主却不能自由选择物业服务企业。

2. 扼杀了创新创业的精神。管理服务面积的刚性要求直接扼杀了具备有优秀基因的创业型企业，因为服务面积是在漫漫长途一点一点打拼积攒的，很多创新性企业还没有壮大就被这些条条框框抹杀了。

3. 市场环境不公平。现在回过头来看资质升级的三个条件：资金、人才、管理面积。房地产公司资金充裕，人才方面也没有问题，他们所开发的小区，天然地给自己下属的物业公司，所以面积更不是问题。于是，很多没有房地产公司背景的物业公司没有资金优势，尤其没有管理面积优势，所以即使拥有再强大的人才，也无法在市场竞争中占有优势，哪怕它们的服务模式、企业机制再先进，再被社会认可，也只能管理 20 万平方米以下的小区，它们必须一级一级升到上面的层次才能多一点点点的自由度。因此，这样的市场环境并不公平。

4. 没有达到维护市场和谐的初衷。最开始制订资质管理制度是出于保护消费者的目的，实质上，没有企业资质管理，业主与物业企业的矛盾也不会比目前状况更加恶化。

5. 资质管理是一种懒政思维。它用资质方面的管理处罚，替代对实质损害市场公平公正行为的处理。一个企业做了损害业主、损害行业的事情，就降资质、罚款，然后万事大吉，至于业主的损失、行业的损失，以及发展前景、美好未来等等，根本没有人去关心。

因此，曾经引导和左右行业发展 13 年的物业资质管理倏然谢幕，也是行业管理需要赋予行业发展新的生机和活力，新常态下的新探索以催生出新的行业管理模式的必然。

二、取消物业资质所带来的行业冲击

1. 资质论英雄的年代终结。物业服务企业资质取消后，行业竞争的整体格局将发生本质改变，但这个过程是比较缓慢的。原《物业管理企业资质管理办法》规定的各项门槛将取消，凭资质论英雄的年代终结。

2. 有能力，就来做。资质取消后，营业执照上包含“物业服务”内容的企业，就可以参与物业服务项目投标，不再有资质方面的限制。外延扩大了，符合条件的企业大大增加。特别是在把社区看成金矿，资本频频进入的背景下，“门外汉”跨界入侵的情况增多，市场竞争更加激烈。

3. 资质证在一定时期内含金量反而更高。为什么说，这是缓慢的过程呢？因为物业服务项目招标的决定权在业主手中，“资质高，服务好，服务能力强”的观念根深蒂固，特别是在投标权分散的住宅小区，这种情况更加明显，“一级资质”证在一定时期内含金量反而更高。“业绩（管理的面积）+口碑（信用）”，仍是在投标中取胜的法宝。同时，出借资质的现象将减少，管理实力弱的公司将会被市场淘汰，取消资质核定不等于取消资质。

4. 合伙制和项目经理将崛起。《物业管理企业资质管理办法》中，对低资质企业服务面积的限制，剥夺了业主自由选择权以及新兴企业的创新精神。物业企业资质被取

消，符合“淡化企业资质，强化个人执业能力”的事中事后监管理念，目的是为了降低行业就业创业门槛，激发市场活力。市场竞争的政策壁垒被取消，项目经理创业门槛大大降低，曾经由政府说了算的资质，将被市场接过话语权。

三、未来的监管与发展之路

物业服务企业资质管理的取消，使所有物业服务企业“平起平坐”，既可以大大减轻企业负担，充分释放发展活力，又可以促进物业行业充分竞争，更好发展。大家都不需要资质，按照行业服务标准规范做好，业主的口碑才是真正的竞争利器。但是，今后的物业行业该如何监管与发展呢？

首先，如何克服取消物业企业资质后需求市场的传统惯性？因为当前许多标地物业在招标书中依然书写着投标者应该具备的从业资质等级，甚至标明了一二三级的入围红线。因此，如何扭转需求市场对资质鉴别的传统惯性是一个急迫解决的战略思考和战术问题。除了职能部门的广泛宣传外，各级行业协会更有义务或者说责任去发挥一些具体的引导作用，使市场主体对物企资质等级的习惯性、传统性需求趋于淡化，并最终走向消声灭迹。

其次，谁来构建“无证时代”的信用规则？物业服务企业资质管理，从前是政府主管部门主导评审的，有一定的权威性，法定性，以及市场认可性，如今在释放生产力，构建诚信时代的大背景下，资质管理的突然取消会不会使市场无规则，产生动乱？因此，相关专家与业内人士普遍认为，物业行

业取消资质审核之后，政府与物业协会必定将会加强事后监管，变“严进宽出”为“宽进严出”，既要让各种市场主体各家物业企业充分竞争，激发市场活力，又要依法惩罚违法违规企业，制定“黑名单”制度，加大违法成本，促进行业健康发展，并出台一套监管标准。届时，监管部门和业主将对物业企业进行事前要求和事后监督。业主可以跟物业公司达成一致，你能给我们提供哪些服务，都能达到哪些标准，一目了然，非常直观，便于监督。以业主最为熟悉的物业清洁服务为例，标准中对清洁工具、管理方法、操作流程等都进行了明确，楼外公共区域清洁、楼内公共区域清洁、垃圾收集与处理、管道疏通、外墙清洁、清洁开荒、冬季除雪除冰等都有章可循。在这套标准下，运行的监督评价权在业主手里，未来物业服务企业的服务究竟如何，除了要接受来自社会信用系统的监督，更要接受业主满意度的评价，并将企业执行标准情况与企业信用信息管理挂钩，通过在项目招投标、创先评优等方面施加影响，引导物业服务企业自觉按标准提供服务。

取消物业服务行业资质认定是国家大战略下的供给侧改变点之一，也是整个行业迈向高端产业链条的前奏，但因为行业的特质性，这将是一个漫长且费心的历程，在无证时代，市场更多尊重的是一份回归匠心的专业力，行业正在一点一滴的改变，物企正在一点一滴的努力，秩序正在一点一滴的构筑。因此，物业资质改革，既是机遇也是挑战，我们物业企业只有强化管理、苦练内功、用心服务、不断学习才能不断发展与壮大。■

我的管理心得

望城汽车 4S 店

黄金益

【编者按】

随着公司的发展，很多基层员工通过内部培训和自身努力，逐渐进入基层管理岗位，他们从做好自己逐渐向管好团队转型，从接受安排向发出指令转型，从不善动笔开始用笔记录下自己的管理体会，正因为有他们个人的进步才有公司的稳步发展。

怎样做好管理工作，如何成为一个合格的管理者？我认为他必须要有一套行之有效的工作方法的要求。在管理工作中，行之管理的意识和方法是非常重要的，它直接决定了一个管理者的管理水平和未来的潜力。在我们基层项目做好管理工作，我认为从以下几方面来着手。

1. 做好工作的月计划、周计划，完成任何一项工作都离不开计划。没有计划，会导致目标不明确，工作盲目，漏洞百出。好的计划会帮助我们有目标，工作起来有条不紊，得心应手。

2. 抓落实，提高自己的执行力。执行力就是立即投入工作，达成工作目标的能力。它直接体现了一个管理者对工作的统筹能力，对下属的指挥能力，掌控能力和分析解决问题的能力。

3. 做一个好的传播者。作为一个基层管理者，在接到上级领导工作指示时，一定要正确理解领导的意图和初衷。要把正确的理念、贯彻落实到下属工作岗位上去。否则将会出现公司的决策方案在执行过程中，标准渐渐降低，甚至完全走样，从而背离了公司的决策。

4. 以身作则，做好表率。作为一个基层管理者，不能只靠说，要靠做。无论是遵章守纪，还是在公司或者甲方布置任务的完成上，都要起到表率的作用，只有这样才能让手下员工心悦诚服。办事不拖拉，做到今日事今日毕，办事不敷衍，认真地见事做事。以身作则的工作态度，才有可能带动岗位员工的工作热情，也才能带动整个项目工作的积极主动性。

5. 工作要深入，注重过程监控。工作做到位，就是要严谨的工作态度，要去多思考如何做工作的方式方法，管理工作中就是要婆婆嘴，各工作岗位要随时督促，经常深入各岗位了解情况，及时发现问题，及时解决问题，要了解广大员工对工作上的意见和建议。对员工的意见和建议必须认真回应。

6. 工作要勇于负责，不讲借口，不回避工作失误。对于工作中出现的失误不找借口。“借口”的实质就是推卸责任，是一种不服责任的行为，如果每个基层管理都为自己的工作找借口，那工作就会做不到实处。有句名言“成功者找方法，失败者找借口”。在工作上不讲任何借口，它体现的是一种责任感，一种敬业的精神，更是一种服从诚实的态度，是一种完美及成功的表现。

7. 注重岗位班组团队建设。因为有凝聚力的团队，才能打硬仗。同一个团队的每一员应该互相信任，互相支持，互相配合，互相帮助，相互尊重，相互激励，多看别人的有点，接纳别人或者善意提醒别人的不足。各岗位之间应各司其职，分工合作，扬长补短，形成合力。

8. 常常总结工作的不足，弥补缺失，积极改进，只有这样才能提高工作效能，

因为总结是推进工作前进的重要环节，总结是寻找工作规律的重要手段。成功的经验通过总结，就会积累，失败的经验通过总结就会吸取，在今后的工作中引起为戒，并做到警钟长鸣。

总之，在工作中只要自己能够全身心投入工作，遇到问题的时候多想办法，少发牢骚，总是能够思考出解决的方法。不管是和客户打交道，还是跟员工打交道，只要抱着一颗理解对方，凡事以解决问题为目的的心态去沟通，就一定能得到客户的认可，员工的追随。在管理岗位上，我也只是一介新兵，但我相信，付出总会有回报。我们望城汽车4S店的这个大家庭，也会在我们大家不懈努力下，为客户提供更精细的服务感受，为公司提供更多收效，为员工提供更好的工作环境，大家一起努力。





步步维艰，依然迎难而上

国家开发银行湖南省分行项目部

田诗雨

璞臻自入驻国开项目以来，公司怀着“精心管理、全心服务”的态度，竭诚为客户提供热情、周到、细致的服务，并希望通过我们的服务为他们带来愉悦和温馨的感受。另外也绝对维护着与客户相互信任的关系，积极识别能够帮助客户实现更多价值的机会点，衍生出更多项目的可能。

一、项目进程的保障

前期项目的管理包括不限于项目的计划、优先、进度、质量、交付等，可能在过程中还要调整项目范畴、重点、资源、甚至时间等。这是一个动态管理的过程。可以把一个项目想象成盖楼，项目范畴、交付标准，和项目工作计划设定好之后就相当于这个楼的图纸有了，但一天一天把这个楼盖起来，这中间可能遇到的变量太多了，我们需

要除了确保盖出来的楼与图纸上的长（1D）宽（2D）高（3D）这三个维度一致（有时还要根据需要改图纸），还要在时间（4D）这个维度，和成本/资源（5D）这个维度与预期保持一致，甚至更好，这其实是一件困难的事。

这让前期的我们学会了发展一种“能做态度”，它对于处理这样的问题有很大的帮助。我们不是从单个的项目出发来实施这种态度，而是从每个人出发，使得每个人集中于整个项目的目标。比如工程部的交接工作不拖不等，能自己解决的就依靠本部门的力量全力以赴；物业部做到眼中有活，才能处理好搬家这个浩瀚事宜中的细微末节。

同样开放，诚实的环境也是我们确保前期项目的法宝。我们常常开会，包括正式和非正式的。会议是我们的工作方式，没有哪一天我们不举行会议或者互相交流的。大家通过会议寻求意见和反馈意见方法，通过会议我们能够监控进度并提出解决各种问题的方法。散会之后又在现场走动，回顾问题，是否解决，并写出总结报告。这些工作方式发展成为了简单，易行，又灵活的进程，保障了整个项目的推动进程。

二、客户关系的处理

面对诸多意见与问题，如何处理好客户关系是一项非常重要的工作。客户关系的处理其实是管理跟客户的沟通，了解客户状况和需求，分享项目分析和发现，听取客户意

见建议，并且管理好客户的预期。

国开项目客户的意见五花八门，形形色色。怎么来平衡和协调各种不同的意见，一方面需要有专业的判断能力，另一方面也需要有高超的沟通技巧。客户提出的建议，其出发点都是好意，都是为了这个项目更加人文化，更加精致化。但如何来理顺这些建议的紧急重要、紧急不重要、重要不紧急呢？则需要以管理服务的结果为导向。如果这是个需要提高盈利能力的目标，那么就用是否真的能够提高盈利能力来衡量；如果这是一个需要降本的目标，那么就用是否真的能降低总成本来衡量；如果这是一个需要提升服务，扩大影响的目标，那么就用是否真的能提升服务质量，扩大公司影响力来衡量，以此类推。

明确了服务目标以后，就以结果为导向，把全方位、众多的服务意见进行梳理与规划，站在专业角度实现服务质量的最优化。紧接着建立合理化服务流程，以使整个服务工作高效与方便为原则，全方位的考虑，理顺各个作业流程，合理进行岗位配置，确立相匹配的岗位责任和工作方式，建立健全各类信息传递渠道和服务标准。在固有的成本中去为业主提供更多的服务，显示出成本与实际成本之间的差距，让业主充分感受到固有成本中的超值服务。例如在国开看重的餐饮管理中，我们尽可能在成本控制之中，提供更加色香、味全、营养又健康的食品搭配与烹饪制作。

影响客户满意度另外一个很重要的关键就是客户的预期。开行员工对于搬家后的办公环境与所能享受的服务品质抱有很大的期望，我们在老楼的竭诚服务也让他们对我们的服务翘首以盼。在整个过程中，客户的期望或者说是需求就一直锁定于前期的需求，没有变化吗？显然不是，随着项目的不断深入与实施，在前期的问题与需求不断解决的基础上，一些深层的或者更加细节的问题在不断的浮现，且不管这些问题是否在项目的服务合同范围之内，作为客户，他们希望最好都能解决已经出现的所有问题。

根据客户关系的三角定律：“客户满意度 = 客户体验 - 客户期望值”。为了更好的管理他们的期望值，我们将项目范围或者问题清单中的问题分类汇总、按纲目进行描述，对于他们提出的问题及时回复，注明“可以解决、可以改善、或者难以解决”。在需要项目部出面解决的时候积极寻求帮助，表明难处，给出实效建议，在建议书洽谈阶段就提出物业可以解决的问题范畴、对于难以解决的问题提出建议，对于客户认同的服务范围、问题清单及对应的成果清单直接写入管理手册，作为项目范围管理的法理依据，成果清单也按模块细化到可以控制的范畴。


三、管理体系的糅合

更快接手与管理新项目，最快的方式就是在原有管理体系的基础上进行相对应的修改。很多工作流程、管理方法与璞臻物业现

行管理模式在理念上是一脉相承、互为支撑、互相促进的，只是落地的侧重点不同。在推进管理方法融合时，我们认真分析管理方法的本质和特点，找准最恰当的对接点，合并重复内容，实现管理落地。国开与泊富通过 OA 系统共享一个管理平台，信息化又很大程度跨越了地理限制，实现了监管的最大力度。

服务标准需要员工实施，作为一个普通员工，越简单的管理越容易执行到位。尽管在企业里不同体系归属不同部门执行或者推进，但上边千条线，下面一根针，最后都汇总到基层班组的个体员工身上。行为规范可以融合统一，管理表格可以综合简化，让所有执行中的体系精髓融入其中，员工的执行就会轻松许多，也不会经常发生顾此失彼或者厚此薄彼的问题。

面对多个工作流程则需注重流程之间的衔接与配合，强调主流程对辅助流程的引导与控制，消除相互抵消或矛盾的流程，通过流程的整体优化实现管理的精益化。这也是管理者需要发现的培训需求，培训才能让一个员工真正成为璞臻人。

没有哪个新项目的接盘或开创是容易的，当前国开项目平稳运行，但下行压力和困难在一段时期内会持续存在，我们也应时刻保持清醒认识和应对准备。虽然步步维艰，但大家依然迎难而上，砥砺前行。争取实现新项目稳定增长、努力让璞臻品牌争当湖湘人文物业定义者！

拥抱新时代

品质部
杨广

当我们还在感叹共享单车普及速度之快时，电子大厦项目已经在门口贴上了“共享单车禁止入内”的告示；当我们在抱怨物管费太低且难以收取时，新华园项目已经开始感动业主方主动提出加钱增人；当我们还在懊恼于各种手填单子时，泊富项目已经实现了无纸化办公……社会的发展已经对我们物业人提出了更高的要求，我们要如何才能做这时代这行业的弄潮儿？

与时俱进，紧跟科技发展的潮流。美国作家凯文凯利在《必然》一书中说道：“我们所处的新时代，流程完胜产品。”未来的科技生命



将会是一系列无尽的升级，而迭代的速率正在加速。在未来，我们所有人都会一次又一次地成为全力掉队的菜鸟，永无休止，无一例外。新事物还是源源不断地被我们发明出来，给我们带来了新的欲望，新的向往，新的需求。今天的问题来自昨天的成功，而对今天问题的技术解决方案，又会给明天埋下隐患，随着时间流逝，真的利益便在这种问题与解决方案同时进行的循环扩张背后逐渐积累起来。回望过去的30年，你会发现太多的不可思议，即将到来的将来会超越现在，我们都会见证这一时刻，你没有迟到。在日新月异的新时代，泊富项目已经走向了无纸化办公，纸张已大多数被淘汰；我们在科技馆项目经常会看到被人类赋予了很多技能的机器人；如若我们不发展，不紧跟科技潮流，不止企业跟不上时代的节奏，连我们自身都会被机器人所取代。

积极应对业主提出的新要求，并做到最优质。科技馆项目由最初的基础物业到现在的展教部和对外开放的食堂都交与我公司管理，这些都离不开我们积极地面对业主提出新要求服务，并努力将最优质的服务提供给到业主。业主在提出新的服务要求时，其

实是在给我们机会，我们应该摒弃不满和拖拉，而应该积极地探讨思考如何尽力满足，业主的需求就是我们的效益，努力实现双赢。不在客户价值面前放弃自我，就在客户面前放弃金钱。每个人都必须有的人生信仰，因为只有信仰才能回答我们为什么活着。每个企业也必须要有信仰，才能回答企业为什么会持续，如何持续发掘和延续行业价值，这个信仰就是客户价值，唯客户价值才值得追求。

以最快的反应应对新鲜事物给物业带来的影响。诚如刚刚讲到的，我们要紧跟时代的步伐，追随潮流的节奏，相对应的我们也要对新科技时代下，对我们物业服务方会产生影响的新事物做出最快反应。如现在非常流行的共享单车，为人们解决了最后一公里，却给物业带来了乱停乱放等难题。在共享单车最开始流行起来的时候，我公司做出反应最快的项目是电子大厦项目，在每个出入口都贴上了禁止共享单车入内的告示，有效地对项目内的停车位以及车辆进行了管控。

人生犹如钟摆，摆动在痛苦与无聊之间，而唯有中间那不息的奋斗历程才值得欣喜自豪。去吧，在攀登的旅途中，感受“使我痛苦的也必使我强大”的逻辑。在奔波进入下一个拐点前，用执着无悔的心态拥抱你所投入的事业，既然选择了物业服务，就要树立物管人应有的风格，才能沉淀属于物管人应有的风骨，用心发掘创造客户价值，与我们的客户携手并进，预约共赢，共赴美好未来！



献给每天都想辞职的人

HR 驿站

不管你在哪里上班，都请记住：

1. 不要轻易离开团队，否则你要从零做起；
 2. 不要老想着做不顺就放弃，哪个团队都有问题，哪个团队都有优点；
 3. 跟对领导很重要，愿意教你，放手让你做的领导，绝对要珍惜；
 4. 团队的问题就是你脱颖而出的机会，抱怨和埋怨团队是打自己的耳光，说自己无能，更是在放弃机会；
 5. 心怀感恩之心，感谢公司给你平台，感谢同事们给你配合；
 6. 创造利润是你存在的价值，创办公司不是做慈善。工作不养闲人，团队不养懒人；
 7. 遇到问题请先思考，只反映问题是初级水平，思考并解决问题才是高级水平；
 8. 只有改变了自己的态度，才能改变人生的高度，只有改变了自己的工作态度，才能有职业的高度；
 9. 不要在本该拼搏的年纪，却想得太多，做得太少；
- 如果你的能力还撑不起你的欲望的时候，就该静下心来好好工作，悉心学习。



案例一：楼下业主堵塞卫生间管道，楼上反水造成损失谁来赔？

某小区居住二楼的王先生有天突然发现自家卫生间下水道溢出污水污物，室内地板、家具均遭不同程度浸泡。后经物业核查，是居住在一楼的高先生因为自家管道漏水，便将其卫生间管道堵住，且没有告知他人。王先生认为物业公司疏于管理，侵害了自身利益，对其管理的物业设施没有勤以检查、维护，给业主造成了财产损失和精神伤害。将物业和高先生一起告到了法院，要求他们针对自己的损失承担责任。



【案例点评】

◎本案中，造成反水的原因是高先生私自堵塞管道的行为，是直接责任人。而且卫生间管理是属于业主私有部分，物业公司无法排查，也无法控制预料高先生的堵塞管道行为，高先生也没有告知物业，因此物业对此不存在过失。法院根据《中华人民共和国物权法》第九十二条不动产权利人因用水、排水、通行、铺设管线等利用相邻不动产的，应当尽量避免对相邻的不动产权利人造成损害；造成损害的，应当予以赔偿。本案中高先生的行为给王先生造成损失，属于直接责任人，应当承担责任。

案例二：雨天路滑业主小区摔伤，谁之责？

某天大雨，租客小张在小区内的一条小路上行走时不慎摔倒，造成左手掌、腕部损伤，指动脉、指神经肌腱断裂。小张认为该路面凹凸不平，雨天积水湿滑导致自己摔伤，是物业公司未尽公共设施的维护、修理义务，不能保障行人的安全出行，故诉至法院，请求判令该物业公司支付自己医疗费、伙食补助费、交通费、营养费和误工费共计 84050 元。而物业公司辩称，小张所租住的小区并非是经营场所，物业公司没有安全保障义务，不同意赔偿。最后法院判定：原告负主要过错责任、被告负次要过错责任，判决物业公司赔偿小张医疗费、住院伙食补助费等费用共计 28200 元。



【案例点评】

◎法院审理认为，被告作为小区的物业服务管理单位，有义务对小区内存在的安全隐患进行警示。被告物业公司无法提交证据证明其尽到了该项警示义务，故对原告合理经济损失应当承担相应的赔偿责任。而小张作为成年人，理应认识到下雨时在非正规道路上行走存在安全隐患，但其自身未注意安全而摔伤，也应承担相应责任。

【编者按】

一位工作仅仅一年半，能够连续多次被客户方评定为优秀员工的人，他平时是怎么工作的？忠于职守，只要你能够不折不扣做到，是金子总会发光的。

他的本职工作

保时捷汽车 4S 店项目部

樊华

纪坤同志自 2016 年 1 月入职公司以来，从一名普通的秩序员做起，通过自己的努力和付出晋升为班长。在多年的保安工作中他一直做到了政治思想过硬，爱岗敬业，工作努力。工作中的他以身作则，高标准严要求，从身边的小事做起，起到模范带头作用，严格执行公司的规章制度，对上下级下达的各项任务，高标准执行到位。他强烈的事业心和责任感让他在项目中一直受到同事们的敬佩。

纪坤同志作为班长，作为保时捷物业的一员，时刻用高标准来严格要求自己及员工，他关心爱护队员，热情帮助队员提高工作能力，很快在团队中建立威信。同时用自身的影响力影响带动员工，让各种工作井然有序的进行。

他积极开展内部技能培训工作，加强岗位培训，制定保安培训计划，每周一到周五，对保安人员实施有计划地培训。如：队列培训，车辆指挥，消防实操，岗位操作流程等。同时监督检查，把培训效果落到实处。作为高端 4S 店的保安员，要求高，只有通过培训才能更好的达到标准，通过培训后员工的各项工作技能水平均已得到提高，得到公司和甲方的肯定。

在做培训计划的时候，他都会用谦和的态度请教主管，培训内容是否合适，培训的形式是否新颖，并邀请主管参与提出本次培训的漏洞及不足。在培训中，他更是注重员工技能和员工素质两方面的培养。在培训后，还会请员工提出自己的想法，以达到更好的培训效果。他就是这样，一直要求自己做到最好。

那次新任永通后勤保障部李平部长到保时捷项目进行工作巡查，正巧碰上下雨，纪坤没有接到任何通知，也没有见过李部长的模样，从李部长开车进门开始，热情的询问、标准的车辆指挥手势和用语，还用左手轻拉开车门，同时右手掌并拢，掌心朝下挡在李部长头的正上方，门打开的同时微笑问候道：“您好！欢迎光临保时捷”。轻轻关好车门后，立即打着伞将李部长引领进了保时捷店内。后来，这次完美的接待流程还得到了李平部长的高度表扬。

他开拓创新，不断完善各项工作流程。做为一名基层管理人员，他能够摆正自己。在本职岗位上发挥主观能动性，对很多工作有自己的想法，能够主动承担压力，积极配合上级工作。对工作发现的各种问题能深入了解、分析，找出原因，并及时整改。还能有自己的合理建议，找出切实有效的方法，并能很好的运用到工作当中去。他平常下了很大的功夫熟练掌握消防技能，每次能在发现消防报警后能迅速赶往现

场进行紧急处理，消除了安全隐患、保障了店内安全。这些方面都得到了保时捷店方的充分赞扬。

一年多来，他多次被甲方评为“优秀员工”。种种成绩的背后都是纪坤自己的努力付出，他总说会继续努力，做好自己的本职，将物业工作做得更好。▣



记新员工军训

国家开发银行湖南省分行项目部
田诗雨

普瑞
真善美



国开行项目迎来了第一波团队人潮，公司在入职第一天组织了为期五天的员工集体军训。一个优秀的企业就如同一支军队。军训可以增强军人的素质，提高军队的作战能力。而对企业员工进行军训，不仅可以提高员工的身体素质，培养纪律意识，更重要的是增强团队的凝聚力，加强员工之间的有效沟通与相互了解，通过培训让员工拥有高昂的斗志和饱满的热情，以更崭新的面貌投入到自己的本职工作中。



炎炎烈日下，大家身着作训服，戴着军训帽，气势轩昂地排成三排。我们训练的教官是安全部刘主管，一名消防退伍军人。首日的训练比较简单，队列动作立正稍息，强度也不算太大。开始训练先是半个小时的军姿，但依然让队伍中有些女孩子有点吃不消，站得身体直晃。天气也很热，开始一会就汗流浹背，湿透了衣襟。但大家还是坚持着，不抱怨、不请假，积极的投入到训练中。到了后几天，训练强度逐步



加大，教官时刻看起来都还是那么精神，刘教官很严格，甚至嗓子都喊到嘶哑，军姿·立正·稍息·跨步·敬礼等等这些基本的动作我们仍然还是达不到他的标准。但他依然还是很耐心的，纠正每个人所犯得种种错误。伴随着擒敌拳，唱军歌等活动又让大家加快对相互的认识与了解，融入到新的团队中。随着不断的适应，大家也慢慢接受了这种高强度的考验，也慢慢体会到一种意志、一种精神、一种坚持在团队中潜移默化的形成了。

“站军姿”，不仅要求我们拥有铁的纪律，还要求我们拥有高效的执行力。“行进立定”展现的是我们的团队作战意识，一个团队只有互相配合步调一致，才可实现目标，做好工作。“向左转、向右转”，讲求的是配合与协调，一个团队不仅要有配合，还要配合好，才能收到更好的效果。让我们每个人发挥自己的沟通力和协作力，最终让我们大家凝聚在璞臻这个大家庭中。

在军训的过程中，公司对员工的餐饮进行了很大的改善，以增强大家的体能。还因为有些员工体质比较弱，食堂还特意熬了绿豆水，每日提早凉着供大家食用。整个军训没有个体，大家都是团队协作，让力量发挥到最大。就如歌里唱那样：“团结就是力量，这力量是铁，这力量是钢。比铁还硬，比钢还强。向着法西斯帝开火，让一切不民主的制度死亡。向着太阳，向着自由，向着新中国发出万丈光芒……”嘹亮的歌声直冲云霄，响彻整个演练场地。

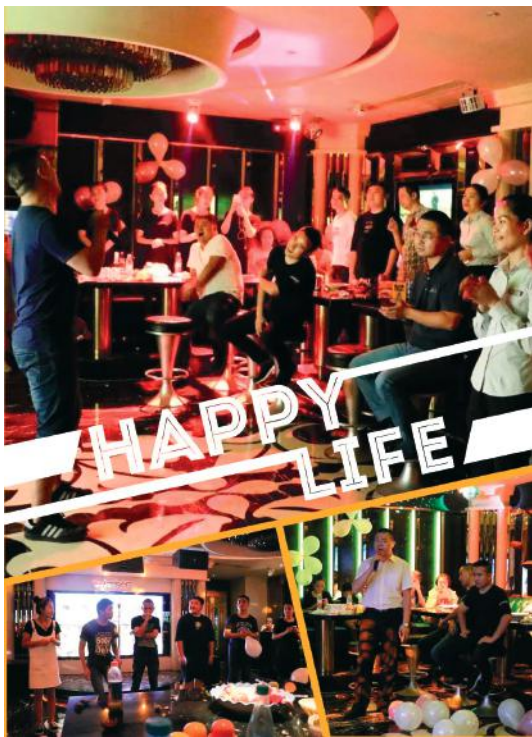
军训短暂而难以割舍，工作漫长而持之以恒。部队里的团结合作、顾全大局、坚忍不拔、吃苦耐劳、乐于奉献的精神都应该有意识或无意识的融入到现实的工作中去，从而提高工作办事的效率，只有这样我们才能给自己的军训生活交上一份满意的答卷。我深信，它将使所有参与者终身受益，无论是在哪个岗位上。■



“璞臻好声音”——唱出最美物业人!

泊富国际广场项目部
姚微莲

“莫名我就喜欢你深深地爱上你……”；“玫瑰的红容易受伤的梦握在手中却流失于指缝又落空……”；一首首余音绕梁的歌曲，从温莎 KTV 公爵包厢里传了出来，让过路的人都忍不住驻足停留，往里面瞧上一眼，看看究竟是怎么一回事。仔细一看原来是我们璞臻分公司为了活跃企业内部氛围，举行了第二季度员工活动“璞臻好声音”唱歌比赛。



活动通知一经公布，各部门的同事都踊跃报名。仅仅几天时间报名人员就有 30 多人。但由于物业是服务性质的工作，为了时刻给客户提供的服务，有一些同事不得不留守在自己的岗位上认真工作，他们只能带着祝福和期待的目光，目送着参赛人员离开。

刚到 KTV 大家都有显得有些拘谨，谁都不敢第一个上台唱歌，这时安全部的盛无畏，一个箭步冲到台前，自告奋勇说：“我来第一个唱”，顿时台下就响起了雷鸣般的掌声，盛无畏站到了台前，拿起麦克风，毫不怯场的开始卖力的演唱：“哗啦啦啦啦天在下雨，哗啦啦啦啦云在哭泣…”盛无畏演唱了一首陶喆的《找自己》，在这欢快的曲调中，盛无畏一下子就把活动的气氛带动了起来，大家都开始争先恐后的参加到了活动当中。

这时又一位安全部的同事江北荒，站到了台前，江北荒是一位公司的一位老同事了，平时对待工作就一丝不苟，这次参加活动，据说也提前准备了好几天。只看江北荒拿起麦克风，有礼貌对台下鞠了一躬，音响里传来了悠扬的曲调：“父亲曾经形容草原的清香，让他在天涯海角也从不能相忘…”江北荒一开口，台下的同事就欢呼了起来，因为谁也没想到，平时看起来相

貌平平老同志，唱起这名族歌曲一点也不亚于专业选手。

公司的领导也在百忙之中，一起参加了本次活动，并我们献上了精彩动听的美妙歌声，徐副总的《片片枫叶情》，安全部陈经理的《为了谁》，都让台下的同事赞不绝口。资产财务部毛辉为大家演唱了一首《最炫民族风》，大家都随着音乐的节奏打节拍，完全沉浸在精彩表演之中，将现场氛围再一次推向高潮。

比赛过程中为了缓解员工紧张的情绪，活动组还特意增加了“萝卜蹲”“击鼓传花”等小游戏，在场的员工领导都积极参加到了游戏当中。欢歌笑语充满了整个包厢，就连

KTV的员工，也被璞臻团队的风采所吸引，停留在包厢门前张望。

欢乐的时光总是美妙而短暂的，就在大家还意犹未尽的时候，本次活动也拉下了帷幕。

虽然本次比赛，有很多选手没有得奖，但是大家都丝毫不计较得失，每个人的脸上都露出欢快笑容。或许对于大家而言，最重要不是比赛的结果如何，而是大家一起相处的欢乐时光，对于喜欢唱歌的同仁而言，这是一个展现才艺的舞台；但对于多数的同仁而言，这更是一场放松自我心情的娱乐盛会！




那些往日时光

汽车 4S 店项目
曾雪

当轻缓音律进入我的耳朵，我的心情告别了低落，一下子快乐了起来。现在虽然才是初夏，天气有些燥热，但这首歌还是让我热切期望炎炎夏日的到来。悠扬婉转的乐音，缓缓而出的轻柔旋律，总是能抚慰每颗疲惫的心灵。窗外阳光炙热，汽车驰走在我大长沙，艳阳和着这首音乐，让我好像正在品尝最新口味的冰淇淋，欣赏雨后永不掉色的彩虹，心中的那片愁云飘走了，快乐的种子在心底流淌，像小时候大人给糖果时地欢呼雀跃，像小时候伙伴们一起分享快乐悲伤的幸福感觉，像小时候带着弟弟逃脱“险境”的酣畅心情，它们缓缓地浮现在眼前，融进心里。

听着这首《往日时光》，轻轻把这美好的下午时光揽入怀中，闭上眼，故乡就在心里。忽然听到有人叫我，“姐姐，姐姐，快来！”我揉揉眼睛，迷迷糊糊睁开眼睛，牵起奶声奶气的弟弟。“弟弟又要去哪里玩啊？”“他们都去抓鱼了，你带我去！”我们来到快放干水的池塘，呵呵，大伙都在呢，一个个撸起袖子，卷起裤腿在泥潭里欢乐得很带劲。我们也不犹豫地下去了，一会儿就抓了好多大鱼小虾，鱼抓够了，伙伴们一起玩起了泥水，弟弟和我互相瞅瞅，哈哈大笑，两人都只能看见黑溜溜的眼睛。

第二天天刚蒙蒙亮，妈妈就催促我去上学，妈妈帮我扎起两只歪歪小辫，吃过美味早餐后，妈妈就送我到同学小美家门口，让我俩一起结伴上学。小美有一双大大的眼睛，爱笑的脸上，洁白的牙齿很吸引人。一路上，两个女孩快乐得像小鸟儿，叽叽喳喳不停。我们捡起自认为最漂亮的树叶各自夹在书本里，说好做成标本就送给对方。放学后我们拉着小手儿一起回家，回家路上仍有精彩活动，就是带着小罐去找背着“小房子”的蜗牛。我们看到那种密集的草丛，闭上眼睛，鼻子一闻，蜗牛的味道。用手轻轻拨开草，仔细一看就能发现它们



正在聚会呢，哈哈！都在！这时我们还比赛谁捉的多、捉得大，在我们激动的叫喊声中，乌云都听出了我们的欢乐。雨来了，我们头顶大片树叶，赤着脚丫奔跑着赶回家去。

家人们一起早早吃过晚饭，雨后的空气清新得不得了。我和弟弟想找来几个伙伴自带工具约好一起去田里玩。我们欢快地一蹦一跳，嘴里愉悦地吹起哨声，来到了属于我们小朋友的游戏乐园。大家脱下鞋，来到田地里，照着小手电筒，找寻我们要抓的青蛙。大家疯了一样玩，追赶着青蛙，无奈青蛙跳动得厉害，我们一只也没抓着，即使抓不着青蛙，但我们依然是开心的。我和弟弟偷偷摸摸回家，想着自己去洗澡，结果被大人们撞个正着，特别是爸爸，看到我们全身脏兮兮的，头发蓬乱，脸上沾满了泥土。他不禁眉头一皱：“是要好好教训你俩了！”奶奶赶紧上前使眼色，然后我和弟弟灰溜溜地各自逃跑……

猛然，汽车窗外刺耳的鸣笛声惊醒了我，只是一首歌，却使我感触至深。梦境已走，心情却依然美丽愉悦……

人生中最美的珍藏，正是那些往日时光。虽然穷得只剩下快乐，身上穿着旧衣裳。海拉尔多雪的冬天，传来三套车的歌唱。伊敏河旁温柔的夏夜，手风琴声在飘荡。如今我们变了模样，为了生活天天奔忙。但是只要想起往日时光，你的眼睛就会发亮。人生中最美的珍藏，还是那些往日时光。朋友们举起了啤酒，桌上只剩半根香肠。我们曾是最好的伙伴，共同分享快乐悲伤。我们总唱啊朋友再见，还有莫斯科郊外的晚上。如今我们变了模样，生命依然充满渴望。假如能够回到往日时光，哪怕只有一个晚上。

我们任性的童年早已渐行渐远，它们也的确值得我们深深回忆。但，再见，往日时光！我们要好好珍惜现在，享受当下，还要带着我们的梦想去展望那无限美好的未来。

“不忘初心，继续前进”党员学习心得体会

汽车4S店项目

宋金赞

8月21日，通过参加集团党员学习活动，在资深党员讲师和参观党史馆后我深深认识到我党精神的时代价值和实践意义，学习党的历史中优秀党员前辈的高尚追求和优秀品质，大力弘扬红色精神，有益于我们广大党员干部获取善作善成的信念、勇气和方法，更好地落实“四有”要求，在实现“两个一百年”奋斗目标和中华民族伟大复兴中国梦的进程中发挥先锋模范作用。

回顾学习党的历史，我们党员干部要从中感悟为民情怀，把心中为民的理念贯穿履职尽责的全过程。通过党史参观，我们可以看到党员先锋为我们树立了艰苦奋斗的典范，体现了革命意志与担当作为的统一，不同历史时期，党的奋斗目标、工作任务、工作环境会变，但党的优良传统和作风不能丢，党员干部艰苦奋斗的品格丝毫不能褪色。面对新形势新任务新要求，面对肩负改革攻坚的重大责任，党员干部更要从中汲取艰苦奋斗的精神力量。

作为一名党员，我把“革命精神”作为根本动力。在日常工作中，我处处以身作则，提高对管理重要性的认识，也处处注意管理技能的培养和提高，不因循守旧，学习用新的思想和新方法来分析和解决问题，在

管理工作上打开新局面。

在实际工作中我还注重在团队管理中加强企业精神、企业文化、职业道德方面的培训，让基层员工增强对企业的认同，提高凝聚力、向心力，激发所有员工的主人翁精神，让他们发挥主观能动性。只要是要求员工做的，我始终以一个党员的标准，自己带头做到，时刻加强自身修养、爱岗敬业。工作中，与主管和员工的相处注意关系融洽，在情感上产生共鸣，实现与主管、员工在情感沟通与融洽，尊重他们，在他们中开展优秀主管、优秀员工的评比，推动比学赶超，起到榜样引导的作用。

党的全部奋斗历程，就是一部在革命精神鼓舞下砥砺奋进的历史。现在，实现中国梦，迫切需要党员干部进一步保持和发扬革命精神，使之成为固根守魂、凝心聚力的强大支柱，不管面对怎么样的艰难险阻，都要秉持“革命理想高于天”的追求。

在以后的工作中，我将与公司的全体员工一起牢记普瑞物业公司的“服务宗旨”，加强业务学习，改进工作方法、提升管理水平，继续以饱满的工作热情和求实的工作作风，为物业公司的发展作出贡献。■



✿ 陈美华（市妇联）

每天的工作繁重，但是您不辞辛苦挑灯夜战，只为了能将大家手头的工作分配整理得有条不紊，只为了减轻项目主管的管理压力。您辛苦地付出大家都看在眼里，感谢记在心里。在您生日之际，大家想对您说：陈姐姐，生日快乐！身体健康！

✿ 宁建兴（普瑞斯堡）

宁师傅是我们的老伙伴了，作为工程部的元老成员。您积极工作，带领徒弟们兢兢业业奋战在前线，往返于各个电闸间。徒弟们有什么不太清楚的，您总是耐心地指导他们，直到他们掌握安全核心技术。在您生日这天，想对您说声：谢谢您！祝您生日快乐！

✿ 黄建根（长沙奔驰）

长沙奔驰的每一点进步，都离不开您的协作与努力。长沙奔驰的每一次成长，都离不开您的辛勤与汗水。长沙奔驰的每一步壮大，都离不开您的心血与付出。在您生日之时，想送给我们敬爱的黄大哥最真心的祝福：祝您生日快乐，幸福永驻！

✿ 何行（总部护卫）

你是一个健壮有力的小伙子，每天早晨大家都能看见你穿着整洁的制服，精神奕奕地把守在大厦正门，迎着每一个步履匆匆的同事。你神气的精神面貌总能为我们即将展开的工作加油打气，让人能迅速地投入到工作状态中来。在你生日之际，大家想对你说：生日快乐！永远满满正能量！

✿ 戴江连（近现代物业管理中心）

戴姐姐您是我们慈祥和蔼的大姐姐，永远精干伶俐，永远谈笑风生。无论是对同事还是对络绎不绝的游客，您总是热情接待，耐心引导。面对繁重的工作量，您从来不说累，也从来不喊停。今天是您的生日，大家诚挚地祝您：生日快乐！身体健康！

✿ 李文庆（芙蓉南路）

您那一丝不苟的工作态度和从不降温的工作热情，是我们学习的榜样。我们的成绩，离不开您执着细心地奉献，也感谢您的认真负责。在此全体同仁祝您生日快乐，健康幸福！愿所有的好运都伴随在您的身边！

✿ 方四清（园林租摆）

方姐姐您不怕累不怕苦，风雨交加烈日当头，不论什么恶劣天气您也仔细用心地做好花卉租摆工作并维护好绿植，构建着美丽的景观。您在工作上虚心向同事学习，不停地增加自己的业务知识，为租摆部这个小小团队尽心尽力，在您生日之际，祝贺您：生日快乐！谢谢您！

✿ 唐少全（药检中心）

在药检中心，有您就令人感到充满能量，您的工作能力为大家所肯定。您的工作态度为大家所钦佩。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！唐大哥生日快乐！

✿ 苏正辉（新悦家园）

苏大哥您作为新悦家园的管理工作者，工作任务十分繁重。您也有些年纪了，但从来都没听过您抱怨一声疲惫。总是认真仔细地处理着手头每一件事，大到考勤工资，小到生日福利，您都是事无巨细一手把关。今天是您的生日，我们想对您说：您辛苦了！祝您生日快乐！家庭幸福！

✿ 易凯军（望城地税）

在音乐的殿堂里，总能见到您全身心地投入在工作中，岁月带给您的沉淀让您更为工作带来一份沉稳，因为有您，我们的工作得到了长足的进步，因为有您，普瑞更美好！祝您生日快乐，健康长寿！



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。