

菱建物业

LJ.PROPERTY LJ.PROPERTY LJ.PROPERTY LJ.PROPERTY



2020.06.30
2020年第3期
[总第47期]

要闻 | 哈尔滨市人大常委会办公厅领导

莅临公司授锦旗及感谢信

动态 | 火灾无情，防范先行

基层 | 追求卓越，不断前行

良风 | 我们的名字叫菱建人

菱悦 | 心态不好，你将永远不会是强者



准印证号 | (哈新出印字) 230102004 (内部资料, 免费交流)



菱建物业

2020.06.30
2020年第3期
[总第47期]

主办单位 / 哈尔滨菱建物业管理有限公司

地址 / 哈尔滨市道里区紫园路2-5号

电话 / 0451-57807100

编辑部电话 / 0451-57808407

邮编 / 150018

网址 / www.hrblijwy.com

电子邮箱 / hrbljwy@126.com

编委会主任 / 李文仲

编委会副主任 / 刘玉环

编委 / 夏怀国

郝凌韬

赵国君

徐子寅

马宝国

栾 杨

张慧萍

崔 晶

骆艾莉

尹富琢

丁彩虹

吕大成

主编 / 吕大成

本期责编 / 吕大成

版式设计 / 吕大成

法律顾问 / 方显辉

梁 闯

印量 / 10000册

印务 / 哈尔滨金南山广告有限公司（0451-53672659）

CONTENTS 目录

卷首语

01 物业人，我们应该被铭记

要闻

02 哈尔滨市人大常委会办公厅领导莅临公司授锦旗及感谢信

03 菱建物业竞得广发银行哈尔滨分行物业项目

04 垃圾分类，从我做起

05 首届“益海邻里地摊文化节”盛大开幕

动态

06 火灾无情，防范先行

07 锦旗背后的故事

08 “疫”线守卫者

09 健康你我他

10 团结奋战，美化家园

专题

11 与优秀作伴，与努力相随

13 春色满园环境美

14 业主的满意是我们努力的方向

15 绿树成荫，花开满园

16 守望家园的人

基层

17 追求卓越，不断前行

18 致敬“逆行者”

20 我们业主的好管家

21 有担当的人

22 平凡的岗位，不平凡的人

23 勇于担当的好班长

24 菱建人的样子

良风

- 25 我们的名字叫菱建人
- 26 团结一心，抗击疫情
- 27 最美的保洁人
- 28 我们背后的故事
- 29 业主的“守护神”
- 30 众志成城一颗心
- 31 最美的风景

物业知识

- 32 帮忙没问题，但这些事不是物业的事
- 34 房屋出现质量问题，业主到底该找谁？
莫将房屋维修与物业服务混为一谈

菱悦

- 36 心态不好，你将永远不会是强者
- 37 幸福没有榜样
- 38 吾心安处是故乡
- 40 时光不老去，我们再相聚
- 42 初夏的雨
- 43 人生可能是一条曲线
- 45 时光清浅，缘来有你
- 47 找一个可以说话的人

物业人，我们应该被铭记

文/李文仲

物业服务这个行业，包括那些从事物业服务的人，一直以来都备受全社会的诟病：似乎是一个“不受待见”的行业，但这一切随着一场疫情的突然降临正在发生着改变。

2020年正在发生的新冠疫情，让人们陡然发现，身边的物业人原来也有“另一面”。似乎是一夜之间，朋友圈和网络，铺天盖地都是赞美“咱家”物业公司有多么认真负责，多么用心在“保卫”我们的家园。疫情，就像一个放大镜，让人们看清了平日不去刻意分辨的黑与白。物业人确实冲锋在抗击疫情的最前线。

病毒肆虐，千家闭门，万人空巷，我们用责任担当，毅然“逆行”投入到这场没有硝烟的战役“疫”中，叫响并践行“治疗一线在医院，防控一线在物业”的口号。战“疫”已让人们从内心深处真正看到物业人的价值。

有人说，物业公司突然变了。我要说，没有变。首先，得承认是距离产生了美。业主和物业的距离，因为这次疫情，变近了，但以前似乎很远。第一，是不了解；第二，是不想了解；第三，是以为还是个别业主群里说的那个样子。是的，平常没有多少人关注我们，我们是谁，我们每次在做什么，我们几点上班下班，都不是很重要。除了物业费的连带责任，服务带来的利损才引来很多的关注。

因为这次疫情，我们知道，保安大叔每天顶着寒冬24小时测温登记，不放过任何一个进出小区的人。

因为这次疫情，我们知道，保洁阿姨每天清晨6点背着沉重的消毒罐子，满园来回多少遍。

因为这次疫情，我们知道，年轻的物业女管家们从大年三十开始，就游走于各个楼道空间，并在群里不断发出新冠疫情的及时通告，让人们第一时间了解发生了什么，大家应该怎么保护自己。我们物业人从国家颁布“戒严令”以来，几乎全天候24小时对小区进行防控；每天会发防疫常识和政府通知到业主们手机上；每天对小区楼道、电梯进行消毒，并在公共场所安心地放上一一次性抽纸；每天小区出入口进行登记、测温、陌生人拦截。

甚至有的小区为隔离人员、独居老人主动提供送饭菜上门、遛狗、快递代取、医药物资救急等暖心服务……

新冠疫情下，业主与物业关系空前融洽。

因为我们做到了，所以新冠肺炎病人没有爆发式增长。

决策者应该被表彰，但执行者更应被铭记。

我们物业人，是这场抗“疫”战役能取得胜利的基石。

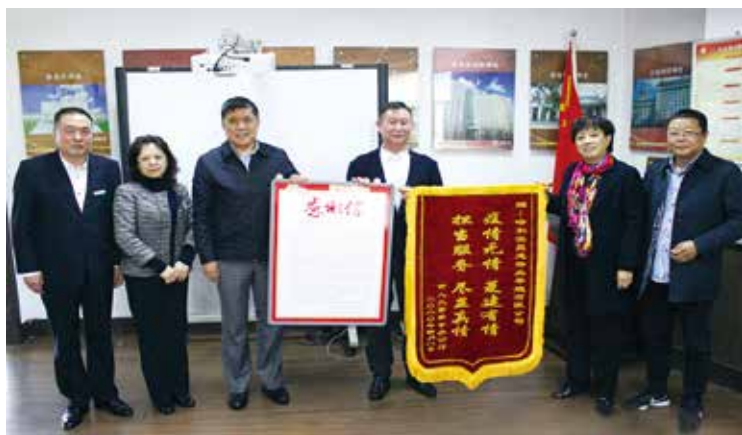


哈尔滨市人大常委会 办公厅领导莅临公司授锦旗及感谢信

文/刘强 图/贾磊

2020年4月27日10时，哈尔滨市人大常委会办公厅领导一行三人在市人大物业服务中心项目经理宗喜库的陪同下，莅临哈尔滨

今，已有10余年的时间。在公司董事长王巨澜的指导及项目经理宗喜库的带领下，一直秉承菱建物业“提供完美服务，营造



温馨环境”的宗旨，兢兢业业，日复一日，年复一年提供优质服务，得到了市人大常委会领导和广大干部的一致认可和好评。

在此次疫情防控中，各物业服务中心在董事长王巨澜的带领下，按照“坚定信心、科学防治、精准施策”的要求，危难时刻挺身而出，把疫情防控的各项部署认真落实到位，切实履行职

菱建物业管理有限公司授锦旗及感谢信。对于自新冠肺炎疫情发生以来，市人大物业服务中心疫情防控应急工作提供的各项保障，



责，全面深入具体地了解掌握疫情防控的真实情况，带领广大员工众志成城，共克时艰，奋战在抗疫一线！市人大物业服务中心获得的表彰和荣誉，也是所有菱建物业服务中心的荣誉，更是对于菱建物业服务的肯定！菱建物业在今后的物业服务中，定当再接再厉，再创佳绩！

以及任劳任怨、细致严谨、精益求精的工作态度和甘于奉献、辛勤工作的一线人员给予好评及感谢。

市人大物业服务中心自2008年8月开始为哈尔滨市人大常委会提供物业服务工作至



菱建物业竞得 广发银行哈尔滨分行物业项目

文/黄慧凤

2020年5月21日，菱建物业在广发银行哈尔滨支行物业项目公开招标中，凭借公司良好的信誉、行业经验、强大的实力以及优秀的方案、完善的质量保证体系、合理的报价赢得招标单位的肯定，在众多竞争者中脱颖而出。这无疑是对公司的综合实力和服务水平的又一次肯定！

广发银行股份有限公司哈尔滨分行成立于2011年6月28日，是广发银行在黑龙江省设立的省级分行。广发银行哈尔滨分行位于群力第五大道2688号，占地面积2万平方米，使用面积15635平方米。分行大楼地上9层，地下2层，其中-1层为餐厅，-2层为停车场。主要设施有电梯、智能监控、消防系统、空调系统、办公自动化系统等等。广发银行哈尔滨分行目前共有各网点支行11家，分别为和平支行、长江路支行、南极支行、松北支行、哈西支行、上游支行、宣化支行、群力支行、爱建支行、大直街支行和群力第一大道支行。分行成立以来，始终秉承“客户为



先”的理念，积极创新，锐意进取，各项业务取得了快速发展，树立了良好的市场形象。

公司接管广发银行哈尔滨分行项目物业服务后，我们将提供包括清洁服务、秩序维护服务、会议接待、餐饮食堂（小餐接待）、工程维修（日常小修、视频会议连接）等物业服务项目，全力为广发银行哈尔滨分行做好后勤保障服务。

我们将继续“以人为本”的管理模式，全心全意为客户服务作为我们生存和发展的基础，视客户为我们朝夕相伴的亲人和朋友，争取“零缺陷、无微瑕”服务，为广发银行哈尔滨分行提供高品质的物业服务。此次成功中标离不开公司领导的正确决策和各部门人员的全力配合。这也意味着，从这一天起，菱建物业正式接管广发银行哈尔滨分行物业运营服务。我们将秉承着这份责任，积极发挥自身服务价值，为推动写字楼物业标准化建设持续贡献自己的力量。



垃圾分类，从我做起

文/刘强

垃圾不落地，城市更美丽；垃圾分一分，环境美十分。实行垃圾分类关系广大人民群众的生活环境，关系节约使用资源，是城市文明的一个标尺，也是社会文明水平的一个重要体现。为全面落实习近平总书记对垃圾分类工作的重要指示精神，深入贯彻落实省委省政府、市委市政府关于垃圾分类工作的部署要求，特别是贯彻落实6月4日召开的全市生活垃圾分类工作部署推进会议精神，确保完成到今年年底基本建成垃圾分类系统的工作目标，确保我市垃圾分类工作由试点阶段向全面实施阶段顺利转变。

菱建物业响应市文明办号召，在推动垃圾分类工作中走在前、做表率，积极参与并推动垃圾分类和减量工作，特提出如下倡议：

一、自觉学习政策知识，当好宣传员。

带头学习掌握党和国家领导人有关垃圾分类的重要指示精神，省、市垃圾分类的政策部署、标准要求、方案举措、操作细则和垃圾减量的经验办法和处理方式，要带头学习垃圾分类知识，坚持先学一步，学深学透，率先掌握，并积极向亲友和市民宣传“绿色、环保、循环、低碳”理念，讲解生活垃圾分类减量的政策和知识，推动垃圾分类工作迅速全面铺开、科学有序推进。

二、自觉养成良好习惯，当好引领员。

严格按照哈尔滨市生活垃圾分类的标准要求，强化垃圾分类主人翁意识，树立“垃圾分类，从我做起”观念，把垃圾分类当成我们责无旁贷的责任，坚持从源头减量，践行低碳节约、循环利用的工作和生活方式，自觉在工作和生活中养成垃圾分类投放的良好习惯，用自己的模范行为带动身边人，形成人人有责、人人参与、人人受益的良好氛围。

三、自觉积极维护成果，当好督导员。

垃圾减量，非一朝一夕之功；垃圾分类，非一人一事之成，容不得反复和盲区，必须长期坚持，全民参与。菱建物业不但要自觉从每个员工做起，从小事做起，从现在做起，更要热情帮助劝导业主，对乱丢乱扔、混装混运垃圾的现象进行管理劝阻，以积极的姿态推进哈尔滨市垃圾分类减量工作行稳致远。

人与自然和谐共存，绿色家园携手共建。为更好地保护我们赖以生存的地球环境，造福子孙后代，让我们行动起来，从正确分类、投放、处理垃圾开始，努力让我们的城市更加清洁美丽，让我们的生活更加幸福美好，为建设富庶、文明、开放、和谐、美丽的冰城尽一份义务，贡献一份力量！



首届“益海邻里地摊文化节” 盛大开幕

文/曲酌古

2020年注定是不平凡的一年，新冠肺炎疫情发生后，我们国家举全国之力进行着这场战“疫”。在抗击疫情数月的时间里，我们看到了中国的强大，看到了中华民族面对困难时的坚韧！习近平总书记指出：伟大出自平凡，英雄来自人民。面对这次突如其来的疫情，从一线医务人员到各行各业参与疫情防控的人员，千千万万的劳动者在各自岗位上埋头苦干、默默奉献，汇聚起了战胜疫情的强大力量。物业行业的劳动者用抗“疫”的亲身经历，为物业管理行业的发展增添了意义非凡的一笔。他们平凡的劳动，蕴含了希望与力量。

疫情过后，支持企业复工复产变得尤为重要。李克强总理说：我国有6亿人每个月的收入只有1000元，1000元在一个中等城市可能租房都困难。因疫情导致失业人员大量增加，政府想办法帮助解决老百姓的就业和收入问题。随着“地摊经济”的出现，允许摆地摊是一种解决就业的有效方式。

菱建物业佳木斯分公司益海花园项目根据自身的特点，结合小区广大业主的需求，积极想办法为业主办实事。2020年6月12日

17点举办了“首届益海邻里地摊文化节”，我们诚邀了20多个商家和小区业主参与本次活动。地摊所售商品有食品、包装、玩具、线上业务推广等，此次活动旨在增进邻里关系和睦，业主和谐温馨互动，打造属于我们自己的园区文化，为大家提供一个物美价廉、保质保量的购物平台。活动于当晚19点30分圆满地落下帷幕，很多业主给我们提供了大力的支持，更为我们留下了宝贵的建议。我们是小区的服务者，也是小区的管理者，我们应当给小区增添新意。希望通过我们小小的举动，为发展小区经济贡献一份力量，同时通过这种活动增强邻里之间的感情。

作为菱建物业人，我们在文化中成长，在服务中快乐，在开展园区活动的同时活跃业主业余文化生活，加强业主与物业公司之间的沟通，促进邻里之间的和睦相处。类似园区活动的开展，也是物业管理企业文化和品牌经营的延伸，为小区业主提供一个高品位的文化服务平台，是我们菱建物业锻造品牌与提高核心竞争力的努力方向。



火灾无情，防范先行

文/张玉、张东晖 图/苍丽溶



春季是火灾的高发期。为了确保业主的安全，增强公司员工的安全意识，提高紧急情况下的应变能力和救护能力，使员工熟练掌握消防器材的使用方法，2020年4月开始，公司各物业服务中心陆续开展了消防知识培训和消防演练。

4月12日8点30分，清河湾物业服务中心在清河湾A区小广场进行春季消防知识培训和消防演练。孟辉经理组织员工学习灭火器具的操作方法，潘宏宇经理讲解灭火器与消防水带的用途及使用方法、安全消防常识，并现场进行了使用示范。之后员工们分组进行实际操作演练，在演练中，所有员工按照规范动作相互配合将火扑灭，达到了预期演练效果。员工们表示，通过这次消防知识培训和演练中的实际操作，进一步掌握灭火器的使用方法，增强和提升了抵御火灾的能力。

5月18日8点，群力家园BKF区物业服务中心秩序部经理郭春玉带领员

工进行了一次消防演练。这次消防演练活动安排周密，从演习策划、组织实施到正式演练的各个阶段，大家都做好了充足的准备工作和详细的方案。通过这场消防演练，员工的防范意识和应急自救的能力得到了加强；对消防安全常识有了进一步了解；对突发事件的应变能力有所提高；团队凝聚力得到了进一步升华；安全工作领导的组织能力、指挥能力、应变能力也得到了锻炼。

演练结束后，各物业服务中心针对现场演练情况，认真总结，找出差距，并制定出相应的整改措施，不断完善及加强消防安全意识。火灾防患于未然，消防责任重于泰山。通过消防知识培训和消防演练，提高了全体人员的安全意识，增强了员工的救助能力，检验了消防设备的运行情况，为消防安全提供了实践经验和有力保障。



锦旗背后的故事

文/曹淑梅

群力家园A区物业服务中心一如既往地忙碌。业主武先生携妻子满怀感激地将锦旗送到项目经理曹淑梅手中，并向曹淑梅表达了对物业服务中心服务工作的肯定，赞扬菱建物业员工的专业精神和贴心的服务。称赞曹经理对园区工作的尽职尽责，表达了他对客服部管家宋巍时刻为业主着想，事事为业主排忧解难的感激之情。

接过锦旗后，同事问起宋巍获得锦旗的事由，她却轻描淡写地说：“没什么，都是物业人应该做的事情。”这一句看似简单的话，蕴含的却是一个优秀物业人对工作的热情，对岗位沉甸甸的责任。心系业主，为业主排忧解难是物业人肩上的重担，这背后的辛酸苦楚，只有真正走进物业行业才能体会。一面锦旗代表的不仅仅是业主的感谢，更是讲述了物业人背后付出的感人故事。

暮色未消的清晨，有一群人便已经忙碌在园区的道路和楼道内，为了给业主创造舒适整洁的环境，他们早早地清洁了所有公共区域。目送着业主满意而去的背影，脸上已露出微微的笑容，他们还来不及擦干脸上的汗水，便又投入了新的工作，她们就是菱建物业的保洁员。



上午9点，各位管家已进入忙碌的工作状态，他们走遍园区各个角落，检查环境卫生和公共设施状况，了解业主需求，为

业主提供及时高效的服务是他们日复一日的工作内容。随手携带的笔记本，密密麻麻记录着各类问题，反复地协调与沟通，直到笔记本上的所有问题都被划上红色勾勾时，他们才能长舒一口气，他们是菱建物业的客服人员。

正午的阳光烘烤着大地，接到电路故障报修电话，一群人便以最快的速度赶赴现场，顶着烈日进行故障排查，汗水瞬间湿透工装，以最快的速度解决故障是对他们专业精神和责任心的考验。维护园区所有设施设备的正常运转是他们的职责，他们被称为万能的“机械手”，他们是菱建物业的工程人员。



凌晨的园区显得格外宁静。此时，或许你还在香甜的梦乡，但是有一群人在为园区的安全坚守岗位，每两小时一次的园区安全巡查，确保园区安全。仔细排查各类安全隐患，检查消防设施，处理各类突发事件，24小时全日轮班值守是对业主的责任，也是他们最骄傲的使命。他们被亲切地称为园区“安全卫士”，他们是菱建物业的秩序维护员。

每一面锦旗背后都有一个故事，或感人的，或平凡的，但是我们的故事里只有业主。这面红色的锦旗不仅是群力家园A区物业服务中心员工喜悦的开端，也点燃了大家全心全意为业主服务的热情，我们将更真诚、更用心地为业主做好服务！

“疫”线守卫者

文/于小溪

自新冠肺炎疫情发生至今，哈站南广场物业服务中心的全体员工始终坚守岗位，用实际行动筑起一道道防疫之墙，他们不惜牺牲自己的休息时间，全身心地投入到抗击疫情的战斗中，为的就是打赢这场疫情攻坚战。面对疫情他们不畏惧、不退缩，舍小家为大家，义无反顾地冲在前线为旅客保驾护航。

由于春节期间疫情严重，哈站南广场物业服务中心的员工放弃休息，主动要求返回工作岗位，投身在哈尔滨站人流最密集的前方。从1月下旬开始，项目经理李福建、工程主管李龙江、保洁主管徐陆辉就住在了单位。没有寝室，他们就住在设备间；没有暖气，就用小电暖器来取暖；没有食堂，他们每餐就吃泡面。每天24小时除了极少的睡眠时间以外，其它时间他们都在奔忙，消毒、清洁、维护设备、巡检……

疫情期间，项目经理李福建和员工工作、生活在一起，领导身先士卒，大家工作更有劲头了。没有一个员工因疫情而退缩，都积极地投入到工作中去，并高质量的完成各项服务和保障任务，得到了甲方领导的高度认可。

李福建经理带领全体员工每天数次进行消杀工作，南广场出入口、出租车落客区、消控室、母婴室、公共卫生间等人员密集的地方都要重点进行消杀，不留一个死角，不放过一个地方，他们既是旅客们的“安心药”，也是旅客们的“贴心丸”。



疫情开始初期，哈站南广场物业服务中心及时制定了《新型冠状病毒防护措施》、《突发疫情应急处置预案》，提出了具体要求，采取了相应措施，明确了责任和分工，一旦遇有突发情况，能够及时应对处理。每天坚持多次对所有员工进行体温测量并登记，每人每天发放一只口罩，并对员工和休息室、办公区每天多次进行消杀；组织工程人员每天四次对哈站南广场所有电梯、热风幕、照明灯、水电暖、强排泵、配电室、出租车落客区卷帘门等设备进行巡检，确保一切设备运行正常！

面对疫情，哈站南广场物业服务中心全体员工团结一心，众志成城，用实际行动践行物业人的使命和担当，他们是“疫”线的守卫者，守万家灯火，候春暖花开！

健康你我他

文/马晶波

在即将迎来春暖花开季节的时候，哈尔滨的防疫形势依然严峻，为了预防新型冠状病毒肺炎，打赢这场没有硝烟的战争，我们不能掉以轻心，生活中应该做到：勤开窗、勤洗手、常消毒。预防新型冠状病毒肺炎，还有一点也很重要，就是经常检测体温，必须是在正常值范围，如果超过温度，应该及时到发热门诊进行观察、隔离、治疗。

就在疫情防控的严峻时刻，市民大厦迎来了一个大家从未见过的设备——测温仪。它可以很灵敏地检测出人的体温，并且可以同时检测多人体温，它的到来真是让我们市民大厦物业服务中心的人员欣喜若狂！因为不必再用测温枪与外来人员近距离接触了，不但使物业人员的安全得到了保障，也提高了工作效率。但他们同时也要辛苦一番，需要协助厂家人员安装测温仪，秩序维护员先是确定测温仪安放位置，清理安装场地，腾出足够空间，随时准备进行安装。测温仪有支架，有像电视一样的显示屏，有像摄像头一样的温度探头，还有很多个小零件……

全体秩序维护员齐上阵，按照厂家人员的要求，大家密切配合，经过四个多小时的安装，最终大功告成。此时大家已经满头大汗，可是他们顾不上休息，接着开始研究说明书，琢磨如何开启、关闭机器，如何查看体温，平时使用中应注意的事项，这是操作人员必须要了解和熟练掌握的。

疫情防控期间，人们的日常生活不知不觉多了许多新的习惯，除了勤洗手、勤消毒之外，定时测量体温也几乎成为人们的必修课，在测量体温的方式上，也逐渐发生了一些变化。出于方便的情况下，大家都会选择使用测温枪来测量体温，但是市民大厦工作人员较多，来往人员密度较大，这种测温方式既不方便也不安全，为了大家健康着想，市民大厦领导决定引进这种既方便、又安全的大型固定式测温仪。

体温虽然只是诊断的一个参考值，影响诊断的因素还有很多。但是这次疫情的来临，却让我们大家格外重视健康，只有健康的体魄和坚强的信心才能战胜病魔！重视健康，投入工作，安全你我他，关爱你我他，健康你我他！



团结奋战，美化家园

文/张雪



在观复国际小区中，你经常能看到这样的一群人，他们身穿着类似特警的衣服，虽然他们不是特警，可他们却像特警一样守护着我们的家园，服务于千家万户，保卫着业主的安全，他们的工作永远都是默默无闻的，他们就是观复国际物业服务中心的秩序维护员。

在秩序维护过程中，要讲究方法和技巧，在工作中每一个员工要严格要求自己，在每一次的上岗前，要培训员工的品质标准及服务意识，全身心地投入到工作中，全身心地为业主服务，用对待家人的方式来对待业主的诉求，服务中要严格按照服务标准执行。我们采取以老带新的方式，老员工带领新员工投入工作中，从简单的事情做起，不急于求成，循序渐进，精益求精，以老员工的工作经验带领新员工积极向上，再吸收新员工的新思维、创新的想法。我们用园区树下的石子创新造型（笑脸造型、心形造型、星星造型、喷泉六一石子造型）来增添园区的特色，让每一颗树木都活灵活现，每粒石子都代表了新老员工的团结合作和创新理念，不仅给园区增添了生机，而且使业主有一种焕

然一新的感觉。

在工作实践中，老员工带领新员工粉刷油饰楼宇单元门前的“小心慢行”提示牌、园区醒目的LOGO等标识，这些都是秩序维护员们一双双巧手绘制而成的。夏季满园绽放的花卉、绿植，赏心悦目的美景是我们的团队奋战数天，用秩序员的辛勤汗水换来的。一双双白手变成黑黑的泥手，但我们的秩序员心里是美美的，因为他们看见业主满意的笑容，他们的付出是值得的。

工作和生活中员工们相互关心，当员工在工作和生活中遇到问题或情绪低落的情况时，需要做好思想教育和沟通工作。为了提高秩序员的综合素质，加强服务理念，提升企业的形象，需要对秩序员进行素质和服务培训，经过培训，强化了秩序员服务方面的知识，提高了自身修养，树立了信心，让大家知道自己的岗位职责，建立团队合作意识，具有荣誉感。

观复国际物业服务中心的秩序维护员不仅代表着企业的形象，维护着企业和业主的利益，还是业主安全的守护者，他们是平凡的人，他们也是最美的人。



与优秀作伴，与努力相随

——记品质总监崔晶

文/林茜 图/崔晶

工作造就一个人的品质！让她坚韧、执着、追求完美……

勇于担当是她的名片，竭尽所能是她的坐标，真诚待人是她的本色。这是她和她的团队优秀的基因。在付出，也在收获。她以无处不精心、无处不精细的品质耕耘在职场上，勤勉于工作中，她也许错过很多，可没有错过与优秀作伴，与努力相随。

用手拎起幸福，用手紧握美好。她曾经芊细温润的双手，因日积月累的工作有了岁月的痕迹，这背后有着一份坚守，一份责任，一份执着。生活赋予她多种身份，母亲、妻子、女儿……她是我们并肩作战的伙伴，却也同样拥有满满温柔的少女心，温柔却有力量。每当有质疑、埋怨和消极的声音响起，诸多难题横亘在她前行的道路上时，团队带头人的责任就像沉甸甸的石头一样压在她的身上，她执着地相信“优点融合团队就坚如磐石，而缺点碰撞团队就一盘散沙”；她顽强地坚持“不唯上，不唯书，只为实”的工作作风，她深切地知道“无论走多远都不能忘记当初为何出发”，目标的达成，不是说出来的，而是精益求精的态度、强烈的荣誉感、上进心和执行力促成的。

龙的传人，狮的国度。2020给了我们一个始料未及的开场。一场危机变得旷日持久，疫情导致糟糕局面逐渐出现，种种压力已超出预想。今若有太史简、董狐笔之良史，定会秉笔直书、不吝墨宝，将以岁月为纸、以心为墨、以敬为笔，赋予不虚美的实录精神庄严地记下这一刻“无恙者无妄，无殇者无常”。

大年初二品质总监崔晶接到上级任务，

负责疫情期间的检查、媒体接待及宣传工作等等。

记录真生活，传递正能量。爱好摄影让她邂逅了许多意外的美丽和动人的瞬间。疫情期间她深入一线，拍摄员工坚守岗位的生动画面两千余张、近百个视频。为疫情期间的公司公众号推送立意，指导团队将公司疫情期间的服务动态和战疫故事撰写成一篇篇疫情防控信息传达给业主。她用情感、用镜头，记录下战“疫”一线的点点滴滴。一篇篇接地气、有声有色的文章，一幅幅有温度的精彩画面，一则则有深度的宣传报道和推文，都在讲述着一个个菱建人的战疫故事。她时时关注疫情动态，为抗“疫”宣传舆论工作拨开云雾，她始终保持高度的新闻敏感度，第一时间记录还原和歌颂了菱建人的逆行身影，引发公司内外强烈共鸣，同时也鼓舞和安抚了一线员工的士气和情绪。

曾经认为的平常，却弥足珍贵。往日里的踊跃献血如今却变成了奢望。街道不再喧闹，灯火阑珊热闹的哈尔滨突然被按下了暂停键。献血者大幅减少，导致血液库存告急。得悉此情后，菱建人响应卫健委无偿献血号召，崔总第一时间配合爱建地区领导组织员工、动员业主并带头加入到献血战“疫”行动中来。80余名献血者，11800毫升血液输向最需要的地方。“捐献可以再生的血液，拯救不可重来的生命”为主题的疫情期间献血活动得到业界一致认可与好评，媒体纷纷给予了报道。

当暖心遇上冷疫便可融冰化雪。百合需要根茎的无私奉献才会散发出沁人的芳香。冷疫，有人披上“战衣”义无反顾地冲向一

线，有人倾囊相助支援受困中的人们。人间最美四月天，4月26日下午，崔总检查爱建地区疫情管控工作并向社区人员、工作在一线的员工赠送了由自家亲属捐赠的价值7000余元的中药防疫香囊500个，感谢坚守一线的员工，并叮嘱大家：“中药香囊来源于衣冠疗法，辟疫气，希望大家做好防控工作的同时保护好自己。”疫情中的白衣天使可以救死扶伤，绿衣天使会送来物质与希望，这份慈善与关爱就象阳光、空气和水，似乎那么的平常，但此刻又那么的重要！

心里有团火，温暖这寒夜，眼里有光芒，映红众人心。疫情发生后，她心系基层，疫情初期天气寒冷，为了方便一线秩序员吃上热乎饭，不聚集用餐，她自己捐献并给公司食堂送去1000个可降解餐盒。疫情的持续，打乱了业主的生活节奏，为了方便业主的居家生活，公司积极联系商家为各园区配送食品和生活用品，她不厌其烦的与商家沟通，与项目协调。始终把公司利益系心间，把优质服务放首位是她的职业操守。

“危”和“机”总是同生并存的，克服了危即是机。品质的标准大家也许都知道，可难点在于标准的落地和检核。她在完成检查工作及媒体接待诸多重要任务的同时，又按照公司领导的指示，迅速统筹、组织部门员工制定并制作了疫情防控作业指导书，第一时间下发消杀药剂配比标准，保证了体系文件的有效运行，有序推动着公司工作流程的安全开展，在市领导检查时受到高度赞扬。在此基础上，指导团队建立员工每日两次体温监测及记录、每日上岗人员无疫情况统计及疫情期间电梯、公共区域消杀记录并向业主推送，帮助项目发现问题、整改问题、规避问题。

她曾说过“你愿意干的事干好了，这是爱好。你不愿意干的事你给干好了，这才叫敬业。过去说爱一行干一行，其实应该是干一行爱一行干好一行。”她也一直强调，要把精细管理落实处，要用团队精神凝人心，要拿规范制度约束人，弘扬先进事迹激励

人，同时最大的心愿就是把菱建人心系业主所做的点点滴滴推介出去，提升和打造公司品牌形象。

数不清有过多少难题摆在她面前，也道不尽她做了多少默默奉献与付出，每一个专注的眼神，每一次缜密的布署，每一篇文创立意的形成，每一项活动的开展，每一回紧张的迎检，每一次无怨无悔的加班。她和她的团队对于领导交付的工作任务，从不会推诿，始终秉持着“公司声誉高于一切和一切为了业主”的原则义无反顾地前进着，坚持不懈地努力着……

待到摘下口罩的那一刻，既有一起繁花与共的浪漫，也有对生活无限的向往，更有对工作满腔的热忱。此时的我想起了《最美》歌曲唱着：人生究竟谁最美，勤劳善良的你最美，胸怀宽广的你最美，流淌汗水的你最美，勇于担当的你最美，你是人间最美的最美，你是花中最迷人的花蕊。



春色满园环境美

文/孙怡 图/王小菁

北国四月，春回大地，又到植树绿化的好季节，但是今年出现的新冠肺炎疫情，给群力家园CG区物业服务中心增加了大量的额外工作。为了进一步提升小区景观面貌，优化小区的生态环境，提高业主的生活品质，群力家园CG区物业服务中心全体员工克服困难，大力开展春季园区绿化活动，植树、栽花，积极为业主打造绿色宜居的美丽家园。

园区绿化工作季节性比较强，需要在短时间内完成大量的工作。群力家园CG区物业服务中心全体员工在彭经理带领下，在努力

到“家在景中，人在绿中”的美好、惬意的生活。

群力家园CG区物业服务中心十分注重园区绿化的养护与管理，严格实施分片包干责任制，按责任分工。环境部负责定期清理绿地、花坛内的杂草及绿叶，对树木底部穿裙刷石灰水、对各种树木打药除病虫害；秩序部和工程部则负责对园林的树木、花坛和绿地的浇水、修枝打叉等养护管理任务，使整个园区花红柳绿，景色宜人，环境优美。

作为群力家园CG区的业主，我们非常



完成各项防疫工作的同时，挤时间全力以赴地进行绿化工作，大家分工明确，各司其职，植树的植树、栽花的栽花，经过4天的突击奋战，种植柳树120株、桃红景观树2200株、偃伏株木1000株、一次性花卉4000株、玉簪6000株，目前树木成活率达到100%。通过绿化活动，进一步增强了园林环境的层次感、艺术性和欣赏性，让广大业主充分享受

感谢菱建物业员工对园区的做出的贡献。他们在全力抗击疫情，保护业主安全的同时，还不忘精心美化园区，为业主营造出如此美好温馨的生活环境，如此幸福安康的美好家园。为辛勤的菱建物业员工，为群力家园CG区物业服务中心点赞，希望你们再接再厉，百尺竿头更进一步，取得更大的成绩。

业主的满意是我们努力的方向

文/回洁

物业行业不同于其他行业，是一年365天不能离人的行业，想要让我们的业主每天都可以享受到我们的高标准服务，保持始终如一的服务水平，是需要我们付出很多的辛苦和努力才能做到的。

物业管理属于服务性行业，所提供的商品是无形的“服务”。各项管理是为业主提供各项满意的服务。如何使业主满意？是每一个物业管理从业人员在不断思索的问题。物业管理公司必须持续改进自己的服务质量，才能够满足业主日益提高的需求。勿以善小而不为，改善服务的每一个可能都要当作大事来切实落实；勿以恶小而为之，损害形象的每一个细节，都不能当作小事而置之不理。改善服务质量要从点点滴滴做起，要使每一点改善都能让业主真切地感受到方便与满意，这就是物业管理服务的生命源泉。



把业主作为上帝去迎合他，可以一时取悦于他，业主虽觉得好，但时间长了不会觉得有惊喜。只有改变思路，变被动服务为主动服务，才能长久地把握业主的心理，这是一个观念的转变。物业管理企业要懂得比业主多，想的比业主远，回答业主提出的所有问题，承担业主自己都没想到的责任。如果做到了这些，就能抓住业主的心。了解了业主的心理后，就要进一步引导他们向积极的



方向发展。有些业主比较固执，有些业主心理波动性很大，他们的潜在需求很多，要很好地把握不太容易，但有一点是非常有效的，那就是体现公司专业化的权威，提高服务专业化的权威，即提高服务的专业化程度与水平。要持之以恒，定期拜访，随时掌握业主的心理与需求。以良好的敬业精神感化业主，让业主有一种感觉，不和物业公司合作有点过意不去。

以高度的责任心为业主服务，业主才会认可企业的品牌；已精湛的专业技能为业主服务，业主才会感受到我们的价值。业主在认可与感受我们服务的同时，就逐步强化了对物业公司品牌的忠诚度。

业主反馈问题是送给物业公司最好的礼物，为何不坦诚面对？对物业管理公司来说，只有认真分析业主的意见，虚心接受批评，积极解决问题，切实提高服务水平，才能形成更强的竞争力和更高的美誉度。以积极的姿态正视业主的各种投诉，不断反省自我，把业主投诉当成最宝贵的资源，才可以及时发现管理与服务中的不足，尽可能地去改进服务，促进管理服务质量的不断创新与提高。总之，业主的满意就是我们日后努力的方向。

绿树成荫，花开满园

文/胡宸睿

红花绿草满园栽，风送花香蝶自来。曲径闲幽宁静雅，自居愉悦赛仙哉。伴着春的脚步，群力家园又添新绿。它们毛茸茸的，软绵绵的，散发出勃勃生机；它们是生命的初始，爱的奉献，让人耳目一新，心驰神往。走在群力家园ES区园区看到的是绿树成荫，花团锦簇，鲜花盛开，这是我们物业人为业主送上的一份礼物。

群力家园ES区物业服务中心客服人员、秩序维护员、保洁员齐上阵，设计园区花坛，栽种鲜花。我们的花坛有风车造型，有体现ES区的特殊造型，有扇子造型，这凝聚了物业服务中心所有人的辛勤与汗水。你挖土，我栽花；你浇水，我除草，在欢声笑语中，大家共同奋战了三天，把园区所有的花坛装饰一新。焕然一新的园区得到了业主的一致好评。

绿是暖暖的温馨，是幸福和谐的指数。园区的花草为业主传递着爱的温馨，为家园增添了勃勃生机。当我们看到孩子们围着花坛奔跑，嬉戏，看到老人们围着花坛赏花，大家脸上流露出幸福的笑容，我们知道所有付出都是值得的，虽然疫情还未结束，群力家园ES区已是绿意盎然，我们期待疫情过后鲜花盛开的美好景象。



守望家园的人

文/蔡淑艳

2020年，突如其来的新冠肺炎疫情，打破了原本欢乐祥和的节日氛围。有这样一群人，他们冲在第一线，忙消杀、守岗位、做宣传。他们是危机下离你最近的逆行者，他们是假日里默默无闻的守望人，他们的名字叫“物业人”。他们始终坚守岗位，时刻牢记、践行“重宣传、重消杀、严管控”的防疫措施，守好防疫工作的第一道防线。

逢年过节往往是保洁员最忙的时候，今年春节更不寻常，一场没有硝烟的新冠肺炎疫情阻击战打响了。面对疫情，保洁员始终坚守一线，增加垃圾清运频次，保证日产日清。同时做到保洁与防疫两手抓，严防严控病毒传播。他们“军绿色”的身影成为疫情防控线上一道独特的风景。自1月23日接到防控疫情通知那天起，多数保洁员没有休息过一天。

每天清晨，他们穿好军绿色的工作服，佩戴口罩和防护手套，带上作业工具，对小区主干道、广场等重点区域及场所的环境卫生集中进行清理，做到“日清洁”、“日消毒”、“日巡查”，确保园区环境卫生整洁。疫情防控中，保洁员除了要负责日常保洁工作及垃圾清运工作外，他们还要负责对小区、道路的每个垃圾桶、垃圾转运站、堆放点进行消毒以及废弃口罩的收运工作，确保做到不留死角、不留盲点。保洁员还主动担当小区的监督员、宣传员等角色，宣传疫情相关防控知识，劝说业主要戴口罩、勤洗手。

每一个保洁员都是在平凡岗位上工

作的普通人，但是面对疫情，他们始终坚守在一线，舍小家护大家，迎难而上，为打赢疫情防控战奉献出一份自己的力量。保洁员每天对每一个单元至少进行两次以上的消杀工作，我们的保洁员一个人管着十几个单元，每天的工作量可想而知！寒冷的冬天，汗水浸湿了他们的衣衫，由于长期接触消毒液，导致他们嗓子肿痛、声音嘶哑，他们没有抱怨，依旧是默默无闻地做着本职工作。每当小区发现新的隔离人员，保洁员要对隔离人员所在单元增加消毒频次，对隔离人员产生的生活垃圾及时清运到指定地点进行消杀。不是保洁员不害怕，是责任让我们无法回避，是使命让我们必须前行。

疫情期间，同样坚守岗位的还有我们的秩序维护员，他们24小时轮班值班，很多人春节都是在单位度过的。每一位物业人都默默无闻地奋战在自己的岗位上，不怕脏、不怕累，尽职尽责。我们共同捧着的这颗心叫“万众一心”，共同守护的这座城叫“众志成城”。在这场没有硝烟的战争上，治疗一线在医院，防控一线在物业。和最美逆行者“白衣天使”相比，物业人的坚守并没有引起大家更多的关注。但就是因为物业人一直坚守在工作的第一线，才筑起了我们疫情防控的最后一道坚固防线。



追求卓越，不断前行

文/李冬玲

在王浩志的字典里，似乎没有“休息”这两个字，每天都会在工作岗位上看到他的身影。王浩志是群力分公司副总经理兼银泰城物业服务中心项目经理。疫情期间，他每天早来晚走，两万多的步数，都是他一栋栋楼、一个个商铺、一层层写字楼巡检走出来的。

一丝不苟是他的工作作风，不论白昼与黑夜，哪里有困难，哪里有问题，他就会出现在哪里。只要业主提出问题，他都会耐心解答，及时解决。疫情期间，他亲自指导项目的防疫工作，怎样封闭园区，怎样制作出门证，怎样进行消杀工作，怎样为业主提供送货服务，怎样进行增值服务……每一个工作程序他都亲自参与，事无巨细。每一项防疫工作他都想在前面、做在前面，就连社区的工作人员都被他工作的前瞻性所折服！连连称赞到“银泰城的防疫工作有你们物业，我们真是太省心了”。除此之外，他所分管的观复国际、玉龙湾等小区，在这场防疫工作中，均得到检查组领导的认可和业主的高度评价。他用自己坚定的信念和对工作的执着精

神，影响着身边的每一个人，也激励着大家勇往直前，共克时艰！

从疫情开始以来，银泰城的众多业主为物业服务中心赠送锦旗达数十面，为物业员工购买水果、鲜奶等食品，以此表达对王浩志经理及物业服务中心全体员工，在这场防疫工作中为小区所付出努力的感激之情。业主们一句句赞许的话语，一张张满意的笑脸，就是对我们工作的认可，就是我们前进的动力。我们还有什么理由不努力服务于业主？我们还有什么理由去怠慢这一份工作？王浩志经理说他希望通过此次战“疫”，能够让员工获得更多的工作经验和人生阅历，在以后的工作中，大家能够认真工作，快乐生活！

“业主尊贵，服务第一”是我们的服务理念，在他的身上已经完美地诠释出来。银泰城物业服务中心全体员工以服务立命，不断创新，追求“心”服务的企业价值观，为业主提供更多的完美服务，共同创造一个温馨舒适的美好家园。



致敬“逆行者”

文/曹远峥 图/刘颖

2020年伊始，新冠肺炎疫情自武汉开始，侵袭了我国大多省市，原本张灯结彩、普天同庆的中国年，顿时陷入了应对疫情的紧急状态。在这场与疫情的斗争中，涌现了很多“英雄”，润园物业服务中心的项目经理吴艳梅就是其中一位。

在日常的工作中，她始终保持着良好的工作作风，凡事亲力亲为，一丝不苟，全心全意地为业主服务。在这次疫情中，她更是放弃了自己的休假，从1月24日开始，每天坚守在岗位上，没有休息过一天。

随着疫情的发展，形势变得更加严峻起来，在接到公司疫情防控指令后，她给润园的全体工作人员逐一打电话，号召大家取消休假，回到各自的工作岗位上，共同抗击疫情。在很短时间内，大家全员到岗！这让吴艳梅既感动又愧疚。她深知同事们平时很忙碌，春节是大家盼望已久的假期，难得与家人共享天伦之乐，但是疫情当下，她相信只有大家众志成城，才能打赢这场防控阻击战。她在小区的进出门岗设立人员信息登记处，地下车库安排管家进行出入登记，测量体温，并且经常去门岗、地库检查登记记录，确保万无一失。

吴经理带领同事们立下誓约：“全体润园物业服务中心物业人誓与疫情抗击到底，疫情不退，决不收兵！”这是润园所有物业人许下的庄重承诺，也是大家与疫情抗争到底的决心。全体润园物业人共同努力，只为守护好小区1038

户业主的安全。

润园小区原本有四个门岗，因防控疫情的需要，上级规定只能留一个门岗，其他三个门岗全部封闭，实施封闭化管理。但是这项举措，却遭到了部分业主的反对，面对业主的不理解，吴经理带着同事耐心地与业主沟通，解释封锁门岗的必要性和紧迫性。在她的一番劝说下，园区大部分的业主都表示支持。为了保证润园全体业主的安全，吴经理又紧急在通行门岗安排了秩序维护员，日夜两班值守，做好进出园区人员的测温 and 登记工作。她经常站在门岗，督促秩序维护员严格把控，担起小区



“守门员”的职责。吴经理时常督促园区保洁人员，要求做好小区居民楼大厅、电梯等公共区域的消杀工作，并增加消杀频次。

为了保证业主的日常生活，吴经理联系比优特超市为小区供应新鲜蔬菜，确保菜品价格和质量，带领润园的工作人员亲自为业主送菜。在疫情期间有几十户业主从外地返回哈尔滨，需要居家隔离，吴经理带领同事们为隔离业主做好服务工作的同时，帮助他们买菜、送菜、送快递、收垃圾、消毒……吴经理还主动联系小区里需要帮助的老年人，确保让他们得到更好的服务。

在这次疫情中，润园小区没有出现一例确诊病例或疑似病例，这样的成果与吴经理以及全体润园物业服务中心员工细心周到的服务是分不开的。疫情期间，省市有关部门的领导莅临润园进行



检查，润园的疫情防控工作得到了省市领导的好评，对于防疫工作组检查中提出需要改进的问题，吴经理更是迅速地予以纠正。

吴经理每天都坚守在抗击疫情的前线，不曾有一丝懈怠，同事劝她回家休息，陪陪家人，她却说：“疫情就是命令，防控就是责任。对物业人而言，守护业主的安全，守护业主的健康，就是我们最大的责任。没有‘大家’，哪有‘小家’。疫情没有得到控制之前，咱们不能松懈，如果松懈了，就辜负了大家这么多天的辛苦，辜负了公司领导对咱们的嘱托，更辜负了业主朋友们对咱们守门人的信任。”这样的一个“逆行者”，怎么能不让人肃然起敬？

这样兢兢业业的工作终于换来了好的结果。截止于日前，润园小区顺利通过哈市近百小区的防疫检查，得到住建部门检查组的高度肯定，荣登“哈市防疫优秀小区”红榜，为公司争得了荣誉！面对荣誉，吴艳梅深情地说：“我所做的只是一个平凡的工作，真正应该感谢的是润园全体的工作人员，他们和我一样都奋战在抗击疫情的战斗中，为了千家万户的安全放弃了自己的安全，他们才是真正的逆行者！同时也感谢公司领导的正确部署与决策。这场防疫战最终的胜利一定属于我们，属于菱建物业所有的逆行者！”

也许在你身边，也有这样的一个人“吴艳梅”，她默默耕耘、默默奉献，在疫情来临的一刻，奋不顾身，逆风而行。当代的中国，就是因为有千千万万个“吴艳梅”式的平凡人，他们可能是医务人员、警察、军人……正是因为他们们的守护，我们才可以安然度过这段艰难的日子，向不断前行的逆行者致敬！

我们业主的好管家

文/宗益

我是群力家园E栋最晚进户的一批业主。当时由于工程竣工时临近入冬匆忙收尾，留下很多后遗症，所以需要经常与物业打交道。于是小区的项目经理任松丽，就成了我入户之后打交道最多的人。通过跟物业打交道三年来，我发现任松丽领导的这个团队，是一个非常优秀的集体。ES区物业服务中心的墙上挂满了锦旗和感谢信，这都是业主对物业服务中心的肯定和褒奖。

对待来访者，无论是男女老少，她们一律热情接待，微笑是她们最显著的特点和标志。任松丽经常站在接待室前，对来办事的业主们嘘寒问暖，热情有加。对年老体弱的，还经常安排人送回家。由于她们对业主的关心和爱护，赢得了业主们对物业的信任和支持，她也成了这个小区业主们最熟悉、最亲近的人。

物业工作五花八门，非常繁杂，经常牵扯到方方面面的问题，但是任松丽总能轻松面对，顺利完美地予以解决。譬如小区有五个大门，但是门岗的环境条件各不相同，造成秩序维护员产生不公平情绪，任松丽经过考察研究，实行了三天轮岗制度，结果皆大欢喜，还增加了秩序维护员的工作积极性。

小区里搬家、运东西的车辆很多，都要求进入小区。开始时经常发生冲突，甚至还发生过秩序维护员被打的情况。在保证安全的同时，为了方便业主，任松丽组织秩序维护员帮助业主用手推车、电瓶车运送物品，同时，对必须入园的车辆实行登记制度，严格限制汽车在园区的逗留时间，此举受到业主们的一致好评。

作为物业管理人员，收物业费是一项重要而又艰巨的任务。对于这个问题，任松丽是下了很大功夫的。她的办法是：一、在园区开展各式各样的、丰富多彩的活动。譬如：1. 春节

前举办大规模的书法联谊会活动，将对联和福字送给业主。2. 组织游览虎林园、参观党史馆等活动。3. 举行母亲节送花和端午节包粽子、送纸葫芦等活动。通过这些联谊活动，大大增强了物业与业主的和谐关系。业主们纷纷反映，物业在园区搞的活动大大超过了社区。现在业主们有什么事儿都去找物业，物业成了业主们真正的管家。二、对那些对物业不太友好的业主们，主动与他们交朋友，热心地帮助他们解决问题。这样一来就化解了矛盾，感化了他们。

任松丽对业主们热心细致的服务和关心，赢得了小区大部分业主的信任，大部分业主主动交纳物业费，有许多业主甚至提前一年就交纳了下一年的物业费。

我们这些业主，为了能有任松丽这么好的物业经理而感到庆幸，菱建物业也应该为能有任松丽这样的团队带头人而感到骄傲。



有担当的人

文/张瑞媛

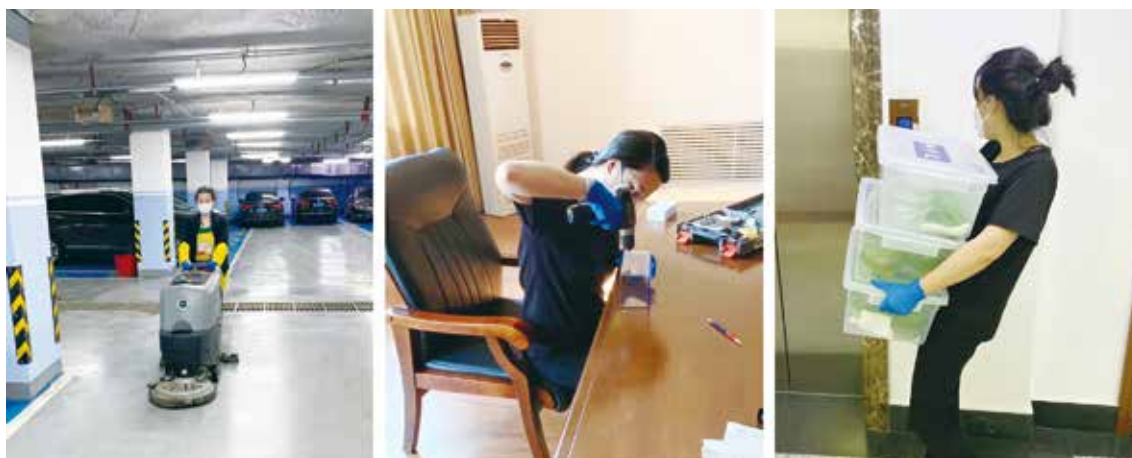
一场突如其来的新冠肺炎疫情，打破了春节欢乐祥和的气氛。大年除夕，公安部临时通知黑龙江省公安厅召开全国视频调度会，黑龙江省公安厅物业服务中心项目经理张瑞媛毅然放弃和家人团聚的机会，第一时间回到了工作岗位，在单位值班到半夜11点。

疫情就是命令，防控就是责任。黑龙江省公安厅物业服务中心第一时间组建疫情防控工作群，安排部署疫情防控工作，同时制定应急预案。从大年初四开始全体员工停止休假，加班加点开展各项防疫工作。疫情期间，黑龙江省公安厅每天召开两场省政府专题会，会议时常开到深夜，物业服务中心工作量相应加大。为了员工和自身的安全，减少大家出行，张瑞媛经理一直居住在单位，从未回家过，她亲自跟会做好会议服务工作。因保洁员居住的单元被封，无法上班工作，张瑞媛经理就承担起保洁员的工作，她每天早上五点起床打扫公共区域的卫生，清洁、消杀、浇花、通风等工作干下来，她已经汗流浹背，晚上还要打扫领导办公室整层楼的卫生，进行消杀工作。

疫情期间，她得知医疗机构用血极度短缺，血库告急，她积极响应号召，主动到血站献血400毫升。面对大家的赞扬，她谦虚地说：“在国家需要我们的时候，我们应该尽自己最大的努力去做做出贡献。”她不仅是这样说的，也是这样做的，她用实际行动诠释了爱的真谛。

在抗击疫情的艰难时刻，一场突如其来的大雪不期而至，张瑞媛以身作则，带领物业服务中心部分留守员工，顶风冒雪，不畏严寒，第一时间奋战在清雪第一线。员工们纷纷表示，有这样的好领导更加鼓舞了我们的干劲，在张瑞媛和同事们的配合下，大家第一时间把大院内的积雪清理得干干净净。

疫情期间，面对这么大的工作量，她都是亲力亲为，没有一点抱怨。她放弃了陪伴家人的时间，放弃了守护家人的责任，逆行而上，坚守在工作岗位上。她说：“我作为一名物业人，必须坚守岗位，因为这里有我的职责，有我的兄弟姐妹，更有业主的需要。”这场疫情给我们带来了很大的困难，在防疫抗疫的第一线，她用实际行动诠释了菱建物业人的责任与担当。



平凡的岗位，不平凡的人

文/张洪蕊

功臣簿上没有他们的名字，英模报告中没有他们的事迹。他们是普普通通的物业一线员工，每天他们的身影和足迹都留在了业主的家园。工作成绩靠的是一点一滴、日复一日的积累和持之以恒的坚守。在河政花园小区里，物业人每个日夜都在坚守岗位，耐心细致地服务，在工作中付出努力与激情，无怨无悔地守护业主的健康与安全。



物业服务没有所谓的大事，就是要真正用心地做好每一件小事，只有对自己的工作认真负责，才能让业主满意。正是有了这样一群无私、勤劳、默默奉献的员工，河政花园

物业服务中心才得到了更多业主的认可与支持。

在河政花园物业服务中心有一位保洁员叫陈洁莹。她对工作踏实认真，任劳任怨，在平凡的岗位上默默耕耘、勤恳工作。她在工作中不怕吃苦，不怕脏、不怕累，严格按照要求做好本职工作，在她身上充分体现了“辛苦我一个，幸福千万家”的奉献精神。她认真执行公司标准化服务和亲情服务，在平凡的岗位上实现自己的人生价值，良好的工作作风和工作成绩得到了广大业主和同事们的肯定和好评。在日常服务的过程中，她把业主当作家人来看待，看到业主有困难，她积极主动去帮助，遇到手提重物的业主，她都主动向前帮忙。疫情期间，做起消杀工作来，她更是认真负责，经常加班加点地进行消杀工作。她的微笑印在每

个业主的心里，河政花园物业服务中心客服部经常接到业主表扬她的电话。

有业主提出临时服务需求时，她都会第一时间进行处理。2020年4月23日，41栋2单元101室业主家中发生跑水事故。接到通知后，陈洁莹第一时间到达现场，配合工程部进行现场清理，她用拖把擦干地面，汗水浸湿了后背，清理完现场后，她又默默地回到了工作岗位。其实，这样的事迹还有很多很多……

她的热情、她的善良、她积极的工作态度和无私奉献精神感动了业主，也感染了其他同事，保洁员们都以她为榜样，努力向她学习。在她的感染下，保洁员们团结一心，积极向上，让这样一份小小的、不起眼的保洁工作散发出了闪耀的光芒。河政花园小区的环境会变得更加美好，我们要继续提升服务品质，更好地服务于业主。



勇于担当的好班长

文/刘颖

润园物业服务中心管理部B班班长王效会从入职至今已有3年，他在工作上勤勤恳恳，积极配合各部门工作，热情为业主做好每一件事。在此次新冠肺炎疫情期间，王效会始终坚守在抗击疫情的最前线，带领着管理部B班全体秩序员严格落实各项防疫工作要求，不畏艰险，勇于担当，坚守岗位，为守护润园全体业主的健康和安全，构筑了一道防疫安全线。

疫情防控期间，王效会对管理部B班全体秩序员逐一登记基本情况，并进行健康跟踪管理，每日两次测量上岗秩序员的体温，并时刻关注秩序员的身体情况。严格执行“日报告、零报告”制度，有情况报情况，无情况报平安，特殊情况随时报，做到不瞒报、迟报、漏报。

疫情初期，王效会的手机24小时保持开机，即使是在休息时间，只要园区防疫工作需要，王效会都会尽快到达园区支援疫情防控工作。不论日夜，他始终坚守在园区进出口执勤，在冬季寒冷的室外，他甚至一天要站岗、巡逻12个小时以上，确保小区无外来人员进入。对值班岗亭的消杀工作，他也是亲自把关，连消毒药水的配比，他都是亲力亲为，做到消杀无死角，保证业主的安全与健康。对每日外地返哈人员信息及身体状况，他都是亲自逐一审核，并及时上报。在出入口值岗时，他在为业主进行测温登记的同时，还要兼顾班长的日常工作，努力完成领导交办的其他工作。疫情期间，无论是省市市区各级督导组来园区进行防疫检查，还是报社记者来润园对防疫工作进行采访，王效会都能做好接待工作，一切迎检工作有条不紊，从未出任何差错，用实际行动彰显了责任和担当，是员工们学习的好榜样！

润园小区进行封闭管理后，业主出行不便，很多业主通过线上订购蔬菜、水果。由于天气寒冷，为了避免蔬菜、水果被冻，每次只要订购的果蔬送到园区，王效会都会带领B班的秩序员立即为业主送到家中，每次送完都是满头大汗。业主们看在眼里，记在心里，有的业主为管理部购买水果、赠送防疫物资来表达感激之情，更多的业主通过电话或者提前交纳物业费，来对王效会和秩序员们的工作进行表扬。

目前疫情已经出现反复情况，润园物业服务中心面临的防控形势变得更加艰巨和复杂，润园物业服务中心管理部的全体秩序员将坚定信心，众志成城，共克时艰，一定能取得这场战“疫”的最终胜利。



菱建人的样子

文/李晓兰

2020年的春节，注定是一段不平凡的日子，黑龙江出入境边防检查总站物业服务中心保洁主管薛秀芝日夜奋战在单位，在没有家人的陪伴的情况下，依然过得格外充实。

正月初九正值哈尔滨疫情爆发的高峰期，此时位于边防检查总站对面四季上东小区的一位保洁员确诊为新冠肺炎患者。当时无论是总站的领导，还是物业服务中心的员工都对大家的安全产生了担忧，就在部分保洁员要打退堂鼓时，57岁的保洁主管薛秀芝挺身而出，她说：“大家都有家人，都担心自己和家人的健康，有人害怕，我能理解。我岁数大有经验，让我来吧！”薛秀芝穿上防护服，戴上胶皮手套，扛起笨重的消毒壶，走进办公楼开始日常保洁和消杀工作。

为了打消总站领导的顾虑和安全起见，薛秀芝主动请缨住在单位，她临时找了一个毛坯库房，用2块木板和1个铁架，硬是给自己搭了个简易床铺，从此便24小时坚守在单位。她说：“现在疫情比较危险，为了大家也为了我自身的安全，我住在单位，这样工作起来比较方便，早晨早点消毒，甲方领导心里也踏实。”

住到单位以后，薛秀芝更加忙碌了。每天5点起来，开始打扫整个办公楼的卫生，9点进行消杀工作，中午利用领导们休息的时间，处理卫生间垃圾。她的工作十分辛苦，领导让她休息一下，她却说：“垃圾收集清运是疫情防控的重点，倒完这20多桶垃圾，还要赶紧清刷垃圾桶，绝不能让病毒在这儿滋生蔓延。”下班后她也不闲着，她会提前把第二天消杀使用的消毒液和酒精稀释分装好，做好准备工作后，才去吃饭休息。

薛秀芝平均每天走2万多步，疫情期间她



瘦了10多斤！到了晚上，和家人视频聊天是劳累一天的薛秀芝最幸福的时刻。视频中家人说她瘦了，她不敢承认，总是开玩笑说是美颜的效果，还说等忙完这阵儿，就回家给老伴儿和儿子做大餐。虽然隔着屏幕，但依然能感受到家人对她的牵挂和担忧。

同事眼里，她是个不爱说话但十分能干的人，在菱建物业工作十余年，她用实际行动感染着身边的每个人，在薛秀芝的带动下，越来越多的保洁员选择住在单位，床铺由原来的1个到现在8张床并排铺开，保洁员们说：“我们主管都不怕，我们也不怕，我们也要做像她这样有责任、有担当的人，不获全胜，绝不轻言放弃。”

在薛秀芝的身上，我们看到了一种精神，面对困难迎难而上，没有犹豫，没有退缩。她的脸上写满坚毅和果敢，显露出担当和责任，也许这就是菱建精神。如果有人问我：菱建人是什么样？我会很自豪地告诉他，薛秀芝就是菱建人的样子。

我们的名字叫菱建人

文/ 刘汉江、南楠

春节是中国传统节日中最重要的一个节日，在全国人民举国欢庆、阖家团圆的时候，却突如其来一场新冠肺炎疫情。小区封闭，公交、的士停运，商场关门，前方疫情牵动着广大菱建人的心，在这艰难的时刻，哈尔滨西客站物业服务中心的领导和员工放弃假期，共同战斗在抗击疫情第一线。

疫情就是命令，防控就是责任。哈尔滨西客站物业服务中心积极响应政府号召，服从公司决定，积极投身于抗击疫情的战斗中，充分体现出菱建人的社会责任与担当。公司领导的鼓励，让我们有了战胜疫情的信心和决心。汇聚菱建力量，传递抗疫大爱。疫情当前，没有旁观者，英雄守前线，我们援后方。艰难时刻，我们迎难而上，用爱和勇气诠释“团结”、“服务”的菱建精神。

作为哈尔滨西客站物业服务中心管理部的员工，大家不分昼夜地战斗在抗击疫情的第一线。因西客站出站的客流量大，人员密集，为了使出站人员合理分流，需要使用大长条椅来设置路障进行隔离。大家齐心协力，以最快的速度隔离完成，同时配合公安干警进行人员分流，守住哈尔滨西客站的大门。因候车大厅夜间禁止任何人员滞留，晚

上11时30分，管理部的员工还要清理大厅里的人员，管理部所有人员顶住压力，认真圆满地完成了这项重要任务。

环境部员工每天要对西客站进行全面消毒，东、西广场每天按区域不同，消杀次数也不同，特别是出站口要一小时消杀一次，他们不退缩、不惧怕，不怕苦，不怕累，坚守岗位，从配制、分装消毒液到喷洒消毒液，他们都一丝不苟，认真按操作规程执行消杀工作。大厅的座椅、垃圾桶、地面、停车场等重点区域，都能看见他们在进行消杀工作的身影，大的喷雾器足足有40斤，他们一背就是一天，消毒液淋湿了他们的衣服，他们没有任何怨言，依然每天坚守在抗击疫情的前线。

在全心防疫的同时，我们还要做好宣传工作。每天对旅客讲解疫情防范知识，做到不传谣、不信谣，传播正能量。疫情期间，哈尔滨西客站物业服务中心员工时刻坚守岗位，把疫情防控做为当前压倒一切的重要职责来履行，为战胜疫情贡献更多力量，大家和白衣天使一样，也是这个时期值得尊敬的一群人，因为我们的名字叫菱建人。



团结一心，抗击疫情

文 / 王洪颖

新年伊始，新冠肺炎疫情悄然蔓延，牵动人心。华夏儿女团结一心，风雨同舟，危难时刻挺身而出，共同期待打赢这场疫情阻击战。医务工作者奋战在救死扶伤的战疫前线，阿城物业服务中心的员工同样奋战在抗击疫情的前线。

阳春三月，天气转暖，阿城物业服务中心三楼平台积雪迅速大面积融化。此时正是疫情防控工作的关键时期，大面积积雪融化可能会带来危险。为了保证防疫工作的顺利开展，阿城物业服务中心经理甄彦国带领工程部、保洁部员工，拿起工具，不畏寒风，迅速投入到清理冰雪的工作中。为了尽快完成清理工作，他们制定详细高效的计划，分工合作，工程部和保洁部默契配合，将融化的积雪集中清扫，妥善处理。他们的手指冻僵了，头发和鞋子都淋湿了，但是他们没有半点怨言，依旧在忘我地忙碌着……

疫情期间，阿城物业服务中心全力保证电路安全、上下水畅通，后勤保障资源充足。在保证甲方正常工作的前提下，每日定时进行全方位、大面积彻底的消毒工作。工程部班长赵



贵江忠于职守，始终坚守在防疫一线。赵贵江发挥自己的专业特长，对阿城物业服务中心的电力及上下水系统进行全面、细致的检查保养，并对办公大楼进行地毯式的消杀。同时，在室外气温很低、天气依然寒冷的情况下，赵贵江坚持对办公楼外停放的车辆进行全面消毒，确保不漏掉一个地方，不放过一个死角，彻底地消除隐患，保证甲方的安全。赵贵江在努力完成本职工作的同时，发扬无私奉献精神，主动帮助保洁部员工进行保洁工作，经常同他们一起收集处理垃圾。

磨难压不垮，奋起正当时。疫情期间，阿城物业服务中心的每一个人都战斗在疫情防控第一线，他们发挥各自所长，密切配合，不放过任何一个问题，为疫情防控工作的有序开展提供了有力的支撑。咬定青山不放松，立根原在破岩中。千磨万击还坚劲，任尔东西南北风。我们坚信，在公司领导的正确领导下，在阿城物业服务中心全体员工的共同努力下，我们一定会战胜病毒，一定会迎来美好的明天。我们会一直坚守在自己岗位上，全心全意为业主服务。



最美的保洁人

文/孟翠云

疫情无情人有爱，突如其来的新冠肺炎疫情，搅乱了新春佳节的欢乐祥和。有这样一群人，为了防控疫情，他们每天坚守在工作岗位，守护着业主的健康与安全，他们就是观复国际物业服务中心平凡的保洁员。

他们是距离危险最近的一群人，每天清洁大厅、楼梯、电梯等重点区域，疫情面前，他们没有退缩，消杀工作是他们每天最重要的一项工作。园区的公共设施、地库、垃圾转运间、休闲椅、健身器材、果皮箱、门厅把手等都必须进行消毒，电梯轿厢更是重中之重，轿厢内要整体消毒，电梯按键必须多次的用酒精擦拭，以保证小区业主的出行安全。

春节过后，雪一场接着一场地下，大范围的降雪，加上消杀工作，使保洁员的工作也随之加重，每天不停地清雪，同时还要清理大量的垃圾，汗水湿透了他们的衣背，消毒水难闻的气味熏得大家嗓子疼、眼睛红肿。面对困难，他们没有任何怨言，默默地坚守在工作岗位上，用饱经风霜的双手，辛勤地清理园区内的卫生。

这么脏，这么累，这么危险，为什么还要坚持呢？因为这是一份责任，一份担当，一份坚持，一份奉献。保洁员虽然没有什么华丽的语言，但是，在疫情面前他们无私、

无畏的表现，和前所未有的勇敢担当精神，却深深地感染着每一位业主，也获得了业主们的赞许。

随着疫情的持续，哈市全面实施对小区出入口严格的管控措施，限制家庭成员1人每2天出入一次，公交车部分限行，保洁员



李晓霞、于本杰等无法正常到工作岗位，为了能够坚守岗位，为了业主居住的环境不因疫情而脏乱不堪，为了确保园区的消杀工作的认真执行，她们决定下班不回家，临时住在园区保洁休息室。保洁休息室环境阴冷，在无取暖设备、无水、无洗手间的情况下，他们整整坚持了30多天！每日三餐也是简单对付，只要能吃饱就行。天不亮，她们就已经挥起了扫把开始清理园区的积雪，她们没有豪言壮语，只有默默无闻辛勤地工作，业主的满意就是对她们最大的褒奖。

保洁员也是普通人，他们有家人的牵挂和关爱，他们也会害怕。在这场没有硝烟的战争中，疫情就是命令，工作哪里需要，他们就会出现在哪里。在这场百年不遇的疫情面前，践行物业人的责任和崇高使命，有担当，不畏惧，用最平凡的工作诠释最美的保洁人！



我们背后的故事

文/刘强

6月10日上午10时许，菱建物业涛园物业服务中心的一位业主冒雨前来，只为了送上一封感谢信。信中表达了在疫情期间董秀洁经理带领员工克服困难，听取业主建议，改善园区环境，使小区多年没有解决的问题得到解决。

不仅如此，董经理更是舍小家顾大家，常常加班到深夜。她是老人的女儿、是丈夫的妻子、也是孩子的妈妈，家人也需要她的关爱，孩子也需要她的陪伴。每次加班，当她抽空和孩子视频通话，听着孩子要妈妈那热切、稚嫩的声音，她的心中都五味杂陈……但是，业主至上，这不仅是她的工作，更是她的责任！

疫情期间，锦园物业服务中心经理薛红每天除了对园区进行巡查工作，还抽时间照顾一位85岁高龄的老人。因这位老人家人在国外，被隔离在家中无法回国，老人由于担心家人，精神紧张，生病卧床不能自理。薛红经理得知后，不断照顾老人，为老人



做饭，还自掏腰包送各种物资给老人。这种当代雷锋精神，值得每一位物业人学习，她高尚的人品、乐于助人的品格是我们的榜样！

群力家园B12栋楼业主向我们讲述了这样一段经历：那天，我家中水管漏水，急着更换水龙头，但家里都是女性，没有工具，十分着急！想到物业管家郑丽荣平时总是非常关心我



们，就向管家说明了情况，小郑马上带工程部程根利、朱有荣两位师傅来上门维修，水管漏水抢修及时，尽心尽力更换零件，多次上门维修毫无怨言，我们非常满意！为物业公司“热情服务，手艺精湛”表示感谢，同时感谢菱建物业培养的好员工，为业主解决了大问题！

身为物业人，我们背负着每个业主的生命安全，我们也在日夜辛勤付出着。有的是业主能看到的，有的是业主看不到的。但是无论您是否看到，我们一直都在做，我们一直走在为您服务的路上，未曾停歇！这些感谢信和锦旗，只是我们为业主服务中的一个缩影。我们一直坚信，用心为业主服务，收获的不仅仅是业主的感谢，同时也是尽我们的所能，用爱去温暖每颗心灵！

业主的“守护神”

文/纪明悦

新年伊始，突如其来的新冠肺炎疫情给人们蒙上了一片阴霾，没有了往日欢声笑语的热闹景象。全国人民积极响应党中央号召，不聚会，不聚餐，不到人流大的地方去，有网友调侃到“终于到了在家躺着，就能为社会做贡献的时候了”。虽是调侃，但也道出了此次疫情的严峻。然而，有这么一群人，他们虽然不是抗击疫情最前线的医护人员，但是他们也是此次战役中不可缺少的重要力量。

春节期间，接上级通知，市总工会物业服务中心积极响应，在第一时间召开动员会议，统一部署，统一协调，购置了口罩、消毒液、喷雾器等防疫物资，值班人员在做好自我防护的同时，每天对办公大楼进行无死角消杀，对办公人员和来访人员严格进行登记、测温，为阻断传播渠道，防控疫情提供了有力保障。



市总工会物业服务中心员工以大局为重，舍小家为大家，尽职尽责、尽心尽力，全面彻底地做好防疫工作，始终肩负着物业服务工作者的那一份全心全意为业主服务的使命，为打赢疫情防控阻击战贡献自己的一份力量，真正做好业主的“守护神”。

所有的成绩，离不开市总工会物业服务中心高洋经理的有力领导和全体员工的共同努力。疫情严重期间，高洋经理亲自负责去超市给办公人员和物业员工采买食品。电梯间、会议室、卫生间、设备间、垃圾站等重点区域，每天都留下物业员工消杀工作的身影。



市总工会物业服务中心的工作，得到市总工会领导高度评价，特意为市总工会物业服务中心送来了锦旗，对每一个物业人员在



疫情期间为市总工会所做的工作表示感谢。我们将发扬成绩，戒骄戒躁，不断提升我们的服务品质，继续做出更大的贡献。

众志成城一颗心

文/王波

2020年注定是不平凡的一年，突如其来的新冠肺炎疫情来势汹汹，牵动着亿万人民的心。在这期间，哈工大物业服务中心全体员工坚守在工作岗位上，切实做好疫情防控工作。在这场没有硝烟的战争中，我们肩负着保护好业主的责任，只有切实有效地防止病毒蔓延，才能真正的取得最后的胜利。

随着防疫形势的不断变化，哈尔滨工业大学决定于4月18日起对校园实施封闭管理。当通知下达后，物业服务中心第一时间响应，严格落实学校领导的部署和相关要求，积极行动，认真履职尽责。公司副总经理张坤霞要求大家认清防疫形势，明确责任分工，布置疫情防控任务清单，员工各项信息管理、统计和上报，以及入校审批需求、住校要求、承诺要求等要及时上报，尽快落实。在闭校期间，物业人众志成城，不畏艰难，用实际行动为学校筑起一道道抗击病毒的坚实“围墙”。

哈工大物业服务中心项目经理霍殿棋以身作则，带着家里的行李在学校里“安营扎寨”和员工奋战在一起。面对严峻的疫情防控形势和人手不足的现状，他更加忙碌，制定楼内消杀计划、根据现有能住校人员重新安排岗位值班，每天组织人员在楼内公共区域开展全方位、无死角的清洁消杀，严控出入口，坚持出入人员体温检测……他每天不停忙碌，前台人手不足时，他是前台的接待员；卫生清洁缺人时，他是保洁员；消杀人员紧缺时，他又是消杀员，在楼内处处能看到他的身影，他笑言自己是革命的一块砖，哪里需要哪里搬。他不是不知疲倦，只是责任在肩，他用实际行动带动员工，对员工关怀备至，温暖了一线员工的心。



办公楼消杀面积广，任务重。工程部一直承担着楼内公共区域消杀任务，工程主管张志义身先士卒，在人员紧缺的情况下，长期坚守一线，每日行走2万多步，每天的工作都是紧张而忙碌的，通下水道、修雨排管、换灯泡、修排污泵等，这对于之前在工作中扭伤腰的他来说，实在有些吃不消，但他依然坚守在工作岗位，还经常给大家加油打气，他常说：“坚持就是胜利。”

汪巍是环境部的主管，在接到学校实施封闭管理任务后，她主动要求搬到单位居住，投入到抗疫战斗中。她带领5名保洁员承担起了整个大厦的保洁工作，20多人的工作量5个人完成，工作任务之重可想而知，一上岗就是几个小时连续作业，垃圾清理一袋又一袋，卫生间清洗消毒一间又一间，衣服干了又湿，湿了又干。每天忙碌后最开心的事就是与家人视频，这也是她缓解疲惫的良药。已经有半个月没回家了，思念之情无以言表，但她知道肩上责任的重大。

在哈工大物业服务中心，每天都有感人的瞬间上演，每天都有英雄涌现，他们用责任与坚守，诠释着物业人的使命与担当。众志成城一颗心，逆流而上，以校为家，这就是我们菱建物业人，危急时刻显本色，越是艰险越向前。

最美的风景

文/康美玲

平凡的一天又开始了，我们像往常一样，开始了一天忙碌的工作。这时，丽景花园物业服务中心客服部办公室的大门被一位大叔轻轻推开了。

大叔一进来，就非常激动地说：“你们



好！我给你们送感谢信来了，谢谢你们的秩序维护员。”原来这位大叔姓王，家住在丽景花园9号楼4单元12楼。周日上午，王叔叔外出散步，在小区周围转了一圈，然后就回家了。周日下午的时候，物业服务中心一位秩序维护员敲响了王叔叔的家门，这时候王叔叔才发觉自己的出门证不知道什么时候弄丢了。拿回出门证以后，王叔叔非常激动。他说：“我的心情很激动！事无大小，只有做好日常生活中一点一滴，才是服务的根本，你们的一言一行都能折射出物业人员的素质，表现出满满的正能量，我们为有这样的一个秩序维护员而自豪，为我们物业培养出这样的人而点赞！”

我们在和王叔叔交谈后得知，他家里有好几套房子，他体验过很多物业公司的服

务，可像这样能让他感动的事情，他还是头一次遇到，他不在乎事情的大小，只是非常庆幸能遇到这样一个优秀的秩序维护员，并让我们一定要找到这位做好事不留姓名的人。在我们仔细查证后，得知这位秩序维护员是赵德义。

而当我们找到赵德义时，他也很惊诧：“这是啥大事啊，我没觉得有啥值得感谢的。”是啊，物业工作事无巨细。平时，帮岁数大的业主拎重物；下雨时，帮业主抬东西，秩序员们觉得这很寻常，都是该做的事情，就像下雪清扫道路，下雨防涝一样，都是日常该做的工作。这些秩序维护员们也是大叔级的人，只是因为这一身制服，他们忘记了年龄，只把“业主尊贵，服务第一”的服务理念时刻放在心中，全心全意地为业主服务。

经过丽景花园物业服务中心全体员工的共同努力，丽景花园小区的环境越来越美了，业主的生活越来越便捷了，业主们的舒适度和满意度也越来越高了。在这绿意盎然、鸟语花香的园区中，那群物业人的身影就是丽景花园最美的风景！



帮忙没问题，但这些事不是物业的事

业主对物业管理有许多误区，有的把物业公司当成产权单位；有的把物业公司当成房地产开发商；有的把物业公司当成政府相关职能部门；有的把物业公司当成相关的运营商。这些错误的观念，导致许多业主把与住房相关的责任都推到物业公司身上，把物业当成“筐”，凡与住房有关的事都往里装，并常常以此为由，拒交物业费。物业公司好像哑巴吃黄连，有苦难言。那么，哪些事不该物业管？哪些事又该物业管呢？

一、这些事是业主自己的事。

家里的门窗框、门窗把手坏了，水阀、水龙头坏了，开关坏了，电源短路了，座便箱浮球不好用，室内墙皮脱落了等等，这些分户以内的业主自用部分，维修也好，更换也好，都是业主自己的事，不是物业公司的事。

过去，房屋的所有权是政府或产权

单位，这些事都该政府或产权单位管，现在房屋的所有权是业主，所有权内的事（不包括共有部位和共用设施）都该业主自己管。这些事也可以委托物业公司，但不属于物业公司的管理服务范围，而属于有偿服务范围。

另外，召开业主大会、选举业主委员会、签订物业委托服务合同、制定管理规约等，这些也都是全体业主的事。

二、这些事是开发商的事。

保修期内，以及保修期内没修好的房屋裂缝、房屋透寒、烟道漏烟串味、墙面或楼顶防水、卫生间和厨房防水等问题，都是开发商的责任，与物业公司没有关系。

由于新建小区的物业公司大部分隶属开发商，不少业主把应由开发商负责的问题都记到物业公司的账上，认为物



业管理服务不到位。其实，开发商将房屋卖给业主后，房屋产权属于业主而不属于开发商，是选择开发商所属的物业公司还是选择其他的物业公司，由业主通过业主大会来决定。换句话说，不管是开发商所属的物业公司还是其他物业公司，都不承担应由开发商承担的责任。

三、这些事是相关部门的事。

指导业主召开业主大会、管理监督物业管理服务、调节物业矛盾纠纷、查处业主家里被盗、处理违章搭建、违规改装住房、业主占用绿地和道路等等，这些事是政府主管部门、街道社区、辖区公安部门的事，不是物业公司的事。

这些事情，有的与物业公司没有直接关系；有的物业公司有责任配合和协助相关部门工作；有的物业公司有责任监督、制止或向主管部门报告。

四、这些事是相关企业的事。

业主家里的供水、供电、供气、供暖、电话、网络、有线电视等方面的问题，由社会公共事业企业或运营商负责解决，也不是物业公司的事。

《物业管理条例》明确规定：“物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取费用”。由于目前城市供水、供电等企业在收费时，仍存在看总表计费，并由物业公司按分户表代收代交的情况，一些业主就认为是物业公司收水电费，实际上是物业公司替业主交费，替供水、供电、供暖等企业收费。因此，一方面，物业公司不能将水、电、气费与物业服务费捆绑到一起收；另一方面，供水、供电等企业也应该付给物业公司一定的劳务费。

五、这些事才是物业公司的事。

物业公司管理服务的范围有哪些？

《物业管理条例》规定：物业管理是业主和物业服务企业按物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。也就是说，物业服务企业是根据物业服务合同中约定的服务项目和服务标准，为业主提供质价相符的服务。

业主和物业公司有关物业管理服务的依据就是物业服务合同，如果物业服务企业没有履行物业服务合同，侵害业主权益，业主可要求物业公司限期整改，也可向法院起诉。对业主要求解决的物业服务合同约定以外的事，物业公司应积极与有关方面反映沟通，争取使问题得到解决。

要求物业公司承担物业服务合同外的工作，都属于变相侵占物业企业和广大业主的权益。一方面，物业费不能全部用于物业服务合同范围内的物业服务支出，对业主合法权益也是一种侵害；另一方面，增加物业服务企业成本，也影响物业企业的经营管理和服务。



房屋出现质量问题，业主到底该找谁？ 莫将房屋维修与物业服务混为一谈

房屋质量出现问题到底该找谁？物业还是地产？有人说找物业，物业不管让找地产，地产说已经交接给物业了，得找物业。物业、地产互相踢皮球，业主夹在中间也不知道如何是好，最终只能以拒交物业费来进行“无声”的抵抗。那么到底该找谁，今天来说说关于房屋装修的那些事儿！

01

“两书”很重要

房地产开发企业一般在交楼的同时会交付业主《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》。前者系房地产开发企业对所售商品住宅承担质量责任的法律文件，载明了工程质量监督单位核验的质量等级、保修范围、保修期和保修单位等。后者是房地产开发企业告知业主如何安全、合理、方便使用所售住宅的法律文件。一般会载明房屋平面布局、结构、附属设备、配套设施、详细的结构图（注明承重结构的位置）和不能占有、损坏、移装的住宅共有部位、共用设备以及住宅使用规定和禁止行为等事项。

商品住宅交付使用后出现质量问题找谁来解决，上述两书就是解决问题的重要依据。自业主收楼之日起在保修期限内的房屋质量问题，除因业主擅自拆改房屋结构造成的质量问题外，都可以要求房地产开发企业承担房屋维修责任。但是有时开发企业在商品住宅售出后，委托物业管理单位维修的，要在《住宅质量保证书》写明委托单位，此时，业主亦可要求物业公司来承担维修责任。

02

房屋维修范围及保修期限

在正常使用条件下，房屋建筑工程的最低保修期限具体如下：

1. 地基基础工程和主体结构工程，为设计文件规定的该工程的合理使用年限；
2. 屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏，为5年；
3. 供热与供冷系统，为2个采暖期、供冷期；
4. 电气管线、给排水管道、设备安装为2年；
5. 装修工程为2年。

上述房屋保修期限的起算时间均为房屋交付之日起，因此，业主在发现购买的商品住宅存在施工质量问题时，务必及时向开发企业主张维修责任，由于业主自身怠于行使权利而造成超过保修期限的，将不能得到法律支持。

03

超过保修期限的房屋质量维修问题

超过保修期限的房屋需要维修的，要根据该房屋的产权性质来判断。如果发生在单个业主家中的，属于业主的专有部分，业主



可以自行聘请维修人员或要求物业公司提供特约服务来对其进行维修，当然费用由业主自行承担。

如果发生在房屋的共有部分，亦可要求物业公司对其进行维修，费用则应由关联业主按各自拥有的权属份额共同承担。如果共有部分或者公共设施、设备需要大修、中修、更新、改造的，经业主大会依法通过，可以启动物业维修专项基金来进行。

04

房屋维修与物业服务费用的关系

在物业服务活动过程中，经常有业主因为房屋质量问题得不到解决而拒交物业服务费的情况，那么最后，我们就来具体解释一下上述做法是否有法律依据。

根据《物业服务收费管理办法》的相关规定，物业服务费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润。而物业服务成本通常包括以下9项内容：

1. 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
2. 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
3. 物业管理区域清洁卫生费用；
4. 物业管理区域绿化养护费用；
5. 物业管理区域秩序维护费用；

6. 办公费用；
7. 物业管理企业固定资产折旧；
8. 物业共用部位、共用设施设备及其公众责任保险费用；
9. 经业主同意的其它费用。

可见，物业服务企业提供的物业服务并不包括房屋维修服务。当然，业主可以与物业服务企业签订特约维修服务合同，约定由物业公司提供房屋超过保修期的维修服务，业主支付维修费用。

当住宅房屋发生质量问题时，业主应首先查看手中的《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》，确定该房屋在保修期限内，且不存在《住宅使用说明书》中规定的房地产开发企业不承担维修责任的情况下，向房地产开发企业或物业管理企业（明示委托物业公司的）主张权利。

切忌以拒交物业服务费用来表达对开发企业不作为的不满情绪。因为根据《物业管理条例》第六十七条的规定，对经催告后仍逾期不交纳物业服务费的，物业服务企业可以向人民法院起诉。

在此温馨提示广大业主，莫要将房屋维修与物业管理混为一谈。一旦业主恶意不交纳物业服务费而导致被诉，败诉的结果几乎是必然。希望本文能为有上述困扰的业主们，提供一些解决问题的方向和方法。



心态不好，你将永远不会是强者

文/净静

有人说：“人之幸福，在于心之幸福。”人的心态，是掌控人生命运的舵手。心态好，你就有可能成为赢家；心态不好，就可能永远是弱者。

听过这样一个故事。有一个以“保罗·迪克”命名的公园，园内葱郁的树木参天而立，各色花卉争相斗艳，鸟儿们在林间快乐地歌唱，每个路过的人都对它赞叹不已。可少有人知道，那里曾是一片被大火烧尽的废墟。

年少时，公园的主人保罗从祖父那里继承了这座美丽的庄园。但不幸的是，一道闪电引起了火灾，庄园被烧毁了。保罗心痛不已，因为他知道，想重建庄园是一件很费时间费力的事情。最重要的是，他得拥有一笔庞大的资金，才能实现重建的计划。

看着眼前的废墟，保罗每日茶饭不思，闭门不出，人变得十分憔悴。他的祖母知道了这件事情后，意味深长地对他说：“孩子，庄园被烧了其实并不可怕，可怕的是自己也因此被烧毁。”

听完祖母的话，保罗若有所思。他发现自己心态不好，导致了生活状态越来越糟。于是，他决定走出家门散散心，做点力所能及的补救。

在市场上，保罗发现木炭的需求量很大。他便聘请了几个烧炭工，把那些烧焦的树木加工成木炭，送到集市上去卖。不出所料，木炭很快就卖光了，保罗也因此获得了一大笔收入。他用这笔资金购买了树苗，重新打理庄园，没过多久便有了现在绿树成荫的公园。

挫折和磨难，就像那场突然降临的无情山火，总是让人措手不及。面对生活里的一片狼藉，暗自沮丧是没有用的。只有怀着积极乐观的心态，才能坦然应对人生中的各种坎坷。

听过一句很有趣的谚语：“不烦恼，不生气，不用血压计。”人生就像一个口袋，你越往里面装东西，前行的脚步就会越沉重，人也会愈发疲惫。只有调整好心态，放

下负面情绪，才有可能开心快乐地生活。

曾在书里读过一个故事。一天，一位军官来到司令办公室，气呼呼地说，一位少将军侮辱的话指责他。司令听罢建议他，写一封内容尖刻的信回敬那名少将。

军官立刻接受了这个建议，当场写了一封措辞强烈的信，然后拿给司令看。司令看完后高声叫好：“对了，对了，就是这样，写得真好！”但当军官把信叠好，想要寄给那位少将时，司令却叫住了他：“你这是要干什么？”

军官有些摸不着头脑地说：“寄出去呀。”司令说道：“不，这封信不是让你给对方的，而是让你扔到火炉里去的。这封信写得好，证明你写的时候已经解了气，就不要再让愤怒的情绪占据你的心了，让它在火焰中消尽吧。等怒火平息了再回头想想，这件事情也就过去了。我们又何须一直斤斤计较呢？”

听完这番话后，军官冷静了下来，渐渐调整好了自己的心态，不再为这件事而愤怒。

心随念走，身随缘走，人不能只靠心情活着，而要靠心态活着。心宽似海，才有风平浪静；心若向阳，才能处处温暖。少一份计较和浮躁，多一份宽容和理解，放过了别人，自己也会自在舒心。

很多事情本无好坏，若你用消极悲观的心态看待它，往往会陷在负面情绪里，惶惶不可终日。若你怀着阳光般的心态看待它，常常能观赏到好风景，感觉到花香满径。

有一句话是这么说的：“好心态，是一个人生存和心灵状态的密码，掌握它、培育它、开发它，成功和幸福就会不请自来！”

心态不好，处处皆碰壁；心态好，万事皆顺心。良好的心态，可以是迈向成功的坚实根基，是改变命运的人生利器，是收获幸福的心灵法宝，是滋润生命的灵丹妙药。

请记住，拥有好心态，才会拥有好人生！

幸福没有榜样

文/ 赵亚文

有时，我们总是感到自己的生活不够幸福，不如人家的日子过得那样滋润甜美，还常常拿别人家的幸福作榜样，去寻找自己的幸福。

“榜样的力量是无穷的”，可是，到头来，我们会发现，惟独这人追人寻、人见人爱的幸福，没有榜样，常常是求而不得，甚至徒生烦恼。

幸福是什么？《现代汉语词典》给出的答案是“使人心情舒畅的境遇和生活”。但是，同样的“境遇和生活”，不同人却有不同的感觉。乞丐得到一顿饱饭，心情会很舒畅，感到幸福降临；不说一顿饱饭，就是一桌山珍海味，在大款大腕那里，大概也激不起一点快乐的心情吧？作家史铁生的境遇，很让我们同情，他不幸患有尿毒症，但他说：“生病的经验是一步步懂得满足。发烧了，才知道不发烧的日子多么清爽。”并说：“终于醒悟，其实每时每刻我们都是幸运的。”我们身体还算健康的人，能体验到不发烧，也是一种幸福吗？会把幸福的底线放得这样低吗？

其实，词典给出的幸福答案是不大准确的。即使同一境遇，人们对幸福的理解也是千差万别的。生活在大体相似的环境里，一百个人眼中的幸福观，或许还不止一百个呢，有时同一个人，不同的时期就有不同的幸福观。幸福观的模糊，对幸福理解的个性化，这大概也告诉我们：幸福，没有模式；幸福，没有榜样。

幸福，没有榜样。梁实秋这样说，“幸福与快乐，是在心里，不假外求。求即往往不得。”一位远房的侄女，日子本来过得很快活。一次同学聚会，看一位当处长的同学，居有豪宅，出有宝马，很是羡慕人家的幸福生活，抱怨自己的男人只会教书，不会捞钱。原有的快乐也因寻找幸福的榜样，而逃之夭夭。

还有，我们眼中的别人的幸福，有时并不是那么一回事。我们常常喜欢用世俗的眼光看别人的幸福，常常认为有权势，有财富，有显赫的名声，有骄人的业绩，就会有幸福，有舒心的日子。其实，幸福有时恰恰与权势、与财富离得很远，与名声与业绩也并不怎么亲近。侄女那个同学，近日，婚外恋闹得沸沸扬扬，幸福显然并不在他家。孟德斯鸠好像说过这样一句话：如果你仅仅希望幸福，这不难做到；但期望像别人那样幸福，这总是难于做到，因为我们认为别人会比实际更幸福。

“幸福的家庭都是一样的”，然而，每个人对幸福的感悟又各有各的不同。这大概与人们的不同追求有关。勇敢的人，追求刺激，冒着生命危险或是攀登高山，或是漂游湍流，感到是种幸福；沉静的人，喜欢安闲，甘愿生活寂寞，或是一部《庄子》，或是一首古曲，也会心中溢满快乐。伟大的哲学家康德，把人生的追求归结为：“我是谁？我要干什么？我能干什么？我如何去干？”幸福大概就是对这些问题的回答。能行风行风，能行雨行雨；能运筹帷幄，可当经理；有一身力气，蹬起三轮车也有歌声相伴。幸福，其实只是一种感觉，自己做了自己能做的事，感到活着是多么有意思，人生是多么美好，你感觉到了，你便拥有幸福，这和他人的评论毫不相干。

幸福，完全在于自己，自己有个真实的人生，对自己的人生尽力了，负责了，对得起社会，对得起父母与妻子儿女，就是充实的人生，快乐的人生。心存快乐，就是幸福。

幸福，在自己的心中；幸福，没有榜样，也无需榜样。

吾心安处是故乡

文/九满

一九九四年，我与那个称呼我为“老公”的人结了婚。从此，我便有了人生中的另外一个家，于是，我把生我养我的那个家称之为“老家”，尽管在形式上我有了两个家的存在，但我对老家的感情依然没有改变。身在他乡，每当夜深人静的时候，每当人生收获的时候，每当孤独失落的时候，我都会想着那片生我养我的土地，想起我的老家。

去年夏天，趁女儿暑假，我带着想家的那种期盼和喜悦，携妻带女踏上了归家的旅程。一路上，伴随着那首耳熟能详的《故乡的云》，心里在不停地设想着到家后第一眼见到母亲的情景，回家的那种渴望，那种期待，那种兴奋难以掩饰。

一下车，一股清新的空气，被露珠打湿的青草味扑面而来，混和着吸进肺里，沁润心脾。不必说湛蓝的天空，不必说洁白的缕缕轻雾，也不必说远近高低起伏的庄稼，只说这田野的静谧和家乡特有的沁人的香味，就已经让我深深地陶醉。它弥漫了我的周身，荡涤了我的形骸，将我幻化成空、成无，我想这才真的是回归了故乡，回到了家。

一路上，见到熟悉我的乡亲，他们都会对我说：就知道你要回来，你妈妈早就在准备了。我终于看到母亲了，她正伸长脖子瞪着老眼东张西望，一听到有人说：

“九满回来了！”母亲立即从凳子上站起来，我赶紧叫了一声“妈”，鼻子一酸，我的眼泪哗啦啦的流了下来，“九满，你回来了……”母亲哽咽着，一听到我女儿叫“奶奶”，母亲立即抹去脸上的泪水，颤颤巍巍地走过来，牵着久违的小孙女的

手，边走边说：“欣欣又长高了”。还没等我们一家坐下，母亲就忙活着跑前跑后，给我们端茶倒水，我看得很清楚，母亲的脸上始终绽放着笑容，我在一旁直招呼母亲歇会，可母亲乐呵呵地说：“没事，没事。”

母亲刚把我们一家安顿好，就忙着和二嫂一起给我们煮饭做菜，“九满，就等着你们回来了，春节前腌制的腊肉舍不得吃，还给你们留着呢；听说你们回来，你二嫂还酿了甜酒，这些都是你最喜欢吃的！”母亲幸福地说。吃饭时，母亲幸福地坐在我旁边，看着我们吃。母亲先夹了一大块腊肉放在我碗里，笑着说：“九满，爱吃，就多吃点！”

“欣欣，吃菜啊，菜合你的口味吗？”吃着母亲亲手做的饭菜，我这才发现，这满桌子的饭菜，比起我在广东酒楼里吃到的不知便宜多少，只是多了故乡的风味，多了纯朴的乡情，多了浓浓的母爱。我心里清楚：这一切都是我在宾馆、酒楼里吃不到的，因为这是妈妈精心烹制的佳肴，因为有了爱在里面，所以味道就特别香浓，特别厚重。我大口大口地吃着，告诉母亲：“妈，这是我吃过的最香的饭，味道最好的菜，哪怕是你老人家炒的青菜，也是我在外面闯荡多年享受不到的。”我看到了母亲自豪的表情，当然，我也看到了母亲的丝丝白发和满脸历尽坎坷的皱纹，我深深地感到：母亲老了，是我们这些做儿女的尽孝心，让她安度晚年的时候了。

我的父母都是地地道道的农民，命运厚爱我，让我成为兄弟姐妹中唯一的大学

生，在家境贫寒，子女众多的情况下，供我从小学一路走到大学，是多么的不容易。母亲今年已经九十高龄，身体每况愈下，阴雨天，母亲的风湿就会发作，两腿总是酸痛，这是以前辛苦落下的毛病。作为儿子，我有一年多没回来看望母亲，除了每月给她寄点食品、生活用品，逢年过节寄点钱，平时连电话都很少打。每当想起自己未曾尽到的责任和义务，我就会深深的自责。母亲平时总是说：“我只有一个心愿，那就是你有空回来看看。”我知道，母亲就是盼着能和儿子说说话，哪怕是能看上一眼，她老人家也就心满意足了。可是，因为忙于生计，我却很少回家，因此，母亲的这个小小心愿我也很难满足她，想起来好惭愧！

十五岁那年，我怀揣着洗脚上田梦，从故乡的田间小道，到尘土飞扬的砂石路，再到宽阔的城市道路。学习的日子，生活不停地变奏着紧张忙碌的篇章，岁月的喜怒哀乐奏响起我生命长河中澎湃的华

章。工作的时光，每天都挤着公共汽车上班下班，戴着假面具应付形形色色的领导与同事，为了金钱拼命奔忙。从农村到城市，从城市到城市，我的灵魂在喧嚣的尘世间游荡，在迷惘于漂泊的工作之中，在饱受千般委屈万般无奈之后，梦想在欲望的一次次满足中又一次次跌落，当我那童年的记忆和青春的梦想随风散落在天涯，当享尽尘世繁华的我不再渴望笑脸与鲜花，乡愁就会扑面而来。

今天，我终于走在故乡这熟悉的土地上，没有了工作时的那种纷繁的忙碌和残酷竞争的压力，没有了为日常生活琐事而烦恼的迷茫和无奈，我这才发觉我那颗浮躁的心，经过故乡、故人和故事的洗礼后，竟变得如此放松，恬静、闲散！或许，对于我们每一个从乡村闯入城市的漂泊者来说，心安处永远在故乡无际的田野上，在儿时嬉戏的小河畔，在故乡袅袅的炊烟里……



时光不老去，我们再相聚

文/谭晓

时光荏苒，白驹过隙，一晃就是四十七年，我们重相聚。那年我们离开学校，年级的毕业典礼，简单而乏味，没有热烈的拥抱告别、没有拍照留影。离开校园时，我班的同学邀请班主任到照相馆，一定要留个影。镁光灯一闪，同学们那副稚嫩、那般青春、那股活力模样就定格在毕业照里。如今，经历了风雨的洗礼，岁月的磨砺，我们很多人都已两鬓如霜、褶皱满面，不再有年少时的青春浪漫，也不再年轻时的蓬勃朝气，但是在我们中间却贮就了一副成熟和稳重，多了一份经世的阅历。岁月如歌，人间沧桑，我们经历了许多许多，许许多多的事情也离我们远去。

金色的学生年代，有太多的感动，有太多的追忆。今天再相聚，我们沿着当年上学所走的路，回母校寻觅青春的足迹。四十七载变迁还是斑驳了痕迹，那教室、那走廊、那礼堂、那操场、那林荫道上，都经历了岁月的洗礼，还有那几棵参天的梧桐树，只能永远记忆在脑海里。校园依旧，物已原非，只有当年学子们的笑声和老师的谆谆教诲仍在耳边响起！真想用画笔描摹出它的绚丽和深意，但却怎么也画不出了童年时代滚铁圈的小伙伴和跳皮筋小女孩的身影；画不出跟自己划三八线的小同学那副严肃样和打小报告的臭屁孩那满脸的诡异；画不出嘟嘴埋怨老师管束太严厉的小脸；画不出那借来还带有余温的那支钢笔；画不出互相帮助时的纯真友爱；画不出那不用做作业时的惬意；画不出操场上追逐的天真浪漫；画不出对那个令自己心动好久的小女孩略带羞涩的表情……莫怪画笔萎靡，只是里面蕴藏着太多的有趣。这一切都还历历在目，深深地篆

刻在脑海里，依然是这样的清晰。

离开学校，迈向社会，我们为追求美好的人生各奔了东西。虽然，我们在各自的工作岗位上奔忙，为家人劳作不息。一路走来，人生的路上并不平坦，甚至有些崎岖，但我们并没有气馁，依然迈着坚实的步子没有停息！虽然，我们很多人没有跨进过大学的校门，但我们依旧努力学习，在社会这个大课堂里，我们学到了大学课程无法涉猎的经典，并读懂了人生的幸福与艰辛！虽然，同窗的你我在改革开放的大潮中，没能成为叱咤风云的大款、现代的土豪，但我们并没有因物质而志短，我们依然保持着旺盛的精气神！虽然，同窗的你我没能混到高官，得到厚禄，但依然胸怀宽广，心地坦然，保持着一个美好的心灵！始终给自己的心灵一份安慰，给生命一份真实，给自己一份感激。现在我们都老了，回首看，平淡悠闲地欣赏着我们曾经浇灌的期盼、追求的梦想和付过的艰辛。

今天的欢聚，侃谈人生事，世态不炎凉，述说着往昔。谈笑中有人坦言自己四十七年前的劣迹；有人坦言自己曾对某个女同学的着迷。嘻嘻哈哈地，那怕是一次一次张狂的历险，如今听起来也很有意义。往昔的故事，最真，最纯，最痴，许多的粗糙和鲁莽都成了趣事回忆。一年又一年，服饰在变，一年又一年，容颜在变，没变的却是对彼此的挂念之心。今天相聚时，最多的是问候、最多的是感慨、最多的还是儿时的那段记忆。这同学的友谊，一片纯真之情，一颗真挚之心，都体现在相逢之间，这同学的情意，来自纯真年代，都储存在芝麻般微小的记忆里。成年人的言辞没有羞怯，在幽默与

揶揄的调配中，早已把人生的酸甜苦辣叙尽。如今，你还是你，我还是我，我们各自又有新的事情：孙儿的吃饭、穿衣、接送、学习，还有每天跳广场舞，还要远途旅行。哟，唠唠叨叨怎么有这么多说不完的事，青春不老去，我们还有很多很多要做的事情。

来也匆匆，去也匆匆，相聚是一种奢求，然，那份同窗之情，依然恒温窖藏于心。打开一坛陈酿之酒，它显得很香、很甜、很浓、很纯。这香甜的酒，绵柔如饴，沁人心脾，醉到了每个人的心，这同学间真情话语，早已让人满眼泪痕。醉了，醉了，情愿！情愿醉它千年不醒！在这茫茫人海里，我们何其有幸能够成为同窗？成为学友？是缘分！那些从小萌生的友谊感情，始终是我们心灵的支柱，不管是浓是淡，是远

是近，它一直都令我们珍惜，珍惜共同走过的那段岁月，珍惜我们在一起生活的点点滴滴。

欢聚毕竟是短暂的，虽激湍起沉淀的情感畅谈不尽，我们各处五湖四海、南北东西。挽留！可终究挽不住你我的去留，大家各自还有许多的事情。然“流水不因石而阻，情谊不因远而疏”，我们笃信，这次四十七年分别的再聚首，同窗间的情谊将会愈加深厚，同时我们也期盼：保重！再过十年、二十年，三十年，青春不老去，我们再相聚！待那时杖国高年的同窗重聚，那自然情趣更浓，别有一番深意！

坚信你会来的！而我也一定会与大家一起来相聚！



（上接42页）心情。

初夏雨中行，雨中写真情。我一边行走，一边观赏，一边想象，有时还禁不住回头望。我在想，初夏的雨给我带来了喜悦，带来了美丽，给万物带来了生机和活力；而行走雨中赏雨给我带来了新意，带来了充实，感到更接地气，更有韵味，我喜欢那种吹着雨滴绕过雨伞滴在我脸庞的触觉，那是雨在绕着弯与我亲密接触，这是走向大自然的真实体验，这种感觉是大不一样的，能使我看到和想到在别处看不到、想不到的东西。雨中行，是我从小不变的习性，我一以

贯之，偶尔行之，纵然大雨连连，即使打湿衣裤。因为，雨中赏雨富有特殊的意义。

雨，一直淅淅沥沥地下个不停，大地一片清新，人们欢声笑语，就连小鸟也在高兴地嘻嘻，就在我写这篇小文的时候，忽听南窗外一只小鸟正“啁啾”“唧唧”，不知欢叫为小雨，还是夏意？大概是兼而有之。

初夏的雨，下了整整一天了，还没有停下的意思。“淅沥沥”“淅沥沥”的雨声听着真惬意；缠绵不断的夏雨滴在我心里，我收获了今夏的第一场雨，更收获了雨中的情和意，雨中的体验和写文的美意。



初夏的雨

文/乔木

今天凌晨，听着淅淅沥沥像下雨。早晨起来往窗外一看，雨已湿遍大地，健身广场里已积起了一个个小水湾，增添了雨中初夏的景致，窗外的梨树、杨树、柳树、石榴树和这种那种观景树，在雨中摇曳出美丽。我仍觉不过瘾，似乎缺少了点什么。看着窗外一直下个不停，于是乎，我便带上雨伞，戴上口罩，带上好心绪，迅即走出户外，赏雨。

初夏的雨，这是2020年入夏以来的第一场雨，在我心里显得尤为重要，我便走出户外赏雨，这是近年来第一次走出户外赏雨，这是给这场雨特殊的待遇。

我沿着小区的小河北端开始赏雨。雨滴落在宏阔的假山上，一块块巨石正在接受小雨的沐浴，还淅淅沥沥地说着情话，雨水把假山洗刷的清洁无比；莲花池里刚刚油漆过的大大的红红的“莲花”耀眼夺目，正迎来了适时的雨，把“莲花”浸润的水灵灵的，更显生动、灵动，给整个莲花池带来了无限生机和活力；池北端那一片芦苇，正随风飘舞，随雨荡漾，在风雨中显示着独特的美丽；雨滴滴落在莲花池清清的池面上，发出“噼噼啪啪”富有节律的声音，雨滴已幻化成一片片涟漪，沿小河飘去；池四面的八条“锦鲤”，雨中活蹦乱跳地跃出池面，像新“八仙”一样，都朝着红红的“莲花”嬉戏。

雨滴落在池左边那数十年的高大柳树上，垂地的四五米长的柳条随风雨翩翩起舞，老树翩然出青春少女的舞姿；雨水滴在池右边小树的黄绿相间的嫩叶上，嫩叶发出轻微的声息，伸出稚嫩的小手，迎接着小雨，忙不迭地吮吸着大自然的甘露，诉说着

柔情蜜意；雨滴落在那些不知名字的绿树、黄树、红树上，一如给它们披上了夏日的新衣，展露出初夏的美丽，享受着温馨和甜蜜；雨滴落在那一棵棵含苞欲放的月季花上，那红色的花骨朵如饮甘怡，正接受着小雨的滋润，期待花开更美丽；雨滴落在紫红色的槐花上，独美的槐花随风雨点头致意；雨滴落在路旁的樱桃树上，那棵壮硕的樱桃树上结满了红艳艳、黄橙橙的果实，多情的雨水把一颗颗樱桃爱抚和冲洗。

我在赏雨中不知不觉地走到了小区美丽河塘边，方圆150多平方的荷塘上荡起了一片片美丽的涟漪，我专注于红色木桥下的涟漪，木桥的旋转走势更演绎出了涟漪的美丽，只见一圈圈涟漪绕着木桥转来转去。

还有那小河中的小小的弓形堤坝，在雨水的洗涤中更添了些许意趣；那一块块点缀有致的鹅卵石，被雨水冲洗得更光滑、更漂亮了，有了生活的诗意；还有那小河中的小草，正在风雨中摇曳；那雨中的石桥，光洁无比，我试着行走其上，雨中更觉畅意。站在石桥上观雨、观小河，更有一种别样的美丽。

沿着小区走向公路，只见一辆辆各色车等，都如同刚刚洗过一样，急雨打在车顶上，飘飞起一朵朵水花，嗖嗖、沙沙地疾驶而去；刚刚漆刷一新绿色的公交车队，雨中接送着乘客上车、下车，乘客等待迎接的是雨，他们等待迎接的是乘客；穿着红、蓝、黄色雨衣，骑着新挂牌电动车的人们，正在风雨中急驶而去；打着各色雨伞、走在人行路上的各色人等，正不急不慢地在雨中行，急行者，可能心中有事要办，不急者，大概抱有如我一边行、一边赏雨的（下转41页）

人生可能是一条曲线

文/包利民

先说第一个人。

他叫张朝南，乡村教师，朴实敦厚，典型的山里汉子。他有太多的事迹可以让那一方人永远记住他，为了二十几个学生能顺利上学读书，他变卖了所有的家当，住在学校里，苦苦地支撑着几个村唯一的小学。作为一个极贫困偏远山区的民办教师，他的工资不仅少得可怜，而且被长年拖欠着，他甚至连家都没成。每年涨山洪的季节，他都要亲自去接送各村的学生，在危险地段，他更是背着学生趟过河水。他的事迹上过报纸，可除了得到一点虚名外，对于他，对于他的学校，没有带来丝毫的改变。

直到暴发那场最大的泥石流。那一次，张朝南在生死边缘走了无数次，救下了二十一名学生，却终有一个孩子被泥石流吞噬了生命。他自责自怨，无法面对那如花的生命在面前殒落。他觉得对不起教师这个称号，他连一个孩子稚嫩的生命都保护不了。那次灾难之后，他便放弃了教师的职业，成了无数普通山里人的一员。

再讲讲第二个人。

此人叫凌厉。人如其名，他在那个圈子里绝对是人人谈之色变的人物。他是一个保镖，花高价雇他的人极其放心。他的身手，

十个经过专业训练的大汉也不是对手，他冷酷无情，毫不心慈手软。在一场地下商业纷争中，他和雇主面对几十个人，在谈崩了的情况下，他能将雇主安然带回，身后是放倒了一地的打手。这一事件，已成了保镖界的传奇与神话。

像凌厉这样的人，这样的人生，注定是充满着传奇和神话的。虽然他也曾有过太多次生死悬于一线的时刻，可他却把这些当成了一种刺激，那几年之中他到底当保镖赚到多少钱，没人有计算得清。不过再美的神话也有落幕的时候，他终因遇人不淑，在拼死保护一个大毒贩时，被警方生擒。神话终结之处，是萧萧的铁窗生涯。

还剩下最后一个人。

这是一个地位尊崇的企业家，叫封平，年近半百开始创业，在短短几年内将一个小门面发展成大集团公司，让许多业内人士和记者惊为天人。是的，在当今竞争如此激烈残酷的现实之中，他能在几年之中迅速崛起，非是天才不能如此。年过六旬的封平事业如日中天，不过他却很低调，丝毫没有大富豪的派头和霸气。令人感到惊奇的是，他竟然是单身，不知是丧失了亲人还是终身未娶。只是听人说在他



的办公桌上，摆着一张小女孩的照片，这也让人们凭添了许多猜想。

然而，更令人难以相信的是，封平一夜之间出卖了集团中自己所有的股份，甚至，那些天文数字的财产他全都捐了出去。这种做法，在国内是足够惊世骇俗的了。有人说，他孤身一人，挣那么多钱也没人分享，自然捐了。可不管怎样，封平做到了，而且一下子消失在人们的视线之中，连那些为挖新闻无孔不入的记者也寻不到他的踪迹，就像他从未出现过辉煌过。

张朝南，凌厉，封平，三个人，三种人生，仿佛来自三个不同的时空，他们却震撼了太多的人。我是在一个青年教育中心听到关于这三个人，当时，一个老者正在给台下数百名问题青年讲课，讲的就是这三个人。那些问题青年，都是游走于法律边缘的人，太多的人因为这一堂课而悬崖勒马。因为，每个人曾经的梦都是纤尘不染的吧。

现在，接着把这三个人的故事讲完。

张朝南不当教师以后，却依然惦着山里的

孩子，为他们的教育问题困扰。最后，他决定去城里打工，想多挣些钱以改变山里的教育现状。可是进城不久，他便发现了挣钱的艰难，而朴实的他也因钱的诱惑而慢慢偏离生命的正轨，开始为了快速挣钱而拼命。于是，保镖凌厉出现了。变成凌厉之后，他的钱挣得越来越多，每一次想收手时，都想着再干一次，终于身陷囹圄。十年刑满后，他出狱了，由于给太多的大老板当过贴身保镖，经历的商场事件也无人能及，他开始了自己的商场生涯，几年之后，企业家封平横空出世。他这次及时身退，这些年赚的钱被他捐出建了多少所希望小学，只有他自己知道。如今的他，正在一个遥远的山区，在一个崭新的希望小学里，做着迟缓的敲钟人。在他住处的桌子上，仍然摆着那个小女孩的照片，那女孩，就是在那场泥石流中逝去的学生。

不忘初衷，及时悔过，便永远不晚。也许，更多的时候，人生走出的是一条曲线，终点又回到起点，生命才是最圆满的吧。



时光清浅，缘来有你

文/末无言

人生在世，草木一秋。一闪一灭，转瞬之间。你我都轻如云烟，渺如微尘。但就是无数个小小的你我点燃了万家灯火，照亮了整个世界。这人间的生与死，荣与辱，兴与衰，从来都让人无法左右，但我们终不负韶光，不负自己，守着草木，守着云水，演绎着一代又一代的传奇。

我们一路怀揣着爱，脚踏着万物，一声绝唱，飘然落尘！也许，你我曾是几百年前的一株草，一朵花，一粒尘，经过几世轮回的转换变成了今生的亲人，朋友，爱人……也许，我们只是来兑现前世的一场盟约。也许，在百年之后，你我又都化为世间的生灵，守候在天地之间，彼此相望，相顾无言。然而，你我却心灵相犀，甘为绿叶，守护着这世间一朵花开的时光！

这世间，有一种相逢叫做缘份。如若有缘，你我会迎着月，奔着光，在人生的某个岔路口相见，然后又悄悄离别。像一朵洁白似雪的梨花，轻轻被风吹落，好像从未被时光染上任何颜色，永远素雅洁净。

有些人，在你生命里，走着走着就散了，走着走着就远了，转身是刹那，离别早已是天涯。有些人，如同在你的世界打马而过，走时如春风拂面，未曾留下一丝一痕。有些人，走时却如惊涛骇浪，让你

痛彻心扉，就像长在你心里的一根刺，怎么拨也拨不出来，只留下浅浅淡淡的伤痕，也许，是思念；也许，是怨念；也许，只是记得……

无论什么，我仍心怀感激，或许你我只是在人生的烟雨小巷里，水榭楼亭旁一场花的邂逅，一场流水的情缘。谢谢你，曾经来过我的世界，不惊，不扰！

如若有缘，总会有那么一个人，即便跋山涉水，历经千辛万苦，也会向你奔赴而来；如若有缘，总会有那么一个人，即便拨开万千人群，拨开姹紫嫣红，也会站在光阴的廊桥上，没有早一步，没有晚一步，只为在最美的季节里，与你相遇相知，与你在时光的铜镜里勾勒成一个完美的圆。

我幸，今生在最美的时光遇见了你。张爱玲说，因为爱了，所以慈悲；因为懂得，所以宽容。总有那么一个人，即便全世界都不爱你，也会为你低眉，为你垂泪，为你留一盏温暖的灯，默默守护在你身旁，在清浅的时光里，陪你看草长莺飞，陪你数散落星辰！

因为有缘，你我同住同修，同见同知，相互依靠，相互取暖。生死契阔，与子成说；执子之手，与子携老。爱，最长情的告白，不是千万句“我爱你”，也不是春花秋月前的山盟海誓，天长地久。而是愿意用其



一生的光阴来陪伴你，来包容你！即便在寡味的日子里，也会用爱去浇灌，用心去呵护，为你种出一朵妖艳之花，绚烂至极。

“十年生死两茫茫，不思量，自难忘。千里孤坟，无处话凄凉。纵使相逢应不识，尘满面，鬓如霜。”如若今生，你我遇到一个愿意为自己陪伴一生的人，那么，请握紧现在手中的幸福，珍惜彼此，别等失去，再话凄凉……

可惜，世间不是所有的缘份都来得刚刚好，在合适的季节里你我相遇相逢。就如徐志摩遇到林徽因，写下“轻轻的我走了，正如我轻轻的来；我轻轻的招手，作别西天的云彩……”一首《再别康桥》道出无尽的思念，却因是一场三角之恋，不得不放手。还有张爱玲遇见文人汉奸胡兰成，在信里写道：“在你面前我变得很低很低，低到尘埃里。但我的心里是喜欢的，从尘埃里开出花来。”

多么卑微，往往当一个人遇到一份情缘，再怎么高傲、冷漠，也会变得很低很低，变得温柔而多情。虽然两年后，终究两人还是劳雁纷飞，各奔东西。像天空璀璨的烟花，绽放之后只剩薄凉。也许，他们彼此相遇，只是为了来世间为我们讲述一段故事，写下一段文字，弹奏一曲琴瑟之音！世间，不是所有的缘份与感情都能修得正果，厮守一生。但它们如同投在你心湖的一颗石子，荡起层层微光，即便短暂，仍也波光粼粼，晶莹闪烁！

是啊！人生的缘份就是如此奇妙，像一朵浮云与飞鸟的相逢，不期而至。眉间滑过的光阴，犹如那山涧流淌的溪泉，平缓而柔软。而你我，就如同飘飞的枫叶，相遇相逢，徐徐飘落，寂静悠美，直至泥土。如有缘，此生你我注定会在光阴的渡口相见，如若离散，请在我筑起的幽梦里，互道一声“珍重”！



找一个可以说话的人

文/马德

有时候，我们不说话，不等于没有话说。有时候，是别人磨叽得太多，自己不想说了；有时候，是自己顾虑得太多，最终无心说了。

因为说了未必有人会听，听了未必有人会懂。不听，最多是失望；而不懂，才会真正的叫人绝望。还是不说了吧，怕一出口，就伤了自己。有些人你不值得跟他说，有些人你不屑跟他说，还有更多的人，说了也是白说。遇不上合适的人，有些话就永远不必去说了，千百年，千万里，就让它烂在遥远的时空中。

有一个词叫苦不堪言，不堪言，是因为言了，也只能是自言自语。而苦呢？大约就是天底下，几十亿人，熙熙攘攘，来来往往，居然没有一个可以说话的人吧！

不要在追慕富贵的人那里寻找担当，就像你在孱弱的人那里难以看到担当一样。如果说后者只是担不起的话，前者就是靠不住。

一个被欲望熏了心的人，不要期望他对你负责，他只会对欲望负责。在追慕金钱和权力的路上，除了富贵他们不能舍弃，其他一切都可以放下。在这些人的眼里，你好不好是你的命，而比你的命更重要的，永远是他的运。一个人，把命运的归属交付于这样的人，命运已无归属。

所以，不要把人生的赌注放在这些人身上。你的赌注，不是他的筹码。他输了，你会输；他赢了，你还会输。他赢下三千里江山，万万人之上，不会安排有你的位置。也就是说，你可以不离不弃，他做不到生死相依。

只有能放得下名利的人，才能担得起这个世界。当名利变得不重要的时候，身边的人才会变得重要。你的生活，你的爱，你的未来，他才会为你深情扛起。

实际上，需要担当的人，也未必要你扛起什么。他们需要的，有时候，仅仅是你传递给他们的一丝信念，以及必要时，可以为

他们勇敢地站出来的人。

有些人的好与坏，跟我们一毛钱关系都没有。我们在意的，是心底里仰望的那个人。这个人身上有着自己想要的干净、崇高和善良，他是人性的最后一道防线，是良知的最后一根支柱，是你的理想国，以及精神的化身。总之，对方活成了自己想要却一直无法抵达的模样。

因为这个人，这个尘世所有的无良，都忍了；什么世风日下，什么人心不古，都没觉得可怕。最难以承受的是，心底里这个最好的人也变坏了。真正意义上的天塌了，不是这个世界有多少混混，而是我们最在意的人成了混混。有时候，一个人的坚守和永恒，却是好多人认真活下去的信心和理由。

我们总有一颗爱看热闹的心。喜欢看热闹，其实是人生荒芜的表现。一个人，当自己没有戏演的时候，就会沦为他人的看客。一辈子做别人的观众，自可把尘世的繁华和热闹都看尽了，但人生也就跟着荒凉到了尽头。生活对这种荒凉的最后判决是让你变得平庸。平庸，就是无论多风生水起的世界，都没有你的一丝波浪。

于这个世界，你来过，但仅仅是来过。况且，平庸不是平淡。平淡是把有价值的人生过到冲和，而平庸是把无价值的生活再过到无意义。喜欢看热闹本身，就是一种庸俗的热闹。你在看人，人在看你。别人有多好玩，你就有多好笑。

热闹处，亦见沉静的人，冷眼冷颜，仿佛是活在了另一个世界。他们安静做人，疏淡做事，从来与这个热闹的世界都保持着一段合适的距离：不远不近，不疏不密，不热烈也不冷漠，不哗众取宠亦不装腔作势。

当别人的观众，不如做自己的观众。陪别人，不如好好地陪自己。生命里，总得有一首歌，一边前行，一边天籁般地唱给自己听。



声明

· 本期部分文字中图片来自于互联网，如果所有者有任何异议，请联系我们。
· 本刊如有印刷质量、装订问题，请与承印单位联系调换。



公司二维码