



菱建物业

2020.09.30
2020年第4期
[总第48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.hrbjljwy.com

电子邮箱 / hrbjlw@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 致敬钟老，一起用行动

要闻

02 复工复产，疫情防控

03 服务无远近，情动员工心

04 “树立时代新风，展现菱建风采”

主题征文比赛圆满落幕

动态

05 服务创新，前行发展

06 简单重复，重复简单，我们在路上

08 我们用行动来践行承诺

09 共同协作，成功抢险

10 与春风作伴，与安全同行

11 鲜花朵朵，亮丽风景

专题

12 今昔清河湾，旧貌换新颜

13 成长

14 物业服务中的两件事

15 我的菱建我的家

16 新时代的物业人

17 唱响菱建 礼赞祖国

基层

19 业主的满意，我们的目标

20 风雨物业人

21 救助小区的耄耋老人

22 管家暖人心，业主送锦旗

23 陪伴在您身边

24 张师傅的一天

25 乘风破浪的物业人

良风

- 26 诚信服务的管家
- 27 菱建人的匠心
- 28 美丽的群力家园
- 29 立志工匠精神
- 30 疫情管理常态化中的物业人
- 31 雨中的菱建人
- 32 我与菱建共成长

物业知识

- 33 《民法典》颁布后涉及物业领域的解读

菱悦

- 35 得失一念间
- 36 端一杯水等他
- 37 浅忆流年
- 38 人品第一
- 39 坦坦荡荡过生活，简简单单走人生
- 40 想你冬去春来
- 41 心如晴空
- 42 有种脾气叫不放弃
- 44 越是有福气的人，越是善良
- 46 真正优秀的人，没时间跟生活抬杠

致敬钟老，一起用行动

文/李文仲

最开心的事，莫过于不是自己的事，但自己却发自肺腑由衷的激动和快乐。就像是看到经过多年持续努力的朋友，终于遇到了心仪恋人的感觉。

举国级别的快乐莫过于亲眼看到钟南山和众多抗疫英雄接受国家的受勋，其中：钟南山获授“共和国勋章”，张伯礼、张定宇、陈薇获授“人民英雄”国家荣誉称号。钟南山和三位英雄的受勋，从朋友圈和大家讨论时的欢快语气和开心的表情上就能感受到，虽受勋的不是自己但却犹如己得的那种感觉。向抗疫英雄们致敬！

对钟老的敬重和佩服，一方面是因为钟老的医德医术医品，另一方面是钟老关键时刻的担当。看似简单的五个字“德术品、担当”，但现实生活中我们每个人在自己的生活半径里，日常自己做起来也未必都做得得到，何况是举国危难、权威不作为时刻的挺身而出。

每每想到这里，就不自然的又要在心里默默的致敬一次钟老，致敬和钟老一样存在的同胞。

“与其敬佩一个人，不如自己努力成为那样的人。”……如果自己都没有尽心尽力的去扮演好自己的每个角色，意识不到和做不到自己应该做的，如何去要求别人？

钟老的受勋，更多的是希望记着钟老和三位英雄做过的和做着的他们本职内的事情，和坚守着他们自己的底线。更希望我们每一位也可以要求自己做到和做好自己的事情，坚守自己做人的底线。一个人的改变，是一家人的改变；一家人的改变，是一群人乐意改变自己人的改变……

总有光，在指引和激励着我们；总有人，在躬身示范和引导着我们。一路前行，致敬前辈，从自身开始改善，那怕每天只有一点点。

致敬，一起用行动！



复工复产，安全防控

—哈尔滨市2020年度微型消防站比武竞赛侧记

文/张文龙

音乐厅物业服务中心



随着哈市疫情防控的有序进行，同时也迎来了复工复产的高峰期，为了加强消防安全管理，使企业复工复产后能全心投入到生产建设中，由哈尔滨市消防救援支队主办，全市所有公共机构的微型消防站人员参加的哈尔滨市2020年度“微型消防站比武竞赛”正式拉开了帷幕。

我作为哈尔滨音乐厅物业服务中心微型消防站的一员，和外滩项目秩序维护员叶剑一起代表公司和道里区消防救援支队参加了此次竞赛。为了贯彻落实专业务实、安全高效的理念，我们在竞赛的前十天就来到了道里区消防中队。在中队领导与教练员的专业指导下，进行了为期十天的全封闭式的军事训练。从每天清晨8时到傍晚18时，进行了不间断的集中训练，连端午节都是在训练中度过的。

集中训练期间，我们穿着高密度不透气的专业消防作战服，有时面对30多度的高温，有时训练在电闪雷鸣、狂风暴雨中，这些都没有中止我们的步伐。在高强度的训练下，衣服被汗水浸湿又被烈日高温烘干，衣服就这样干了湿，湿了又干，就连袜子都能

拧出水来。

2020年6月29日，终于迎来了竞赛的一天。比赛地点在哈尔滨国际会展中心。比赛中，我有幸参加了此次竞赛的全部项目，包括：原地穿戴灭火防护服；3人手提4公斤干粉灭火器100米接力扑灭油盆火；两盘水带及水枪连接室内消火栓出水打靶；模拟场景检查火灾隐患。在此次竞赛中，我获得了个人赛穿戴灭火装备二等奖，消火栓出水打靶三等奖，而我所代表的道里区消防救援支队荣获了团体二等奖。

通过参与此次竞赛，我掌握到了专业的消防技能，知道如何在不同环境中正确迅速地处理火情。哈尔滨音乐厅作为消防重点单位，消防安全一直是工作中的重中之重。回到音乐厅物业服务中心管理部经理的岗位上，我第一时间将所学技能进行总结，形成消防培训方案。接下来我将对部门的所有员工进行培训，真正将有价值的专业消防技能传授给每一名员工。我们将努力做好消防安全管理工作，以专业的精神服务于哈尔滨音乐厅。



服务无远近，情动员工心

文/秦伟 图/张锡波

逊克分公司

哈尔滨菱建物业管理有限公司逊克分公司自2008年成立，位于北国小城黑河市逊克县，距离哈尔滨700余公里，是一个景色秀丽，人杰地灵的地方，一直被誉为“全国生态第一县”。

自2013年项目经理张灿英上任以来，把菱建物业“提供完美服务，营造温馨环境”的服务理念带到了逊克分公司，为逊克县物业服务树立起了标杆，逐渐成为逊克县物业服务领域的一面旗帜。由于员工的受教育程度偏低，在企业管理中常常出现理解出现偏差，执行不到位等情况。为了更好地把公司的发展理念和管理方法传递给每一位员工，公司每年都会派管理人员到逊克分公司指导工作。

2020年8月12日，由公司财务总监张慧萍、品质总监崔晶、人事总监骆艾莉和工程总监尹富琢组成的工作组来到逊克分公司。领导们不顾舟车劳顿，下车后立即组织召开了班组长以上人员对接会。会上崔总代表公司对参会员工讲话，带来了总公司领导的关怀和企业先进的管理理念，为逊克分公司的

发展壮大带来了新的动力，为企业管理带来了新的知识，对管理中存在的问题给予了专业的指导。

会后，张总监对逊克分公司的财务工作给予了肯定，并对相关问题提出了指导意见；骆总监对员工档案、劳动合同管理中存在的问题给予了指导；崔总监对逊克分公司的内业存档及员工的礼仪、礼貌方面提出了许多有益建议和改进意见。建档留存工作是为了将工作记录在案，用崔总监的话就是“工作要留痕”，它记录着分公司所有工作的痕迹。建立健全工作档案，一是为了日后总结工作，方便查询数据。二是给自己的工作提供提升空间，每每查看昔日工作记录，常常会发现当时的处理方法欠缺或不足，让我们在日后的工作中借鉴和改进。

尹总监则在逊克分公司工程部主管王永卫的陪同下，对逊克分公司所辖区域内所有的设备设施进行了摸底排查。尹总监走到哪里，指导到哪里。给水间的卫生管理，工作制度的建立健全，消防控制室工作记录情况，设备运转维护情况等等。专业的指导，有益的建议，为逊克分公司工程技术方面的工作带来了新的知识，同时也鼓舞了员工的士气。

虽然工作组在逊克分公司停留的时间短暂的，但是我们的广大员工都学到了很多知识，同时也掌握很多新的技能。大家情绪饱满，信心十足，纷纷表示能够成为菱建物业的一员非常自豪。在总公司领导的带领下，我们会一如既往，努力工作，展现出菱建员工的风采。



“树立时代新风，展现菱建风采” 主题征文比赛圆满落幕

文/吕大成 图/刘晓冬

行政事务部

为丰富员工文化生活，展现菱建风采，弘扬积极向上、创新发展的企业文化，公司举行了“树立时代新风，展现菱建风采”主题征文比赛。

征文比赛自7月份启动以来，得到了公司各部门、各物业服务中心的积极响应和广泛参与，共收集到征文稿件六十余篇。此次比赛的作品评比本着公平、公正的原则，通过对参赛作品的内容、体裁结构、语言表达、创新亮点等四个方面来进行综合评分。经过评审组的认真评审，评选出特等奖一名、一等奖三名、二等奖五名、三等奖十名，佳作奖三十六名。

2020年8月31日10时，在公司会议室举行了颁奖仪式，公司领导对获奖作者进行表彰奖励。这些获奖作品内容真实，选材丰富，描写细腻，情感真挚。不仅有着较好的创作水平，体现了作者良好的文字功底，而且在字里行间充满了大家赞美菱建、热爱菱建的真情实感，表达了对美好生活的赞美和憧憬。

本次征文活动的圆满举办传播了菱建物业创新发展的企业文化，弘扬了时代精神，展现了员工的良好精神风貌。这次征文比赛也将成为一个良好的契机，通过大家的共同努力，在公司拉动一个“爱写作、爱学习、爱生活”的热潮。



服务创新，前行发展

文/吕岳欣
木雕馆物业服务中心

2020年7月21日，木雕馆物业服务中心接到甲方交办的一项重要工作。要求物业服务中心做好由道里区文化旅游局和哈尔滨日报联合发起的“文体旅消费券专送道里人”活动的保障工作。

木雕馆物业服务中心领导接到任务后，迅速组织全体员工行动起来。环境部员工对活动的场地进行彻底地清理和消毒；管理部员工提前布置现场及摆好活动所需要的桌椅和展板；工程部员工也不甘落后，将现场的电路进行了全面地排查，全力保证活动顺利地进行。

此次活动，木雕馆物业服务中心全员到岗，全天全面地维护现场的安全秩序。共抗疫情，人人有责，我们谨记“疫情就是命

挤，影响发券工作的正常进行。

环境部负责馆内的卫生和消杀工作。环境管理是物业服务中最基本、最基础的环节。发放消费券期间，为避免人多引起空气污染，保证每10分钟现场进行一次消杀工作。

工程部负责馆内配置的冷暖空调系统、恒定温度的新风系统、自动化程度较高的照明系统、安全管理监控系统、防火消防系统和预防突发事件的应急发电机组的安全运行，确保电力的正常供应，保证此次发券活动的顺利进行。

客服部承担“形象窗”的重任。游客进馆看到的第一位菱建人，是菱建企业形象的塑造者和传播者。核实游客身份是严守展馆



令，防控就是责任”的思想，对各岗位进行合理分工。

管理部形象岗负责所有进馆人员的检查，如扫码、测温、检查口罩等。为确保入馆人员的安全，要求每次放入五人，并保持安全距离进行领券。专人负责指引登山券、狂欢券、采摘券的办理位置，领券及时引导出口位置。避免长时间停留引起人员拥

挤的第一关口，只有客服人员认真负责，才能防患于未然，将各种不安全因素拒之门外。

在各部门员工的共同努力下，活动的前期准备工作全部完成，保障了活动的顺利进行。木雕馆物业服务中心高质量、高效率的工作得到了甲方的一致好评。我们将本着服务至上的理念，砥砺前行，永不止步，使我们的工作更上一层楼。

简单重复，重复简单，我们在路上

文/金沐雪

玉龙湾物业服务中心



当你推开窗，看到整洁的园区，闻着沁人的花香，欣赏着喷泉伴随着优美的旋律在眼前跳动，你是否感觉舒心、惬意？这就是花园中的玉龙湾小区。

菱建物业本着“业主至上，服务第一”的宗旨，自接手玉龙湾小区以来，从园区设备设施入手，将老旧的单元门更换成了铝合金材质的门，方便了业主的出行。为使一楼住宅破损的装饰镜不影响美观，物业服务中心把原有的镜子替换成了有造型的穿衣镜，看到业主在出门前对着镜子整理衣装时露出满意的微笑，我们觉得再辛苦也是值得的。针对每年夏季擦外墙玻璃难的问题，我们免费为业主清洗外墙玻璃，贴心的服务赢得了业主的肯定。为了解决高空抛物的安全隐患，我们加急采购了监控设备，请来专业的消防监控维保团队，利用两个工作日把园区的线路铺设完成，加大了监督力度，真正做到了为业主办实事。

良好的沟通是人际关系的润滑剂。为了拉近与业主的距离，我们在园区举办了“庆六一，玩转风车”的活动，并用镜头记录下美好的瞬间，装裱好赠送给业主；父亲节我们策划了“感恩父爱，一路同行”的活动，

当天一位老父亲演奏的萨克斯曲吸引了园区很多业主驻足欣赏，有的跳舞，有的跟着旋律合唱，现场一片祥和；端午节虽没像往年一样把家人们聚在一起包粽子，但我们从实际出发，在每个单元布置了五颜六色的纸葫芦，给园区的孩子和业主们分发五彩绳，使他们体会了传统节日的快乐；我们深知在“超长待机假期”中，家长带孩子的感受，所以分公司的领导从安全的角度考虑，采购了大型的泡泡机，在园区办了一次“儿童泡泡趴”，孩子和家长徜徉在泡泡中，既培养了他们的团队精神，也加深了亲子关系，深受孩子们喜欢。

我们的职业、岗位或许不同，但只要



勇于坚守、甘于奉献，每一份平凡的工作，都能创造出不平凡的人生华章。工程师傅只因业主的一个报修电话，便放弃自己的午休时间，上门为其疏通下水。为了找到原因，有时整个人趴在地上，下水疏通后，工程师傅虽然浑身又脏又臭，但却是带着欣慰的笑容。进户门关门的时候声音大锁不上门，师傅就用排除法调试防盗门的部件，尽量不让业主花钱请外面的师傅维修。秩序员三伏天顶着太阳帮助业主托运行李，搀扶身体不便的老人在园区锻炼。凌晨两点，他们仍然坚守在巡逻的岗位，守护着小区业主的安全。保洁员发现楼道里业主家的腌菜缸发霉有异味，怕影响楼道环境，主动承担了帮助倾倒、清洗的工作，得到了业主好评。还有那些免费为业主理发、存轮胎、清洗脚垫、磨刀的活动，这些本该不是我们的本职工作，或者应是有偿服务，但在我们这里已经成为了一种无偿服务。2020年上半年，玉龙湾物业服务中心得到了三面锦旗，两封表扬信，

收费率更是节节攀升，有的业主甚至提前交纳了次年的物业费。

疫情期间，我们义无反顾地选择了逆行向前。虽没有像抗疫战场上英雄那样剪去长发，收拾行装，立下铮铮誓言。但我们主动上门送快递，挨家挨户发放酒精，为有需要的业主买药品和生活用品，还要冒着被传染的风险，为居家隔离的业主消毒，清理生活垃圾。在疫情危机关头挺身而出，牺牲小我是因为心有大我，心有大爱。

简单的事情重复做，重复的事情认真做。把每一项平凡工作做好就是不平凡的，把每一项小事做好就是大事业。业主的满意是我们的不断追求，企业不断增长的美誉度是我们的努力方向。业主是舟，物业是海，有菱建相伴，您的家园会更加美好。



我们用行动来践行承诺

文/回洁

平房项目物业服务中心

有这样一群人，他们每天24小时坚守在平凡的岗位上默默付出。春去秋来，时光荏苒，不变的是他们热情周到的服务；严寒酷暑，季节变换，无法阻挡他们辛勤劳作的身影；真情沟通，用心服务，永远是他们服务的宗旨；客户至上，默默守护，始终是他们长情的告白。

在平房项目物业服务中心，“真情沟通，用心服务”是每一位客服人员坚守的服务宗旨，以我们的真心服务换取业主的信任。一句贴心的问候，会得到业主会心的微笑。我们用真诚去服务每一位业主，用我们的真心去感动每一个住户。我们的工作得到领导肯定的同时，也获得了业主们的尊重与理解。客服人员每天耐心细致地为业主解决各种问题，他们始终用朴实无华的话语，温柔可亲的笑容来服务业主，正是他们的付出，给业主带来了一个祥和、舒适的生活环境。

当看到园区内大人们悠然自得地散步、聊天，孩子们天真无邪地玩耍嬉戏时，我们心中不由自主地涌起一种自豪感。正是由于保洁员每天辛勤地打扫园区卫生，使得园区的每一个桌椅、每一个角落都保持干净、整洁，人们置身这样的环境中才会感到舒心愉快。



园区里的每一盏路灯、每一个水龙头的正常使用，都离不开我们的幕后英雄——工程部。正是他们默默无闻地工作，使小区设



备能够正常运转，设施能够不断完善，为业主的生活提供了一份保障。我们的工程师师傅们在以自身

的行动履行着自己的职责，只为让业主的生活更加温馨、更加美好。

我们的客服人员，她们可以是“女神”，也可以是“女汉子”，在家里她们受到家人的万千宠爱。来到单位，穿上工装，她们可以上天台，换灯泡，通下水……工作中面对业主，她们永远贴心细致地服务，永远笑面如花。

我们的园区就像是一个大家庭，业主和物业人员都是这个家庭的成员，我们就是业主的管家和服务员。一个家庭的和谐，离不开每个人的努力。业主把这个家交给我们来打理，我们只有真诚用心付出，才能保证我们的服务质量，才能让业主感到安心和放心。

平房项目物业服务中心员工始终践行工匠精神，不忘初心，尽心尽力地为业主服务。我们用努力和奉献诠释着讲信义、肯开拓、有担当的菱建精神。我们的工作虽然还有很多不足，但我们一直在努力，我们将竭尽所能，力求为业主提供最优质的服务。

共同协作，成功抢险

文/马敬莹

市委物业服务中心

2020年8月5日8点，市委物业服务中心秩序员王勤在巡逻途中发现7号楼1楼天棚往地面渗水，于是立即报告物业服务中心。

物业服务中心通知工程部马志江到现场查看，同时项目经理马宇博和秩序员立即前往现场。大家到达7号楼2楼时，发现地面已有大量积水。经初步检查，发现走廊消防施工的两个喷淋管线未安装堵口，致使消防联动后，大量消防水从管道流出，造成地面大量积水，并已渗漏到一楼八音盒展馆，形成了巨大的安全隐患。

处理漏水事故刻不容缓。为了避免扩大损失，物业服务中心秩序部、工程部、环境部的全体员工开始了紧张有序的抢险工作。同时第一时间上报机关局和文旅局的主管领导。

我们联系施工方关闭了喷淋管线阀门，关闭漏水区域地面插座电闸后，秩序部和环境部人员使用吸水器、拖布、扫帚、水桶等工具清理地面积水，工程部检查地沟内管线和阀门的漏水情况，并协同其他部门进行排水作业。

员工为及时清理积水，不顾鞋袜湿透，卷起裤脚就进入积水中。地板被积水浸泡浮起，需要人工将地板拆除。环境部付英梅在拆除地板的过程中，手被地板下的钉子划破。工程部马志江的脚被地板砸坏了，他在简单处理伤处后，仍继续清理积水。为快速清除积水减少损失，员工们不顾身体的疲惫，连续奋战4个多小时，终于将积水清除完毕。市委副秘书长刘臣到现场查看情况，对物业人员工作态度和工作积极性提出了表扬。

清理工作全部结束后，大家收拾好清理工具和清扫出的垃圾，有序地撤离了现场。为安全起见，公司副总经理张坤霞组织工程人员配合机关局、文旅局领导及监理方、施工方一起排查消防管线及闸阀等安全隐患。

由于市委物业服务中心的全力抢险，处置得当，未给八音盒展馆造成更大损失，得到机关局和文旅局领导的表扬。张坤霞副总经理表示，此次突发状况反应迅速，处理得当，是各个部门相互配合，共同协作的结果。我们将继续团结前行，为甲方创造更舒适、安全的工作环境。



与春风作伴，与安全同行

文/王红

铁道学院物业服务中心

铁道学院物业服务中心秩序部，承担着哈尔滨铁道职业技术学院所有消控室和重要楼宇的值岗工作。因此，消防安全工作对所有秩序维护员来说显得尤为重要。在2020年上半年接近尾声的时候，一场消防操作技能交流培训，在哈尔滨铁道职业技术学院综合楼消控室内正在紧张地进行着……

铁道学院物业服务中心一直秉持着公司“业主尊贵，服务第一”的服务理念，不断提升物业服务品质。从人员基础素质抓起，从人员着装抓起，从基础服务抓起。放假和开学时一样，严格按照公司要求，坚持不懈地强化员工岗位培训，以老带新，以点带面，力争全面提高员工的服务水平和服务意识。

在每天巡岗的基础上，坚持业务交流培训，还定期对所有服务区域进行安全隐患排查。每次安全排查时，两个班同岗位的秩序维护员，对发现的所有问题达成共识后，同时签字，统一汇总，分别上报给院方各区域主管领导，由院方统一维修，并做好记录存档工作。

铁道学院物业服务中心通过业务操作技能交流培训，和数次的安全隐患排查，不但将安全隐患降到最低，而且还增加了员工对自己所服务区域所有设备设施的熟悉程度，调动了员工的工作积极性和主动性。

春风细雨总能换来春色满园。我们细致入微的工作作风，得到了哈尔滨铁道职业技术学院各级领导的一致认可和好评，激励我们奋发向上，不断前行，为树立企业良好形象奠定了坚实的基础。



鲜花朵朵，亮丽风景

文/王金

音乐厅物业服务中心



礼仪是人们在工作交往活动中形成的行为规范与准则，具体表现为礼貌、礼节、仪表和行为等。作为物业人，礼仪是最基本的素质之一。礼仪不仅是员工内在修养和素质的体现，更是企业管理水平和服务理念的直接展示。音乐厅物业服务中心不断以优质的服务形象诠释着菱建人“专注、专业、敬业”的精神。

在哈尔滨音乐厅复工之际，音乐厅物业服务中心客服部开展礼仪培训，亮化菱建物业品牌形象，并以崭新的精神面貌来迎接哈尔滨音乐厅的演出服务工作。客服部全体员工系统地学习了表情管理、形态管理以及一套完整的礼仪操。利用每天早课时间坚持表情和形态的训练，运用肌肉记忆法来强化练习。人体的肌肉是具有记忆效应的，同一种动作重复多次之后，肌肉就会形成条件反射。人体肌肉获得记忆的速度缓慢，但一旦获得，其遗忘的速度也十分缓慢。为达到矫正驼背、端正姿态的效果，每天我们都是头顶一本厚书，嘴咬住一根筷子，将背部横向放置一根铁管用手臂勾住，手臂垂放在身体

两侧，两腿并拢，腿中间夹住一张纸，为的是让腿部肌肉紧张起来，塑造更好的腿部线条。通过这样的训练，全身的肌肉时刻保持紧绷的状态，经过长时间的练习，肌肉就会产生记忆。

在此基础上，我们逐一动作分解、练习，学习了一套完整的礼仪操，具体内容有：一、塑型整理；二、微笑示意；三、行立转体；四、蹲姿递接；五、鞠躬示意；六、引领告别。每一节的内容都跟客服部的日常工作紧紧相连，对每一位员工提高自身业务水平有很大的帮助。每一位员工的成长就是企业的成长，员工的专业化服务就是企业专业化培训的结果。通过表情及形体管理的练习，再到礼仪操的学习，客服部员工的整体工作形象大大提升，收到了许多的赞誉和认可。

每一个不经意的动作、每一个细小的表情都关乎企业形象，哈尔滨音乐厅是一个企业宣传的窗口，作为菱建人我们深知肩上的使命，我们每天穿上工装的那一刻，每一个练习过的表情，训练过的动作全部被唤醒，时时刻刻以专业、饱满、热情的态度投入到每天的工作中。我相信音乐厅物业服务中心客服部永远是一道亮丽的风景线。



今昔清河湾，旧貌换新颜

文/张东晖 图/苍丽容

清河湾物业服务中心

公司自2018年3月开始接管清河湾小区，重新组建了团队对清河湾小区进行物业服务管理工作。孟辉作为清河湾物业服务中心项目经理深知肩上的责任很重。刚到小区时，清河湾物业服务中心只有他一人，可他没有退却，一方面多方联系招聘员工，同时培训新员工，使新员工尽快进入工作状态；另一方面及时了解小区的整体情况，保证小区的日常物业服务能够正常运转。

清河湾小区面积42.36万平方米，区域大、跨度广。居民入住已10多年，小区的维修基金没有交纳，加上各种基础设施老化，维修管理压力大、设备维修成本高。自菱建物业接管小区2年多，小区的整体环境有了很大的改观，小区的路灯亮了，单元门坏了有人修了，小区的主门岗也有秩序员值勤了，生活垃圾也有保洁员清运了……小区的环境改变了，物业费的收费率也明显提高了。

物业服务重在细节，要时时刻刻为业主着想。在项目经理孟辉带领下，秩序维护员每天站岗巡逻，保洁员清洁小区的环境，工程人员维修水电，客服人员走访园区了解业主的需求并做好登记，规范小区的日常管理。他们在各自岗位上勤勤恳恳，用辛勤的汗水守护着小区的安全，他们就是这样日复一日，年复一年默默无闻地工作着。小区环

境的改变和管理水平的提升，增进了物业与业主的融洽关系，这是物业人最大的欣慰。

2020年随着新冠疫情的出现，打破了物业人平静的生活。孟经理和付经理带领员工以小区为家，以提供优质服务为己任，配合社区做好小区的各项防疫工作。张贴政府下发的防疫文件，对小区的非主要出口进行封堵，对楼道等公共区域和垃圾桶等部位进行消杀。孟经理与工程主管、秩序维护主管、客服管家分组承担起夜间的防疫巡查工作。重点是对外地回哈人员和密切接触人员的消毒工作，以及生活垃圾的外运工作。他们每天都很忙碌，但大家没有任何抱怨，全力奋战在抗击疫情的前线。

垃圾分类对于我们每个人来说是一件小事，仅仅是举手之劳，但对于环境保护来说是一件大事。清河湾物业服务中心积极配合社区做好垃圾分类的宣传工作，做好垃圾分类的督导员和讲解员，努力使垃圾分类工作深入人心，通过垃圾分类工作使园区的环境更干净、更整洁，使我们的生活环境更加美好。

清河湾物业服务中心是一个充满温情的、充满欢乐的大家庭。我们的团队是一个具有凝聚力、向心力的团队，清河湾物业人在平凡的岗位上做着不平凡的贡献，希望通过我们的努力，使清河湾小区的环境更美，服务更上新台阶。



成 长

文/王洪丽

市人大物业服务中心



2008年8月，我成为了菱建物业的一名正式员工。从此我有了一个新的职务“会服”。心里的小兴奋和对未来工作的小向往充斥着内心，激荡不已。

在之后的学习和工作中，我像一颗破土而生的向日葵，贪婪地吮吸着阳光。想让自己学会一切技能，一个优秀会服人员的标准站姿、微笑角度、指引手势等各种标准礼仪。会议室茶杯、湿巾、签字笔的摆放标准，为领导服务的行为规范，都要铭刻于心。每年接待的大小会议有百余场，我没有半丝疏漏。在市人大常委会会议服务中更是多次得到领导的好评。自此，我便不再是一个冲动懵懂的小姑娘。我学会了什么叫做“责任”。

2017年3月，空气的味道都是甜的。多年的努力被领导和同事认可，我被提升为客服部经理。从这一天起，我担负起了客服部、管理部、工程部、环境部的整体营运工作。直接对接机关领导，全面了解领导的日常需求，保证我们服务工作的覆盖性、满意度，并不断改进完善；了解每个员工的思想动向，让大家在一个温馨和谐的大家庭里开心工作；采购办公物资，合理分配工作，协调

人员关系，提高工作效率，完善自身不足。在这过程中，我学会了什么叫做“担当”。

2020年1月，一个毕生难忘的冬天。新型冠状病毒席卷全世界。大家响应政府号召不走亲、不访友、不聚集，我们的员工们依旧坚守在抗疫第一线，没有一个人退缩。每天对机关大楼进行全面清洁、消杀，对进出的每一个人严格进行体温监测，员工24小时轮流上岗，保证全天有人值守。大家每天辛勤忙碌，汗水如同雨水般不停滴落，但也挡不住他们认真工作的脚步。疫情当前，菱建人从不退缩。这些天，我学会了什么叫做“博爱”。

2020年8月1日，我是一个四岁孩子的妈妈。在多年的工作历练中，我学会了观察生活中的细节，协调人际关系，我变得平和、包容、果断。知道用什么样的视角去教育我的孩子，给他一个怎样的三观。在生活中能够游刃有余地处理婆媳之间的关系，守护和乐温馨的家庭，更加地懂得了什么叫做“珍惜”。

在公司工作已经有十余年了。人生最美好最灿烂的时光，有笑容、有汗水、也有泪水。真的很珍惜这一切的一切！谢谢你一路陪我成长，今后的日子，我定护你扬帆远航！



物业服务中的两件事

文/王佳音

三松宜家物业服务中心

要做好物业服务工作，必须做好两件事。第一件事是及时高效地解决问题，第二件事就是做事要持之以恒。

其实第一件事并不难做，及时满足业主需求，做就要做到最好，做到完美。让完成后的工作不会再出现问题，慢慢地就会发现，工作不再像从前那样忙碌了，因为问题被一件一件地解决了。

难做的事是第二件事，如何持之以恒地做好工作。坚持把每一件事做到完美，坚持对每一位业主保持始终如一的态度，坚持在任何情况下与业主保持良好的关系。作为新时代的物业人，我们应该主动去学习，持续提高自我的职业素养，待人接物的方法。在实践中成长，在成长中改进提高，优化服务质量、沟通能力和判断能力，持之以恒地做好每一件事情。

二号楼是一栋公寓楼，一共两个单元，每一层有九户业主，这栋楼是带装修的。进户后由于前物业的不作为，造成很多室内问题在质保期间没有得到维修，因此业主对于物业的态度非常的不好。在我为二号楼业主进行服务的时候，能够感觉到那种深深地不满。我觉得不能够只把自己当成管家，我要把自己当做明星，我要让我的业主全部都认识我，全部都要说我好，全部都要说物业好。

在服务的过程中，我学会了很多家中维修的事情。我修理过窗户把手、窗户漏风漏水、燃气灶、卫生间拉门、洗手台脱落、瓷砖脱落、卫生间玻璃门折页脱落等很多问题。在修理的过程中，我非常客气地跟业主说：“麻烦一会给我拍两张照片，发到咱们业主群里，表扬我一下可以



吗？”基本上所有的业主都会答应这种简单的要求。目前二号楼的业主都叫我“万能管家”。在之后的沟通过程中，业主们对我的态度开始慢慢有了转变，对我的称呼也从“管家”变成了“哥们”、“兄弟”、“老弟”、“小哥”、“小王”等等。

得到了业主的认可，我觉得一切的付出都是值得的。我也一直坚持自己上门为业主服务，遇到难度比较高的问题，我就和工程师傅一起去。能够这么快地融入到业主之中，和这个团队的凝聚力有着很大的关系。当维修不好的时候，我会第一时间向工程师傅求教，他们都会耐心地为我解答。

团队的力量是巨大的，有凝聚力的团队可以战胜一切困难，克服一切阻碍，做好物业服务中的两件事，就是做好自己的本职工作，只有这样才能得到业主的认可，才能为我们的事业添砖加瓦。

我的菱建我的家

文/杜晶

河政花园物业服务中心

我爱你不似夏花般绚烂，不似冬雪般洁白，我的爱只因有你才存在，平静绵延。我想你一定不会怪我爱的不够铺张，因为我想把这份感情藏起，不愿与之分享，我多么希望能够自私且独享，只因你如此令我痴狂——我的菱建。

我爱你泡沫之夏的孩童嬉戏，也爱你瓢泼大雨中的奋不顾身。我想像星星一样追随着你的光芒，你就像那太阳始终温暖我的心房。

听闻那年初夏，你将汗水挥洒，一下一下摩擦着“剑戟刀叉”，好似诉说着平安与牵挂，你让我安心的不像话。

又闻那年夏花，喜悦伴随着风传遍街巷人家，火红的喜字门旁张挂，耀眼啊佳话，锣鼓敲敲打打，花瓣飘飘洒洒，美丽的好似童话。你就是我热爱的菱建，是我追随的神话。你就是我向往的菱建，是我不变的牵挂。

金黄的锦旗高高挂，喜悦的心情遍地开花。你竟是这般亲近啊！菱建，你就是我的家。

我想牵起你的手，我想陪你到白头。我想和你一起走遍大河山川，我想邀你共赴奈何桥边。我想和你一起生活，直到白发苍苍，垂垂老矣。

我想陪你一起，一起看江南初春的

烟雨，一起看每年故宫的初雪，想陪你独占一江秋，陪你俊享枕上看潮头，铺着红地毯的礼堂，暮霭沉沉的原野我都愿与你共享。

人生若只如初见，初见便只见菱建，人生若只如初见，但求相看两不厌，我所热爱的菱建，你是否看得见，我对你爱的那般。

我想对你表白，我的菱建。无论怎样我都不愿放弃，我愿意为你奔赴荆棘，你是我生命里不可磨灭的痕迹。我会加倍努力，只为与你匹敌，我不愿放弃，有你的每个日夜里。

或许努力的意义不在于拥有你，但我愿意为你去提高自己。我用真心待你，但不执着为你，我想与你活在缘分里，而非事故里。愿我们所遇皆良人，时光不可欺。

我所热爱的菱建，谢谢你陪我走过春夏秋冬，我定会陪你直到岁月白头。三生有幸幸得你，不是春风只是你。我想你，在每一个不眠的日夜里，等风来不如追风去，不愿，我与春风皆过客……

菱建——我热爱你。听闻海上月是天上月，我想说菱建魂是心中魂，我想对你表白，我的菱建。



新时代的物业人

文/李文斌

银泰城物业服务中心

今年是中华人民共和国成立七十一周年。在这七十一年中，祖国母亲发生了翻天覆地的变化。五千年的华夏文明，几代人的艰苦努力，多少人的鲜血，经历多少年的沧桑，才换来现在祖国的繁荣昌盛。

作为新时代的物业人，我们应该不忘初心，牢记使命，努力践行社会主义核心价值观。目睹着中国改革开放以来巨大的变化，我们看到中国的崛起。但同时我们也应该知道，中国之所以这样迅速地发展，是因为我们有一个很重要的东西，那就是社会主义核心价值观。核心价值观是人们对社会价值的性质、构成、标准和评论的根本看法和态度。在当代中国，社会主义核心价值观是建立在中华民族优秀传统文化之上，同时也吸收借鉴了世界优秀文明成果，是实现社会主义价值的思想保证和行动指南。正因为如此，一代又一代的领导人不仅带着中国人民屹立在世界东方，同时也开创了中华民族的伟大事业。

今年是全世界特殊的一年，多灾多难的一年。一场新冠肺炎疫情肆虐了全球。疫情期间，大街小巷都能看到物业人的身影。白衣天使奋战在救死扶伤的医护一线，物业人则战斗在抗击疫情的防护一线。物业人冒着严寒，顶着风雪，为抗击疫情贡献自己的力量……毛泽东曾经写过一篇文章，题目叫《为人民服务》。其中倡导广大人民群众互相爱护，互相帮助，才能使人民团结起来。作为一位物业工作人员，只要能为人民服务，我们心里就十分高兴。哪怕多流一点汗，就能献出自己的一点儿爱心，这是文明的象征。我自

豪，因为我能为大家服务；我开心，因为我能做到文明这一点，证明我是个新时代的物业人。

一个真正的物业人，哪怕经历风吹雨打、严寒酷暑，他们都不会有丝毫抱怨，他们依然兢兢业业，认真负责地做着每一项工作。物业人的精神我铭记于心——奉献、友爱、进步、文明。这种精神让我们服务他人，快乐自己。

作为新时代的物业人，立雄心，立壮志。在平日学习、生活中践行社会主义核心价值观，为银泰城业主服务，为哈尔滨人服务，为中国人服务，把中华民族的美德传递下去。国雄于地球。让我们行动起来，以青春昂扬，坚守诚信，坚守勤奋，守住理想。用昂扬锐气书写美好人生。



唱响菱建 礼赞祖国

文/林茜

品质部

我们有着—双宝石般黑色的眼睛
我们有着大地般黄色的皮肤
我们的祖先最早走出森林
我们的祖先最早开始耕耘
祖国啊 你不只是一幅形似雄鸡的地图
更不是几句口号的组合

蛟龙探海从容渡 飞船巡天寰宇越
南曲北斗楚天舒 惠及天地万古芳
大国雄风 天路宏开
长虹卧波 高桥飞架
山河披新装 天堑变通途

当风声鹤唳的街头看不到往日的繁华
每一步都走得异常艰辛
每一步又走得美丽动人
轻轻地寒冬已然过去
春雷已落进我们心里
祖国在扛起疫情的同时
扛起了一个伟大民族复兴的奇迹

我们如何回报你 我的祖国
传承敬业乐群
在平凡的岗位
谱写无悔的人生

不问我们姓甚名谁
不问我们是否疲惫
也许不曾登过泰山
却总能第一个看见日出
或许未曾见过大海
却有着宽广博大的胸怀

物业管理是一段曲折的故事

有崎岖 有挣扎 有彷徨 也有蜕变

有跌倒后的茫然无措
有受伤后的痛哭失声
有委屈后的坚强忍受
有默默付出的云淡风轻

我不悔的选择
也许没人能记住我的容颜
但人们能记住我的笑脸
真诚就是我发出的名片
我们沟通千家传递温暖

一路走来 并不都是花开
曾经有多少次暗自流泪
曾经有多少次想要放弃
当有人说你只是一个前台 我彷徨过
当有人说你少管闲事 我伤心过
当有人说你不够专业 我沮丧过

我们庆幸都挺过来了
我们的笑容 永远在您眼中
您的冷暖 永远在我们心中
客服人员永远都在用笑脸书写繁忙
如今的我们可以昂头挺胸骄傲地说
我们是菱建的客服人员

育人有方 甘为人梯
如春天中的细雨 浇灌着大地
如秋天里的微风 唤金了稻谷
用语言播种 用彩笔耕耘
用汗水浇灌 用心血滋润
培训人用崇高的劳动
传播知识 播种希望



为花的盛开 果的成熟
默默地垂着叶的绿荫
带着成长的愉快
承载着通往理想的殿堂

晨曦中 我们踏上征程
扯一缕朝霞大步向前
黄昏里 我们胜利而归
披一身月色星光点点
走过了岁月 走过了流年
风霜雨雪 酷暑严寒
春夏秋冬 年复一年

品质人忙了
为每一项物管诊脉把关
像春风送来温暖
像天使带来平安
你匆匆的身影无处不在
像蜜蜂在忙碌
像蝴蝶在飞舞
天台 屋面
那攀爬的身姿
像凌霄花在绽放
如舞步在飞旋
一幢楼 一个家园
承载了品质人的期待和守望
撑起了品质人的荣耀和尊严

一路疲倦 忙忙碌碌
初衷不改 不愿庸庸碌碌
坎坷泥泞挡不住勇往直前
希望就在拓展者的眼神里
未来就在拓展者的脚下伸延

哪里有拓展者的足迹
哪里就有我们的希冀
哪里有拓展者的声音
哪里就有柳暗花明的春天

为你们的专业态度叫好
向你们的敬业精神致敬
你们把自己的热爱
变成了和大家一起
分享快乐的事业

我们心里有火 我们眼里有光
让我们在同一条河流奔涌向前

菱建的品质 如一轮红日 冉冉东升
神圣的职责 规范的庄严
推动着菱建建设的高速运转
辛勤的汗水 硕果的甘甜
展示着品质事业的蓬勃壮观

现实如逆水行舟
容不得片刻停留
禁不起丝毫的懈怠
我们把品质之剑高高举起
用诚挚的情感回报菱建的重托
品质人你用美好的心愿让品质事业迈
入色彩斑斓的春天

用甘为孺子牛的信念谱写出一曲昂扬
的品质赞歌
用规矩现方圆的格言构筑起品质的长城
描绘出品质事业光辉灿烂的明天
前进的道路 没有想象的那么平坦
成功的道路 没有预料的那样简单

可是我们有我们的坚守
我们有我们的诺言
不负自己 不负事业 不负祖国
品质人把这一路风雨编织成了七色彩虹
品质人把这一路艰辛编织成了英雄花环
献给祖国70余载的华诞!

业主的满意，我们的目标

文/张慧

群力家园F区物业服务中心



2020年已悄然过半，一场疫情使我们明白幸福生活是多么重要，安稳踏实的生活又是多么可贵。正值夏季，每当烈日在天空中舞动的时候，我们物业人在积极地服务；每当天空哭泣的时候，我们物业人在辛勤的值班。

在群力家园F区里，随处可见物业人的身影。我们有团结的客服人员，在您生活中出现困难的时候，积极地为您处理沟通；我们有勤劳的工程人员，在您的生活中出现需要维修的时候，积极地帮助您解决；我们有质朴的秩序人员，在您的生活中出现突发事件时，帮您紧急处理；我们还有任劳任怨的保洁人员，为了给您提供优质的生活环境，他们不辞辛劳地为您打扫园区卫生。

我们每一位员工都在用实际行动来提高服务品质。不畏严寒酷暑，不畏道路艰难，每时每刻都在用自己辛勤的汗水，换取业主满意的微笑。我们把业主的满意当做是工作的目标，想业主之所想，急业主之所急。每当业主的电话打到物业服务中心的时候，我们都会以最快的速度为业主解决沟通，不会有一丝懈怠。因为我们懂得换位思考，如果是我们自己居住的小区里有什么问题，也一定是希望第一时间得到解决的，而不希望等到的是物业人员的推脱。我们能做到的就是以心换心，用最优质的

服务换取业主的信任。业主可以放心地把园区环境交由我们打理，我们会第一时间对问题进行处理，从根本上杜绝拖拉的工作作风，我们会在自己的能力范围之内，为业主打造最优质的生活环境，提供最优质的服务。

我们希望业主有一个舒适的生活环境，园区里工程师傅忙碌的身影，为园区增加一抹色彩。他们进行彩绘来供大家欣赏，把本来废旧的轮胎做成儿童摇椅，做成创意花坛；为了让园区更加美观，就有了保洁阿姨们忙碌的身影，他们打扫园区，清理垃圾，清除杂草，补种花草，让园区更加温馨；为了让业主居住的家园更加安全，就有了秩序师傅们的身影，他们守住园区的大门，让业主安心居住不被外人打扰；为了使园区的环境更加整洁，就有了客服人员的身影，他们为您检查楼内的安全问题，为您积极协调处理问题，正是因为有了全体人员的分工配合，才能构建我们这样的大家庭，来为您的生活保驾护航。

我们希望用我们的力量给您带来更舒适的生活环境，也希望用菱建物业“业主尊贵，服务第一”的服务宗旨给您带来更好的服务，因为您的笑容就是我们工作的动力。



风雨物业人

文/王洪颖
阿城区物业服务中心

夏日炎炎，转眼又到了雨季。接连几天的强降水，给阿城区政府的防汛工作带来了不小的困难。由于降雨量大，降雨时间长，并且区政府地势较低，雨水从车库倒灌到地下室，地下室、食堂、档案库都面临被淹泡的危险。在这个紧急时刻，阿城区物业服务中心组织员工立即采取措施，对倒灌进来的雨水进行处理。

接到通知后，阿城区物业服务中心紧急调动工程部和保洁部员工迅速赶往事故现场。他们拿着桶、拖布、毛巾等身边可以清扫雨水的工具来到雨水倒灌区域，这时水位已到达脚面，但大家没有任何迟疑，马上就投入到清理工作中。首先，他们用大毛巾堵住雨水倒灌的地方，防止雨水再一次倒灌进来。其次，他们紧急搬运容易被水泡坏的物品。接着，他们用撮子撮起雨水倒入桶中，再将桶里的水倒入下水道里。

处理完雨水后，地面都是水渍。为了避免房屋受潮，物业服务中心人员对食堂、地下室等被水泡的区域进行了细致、彻底地擦拭和清

扫。因为下雨，大楼的玻璃沾上泥沙变得很脏，由于位置太高，保洁员擦拭不到，工程师傅开来升降机，保洁员在升降机里把难以擦拭的玻璃擦得一干二净。

进入雨季降雨增多，为了避免再次发生雨水倒灌的情况，阿城区物业服务中心安排专人在晚间值班看守，做好防汛工作。经过一夜的降雨，第二天很多树叶被风刮下来，粘在地面上影响停车。阿城区物业服务中心员工起早到达单位清理散落的树叶，他们拿起大笤帚，将地面上的落叶扫成一堆，再收到垃圾桶里并运走。

汛情给物业工作带来很多困难。可越是这样，物业服务的价值就越发体现。阿城区物业服务中心服务员工迎难而上，大家发扬不怕吃苦的精神，从容应对紧急情况，以最快的速度赶到需要服务的地方，以最专业的态度对待需要服务的对象，以最可靠的实际行动为业主提供优质的服务。



救助小区的耄耋老人

文/宗益

群力家园ES区业主

2020年5月23日，群力家园社区医院来了三个身穿制服的人搀扶着一位耄耋老人就医。经医生诊断，老人右腿摔伤，不能行走。陪同前来的三个人忙着挂号、交款，对患者关怀备至。医生看完病，嘱咐回家后留意观察，并诧异地问：“你们是哪儿的呀？家属也不能全都穿一样的制服来呀！”

原来老人叫马艳芳，已经78岁高龄了，儿女都在外地工作。这天突然摔倒，把腿摔坏了，不能站立行走。疫情期间，邻居都不敢上前，孤立无援中老人只好向物业求援。群力家园ES区物业服务中心经理任松丽、保安队长荀仲举和管理员战瑞娟立即前往ES区11栋的老人家里。他们及时将老人护送到群力家园社区医院就医。医护人员听罢十分感动，赞叹菱建物业员工崇高的道德品质和优秀的敬业精神，纷纷表示要向他们学习，做好社区居民的医疗保健工作。

其实，物业服务中心人员照顾马艳芳老人已经很久了。自从菱建物业进驻这个小区，得知老人的家庭情况后，任经理和管理员战瑞娟就经常去老人家里嘘寒问暖、照顾老人。他们当天将老人送回家后，按医嘱到药店买来药，让老人服下，又给老人做好了

饭，老人吃完饭休息后，他们才默默离开。

当天晚间，马艳芳老人打电话给物业服务中心说她腰疼，牵扯着肚子也疼。第二天早晨，任经理等三人又带她去社区医院看病，但是社区医院的B超坏了，他们又送老人去市骨伤医院。荀仲举队长找人租来轮椅，给老人挂号、看病、拍片、取药……经医生诊断老人没有太大的问题，他们才高高兴兴地将老人送回家。老人的子女闻讯，都从外地给物业打来电话，感谢物业对他们母亲给予的关怀和照顾。

其实，这件事对于这个小区的居民来说，已经不足为奇。因为物业为业主做好事，助人为乐的风气早已经蔚然成风。任松丽经理带领团队为业主提供优质服务始终如一。当你走在小区的马路上，经常会看见物业员工争抢着扶老携幼，帮助业主做事。现在小区的居民已经养成了习惯，无论遇到什么事情，都到物业询问或者寻求帮助。业主们十分认可物业服务中心的工作，同时也为居住在这个小区，遇到这样的物业公司而感到自豪。



管家暖人心，业主送锦旗

文/彭丽娜 图/王小菁

群力家园CG区物业服务中心

关怀似阵阵春风，抚慰心灵；体贴似和煦阳光，温暖人心；呵护似滴滴雨露，滋润你我。将关怀与体贴献给群力家园CG区的每一位业主，这是菱建物业人服务的宗旨，也是对业主的承诺。

吴彩霞是群力家园CG区物业服务中心的一名优秀的物业管家，承担着群力家园C区4栋520户业主的物业服务工作。她本着全心全意为业主服务的宗旨，多年如一日勤勤恳恳地为小区业主提供服务。每次接到业主的电话，她都会第一时间接听并仔细耐心地与对方进行沟通，经常上门解决业主们的问题与困难。

一天，一位业主家的吊灯突然坏了。管家吴彩霞得知后，第一时间联系工程师傅一起上门为业主想办法。查明原因后，告知业主买吊灯内的LED灯条，并可以帮忙换好，这样即为业主省去购置新吊灯的费用，又减少拆卸大吊灯的麻烦。吊灯维修好，业主非常感动，称赞物业管家和工程师傅是业主的贴心人，特意制作了锦旗送到了物业服务中心表示感谢。

CG区两位老年业主发现家里洗手间马桶水箱的连接管漏水。微信告知管家吴彩霞后，吴



管家第一时间来到了业主家查看漏水情况，并迅速联系工程师傅上门为业主换好新的水箱连接管，解决了业主的燃眉之急。两位老人非常感动，不顾身体行动不便，出门制作了锦旗送到物业服务中心。

业主齐阿姨因身体原因要到外地居住。离开小区时，她把自家房门钥匙放心地交到了管家吴彩霞手中，希望吴管家能帮忙照看她的家。在近两个多月的时间里，吴管家定期到阿姨家中开窗为室内通风，并为阿姨养殖的花卉浇水。同时，每次到阿姨家中都会发送微信告知阿姨家中的情况，并让阿姨放心，有情况会及时告知她。当阿姨回到小区时，吴管家到小区大门口迎接阿姨回家，阿姨感动地说：“吴管家不是亲人，胜似亲人！”

对于物业人员来说，这只是与业主日常相处的一个缩影。可是让我们感动的是这些平凡的事情受到了业主的表扬，这是业主对物业工作的极大肯定。在以后的工作中，我们将继续秉承“业主尊贵，服务第一”的服务理念，全心全意地为业主服务。从小事做起，从点滴做起，把群力家园打造成幸福、和谐、文明的居住小区，让业主满意放心。



陪伴在您身边

文/张娇

城市之星物业服务中心

物业管理行业，作为一个服务行业，是与百姓生活息息相关的行业。物业人员的一言一行，一举一动，业主都看在眼里，记在心里。我们服务的优劣，直接影响着业主对我们的态度。为业主提供优质的服务，则是我们不懈的追求。

优质的服务源于真诚和发自内心的主动热情。想业主之所想，急业主之所急。从自己身边的小事做起，说得天花乱坠，比不上真正的为业主解决一件小事，哪怕是换一次电闸，修好一个窗把手，又或是在雨天为业主送上一把雨伞，像这样的事情还有很多……优质的服务不是口号，是工作中的一点一滴，是一种无形中流入到每一位业主心中的那一丝丝暖意，温暖着每一位业主的心。

2020年6月7日，城市之星物业服务中心管家在巡检时发现G1-2的一位业主家中门半开着，家门口比较凌乱。管家在门口叫业主名字，家中无人应答，当时管家的第一反应就是会不会有小偷？管家立即打电话联系业主，业主的电话始终无人接听。管家又给物业服务中心前台打电话，秩序部派来两人并带来了记录仪，同时保护好现场。管家在多次拨打电话之后终于联系上了业主，业主接到电话后，也是一头雾水，对家里发生的情况毫不知情。



因为业主带孩子去超市购买生活用品，赶回来最快需要40分钟时间。这种情况下，管家以及两位秩序维护员一直在门外看守，直至业主带着孩子满头大汗赶回来。经业主查看，家中没有任何损失。根据业主的回忆，早上带孩子出门比较着急，所以忘记关门便走了。因为管家及时发现，才没有造成任何损失。业主一边为自己的粗心懊恼，一边也为物业人员的尽职而感动。业主感动地握住管家的手，“有你们真好！让我们业主安心。”

像这样的事情还有很多很多……就是这一件件小事，让业主对我们逐渐产生信任，并把当我们当成家人一样信任和依赖。我们相信，只要我们坚持着一点一滴去做好每一件事，真心为业主考虑，我们所付出的一切，总有一天是会有收获的。优质服务从点滴开始，城市之星物业服务中心愿意为您提供最优质的服务，一直陪伴在您身边。

张师傅的一天

文/蔡松波
观复国际物业服务中心

随着新冠疫情的渐渐退去，各项工作渐入正轨。2020年6月，观复国际小区内的人员也逐渐多了起来，走亲访友的、新房装修的、搬家入户的……早上8点，物业服务中心内，往来穿梭着各部门工作人员的身影，紧张而又忙碌的一天又开始了。

铃、铃、铃……工程部的电话欢快地叫着，“你好，工程部。”刚刚进屋的张师傅接起了电话，电话那头传来管家陈颖焦急的声音：“张师傅，N6--S3家棚顶又漏水了！”“等我，马上到。”放下电话，



张师傅想起昨晚下的雨，由于近期园区有好几家装修，防雨措施较差，昨晚雨下的又急，“嗯，今天报修漏水的，不知要有几家呢”。

再次回到工程休息室，已经接近中午。放下手中的工具，张师傅一边擦着脸上的汗水，一边向经理汇报“处理了3家，都是装修中防雨措施做得不到位。”“施工防水这事，我们应该跟进一下。”经理看着张师傅说。“处理的时候我已经和施工的工长说了，晚上他们撤场后，我去这几个装修现场再看下防雨措施。”“张师傅B10--401送电”“收到”，望着转身离开的张师傅，经理脸上露出满意的微笑。



张师傅有一个大家称为“百宝箱”的工具兜，里面除了有大家常见的工具外，还有大大小小的盒子。家住A5-2的李大爷对这个工具兜太熟悉不过了，此时这个“百宝箱”出现在李大爷家，他的主人正在摆弄着李大爷家那个古董级的轮椅。李大爷的儿女都不在身边，加上老人行动不便，物业的工作人员就成了老人家里的“常客”。张师傅一边干着手里的活，一边和老人闲聊着家常，“歇歇手，不着急，喝点水吧。”老人接过保姆递过来的水，这轮椅张师傅不知修了多少遍了。老人家条件很好，儿子买的那个高级新轮椅静静的放在房间的角落里，老人确始终没使用过。每次出去遛弯使用的还是古董轮椅，也许它的存在价值就是老人与张师傅之间的某种联系。

从老人家出来已经是下午4点了，细碎的阳光追赶着张师傅匆忙的脚步，“百宝箱”略显沉重地挂在它主人的肩上，仿佛在休息，又仿佛和他的主人一样在准备着迎接新的挑战。园区道路两旁轻摆的柳树欢迎他们的到来，又目送他们离去。急急的脚步，匆匆的身影，正是许许多多像张师傅这样的物业人忙碌的一天。

乘风破浪的物业人

文/黄慧凤

广发银行物业服务中心

2020年6月，我来到广发银行物业服务中心任职客服部经理。转眼进入公司已经5年了，从校园到企业，从音乐厅到广发银行，面对工作环境和角色的转变，我曾一度难以适应，甚至想过放弃，不知道自己能否胜任这个岗位，达到公司对岗位的要求，让同事放心，让领导满意。

幸运的是我走进了一个温暖的集体，来到了一个阳光的团队。领导关心下属，同事团结友爱，工作中大家齐心协力、互相帮助。全新的岗位给了我全新的视野。在公司领导的关怀和同事们的支持下，我逐渐转变观念，树立信心，决定肩负起这项新的使命。让自己快速熟悉新工作，让客服部的新员工快速融入集体，是我作为客服经理的首要职责。

提升自我，不断学习。虽然我已经在客服岗位上工作了五年，但对于客服经理这个岗位的认识还有不足，经验很少，对其所需要具备的一些能力还需要进一步提升。所以在日常工作中，我时刻注重经验的积累，在工作闲暇时间，补足短板，加强管理理论知识的学习，提高自己的业务能力和综合素养，争取快速适应新岗位，胜任新角色。

以身作则，树立榜样。作为客服经理，我希望能在工作中认真做好每一件事，为客服部的员工们树立一个良好的榜样。由于疫情影响，我们要对广发银行280余名员工的早、午餐进行分装发放。为了将餐点及时准确地发放，我们每天早上乘坐首班公交车到单位备餐。自6月1日至7月28日累计发放早餐4234份，午餐12637份，服务检查小餐35次，会服会议服务87次。客服部的工作较为繁杂，因此我们在一次次的服务工作中不断总结经验，纠正错误，改进完善，力争做好每一个细节，提供最完美的服务。

鼓舞士气，带好队伍。由于广发银行是新项目，客服部的同事彼此都比较陌生，所以当务之急是让大家快速熟悉起来。培养大家的默契度，只有大家彼此信任，才能更好地完成工作。作为客服经理，我要时刻关注员工的状态和情绪变化，为她们舒缓压力，创造一个温馨友爱的氛围。员工对新的工作任务不太明确，在做好员工思想工作的同时，制定并实施客服部服务标准和工作流程，为客服部员工理清了工作思路，明确了目标任务，改善了不良工作习惯，对有效开展工作起到至关重要的作用。

加强培训，完善服务。提供良好的服务是物业客服最重要的工作之一。在保质保量完成好日常工作的基础上，我们尤其重视对服务细节的提升。为了打造一支业务素质硬、服务水准高的队伍，我们对员工进行定期的业务培训。从增强服务意识、掌握服务技巧、端正服务态度等方面进行专项培训，通过不断地强化学习，提高客服部员工的服务水平。我们要求员工时刻用温馨的服务用语和标准的服务礼仪面对客户，充分展示广发银行物业服务中心客服部的专业服务。

我们每一个员工代表的都是公司的形象。作为一名物业服务人员，就是要用自己的微笑与热情，以及熟练的工作技巧来获得甲方客户的认可。只有甲方客户认可了我们的服务，公司的业务才会不断拓展。我会带领广发银行物业服务中心客服部的全体员工乘风破浪，扬帆远航，不断展示菱建人的风采。



诚信服务的管家

文/刘占稳

三松宜家物业服务中心

物业服务靠的是服务品质，服务品质是企业生存的基石，是企业的生命线。员工要勤奋认真、高效务实，时刻保持良好的精神风貌，树立良好的工作作风。从一点一滴做起，脚踏实地，拥有努力拼搏、开拓创新的精神。作为一名物业人，我会用诚信的服务赢得业主的尊重，用乐观和积极的心态去服务业主，勤勤恳恳地工作，认真做好每一件事。

记得8号楼的一位业主拖欠物业费，我打电话过去，女主人说不能交物业费。因为她和女儿去年被困在电梯里，物业没有一句安慰的话，当时她心脏病也犯了，女儿吓着了，发烧好几天住进了医院。我向她道歉说是我们物业的工作失误，如果是我女儿困电梯里，我会比你还气愤，因为每家就一个宝贝是很心疼的！我带着歉意登门拜访，和她沟通了一个多小时，她渐渐理解了。我和她说：“电梯在运行中经常会有故障，事后没有跟进是我们的错误，但绝对不是您不交物业费的理由，希望您支持一下我们的工作，我们物业公司也会在电梯维保方面加强管理，避免此类事件再发生。”过了一周，她把物业费给我转账了，但是她告诉我不要把发票给他家送去，她是怕老公知道她交费了埋怨她，但是今年物业费还是不会交。我说我理解，我想一定把服务做好，让她心甘情愿地交费。

有一天早上接到她的微信，她说她家卫生间的洗手盆下水堵了，让我们去修理一下。她

说：“姐姐，如果是花钱找人通，千万别找我老公要钱，我过后转账给你。”“好的，知道了。”我带着水工师傅第一时间到了她家，师傅的技术很好，但是他家洗手盆的抽屉拆卸不下来，师傅费了好大劲也没卸下来，我当时很着急，心想这一次服务可能会转变男主人对物业的看法。我脱掉外衣，拿起钳子和螺丝刀，躺在卫生间潮湿的地上，小心翼翼把抽屉卸下来，师傅把下水通开以后，我又把抽屉安装好，把东西全部放回去，把地擦干净。男主人非常高兴，在我工作时给我拍照，夸我是个女汉子。女主人也很开心，夸赞菱建物业服务好。临近端午节时，我亲手包了粽子，煮好了鸡蛋给他家送去，家中没人，我就把礼物放在门口，拍照发给她。她非常感动，当时就把今年的物业费给我转过来了。是我们的贴心服务，让我们打开了心门。

诚信服务是我们菱建物业的服务宗旨，我们要把诚信和正能量的服务带给我们菱建物业的千家万户。工作态度决定一切，主动提升服务和责任意识，把我们对业主的那份爱，投入到推动企业发展的进程里，用服务品质说话，让优质的服务为我们代言。让我们以优质、诚信的服务为核心，把园区建设成花园式的住宅，为菱建物业的发展和壮大，继续贡献自己的力量。



菱建人的匠心

文/杜春梅

涛园物业服务中心

随着社会的进步和经济的发展，越来越多的具有匠心精神的优秀匠人出现在大众的视野中。匠心是指工艺的精湛，让时间的敬意在匠人心中得以传承。党的十九大提出：“建设知识型、技能型、创新型劳动者大军，弘扬劳模精神和工匠精神。”涛园物业服务中心的物业人，一直不忘初心，坚守匠心精神，不断超越与创新，坚持为业主创造更优美舒适的生活环境。



长期以来，涛园物业服务中心以实际行动把工匠精神内化于心、外化于行，将工匠精神贯彻落实到物业管理服务日常工作的每一个细节、每一个步骤。连续数年多次获得了先进集体、先进个人等荣誉称号。

涛园物业服务中心员工十分珍惜荣誉，一直坚守匠心精神，追求卓越的服务，把评优学优的理念贯彻到实际工作中去。同时我们不会墨守成规、一成不变，在服务中将标准化、定制化、亲情化服务模式等特色服务



加以强化，针对个别存在的薄弱环节集中进行培训。

为了让员工与企业同步发展，公司每年都会进行全公司范围内的工程人员理论知识考核。涛园物业服务中心每次都会派人积极参与，通过学习，我们互相交流、积极探讨，充分体现了我们对技术知识和技能的不懈追求，将学习到的专业知识和丰富的实践经验更好地服务于广大业主。

坚守匠心，就是要在平凡的岗位上做好自己的本职工作，经受得住时间的考验。疫情至今，涛园物业服务中心全体员工一直坚守着自己的岗位，奋战在一线，配合社区落实防控措施。同时全力做好消杀工作，不放任何一个死角。小区进行封闭式管理，严格进行体温检测，及时发布疫情防控消息，有效的防护措施不仅为业主们阻挡了病毒，更赢得了广大业主的赞誉。

对我们而言，年复一年，日复一日，做着同样的工作，就是要把平凡的事情做到极致。这样就必须端正态度，耐得住寂寞，扛得住压力，坚守匠心。涛园物业服务中心全体员工一直遵循着“业主尊贵，服务第一”的企业宗旨，坚守在自己的岗位上，用实际行动诠释菱建物业人全心全意为业主服务的匠心精神。

美丽的群力家园

文/王秀丽

群力家园ES区物业服务中心

2020年，群力家园ES区的环境发生了很大的变化。走进群力家园ES区，绿树成荫，鲜花盛开，嬉戏的孩童欢歌笑语，老人坐在长椅上促膝长谈，脸上洋溢着幸福的笑容。今天成绩的取得与物业人的辛勤付出是分不开的。

今年的冬天特别寒冷，大雪漫天，一场接着一场。群力家园ES区物业服务中心客服人员配合秩序员进行清雪，大家的行为感动了园区业主，有的业主自发地拿着铁锹和扫帚加入到我们的清雪队伍中，嘴里还不停地说：“物业工作人员太辛苦了！我们一定积极交纳物业费，支持物业工作。”

工程师傅李若斌工作比较突出，经常为业主解决燃眉之急。无论业主家有什么难活、累活，他都冲到前面，尽心尽力为业主服务。他最多一天8次入户维修，到业主家语言文明礼貌，干完活后将现场打扫得干干净净，每次都受到业主的好评。他的行为体现了菱建人朴实的工作作风，他积极的工作态度和良好的个人素养是我们学习的榜样。

客服人员每天不辞辛苦地努力工作，当业主有需求时，大家都会挺身而出。帮助独居老人打扫卫生，为其做饭，帮助不在家的业主取快递，帮助老年业主交水电费……只要业主有需求，他们都会第一时间出现在业主面前。客服人员的暖心服务得到了业主的认可，也体现了我们服务无止境的理念。

园区所有的绿化、景观和花坛设计，处处体现了菱建人的匠心精神。大家顶着炎炎烈日，项目经理亲自带领着员工齐上

阵。翻土的翻土，栽种的栽种，浇水的浇水……经过一周的辛勤耕耘，园区所有的空地、花坛焕然一新。我们自己动手设计的“ES区”造型花坛得到了业主的一致好评。业主拍成抖音上传到网上，成了新闻头条。付出就会有回报，现在业主积极交纳物业费，多次为物业服务中心送来锦旗和感谢信。

走在群力家园ES区宽敞平坦的水泥路上，道路两旁鲜花盛开，有白的、粉的、紫的，一大串一大串挂满在枝头上。微风吹过，带着淡淡的花香，摇头向行人问好，业主们笑声不断，孩子们快乐成长。这就是今天群力家园的美好景象。



立志工匠精神

文/董双印

观复国际物业服务中心

记得上学的时候老师曾说过，生命的本身没有什么特别之处，是价值赋予它色彩与光芒，而生命的价值却是由每个人自己创造和实现的。在这条路上没有捷径，只有依靠自己脚踏实地的执著和努力以及强烈的责任心，才能使自己的人生更加有意义。以前听到这些话心里可能还没有太多的感触，然而自从我来到了观复国际物业服务中心工作以后，身边所经历的鲜活事例，却让我对这段话有了更深刻的体会。

以前的观复国际园区环境差，管理混乱，问题重重，原物业公司已经到了举步维艰的地步。自从公司入驻以来，在项目经理刘智慧和秩序经理董双印的带领下，大家克服重重困难，脚踏实地，吃苦耐劳，努力在平凡的岗位上创造出了非凡的业绩，把一个名不见经传的物业项目打造成了省级模



范项目。

项目经理刘智慧以主人翁的责任心与荣誉感，全身心投入到工作中，与大家同舟共济，荣辱与共，发扬开拓创新

新，追求卓越的企业精神，严格要求自己，努力完善自我，孜孜不倦地奉献自己。她注重人性化的管理，工作中不拘小节，敢于承担责任，努力将每一项工作都做得尽善尽

美。她所做的一切，诠释了困难与逆境中的超越是人生可遇不可求的宝贵财富，只有一步一个脚印的务实工作，才能体现自己的人生价值。

秩序经理董双印也是一位有担当、有责任心的领导。他为人正直，话语朴实，时常教导我们：既然选择了这份职业，无论工作环境多么的艰苦恶劣，不管工作内容多么枯燥繁琐，无论自己内心多么的孤寂困惑，我们都应当满怀激情去面对，去担当。因为你身上肩负着众多的责任，只有当你把园区当成一个家的时候，你才会发现自己所做的一切会有着不同寻常的意义。一个人只有深爱着自己所从事的职业，才会为之不断奋斗。在工作中要顾全大局，讲团结，不要一味抱怨，要学会换位思维。在工作中不断地完善自己，时刻要有积极向上的态度，要发扬团队合作精神。它教会我们爱岗敬业，把它当成人生追求的时候，我们在工作中就会少一些计较，多一些奉献；少一些抱怨，多一些责任；少一些懒惰，多一些上进。感受到工作带来的快乐与充实感，我们会倍加珍惜自己的工作，并抱着感恩、努力的态度，把工作做得更加精致、完美。

努力来源于勤奋，勤奋取决于态度，而态度决定工作。我们体会到了敬业是一种享受，是一种使命。它滴水穿石，潜移默化地贯穿于我们的日常生活中，体现在每一个普通的岗位上。它有内涵而不空洞，平凡而不失高雅，它更应该是一种奉献，一种崇高的理念，一种强劲的力量。身怀敬业之心，立志工匠精神，才能使我们的生命更有意义，才能使我们的事业更加辉煌。

疫情管理常态化中的物业人

文/孙怡

群力家园CG区业主

群力家园CG区物业服务中心全体员工心系业主。他们处处为业主着想，为业主分忧，想业主之所想，急业主之所急，帮业主之所需，诚实守信，赢得业主的信任。

作为一名业主，物业人的优质服务我是看在眼里，记在心里。他们一直以来为业主全心全意服务，帮助业主排忧解难，多次获得业主的好评。疫情常态化以来，群力家园CG区物业服务中心彭经理对秩序部全体员工进行分工，每个班组、每个员工各司其职，积极为小区业主提供全方位的服务。由于小区2号岗、3号岗关闭，使业主出入都集中在1号岗。大部分老年业主为进出小区路途变远而忧愁，还有些老年人的亲属送来物品，由于不能进入小区，只能求助秩序维护员帮助送到家。几个月以来，这些秩序维护员一边在巡逻，一边积极帮助老年人和业主解决生活中的困难。

端午节前，C6栋4单元业主的亲属送来节日食品，亲属不能进入小区。正在巡逻的秩序维护员朱国斌了解到情况后，立即将沉重的物品送到业主家中。老人感动地说：“下雨天还帮助送到家，真是感激不尽！总感觉物业员工不是亲人胜似亲人。”C5栋1单元业主购物太多，艰难地行走在小区的路上。正在值班的乔天宇看到后，立刻接过物品帮助送到家。业主购买的大件物品不能进入小区，秩序维护员连忙用园区的电瓶车将物品送到业主家的单元门口，然后众人将物品搬入业主家中。

群力家园CG区物业服务中心在疫情期间严格管控小区的同时，尽心尽力帮助业主排忧解难，提供优质便民服务。助人为乐，无私奉献的精神值得赞扬。



雨中的菱建人

文/王静雁

哈站南广场物业服务中心

7月下旬，一场大雨使持续多日的高温天气突然降温。这可是让我们又喜又忧，喜的是终于可以凉快一些，忧的是又要清理积水了。别人可以在家或单位里避雨，而我们物业人却要在第一时间赶赴现场，分工合作处理积水问题。每一次下大雨，对于哈站南广场物业服务中心的员工来说都是一场考验。

哈尔滨火车站，作为一个城市的地标，一个城市的重要交通枢纽，同时也是城市形象之门。哈站南广场物业服务中心的主要工作区域是在地下，每天旅客流量非常大，我们的目标是为每一位旅客提供干净舒服的环境，让旅客在这里能感受到家的温暖。

这个夏季是我们入驻哈尔滨火车站南广场以来迎来的第一个雨季。现有的排水设备、设

将会有冰雹天气，局部地区伴有雷雨大风、短时强降水，阵风8-9级。接到预警后，项目经理在第一时间安排人员做好防汛工作。14时左右，哈尔滨暴雨、冰雹突降，白天瞬间变黑夜，工程人员及保洁员带着清扫工具迅速到达各通道出入口，将因大风刮入通道口的雨水清扫至外面，以避免通道口处雨水进入电梯，同时也防止雨水倒灌进入地下广场，给旅客出行带来危险。

因雨水过大、过急，负二层有部分区域地面冒水，项目经理带领工程人员和保洁员及时清理纱网，检查排水泵、排水井，保证排水设备的正常运行。大雨持续近一个小时停了下来，而我们的工作却没有停止。大



施没有经过时间的检验，它们可以承受多大的雨量也是我们无法预知的。自进入夏季以来，防汛工作就成为哈站南广场物业服务中心工作的重中之重。

7月22日13时40分，哈尔滨市气象台发布冰雹橙色预警：预计未来6小时哈尔滨主城区



家全力清理负二层的积水，直至晚间21点，工程人员还一直没有吃饭、休息。每一个人的鞋和衣服都是湿的，但大家顾不上休息，忘记了饥饿，全力奋战在雨水中……这就是大雨中的菱建人！你们辛苦了！

我与菱建共成长

文/徐岩

银泰城物业服务中心

时光飞逝，转眼间我加入菱建物业已经两年多了。回首往事，点点滴滴的印记仿佛就在昨天。这两年，我满怀激情，用深情和汗水书写我们物业人激昂的青春，将我的执着和努力挥洒在平凡的岗位上。几个春夏秋冬，我和我的同事们用实际行动见证着公司的成长。

记得刚进公司的时候，同事们告诉我，公司是一个直接面向社会的窗口，我们的一言一行都代表着企业的形象。做好服务工作就要练就一付好脾气，好性格。尤其是面对业主的投诉，更要耐心细致地向业主解释，为业主排忧解难。为打造良好的企业形象，我全心全意地为每个业主做好服务。给业主一个灿烂的微笑是我一天工作的开始，我常常告诫自己，不要懒惰，不能懈怠，要用我的爱心来换取业主的舒心，将“业主的满意是我们最大的心愿”作为我们工作的准则。

疫情期间，一位业主怒气冲天地来到银泰城物业服务中心。他说写字楼关

闭、停产停工给他带来了很大不便，车贷、房贷、员工开支都成了问题。当业主说明原委后，我马上跟业主解释，并联系社区及相关部门争取给予特殊通道服务。听完这些，这位先生很不好意思，对自己的不礼貌行为表示道歉，并一再感谢我们。他说：“刚才是不对，如果不是你们帮我及时处理，说不定我还要跑不少冤枉路呢。”

由于大家的共同努力，银泰城物业服务中心多次获得各种荣誉。因为细心周到地服务业主，我也收到了业主写的表扬信。两年时间，几多汗水，几多收获。我常常怀着对公司的感恩之心，对业主的感激之情辛勤地工作，即使受了委屈也不改初衷，因为我深深地爱着我们的事业，爱着我们的业主。在这个变化万千的时代，是公司为我提供了展示人生价值的舞台。不论是过去、现在，还是将来，在平凡的工作岗位上，我都将尽心尽责地奉献自己，全心全意地服务业主，与菱建一起共同成长。



《民法典》颁布后涉及物业领域的解读

2020年5月28日，十三届全国人大三次会议表决通过了《中华人民共和国民法典》，在我国民事立法史上具有重大的里程碑意义。

民法典中对不少行政部门的职责进行了厘定，在物业领域，体现了对有关行政部门充分发挥政府职能，予以指导、协助的要求。在表决中增加了业主参与度的要求，可能导致小区重要事项通过难度增大，其中筹集维修资金、改建重建、改变或利用共有部分开展经营活动需经参与表决双四分之三（专有部分面积、人数）的业主同意，可知物业服务企业开展多经服务的难度。

一、对物业的影响

1、【社区活动组织风险】

《民法典》侵权责任编第一千一百七十六条规定，自愿参加具有一定风险的文体活动，因其他参加者的行为受到损害的，受害人不得请求其他参加者承担侵权责任；但是，其他参加者对损害的发生有故意或者重大过失的除外。

一般情形下，物业服务企业组织业主参与社区活动，在活动中业主或者物业使用人受到损害的，物业服务企业未尽到安全保障义务的（存在过错，由受害人举证证明），要承担侵权责任。

2、【物业管理区域风险】

《民法典》侵权责任编第一千一百九十八条规定，宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；经营者、管理者或者组织者未尽到安全保障义务的，

承担相应的补充责任。经营者、管理者或者组织者承担补充责任后，可以向第三人追偿。

需要注意的是，上述规定的安全保障义务，适用过错责任原则，需要由受害人承担举证责任，而且物业服务企业的安全保障义务是一种行为义务而非结果义务，如果物业服务企业已经履行了法定和约定义务，即使业主有人身和财产损害，物业公司也不应承担赔偿责任。

3、【高空坠物风险】

《民法典》侵权责任编第一千二百五十四条规定，禁止从建筑物中抛掷物品。从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害的，由侵权人依法承担侵权责任；经调查难以确定具体侵权人的，除能够证明自己不是侵权人的外，由可能加害的建筑物使用人给予补偿。可能加害的建筑物使用人补偿后，有权向侵权人追偿。物业服务企业等建筑物管理人应当采取必要的安全保障措施防止前款规定情形的发生；未采取必要的安全保障措施的，应当依法承担未履行安全保障义务的侵权责任。不明抛掷物、坠落物致害的，公安等机关应当依法及时调查，查清责任人。

无论是否找到侵权人，物业企业未尽到安全保障义务的，基于第三人侵权导致受害人人身、财产损害的情况下，依据物业服务企业过错程度，在其能够防止或者制止损害的范围内承担补充责任，且享有向侵权人追偿的权利。建议物业等建筑物管理人应当采取必要的安全保障措施。（公示警示、增设护网护栏、增设监控、预防宣传等）

二、对业主的影响

1、【业委会成立】

《民法典》物权编第二百七十七条业主

可以设立业主大会，选举业主委员会。业主大会、业主委员会成立的具体条件和程序，依照法律、法规的规定。

地方人民政府有关部门、居民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。

由上可知明确了有关部门和居委会的协助义务，应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。

2、【业主的合法权益】

《民法典》物权编第二百八十六条业主应当遵守法律、法规以及管理规约，相关行为应当符合节约资源、保护生态环境的要求。对于物业服务企业或者其他管理人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，业主应当依法予以配合。

业主大会或者业主委员会，对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为，有权依照法律、法规以及管理规约，请求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失。

业主或者其他行为人拒不履行相关义务的，有关当事人可以向有关行政主管部门报告或者投诉，有关行政主管部门应当依法处理。

任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等均属于损害他人合法权益的行为，业主或者其他行为人拒不履行相关义务的，有关当事人（包括业委会、物业公司、受害当事人）可以向有关行政主管部门报告或者投诉，有关行政主管部

门应当依法处理。

3、【业主的任意解除权】

《民法典》合同编第九百四十六条业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的，可以解除物业服务合同。决定解聘的，应当提前六十日书面通知物业服务人，但是合同对通知期限另有约定的除外。依据前款规定解除合同造成物业服务人损失的，除不可归责于业主的事由外，业主应当赔偿损失。

《民法典》合同编第九百四十七条物业服务期限届满前，业主依法共同决定续聘的，应当与原物业服务人在合同期限届满前续订物业服务合同。物业服务期限届满前，物业服务人不同意续聘的，应当在合同期限届满前九十日书面通知业主或者业主委员会，但是合同对通知期限另有约定的除外。

《民法典》合同编第九百四十八条物业服务期限届满后，业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定，物业服务人继续提供物业服务的，原物业服务合同继续有效，但是服务期限为不定期。当事人可以随时解除不定期物业服务合同，但是应当提前六十日书面通知对方。

尤其需要注意的是，业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的，可以解除物业服务合同。决定解聘的，应当提前六十日书面通知物业服务人。

以上就是《民法典》中涉及物业相关领域的内容了。立法中有改动的地方往往前置着现实矛盾的冲突，越来越规范和系统的相关法也一定会推动物业行业的新发展。



得失一念间

文/汶卿

人生在世，俯仰之间，曲水流觞，以为陈迹。随着年岁增长，我们总会失去些什么，又得到些什么。得失乃人间常事，不可太重得，亦不可太重失。人生命途若为百分百，我也才行至百分之十七，仅这短短十七年间，我便尝尽得失，也曾于一念之间迷失自我。

十岁那年，我失去了我的父亲。他教我诗词歌赋，予我礼仪修养，还未看我成人，便已长眠于世……后来，我在高中遇见我的第一任语文老师，一开始我是不大欣赏他的，直至那日，他在讲台上讲到“杨志卖刀”的故事时，那言行、那举止，仿若父亲音容宛在，再次与我讲述这故事。父亲曾在我十岁那年向我讲述这故事，亦是他此生对我讲述的最后一个故事……当年他拿着一只竹条，向我说着：“我这宝刀，削铁如泥，刀口不卷。”也挥舞着竹条，他神采迥异，陶醉其间。时隔多年，语文老师提起此话，也瞬间将我带回了从前。兴许，这便是得失罢。

十一岁那年，我遇见了一个足以惊艳我岁月的男孩。兴许有人会觉得可笑罢，才十一岁，便已惊艳。我曾将他奉为我此生不可多得的信仰，只因他足够优秀，优秀到教会了我成长，于苦难中磨砺。后来他不再是我的信仰，我亦不再信奉他，仅是失望，再无其他。是的，我终究还是失去了曾无比信奉的信仰。但值得庆幸的是，我仍有梦想，仍坚定不移的走向它，去奔赴、去追逐。在将他奉为信仰的五年间，我曾一度被其推入万丈深渊……

我亦有光芒，却因我的信仰，敛了光芒，收了傲气，坠入深渊，弄丢了那一腔孤勇的自己。我开始害怕，害怕失去。

十五岁，我仍在那无比黑暗的深渊里挣扎沉浮，为了找寻出口，我几乎耗尽了身上所有的光……渴望逃离世俗，冲出黑暗。是

巧合罢，我遇见了另一个与他脾性极其相似的人，亦无比信任那炽热干净的少年，在无尽黑暗的深渊里。

十七岁，我冲出迷障，重见天日，身上的光已所剩无几，从前属于我的那些荣耀皆离我远去……我不甘心，也不得甘心。再回首，身后空无一人。此刻的我犹如一个废人，堕入世俗，也被世俗抛弃。

短短十七年间，我获了荣耀，亦失了友人。一度迷惘不知其途，再度迷离不知所终。

后来冲破世俗尘网，掸去尘灰，与被遗落于时光阴影中的自己，遥遥相望。

所幸，于万丈不测之渊，寻回了自己。最爱李膺落墨于此句：“回首往事，不过是虚惊一场。”是了，前尘旧事如梦一场，繁华深处，自是寂静。

我是青山不归宿，一疏一笑一张狂。进退得失，不过一念之间，我虽落入尘网，却仍洁净自身。后来转念一想，我虽已失去，却未曾失了我之所得。

有失必有得。我亦是尝试过而复得喜悦的人，当初那一腔孤勇的自己，连带着昔日荣光，成为我的救赎，救我于世俗中沉浮。

日后定还会不断失去，而今我已看淡得失，虽仍害怕失去，却不再害怕失去任何一个人。



端一杯水等他

文/清心

他下岗后，开了一家服装店。

她有一份稳定的工作，是一所中学的老师。她支持他，开店虽然挣不了多少钱，只要他不闲着，就会想办法，就会有出路。

每个星期，他要到汉口进一次货，都是用周末的时间，半夜起床，坐5个小时的车。近完货，他再把大大的货包拖到车站，再坐5个小时的车赶回来。

这一天，她守店，到下午2时，她到车站接他，帮着把货包抬到店里。

每次去车站，她都用保温杯带一杯水。坐几个小时的长途汽车，对他来说，带一杯水是非常必要的。

那天，她像平时一样，在车站等他。

下午2时，没有从汉口来的车，自然，他也没有出现。她问调度室，他们说不知道。大概是晚点，再等一等。

下午3时，开进来几辆车，都是其他地方来的，仍然找不到“汉口”那两个字。再去调度室问，仍然说不知道。

她的心里七上八下，担心出车祸。人家说，要是那样，早有电话打过来。她担心他是不是在汉口遇到坏人，没钱买票，回不来。他是个大男人，应该不会。或者她在汉口遇到朋友，被人拉着多待一天，不过，他也应该打一个电话来。

那一刻，她希望他平平安安，这比什么都重要。

下午4时，还是不见车来。她急得都快哭了，再次去调度室问，终于得到明确答复，车坏在半路上。

那时，手机没有普及，司机让过路车帮忙把消息带回来。

她的一颗心总算落下来，车坏了，总有修好的时候，迟早会回来。

就这样，她捂着那杯开水，一直等着。她又冷又饿，不敢走开，生怕在自己走开的那一会，他回来了。直到手中的那杯开水变成温水，她还是捂着，继续等他。

夜里7点，车进站了，他走下来，看到的第一个人就是她。

“你真傻，这么冷的天，怎么不回家啊？”他说。

她什么也没说，递上那杯茶，说：“快喝点水，我们回家。”

多年过去了，他们有了孩子。一直以来，她还是在他回家的时候，端上一杯水，递给他。

后来，她遭遇下岗，又患上了病，他的生意越做越大，他对她一直那么关爱。他说，10年前那天晚上，出站的时候，看到她捂着一杯水，正在等自己，他就明白，这是真心爱自己的女子。

也是在那一天，在等待的焦灼中，她突然明白，自己很爱他。



浅忆流年

文/雨桐

世间最难忘的是童年，最怀念的是故园，最不舍的是光阴。岁月犹如一首青春之歌，一唱便没有回头路，往事如风，深深浅浅都已飘荡在日月的光辉之中，留下的是浅浅的记忆，淡淡的忧伤。

五月的春风轻柔地拂过脸庞，多情的白云紧紧地贴着浩瀚的蓝天。秀逸俊挺的绿竹青椿，热情如火的一串红，给娴静的岭南印象园带来了春的生机，春的喜悦。

走在熟悉的园林，看着尝过的锅巴、福饼、猫耳朵、鸡仔饼，用过的鱼篓、渔网，心里一股热流涌过，暖暖的，唤醒了沉睡中的记忆。我像个小孩一样痴痴地陶醉，静静地回味，似看到了故乡，似回到了童年。

忆起了那段面朝黄土背朝天的时光，灼灼的烈日照着三个小小的身影。三个小人头顶戴着大大的草帽，脚上穿着晃晃的水鞋，奔走在蜿蜒崎岖的五角田边沿。哥哥们走在前头，抬着重重的秧苗准备去插田，我走在后头兴歌起舞，“没有花儿香，没有树高，我是一棵无人知道的小草，从不寂寞，从不烦恼，你看我的伙伴遍及天涯海角，春风啊春风你把我吹绿，阳光啊阳光你把我照耀……”欢蹦乱跳，一个

无忧无虑的野丫头，没有杂念没有忧愁，跟着哥哥们走在坑坑洼洼的小路插田干活去，一半是玩耍，一半是劳作。

青葱的岁月，纯真的童年，忙碌的身影，一帘又一帘浮现在眼前。嘴角边不禁露出浅浅的笑颜，那一浅笑宛如天上虹。

躲在屋子里的羊“咩”地一声惊醒了还沉醉在记忆中的我。缓过神来，离关园时间将近，眼前晃过稀稀两两的游客身影，还有三两个小孩在“快乐童年”玩泥沙。笼子里的鸟儿嘶嘶地叫，是快乐无忧的叫声，是欢喜淘气的叫声，窄窄的小道荡着一颗颗赤诚的心。仰起头来，掬一捧夕晖，猛地抬起脚，像小时候一样，大步大步地走着走着，走向明天，走向远方。

吹过的风，走过的路，踏过的桥，奔跑过的田野，都进入时光中沉淀成淡淡的花香，芬芳往后岁月的每一时刻。

那个不谙世事，从不寂寞，从不烦恼的丫头，如今已长大成人。童年虽逝，童心依旧，憧憬着激情四射的六月里的某一个日子，带着一颗明媚如初的心回到温暖的家乡。



人品第一

文/南风

做事先做人，这是自古不变的道理。爱默生曾言：“品格是一种内在的力量，它的存在能直接发挥作用，而无需借助任何手段。”

深以为然。一个人，人品正，才会受到众人的敬重；人品好，上天才会爱护。人品才是我们最强的靠山，人品才是一个人最硬的底牌，人品才是一个人最大的资本。

无论是身居高位，还是处于艰难的境地，都要谨记，做人做事，永远都要把人品放在第一位。人品好，路才会越走越宽。

徐世昌曾说过：“凡建立功业，以立品德为始基。从来有学问而能担当大事业者，无不先从品行上立定脚跟。”

一个人不管多聪明，多能干，背景条件有多好，如果不懂得做人，人品很差，那么他的人生将会大受影响，路只会越走越窄。

正如李开复所说：“我把人品排在人才所有素质的第一位，这超过了智慧、创新、情商、激情等，我认为如果一个人的人品有了问题，这个人就不值得一个公司去考虑雇用他。”

人品越差，即便再有钱，别人也不会对你有好感，甚至也会排斥你。人品好的人，即便当下很穷，也依然会得到他人的赏识。

生活中不难发现，一个有品德、真诚之人，无论走到哪里都受人欢迎，因为为人实诚，说话认真，做事用心。始终以一顆善良的心待人，和谁相伴都能长久。因为懂体谅，懂包容，懂尊重。

人这一生：好名声，是用有情有义赚来的；好感情，是用实心实意换来的；好人品，是用一辈子去打造的！做人，一定要以真诚为先。心灵，一定要以善良为本，做事，一定要先做人。

厚德方能载物，做最好的自己。美国前总统林肯说过：“品格如同树木，名声如同树荫。我们常常考虑的是树荫，却不知树木才是根本。”

现实的社会，也许会有人因为你的钱财名利来靠近你，酒肉朋友一大堆，但当你落魄之时不见人影，他们与你相处，丝毫没有真心可言。一个人，唯有人品最为贵重。你唯有人品好，会做人了，别人才愿意靠近你，落魄之时才有人对你伸出援助之手。

当你人品端正了，才会得到他人的尊敬。一个人品好的人，靠谱踏实，别人愿意交心，值得他人信赖，做起事才有人相信。反之，一个人品极劣的人，处处想着算计他人，眼里只有自己的利益，待人虚伪做作。

人活于世，财富再多，百年之后不过是一张废纸；权势再大，辞世之后都是浮云。而唯有人品，才是我们永不变质的财富。

人品比学历重要，比能力更难得。一个人的学历再高，能力再好，倘若人品不过关，也是虚伪、拙劣的小人。

做事先做人，活在世上，可以没钱可以没势，但一定要有品，有良知。再难，不坑蒙拐骗；再苦，不算计利用他人。堂堂正正做人，踏踏实实做事，对得起自己的良心，无悔于人，无愧于己。

坦坦荡荡过生活，简简单单走人生

文/落雁

漫漫人生路上，人有千千万，在千千万的人里面，每一个人都有自己的活法。有的人喜欢追求轰轰烈烈，有的人生活里总忧忧郁郁，有的人稀里糊涂活一生，也有的人努力着明明白白过生活……一路走来，在跌跌撞撞里，在起起落落中，我渐渐明白了一个道理，坦坦荡荡过生活，为人处事心不愧，简简单单走人生，努力做一个更好的自己，才是人生过程中最为重要事情。

孔子有句话：“君子坦荡荡，小人常戚戚。”其意思就是说君子应当有宽广的胸怀，坦荡的心境，要能容忍别人，不要去计较个人利害得失。小人则心胸狭窄，斤斤计较，耍心眼，施计谋，与人为难、与己为难，时常忧愁，局促不安。

然而，要世人都做到心底坦荡却非易事。由于对事物的认识不同，人的心态就会不一样。人若什么时候能活的坦坦荡荡，生活大概就不会有什么问题了，生活也就会过得很幸福。怎样才算活的坦荡呢？我以为坦荡就是抱有一种平和的心态，无论对待任何事情，心中都能保持一种平衡，不受世间风云繁杂种种所羁绊。然而，生活往往是错综复杂的，有功名利禄的诱惑，有自身妄念的贪婪，稍不留心，你就会卷入其中。因此要想坦荡为人，就要清除心中的魔障，时时打掉意识中的妄念，尽可能避开世间外部的世事纷扰，平心静气，平视正直地生活在人间，不因贪图而倾斜，不因好恶而晃动，不因喜乐而忘形。

坦坦荡荡过生活，简简单单走一生，是一种包容万象，宠辱而不惊的内在品质体现。坦荡是建立在一个人心胸是否宽广的境界之上的，其时时处处都产生于人们的心里、感受、精神、行为中，它总是和许多的

圣洁、豁达、醒悟为伴。由此，可以看出，能做到内心坦荡是一个人内在的、深不见底的心态在起作用。而万念侵入心，又怎么能令人坦荡呢？心态上的浮躁和轻狂，必定会浮于猜疑，混乱心智，心中郁结而难以自拔，最终会成为一个浅薄无知的愚者。因此说，坦坦荡荡过生活，就是走好正路，不歪不邪，不媚不惑，不胆小怕事，也不妄自菲薄，这样日常生活中，就会吃得香，睡得甜，开开心心简简单单走一生。

李白在《梦游天姥吟留别》一诗里写道：“世间行乐亦如此，古来万事东流水。别君去兮何时还？且放白鹿青崖间，须行即骑访名山。安能摧眉折腰事权贵，使我不得开心颜。”不卑不屈，昂扬振奋，潇洒出尘，这就是“诗仙”李白坦荡的气概和胸怀。我想，内心只有坦坦荡荡了，方能在生活中开心颜，这是人生一种大智慧，只有活得坦坦荡荡，心头没有重负，人才能活得开怀，内心也就少了许多烦恼遗憾，这也是我们永葆生活开心颜的人生真谛。



想你冬去春来

文/子源

那是一个即将过去的冬天，在一个雪花飘飞的上午，你离开了家，无声无息，头也没回地走了。从此我害怕冬春交接。

在我小的时候，每当天冷下雪，你总让我躲在屋子里，怕我冻着，我乖乖地趴在木头做的窗口，看你在院子里挥舞扫帚，从东到西，从南到北的打扫落雪。

天上又一次下雪了，纷纷扰扰，阴冷无比，院子里已经积满了白雪，再也看不到扫雪的你。你走在了我的回忆里。我想了你的热炕，你的灶台，灶台的火在慢慢燃烧，烟从屋顶的烟筒袅袅升起，向四周扩散，最后消失在虚空中，无形无踪。热炕上你，手是不闲的，不是剥花生壳，就是做点手艺，你捻熟又自然的样子，让我最终明白，人生没有捷径，好多都是不断坚持后的熟能生巧，我一直喜欢看你做事认真的样子。而今，连这样的喜欢都不能眼见为实了。

小时候我身体不好，经常多病，你不辞疲劳，到处求医问药，烧香拜佛，转嫁你的善良，祈求上苍保佑我。你在神前许愿，用自己的康寿换取我的健康平安。而在那个雪花飞舞的冬日，我却没看上你最后一眼，你离我而去。让我从此遗憾终生。

天冷了，手脚冰凉的我，总会被你搂在怀里，你用热乎乎的手揉搓着我的小脚，你会烧旺炉火，放在火炉旁，把最暖的一面让给我。你手心的温度成了冬日绕不开的记忆。

尽管你劳累了一天，晚上，是你我最快乐的时间，我总在你夸父逐日、嫦娥奔月、

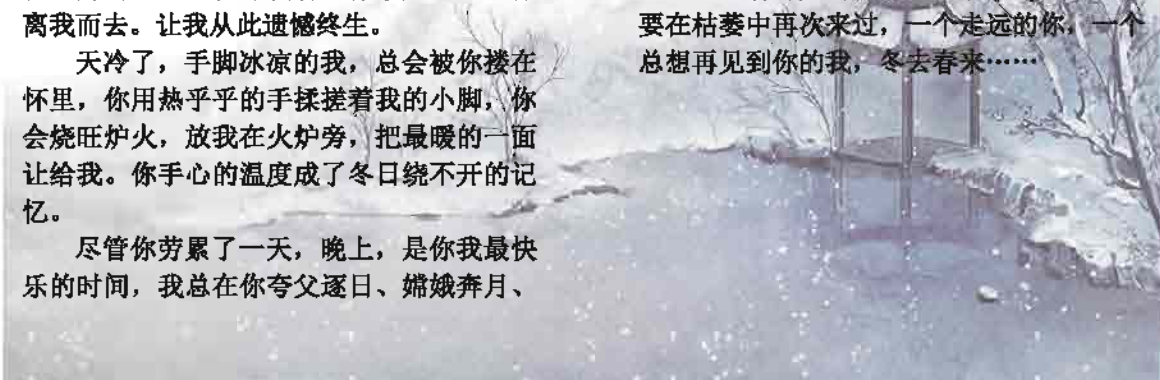
盘古开天辟地的故事里，在你的怀抱里，沉沉睡去。你是我小时候最温暖的床，我躲在你怀里，对抗了黑夜和寒冬。

你走了，在你孤零零的坟头，我只会茫然的站在雪地里，歇斯底里的哭喊。你沉睡在荒野里，一年又一年。

我曾在梦中麻痹自己，设想，你应该去了天堂，天堂是个雪白的世界，一如你离去时的场景。梦醒了，我知道，天上是寂寞的，那里没有梨树，没有槐树，也没有枣树，更没有我们堆在树下的雪人，没有我的跑来跑去。

昨夜的梦里又看到你的背影，雪依旧那样下着，我在你身后，不停地大喊，你似乎不想听到，我拼命般的想追上你，怎么也到不了跟前。你缓缓的前行，你可能脚步太轻，没留下脚印，也可能，那雪下得过大，掩盖了你走过的痕迹。至今让我无法寻着你的踪迹找到你。

又是一个冬季，我带着孙子来看你了，坟头四周的田地里，都种上了小麦，麦苗泛着青绿，雪融化了又凝固了。万物生生不息，隐忍着时光的历练，这就是命吗？还要在枯萎中再次来过，一个走远的你，一个总想再见到你的我，冬去春来……



心如晴空

文/吾心

觉悟者说，心里别装人，除去憎爱；心里别装事，除去是非；心里别装物，除去贪恋。心里要装去往圣境的决心，修为的经典，做到心如晴空。我想，如果能做到这些，就是真正的觉者了吧。

心里装着人，无非是可爱的人和可恨的人，心里装着伤害过你的人，你讨厌的人，你憎恨的人，简直是对自己的折磨，每天都把伤害来一遍。你可能什么也做不了了，下半辈子就和这些一想起来就烦，就气不打一处来的角色绑定在一起。灵魂都在碎裂。

你觉得心里装着深爱的人，就没有麻烦了吗？难陀初入精舍的时候，半点心思也不想修为，心里只是惦念着娇妻。深入骨髓的思念，痛切心扉，很折磨人。那些牵绊，在意，如同刀尖上的蜂蜜，最初的甜蜜过后，不能拥有的遗憾，深陷其中，不能自拔的痛苦，让你生不如死。把一个人放到心里最重的位置上拿不下来，是顶级的惩罚。身不由己的烦恼简直让你灰飞烟灭。你的喜欢，最后会毁掉你。九天公主素锦，因为喜欢，算计，最后把自己算计了，以致体无完肤，万劫不复，作茧自缚。

心里装着事，装着好事也会增加你的傲慢，每天沾沾自喜，自我陶醉。浮在表面，不能沉下来。心里的有用的东西越来越少，成熟的谷穗总是低着头，没有谷粒的总是仰着头。头脑发热，永远浮在尘世中，静不下来。这辈子也就这样了，不可能再进步了。不思进取，温水煮青蛙，在舒适中死翘翘。别人也给你打麻醉针，让你舒舒服服，吹着喇叭送你入地狱。

不好的事，藏在心里，夜不能寐，辗转难眠，不想活了，心心念念的想着自由落体。不断消耗你的正能量，最后让你枯竭而死。

心里装着物，尤其是不属于你的物品。无非是，钱财，房子，别墅，钻戒，新衣服。人总是会被物所累，多一物，就多一份危险，万物都是牵绊，让你动心的，都是障碍。让你放不下的，都是阻隔。有一位大师，所有的一切，都看开了，都能放下，只有自己的金钵是最心爱的东西。进入禅境，谁也找不到，可是一敲钵就回来了。所有的障碍，都是你的牵绊。

记得教室前面的墙上有一句话，字写的很帅气：朋友，你想超脱世俗吗？请叩启天堂的扉门，你会如愿。

事实上，这三点，我哪一点也做不到，灵山，仍是山高路水远。



有种脾气叫不放弃

文/航子

有句话说：人生没有四季，只有两季，努力就是旺季，不努力就是淡季。这句话既是一种积极的生活态度，也是奋斗的意义。凡是优秀的人，都有种脾气叫不放弃。

前两天，认识多年的好友李总病倒了，30岁，年轻有为，却得了重病。李总经营着一家网络科技公司，创业三年。这三年来，他一直拼命工作，每天早上7点到公司，凌晨12点才走。他不仅资助了许多贫困山区的孩子，还拿出自己的积蓄成立了创业基金，专门扶持贫困大学生创业。

在我的印象中，李总是一个不放弃、不认输的人，他之所以这么做，源于他心中的一个梦。他出生在一个贫困的山村，小时候家里经常不通电，每次上学要走好几公里的山路。每当他借着微弱的烛光看书时，心里总有一个声音告诉他，你一定要努力，改变自己 and 家乡的命运。

就是在这样的环境下，他凭着自身的坚韧和不服输，大学毕业后，成立了自己的公司。就在公司步入正轨的时候，他却病倒了。在治疗期间，他也没有放弃工作。用他的话说：我还有梦，我不能倒。哪怕我的生命只剩一天，也要帮助更多有梦想的人。

人生就是这样，这个世界不会辜负每一份坚持和努力，时光也不会怠慢每一个勇敢追逐梦想的人，只要你不放弃，就会有精彩的人生。

有时候，我们不得不面对那些你觉得无法做到的事情，痛苦、嘲笑、自我否定等。

前段时间，被一部励志短片《永不放弃》中的一幕所震撼。短片讲述了一支球队在教练的指挥下做一项“死亡爬行”的体能训练，一人半卧，膝骨不能着地，背上再压一个人，沿着球场爬50米，所有队员都认为这是不可能完成的任务，在中途不到30米就全军覆没。

这时候，教练叫出了球队中较优秀的队员布洛克，让他再做一次。他在布洛克的眼睛上蒙上一块布，希望他能走得更远不要放弃。

布洛克爬行时，教练始终在鼓励，喊了13次“对了”、15次“加油”、23次“别放弃”、3次“不要停”、48次“继续”……教练告诉布洛克，不要浪费上帝赐予我们的智慧和能力。

在教练的激励下，布洛克不仅爬行了50米，他还背着一个80公斤的队友爬完了全



程100米。一个普通人释放了自己最大的能量，坚持到底不愿放弃的过程振奋人心。

因为不放弃，看似不可能的事变成了奇迹。因为不放弃，很多平凡人战胜困难成为不平凡。

爱迪生说：我们最大的弱点在于放弃，成功的必然之路就是不断地重来一次。宁愿笑着流泪，也不要哭着说后悔。

生活中，我们经常会出现这样的念头，“太累了”、“算了吧”……但是，更多的时候，你在奋斗路上是孤独的、寂寞的，你需要不断告诉自己，为了梦想，一定要坚持，不要放弃，相信自己一定可以。

很喜欢演员彭于晏，这个在30岁前一直不温不火的年轻人，直到2010年凭借电影《翻滚吧！阿信》，才进入人们的视野。

他为了演好这个角色，从未接触过体操的他开始进行魔鬼式训练，每天训练十

几个小时，为了符合角色定位，他只能吃不加任何作料的水煮菜。

终于在他的咬牙坚持下，获得了金马奖男主角提名，正是他的不认输，不放弃，成就了现在的彭于晏。

就像电影中的一句台词：如果你一生只有一次翻身的机会，就要用尽全力。

也许我们并不知道这一次机会何时出现，但我们必须咬牙撑过那些看似黑暗而又迷茫的日子。

很喜欢网上的一段话：每个优秀的人，都有一段沉默的时光，那段时光，是付出了很多努力，却得不到结果的日子，我们把它叫做扎根。

生活中多数的错失，是因为不坚持，不努力，不挽留，然后骗自己说一切都是命运。或许我们现在很迷茫，或许不知道往哪一个方向走，但生活本身就是寻找自己的过程，我们不用为了天亮去跑，只要不放弃，跑下去，天自己会亮。



越是有福气的人，越是善良

文/旭彤

一个人，越是有福气，越是善良；一个人，越是喜欢做善事，越是有福气。

生活中，一个人的善事，做的越多越有福气，坑人害人的事，不做更有福气。

其实一个人的福气，都是从做人做事开始，该做的事就做，不该做的事就不做。

有人帮助你，是你的福气；而你去帮助别人，便是积攒福气。

有福气的人，都有善良的心，乐善好施，喜欢助人为乐，用自己的善举，去感染他人；用自己的善心，去宽容他人。

一个人的福气，是多是少，是深是厚，都是靠自己的善良修来的，人的一举一动都是修行，你的善行善举，修的都是福气。

一个人的福气，不是生来就具备的，是善良的结果，是付出的回报，人善良才有福气。

人的福气，都是自己一辈子攒来的，善有善的福气，恶有恶的报应，所以，人要多做好事，多积福气。

善良的人，做善事，也要有原则，别把善良给了伪善的人，否则对恶是一种纵容。

善良的人，才能广结善缘，善缘多了，自会有人记住你的好，在你人生落难

时，自然会有贵人相助，而你也因为你的善良，得到该有的福气，所有，人越是善良，越是有福气，越有福气，做的善事越多。

每个人所有的福气，不会凭空而来，也不会凭空消失，都是生活里的点点滴滴，积攒下来的善良，做好事，才能行好运，可遇不可求。

命运从来不会偏袒任何人，福气都是垂怜那些心地善良，认真生活的人。

内心善良的人，慈眉善目，用善良的眼光看世界，世界才更美好，用善良的心，去做人做事，才一生问心无愧，活的心安。

人生在世，每个人都希望自己，就是那个很有福气的人，不需要操劳，就可以活的很幸福。同时，也给自己的家人带来幸福，然而，想拥有这样的福气，都离不开经常做善事。

人重在善良，美在心灵，你的善良就是你最大的福气，懂感恩，懂珍惜。

善良的人，也许会吃亏，也许会上当，但是，人而好善，福虽未至，祸其远矣，善良的人，终究不吃亏。

善良的人，做人清清白白，受人尊敬，得上天眷顾，人活一世，善良做人，踏实一生。



心存善良，多一些宽容；心存美好，少一些恼事；做一个善良，真诚的人，是一生最大的福气。

爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之；持善心，行善事，善行善举，越做越有福气。

我们做的每一件善事，最终都回到自己的身上，成为我们人生中的福气。

生而为人，不管是有钱没钱，善良最重要；为人处世，不管嘴笨嘴甜，善良都是做人的本钱。

人活一世，都要坦坦荡荡，活的光明磊落，不欺骗，不敷衍，做个正直的人。

善良的人，只会帮人，不会害人；只会助人向善，不会助纣为虐；只会用善良，感化他人，温暖世界。

一个人越善良，越幸运；越善良，越有福气；越善良，越幸福；越善良，越有好报；笑到最后的人，都是善良的人。

善良的人，是人性里最有力量的温暖；善良的人，更是一种远见；因为善良的人，在帮助别人，也是在帮助自己。

善良从来都不会错，善良做事，才能成功；善良做人，才能赢得未来；善良才是对自己最好的投资。

善良的人，为人向善，福报自然会来，人只要保持自己的善良，多做善事，多行善事所付出的，岁月都会回馈你，善行善事，越做越有福气。



真正优秀的人，没时间跟生活抬杠

文/素心

人们常说，你未来的模样，就藏在你现在的努力里。很喜欢这样一句话：生活从来没有捷径，当别人为了梦想默默耕耘的时候，只是你没看到而已。真正优秀的人，没时间跟生活抬杠。是的，真正优秀的人，从来不会抱怨生活，也不会为自己的懒惰找借口。

喜欢抱怨的人，是你修养不够。周末回老家，碰到了许久不见的中学同学小丽，没说两句话，小丽就开始给我抱怨自己老公的种种，说闺蜜的老公开着豪车，住着大房子，闺蜜每天除了购物就是出去玩。而自己的老公每月就那么一点死工资，就知道省钱，买菜的时候还总跟菜贩老板讨价还价。

有时候竟为了一块钱跟人家理论半天，“你知道吗？阿心，我真是受够了”。看着小丽一脸嫌弃丈夫的表情，我笑了笑，什么话也没说。

小丽的老公是一个老实本分的男人，除了钱挣的少，对小丽那是真心的好。还记得当初小丽经常在我们耳边说，老公如何对她好，恨不得让所有人都知道她嫁了好老公。可现在结婚还不到两年，她就开始各种嫌弃，面对小丽的嫌弃，她老公也只是呵呵一笑，还是一如既往的对她好。

生活中，我们常常会碰到一些负能量的人，一开口就是对生活的各种抱怨，就连自己最亲近的人，也在外人面前毫不保留的说道。看起来，她抱怨的是生活中的一些琐事，是爱人的一些生活细节。从本质上来说，她抱怨的其实是自己。

美国心灵导师威尔·鲍温在《不抱怨的世界》书中说道：“抱怨的本质，其实是为了获取同情心和注意力，以及避免去做我们不敢做的事。”一个真正优秀的人，从来不会抱怨生活。大多数人的抱怨，都是因为自己不够优秀，往往你的话里，会藏着你的修养。

与其抱怨，不如改变。当我们羡慕别人的好运时，却看不到他在图书馆日夜苦读；嫉妒别人身材好，却不知他在健身房挥汗如雨。

很喜欢演员胡歌，23岁那年一夜成名，24岁经历了车祸、毁容、重生，25岁回归娱乐圈，如今33岁的他，看上去更加成熟、稳重。胡歌说：我幸运的是最先找回了生命，却看着另一个生命逐渐远去；我感谢上天保全了我的眼睛，却无法在感受光明的同时去认领残破的容颜。但是，伤疤不是他的缺陷，而是



一枚勋章。很多人说，李逍遥是他的巅峰，他回不去了。他说，回不去的皮囊，可以用思想填满。

还记得《琅琊榜》中的梅长苏，其实正是胡歌的另一个自己，经历过黑暗，却依然能够淡定从容，清澈坚定。就如戏里梅长苏说的一样：“既然我活了下来，就不能白活着。”即便是受过伤，也可以走出更好的人生。

法国作家罗曼·罗兰说：世界上只有一种英雄主义，就是看清生活的真相之后，依然热爱生活。

真正优秀的人，没时间纠结。别整天抱怨生活对你怎样不好，你不努力，上天又怎会眷顾你。人生路上，速度并不重

要，重要的是耐力。真正优秀的人，没有时间与选择纠结，只能拼命往前冲，很多事，只有经历了才明白。

很喜欢心灵作家张德芬的一句话：天下只有三种事：我的事，他的事，老天的事。抱怨自己的人，应该试着学习接纳自己；抱怨他人的人，应该试着把抱怨转成请求；抱怨老天的人，请试着用祈祷的方式来诉求你的愿望。

这样一来，你的生活会有想象不到的转变，你的人生也会更加地美好、圆满。希望那时候，我们都变成了更好的自己。没有早一步，也没有晚一步的，就在那时候，刚好遇到最优秀的你。

