

# 疾风劲草

——记保利物业人闪光的四季

邢宏伟

春季呼唤着万物复苏的勃勃生机,夏季诠释着旺盛的生命力,秋季收获着春华秋实的累累硕果,冬季则沐浴着风霜雨露后的温情惬意。1996年那个万物丰收的季节里,保利物业公司成立了,弹指一挥间,荏苒23年。保利物业跟随共和国的脚步,一路向前。

保利嘉园物业服务中心,只是保利物业在北京一个不算醒目的项目,但这里闪光的故事很多,可以代表保利物业的企业文化和风采。初次来到北京保利嘉园物业服务中心,你便可以明显地感觉到“亲情和院”的温馨氛围,每一位走进物业服务中心的业主,都会被尊为上宾,无论哪个岗位的工作人员,都会带着一张笑脸、一声问候、一杯热水、一句请坐来迎接前来寻求帮助业主。全员微笑问好,全员随时随地接受业主报事报修,全员都来做客服,已经成为了大家的日常习惯和持久之美。只要业主有需要,我们就有回应、有帮助,这就是保利嘉园物业服务中心给业主留下的最初印象。热情周到的服务态度,像一缕春风吹来,开启了良好的交流沟通氛围,更有那些暖心的故事,闪亮着动人的光辉。

## 春,我们奔跑在希望的田野上

易卜生说:“青年时种下什么,老年时就能收获什么。”每一个物业员工都是一颗充满希望的种子,只有投身于这片沃土中,才更生机勃勃。种子的成长离不开沃土的养分,沃土之所以繁盛也因种子没有辜负它的努力,用自己的成长来回馈它。我们在春天里用汗水与智慧散播希望的种子,期待着它在保利物业企业的沃土里生根、发芽……忘不了项目组建期间,物业工作人员在炎炎夏季,汗流浹背地每天奋战在工作第一线;忘不了接受严格的军事化管理与拓展训练;忘不了大战冰雪的岁月;更忘不了一次次承接新项目所面临的困难与挑战……由陌生到娴熟,由规范化到个性化,从规范标准到精益求精。

保利嘉园的管家们,都是具有丰富的人际交流经验,她们和业主朝夕相处,关系融洽,有着多年的亲密接触,真的像家人一样感情深厚。年头最长的管家李姐对自己管辖的楼宇非常熟悉,哪家有孤寡老人、哪家有残疾人、哪家的孩子该上学了、哪家的窗户又要维修等等,看起来纷乱如麻的信息,她都了如指掌。无论大小事情,业主们都愿意打电话给管家商量一下,大到国家政策的更新,小到家里的猫猫狗狗,都很信赖管家的建议和帮助。

保利嘉园有很多年长的老人,身体虚弱、行动不便,不能来参加物业服务中心的节日活动,



保利物业经理走访看望高龄老人

管家们从来不会忘记他们,总是把最好的礼物妥善保存一份,专门找时间挨家挨户去送礼物送祝福。管家是经常加班的,需要在业主们下班以后才能入户家访,做好细致入微的沟通工作。比如小区一户居民和顶楼居民发生了矛盾,主要是顶楼居民装修把洗手间防水破坏,导致楼下居民家渗水,造成了损失,双方争吵不断,问题长时间未得到解决。由于两户业主白天上班,下班又很晚,李姐就起早来做两家的调解工作,期间多次被顶楼业主无理怨怼说:“物业还管调解矛盾啊?我们的事情不要你管。”后来,被李姐锲而不舍的工作态度所感动,竟然主动和楼下业主坐下来协商解决了此事。貌似一件件细小琐碎但又非常重要的事情层出不穷,李姐每天都在兢兢业业坚守着这份平凡而又温情的工作。所以小区的业主们也常常说:“有什么事情,我要找物业李姐问问,她是我们的贴心管家。”这就是我们的物业人,待业主如春风般温暖贴心。

## 夏,我们齐心浇灌盛开的花朵

在物业工作中,感触最深的是深厚的保利企业文化氛围,享受工作带来的欢乐与激情,感受这个大家庭的温暖和爱。难以忘记拓展项目时,大家毫无怨言地加班加点;难以忘记在面对着业主的挑剔与无理取闹时,物业人承受着满腹委屈,把心里的泪水全往肚里吞,把微笑与满意永远地留给业主。这无私奉献的精神深深感动着企业同仁,是什么成就了如此优秀的团队?是什么让保利物业人内心充满着如此强大的责任心与神圣的使命感?是企业的精神,是物业人的服务宗旨,是共同打造百年辉煌的目标,激励物业人一步一步地向前奔跑!保利物业人是召之即来,来之能战,战之能胜的战士。

如果说解放军是世界上最可爱的人,那么安防部的兄弟们就是保利嘉园的解放军,他们全年夜以继日地守护着小区的每一个卡口。无论春夏秋冬,风里雨里,

白天黑夜,你都能看到安防员们挺拔的身影和绚丽的肩灯,拿在手里的对讲机是他们快速沟通的载体,穿在身上的安防服是他们令人信任的标志,只要有业主有需要,他们总是第一时间冲在前面,为业主排忧解难,确保小区平安。

2019年春季,小区内停车位上有一辆车突发自燃,物业安防部王班长一听到有人报告,迅速冲出办公室,一边奔向事发现场,一边用对讲机指挥巡逻队员准备好消防设备及灭火器具,到达现场后第一时间阻止了火势的蔓延,为车主挽回了更大的损失,也为园区避免了火灾发生。当把车上的火势扑灭以后,我们的王班长已经双脚湿透,在乍暖还寒的初春,光着脚回到办公室。亲眼目睹此次消防救援全过程的业主们都为他竖起了大拇指,夸赞保利物业人真棒,让居民更有安全感。

## 秋,我们一同分享丰收的喜悦

回顾物业企业数十年成长的历程,历历在目。当众发言时语无伦次的讲解,压力太大嘴边鼓起的大泡,出现错误时领导的宽容和勉励,遇到困难时同事的帮助和支持,面对新形势忐忑不安的尝试,面对新问题面红耳赤的争论,有无数次加班的挑灯夜战,也有完成任务时的会心微笑。每一次的推门而入,都是希望的燃起;每一次的出门望天,都是收获的积淀;不知道从什么时候开始,褪去了羞涩和稚嫩;也不知道从什么时候开始,增加了自信和勇气……保利物业人不断地在成长的过程中学习,不断地在成长的过程中得到升华,在这些难忘的片断里啊,每一段都有关于成长的美好回忆。

保利嘉园小区是一个十年多的老项目,拥有3700多户居民,维修工作是相当繁重而艰巨的任务。每天的工作单里,数量最多的就是工程部的工单,无论是公区维修还是入户维修,工程部同事都会认真对待,尽管很多设备都是反复维修,很多入户维修项



保利物业公司开展企业文化活动

目都不是物业服务的范围,但只要业主提出来报修的需要,工程部师傅从来没有推脱和厌烦过,他们从一上班就开始忙碌,到了下班时常常已经是一身泥土和灰尘,但他们从未抱怨过,总是默默无闻地埋头苦干。

2019年的春节前,大年三十还坚持上班的工程师傅们像往常一样换好工作服,准备开始这一天的工作,突然接到业主的来电报修:三号院主要水管道冻裂跑水了。工程领班赵师傅二话没说,立刻带领所有值班师傅一起抢修水管,甚至不上班的师傅也临时来加班帮忙。师傅们深知保证业主们节日期间正常用水的重要性,虽然寒冬腊月,北风呼啸,仅仅在室外站一会儿都会冻得浑身僵硬,但师傅们都没有退缩和犹豫,穿着单薄的棉服和短靴,跳进湿漉漉的深沟里,在冰冷刺骨的水里泥里整整抢修了一天,终于在傍晚时分把园区的水管道修好恢复了供水。业主们都放心地欢度春节,再看工程师傅们,一个个全身湿透,筋疲力尽,一天没顾不上吃饭,但是他们的心理都是欣慰的,放松的,安详的,这就是物业人最值得尊敬的奉献精神 and 敬业精神。

## 冬,我们珍藏那份成功与惊喜

物业企业是一个永恒的舞台,每个人都在这个舞台上扮演着自己的角色。也许在前一场戏里你只是个背景,经过不断的努力你就可以在下一场戏中一步步走向舞台中央,成长亦是如此。从员工到成为项目经理,带着新员工共同成长;从陌生到熟悉,从生疏到熟练;在工作中逐渐地成长,不断地实现着自身的价值;在工作中逐渐学会了责任的主动承担,完成着人生舞台上由配角到主角的转变。心中的澎湃,鲜艳的旗帜,照亮了激动的笑容和幸福时刻。当你了解保利嘉园项目经理的故事,你会知道,他是一位带领团队为荣誉而战的将领。

保利嘉园物业服务中心的项目邢经理,是一名转业军人,也是项目团队的领军人,无论走到哪

里,都能在人群中一眼看见他高大挺拔的身姿,园区的每一个角落都有他的足迹,业主的每一次反馈,他都会认真倾听。他像一个恩威并存的好家长一样,关心着这个团队的每一个员工。只要业主有事情想找他谈谈,他都亲切和善地接待,为业主沏一杯热茶,请业主坐下来慢慢聊,很多对物业工作不理解的业主在他的循循善诱耐心解释下,也都解开了心中的疙瘩,对物业的工作更加支持了。

2018年11月,邢经理带领管家亲情小组走访慰问革命老干部,亲自上门送去鲜花和慰问品,关心他们的生活有什么需要,倾听他们的心声。小区有一位抗美援朝的老红军,93岁高龄,子女不在身边,邢经理多次登门问候。有一次探访时发现老红军未起来开门,原因是身体不舒服,邢经理连忙联系其家人及保姆,把老红军送到医院治疗。由于治疗及时,老红军已经恢复了健康。邢经理爱护园区里的小动物,谁家的爱宠叫什么名字他都知道,还经常带着小零食喂养这些可爱的小动物,这些亲民的行为拉近了物业和业主之间的距离,加深了双方的感情,让业主们体会到了保利物业的人情味。邢经理对工作仔细认真,一丝不苟,他对员工又体贴入微,关怀备至。每天都能看到他询问值班的同事们是否吃饭了,身体怎么样,要注意安全等等。他常说,我们要为荣誉而战,为价值而生,为理想而努力,要让物业团队闪光。这些话让每一个物业人都备受鼓舞。

保利物业人的故事太多太多,总也说不完,每天还在继续上演着新的感人故事,暖心故事,真情故事,就像我们日新月异的祖国,走过70年风风雨雨,70年沧桑巨变,谁也不会忘记70年来祖国发展的一个个历史见证,人生舞台,同样会因为我们的努力奋斗而更美好,更绚丽多彩。未来的工作还有很多,明天是什么,明天的明天是什么,我们无从知晓,但我们应该把握今天,不忘初心,牢记使命,努力奋进,一万年太久,只争朝夕,为物业行业更加辉煌,砥砺前行。