



华源集团

# 华源集团报

HUAYUANJITUANBAO

2018年第9期

集团网站: <http://www.sxhyjt.com.cn/> 2018年5月16日 星期三 戊戌年四月初二 (总第38期)

## “三心二意”做物业

做好物业要“三心二意”，是的，你没听错，让我为你细细讲来。“三心”指细心、耐心和知心。

### 细心 细节决定成败

物业服务管理工作琐碎繁杂，在日常巡查过程中，必须要细心观察，才能发现问题，改善现场品质。细心是一种习惯的养成，其外在表现为观察事物敏锐，考虑问题周全。其内在含义是有章法可循。“智者千虑必有一失”再细心的人也会有百密一疏的时候。那么，如何做到细心呢？“自上而下，从左向右，由表及里，边边角角”的检查原则便能帮助我们不留死角的发现问题。“抬头尘网，低头痰，立台胶渍，便池碱”又能帮助我们找到检查的重点。唯有细心检查，才能实实在在地发现问题，真真切切地提升现场品质，这是我们提供服务的本质要求，是谋求长远发展的立足之本。

### 耐心 沟通增进理解

物业公司基层员工队伍大多年龄偏高，他们受教育程度低，习惯讲方言而且讲话重复，和他们沟通，如果断章取义，就很容易产生误解，还怎么开展工作呢？所以管理人员一定要静下心来，耐住性子，多和他们交流，进行磨合才能了解他们，减少误会的发生，便于管理。不要觉得他们学历低没文化，学历和文化是两码事。这些老人讲的话都是几十年生活经验的总结，都是话糙理不糙的处世真言。

我们经常和业主打交道，偶尔还会遇到一些业主提出无理的要求。此时的我们一定要耐下心来，而带微笑地听业主把话讲完。通常业主提出不合理要求时，是对物业公司某些方面存在不满，心中有些怨气。当我们耐心地听完业主的抱怨，他的怨气也就消了一半。我们再有理有节地阐明观点，往往能得到业主的理解与认可，可能就“把投诉做成惊喜”了。

### 知心 关心无微不至

我们的员工绝大部分家庭经济状况一般，有的还家境穷苦，年龄普遍偏大，为了生计做些力所能及的事情。不怕苦、不怕累、不怕脏、勤勤恳恳、朴实无华。我们应当对他们多一点关心，多一些问候。一句简单的嘘寒问暖可以让他们心里暖暖的。平时巡查之余，和员工聊聊天家长里短，谈谈柴米油盐，亦是一件幸福的事，也是一种管理的艺术。

“二意”是指责任意识和责任意识。

### 责任意识 能干事，真干事，干真事，干成事

责任是一种能力，又胜于能力，责任是一种精神，更是一种品格。责任就是对自己不喜欢的工作，毫无怨言地承担，并认真地做好。

或许我们并不厌烦现在的工作，但也谈不上喜欢。然而，我们已经选择了这份工作，就要负起责任，自信地去面对，主动地去分担，说不定做着做着就喜欢了呢？

### 服务意识 超值服务，精益求精

我们的工作就是为业主提供服务，满足业主需求。业主满意是我们最大的成绩。我们要做业主之所想，应业主之所求，用超值的服务感动业主，用不断的感动成就自我。通过各种合法手段扩大服务范围、加深服务深度、延伸服务领域、丰富服务品种、创新服务价值。用我们高度的责任心、真诚的服务和专业的技能满足业主多样化、个性化的需求，增加业主安全舒适便捷的体验，使业主对物业人产生信任与依赖，对社区产生归属感和自豪感。

用我们的真心换取业主的称心，建立起物业人的良好口碑，使行业获得持续发展的强劲推动力，是我们每一位物业人义不容辞的责任与使命。

(源上苑物业 苗福林)



## 创新引领发展 建设美丽华源

### 要当好自己的领导

找到自己的“心声”：清楚地知道自己是谁，就是通常讲的“自知之明”。要知道你要到哪里去，你做人做事的指导思想和原则是什么。这样，你才能清晰地、准确地向别人传达你的价值观，不会轻易地被别人的看法所左右。

当然，把你的价值观、人生观和世界观或者说叫做你的“心声”说出来还远远不够。因为一个人能够把自己领导好，必须把“说”与“做”统一起来，用实际行动表明自己所坚守的价值观，成为言行一致、表里如一的人，才能够积极影响他人。

当你做到了言行一致、表里如一时，你就能赢得人们的尊重和信任，人们就会愿意与你交往、合作，甚至追随你、依赖你。领导好自己，才有资格、有信心、有能力承担起对他人、对企业、对社会的责任、影响和带领他人去工作、去奋斗，改变人生，创造历史。

让我们做好自己的领导吧。从做好自己的领导开始，把握人生的主动权，一起创造健康的人生、美好的前程、优良的业绩、伟大的贡献！

(集团通讯员 吕治国)

## 论团队的重要性

孟子有言：虽千万人吾往矣，这句话听起来总是令人心潮澎湃，但在现实中，人们信奉最多的还是一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮的处世哲学，也就是说大部分中国人与生俱来就有渴望抱团取暖，渴望构建团队的自觉，这很可能也是为什么中国文化能在五千年发展中不曾断流的重要因素。早在2000年前，刘邦在完成由亭长到皇帝的身份变迁之后，说自己谋划不及张良，搞后勤不及萧何，打仗不如韩信，得天下全凭使用了这三个人，这段话在今天除了告诉我们要善用人才之外，更突出了构建一个有力团队的重要性。

一个好的团队能够屏蔽内部成员的劣势，让一个人的长处，变成整个团队的优势。正如人的手指长短总是不同，团队内部成员的才干也有天壤之别，但是每个人都有别人不具备的优势，这就让原本一个人的脑力与体力优势总是二者不能兼得，有雄心与能实干两项潜质大多一个在南极一个在北极，老死不相往来的难题被破解，使团队内部互相促进，最终克服弱点，并实现内部资源的最大化利用。

一个好的团队能够激发斗志，使各成员不惧困难与挑战。努力前进的路从来都是最难走的，唯一不

变的是外部环境，越努力机会成本越大的内心压力都让很多人倒在到达目的地前的最后一公里。而团队内部成员的相互扶持与鼓励，心与心的温暖，就能生出越过前进中遇到的全部阻碍，抵御内心不安，走过黎明前最黑暗夜路的勇气。

一个团队总能让荣誉分开再缓缓落下，少在内心惊起波澜。摔棒从来都比棒杀更有杀伤力：受挫受辱可能会催人奋进，但独加的荣誉确有一个无法承受之重。从来都有人认为取得的一点成绩都是自己的，然后在众人的赞颂中失去方位、分寸感，最后从高高的神坛跌落；也从来都有人能正确看待所谓的荣誉，将它分给众人，换得灵台与心田的一片清明，然后取得更大成就。

人类依靠群居的方式走出了遵循弱肉强食法则的原野，依靠氏族、国家的合力抵御了外部的侵略，也必将依靠团队的力量赢得未来。作为企业的一员，我们自身命运总是与团队命运相关联，因此我们要更加努力地做好团队建设工作，要更加努力地团结同事并挖掘同事们的闪光点，以提升整个企业的竞争力，共创辉煌未来。

(资产公司 张莉)



## 集团继续开展学习活动

2018年5月13日，集团在华源·海天酒店六楼多功能会议厅进行集体学习。集团领导班子成员，公司机关全体人员，各分公司助理级以上(含助理)、办公室、财务室等80多人参加了学习。

首先，王东副总经理讲了学习的程序及内容。

接着，观看了习总书记在博鳌亚洲论坛2018年年会开幕式上发表的主旨演讲视频。

2018年是中国改革开放40周年，也是全面贯彻落实十九大精神的开局之年。习总书记的重要主旨演讲，引发了强烈反响，这对于深入推进新时代中国外交、构建亚洲和人类命运共同体、促进人类和平与发展事业具有重大意义，对于进一步深化改革，促进包括民营企业在内的各类经济体健

康发展具有重大意义。

资产管理公司负责人孟晋以“团队建设”为主题，结合集团公司发展实情，运用古今中外名人名言及《西游记》中唐僧师徒四人西天取经等具体生动的事例，给大家解读了“什么是团队？”及“如何打造高效团队？”等内容。

观看了国学大师翟鸿燊关于《高品质沟通》的视频讲座。翟老师以幽默风趣的语言及现场互动，给我们讲述了高效沟通的重要性，告诫我们每一个人要以学为乐，以工作为乐。

最后，王东副总经理对学习情况进行了总结。希望集团全体职工要做到“三位”，即：定位、到位、职位。

(集团办公室 薛东胜)

### 微党课·

## 八个明确十四个坚持

在中国共产党第十九次全国代表大会开幕会上，习近平代表第十八届中央委员会向大会作报告。

习近平指出，我们党坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，坚持解放思想、实事求是、与时俱进、求真务实，坚持辩证唯物主义和历史唯物主义，紧密结合新的时代条件和实践要求，以全新的视野深化对共产党执政规律、社会主义建设规律、人类社会发展规律的认识，进行艰辛理论探索，取得重大理论创新成果，形成了新时代中国特色社会主义思想。

——明确坚持和发展中国特色社会主义，总任务是实现社会主义现代化和中华民族伟大复兴，在全面建成小康社会的基础上，分两步走在本世纪

中叶建成富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国；

——明确新时代我国社会主要矛盾是人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾，必须坚持以人民为中心的发展思想，不断促进人的全面发展、全体人民共同富裕；

——明确中国特色社会主义事业总体布局是“五位一体”、战略布局是“四个全面”，强调坚定道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；

——明确全面深化改革总目标是完善和发展中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化；

——明确全面推进依法治国总目标是建设中国特色社会主义法治体系，建设社会主义法治国家；

——明确党在新时代的强军目标是建设一支听党指挥、

能打胜仗、作风优良的人民军队，把人民军队建设成为世界一流军队；

——明确中国特色大国外交要推动构建新型国际关系，推动构建人类命运共同体；

——明确中国特色社会主义最本质的特征是中国共产党领导，中国特色社会主义制度的最大优势是中国共产党领导，党是最高政治领导力量，提出新时代党的建设总要求，突出政治建设在党的建设中的重要地位。

新时代中国特色社会主义思想，是对马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的继承和发展，是马克思主义中国化最新成果，是党和人民实践经验和集体智慧的结晶，是中国特色社会主义理论体系的重要组成部分，是全党全国人民为实现中华民族伟大复兴而奋斗的行动指南，必须长期坚持并不断发展。

全党要深刻领会新时代中国特色社会主义思想的精神实质和丰富内涵，

在各项工作中全面准确贯彻落实。

- 坚持党对一切工作的领导。
- 坚持以人民为中心。
- 坚持全面深化改革。
- 坚持新发展理念。
- 坚持人民当家作主。
- 坚持全面依法治国。
- 坚持社会主义核心价值观体系。
- 坚持在发展中保障和改善民生。
- 坚持人与自然和谐共生。
- 坚持总体国家安全观。
- 坚持党对人民军队的绝对领导。
- 坚持“一国两制”和推进祖国统一。
- 坚持推动构建人类命运共同体。
- 坚持全面从严治党。

以上十四条，构成新时代坚持和发展中国特色社会主义的基本方略。全党同志必须全面贯彻党的基本理论、基本路线、基本方略，更好引领党和人民事业发展。