

### 亭见,亭说

编者按:

为深入贯彻落实集团“四新四力”企业文化,激发全体员工学习企业文化的热情,增进对企业文化的理解与领悟,增强全体员工的凝聚力和战斗力,集团举办了企业文化征文活动。整个活动在总裁办的统筹安排下,分策划筹备、动员部署、检查督促、收集征文、集中评选五个阶段,共收到征文作品51篇,参与人员之多,作品题材之丰富,体裁品类之多样化是前所未有的,充分体现了大家参与与文化建设的热爱。投稿作者中既有来自高层、中层的管理人员,还有奋斗在一线的基层人员,这些不同身份、不同岗位的员工,结合自己工作的经验,对湘银企业文化的新思想、新风尚进行了有力抒写。这些作品中有议论文,有抒情散文,也有诗歌赋和纪实文;有洋溢肺腑之语,也有平淡写实之句,有激动人心画面,也有扣人心弦之语,情真意切,耐人寻味。

最终经过三轮集中评选,集团总部刘思琪的《常怀四心,基业长青》,张家界置业易松明的《亭见,亭说》,湘银物业社红勤的《逆线情怀》,张家界置业章亚的《执行前:决心第一,成败第二》,心怡养老袁超群的《坚定的守护者》,湘银物业罗小庆的《雨棚上的身影》被评选为优秀征文。在这些征文中,作者用隽秀的文笔、朴实的语言及真实的情感,抒发了发生在自己周边的人和事,既有生动感人、平凡而又先进的事迹,又有对企业文化的领悟和思考;既联系工作实际,又有对未来的展望,体现了本次活动的宗旨。接下来我们将对优秀作品进行展示,供大家学习。

亭者,停也,常用于歇脚,送别,接风洗尘等。可见,古人造字,象形或会意,总离不开对人需的关注。宝盖为顶,人在下,风雨无惧。也可见,古人造物,总离不开对人的情感关怀。送别、洗尘、聚散离合,总少不了在亭下;饮酒宴客,斗文斗曲斗画,也常于亭中。明清时期,江南人造园子,园子不管大小,总要有亭。有亭,园子便有了精神,有了情感宣泄的寄托。

天门壹号幸有小亭数间,其一在半山,为半山亭。天门壹号小区是依山沿山就山而建,虽为小山,并不十分高,晴朗天气时,站在城外的天门山顶,可清晰望见地上的天门壹号。

进小区的主路,是生在两座小山之间,原山繁树,夹道而立。夏日的清晨和傍晚如果开车上行,放下车窗,会有这样强烈的感觉——刚从城区微热含尘的空气穿过,立马进入森林氧吧。两旁高矮相间的各种树木仿佛在夹道欢迎,带有泥土气息和花木香的清风也瞬间扑面而来。

自小区主入口进,蜿蜒蜿蜒步道上,行至峡谷尽头弯道处,抬头隐约可见小亭藏于半山。亭下有一小池,这个季节,满池的碗莲叶片撑开,端出水面,下雨时,碗碗七分满,似拦门迎宾客。小池旁,一条石板铺就的小道掩藏在凤尾竹和垂柳间,幽幽通往小亭。小道不长,拾阶而上,刚还沉浸在曲径幽幽,一抬头,便已立于亭中。走这条小道,常常不由得放慢脚步,放慢脚步,生怕没有察觉就已上下山。

站在小亭,望向小区主入口,深秋冬雪时,顺着峡谷望出去,一直可望到远处的张花高速。亭下还有三叠小池,池中立有三只振翅欲飞的天鹅,并有大小卵石若干,遇有人踩着防腐木铺成的栈道,水草下鱼群拥动,搅浑了刚刚还清澈的池水。池旁有樱花,垂柳,每到春

来,竞相争秀。

作为城区最大的住宅小区,天门壹号的大,成全了这里的每一棵树,每一根竹,每一丛花,不受空间限制,开怀生长,横了长,竖了长,毫无遮拦,故能茂林修竹、繁花似锦;小区的大,也成全了这里的每一只鸟,每一个儿童,每一户家宅,没有高楼夹闭,没有车水马龙,故能鸟鸣无忧,童趣自然,窗窗皆景,清风万家。

每天清晨,已开通七年有余的小区业主班车定时从亭下的车道驶过,驶向亭后的幢幢楼房,去接上要分散到各个学校去上学的孩子,然后呼啦啦把每个孩子送到各自的学校,风雨无阻。下午和晚上接学时,小区班车还会重复这样的路程。除了小区业主班车,上班的、买菜、健身的、溜达的……所有上下山的人,都要经过亭的脚下。日复一日,年复一年,经过的车越来越多,玩闹的儿童越来越多。

亭每天都会看见这样的场景,遇见这些可爱的人们,见证小区日日更新的变化。

于是亭激动了,她要说说——站在我这里回头往上看,山顶的房子,一栋栋,一层层。樱花桃花李子花,桂花月季柚子花,各种花木香,一天天,一阵阵。有树有竹有花的日子,总是比较安静慢逸。这十一年来,我身后的小山上每一天都在变好变美,不高的楼房一幢幢立起来,一车车的各种绿化苗木在一幢幢的楼下扎根繁育。我的身前是小区的主入口,也是小区的主广场,这十一年来,我见证了小区的业主们很多次在这里欢聚,积极参与湘银人组织的各种业主活动。年年粽子节,岁岁中秋节,卸下生活的重担,忘掉工作的烦恼,他们以睦邻友好来纪念和继承祖祖辈辈的传统民俗,同乐共欢。我身后的三层生态停车场,去年中秋月夜天门壹号

便是在这里,为答谢业主厚爱,增进邻里关系而成功举办了燃爆全城的千人长龙宴。

这里的冬天,除了一如往年的冷,还有这个城市最美的雪。庸城的雪,城外最美不过天门山,山高可触天,故为近天雪;城中最美不过天门壹号,挂在路灯杆上的串串红灯笼,在雪的衬照下,映出了湘银人的亮堂,也映出了业主心中满满的喜悦,是为欢乐雪。

以情怀做事,做好事,是湘银人始终如一坚持的事业取向。天门壹号随处可见湘银人用心用情雕刻的作品,大到各个组团的园林绿化、儿童游乐设施、成人健身活动场所,小到路边的石凳、路灯,卡通轮胎胎设。他们对企业使命与企业文化的理解、贯彻、执行,不只是体现在字里行间,更是体现在每趟出行的业主班车,每一个夜晚的巡逻守卫,每一位让我们睡得安稳踏实的保安,每一个清晨环卫的保洁员,每一次连续晴天后的小区洒水车,每一个全心全意处理业主问题的客服,每一个不分白天黑夜张望守护小区的监控探头。鼎力同行二十余年的湘银人特别能明白,所谓品牌,关键在“品”,在企业的社会责任感,在工程的品质,在园林的品质,在服务的品质。有品质才能有口碑,有口碑才能有“牌”。

我就立在这里,只要看着傍晚的灯在每一扇窗户后面点亮,我的心就越发明亮活泼了。再看着每一扇窗里的灯熄灭时,我的心也开始安静下来。我的身前身后,每天都在讲述湘银人的故事,湘银的企业文化和精神,将与湘银人一起,世世代代传承,守护天门壹号。

世道生活总有不如意,惟愿平安归来。有人守护的家园,家人归来时,必有万家灯火相迎。(张家界置业 易松明)

## 团队进取

## 追求卓越



企业使命:创造生活品位 致力共同成长 企业精神:团队进取 追求卓越

### 集团召开三季度经营与管理分析暨总结表彰大会

10月20日,集团三季度经营与管理分析会议在湘银大厦六楼培训室隆重召开。来自张家界湘银置业、湘银物业、心怡养老、天元区人民医院以及集团总部的管理人员共40余人参加会议。



会议中,各单位负责人对三季度的经营管理工作进行了全面的总结和分析,对下一阶段工作的整体部署进行了汇报,与会人员针对各单位汇报内容和具体经营情况提出切实可行的意见,集团董事长齐建湘对各单位下阶段的具体工作提出明确要求。

各单位三季度经营目标完成情况较二季度有了显著提升,但整体较年度预算相比仍有偏差。经营管理工作活力和动力有所提升,并在制度建设、企业文化创新与宣贯、新项目拓展投资等方面取得阶段性突破。

董事长首先对各单位三季度的工作成绩给予了充分肯定,他表示,三季度的经营成果来之不易,虽然当前经营管理情况面临诸多挑战,但看到了各单位在积极地创新经营管理手段、主动想办法解决问题,才使得经营管理工作相比上季度有了显著提升,充分彰显了湘银人的凝聚力、决策力、战斗力和执行力。在此基础上,他对各单位下阶段重点工作进行了部署,提出了具体要求。

要求天元区人民医院做到三个“加强”:加强医院战略转型与管理变革,加强制度建设主动性、加强财务风险管控。

要求湘银物业从抓经营、抓品质、强团队、控风险、勤沟通五个方面提升经营管理水平和项目服务品质。

要求心怡养老在明确定位、强化运营及营销管理、明确职能职责、加强团队建设、加强绩效考核方面重点改进。

要求张家界置业在经营工作方面高标准、严把关、防风险、常检查,为项目完美收官奠定坚实基础;在管

理工作方面要做到稳团队,增活力。

董事长对与会人员寄予厚望,他表示,集团整体战略转型和经营管理变革任重道远,希望各单位以管理层为核心,带着“对客户负责、对集团负责、对员工负责”的责任感和使命感,为公司经营管理出谋划策,有计划、系统性地提升管理水平,抓细节、抓典型、控全局。他相信,在各单位一把手的带领下,各单位根据会议精神抓好落实,下一阶段的工作就一定会有显著提升。

作为管理改革的重要动作之一,本次会议继续实施季度经营管理专项评比机制,对季度经营管理工作表现突出的单位与专业线进行公开表彰,对与季度经营目标、管理标准偏差较大的单位和专业线进行了通报批评。

最后,董事长用“感谢、感动、敢担当”三个词对本次大会进行总结。他对获得优秀表彰的团队进行了肯定,对集团内形成的比学赶超、力争上游的工作氛围倍感欣慰,也希望存在不足和落后的团队,能够通过此次公平公正的评比,总结和反思工作的亮点和不足,敢于担当,提出纠偏措施,明确改进方向,加快提



集团总裁助理为三季度优秀管理部门/专业线颁奖 张家界湘银置业有限公司人事行政部 天元区人民医院妇产科



集团总裁办主任为三季度(管理)优秀公建类物业服务中心颁奖 株洲市税务局机关大院物业服务中心 溁口区政府机关大院物业服务中心 株洲市人社局机关大院物业服务中心

升经营管理水平。

董事长还特别表扬了物业公司丁红、曾强两位项目经理,他们管理的株洲山水文园和湘潭纳帕溪谷·后湾物业服务中心在2020年连续三个季度获得表彰,董事长表示,一枝独秀不是春,百花齐放才能春满园。他希望在下一阶段的工作中,能够看到各单位各团队各部门在活力、动力、压力方面形成更好的互动,激发活力,增强动力,转化压力,携手共同完成年度目标。(集团 刘思琪)



集团董事长兼总裁为三季度优秀经营团队颁奖 天元区人民医院株洲仁和眼科医



集团财务总监为三季度(经营)优秀物业服务中心颁奖 湘潭熙城二期物业服务中心 株洲山水文园物业服务中心 株洲紫竹茗园物业服务中心



集团总裁办主任为三季度(管理)优秀商住类物业服务中心颁奖 湘潭纳帕溪谷后湾物业服务中心 株洲山水文园物业服务中心 株洲金轮翡翠名园物业服务中心

### 强理念 推经营 重服务 树品牌

——湘银物业召开项目管理重要职能职责培训动员会

9月23日上午,湘银物业公司召开项目管理重要职能职责培训动员会,会议由总经理唐艳主持,各项目经理级以上人员、职能部门全体人员参加,特邀集团董事长兼总裁齐建湘、总裁助理邱华等领导出席。

此次会议培训将历时三天,培训内容涵盖各岗位职责、岗位操作作业指导书,参与人员覆盖项目各级骨干,充分体现了董事长对物业公司项目管理的高度重视,也体现了物业公司从上至下项目管理变革、改进提升的决心。

集团董事长兼总裁齐建湘为湘银物业项目管理制度培训作动员讲话。他进一步明确了集团对物业的总体

战略要求,即以提升业主满意度、增强员工“三力”“三感”为核心理念,推进项目经营、高效管理、优质服务,完成经营管理模式改革,3-5年内将湘银物业打造成省内乃至全国一流的物业服务企业。

接着,齐董为现场的项目负责人及职能部门全体成员分五大部分阐述了项目经理的重要职能职责,并一一做出明确具体的工作要求,为大家如何做一名满足业主需要、符合新时期湘银集团变革标准的优秀物业项目负责人理清了思路、指明了方向。

会议中,与会人员全体起立郑重宣誓,“拥护公司战略,忠于公司事业,遵守公司制度,戒除术业不专、

职责不清、责任不担,保持活力、动力、压力,为提升服务品质、创新经营能力、树立公司品牌而积极、努力工作”,他们用誓言表明了下一阶段工作变革提升的决心。

为检验学习效果,接下来24日、25日两天还对不同专业线主管组织学习。9月24日,客服专业线的同事们准时到达培训室,全场坐无虚席,唐艳总经理亲自动员,带领现场项目骨干进行宣誓,运营管理部王爱华经理主讲《项目管理重要职能职责》课程。后期,还将整个项目管理制度的培训学习推行至各物业中心,确保从上至下都能贯彻落实并执行。(湘银物业 谢琼媛)

## 逆线情怀

“虽然我不知道你是谁,但我知道,你是为了谁。”

2020年伊始,在各种媒体的报道中,“新冠病毒”“武汉封城”“传染”“一级应急响应”的关键词层出不穷。

网络时代,当来势汹汹真真假假的信息大量的涌向我们,前所未有的压力笼罩着我们,我们都开始慌了。

不,不能慌,各行各业的“逆行者”出现在祖国的各个角落,如同千军万马,义不容辞,奔赴战场,病毒从武汉到全国,支援从全国到武汉。

而在我身边,在物业服务的逆行线上,也涌现出了无数感人至深的难忘镜头。

严峻的疫情当下,物业公司在齐董事长的领导和指挥下,及时果断下达启动应急防疫预案的通知,我和我的同事秒速执行起来:封闭小区,对外粘贴警示提醒外来人员严禁进入小区,业主进出询问、登记、测温,与社区一起上门一户一摸排业户,告知不要出门,注意防护!就这样,立即,马上,没日没夜的干起来了。

在那些天里,我和我的同事,我们的战场就是

坚守小区居民最后一道防护线,每天也都不会忘记

给对方加油打气!

“嗨,老谭,你口罩一定带着,保护好自己哈”

“呵呵,小杜,你也是哦,注意防护”

“罗姐放心,你每天负责进出岗这里,口罩,酒精,消毒液一定先保证你这里哦”

“滴滴滴”对讲机传出“班长!班长!门岗需增员”

“收到,增员马上到!”

.....

每天24小时业主群,手机信息频频跳闪

“家里的菜快吃完了,怎么办?”

“大家可扫码进购菜群,送货上门!”

“口罩买不到啊!”

“服务中心有一批口罩,有急需的业户可以联系我们哦”

“今日公共区域已全部消毒到位!”

我们隔着屏就这样把业主从恐慌、不理解中,一点点的,让他们有了安心,有了放心,也渐渐的群里多了配合,多了支持,获得业主纷纷点赞和爱心捐助,物业和业主共同筑起了一道坚固的防疫防

线。

我和我的同事工作沟通大部分在微信工作群里完成的。

翻阅着这段时间的工作群记录,竟然惊讶发现没一个负面信息,没一句牢骚,没一声质疑。

回想这段时间里,没有一个同事退群,更没接到一个借故请假的电话,唯独,单单,只有一个电话记忆犹新,正月初八,疫情正是恐慌期。

“杜主管,怎么办,我是刘姐,我们这里乡里也封了,没车进城了,我明天就要上班了,我们保洁还有班长冒体休息一天呢?我想跟你报备一下,但我会尽量赶回去。”

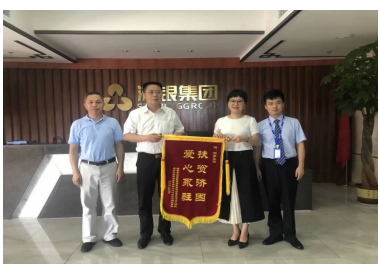
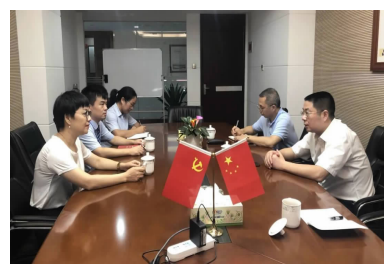
就这样,第二天,刘姐就加入了我们的战队,班长也并没有休息。

那段最苦最难熬的攻坚日子里,排队的同事一个一个自主自发回到团队里,我和我的同事也纷纷收到了集团董事长齐总为我们送来了新鲜的蔬菜、防护物资和关心,一句“你们辛苦了!”温暖了每一个员工,上下一心并肩对抗这场战役,就这么死守住了小区的最后一道防线。(湘银物业 社红勤)

总策划:齐建湘 总编:邓晓勇 执行主编:张滔 编辑:刘思琪 投稿邮箱:879480588@qq.com 承印单位:株洲市教育印刷厂

## 湖南省工商联代表考察调研湘银集团

8月6日上午,湖南省工商联社会发展处处长罗江天、二级调研员秦联辉一行来到湘银集团走访调研,送上爱心扶贫锦旗,并现场考察集团定向捐赠的眼病救助项目。



湘银集团作为湖南省工商联(总商会)副会长单位、株洲市工商联副主席单位,在党和政府各级部门的关心支持下,一直以来积极参与工商联各项工作。特别是作为发起单位、副理事长单位,2016年积极投身湖南省湘商公益基金会各项事业,在董事长齐建湘的带领下,二十余年如一日积极参与公益事业、扶贫攻坚,用实际行动履行企业的责任和义务,历年累计各项捐助累计达到5000余万元。湘银的一桩桩善举得到了社会的广泛认可,先后被湖南省慈善总会和湖南省工商业联合会联合授予“湖南省慈善奖”、中共湖南省委统战部授予“湖南省光彩事业贡献奖”等荣誉称号。

此次省工商联罗江天处长一行再次为湘银集团送来了爱心扶贫锦旗。此前,我们曾从罗江天处长手中接受到一面

类似的锦旗。2019年10月18日,湘银集团积极响应湖南省工商联的号召,在齐董事长的亲自带领下,我们驱车700多公里赶到邵阳市城步县龙凤冲村,向龙凤冲村捐赠水毁道路修复资金20万元。为此,省工商联驻城步县龙凤村工作队、城步县龙凤村党支部村委会联合赠予爱心扶贫锦旗。

在株洲市天元区人民医院,罗江天处长一行现场考察了集团通过湖南省湘商公益基金会捐赠设立的100万元“仁爱扶贫睛彩株洲”眼病患者救助基金项目开展情况。在询问病患、查阅资料、听取汇报后,罗江天处长对该项目的运作情况表示充分肯定,同时要求下一步在全省工商联系统加大经验宣传,并要求各级工商联组织积极配合,扩大项目对贫困人群的覆盖面。(集团 邓晓勇)

## 变思维,重学习,全面推动战略转型

——张家界公司召开战略转型宣贯会



8月20日,2020年湘银集团战略转型宣贯会在张家界公司召开,会议由张家界湘银置业有限公司总经理杨理实主持,湘银集团董事长齐建湘出席会议并担任主讲人。

会上齐董事长从国际形势、金融方面、科技行业、房地产行业发展趋势等多方面进行分析,让大家对房地产业发展

趋势有了更深刻认识,并就未来国内经济形势、行业领域的发展趋势,带来的产业结构趋势裂变,对集团转型及战略投资进行解读,明确集团转型升级、产业结构调整导向。

齐董事长强调,全体员工应统一思想,围绕集团“四新”方针,主动拓展思维,拥抱新时代,不断加强学习,提升自己的职业思维和格局,夯实基础,转变思维,多向行业优秀者学习取经,提升自我综合能力。

本次战略转型宣贯会,让全体员工更深入领会集团战略转型的意义和发展趋势,更加明确在新时代下公司广阔的发展平台及职业发展前景。作为新时代的湘银人,应以更加积极有为的态度与公司共同成长,凝心聚力打造一批有认同感、责任感、获得感及凝聚力强、执行力强的“四力”团队。(张家界置业 朱丽宇)

## 天元区民政局携社会爱心企业看望慰问心怡养老雷打石康护中心老人



秋风送爽,丹桂飘香,在中秋、国庆双节来临之际,9月28日下午四点,天元区民政局夏金局长、海通证券股份有限公司深圳分公司总经理曾韵蓓、深圳市瑜水慈善基金会、天元区慈善会工作人员一行来到心怡养老雷打石康护中心,给安居在此的特困供养老人送来节日慰问,心怡养老副总经理赵旭全

程陪同接待。

夏局长与特困老人进行了亲切交谈,关心他们的身体和生活状况并向老人们致以节日问候;海通证券股份有限公司深圳分公司总经理曾韵蓓亲切地向老人们问好,并亲手将节日慰问金发到老人手中,老人们脸上洋溢着幸福的笑容,他们纷纷表示,感谢政府、感谢社会爱心企业和爱心人士、感谢心怡养老康护中心对他们的关怀。

此次活动,天元区民政局、海通证券股份有限公司深圳分公司、深圳市瑜水慈善基金会、天元区慈善会送来大米、面条、菜籽油等慰问物资及4800元慰问金,价值共计6000余元。(心怡养老 岳莹)

海通证券股份有限公司深圳分公司总经理曾韵蓓是株洲走出去的企业家,她怀着回馈家乡人民的感恩之心,已连续三年在中秋佳节对天元区敬老院的特困供养老人进行节日慰问。她表示,希望献上绵薄之力给老人们带来温暖,让老人们感受到社会大家庭的关爱。同时曾总与赵总相约明年再见,再回来看望心怡养老的老人们。

老吾老以及人之老,我们相信,特困供养老人这一特殊群体在各级政府及社会各界爱心人士的爱下,生活会越来越幸福,心怡养老也将不忘初心,坚持服务好每一位入住的老人,为他们提供专业的医养结合、健康养老服务,为子女尽孝道,为老人献爱心,为社会行善事。

## 披荆斩棘 乘风破浪

——湘银物业2020年安全骨干集训圆满结束



为提高项目安全服务基础品质,重塑安全骨干的品质标准,建立起一支纪律严明、行为规范、军事技能过硬的安全服务及管理队伍,同时为公司长远发展培养一批优秀储备人才,公司运营管理部联合人事行政部于2020年8月3日至8日开展了为期6天的骨干集训。

此次集训围绕消防应急预案组织与实施、执勤器材使用、案例分析与处置措施、秩序人员礼仪行为规范;队列基本动作、交接班基本动作、车辆指挥手势、消防联动系统操作、消防水带收发等进行。

第一课从军事训练开始,对立正、跨立、敬礼、齐步走、跑步等标准动作进行现场指导,力求每位学员达到标准,他们挺拔的身姿、矫健的步伐是湘银卫士精气神的彰显。

为有序管理小区交通,学员们努力学习交通指挥基本手势,通过培训提高业务水平,规范车辆管理,提升公司服务专业形象。同时讲解了交通违法行为的严重危害性以及所要承担的法律后果,增强学员交通安全意识、守法意识和自律意识。



通过标准化训练,有效提升了秩序队伍综合管理素质,强化了骨干管理能力,促提了秩序服务水平,为今后做好基层骨干发掘、储备工作打下了基础。希望全体学员以此次集训为契机,倡导团队“四力”,践行团队“三力”,提升团队“三感”,上下一心、团结一致,为全体业主的幸福生活,为湘银物业的美好明天努力奋斗。(湘银物业 唐艳)



## 超越需求重品质,智慧物业促发展

——专访湘银物业新任总经理唐艳



湘银物业新任总经理唐艳

编者按:

树人为美,树人为林。员工,是企业发展的基石。优秀员工,是企业制胜的法宝。在集团22年的发展历程中,既有一些满腔激情、勤劳敬业老员工的忠诚坚守,又有一些优秀贤能的新鲜血液涌入。他们对湘银有着强烈的“认同感”、“责任感”和“获得感”,并身体力行地践行着文化精神。他们爱岗敬业,勤于奉献、敢于担当。

为彰显湘银人的精神风貌,我们将设立“管理者风采”人物专栏,介绍湘银人的先进事迹,激发活力,提升动力,转化压力,供大家互相学习,互相提高。望受表彰的同志发扬成绩,戒骄戒躁,与时俱进,创造出更优异的成绩。同时也希望大家以先进为榜样,以奋发有为的精神状态,扎实工作,锐意进取,在湘银的大舞台上发光发热,为湘银集团的发展做出更大的贡献。

时隔十五年零八个月以后,唐艳重回湘银。作为湘银物业最早的管理者之一,今天她所面对的,是一个人数达到1800人、服务面积及储备面积超千万平米的跨区域企业,与当年基业草创时的局面已经大不相同。

时代在进步,行业在变化,业主对服务与品质的标准越来越高,湘银物业如何升级、如何变革,既是挑战,也是机遇。

带着这样一个重大课题,我们走进了湘银物业新任总经理唐艳的办公室,与她进行了一次深入浅出的座谈。

1、问:面对日益激烈的行业竞争,未来3-5年,湘银物业的战略目标是什么?

答:齐董事长倡导湘银人走进新时代、踏上新征程、拓展新思维、实现新目标,物业未来的战略,必须基于这一经营思想,扣住一个“新”字。

作为服务行业,物业服务创新是一件不容易的事。但这是时代不可逆的趋势,必须迎难而上。我们的着眼点就是满足业主日益增长的服务需求。围绕这一点,在夯实管理的基础上,用3-5年的时间,创新服务理念,创新经营模式,强化品质标准,提升经营效益,优化服务团队,稳步拓展规模,将湘银物业打造成为湖南省乃至全国的一流物业服务企业。

2、问:围绕满足业主日益增长的服务需求,在创新服务理念,强化品质标准,现阶段最重要的任务是什么?

答:刚刚我们提到了一个特别重要的前提,就是夯实

服务基础,我们认识到品质服务已成为企业生存之道,现阶段最重要的工作就是强化品质服务能力,加大品质提升力度。

湘银物业发展至今已有十九个年头,积累了很多先进的管理经验,但与其他企业一样,也会在管理源头上存在各式各样的问题。补齐管理短板,这是管理者不变的课题。多年前,海尔的张瑞敏说过,搞管理就是要时刻战战兢兢,时刻如履薄冰。唯有正视问题,才能解决问题;只有解决问题,才能不断进步。所以,现阶段我们第一要抓住的,就是夯实服务基础。

当然,管理必须有方向,这就是我们才提出的战略。深入研究新时代业主的需求,善于运用新理念引导服务变革与提升,制定服务的新标准,这是现阶段第二步要抓的。

信息时代,人们的生活方式发生了翻天覆地的大变化,一台手机就能给业主带来很大的生活便利,足不出户就能满足各种生活需求。信息化建设是当前现阶段第三步要推行的,通过科技赋能,依托信息平台的建设,让我们最直接,最敏锐地感知业主对美好生活的需求,进一步改善,提升物业服务品质的能力,确保物业服务企业持续稳定的经营能力,最终实现企业健康长足发展。

实现这一点,需要一个高效的变革过程,在这个过程中,人要更新理念,理念要转变人,要通过持续优化,形成一个能够提供优质服务的优秀团队。现有人才梯队的培养,适量新鲜血液的引入,激励体系的运用,这是我们现阶段同步要抓的几个重点。

3、问:为了抓住这些重点,我们具体会怎么做?

答:第一,明确业主需求导向的思路。理念先行,但创新也要务实。我们谈到了要围绕新时代业主的需求进行全面调研,倾听业主的心声,据此论证并明确打造创新物业、智慧物业的方向。其次,从管理层到基层,我们要让所有湘银人理解、领会全新的服务理念,并融入到行动当中去,业主需要什么,我们就要努力朝业主需求的方向去变革和引领。我们正在筹备最新一期的管理训练营,就讲理念的变革,所有管理者,包括我在内,都要进行学习。

第二,强化基础管理、触点管理。首先是抓制度。湘银物业有着完善的制度体系,今年以来,为了应对升级变革,在齐董事长的亲自指导下,我们又完成了一轮新的修订,对标准、流程、品质、激励等进行了系统梳理。接下来,我们将在全公司范围组织多个层次、多种形式的制度学习、执行、检查,充分发挥制度规范的作用,指导服务的每一个环节。其次,是要强化责任主体,理念在上,管理下沉。我本人带头,管理层尤其是核心层要少在办公室,多在现场,少发议论,多倾听,少指责、多帮扶,切实帮助项目解决实际问题,把管理的触角布满一线。现在,我对大家下项目的时间和成效都有更高的要求,并且要纳入考核。

第三,推进信息化建设,打造智慧物业。这项工作我们现在在加速、高标准推进,这是通过管理提升效益、实践新服务理念、落实新服务标准的一个重要切入点,是紧密连接我们与业主、连接各个管理层级的平台,对于提升经营能力与管理手段具有重要意义。目前我们已经确定供方,即将启动试点项目建设,预计年内可以推广到各个项目。

第四,开展多种经营,提升业务结构竞争力。满足业主的新需求,必须在传统服务项目的基础上,逐步开发延伸服务,这是我们多种经营的出发点与归结点。前期,我们已经具备家政、家庭采购等部分服务的基础,接下来,我们要根据区域、项目、年龄层次的不同,采取定制化与规模化结合的思路,一方面通过传统服务的品质提升,增强业主粘性,让业主接受、订购我们的多种经营服务;另一方面则要通过多种经营服务,增强业主满意度,反过来促进传统服务项目的稳定开展,逐步优化公司的业务结构,形成差异化的竞争力。

第五,加强团队建设,优化人才结构。团队建设,首在得人。湘银物业有一大批忠诚勤劳的老员工,这是我们宝贵的财富。我们现在要让他们变得更好。除了前面提到的理念更新,近期我们将启动我们的人才池计划。这是一个长期的计划,面向的不仅是老湘银人,还有刚刚来到或者即将到来的新湘银人。它的核心,就是将人选好、让人成长、把人用好,不断优化人才结构,提升团队凝聚力、战斗力。通过湘银人价值的实现,保障业主享受高品质服务。突出的两点,就是培训与激励,针对不同层级的湘银人,制定了全面的学习培养计划、考核评估体系、交流轮换机制、晋升发展通道等等,让大家能够转化压力、提升动力、增强活力,在与公司共同成长的过程中,不断提升认同感、责任感、获得感。

最后,我还想再强调一下,我们所有的一切,都是为了服务品质的提升,从直观感受到内在体验,全方位的提升。所以,这些举措是否成功,唯一的检验标准,就是的业主满意度。这一条绝不动摇。

4、问:当年初到湘银,你就参与了全省第一个“全国物业管理优秀示范小区”的创建,现在再踏征程,你有信心做得更好吗?

答:重新回归,这是一种情结的感召,也是理念的传承,更是使命的延续。湘银的品牌追求不但没有改变,而且标准更高了;我自己的品质追求也没有改变,而且动力更强了。湘银和湘银人,都没有忘记初心。我想,有这样一个战略清晰、理念领先、体系完善、执行力强的组织作为支撑,我没有理由不奋斗、没有理由不进取。在所有湘银人的携手努力下,借用毛主席曾说过的一句话,我坚信,我们的目标一定要实现,也一定能实现!(集团 高山)

## 集团党支部组织“助力青少年健康成长计划”公益募捐活动

为推动社会各界关注青少年健康成长,今年,株洲市民政局、株洲市慈善总会、株洲市社会组织促进会共同发起了“助力青少年健康成长计划”公益募捐活动。湘银集团党支部积极响应号召,组织集团广大党员群众参与公益募捐活动,三天合计捐款2194.9元,获赠讯公益基金会配捐767.4元,

总计筹款2962.3元,为株洲市“助力青少年健康成长计划”作出积极贡献。广大党员群众秉承湘银集团多年来热心公益、回馈社会的企业传统,以实际行动践行了湘银集团“以感恩之心与人相处、以仁爱之心感化他人、以慈悲之心与人分享、以责任之心深耕事业”的核心价值观。(集团 邓晓勇)

## 爱心路上不停步

——湘银集团党支部助力萤火虫公益助学项目

萤火虫公益助学项目成立于2009年9月,由株洲晚报义工联盟发起组织。项目主要资金来源主要有两个部分,一是爱心企业或爱心人士“一对一”捐赠,另一部分是每年徒步湘江毅行活动中的毅行者募捐的爱心款。每年,项目都会组织对炎陵、茶陵、攸县、醴陵以及株洲市各区的九年义务教育阶段贫困儿童予以资助。今年,我们以集团党支部的名义参与了这项意义深远的活动。

就读于醴陵市黄沙中学五年级二班的吴思玲同学,家中父亲罹患肺结核,母亲务农,还有老人需要赡养,是建档立卡的家庭。

而南桥中学的黄云同学况更加特殊,父亲早年因意外事故离世,与家里的奶奶相依为命。苦难使人成长。两位同学在学校和社会各界的关怀下,勤恳踏实、奋发努力,学习成绩优秀。但他们需要更多一些帮助与爱护。集团党支部通过本次项目,向吴思玲、黄云两位同学分别“一对一”捐赠5000元。“后续我们将坚持参加项目组织的活动,并进一步加大捐助的力度”,支部书记邓晓勇表示:“小善不止微光,涓滴可以成海,在爱心公益的道路上,只要能够付出一点力量,我们就永远不停步。”

党建园地

