

“我和业主们互相陪伴，慢慢变老”

——记东湖香榭水岸小区物业经理刘翠华

位于武汉市武昌区的东湖香榭水岸小区闹中取静，业主20多年从没换过物业公司。看着楼盘从无到有，看着业主们装修入住，看着业主们居家过日子，又看着业主的孩子们逐渐长大……不知不觉间，刘翠华已在这里干了23年，当了14年物业经理。

刘翠华当经理的这些年，物业费缴费率常年保持在96%以上，业主连年口头或书面，为她和团队向其上级公司请功。武汉市3000多家住宅小区物业服务满意度考评中，这个小区曾多次位列全市前十。

5月25日，记者见到了53岁的物业经理刘翠华。她说：“我和业主们相处了23年，就像亲人一样，互相陪伴、慢慢变老。”

“业主信任我、需要我，是我的荣幸”

记者和刘翠华走在小区里，每碰到一个居民，她都能熟稔打招呼。谈笑间，她还对业主家的事“门儿清”——“奶奶昨晚摔伤，现在咋样了？您孙女真孝顺。”“宁阿姨，今天又跑了6公里？”“您家快递到了吗？需要帮忙拿吗？”

现任业委会党支部书记阳小华笑称：“刘经理不仅知道业主叫啥、住哪一户、做什么、多大年纪，连车牌、宠物都能和业主对上号。”

今年3月，八旬业主刘爷爷在买菜路上晕倒。收到社区传来待辨认的照片，刘翠华一眼认出，一路小跑到了现场。她先给刘爷爷老伴打电话，边安抚、边让同事去老人家拿医保卡。她又打给刘爷爷远在上海的女儿和在汉其他亲属，告知情况。看到爷爷醒来，她上前握住老人的手：“我来了，爷爷放心吧。”救护车赶到时，她想都没想，跟着上了车。

“这一幕太震撼了。”武昌区水果湖街道东亭社区党委书记王学丽说，“刘经理压根没有考虑费用和可能扯皮的事。她不用专门找老人亲属的联系方式，手机里本来就有，可见平时工作做得多细。”

小区共有3栋楼6个单元，住着480户。她的手机里存着业主相关号码531个，每户至少有1个。

有一次，李奶奶头晕发作，倒在超市。昏沉沉的她记不起儿女的电话，却一口报出刘翠华的电话。服下物业工作人员从她家中取来的药，李奶奶症状缓解。

不同年龄、性别的业主，都给记者讲述过“奇葩”的求助故事：旅游返程的高铁上，发现钥匙和证件都丢了，打电话给刘经理，刚进小区，锁匠来了；出差前没找到给猫加水添粮的人，忐忑拜托刘翠华，她笑声爽朗：“放心，我记在心里。”



业主冯万君(右)向记者讲述自己和刘翠华相处20多年的点滴。

记者耿珊珊 摄

“管这么多事不累吗？”朋友问。她一笑露出两个酒窝：“业主信任我、需要我，是我的荣幸。”

家访20年不辍，只为把服务做到业主心里

刘翠华所在的湖北新长江物业管理公司近年有个规定：各物业团队都要家访，每月上门比例要达到总户数的10%。而刘翠华的家访行动，始自20年前，以各种契机完成的家访量远超规定。

“家访做得好，你会发现，小疙瘩没了，好点子有了。”她这样解释自己的亲力亲为，“如果我们连业主想什么都不知道，又如何能把服务做到业主心上？”

2024年冬天，冰雪将小区几十株香樟树枝条压断。和业委会成员商量后，物业决定修剪树冠。园林部门批准了这一申请，一位业主却激烈反对。

刘翠华家访三次，才打开这位业主话匣子。原来，他在单位管过绿化，爱惜花木，觉得物业简单粗暴。刘翠华细说缘由：修剪后香樟重新抽芽才好活，而且也可一并解决树下花草采光不足的问题。业主最终点头同意。

东湖香榭水岸物业有很多免费服务项目，不少内容来自对业

主需求的换位思考。

有一年，有不少业主提出，衣服被子不能晒到公共区域，影响美观。刘翠华组织团队讨论：如果这一举措实施，如何兼顾居民的大件晾晒需要。

“业主才是小区的主人，我们是为业主服务的，不能凌驾业主之上，一禁了之。”她带着工作人员走访业主，很快，一项新服务推出并坚持至今——物业要帮有需要的家庭到楼顶晒床单、被子。

2003年下半年，刘翠华作为前期物业员工进驻东湖香榭水岸售楼部，当保洁班长。不久后，她被公司选送到沿海学习物业服务，“以业主需要为前提”从那时就刻入脑海。“当时全省还没有明确这种理念，我们小区先行先试，直到今天。”刘翠华语带自豪。

三次有机会离开却选择留下

刘翠华来自湖南益阳的一个小镇，高中毕业。她从没学过绿化、工程等专业知识，却凭着钻研和热爱成了物业管理的行家里手。她说：“干中学，学中干。只要用心，啥难题都不是事。”

从风华正茂到两鬓染霜，8000多个日夜，她扎根物业。鲜少有人知晓，她曾手握更好的择

业机会，却一次次选择留下。

“我做保洁班长时，才30岁，还有大把就业机会。”刘翠华说，家人曾做生意开工厂，自己也想创业。在售楼部干了没多久，就想离职。

谁知，入职个把月后，公司选派她作为保洁员代表去沿海学习。她一听忙摇头：“我可能干不长，这个机会还是给别人吧。”公司领导却说：“你做事我们放心。就算以后离开了也没事，安心去，把先进理念带回来。”

没有了心理包袱，她认真学习，带回来一整套的服务体系，带着大家照做。“一干就停不下来，我要把团队带出来。这下，走不成了。”

后来，她从保洁班长逐步成为客服管家，又从客服管家升为客服主管。2012年，她当上小区物业经理。2016年，东湖香榭水岸小区获评2015年武汉市十优满意小区，物业也被评为武汉小区治安治理“金牌物业公司”。有“猎头”找到她，力荐她去国内一家头部物业公司任职，年薪翻倍。

犹豫再三，她拒绝了。她说：“有很多事，比钱更重要。小区才涨了物业费，我许下的很多承诺还没兑现，现在走，对不起业主的信任。”

第三次选择是在5年前。当时，在湖南老家生活的妈妈病了，需要人长期照顾，刘翠华请了十几天假。那一次，她萌生了离职的念头。业主和物业公司极力挽留，她再次留下来。她给家里请了保姆，又请弟妹帮忙多照顾，现在，妈妈的病情好多了。

2023年，她年满50岁，想提前退休。公司挽留，业主更舍不得她走：“你可不能退休。你不在这，大家安心不了。”

2019年，46岁的刘翠华正式加入中国共产党。回顾7年来亮牌上岗，她说，物业服务不仅是一份工作，更是一份事业。物业服务是基层治理的“神经末梢”，关乎群众冷暖。作为一名共产党员，要用实际行动温暖人心。

记者耿珊珊 王南芳