

物业经理刘东

业主满意就是对我最大的认可



我在拉萨挺好的

“物业工作看似平凡,却关系着大家的生活品质,一点都马虎不得。”2024年初,来自四川南充的刘东跨越千里来到拉萨,投身物业管理行业,成为一名物业经理。两年来,他在平凡岗位上默默耕耘,牵头推进基础设施改造,细致打理日常事务,沉着应对各类突发状况,用脚步丈量责任,用真诚与实干守护业主,成为大家心中最信赖的“贴心管家”,书写了普通人的高原奋斗篇章。 文/图 记者 姜梦琳



刘东正在业主单位大院里种树。

辞职赴藏 决定投身物业服务行业

“大家小心一点,别踩坏了树苗。”“这个坑再挖深一点,树苗的根才能扎得稳。”春日的拉萨处处洋溢着勃勃生机,记者初见刘东时,他正带着几名工作人员在业主单位的大院里植树,只见他手脚麻利地挖坑、放苗、填土,动作娴熟利落,还时不时叮嘱大家注意树苗间距,把控浇水力度,直到一排小树苗都稳稳地立在泥土里,他才笑着说:“春天是种树的好时节,咱们多种点树,院子里的环境好了,大家生活工作也更舒心。”

今年是刘东来到拉萨的第二年,也是他进入物业行业的第二年。2024年初,41岁的刘东告别家乡亲人,怀着对未来的憧憬和一股不服输的劲头,踏上了前往拉萨的列车。“当时就想着换个环境,挑战一下自己,也希望能在一个全新的领域做出点成绩。”刘东回忆道,以前总听朋友讲述在拉萨的生活,便对这座古城充满了向往,总觉得那里的天空格外蓝,阳光格外暖。“我之前在四川从事电脑售后维修工作,一直都在和机器打交道,生活比较单调,就想尝试一些不同的领域,感受不一样的工作氛围。”刘东告诉记者,“恰逢拉萨有一个招物业经理岗位的机会,和家人商量后,我毫不犹豫地辞去了原来的工作,来到了拉萨。”

“亲眼见到拉萨,比想象中的更纯净美好。”谈起初到高原的感受,刘东眼里满是光亮。这片天地开阔、人心纯粹的土地,让他心生眷恋,也坚定了留在拉萨打拼的决心。“对我来说,物业管理工作是一个全新的领域,一开始我就告诉自己,必须拿出十二分的热情和耐心去学、去做,才对得起自己最初的选择。”

攻坚克难 努力提升物业服务水平

来到拉萨后,刘东正式入职西藏富源物业服务管理有限公司,与面向居民小区的物业服务不同,他负责的是单位大院的物业管理工作,服务对象主要是机关单位的干部职工。“虽然服务群体不同,但核心都是做好服务保障,让大家在舒适的环境里生活工作。”刘东说。

为了尽快熟悉业务,刘东几乎把所有时间都投入到工作中。白天跟着老员工跑现场,熟悉单位大院的每一栋楼、每一条管线,晚上则抱着厚厚的物业管理手册啃到深夜,遇到不懂的问题就记在本子上,第二天及时请教经验丰富的同事。从最基础的信息登记、日常巡逻检查,到复杂的设施设备维护、突发事件应

急处理,刘东像一块海绵一样不断吸收着新知识、新技能。“虽然以前做的也是服务行业,但接触更多的都是冷冰冰的机器,现在要面对形形色色的人,处理各种各样的事,挑战确实不小。”刘东说,电脑坏了,只要找到问题,修好就行,但物业管理完全不同,保安、保洁、维修、业主需求、突发情况……每一件事都和人有关系,每一件事都需要沟通协调。

“刚开始那会儿,真是手忙脚乱。”刘东笑着说,由于保安、保洁、维修人员性格各异、岗位分散,凝聚团队合力不易,如何做好人员管理也是一大难题。为了尽快让团队拧成一股绳,刘东以身作则,脏活累活抢着干,耐心倾听员工诉求、解决实际问题,营造出团结互助的工作氛围。渐渐地,他从物业“门外汉”成长为独当一面的经理,顺利完成了职业转身。如今,刘东手里管着四个物业服务项目,每天都需要来回奔波,协调处理各种事务。“虽然工作很辛苦,但特别充实,也让我学会了怎么和人打交道、怎么统筹安排,怎么处理突发事件,这些收获特别宝贵。”刘东说。

坚守初心 用贴心服务赢得业主认可

“物业工作繁琐琐碎,每一项任务都与业主的日常生活和切身利益息息相关,因此绝对不能有丝毫懈怠或疏忽。”这是刘东常挂在嘴边的话,也是他的工作初心。从事物业工作以来,刘东始终把服务放在首位,认真负责、耐心细致,把业主需求放在心上,遇到问题第一时间赶赴现场,用真心与实干赢得了业主单位的一致认可,也收获了满满的温暖。

这份温暖,藏在业主单位工作人员的细微关怀里。平日里,刘东不分昼夜坚守岗位,随叫随到处理各类大小事务,这份敬业与负责,大家都看在眼里,记在心里。久而久之,大家也把他当成了朋友,平日里会主动和他打招呼、聊家常,分享生活中的趣事与烦恼。“业主们都挺贴心,逢年过节没有忘记我们,会给我们送水果、送礼品,平时也很支持我们的工作,这让我们觉得所有的付出都值得。”刘东说。

这份温暖,藏在与同事日常相处的默契中。工作中,刘东从不摆经理架子,平日里同事遇到工作难题,他耐心指导、悉心帮助;生活上有困难,他主动关心、尽力协调解决,赢得了大家的一致认可与信任。刘东告诉记者:“我很开心在拉萨能遇到这样一群志同道合的伙伴,大家互相支持、互相体谅,工作氛围特别好。尤其是遇到紧急情况时,大家齐心协力、并肩作战,这种感觉特别好。”

“在拉萨这段日子,我收获的温暖远比我付出的多。”刘东感慨道。这些看似平凡的暖心瞬间,串联起他在高原的奋斗时光,也让他深深感受到了这片土地

的淳朴与善意。正是这些温暖的陪伴与认可,让刘东在陌生的他乡找到了归属感,也让他更加坚信,只要以真心换真情,用实干赢认可,就一定能在平凡的岗位上收获不平凡的温暖。

扎根拉萨 未来继续深耕物业服务行业

时光转瞬即逝,刘东已在拉萨工作生活近两年。从最初的陌生忐忑,到如今的熟悉眷恋,古城拉萨早已成为他难以割舍的第二故乡。回望这段时光,有挑战、有汗水,更有温暖、有成长,每一段经历都格外珍贵。刘东感慨地说:“这份工作,不仅让我掌握了专业的物业管理知识,也学会了如何在一个全新的环境中扎根、成长。虽然刚来的时候也曾有过退缩的念头,但好在我坚持了下来。现在回头看,那些曾经觉得迈不过去的坎,其实都成了我成长路上的宝贵财富。”

谈及未来工作,刘东充满干劲。他表示,今后将继续在拉萨深耕物业服务行业,始终以业主单位的需求为核心,不仅要巩固现有的管理基础,更要不断探索创新,通过精细化管理与流程优化,全面提升物业服务品质与管理效能,将每一个经手的项目都打造得更加规范、有序、高效,以更多用心的服务、更务实的行动,回馈业主单位的信任与认可。“我很喜欢物业经理这份工作,看到业主们露出满意的笑容,就是我工作最有成就感的时刻。拉萨的物业管理行业还在发展中,有很多可以改进的地方。未来,我还要带着团队一起学习更多先进的物业管理理念和技术,让我们的服务更精准,努力成为业主单位最贴心的管家。”刘东说。

2025年国庆假期,刘东的家人专程从南充来到拉萨,那是他们第一次来西藏,也是第一次亲眼看到刘东工作和生活的地方。“我和家人一起去了布达拉宫、羊湖和纳木措,看着他们惊艳的表情,我突然意识到自己和这座城市有了更深的联结,似乎不再仅仅是为了工作而停留,而是真正融入了这里的生活。”刘东说,“我在拉萨挺好的,这里不仅给了我工作的机遇,更给了我很多的温暖,在这里的每一天,都过得充实而有意义。”

四月的拉萨,春风拂过新种的树苗,嫩绿的叶子在阳光下轻轻摇曳。刘东看着这些他和同事们一起种下的树,眼里满是期待。“再过几年,这些树就长大了。”他说,就像他自己一样,在拉萨这片土地上,正在一步步扎下更深的根,向着更高处生长。从南充到拉萨,从电脑维修到物业管理,刘东的故事是无数在拉萨打拼的异乡人的缩影,他们带着梦想来到这里,在适应与成长中与这座城市相互接纳、彼此温暖,最终把异乡变成了家乡。