

□牟凯

十年可以是三千六百五十天,也可以是昨天、今天、明天。对于物业服务这项工作来说,内容简单、重复、周而复始,仿佛每天经历的都是昨天的内容,而明天的工作又是今天可以预料的。时光荏苒,不觉间物业工作留给了自己十年的记忆,有成长、有心酸、有失落,也有温暖。

去年冬天某晚十点,自己已睡意朦胧。一阵急促的电话把我叫醒,“牟经理,地下车库跑水了。”我心里咯噔一下,冬季跑水根据多年工作的经验,一是暖气管道泄漏,二是消防管道冬季寒冷冻坏。马不停蹄,叫上值班的周哥:“你去拿梯子和工具,我先下去看看能不能关上阀门。”

一路小跑,果不其然是地下车库出入口的消火栓冻坏了。

“今年太冷了,管子上面的保温不是很管用,冻坏了管道泡水了。”“怎么办,天太冷关不了水,马上路面就结冰了!”退休多年的业主老张站在跑水处的一侧,焦急地和我说。“没事,关了阀门把水扫净就好了。”“晚上值班的少,我和你在这里处理吧。”“不用了,有值班的,我平时晚上也在这里不回家,我们慢慢处理吧。”“这水得赶紧处理啊,不然明天就结冰了,今晚上得辛苦了。”老张自言自语消失在电梯口处。我停了手中的扫帚,戴了老张临走时留给我的手套。突发的棘手情况和天气让我倍感寒冷,但我的双手却莫名温暖起来,突然想起了第一次见老张的情景。

老张腿脚不便,出行全靠一辆三轮车。人车分流的设计,使得小区院内不能停车,充电成了大问题。坡陡路滑,年轻人还要处处小心,何况退休多年的老张。因交房时相识,再见面就颇有几份熟识。不过对于老张提出的难题,我也一时语塞。后面的每一天都在挂念这个问题,突然有一天“灵光乍现”。我第一时间带着老张去了我提前熟悉好的路线,路好走就是有点远,但毕竟安全第一。当观察完路线我送老张上楼,送别时他用略微颤抖的手紧紧地握了又握,或许人年纪大了,当自己力不能及而得到帮助的时候,深深的情谊就在内心扎下了根。物业工作中,你的举手之劳也许就解决了别人朝思梦想都难以实现的事情。

想着想着,周哥扛着梯子来到了面前。我扶着梯子,周哥把管子破裂处附近的三个阀门都关闭了。因为作业需要,还有一个阀门只有在路中间才能关闭。这时,一辆汽车向我们这个方向疾驰而来。

“不错啊,又挣上加班费了。”一个急刹,伴着车窗落下,飘出这句略带揶揄的话。同时,一个笑意深邃的面容出现在我们面前。“小刘回来了啊,这边管子坏了,在处理着。我们给你让路,你先过去。”“不用,咱这技术够用。一会干完了去我那喝点,上次那个事得和你道个歉。”“不用啊,你把车停在自己车位上支持工作就行了,过去就过去了,谁都有脾气着急的时候。”“行,车哥!”

我和小刘相视一笑。汽车摇上玻璃一闪而过,很快车灯的亮度就消失在了拐角处。消失的是灯光,唤起的却是记忆。“这是我自己买的房子,我自己的车,我自己想怎么停就怎么停!”95后的小伙,一见面就来了一个“趾高气昂”!我当然要据理力争,原则性问题必须要和他说清楚。“公共区域属于全体业主所有,车辆需要停放在规划设计并购买的车位上!没有人可以阻挡你回家,但是必须遵守规则。”有些沟通总是先难后易,无非就是厘清利害,并根据当时的情况,与相关人员沟通,让其可以接受又晓之以情。最后终会“握手言和”,常挂在嘴边的还是那句“抬头不见低头见”!

“这个小伙和咱为了乱停车吵了一架,和他聊了聊,现在挺好了。”周哥一边关着阀门一边和我说道。



水还在一直流,阀门关不严,漏水!消防管道压力大,出水急。根据预案,我们顺着事先标定好的阀门位置,往上一级一级查找。一个阀门正巧在一个车位的上方,得联系业主打电话。一看时间已经快晚上11点了。打不打呢?打!没有别的办法,出了问题能第一时间解决就第一时间解决。思虑再三,还是决定给业主打电话挪车关阀门。

“您好,我是物业。地下车库跑水了,有个阀门在您车位上方。您能不能下来挪一下?”我努力详细地陈述着事实,似乎带出了略显卑微的味道。“好,我马上去。”长时间扫水、关阀门的工作让我们的疲惫感越来越强烈。在听到业主的肯定回答后心情为之一振。

“感谢您对工作的支持!”顺利关闭了阀门,解决了流水问题。我们对下来挪车的业主表示了诚挚的感谢。“你们也不容易,辛苦了!”简单的几个字融化了僵硬的身躯,驱赶了疲惫和困意。看着处理完毕的现场,酣畅淋漓的快感由心而生!

回到宿舍,我接到了小刘的电话。热情的语言和处理完毕棘手工作的心情,让兴奋感抵挡住了疲惫。在接受完曾经发生过冲突业主的赞许后挂了电话,我躺在床上面对着黑暗。有时问自己,这是为什么?不是我选择了物业工作,而是物业工作收留了我,包容了我的平庸和普通,给了我尊严和价值,所以别嫌弃物业工作苦,更别嫌弃生活累。

十年前自己还未结婚,十年后已是两个孩子的父亲,不觉间走过了物业十年。

2013年,因为表哥的推荐,我来到了当时的淄博第一高楼汇金大厦,从事物业设施设备管理。那一年26岁,好学,工作劲头也高。每天穿梭在未施工完毕的大楼内进行“前期介入”。所谓“物业前期介入”就是整个建筑完成主体施工后,各种装修、管线、电梯、消防安装过程中,物业服务人员特别是工程人员提前进入

场地熟悉设备,查看隐蔽工程的阶段。良好的前期介入,能为之后的物业服务打下一个良好的基础。

自己学的是电气自动化专业,自动化控制接触得多,对于工程建筑了解甚少,大多数还是第一次见。进入工地,问题五花八门。虽然施工是有序的,但面对现场的各种杂乱自己还是十分不适应。不懂的就学,不会的就问。

举个例子,水系统的设备,我开始连各种各样的阀门都无法分辨,不知道它的工作原理。自己或拍照或画图再找设备标签,记下名称一点一点地上网查,记录在笔记本上。看不懂图纸,就先看文字说明,然后去现场。现场找到管线或设备,画出草图,然后在图纸上面一一对应。熟悉后才发现原来图纸上面的每一个风机、每一个阀门都是那么清晰准确,仿佛一切都“跃然纸上”。诸如此类慢慢摸上了“门道”。

学习的另一个方法就是请教老师。建筑的分项种类很多,恰好当时的项目有一位消防安装和维护经验都很丰富的“方工”,每天工作在一起,答疑解惑“近水楼台”。相较于电系统的繁琐,水系统相对来说容易上手一点。水系统又分消火栓系统和喷淋系统,开始我就硬啃图纸。面对交错相连的设施,图纸和现场交替进行,一遍不行就两遍。喷头、水流指示器、信号蝶阀……先从楼层横管看,明白后看立管。然后认识了水箱、稳压泵、湿式报警阀,然后又明白了系统的原理。实在不明白的就请教方工。在每一次疑问和解答中,让自己建立起对消防系统的概念。有一句话叫“隔行如隔山”,自己就是一个普通的工程维修人员,平常心没有什么好羞耻的。

进入物业行业的第二个年头,因为工作需要我来到新的项目——颐和大厦。有了许多物业工作的第一次,第一次和装修公司打交道,第一次和电梯、消防维保等物业服务“乙方”打交道,更重要的是第一次和业主有了交集。十年前的业主物业关系,感觉还是比较融洽的,直到一次停电事件的出现。

作为商业项目的写字楼,都是采用预付费购电的方式,业主根据自己的用电量提前购置电量。但一次一位年轻气盛的业主跑到物业办公室质问,为什么停电了?怎么会停电?原来他的办公室鱼缸里面养了许多名贵的热带鱼,停电影响加热管加热,里面的鱼岌岌可危。我说你为什么不提前充电呢?他回:“我交着物业费,你们就得保证不停电,电量余额少了为什么不提醒我?”我那时还没有经历过这样的事情,一时无法回答,只能在他的指令下,烧开水后送到他的办公室。万幸鱼儿没有什么事情,从那以后就产生了很大的疑问,物业的服务范围是什么?明明是业主忘记充电了,怎么最后我们还要小心翼翼和做错了事情一样呢?答案在合同和书本上找不到。时间是最好的解药,慢慢来,答案总会有。

2019年6月份,我的职业生涯迎来了一次重大的转变。通过多年的积累,我也终于有机会独立领导一个项目。项目部的筹建对于没有经验的我来说,真的有点难了。从一张办公用纸,到招聘第一名员工,一点一点学,一点一点悟,学会“管理和服务”的变通尤为重要。比如车辆停放管理和电动车上楼劝阻问题。我们的管理是防止车辆堵塞路面和消防通道,电动车禁止进入建筑物内。看似是对物的管理,实质是约束这些车辆所有人的违规行为,但人又是我们服务的对象。禁止乱停车和不让电动车上楼一定程度会影响当事人的便利,何去何从?道理都懂,但是到了某些业主身上就会行不通。其实出现问题和解决问题的这一对关系一直都在,只能去想办法,慢慢解决。

凡心所向,素履以往。

(本文为淄博市青年作家协会会员,现就职于伟明物业,淄博市五一劳动标兵)

【后浪奔涌】

## 毕业季的歌声

□郑以琳

青春一共几年?此刻的我站在山大中心校区文理图书馆窗边,陷入沉思,透过如露水般晶莹细亮的玻璃看向远方,高树在微风吹拂下摇晃着枝叶,发出阵阵风铃般好听的娑娑声,一群飞鸟猛地从教学楼间的留白中掠过,我知道,它们现在过得很快活,因为在那些人声静寂的日子里,它们或许也曾感到过孤独。

那时的我也是同样地孤独,立志有机会一定要放声歌唱,将那些没来得及说出口的话,在为数不多的校园时光里,唱给天空,唱给大地,唱给曾经的你我。

这是我去年筹划“520许嵩专场音乐会”的初衷。

聚沙成塔,持之以恒。我提前两个多月就开始计划这场音乐会,起初是什么都没有的,包括设备、队员、路演场地、宣传途径等。于是,我开始不断召集喜欢同类型音乐的同学,跟他们持续交流举办这一活动的意义,一是为了通过音乐治愈大家的内心,二是为了在毕业前的校园时光里留下青春的烙印,没想到我的想法得到了很多朋友的支持,这让我深刻地感受到音乐的力量是如此强大,能够让素未谋面的两个人短时间获得心灵的贴近,我也因此找到了志同道合的队友。正是对音乐的这份坚持与热忱,开启了愿望成真的大门。

逆水行舟,功不唐捐。在确定团队成员后,演唱设备和演出场地成为最大的难题。在与队友交流后,我们开始四处寻找可能借到设备的途径,几经辗转,终于找到了合适的音响与话筒。面对生命中那些看似无解的难题,首先要做到大胆挑战,勇敢是成功的第一步,自助者天助之。其次要做到细心规划,对于演唱会的曲目顺序,我们不断调整,力图引导观众融入音乐的轻松氛围;对于歌曲间的串词,我们利用专业所学,化用诗词掌故,传播古典文学的魅力;对于演唱会的意义,我们设计了观众演唱环节,借助自己的勇气带动更多的人。到场观看音乐会的同学,远远超过预期,很多人是第一次当众唱歌,自述“终于勇敢了一回”。

凡是过往,皆为序章。约翰·多恩曾说,没有人是一片孤岛,可以自全。又是一个栀子花开的季节,那些未说出口的话,没来得及做的事,都在校区操场上化作一个个灵动跳跃的音符,融在初夏微醺的晚风里,发出阵阵回响。人生在世,总要勇敢一次。这场音乐会成就了他们的勇敢,他们的勇敢同样成就了这场音乐会。我想,这就是青春的意义。

远方有多远,未来就有多长,让那些遗憾都随着歌声还给天空与大地,把握美好时光砥砺前行,追求远大理想奋力拼搏,不负青春,我们风华正茂!

(本文为山东大学文学院2021级硕士生)

非虚构写作投稿邮箱:  
qlwbxyd@sina.com