

五月人和

——德威内刊第三期《人物访谈》

撰文/周叶玲 责编/刘宝花

札记：

“五月，阳光通透，风刮得强劲，正是一年中生命力最旺盛的时候。”

可日子呀，明明是接连着雨季，反复地下了许久。

但，过日子，人总是该有些牵念，想象着四季和明，若是当下到了闹端午的时候，那就该有粽子、龙舟、艾草和雄黄酒

第三期的《人物访谈》定于五月。

这一次接受访谈的是三位毫无关系的人。一位是每日进出于市中心写字楼的中年男士，一位是漫不经心在花园里散步的和蔼母亲，一位是高谈民主、民意而躬身践行的“理想家”。让他们同时呈现在大家眼前，本是没有任何道理的。但，因为有了与三位见面的机缘，由此便安排在一起了。

本期人物：

一、刘女士：26~35岁 业主 朗琴湾 11栋 80*号房 一家三口

二、范先生：20~30岁 业务经理 德威大厦 2309单元 大胜时代（公司名称）

三、杨主任：45~55岁 业委会主任 金碧花苑 四世同堂

正文：

一、刘女士

那天是四月最末的一日，从另一个小区转折去到了朗琴湾，接近下午五时。正是夕阳打在脸上的时候。车子在靠近管理处办公室的一侧大门临时停靠，拉开车门，人潮之中夹杂的热气扑面而来，隐约着，盛了一股春末斜照的清风。旁边，就是英皇幼儿园了。这是其在惠州除摩卡小镇以外，开的第二家分校。第二日就要是五一短假了，临放学，家长们接送孩子的车辆排挤了校门口的马路，大家形色紧张、匆忙，找到了自家小孩，便送上车着急离开，避免拥堵。

我与岗亭值班的保安打了招呼，说明来意，便从侧门进入小区。我一路听闻

着家长和孩子们之间无序、捣乱的谈话，始终倒退在他们焦躁的步伐之中，蓝色的小被褥被孩子抱在怀里，背着印刷了学校名字的小书包，一位体态雍容、肤色姣黑的妇女，正赶着脚步，与小男孩同行。

这是我与刘女士见面的场景。

刘女士是朗琴湾二期 11 栋 8 层的一位业主，与丈夫、小男孩同住，一家三口是在去年 9 月份入伙的。

小男孩十分可爱、调皮。刚坐下来一会儿，便受不住大人们对话时的无聊，当得到母亲允许独自玩耍时，像是被解放了天性，绷不住地往游乐园的方向跑去。

“好久没有看到这样的场景了！是今天的阳光特好！风也好！这样的时刻也好！孩子、家长，好热闹又好有生气！”眼前的事物，让我向身边坐着的这位尽管陌生、但却溢着善良、友好的女士，不禁地发出了赞叹！

“是，这样的风吹着舒服。靠着江。”她紧接着说道。我们先是谈起假期的打算，而后当两人都觉得气氛轻松下来了，访谈便正是开始了。不知不觉地过了十几分钟……男孩也还没有回来。

“这小家伙怎么还不回来？”刘女士有些不好意思地说了一句，我看见了她在掩盖不住的紧张之色，说：“要不我们一起去找找他吧！”

“好！”话刚落音，便又显出些难色……

“没有关系，我们先去找小朋友吧！”

“那好。反正我们可以边走边说，这样反而更自然些。”她憨憨地望着我笑着说道。我愉快地同意了。

“要不，我帮你拿书包吧？”

“没事儿，我自己来就好！”

正要转身离开，“您的被子不一起拿着吗？”我疑问道。“不了！没事的！放在这儿，不会有人拿的！”她斩钉截铁地告诉我。于是，不便再追问下去，我们二人就这样落下小男孩的被单在椅子上，母亲单肩挂着小书包，先是往不远处游乐园的位置大步走去，“没有”（我心里咯噔了一下），然后进入别墅区、穿到一期，路上亦不见有小孩的影子。

“您不担心孩子走丢了、或者迷路吗？”

“不会！”稍微停顿了一会儿，她思索到，继续补充说：“那边（指游乐园）他都很熟，不会迷路的。平时，也都让他一个人去玩……就是……这边，可能不太熟。但也应该不会迷路……”刘女士一般回答都很干脆，这会儿，想来是真的有点儿着急了！我鼓励她说好好找找，不会有事的，想着岔开话题，缓解她的情绪。走到了一、二期交界水景池的位置，不见踪迹，我们便索然原路返回了。

她说：“之前也有一次。那是刚搬进来的时候。当时我也着急了，到处去找！都没有看见人！因为是新过来，环境都不熟，比起现在更担心！后来，不知过了多久，竟然发现他就在家里楼下的柱子旁边。从那以后，我们就说好，以后要是找不见人了，那就在柱子旁等着。”

所以，11 栋入户大堂前的立柱，成了两人此刻最后的希望和期待！周遭的空气开始慢慢流动，穿过道路时一旁的灌木被惊掠起几条摇晃的枝桠，我们并没有缓下步伐。我们继续说“穿高跟鞋走太快你脚会痛”、“朗琴湾的蚊子真的很厉害”、“不是！是毒！刚搬进来就体验到了！现在像是好了点”、“最好他就在那儿”……

噢！“谢天谢地！”我们没有开口说，但实在没有其他任何四个字能够更好地来形容两人此时的心情。男孩回到了一开始座谈的椅子，站在一旁，四处张望。

“**江！”母亲在极远处望见孩子便脱口喊道。小男孩猛地一回头。母亲带着惯有的雍容尽力向孩子跑去，对望了我一眼后，更加努力地驶去。男孩先是有些愧疚，但很快便收不住委屈受伤的泪水，一泻而下，在脸上划下两股泪痕。母亲握住孩子的手臂，连忙安慰。小男孩乖巧！眼泪一下子收住，焕出来开始见面时的笑颜和童乐。

刘女士是个实诚、善良、简单的人！孩子这“善变”的性情或许随了母亲。



临别时，为了让小孩和母亲配合拍照，也是哄了他。

我喜欢进入小区时整洁、生机的颜色，我喜欢听母亲允许孩子独自玩耍答应时放心的语调，我喜欢来自她温暖关心的询问，犹如她和邻里之间的琐碎日常对话……

“有时走在路上，遇见了对门的邻居，都没有认出来！哈哈！”刘女士答。

问·答：

1. 您是何时入住朗琴湾的呢？您当时出于什么样的考虑，最终选择了朗琴湾？

答：我是 2016 年住进来的。当时看中的户型，也是现在居住的，恰好适合我们一家三口。朗琴湾靠着江，这也是我们当时选择这里的地方。

2. 请您跟大家谈谈您在这里的居住体验？让您觉得舒服满意的地方是什么？当中，需要提升的部分又有哪些？

答：感觉都挺好的。最满意的地方……感觉没有什么不满意的，都挺好的。提升的……地方，那就是，希望能够把路灯调亮一点，不然夜晚散步的时候，都看不清是谁。有时走在路上，遇见了对门的邻居，都没有认出来！哈哈！

3. 您如何看待小区邻里间的关系？是否有参与小区文化娱乐活动的体验并跟大家分享一下？

答：感觉邻居都挺好的呀！社区活动，感觉比较少吧。可能是我自己没怎么关注。不过之前的三八节送花活动，就挺好、挺开心的！

4. 对于小区公共设施配套的建设，您如何评价？您会经常使用吗？

答：满意。像游乐园，小孩经常自己就去玩的。

5. 您对小区的绿化、清洁卫生工作还满意吗？您希望物业管理从哪些方面提高小区的品质感？

答：清洁、绿化都挺满意的。养的也挺好的，看着舒服。

二、范先生

“太贵了！太贵了！什么都好，就是停车费太贵了！”这是范先生所在公司的前台。我们按照约定好的时间见面，遇着前台接待的女生，其他路过的同事看见了此日的架势，闻讯凑了过来。要是有时间，能够几位一起交谈，那亦不失是一件好事。

“我们的范经理就足够代表了群众的声音！”一声落地，马上又有人说到，

“不过那个停车费确实是贵！”我们与范先生的访谈就是这样热闹地场景下开始的。

范先生，应该说是一位有干劲、敬业、乐观的年轻人。

“您好，请问怎么称呼呢？”

“您好！我姓范。”

“请问您所从事的岗位是什么呢？”

“噢。我是业务经理，主要负责开拓市场的。”

“范经理，请问您能帮我们填写一下这份《采访提纲》里面受访对象基本信息这一项吗？”



“噢。好的。可以。”他随手找来一支黑色水笔，看着提纲里面的内容，若有所思地开始了。

范先生，一边写，停了一会，再接着写……就这样重复着。突然，到了某一栏位置，下笔写了几划，又连忙涂掉了。

“范先生，您好！”

“嗯。”他继续埋着头。

“不好意思，我看见您胸前的口袋有放着几张名片”，我停顿了一会儿，“要不，您直接照着名片填写？”

“哦！是哦。”范先生恍然大悟地抬起头，右手急忙从口袋中掏出一张自己的名片，当即，在场的人都不由地畅快笑了。不过，说起范先生的名片，是在访谈结束后接近半个月，偶然一次在电梯里遇见，这才拿到。

范先生，全名范志聪，是德威大厦 2309 室大胜时代（公司名称）里的一名业务经理，主要负责车贷等行业市场拓展工作，算是这里的一名老员工。“准确来说，也不是！公司是去年 11、12 月份左右搬进来的，到这里，算是新的吧。”他中间幽默地说道。公司先前在河南岸片区核心的一栋商务大厦，后来考虑到规模发展与业务要求，便搬迁来到德威大厦。这里地处市中心，临近各类行政服务

机构、有新兴商圈带动，地理交通位置便利，是比较理想的选址。

随后，我们双方便迅速进入问答的角色当中，他一时认真严肃地计算着曾经的一次停车费用，一时气氛紧张地说起自己当时被困的经历，有时一脸认真地告诉说“服务态度真的很好！很专业！形象也挺好的”，也有转动着眼珠、翘着下巴思索时发出“啧啧”声……就如他说的，“公司里 60%是由 20 来岁的年轻人组成的”。他理所应当算是其中一员，有着朝气、热情、想象力。

问·答：

1. 作为德威大厦的使用人员，请您说出大厦五个优点，三个不足之处？

答：要说五个优点啊？好像有点难……不如先说不足吧，比如说电梯时常会坏且没有显示和取消键功能、停车费贵。有点，要说五个：第一个楼层格局设计不错；第二个大厦地理位置很好；第三个每天早上上班等电梯时，电梯门前的工作人员服务态度挺好的、很专业；第四个清洁卫生到位；第五个早上排队等电梯这个很好，其他地方都没有。

2. 您以为的 CBD 应该是什么样子的，德威大厦是否符合您心目中的设想？如果不是，差距在哪里？

答：CBD 首先要有优越的地理位置吧！德威大厦就很符合这一点，处于交叉路口，立面也很醒目，金灿灿的。这里有福满楼，吃饭、聚餐就挺方便的！

3. 您对大厦物业管理的工作是否满意？日常的清洁卫生、电梯、照明等设备使用是否满意？

答：满意。日常清洁都很好了，就是要是能周期性安排冲洗一下外立面就很好了。电梯有时会运行不稳定、出现困人之类事故，之前我就有经历过一次，当时被吓到了！消防通道、电梯前公共通道照明都挺好的。总体还是挺满意的！

4. 针对今年初推行的电梯高峰期分流政策，您认为成效如何？还有哪些提升的政策空间呢？

答：分流政策效果很明显，感觉这样推行挺好的。工作人员的服务态度很好、笑容很好，比外面的（写字楼）要更专业。提升的政策空间，建议高层梯不应该停福满楼。

5. 您是否参与过大厦外邀进行的公共活动，如健康义诊或其他商业类型的活动？对于活动开展，您有什么建议和看法？

答：有啊。开展这些活动挺好的，可以丰富一下我们的生活。之前举行的广州银

行办理信用卡的活动，我们公司的同事都一起去了！建议也可以多举办一些吃的、喝的之类的。

6. 停车收费政策调整，对您有哪些影响？广场地面新规划的车位，是否有效解决了行车拥堵与停放的问题？

答：停车费调整之后，更贵了！影响很大！都不敢停进来了，旁边中信的还没有这么贵，应该是周边最贵的了吧！有一次我们老板车子停在地面过夜，结果二话不说，直接拿了 100 块给我，还顺带问一句“够不够”……地面新规划了车位，好像比以前更堵了，并没有怎么解决行车和停放的问题。

三、杨主任

“要是这样，我也该改口称您一声‘杨叔’了！”临别时说道。

他们口中的“杨叔”，便是这一次我要访谈的对象了：金碧花苑业委会主任，杨瑞军。杨叔最早在 2006 年 1 月便入住了小区，至今已有十个年头，他在任期间是小区成立的首届业委会，从 2012 年 7 月开始，五年一选，到今年 7 月，结束任期。如今，为了让小区和业委会的工作能够继续顺利、高效地开展下去，他早早便号召着成员们开始认真着手准备换届选举的事情。

我在开篇中首先写过的“理想家”，说的便是眼下的这位瑞军先生、杨主任，也是被人们亲切地唤作“杨叔”的半百“老人”（杨叔是一定不乐意别人如此形容他的）。

当日因为路途交通缘故，赶到管理处办公室，杨叔却是早早就到了。

“杨主任，您好！十分抱歉，因为路上出现些交通状况，可能会稍微晚二十分钟左右赶到。”当即，我便发了短信过去。后来，再打了一通电话。

“没事！我先在家里等好了。”

……后来实际比原先约定好的三点钟，整整迟到了一个半小时。到了现场，心里就明白来。这是杨叔因为体谅路途中的意外，所以说了一句善意的“谎话”。

我上下打量着眼前的这位“中年”男人，在张经理的引介之下，成功地认识了杨叔。初次见面时有力量地握手，浑厚熊亮的声音，和在紧接下来的访谈过程中，表现出的活跃敏捷的思维方式、流畅有理的语言组织，直至在被告知以前，我都十分确信这是一位“年轻”而资历丰富的业委会主任。每当谈及关于如何“服务”的问题时，他总是掷地有声、滔滔不绝，并且反复多次地提起民声、民意、民心，他强调不同职能主体的服务角色，希望将小区与街道办的服务关系不断深化提升，重注法制规范理念，霎时间，让人不禁赞叹眼前的这位“半百老人”，在五年的任期里，有着对自己岗位深厚、宽广、严谨的认识，和不止的追求！过程中，杨叔曾自嘲说，“我也想早点退休，可实际情况不允许。”

这几年来，小区管理处与业委会之间友好、高效、优质的合作关系，让金碧花苑近年来获得不少社区荣誉，和谐化、多元化、学习型等新的标签正让这座老小区继续迸发着向上、向好的生命力！

问·答：

1. 请问您如何看待业委会、小区与物业管理公司三方的关系？在运营管理中，各自的角色与职能区分点是什么？

答：业委会是业主民主选举产生出来的代表全体业主履行物业管理条例的职能，在业主与物业管理公司三方面中起到代表业主，平衡监督物业管理公司与业主之间的权益平台！在日常营运工作中业主是被服务和管理的主体，业委会已代表业主的利益监督物业管理公司的服务条约，也督促业主履行有偿服务的条例！物业管理公司主要履行服务合同的职责！

2. 您如何看待包含业委会、业主、物业管理公司三方合作关系，和只含业主、物业管理公司两方，这两种不同模式下的合作？各有什么利弊？

答：物业管理公司，业主委员会，业主三方是构成



一个服务整体的主体，如果没有业委会选举产生参与，物业管理公司将直接面对

数量庞大的个性业主，无法取得政府所有的直接福利和利益，更加无法利用法规来保障各自的权益！

3. 您如何评价任职期间与物业管理公司之间的合作关系？您对未来双方有哪些期许？

答：在我任业委会主任期间，充分发挥委员们的责任心，以公以德无偿服务于全体业主，更多是义务为物业管理公司为更好管理好小区奉献自己的精力和时间，为小区的和谐安定文明建设等方面的工作中起到积极的作用！作为业委会成员方面长时间无私奉献是很难继续下去的，希望能够在政府和业主的共同支持下，能够更好地为业主和物业管理公司之间起到一个良好的平台，平衡双方利益促进和谐发展！

4. 请问您是什么时候入住金碧花苑？这些年来，您对小区的印象如何，当中又产生了哪些转变？

答：从 06 月住进金碧花苑至今，一直都是德威物业管理公司管理服务本小区，特别是成立业委会后小区整体面貌焕然一新，特别在业委会的争取下取得政府的大力支持给小区居民带来更多的福利和建设！

5. 业委会是小区业主的民主代表，能够从哪些途径与物业管理公司进行配合，共同提升小区和谐度、人文氛围、居住舒适度、安全文明等建设？

答：我们居住的是十多年的小区了，小区环境建筑日益老化，其望物业管理公司注重服务质量在现有有利的平台上把小区优良的品质坚持下去，更加注重细节加强服务理念！打造企业核心竞争力继续为小区有赏管理和服务！

6. 近年来，金碧花苑在各方共同打造下，取得了许多社区荣誉，对此您有什么总结寄语呢？您对金碧花苑未来的期许是什么？

答：这几年来金碧花苑在三方共同努力下打造成惠州市样板管理示范小区，电子公共阅览示范区，安全文明示范小区！市科技营养学会示范小区！作为全市业委会成立样板示范区！得到市政府邓副市长和房管部门城区有关部门的高度评价和表扬！今年九月份第一届业委会将满届换届选举！期待新一届继任者能为全小区业主和物业管理公司在各方面中做到更好更优秀！

因为机缘被安排在一起的三位受访对象，他们认真、耐性地聆听我的询问，慷慨地给予回答。在访谈结束的一个月后，我向他们展示回馈。一来一往，像是所有人精心投入的一次仪式，是生活进行中的模样，我和他们一样，数着时间：

小男孩放学回家的钟点，范先生上班迟到的次数，第二个五年任期……我和他们一样，记不清时间：去了哪里、第几次、还要多久……日子是止不住地齿轮，昨天、今天、即将破晓的明天，相互咬合，决绝地朝前撵去。于是，我们会在记忆中留存住春江和风的清凉、温婉有礼地笑容，和一直敞向人心的窗口。

五月，阳光通透，风刮的强劲……