

Viewpoint Of Guomao

从这里
了解国贸物业
From Here
Learn About
Guomao Property

国贸祝点

特刊
2021
总第四十五期



中国物业行业发展

40周年



编委会

主任 唐文忠
副主任 张圣英 黄少道 刘泽革 盛世
编委 王文浩 王文彬 王秋平 乔应才 李正奎
李宁 陈伟 陈国连 郭伟利 郭维恒
黄志秋 董朝斌 程建军 (根据姓氏笔画排序)

编辑部

主编 唐文忠
执行主编 黄润林
文字编辑 李妍、黄润林
校对编辑 李妍、黄润林
美术编辑 黄润林

I.Point国贸视点

主办单位 深圳市国贸物业管理有限公司
主管单位 深圳市物业发展(集团)股份有限公司
地址 深圳市罗湖区南湖路3005号国贸商业大厦34楼
电话 0755-25114254
邮箱 zlfzb@itcpm.com
印刷单位 深圳市雅丽彩印务科技有限公司
印数 1500册/期
发送对象 内部员工、行业协会、客户与供应商
登记证号 (粤B)L019020062
内部刊物 免费交流

特刊
2021

总第四十五期



站在历史新起点

深情回望

◎ 文 本刊编辑部

物业管理行业的诞生，离不开学者们孜孜以求的理论探索，离不开主政者们慧眼独具的顶层设计，离不开行业前辈们前赴后继的大胆实践，他们风雨兼程，砥砺前行，为一个新生行业披荆斩棘、驱散迷雾。摸着石头过河的年代，他们甘冒风险，勇于担当，以改革者的姿态，先驱者的步伐，坚定的把持着中国物业管理行业正确的发展方向。

1981年，第一家物业公司在深圳成立，填补中国内地没有物业管理的历史空白。

1993年，“番禺会议”召开，第一次系统解决了“什么是物业管理？中国要不要搞物业管理？中国搞什么样的物业管理？”三个具有奠基意义的历史性问题。并且第一次确立了，中国要发展“社会化、专业化、企业经营型有偿管理和服务的物业管理新体制”，开创一条适合我国国情，适应社会主义市场经济体制的住宅小区管理道路。

1999年，第三次全国物业管理工作会议在深圳召开。从此，国内的物业管理行业按照市场经济的规律开始运营，并逐步走上了企业自主发展、物业自我维护、市场择优而定的良性轨道。此次会议的召开，对物业管理市场化和规范化起到了关键推动作用，为后来《物业管理条例》的起草、研讨及出台，奠定了坚实的基础，深圳等南方地区物业管理的种子，撒向了全国。

2003年，《物业管理条例》出台。物业管理在法制化进程上取得了里程碑式的跨越。

2007年，《物权法》颁行。物业管理法制体系进一步建立健全，物业管理行业有了更高效具体的法律渊源。

自此，中国的物业管理行业拥有社会主义市场经济中其它行业无可比拟的体量——管理规模最大、从业人数最多、服务人口最庞大。中国的物业管理从破土而出的幼苗，迅速茁壮成长为参天大树。随着改革开放的不断深入，逐步迈进到历史的新起点。

新思想引领新征程，新时代要有新作为，历史的车轮滚滚，大浪淘沙，只有适应时代变化才能勇立于潮头。国贸物业将不忘初心，永远奋斗，以“共强党性、共建支部、共筑阵地、共创平安”为主要目标，实现社区多元共治，提升居民的安全感与幸福感指数；增强社区基层党建工作力量，凝聚社会正能量，树立良好的社区形象，提高社区居民的满意度，为新时代城市建设和社会物业管理积极探索新模式，为城市建设和社会文明、安全、和谐、稳定贡献力量。

目录

Concents

P04 • 领导关怀

P20 • 企业动态

巡查整改工作快讯	21
深圳公司动态	22
重庆公司动态	28
山东公司动态	30
杭州公司动态	34
扬州公司动态	37
保定公司动态	38
呼伦贝尔公司动态	38
满洲里动态	39

P40 • 专题论坛

中国物业行业发展40周年专题	
从嘟嘟到滴滴 从滴滴到叮叮	42
社区物业管理趋势	44
浅谈国有企业绿化园林公司发展新思路	46
物业管理的高质量发展的思考	48

P50 • 管理经营

讲规范、谈标准、见品质	51
提升服务质量创品牌价值	52
浅谈物业与互联网深入融合的新发展模式	54
让物业服务不止有温度,而且有速度	56
安全生产,重于泰山	58
浅谈物业服务中被遗忘的角落	60

P62 • 生活随笔

防控防疫

产业园分公司所属项目荣获“2020年度南山区优秀防疫项目”等荣誉称号	64
助力疫苗接种忙,炎炎夏日送清凉	65
产业园分公司党支部协助开展核酸检测志愿服务活动	66
高新分党支部助力疫情防控一线	67
千里驰援,守护扬州	68
战疫情——党员在行动	69
越南深国贸为“春苗行动”保驾护航	70
抗疫我有责,国贸有担当	72
疫情防控,从未松懈	76

公益献血

“红色旗帜、红色行动”全国性公益献血月活动	79
-----------------------	----

红船矢志

愿以寸心报华夏,同心共筑中国梦!	83
《中国共产党百年复兴大道》	84
国货物管公司党委开展红歌快闪活动	86
国货物管公司党委开展红歌合唱活动	87
青春向党,献礼百年	88
百年风华耀初心,砥砺奋进担使命	89
青年文明号,青春心向党	90
百年峥嵘忆党史,坚守初心拓未来	91
建功新时代 奋进新征程	92

多彩生活

《嘉陵江游记》	95
故乡的苔	96
《万绿湖》	98
《初雪》	99



领导关怀

Leadership care



深圳市国资委赴深物业 督导检查消防安全疫情防控工作会议

◎ 文/图 企业管理部 黄立志

9月30日下午，市国资委党委委员、副主任叶新明率队赴深物业集团管辖的国贸商业大厦开展了节前消防安全、疫情防控工作检查并召开了专题会议。会议通报了近期市属企业事故情况和安全督导队伍专项督导检查情况，就深物业集团老旧小区领域安全管理专项提升和下一阶段安全生产、疫情防控做了部署。投控公司总工程师王戈、深物业集团党委书记、董事长刘声向，国贸物业等企业负责人和安全管理等部门负责人等参加会议。

会议强调，一是深刻吸取系统内事故教训，切实增强做好深物业集团节前安全防范工作的紧迫感和责任感。主要负责人要亲自研究、部署、检查安全生产、疫情防控和防灾减灾等节前重点工作。二是坚持系统标准的建立，抓好工程建设、老旧小区板

块安全管理专项提升。全力发挥深物业集团物业领域安全管理标准工作，打造可复制推广的市属国资国企安全管理样板。三是聚焦老旧楼宇薄弱环节，有效压降各类事故发生。深物业集团要坚持目标导向、问题导向，紧盯承建各方主体责任落实、小散工程、零星作业和事故警示教育，从严从实从细抓好每项问题整改措施，从源头有效防范各类风险安全事故发生。四是从严从紧抓好节前节后疫情防控各项工作，筑牢市属企业“外严防输入、内严防反弹”坚实屏障。深物业要深刻吸取典型案例疫情教训，严格执行我市疫情防控最新要求，做好核酸检测、疫苗接种、重点场所消毒消杀、大型活动管控等各项疫情防控措施。



投控公司领导莅临 国贸物业杭州分公司考察

◎ 文/图 杭州分公司 程娇 陈淮

深圳市投控公司纪委书记、监事会主席伍先锋、财务总监樊时芳等一行4月17日-18日莅临沪、杭两地，考察调研深物业集团旗下国贸物业杭州分公司。深物业集团纪委书记、监事会主席戴先华、副总经理陈鸿基、财务总监沈雪英等一行以及国贸物业平台公司、杭州分公司负责人陪同考察调研。

4月17日下午、18日上午深圳市投控公司领导，先后来到国贸物业杭州分公司服务的上海巨人网络、马云基金会、阿里飞天园区项目，亲切看望了杭州分公司奋斗在一线的员工，详细了解了项目的基本情况与服务的对象、内容、模式等，并对杭州分公司的服务质量、水平表示肯定，同时还期望杭州分公司继续努力，做好互联网与高科技企业大客户的服务，争取打造更多的服

务标杆。

4月18日下午，杭州分公司总经理林桂兴同志，在投控公司领导考察沪杭扬三地物管板块总结会上，从公司的起源、发展、价值及未来四个方面汇报了公司成立八年以来的经营发展情况，并重点解读了未来战略目标与实施路径。

最后，深圳市投控领导充分肯定了杭州分公司的市场化程度与成果，并期望杭州分公司持续巩固市场化成果，完善激励机制，抓紧抓牢企业转型和创新发展，快速规模化扩张，总结多样化管理服务模式与标准，加大宣传力度，提升公司的品牌知名度、美誉度。



投控公司领导莅临 扬州瘦西湖景悦公司考察

◎ 文/图 扬州景悦公司 卢青曾

4月15日，深圳市投控公司纪委书记、监事会主席伍先锋、财务总监樊时芳莅临扬州，考察调研扬州瘦西湖景悦公司，重点考察物管板块。深物业集团纪委书记、监事会主席戴先华、副总经理陈鸿基、深物业集团财务总监沈雪英以及国贸平台、扬州地产公司、瘦西湖景悦公司负责人陪同考察调研。

汇报会上，扬州瘦西湖景悦负责人用《资源整合、协同发展，续写春天故事》为题，以丰富的内容、详尽的数据汇报了公司成立两年多来的经营发展情况，重点解读了公司“十四五”发展的目标和任务，致力于把瘦西湖景悦打造成为“扬州领先、长三角知名”的城市综合配套服务运营商。

集团纪委书记、监事会主席戴先华首先阐述了投控领导调研扬州公司的背景与意义。投控公司纪委书记、监事会主席伍先

锋充分肯定扬州瘦西湖景悦公司领导团队，有激情、有思想、有呈现，景悦公司在物业管理板块细分市场深耕细作，让人耳目一新，作为市场化程度较高的国贸物业要在深化改革、完善公司治理、快速整合资源、呈现管理亮点，实现企业高质量发展上深耕落地。

16日下午，投控公司领导先后来到宋夹城、运河三湾、西部枢纽项目，亲切看望景悦公司一线员工。在运河三湾景区，大家沿着习总书记的足迹，体验“扬州是个好地方，依水而建、缘水而兴、因水而美”的运河文化，对景悦公司参与三湾片区的生态文化遗址保护及修复、运动休闲、文旅融合发展为一体的5A级旅游景区的打造充满期待。



国贸物管召开深物业集团物管板块春茗会

◎ 文/图 行政服务部 郭燕丽

3月26-27日,国贸物管公司组织召开了深物业集团物管板块春茗会,集团公司副总经理陈鸿基、国贸物管平台公司领导及中层管理人员、各层级公司负责人参加了会议。

26日上午参观深汕合作区会展中心,了解深汕合作区发展现状及规划蓝图。下午召开春茗会,会议邀请赛普咨询和德勤风险公司对我司“十四五”战略规划和内控体系建设进行了宣讲,目的在于让各层级公司充分了解我司“十四五”战略规划思路,明确发展方向,并全力配合,建立全面、完善、高效的内部管控体系,为公司业务发展保驾护航。

公司党委书记、总经理黄黎阳对各企业2021年重点工作任务提出具体要求,并指出2021年是我司“十四五”开局之年,也是我司变革之年,要打赢这场攻坚战,须做到三点:一是强调规划、计划的刚性,明确规划任务,并全力以赴落实执行;二是加强业务协同,包括多项业务开展协同、组织内部协同等;三是解放思想,增

强信任感,上下一心,避免故步自封。

集团公司副总经理陈鸿基对我司“十四五”战略规划和内控体系建设给予充分肯定,希望我司各层级公司充分认识这两项重点工作战略意义,并加快推进落实。同时,对我司现阶段发展提出以下四点要求:一是调整状态,拓展蓝图,这是我司各项工作的重中之重;二是改革创新,抓住我司二次改革与创新的时机,建立共享机制,打造利益护城河,并加强自主管理、资产管理;三是提质增效,提高服务品质,形成规模化,利用科技赋能、拓展增值服务,积极探索各类提升效益的管理措施;四是固本强基,加强员工队伍建设,首先要强化企业文化建设,建立统一的企业文化价值观,增强员工的企业归属感,其次是加强品牌建设,梳理企业亮点,丰富企业内涵,并加强宣传,树立强大的品牌形象,再次是强化企业培训,通过开展员工培训教育,营造全员营销、全员参与、全员合力、上下联动的发展模式。



国贸物业召开“十四五”战略规划研讨会

◎ 文/图 国贸物管公司 郭燕丽

5月22日,国贸物管公司召开了“十四五”战略规划研讨会,集团公司副总经理陈鸿基,集团经营管理部部长钱忠、副部长张睿,国贸物管平台公司领导班子成员和各部门中层管理人员,深圳地区各级企业领导班子成员及业务骨干,赛普咨询、设施之家相关专家共50余人现场参加规划研讨会。研讨现场如火如荼,研讨内容涉及面广、讨论深入、分析透彻、宣贯效果良好,为“十四五”战略规划制定与落地打下坚实基础。

研讨会共设6个研讨议题,分别是人力资源规划、品牌营销及市场拓展、招采体系与投后管理、数字化转型、标准化与增值服务体系构建、专业公司发展策略。采取分组讨论、逐一汇报的方式,充分探讨战略规划内容,并提出修改意见和建议。各组汇报后由专业公司、平台公司、集团公司相关领导组成的评委组逐一进行分析、点评。

最后,陈鸿基总对本次研讨会给予高度评价,并对物管板块“十四五”战略规划的修订和宣贯落地提出具体要求:一是定位升级,提高站位,站在投控系统的高度制定战略规划,改变思维方式,不受行政级别限制,提高系统内的服务和协同意识;二是

增强规划引领意识,发挥规划引领作用,保持规划的持续性,并切实保障规划落地;三是提升市场拓展能力和市场竞争力,增强服务意识,强化内部协同完成内部存量整合,提升品牌宣传能力、协同大客户扩大增量;四是推进产权变革,创新思维,完成市场化转变,激发人才活力;五是深化管理创新提升,根据市场和企业发展需求,梳理组织架构,强化、细化管理服务职能,提高承接业务能力;六是品牌文化升华,统一品牌文化,输出管理、输出文化、输出品牌,提升品牌影响力,并进而转化为市场竞争力;七是加强党建、人力资源保障作用,整合落地后进一步梳理、建立人才库,持续强化、升华党员、人才队伍建设。并强调三点工作方式方法要求:一是加强总部统筹能力、领导力、拓展力、执行力等综合能力建设,各级公司大力支持,共同完成艰巨的工作任务;二是集团经营管理部强化指导、协调服务,协同上下级公司,牵头开展、完成物管板块重大工作任务;三是专业公司、专业业态公司提高全局意识、主动意识,加强对总部的支持,共闯难关,共创佳绩。



深物业集团董事长刘声向到国贸科技园产业园分公司开展国庆节前安全检查

◎ 文/图 产业园分公司 廖晓毅

9月26日上午,深物业集团董事长刘声向带队到国贸科技园产业园分公司软件产业基地项目开展国庆节前安全检查工作。深物业集团副总经理陈鸿基,集团工程管理部、经营管理部以及国贸物业公司、国贸科技园公司、产业园分公司相关人员陪同检查。

深物业集团董事长刘声向一行深入项目现场,先后对园区国庆节宣传布置、消防控制室的人员值班、5栋创业广场中心舞

台应急演练区域及园区人员防疫管控、幕墙玻璃完好情况等进行了详细检查,产业园分公司负责人对园区安全管理情况、节日安全保障工作及节日期间的安全生产、值班安排等进行了汇报。

检查组人员对软件产业基地项目安全管理行为及资料进行了检查指导,并提出了宝贵意见,产业园分公司将针对存在的问题明确责任人和整改措施,并立即落实整改。

深物业集团纪委书记、监事会主席戴先华带队到国贸科技园调研指导工作

◎ 文/图 国贸科技园 王楠

11月30日上午,深物业集团纪委书记、监事会主席戴先华带队到国贸科技园公司调研指导巡察整改工作。集团纪检监察室、国贸物业公司领导班子、国贸科技园公司(产业园分公司)领导班子、高新区分公司领导班子参加调研会。

会上,国贸科技园公司党委书记王秋平汇报了公司落实深物业集团党委巡察整改工作的整改情况报告。高新区分公司负责人对高新区分公司巡察整改工作及近期工作情况进行了汇报。集团纪检监察室对相关问题提出意见和建议。

集团纪委书记、监事会主席戴先华对公司巡察整改工作进展表示了肯定,并就下一步工作提出三点要求:一是抓实抓牢抓



严巡察整改工作,对照整改清单进行整改,明确整改时间表路线图,层层传导压力,级级落实责任,确保责任落地,取得实效;二是领导干部要切实强化责任担当,深入基层,做好自查自纠工作,完善监督机制,落实主体责任;三是按照集团党委统一部署及工作要求,严格落实党委主体责任、纪委监督责任,明确加强领导要定责、组织实施要履责、成果运用要督责、整改落实要尽责、失职渎职要问责,构建推动责任落实的完整链条。国贸科技园公司要以巡察整改工作为契机,达到质与量的全面提升,做到巡察整改工作和经营管理工作两不误,助力集团可持续健康发展,为集团经营发展添砖加瓦。



深物业集团党委召开巡察国贸物管党委工作进驻动员会

◎ 文/图 国贸物管公司 廖子键

根据深物业集团党委关于开展第二轮巡察工作的统一部署,4月29日上午,巡察组巡查国贸物管党委工作进驻动员会在国贸物管公司召开。

深物业集团纪委书记、监事会主席、巡查工作领导小组副组长戴先华,巡查组组长顾伟敏及巡查组有关成员,国贸物管党委、国贸科技园党委、国贸美生活党总支、国贸科技园产业园党支部、国贸科技园高新区党支部领导人员出席会议,被巡察范围内的国贸物管其他下属党组织、有关企业的领导班子成员通过分会场参加会议。会议由国贸物管公司副总经理黄少瑄主持。

会上,巡察组组长顾伟敏首先宣读了巡察工作要求。

国贸物管公司党委书记、总经理黄黎阳汇报了公司2015年以来的党建工作、市场拓展成效、经济指标完成情况、内控体系建设进度和其他方面经营工作,以及目前物管板块工作中存在

的问题、难点及解决措施。

集团纪委书记、监事会主席、巡查工作领导小组副组长戴先华指出,集团党委开展第二轮企业内部巡察工作,是贯彻落实深圳市属国有企业和投控公司党风廉政建设和反腐败工作会议精神的重要举措,意义十分重大。他提出三点要求:一是国贸物管党委要提高认识,高度重视,积极落实巡察工作的各项要求,向各级党组织、各直管企业充分宣贯动员会议精神,全力支持配合巡察组开展巡察工作;二是要对照上级决策部署和制度规定,主动查找发现关键问题、核心问题和专业问题,对企业各项工作进行一次全面深入的“体检”;三是物管板块经过去年的业务和人员调整,涉及的下属企业范围广,业务管控措施繁多,制度建设和内控措施有待进一步规范完善,要以本次巡察为契机,全面完善物业板块党建工作、企业管理体系和运作模式。



深物业集团党委召开 巡查重庆深国贸党支部 进驻动员会

◎ 文/图 重庆深国贸 胡静

根据集团党委巡查工作统一部署,5月17日,集团党委巡察组进驻重庆深国贸党支部并召开巡查工作动员会。

动员会上,集团党委巡察组组长宣读了巡查工作实施方案,明确了这次巡查工作的目的和意义,强调了本次巡查的主要内容,以及对巡查组和被巡查单位的要求。

重庆深国贸公司总经理程建军,对重庆公司历年来的各项工作进行了总结,公司20多年来的艰辛发展历程,以及市场竞争中目前公司存在的问题和不足,并代表重庆深国贸公司表态:将全力配合这次巡查工作,不遮掩,不回避,做到态度端正,对巡查组发现的问题及时配合整改。

深物业集团党委进驻 国贸科技园产业园分公司 开展巡查工作

◎ 文/图 产业园分公司 王琦珺

2021年5月24日下午,深物业集团纪委书记、监事会主席戴先华等领导一行,根据集团党委巡查工作统一部署,就巡查国贸科技园产业园分公司工作召开动员会。国贸科技园产业园分公司领导班子、中层管理人员、党员代表参加会议。

会上,巡查组组长顾伟敏宣读了巡查工作要求,强调了本次巡查工作的目的和意义。

国贸科技园产业园分公司党支部书记、总经理唐文忠汇报了公司成立以来的基层党建、经营管理、安全生产等工作情况,以及现阶段公司存在的问题、难点及解决措施。



集团纪委书记、监事会主席戴先华肯定了国贸科技园产业园分公司取得的工作成绩及党纪工作响应及时度。他指出,国贸科技园产业园分公司是集团物管板块中科技园区体量最大且关注度最高的,问题与希望并存。一是要明确定位和目标,深化改革创新;二是要提高公司管理水平,规范公司管理标准,树立标杆;三是要以党纪责任、高度政治责任感,配合完成本次巡查工作;四是强调巡查纪律,实事求是,说实在话、做实在人,直面问题、及时整改,确保巡查工作开展取得实效。



深物业集团党委副书记、总经理王航军 带队挂点调研国贸物管

◎ 文/图 国物管公司 杜恩

5月25日上午,深物业集团党委副书记、总经理王航军,党委委员、副总经理陈鸿基等领导到国物管开展基层挂点服务调研。集团综合办公室、经营管理部负责人、国物管公司领导班子及各企业负责人等参加调研座谈会。

会上,国物管班子成员、各企业负责人、就近期公司重点工作完成情况、存在的问题及需集团协助的事项作了汇报。

集团党委委员、副总经理陈鸿基对问题逐一解答并提出建议,同时强调三点要求:一要进一步提高平台公司站位,致力于打造成为投控唯一物业管理平台;二要进一步提高自我要求,主动加压,找到与标杆企业间的差距;三要进一步提高能力水平,加强能力建设和体系建设,增强危机意识和市场意识,重视配合安全生产,提高效率和效益。

集团党委副书记、总经理王航军充分肯定各项工作取得的成绩,并就如何做好下一步工作提出五点要求:一要积极配合集团的巡察整改工作,通过巡察整改发现问题、调整思路、修正问题;二要结合投控划定的原则主动谋划物业板块整合工作,优化管理、提质增效,优化组织架构,建立体制机制,明确管理目标和措施,抓实安全管理,对基层单位赋能和管控;三要加强党的建设,发扬党的优良传统,将党建融入企业运行规律中,注重领导班子“德才兼备”能力建设,以德帅才、以德为先,发挥领导力;四要推动全员拓展,加快收并购,制定全员拓展机制,不断激发劳动密集型企业最大化优势,解放生产力;五要做好混改引战,提前谋划规划,做好应对严峻挑战的准备,现任管理团队要完成应有的使命担当,推动国物管实现跨越式发展。



深物业集团总经理王航军到国贸科技园文锦管理处开展节前安全检查

◎ 文/图 文锦管理处 刘美丽

9月29日下午,深物业集团总经理王航军带队,到国贸科技园文锦管理处进行节前安全检查,国贸物业公司及国贸科技园公司相关领导陪同检查。

会上,文锦管理处负责人对项目情况以及近期的经营和安全情况、存在的问题作了简要汇报。随后,国贸科技园公司、国贸物业公司相关领导就安全工作提了几点注意事项。

集团总经理王航军一行检查了租户雨禾伟业公司的安全消

防情况,对文锦管理处的工作给予了充分肯定,并指出:一是作为业主方,我们要做好安全责任体系,主体界限划分,考虑重点风险点,做好双重预防机制,遇到安全问题有自我调节能力;二是要加大安全检查力度,节假日期间要提醒各租户的用电安全等;三是要完善各项制度;四是在受疫情影响之下,仍能保持较高的出租率,希望管理处能继续做好租户的服务工作,尤其是优质客户需要重点维护。



深物业集团党委副书记魏晓东率队到国贸“馨寓”员工公寓开展节前安全检查

◎ 文/图 国贸美生活 罗成瑞,赖泽泓

9月23日下午,深物业集团党委副书记魏晓东,集团安委办负责人,国贸物业公司党委书记唐文忠以及国贸美生活公司负责人一行对国贸馨寓员工公寓进行安全检查。

检查小组首先查看了“馨寓”六楼宿舍的卫生和电器使用情况,提醒住宿职工要增强安全意识,关注安全问题。同时与职工宿舍管理人员进行沟通,要求加强管理,摸排潜在安全问题,一经发现,立即整改,保障住宿职工人身财产安全。

随后,一行人来到员工食堂,深入原材料储藏间、食品加工操作间进行查看,并对食品安全卫生的关键环节进行了细致的检查。并认真听取食堂负责人对食堂安全工作管理情况的汇报,

了解食品原料采购、食堂环境卫生、餐具清洗消毒、人员管理、操作程序规范、加工操作安全等相关情况。

最后,深物业集团党委副书记魏晓东在“馨寓”员工阅览室召开座谈会议,总结检查有关情况并提出相关要求:一是要深入基层,深入调研,面对面、心贴心、实打实做好职工群众工作,着力解决职工关心的热点和难点问题;二是近期国内疫情仍较为严峻,要落实好“馨寓”员工公寓的各项疫情防控措施。确保防控物资储备充足,在门把手、电梯等人员频繁接触的部位要充分做好消毒,确保严格落实集团防控要求,为日常工作做好防疫安全保障。

深物业集团副总经理陈鸿基带队到深圳香蜜湖国际交流中心座谈交流

◎ 文/图 战略市场部 孙铭爽

7月23日上午,深物业集团副总经理陈鸿基带队前往深圳香蜜湖国际交流中心发展有限公司(以下简称“国交中心”)座谈交流。国交中心总经理黄小跃,副总经理严侃、梁锋、雷冬梅及相关部门负责人,集团经营管理部负责人,国贸物业公司总经理黄黎阳、副总经理蒋建军等参加会议。

会上,国交中心总经理黄小跃介绍了香蜜湖片区的基本情况、发展定位及香蜜湖北区、国交中心项目规划建设情况和特色优势,并表示深物业集团在房地产开发、物业管理、园区综合运营等方面业绩突出,近年来市场化拓展步伐加快,双方可加强合



作,发挥各自优势,实现兄弟单位协同发展。

深物业集团副总经理陈鸿基介绍了集团发展历程、业务板块、经营状况、“十四五”战略规划以及物管板块基本情况。陈鸿基副总表示国交中心是风格独特、环境幽雅、功能齐全、服务高端的国际一流多功能交流中心,将成为深圳崭新的“城市会客厅”及靓丽的“城市名片”。今后,集团将积极推进双方合作,充分发挥国物管板块优势,实现协同效应最大化。

会上,双方就合作意向达成初步共识,将进一步深入探讨双赢合作模式,拓展更广阔的战略合作空间。

深物业集团党委委员、副总经理陈鸿基调研挂点服务企业产业园分公司

◎ 文/图 产业园分公司 王瑜珺

念、增信心”的生动党课,充分肯定了国贸科技园产业园分公司的战略目标和刀刃向内的改革工作成效,并提出了六点要求:一是要提高站位、定好目标、树好形象,以闯劲头做好先行标杆;二是要主动加压、制定标准,固化核心竞争力,提高复制高品质物业服务模式能力;三是要锐意进取,改革图强,勇于创新,焕发企业活力;四是要主动出击,积极沟通,提前谋划开展多方关系维护工作;五是要紧跟投控公司要求,做好先行示范5S安全管理标准化工作;六是要加强党建提升工作,以专题培训为抓手,做好做优做强人才资源建设,为集团跨越式发展固本培基。



深物业集团组织召开 国贸物管品牌宣传材料评审会

◎ 文/图 战略市场部 孙铭爽

为进一步强化国贸物管品牌建设,塑造良好企业形象,提高品牌知名度,讲好国贸精神的生动故事,展示国贸物业的综合实力,10月13日下午,深物业集团副总经理陈鸿基组织召开了关于国贸物管品牌宣传材料的评审会。深物业集团、国贸物管公司、国贸科技园公司、国贸美生活公司及住宅与房地产杂志社参加会议。

会上,国贸物管战略市场部汇报了企业文化宣传视频及文化宣传手册的基本工作情况,住宅与房地产杂志社相关负责人介绍了宣传视频的创意构思、拍摄思路和文化宣传手册的设计理念等工作执行情况。与会人员共同审阅国贸物管宣传视频及文化宣传手册的初步半成品并给予建设性的意见。

深物业集团副总经理陈鸿基表示,当前是国贸物管重要的

发展时期,品牌宣传是树立企业形象,促进品牌塑造的重要手段,在宣传作品创作的过程中要集思广益,充分征求各方意见,使内容更加丰富饱满的同时有效增强员工的企业荣誉感和团队凝聚力。他指出,宣传作品要推陈出新,在与国贸历史相互交融的基础上,提高前瞻性,结合自身的特色优势,讲好国贸的新思路、新举措、新成就,充分体现服务水平与综合实力。同时陈鸿基副总强调,国贸物管要勇担使命,以服务好深圳国资系统、深投控系统作为第一要务,当好物管主力军的角色。

评审会上,与会人员积极建言献策,提出了有效的工作建议与思路。国贸物管将进一步深入探讨,塑造符合国贸未来发展方向和定位的全新品牌形象。

深物业集团副总经理陈鸿基 调研挂点服务企业杭州分公司

◎ 文/图 杭州分公司 王时首

6月18日上午,深物业集团党委委员、副总经理陈鸿基到杭州分公司开展基层挂点服务企业调研工作。集团经营管理部、工程管理部相关负责人,杭州分公司领导班子、中层管理人员及支部党员参加调研座谈会

会上,杭州分公司负责人汇报了公司党建、运营等重点工作完成情况,同时也分析了杭州分公司目前存在的问题和解决办法,以及下半年的工作计划和公司亟需集团协调解决的事项。汇报后集团参会部门分别提出了相关意见和建议。

集团副总经理陈鸿基肯定了杭州分公司今年以来工作做出的努力及取得的成绩,并提出以下要求:一是加强党建规划,积



极发展党员,引导业务骨干向党组织靠拢,激发工作活力,促进公司发展;二是要提高认识,实事求是地解决公司发展问题,提高公司发展效益,尽快扭亏为盈;三是增强使命感,树立主体责任意识,牢牢抓住长三角科技创新企业重要阵地;为集团实现物业管理区域化夯实基础;四是加强市场拓展,把市场拓展作为重要工作,以市场拓展为导向,学习同行业企业优秀管理经验,制定市场拓展运作机制,增强市场竞争力;五是加强客户管理,提高客户服务水平,增强客户粘性;六是加强安全生产,牢固树立安全生产责任意识,杜绝出现安全生产事故。



深物业集团副总经理蔡丽莉 到国贸深绿园林公司 检查安全生产工作

◎ 文/图 国贸深绿园林 景琪

9月28日上午,深物业集团副总经理蔡丽莉到国贸深绿园林公司绿化大厦开展节前安全检查。集团工程管理部、产业运营办公室以及国贸物管公司相关负责人参加检查工作。

本次检查重点针对绿化大厦办公、住宅以及员工宿舍等区域,从消防安全、燃气安全、用电安全、疫情防控等方面全面排查安全隐患,对存在的问题立行立改,杜绝安全事故发生。国贸深绿园林公司相关负责人汇报了近期重点工作完成情况,以及党建工作落实情况。

集团副总经理蔡丽莉提出四点要求:一是坚持党建引领业

务发展,将党建工作融入公司日常经营管理中,进一步提升党建工作实效性,发挥党组织战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用;二是主动作为、主动加强能力建设,在做好存量业务的基础上不断拓展新业务,稳步做大公司规模;三是尽快推动股权变更工作,理顺股权关系,为公司未来发展迈上新台阶夯实基础;四是抓好国庆节前安全生产和疫情防控各项工作,杜绝麻痹大意思想和侥幸心理,建立安全管理应急预案,坚持安全教育宣传和培训常抓不懈,以安全生产工作成果促进公司持续发展。



深物业集团党委进驻国贸科技园高新区分公司开展巡查工作

◎ 文/图 高新区分公司 钟绍芳

根据集团党委开展巡查及领导班子成员挂点服务企业工作的统一部署,6月1日下午,深物业集团副总经理李鹏一行到国贸科技园高新区分公司召开巡查进驻动员会暨挂点服务企业调研工作会。

会上,巡查组组长顾伟敏宣读了巡查工作要求,充分阐明了本次巡查工作的重要意义,并介绍了巡查监督重点内容。国贸科技园高新区分公司相关负责人汇报了分公司2015年以来的基层党建、经营管理等工作情况,现阶段存在的问题和下一步工作规划,并表示将全力支持配合巡查工作,以巡查为契机,进一步提升经营管理水平,为公司发展助力。

深物业集团副总经理李鹏听取汇报后,针对提到的问题作了深度分析,提出可行性建议,同时对本年度挂点服务公司具体

深物业集团财务总监沈雪英调研挂点服务国贸美生活公司

◎ 文/图 国贸美生活 张敬瑞

6月是全国安全生产月。6月23日下午,深物业集团财务总监沈雪英、国贸物管党委副书记张圣英、集团设计管理部、工程管理部相关负责人到国贸美生活公司挂点服务企业暨开展“七一”特别防护期安全检查工作。

检查组重点对金领假日停车场、中控室及A座公寓精装修项目开展安全生产及疫情防控的督查,并观摩消防应急培训演练,随后到皇城广场片区查看设施设备及疫情防控情况,针对存在的不足问题,现场提出了整改意见。



随后,深物业集团财务总监沈雪英传达了集团安委办关于安全生产的会议精神,并对进一步加强安全生产及疫情防控工作提出了以下要求:一是绷紧安全之弦,把思想和行动统一到排查安全隐患、防范事故发生、维护大局稳定的总体部署上来。二是紧抓责任落实,以高度的政治责任感和使命感抓好安全生产工作,不折不扣的完成各项安全工作任务。三是抓紧抓实抓细常态化疫情防控工作,全力以赴为庆祝建党100周年营造安全稳定的环境。

深物业集团党委召开巡查国贸科技园党委工作进驻动员会

◎ 文/图 国贸科技园 王楠

根据集团党委关于开展第二轮巡查工作的统一部署,5月17日下午,深物业集团党委巡查组召开巡查国贸科技园党委工作进驻动员会。深物业集团巡查组相关成员,国贸科技园公司领导班子、中层管理人员及机关支部全体党员参加会议。

国贸科技园公司党委书记、总经理王秋平汇报了公司的历史沿革、党建工作、经济指标、重点目标任务、整合划转工作等情况,以及目前工作中存在的问题、难点及努力方向。

会上,巡查组组长顾伟敏就巡查进驻提出四点巡查工作要



求:一是端正态度,严肃对待巡查工作,被巡查单位的领导班子及干部需本着对组织、群众、自己负责的态度,把各项要求贯穿到巡查工作的每个环节、每个步骤之中;二是积极配合,全力支持巡查工作,将巡查工作摆上重要日程;三是加强宣传,多渠道宣贯巡查精神,公布巡查组邮箱及联系电话,鼓励各级干部群众反映巡查相关的情况及问题,并制定应急预案;四是严守纪律,将接受巡查的过程,作为进一步发现问题、整改提升的过程。

深物业集团党委召开巡查山东深国贸党支部进驻动员会

◎ 文/图 山东深国贸 韦家安



根据集团党委巡查工作统一部署,5月31日,集团党委巡查组进驻山东深国贸党支部并召开巡查工作动员会。

动员会上,集团党委巡察组组长宣读了巡查工作实施方案,明确了这次巡查工作的总体要求、主要内容和时间安排,对巡查工作进行了全面动员。并强调,集团党委开展第二轮企业内部巡查工作,是贯彻落实深圳市属国有企业和投控公司党风廉政建设和反腐败工作会议精神的重要举措。

山东深国贸党支部负责人从党建工作、经营发展、内部管控等几个方面介绍了近年来党支部和山东公司的情况,说明了工作中现存的问题难点、解决措施及资源需求,并要求全体党员干

部职工提高思想认识,深入学习巡查工作方案、深刻领会动员会议精神,坦诚接受监督,坚决拥护、全力配合此次巡查工作,积极寻找差距、发现问题、弥补不足、改进工作,确保巡查工作顺利有效地开展。

此次集团对山东深国贸党支部开展巡查,充分体现了集团党委对山东深国贸党支部和山东公司广大干部职工的关心爱护和严格要求。山东深国贸党支部和山东公司将全力支持配合巡查组开展工作,并以此次巡查整改为契机,进一步把准战略方向、理清发展思路、堵塞制度漏洞、完善内控体系,推动各项业务工作再上新台阶。

企业动态

Enterprise's News



巡查整改工作快讯

9月15日

迅速与集团纪检监察室、经营管理部沟通落实巡查整改工作各项工作环节。

9月16日

由党委办公室、纪检监察室分解问题清单发至相关部门、直管企业，要求落实整改责任，制定整改措施、整改时间，报平台公司审核。

9月17日

结合整改工作需要，由国贸物业党委牵头，抽调专人成立巡查整改工作领导小组，并设立巡查整改工作办公室。

9月18日

国贸物业党委组织召开第一次巡查整改工作领导小组全体会议进行工作部署。

9月22日

组织召开国贸物业党委巡查整改工作动员扩大会议，传达集团领导关于国贸物业巡查整改工作重要指示精神，并提出具体要求。

9月24-26日

国贸科技园公司开展管控模式优化和机构整合工作，取得阶段性成效。

9月26日

国贸物业巡查整改工作办公室召开专题会议，研讨并制定《关于开展业务模块巡查整改及提升研讨会的工作计划》。

10月11日-12日

平台各部门按照巡查整改工作小组要求细化整改问题清单。

10月15日

平台公司制定《关于报送巡查整改宣传材料的通知》，建立整改工作宣传机制。

10月20日

呼伦贝尔分公司完成制定《总经理办公会议议事规则》及《存货管理制度》。

10月22日

针对巡查整改中公司组织架构及人才梯队建设的问题，山东深国贸召开客服核心团队首次培训暨成立见面座谈会，成立客服核心团队。

10月25日

国贸科技园管控模式优化领导小组与第三方咨询机构充分沟通，输出组机构设置和人员定岗定编方案。

11月23日

国贸物业试行物管板块联席会议机制。

11月24日

深绿园林开展年末供应商测评，对于有合作的供应商进行综合评定。

11月26日

国贸科技园杭州分公司组织部门人员讨论搭建杭州公司综服安全环境工程模块体系文件，目前已整合输出四大模块体系文件。

12月02日

国贸物业向集团汇报落实巡查整改进度工作。

深圳



国贸物业中标 深圳第一戒毒所物管服务项目

◎ 文/图 战略市场部 陆兴荣

6月28日,国贸物管公司中标深圳市司法局第一强制隔离戒毒所物业管理服务项目,将为总服务面积约6.7万m²的机关办公区域提供综合物业管理服务。

深圳市司法局第一强制隔离戒毒所系深圳市司法局直属单位,自18年起,该项目都由国贸科技园公司产业园分公司提供物业管理服务,作为标杆性的政府机关类项目,其重要性不言而喻,一场白热化的市场竞争即刻打响。

面对如此重要的项目,国贸物管公司、国贸科技园公司及产业园分公司进行了充分的沟通,最终确定本次项目的投标任务交由物管板块综合实力较强的国贸物管公司承担,自集团公司对物管板块实施整合划转战略以来,国贸物管公司已积极完善相关资质认证、提升综合实力,结合多年来的市场拓展经验,已

开始涉猎政府采购市场领域,有能力去迎接本次的市场竞争。

在确立了投标任务之后,国贸物管公司、国贸科技园公司及产业园分公司提速建立起投标联合小组,共同完成标书的内容校对、编排制作,多方合力共同赋能层层把关。在后续的项目参观考察阶段,国贸美生活公司更是倾力配合完成接待工作,展现出高品质的物业服务素养,赢得了业主方的青睐。在多方的共同努力下,最终成功中标。

本次中标,是国贸物管公司本季度在政府采购市场中取得的第二场胜利,转型后的物管综合实力初步见效,更重要的展现了各兄弟公司之间群策群力坚决打赢保盘战的决心,为后续的市场扩容战打下了良好的基础。

国贸科技园华为项目部 喜获深圳市公安局龙岗分局 “热心支持保安工作单位”荣誉称号

◎ 文/图 华为项目部 黄晨花

2021年8月13日,国贸科技园华为项目部在深圳市公安局龙岗分局举办的“热心支持保安工作单位”评选活动中脱颖而出,荣膺“2020年度热心支持保安工作单位”称号。

自项目部进驻坂田街道开展工作以来,始终恪守国有企业责任和使命,对坂田街道华为基地的治安维护管理工作始终如一的主动配合、积极协助、大力支持属地政府单位做好区域保安工作。

2020年在新冠疫情蔓延的情况下,项目积极配合并落实政府机关各项防疫政策,制定多项本地化防疫措施并严格执行,实现管辖园区“零感染”防控目标,有效的保障了华为基地的疫情



防控工作。2020年联合宝岗派出所及治安中队开展防入侵、反恐防暴演练20余次。积极配合政府各类安全宣传工作,2020年在华为园区开展消防、安全专项宣传活动16次。组织夜间安全大巡逻100余次,妥善处置上访、盗窃、非法入侵等突发事件10余起,为维护华为基地的和谐安定做出突出贡献。

在今后的安保工作中,项目部将持续落实国有企业社会责任、勇担使命,配合属地政府单位做好区域安保管理工作,维护社会治安稳定及区域和谐,共同实现社会主义和谐社会伟大目标!



国贸物管召开员工见面会

◎ 文/图 行政服务部 郭燕丽

管控型平台转变为支持、服务型平台。

二是提高专业能力和服务意识。平台公司要提高服务意识和响应效率,致力于为下属各级公司和集团公司各部门提供服务和支持,强烈的服务意识是首要条件,扎实的专业能力是提供高效服务的基础。

三是强化细节意识,把细节做精做透。服务即是细节,优化服务的过程就是不断完善细节的过程,细节决定成败。

通过本次会议,全体员工对平台公司定位及责任有了新的认识,明确了发展方向,大大提高了团队士气和凝聚力。

国贸物业荣获“中国物业服务企业综合实力100强”及“中国产业园区物业服务领先企业”荣誉称号

◎ 文/图 战略市场部 黄润林



产业园分公司视频作品荣获市属国资国企“廉洁圳能量”视频展播活动“莲花奖”

◎ 文/图 产业园分公司 蔡亚璇



9月30日下午，深圳市属国资国企“廉洁圳能量”廉洁视频展播活动现场展演在深圳广电集团800平方米演播厅举行。在这收获的季节里，深圳市国贸科技园服务有限公司产业园分公司代表深物业集团选送的《廉洁自律从我做起》原创动漫视频，

经过激烈角逐，荣获深圳市属国资国企“廉洁圳能量”视频展播活动“莲花奖”（优秀动漫），深物业集团组织员工同时在线观看，接受廉洁教育的洗礼，感受收获成果的喜悦。

国资国企产业创新中心揭牌活动成功举办

◎ 文/图 国贸科技园 朱勇



2021年10月25日下午，国贸科技园公司在管项目国资国企产业创新中心揭牌活动隆重举行，国务院国资委秘书长彭华岗专程发来祝贺视频，深圳市副市长余钢、国资委主任王勇健、副主任任萍及投控公司董事长何建锋、总经理王文杰等40多位领导应邀出席活动。活动期间，各级领导一行对项目进行了全面的视察和走访，对我司的现场管理和服务保障工作表示肯定。

为配合业主单位深港科创公司保障活动顺利举办，国贸物业、国贸科技园公司领导班子成立了活动专班保障小组并派专人常驻现场指导筹备工作，在经历了项目工期紧张、活动举办日期及接待方案持续调整变化等一系列因素影响下，现场物业团队克服了工作开展难度高、物资采购紧急、服务人员需求大和培训任务艰巨等困难，不惜一切代价，力求做好现场服务保障工作。



11月1日，国贸物管顺利接管会展中心配电运行外委服务项目，这是继与会展中心开展安保服务业务后，国贸物管突破会展中心的第二个业务。

该项目国管机电从5月份开始跟进，历经两次踏勘调研明确，多轮报价沟通，10月15日，国贸物管党委书记、总经理带队完成商务谈判，10月25日收到成交通知书，美生活从各项目选拔人员，人员于10月28日进驻，11月1日顺利切换接管。

同时，公司领导多次亲临现场进行工作指导并慰问一线员工，并对现场工作进展进行深入调研和了解实际需求，经沟通和深入研讨后，决定快速组织抽调系统内产业园分公司、天阙电梯公司等专业人员进行业务支持和保障工作，从活动筹备到活动顺利进行的一个月时间内共抽调物资上百件、专业人员50余人，充分发挥了国贸平台业务协同和统筹共享的能力。

此次活动保障任务的顺利完成，不仅考验了现场服务团队的应急响应能力，更是国贸科技园公司和产业园分公司在管控模式优化和机构整合工作启动的初期，全心致力于业务层面加速融合、快速形成合力，展现公司良好的形象和过硬的专业素质，是公司整合过程中提质增效的重要体现。

国贸物管公司顺利接管会展中心配电运行外委服务项目

◎ 文/图 战略市场部 陆兴荣

本次项目顺利交付，是国贸物管与兄弟公司倾力配合，群策群力效果的最好展现，也是国贸物管提质增效，上下打通业务线的成功案例，为后续的市场扩容也打下了坚实的基础。

深圳会展中心是集展览、会议、商务、餐饮、娱乐等多功能于一体的深圳市中心区标志性建筑物，不仅是展示着深圳文化内涵，更是深圳市的对外交流名牌，国贸物管公司将秉承“源于心诚，臻于完美”的服务理念，努力为客户提供高品质体验。



国贸美生活公司 与金源大厦业委会开展 业务交流活动

◎ 文/图 国贸美生活 李滨

2021年11月5日下午,金源大厦业委会代表一行到受邀到深圳国际贸易中心历史陈列参观并开展业务交流活动。国贸美生活公司执行董事、总经理陈国连,副总经理荣华及金源大厦管理处负责人等参加本次活动。

金源大厦业委会代表一行首先参观了深圳国际贸易中心历史陈列,重温建设国贸大厦“三天一层楼”创造“深圳速度”以及1992年邓小平同志发表“南方谈话”等重大史实,聆听改革开放历史最强音,续写更多的“春天的故事”。

参观完毕后,双方举行业务座谈会,介绍了国贸物业的公司实力和未来的发展规划。公司副总荣华表达了国贸继续服务金源大厦的良好意愿,并对大厦目前存在的问题和服务提升提出了解

决方案,得到了与会人员的认可。公司执行董事、总经理陈国连表达了公司对大厦的重视程度,并表示将继续贯彻“至臻管理,至善服务”的理念为金源大厦业主们提供更好的物业服务。金源大厦业委会对国贸物业和国贸生活的国企担当和管理工作给予了充分肯定,同时也提出新的管理要求,在明确各自职责的基础上,

形成合力,共创和谐美好的小区氛围。

今后,国贸美生活将坚持党建引领,加强与社区工作站、业主委员会的联动协调机制,协调整合服务区域资源和社会力量,努

力构建共建共治共享的社区治理格局,让住户们生活得更方便、更舒心。

国贸大厦正式挂牌 “深圳历史建筑”

◎ 文/图 国贸美生活 郑俊宏、赖泽泓



2021年11月24日,深圳国际贸易中心大厦(通称国贸大厦)又迎盛事,市规划国土部门正式为国贸大厦挂牌“深圳市历史建筑”,编号为SZ-J-1008,标志牌悬挂于国贸大厦门牌号正下方,成为国贸大厦又一张闪亮“名片”。

2018年,深圳市人民政府公布第一批深圳市历史建筑名录,国贸大厦作为其中之一,通过国贸大厦,见证了近40年来深圳改革开放辉煌成就。国贸大厦始建于1982年4月,竣工于1985年12

月,大厦共53层,高约160米,是我国改革开放之后的第一幢超高层建筑。在施工过程中使用滑模工艺技术,大大提高了施工速度,以三天一层楼的建筑奇迹创造了“深圳速度”。当时被誉为神州第一楼,成为“深圳速度的体现,改革开放的象征”,荣获地域地标类

“深圳文化名片”称号,并于2018年入选“第三批中国20世纪建筑遗产项目”。



文体中心



留学生创业大厦一期



C1综合服务楼

国贸科技园公司高新区分公司 再次中标科创委六个物管项目

◎ 文/图 高新区分公司 韩梅梅

2020年12月国贸科技园公司高新区分公司先后中标了科创委管辖的软件大厦、生物孵化器、C1综合服务楼、文体中心、留学生创业大厦一期和R4创新大厦项目。

2020年科创委采购招标形式、评标准则的变化,带来了前所未有的竞争态势。高新区分公司在挑战面前,坚定信心,理清思路,立足优势,克服压力,凭借公司求真务实、踏实肯干、细心细

行的工作作风,再次赢得了业主的信赖与认可,筑牢了科技园片区政府物业市场,坚定了高新区分公司稳步发展的信心与决心。

高新区分公司将继续秉承“源于心诚,臻于完美”的服务理念,紧跟市场步伐,不断突破、创新自我,用标准化的管理思路,扎实稳健地推进公司各项发展。

重庆深国贸



全国物业技能行业精英竞技重庆国贸展风采

◎ 文/图 重庆深国贸 邹文祥

3月9日至11日,2020年全国物业管理行业职业技能竞赛——“保利物业杯”全国物业管理行业职业技能竞赛决赛在安徽省合肥市举行。重庆深国贸两江名居、九龙西苑公租房项目物业经理陶晓梅、何静与重庆市另一物业企业优秀选手代表重庆赛区,与来自全国31个省级赛区、15个企业赛区的“物管行业高手”齐聚一堂,展开激烈的职业技能大比拼,践行精益求精的工匠精神。

此次全国物业管理行业职业技能竞赛物业管理员竞赛为国家级二类竞赛,由住房和城乡建设部人事司、房地产市场监管司指导,中国物业管理协会、中国就业培训技术指导中心主办,中国物业管理协会设施设备技术委员会承办。参加决赛的物业管理员是从全国2万多名初赛选手中,通过层层遴选脱颖而出,通过在理论知识、案例分析、实操知识抢答、主题演讲4轮角逐。陶晓梅进入第三轮的抢答环节,获第25名,被授予“全国住房城

乡建设行业技术能手”称号,何静止步于第二轮,在131名参赛选手中列第49名,重庆赛区获最佳组织奖。

重庆赛区参赛领队、市物业协会有关负责人表示,重庆公租房物业工作在本次全国行业平台尽显风采,为重庆争了光!市物业协会是下届竞赛承办地,将以此为契机推动重庆物业管理行业整体技能水平再提升,期待公租房物业这个重要组成部份作更大贡献。

陶晓梅、何静是随重庆公租房事业发展,从小区基层房管员逐渐成长的项目经理。此前她们在2019年“巴渝工匠杯”物业管理技能竞赛中表现出色名列前茅,获得了重庆赛区参加决赛选手资格。在她们看来,大赛不仅帮助自己和“小伙伴们”锻炼提升了职业技能,也面向社会公众搭建了平台,充分展示国贸物业人专业、朝气蓬勃的精神面貌。

重庆深国贸中标 建设银行物业管理项目

◎ 文/图 重庆深国贸 胡静

2021年4月,重庆深国贸成功中标建设银行重庆分行中山路支行物业服务项目,中标总建筑面积为5147.55平方米。将对建设银行重庆分行中山路支行本部大楼,以及4个支行网点营业厅和4个离行式自助设备提供保洁、维修、餐饮、会务等物业服务。

该项目是采取邀标形式,我公司经过与其他几家物业公司通过激烈竞争后,在重庆第一次获得银行领域物业业态的管理



权,中标后我司领导十分重视,立即成立了建设银行项目工作组,并多次召开专题会,以副总经理夏鑫和市场部总监周恩伟负责,各职能部门参与该项目进场交接的相关推进工作,该项目将以平稳过渡、稳步提升、制定标准、全面提高的模式进行管理。

该项目将在今年5月1日正式接管,重庆深国贸将以此为契机,不断提高管理品质,做好特色服务,更好的拓展新板块物业行业市场。



重庆深国贸成功中标 中国石油集团川东钻探公司 渝北片区物业服务项目

◎ 文/图 重庆深国贸 胡静

公司。

2020年5月24日,重庆深国贸成功中标中国石油集团川东钻探公司“渝北片区物业服务”项目,服务面积39704平方米,包含渝北基地和渝北新基地,业务涵盖工程维护维修、保洁清扫、绿化养护等板块。

川东钻探公司作为中国石油集团川庆钻探工程有限公司下的主要生产单位,组建至今已有50余年历史,其前身是重庆石油沟气矿,现主要承担钻井和试修施工作业,是一家真正的专业化

山东深国贸

山东深国贸荣获 “2020年度服务业统计先进单位” 荣誉称号

◎ 文/图 山东深国贸 韦家安

为进一步推动全市统计工作更好开展,济南市统计局对各报表单位统计工作进行了全面考核,并评选出一批先进单位,我司荣获济南市统计局“2020年度服务业统计先进单位”荣誉称号。

2020全年,我司认真执行国家、省、市各项统计报表制度,



山东深国贸在2020年全国文明城市创建工作,紧紧围绕测评指标要求,勇挑重担,甘于奉献,荣获市中区文明办和市中区住建局授予的文明城市创建“先进物业服务企业”称号,我司地税苑小区项目荣获文明城市创建“优秀物业管理项目”称号,董秀梅、岳保华、黄志强、王新英四人荣获文明城市创建“优秀物



山东深国贸荣获“2020年度 市中区全国文明城市创建工作 先进物业服务企业”等称号

◎ 文/图 山东深国贸 韦家安

业人”称号。

公司将继续秉承“源于心诚,臻于完美”的服务理念,珍惜荣誉,不忘初心,扎实做好城市文明创建工作,发挥好示范带头作用,争取更好地成绩,服务业主,回馈社会。

山东深国贸成功中标并顺利 接管山东省千佛山医院西区 物业服务项目

◎ 文/图 山东深国贸 韦家安

2021年1月6日,山东深国贸成功中标山东省千佛山医院西区物业服务项目,为我司发展再添佳绩,迎来2021年市场拓展“开门红”。

山东省千佛山医院位于济南市历下区经十路16766号,是一所集医疗、教学、科研、康复、保健、预防、急救于一体的省级大型综合性三级甲等医院。我司此次中标服务面积7.8万平方米,物业服务内容包括提供保洁、司梯、运送等服务,制定防止交叉感染、消毒隔离制度和工作流程、标准,做好病区内员工的日常培训与管理工作,配合医院做好迎接各类检查和突发性公共卫生事件应急处理等。



面对激烈竞争,我司全力以赴开展相关工作,从勘察现场到制作标书,从组织骨干人员参与交接到1月14日顺利进场开展服务工作,充分展现了国贸速度以及国贸人为司忘躯的敬业和拼搏精神!

公司将继续秉持“源于心诚、臻于完美”的服务理念,并以此次中标为契机,全力打造医院业态管理服务的专业化、标准化,树立标杆项目,助力国贸发展!



山东深国贸荣获 济南市物业管理行业协会 首届济南“金牌物业创新企业” 等荣誉称号

◎ 文/图 山东深国贸 韦家安

获首届济南“金牌物业创新企业”称号,山东深国贸公司医院事业部于秀香、税务局项目组经理岳保华荣获“金牌物业经理”称号。这些荣誉的获得,体现了公司优良的企业品牌形象和不断创新前进的发展动力。

济南市物业管理行业协会本次共评选表彰了11家“金牌物业”创新企业、15家“金牌物业”明星企业、13家“金牌物业”成长企业、13家“金牌物业”领军企业以及100名金牌物业经理。



山东深国贸中标 济南新旧动能转换先行区 都市阳台市民服务中心项目

◎ 文/图 山东深国贸 韦家安

高质量发展战略,中标该项目,获得助力山东省会北起的大好机会,也为公司下一步发展夺得了先机。此次中标是在平台公司统一领导、调度下,聚合平台、美生活、科技园、城市公司等各方力量于一体,协同、聚力达到“力出一孔、利出一孔”效果的最好印证。山东公司将以此中标为契机,在平台公司统一安排调度下,深入落实深物业集团向产业园区方向转型升级的战略要求,永葆“闯”的精神、“创”的劲头、“干”的作风,从行业“红海”转战“蓝海”,续写公司发展的新篇章。

作为新旧动能转换国家战略中的桥头堡和黄河流域中心城市跨河发展主阵地,济南新旧动能转换先行区以打造“未来城市”为目标,战略意义重大。我司及时跟进黄河流域生态保护和

山东深国贸公司 与山东盛浩文化科技公司 签订物业服务协议

◎ 文/图 山东深国贸 李碧天

9月16日,山东深国贸成功与山东盛浩文化科技有限公司签订物业服务协议。

本次服务地点为该公司其位于济南工业北路21号济钢创智谷的专属办公楼,服务面积约8000m²,主要服务内容是为其提供保洁、前台接待等服务工作。



此次服务协议的签署,是山东盛浩文化科技有限公司对我们服务工作的充分信任与认可,标志着公司在产业园区业态的发展又迈进了一步。在今后的服务工作中,我们将履行承诺,不负期望,扎实工作,以高度的责任感和使命感做好服务工作,全心全意做好山东盛浩文化科技有限公司的放心管家!



山东深国贸再次中标 联通两大项目

◎ 文/图 山东深国贸 韦家安

国贸物业凭借“源于心诚,臻于完美”的服务理念,十余年如一日的做好日常服务工作,通过不断努力于5月27日再次中标中国联通山东省分公司经三路办公区及中国联通山东省分公司培训中心两个物业服务项目。

中国联通山东省分公司经三路办公区项目位于济南市市中区经三路77号院内,总面积4.89万平方米,中国联通山东省分公司培训中心项目位于济南市槐荫区王府庄376号,建筑面积10.8万多平米。

山东深国贸自2006年、2007年相继接管两个项目以来,配有一支文化素质高、专业技术强的优秀管理团队,带领项目部全体员工恪尽职守做好日常物业管理服务的同时,积极帮助业主排忧解难,切合实际的为两个项目业主提供了规范化、专业化的体贴入微的物业服务,多年来得到各位业主的一致好评。

我司将以此次中标两个项目为契机,升级传统服务,升华品牌价值,不断发扬“敢为人先,变革图强”的企业精神,全力以赴,助力集团“十四五”规划,打造专业服务品牌。



山东深国贸再次中标 博兴行政中心项目

◎ 文/图 山东深国贸 李碧天

9月29日,山东深国贸秉承“源于心诚,臻于完美”的服务理念、精准完善的服务方案、多年服务项目的宝贵经验,再次通过专家组审议,在政府采购中再次中标博兴县行政中心项目。

博兴县行政中心位于山东省博兴县新城二路399号,总建筑面积3.23万平米。项目主要为博兴县委、县政府及其他驻厦单位提供全委托形式的物业服务。

山东深国贸自2007年承接博兴行政中心项目,至今已为之心各级领导和广大干部职工提供物业服务14年,对楼宇内的各

个角落如数家珍,与业主亦结下了深厚的不解之缘。本次项目的再次中标,既是我司既往服务工作的信任与认可,更对我们提出了更高的期望和要求。我司将以此次中标为契机,升级传统服务,优化人员配置,提升服务形象,提高服务品质,充分发扬“敢为人先,变革图强”的企业精神,全力以赴,为业主营造更加安心优雅的办公环境。同时,为行政中心树立良好的社会形象做出更大贡献!



山东深国贸成功中标 济南水利建筑勘测设计院

◎ 文/图 山东深国贸 李锦天

山东深国贸于10月19日正式中标济南水利建筑勘测设计院。

济南水利建筑勘测设计院新办公楼位于历下区茂岭二号路,济南CBD中央区域。面积为4600m²,此前水利建筑勘测设计院原址办公楼我司已为其服务多年。伴随新办公楼启用,公司各部门高度重视,打起十二分的精神对待此次招标。在各级部门的积极配合下,公司以东区事业部为主,积极进行了各项筹备工作,结合项目的服务需求,制定出一套完善和符合项目服务需求

杭州分公司

国贸物业杭州分公司 顺利牵手杭州炎魂网络

◎ 文/图 杭州分公司 肖日曙



2021年3月5日,深圳市国贸物业管理有限公司杭州分公司与杭州炎魂网络科技有限公司(以下简称炎魂网络)顺利签订物业服务合同。负责行政后勤服务保障业务。

炎魂网络是国家高新技术企业,专注于原创精品手机游戏研发,立志推动中国原创精品游戏的发展,核心产品将进行全球

化布局。新文创产业升级将进行IP全产业链品牌运营。

本次服务合同的签订,标志着我司与炎魂网络建立了良好的合作关系,为后期的进一步合作奠定了坚实的基础,是国贸物业杭州分公司的开门红,也是互联网科技企业对我司的信任与认可,更是我司进一步做好服务,携手客户共创未来的动力。



投控公司领导莅临 国贸物业杭州分公司考察

◎ 文/图 杭州分公司 程娇 陈淮

务标杆。

4月18日下午,杭州分公司总经理林桂兴同志,在投控公司领导考察沪杭扬三地物管板块总结会上,从公司的起源、发展、价值及未来四个方面汇报了公司成立八年以来的经营发展情况,并重点解读了未来战略目标与实施路径。

最后,深圳市投控领导充分肯定了杭州分公司的市场化程度与成果,并期望杭州分公司持续巩固市场化成果,完善激励机制,抓紧抓牢企业转型和创新发展,快速规模化扩张,总结多样化管理服务模式与标准,加大宣传力度,提升公司的品牌知名度、美誉度。

国贸物业杭州分公司 阿里飞天园区项目成功续约

◎ 文/图 杭州分公司 肖日曙



2021年杭州分公司在重点项目即飞天园区合同4月30日到期,非阿里框架供应商合同续签流程障碍及阿里框架内供应商对飞天园区项目虎视眈眈等重重困境与压力下,不惧、不弃、上下一心、勇往直前、积极寻找破局之法,年初开始布局,先后通过深入了解与理清客户需求、走出去交流学习、创新激励、优化管理措施、提升服务品质等一系列举措,大大提升了项目的服务质量,增强了客户粘性,飞天园区的客户满意度持续位列“阿里杭范园区”前茅,深受客户认可。

在我司管理团队的共同努力下,飞天园区项目8.4万m²已成功续约。此次续签见证了我司过硬的服务水平与品质,为我司重回阿里奠定了坚实的基础。



杭州分公司与马云公益学校 开启合作新模式

◎ 文/图 杭州分公司 李阳

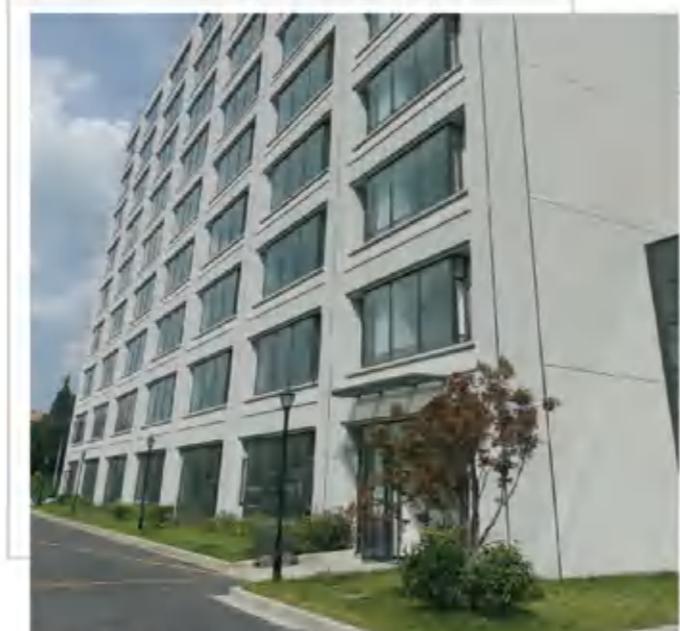
2019年我司与马云公益学校建立了合作关系,助力马云乡村教育事业发展,先后完成公益学校建设、装修共计24所,遍布全国12个省份乡村接管验收工作,深受马云公益基金会乡村教育部门的认可与信任。

今年6月份,马云公益基金会乡村教育部门在之前的服务基

础上进行了业务延伸,除接管验收业务外,将10所学校的建设施工监督管理顾问业务全权委托我司。10所公益学校遍布河南、河北、浙江、云南、山西等地。10所公益学校建设施工监督顾问业务的承接,充分体现了我司的专业水平及客户对我司的深度认可。

国贸物业杭州分公司 顺利牵手祈飞网络

◎ 文/图 杭州分公司 李敏



2021年8月11日,深圳市国贸物业管理有限公司杭州分公司与杭州祈飞网络科技有限公司(以下简称祈飞网络)顺利签订物业服务合同。

祈飞网络是一家专业从事网络技术服务、软件开发、会议及展览、市场营销策划、广告发布、电子产品销售、互联网销售等的高新技术型网络公司,本次签约的场地为杭州市上城区九堡街

道钱塘光谷区域,主要做高端直播平台业务,面积1万平米,共9层楼,其中6层楼为直播楼。

本次服务合同的签订,标志着我司与祈飞网络建立了良好的合作关系,为后期进一步合作奠定了坚实的基础,是国贸物业杭州分公司拓宽服务业态的重要标志。

杭州分公司成功中标 深国际物流园物业服务项目

◎ 文/图 杭州分公司 李阳

在国贸科技园公司的大力支持下,通过与各同行的激烈竞争,国贸科技园公司杭州分公司,在深国际杭州综合物流港发展有限公司(以下简称:“深国际”)旗下杭州物流园二期项目投标过程中脱颖而出,于2021年8月19日成功中标。该项目服务面积22万平方米,服务内容包括安全管理、环境管理、设施设备管理等,合同期共两年。

深国际是深圳市国资委旗下大型国有企业,是集物流基础



设施投资开发、现代物流信息、供应链管理和城市综合物流服务为一体的国际化、现代物流产业集团,旗下拥有各级控股企业30家员工约5000人。

中标本项目,标志着杭州分公司与深国际的合作关系已建立,为后期进一步合作奠定了坚实的基础,也为杭州分公司增添了物流园业态项目。

扬州公司

景区管委会王勤刚副主任 调研扬州景悦公司

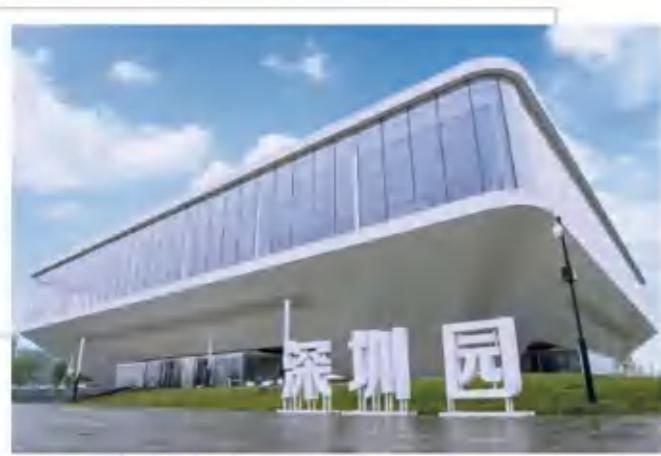
◎ 文/图 扬州景悦公司 卢善菁



2021年6月23日,景区管委会副主任王勤刚及旅商集团总经理兼景悦物业监事张毅峰到瘦西湖景悦公司开展调研会,公司领导班子出席了会议。

会上公司领导对景悦公司组织架构、整体情况、发展中遇到的挑战以及“十四五”战略进行了详细汇报。旅商集团总经理张毅峰对景悦公司成立以来取得的成绩表示肯定,并对景悦物业供应商管控提出有效建议。王勤刚副主任在听取了瘦西湖景悦

汇报后,对景悦公司的组织架构、培训体系、队伍建设及经营情况进行了了解,对景悦两年多来取得的成绩及人才培养制度予以充分肯定,希望景悦物业联合相关部门,大力推进文旅物业服务标准化的建设,以标准化促进品牌化发展。现阶段景区校园安保工作尤为重要,希望景悦物业能抓住机会,争取承接相关工作,培养一支优秀、稳定的校园保安队伍,肩负起这份社会责任。

保定公司

保定分公司再次中标 深圳园展示中心及 开发建设指挥部项目

◎ 文/图 保定分公司 高东方、魏玮

6月3日,保定分公司再次中标深圳园展示中心及开发建设指挥部物业服务项目,顺利实现项目续签。提供包括客户服务、安全保障、景观环境提升、设施设备维保、行政后勤等在内的全方位一站式物业管理服务。

深圳园展示中心及开发建设指挥部作为“深圳园”整体规划建设中的核心建筑,是园区发展的重要载体及中枢系统,承担了

园区招商、学者交流、政府活动等多项重要功能。

该项目更是国贸物业进入保定的首站,是河北区域的标杆精品项目,也是保定分公司对外拓展和辐射的基地。2021年是“十四五”的开局之年,也是建党100周年,保定分公司将以新一轮合作为契机,不断超越自我和客户的期望,继续深耕,打造成园区类标杆示范项目。

呼伦贝尔分公司顺利接待 呼伦贝尔市第五次党代会

◎ 文/图 呼伦贝尔分公司 张文平

2021年9月26日,中国共产党呼伦贝尔市第五次代表大会在呼伦贝尔市政务综合楼顺利召开,五年一次的会议,时间紧、任务重、重视度大,我们顶住压力、克服困难,我们再次为会议进行会务服务,由于疫情原因,会议有特殊要求,所有和会议有关的工作人员,必须24小时集中、统一行动,不能擅自外出,统一进行隔离,统一在固定地点会议服务、饮食、住宿,所有工作人员克服家庭困难,积极配合会议要求,经过全体工作人员的共同努力,呼伦贝尔市第五次党代会顺利闭幕。

**呼伦贝尔公司**

呼伦贝尔分公司圆满完成 市“两会”服务保障任务

◎ 文/图 呼伦贝尔分公司 张文平

2月22日至25日,呼伦贝尔市四届人大五次会议、政协四届四次会议(以下称“两会”),在呼伦贝尔市政务综合楼报告厅召开。国贸物业呼伦贝尔分公司负责会议服务保障工作。

公司接到保障任务后,公司专门成立“两会”服务保障工作领导小组,明确责任分工,落实会务保障各项工作。会前,公司本着精益求精的原则,对会场服务、现场指引、会场疏散、温度控制等关键点进行反复模拟演练,对设备设施调控检查,确保细节一



丝不苟。会议召开期间,公司组织现场保障组,管理团队24小时驻守现场,推动会议各环节顺利进行。

2月25日“两会”顺利闭幕,公司圆满完成服务保障任务,细致周到的现场服务得到全市各族各界的代表、委员的高度认可。截至目前,公司已经连续11年为呼伦贝尔市“两会”提供会议服务保障工作。



3月11日,国贸物业满洲里分公司中标满洲里市纪律检查委员会业务用房项目,提供综合物业管理服务。

满洲里市纪律检查委员会业务用房,是市纪委羁押人员容滞场所,位于距离纪委监委办公楼500米处的独立院落,院内共五座建筑,建筑面积共5028平方米,占地面积34289平方米。公司于2019年5月初次中标该项目,承担综合物业管理服

满洲里公司

满洲里分公司中标 市纪律检查委员会业务用房项目

◎ 文/图 满洲里分公司 李楠

务。本次招投标是因合同即将到期,根据甲方要求重新参与投标,经过激烈竞争,公司再次获得该项目。

一直以来,国贸物业满洲里分公司秉持“源于心诚、臻于完美”的服务理念,强化团队专业服务能力,积极承接各类政府、公建项目,不断拓展物业服务边界,在当地有力地提升并彰显了“国贸”品牌。



专题论坛

Thematic Forum

中国物业行业发展

40
周年



从嘟嘟到滴滴 从嘀嘀到叮叮

行业信息化发展与变迁

◎ 文 / 扬州国悦公司 江旭



今年是中国大陆物业服务行业诞生40周年，与咱们行业一样，我也是个80后，相比行业前辈，自己还是“小学生”。从业13年，恰巧遇上行业信息化快速发展，自己有幸见证了行业从手工化到自动化，从自动化到智能化，从智能化开始向智慧化迈进，从当年电话座机的嘟嘟声到PC时代QQ的嘀嘀声，从QQ的嘀嗒声到移动互联时代钉钉的叮叮声，行业创新者们，一次次的告别旧有工作模式，一次次的引入当下先进生产力。下面和大家分享一下那些有意思的故事。

告别沟通基本靠吼

2008年毕业进入公司，因为是从小县城出来的，根本不知道物业服务是什么的，每天和公司前辈们一起进出办公室，一起加班，也不知道自己能做点什么，划了一段时间的水，心里总是很忐忑，想找点事做，但又不知道能做些什么，直到发现一件有意思的事儿，旁边工位的办公室秘书，不时要操起座机，飞速按下11位手机号码，然后免提状态下，电话里响起“嘟~~！嘟~~！”之声，电话接通后，秘书连珠炮似的说出“刘经理，公司大会议室，今天下午14:00紧急会议！”，然后如此反复，一通操作，每次嘟嘟声之后，重复着“XX经理，公司大会议室，今天下午14:00紧急会议！”，看着秘书那按号的熟练程度，就像老会计按计算器一样——盲按，而且那绝对是炉火纯青。每天秘书通过这种方式上传下达各种信息，活脱脱一个“人肉路由器”。

突然想，有更好的办法不？午休期间我和办公室的小伙伴商量起来，有人说申请个公司短号，把短号存在手机里，这

样拨号快，还不要钱；有人说申请个公用手机，有事发短信，速度快，还能留痕；大家讨论越来越热烈，突然响起一阵“滴~滴~！”声，原来是挂着升级的QQ，看着那一闪的小企鹅，灵光乍现，对啊！我们可以建个公司QQ群，有事群里通知，就行了！于是在征得领导的同意，就把QQ群建起来了，有些经理年龄大，没有QQ，我们还帮着注册QQ，经理们反映，天天在现场，不能及时看电脑上的信息，而且很多人打字还是“一指禅”，不能及时回复，没办法，就让物业服务中心的年轻客服兼职通讯员，来处理QQ上的信息，还记得第一次通过QQ群发会议通知，不一会儿，回复栏里，一个个OK的表情包把通知信息顶了起来，当时感觉时空在一瞬间连通了。后来随着诺基亚N95这种塞班系统的半智能手机出现，很多人开始通过手机QQ来沟通，办公室的座机彻底进入“离退休”状态，QQ的“嘀嘀声”取代了座机的“嘟嘟声”。

告别跟进基本靠催

在办公室工作了2年，便申请到项目现场工作，还记得刚

到物业服务中心时，就发现工程部墙上有一张超大的计划表，表的周期横跨全年，上面通过各种符号表示哪些工作是一年做一次，哪些是按季做，哪些是按月做，每次开周会的时候，各个系统的主管工程师还要按照那个表汇报工作进度，项目经理、工程负责人就一遍遍的跟进、催促大家按计划执行维保任务，有时临时安排的工作，跟着跟着就没了，能不能完成某项工作，全凭大家能不能记住。

2010年之后市场开始出现了极致、思源这类物业服务软件，公司也采购了一套，记得部署的时候，先要找一个空间当机房，这个不难，物业服务人干这种事最拿手，然后就是采购服务器，接着就是光纤与网络的布置，记得那时这种安装在本地服务器的管理软件，与各个项目之间需要靠485的网线连接，所以有大量穿管拉线的工作，个别时候还要进行开挖埋线。第一次试用的时候，大家围着电脑屏幕前，看着电子版的计划表，准时的将今天要做的工作弹屏出来，同时具体任务执行人手机上还收到提醒短信，当时有种“系统在我手，世界跟我走”的感觉。

告别流程基本靠表

2013年来到了杭州，有幸为迅速崛起的阿里提供物业服务。我们按照老传统，还是先公布物业服务中心的电话，然后安排两个客服小姑娘接电话，把一项项服务需求记录在登记表上，再打电话通知现场服务人员去处理，到第二天开早会的时候，再翻一下，看看哪些需求要跟进处理，服务的时效性、有效性基本上就靠工作人员的责任心。于是和阿里的同学一起，借鉴阿里售后服务系统，开始建设内部行政服务平台，起初这个平台只服务于西溪园区，基本上就是通过电话受理需求，然后通过电脑端分派工单，每人每天的极限也就是处理60通电话需求；到了2016年，这个平台已经能受理阿里全国主要办公园区的行政服务需求，每人每天处理电话需求已经达到100通。移动互联网的快速发展，大家都用上了智能手机，平台小姑娘下的工单，现场物业服务人员可以在手机APP上查看、处理、并反馈结果。2017年我们开始与阿里云一起合作，抽出两个客服员工学习人工智能训练，到2018年初的时候，人工智能客服已经能处理90%的服务咨询业务，我们的客服员工也从话务小妹向着人工智能训练师，客户服务数据分析师的方向发展。

告别开发基本靠专家

截止2020年，头部企业都非常重视科技开发的投入，很多企业开发了物业服务系统平台，如：万科睿服务，金地的享家、国贸的国贸云等。这在十几年前是不敢想像的，那时公司里的IT部，也就是修个电脑、修个打印机。物业服务系统平台为企业平台化、集约化、扁平化管理提供了工具与手段。但是与此同时，大北南北的物业服务中心，在日常工作中，仍然是各种EXCELL表，微信群满天飞，想修改个系统表单、流程，需要联系后台专家，经常得到的回复还是：“这个需求做不了，这个功能不支持”。试探原因，因为物业服务企业本身就分布式的组织架构，项目散落在全国各地，加之全业态的市场拓展，住宅、商写、园区、公建等项目的服务需求、管理要点千差万别，所以现有平台系统总有不适用的场景。

未来的物业服务平台，也许是“乐高式的系统”，由真正大型互联网企业，为行业提供中台标准件，可以通过低代码、零代码的方式完成应用软件的开发，只要会用EXCELL就能写应用软件，就像孩子将一块块标准的乐高小积木拼成各式成品。

之所以会这么想，源起2016年，当时我们为杭州湖畔花园一栋别墅提供服务，别墅里进驻了一个20人左右的阿里团队，机缘下，这个团队联系上我们，说是有一个APP可以用电脑发信息、打电话而且还免费，目前还处于内测阶段，想让我们试用一下，当手机、电脑都安装上这个应用之后，第一条信息发出，手机传来了“叮~叮~！”的声音，点开查看，发现信息下角还有一个已读未读的状态显示，突然觉得这个APP非常适合工作场景使用。后来才知道这就是钉钉。随着版本不断迭代，发现钉钉已经不仅仅是个APP了，他是一种基于办公场景的系统平台，基于钉钉提供的组件，能很方便实现在线流程、应用的开发。2020年钉钉又推出“宜搭”，这款应用基本上是零代码就能完成在线应用的开发，这样我们只需要集中精力搞清需求，搞清问题场景，搞清管理逻辑，就能写出一个适用的软件应用。

上面这些小故事，只是行业信息化发展的一个小片段，从嘟嘟到滴滴，从嘀嘀到叮叮，不仅是我们使用的工具发生了改变，更是行业管理模式的变迁。物业服务行业已入不惑之年，和这个行业一样同为80后，愿我们保持锐气不断创新，愿我们“出走半生，归来仍是少年！”。

社区物业管理趋势

◎ 文/ 万科项目部 郑双林



我国物业管理行业历经40年的发展，逐步走向成熟完善。随着时代的进步，社区物业管理也要与时俱进。智慧管理将成为社区物业管理的发展趋势。

群体化管理

智慧社区群体化管理将在智慧社区的基础之上融入更多的社区服务，例如社区团购、社区联盟等等。在物业服务公司整合了智慧社区平台的基础上，业主将可以通过整合后的智能化社区的平台实现社区与社区之间的业主终端集群化，由物业服务公司直接实现与终端消费者的对接，让业主享受更加丰富的智慧生活。假如你已经在一个智慧社区，并且你所在的智慧社区也加入了智慧社区集群，拥有集群化的智慧社区平台，那么你不仅可以在你家里实现智慧社区给你带来的各项便捷的生活服务，同时你还可以通过集群化的智慧社区平台实现不同小区的特别服务，例如A小区有商家团购优惠，那么A小区所在集群小区将同样可以获得团购优惠，并且在团购数量增加的基础上，业主将享受到更加实惠的折扣。再譬如，A小区的某业

主上传到平台的共享的互联网资源，那A小区所在的集群小区的所有业主都可以免费共享此资源，所以你可以通过群体化平台享受到免费的视频、音乐、课程、图片等资源。除此之外，社区群体下的社区活动开展将获得更加广阔的空间，活动策划和活动宣传都可以在平台上对业主进行更加到位的宣传，可以大大提高业主对一些活动的知晓度和参与度。另外，业主通过群体化智慧社区平台网购，除了能够足不出户就能货品到家外，还可以通过业主评价和多方对比，实现个人商品的个性化选择和精确购买以及排名定位推荐等等。

智慧社区群体化管理将使物业服务公司朝着更加简洁和高效的方向进行变革，包括楼层管理、安保管理、水电管理、公共环境管理等基础物业管理会随着智能化系统的升级和换代逐渐简化。基础物业管理将通过先进的智能化系统等技术手段，以为业主提供更加安全、整洁、方便、和谐的生活居住环境为前提，逐渐以线上管理为主，线下管理为辅，从而使我们

的基础物业管理更加规范化和简洁。群体化的智慧社区可以实现小区与小区的交互式批量管理，同样的一个小区有智能化管理系统将比无智能化管理系统节约人力约50%，加上群体化的社区可以进行打包管理，会大大减少物业管理人员岗位，并且提高物业公司一些业务的办事效率。在基础物业管理逐渐简化的同时，综合性服务会成为物业管理舞台上的主角。这里所说的综合性服务主要指在智慧社区平台下支撑物业服务企业对业主服务体系的服务项目。例如社区商品服务、社区房屋租赁买卖服务、社区生活服务等。综合性服务的本质就是围绕业主生活所开展的后勤保障服务工作，在智慧社区集群里构建诚信商品提供渠道，可以让业主免去在网上对比挑选以及商品售后等麻烦，为业主提供一站式服务，使业主节约更多的时间以享受生活。除此之外，综合性服务将会在市场经济的环境下衍生出越来越多的服务内容，例如旅游、资讯、二手货买卖和闲置物品交换等等。

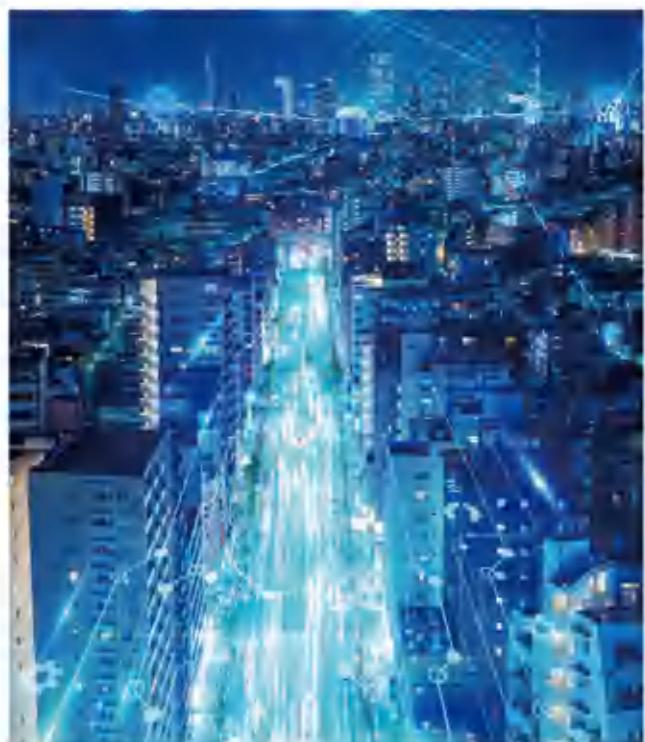
无边界化管理

智慧社区发展的第二个趋势就是无边界化管理。我们对无边界化管理的理解应该是没有地域限制的管理。意在我们的智慧社区未来将会跟着人的移动而移动，不受社区本身的地域限制。一方面是无论我们身在何处都应该享受到智慧社区给我们生活带来的便捷和省心。由此可见，目前的智慧社区依然还是无法完全脱离基础物业管理，未来智慧社区会完全打破这一格局，让智慧生活无处不在，你也许还在国外出差但是可以通过移动终端和平台享受折扣机票和折扣宾馆，与此同时同样可以在国外实现物业缴费，实现家里日用商品的预定，实现医生预约，实现远程控制家电家居等项目，让智慧生活可以完全解除地域限制，走出家门甚至走出国门依然轻松无忧的管理自己的小家。

另一方面是物业管理的无边界化管理，具体也就是指在智慧社区的基础之上解除物业服务公司管理一定要停留在小区的限制，也就是说未来的智慧小区可以实现无员工的小区管理，在依赖智慧社区管理系统的基础之上，实现全智能化管理模式。可以通过智慧社区平台将各项目的信息反馈到客服中心，客服中心再将信息反馈到各个职能部门实现与小区的对接，相当于一个管理系统带动整个智慧社区群体的正常运行。

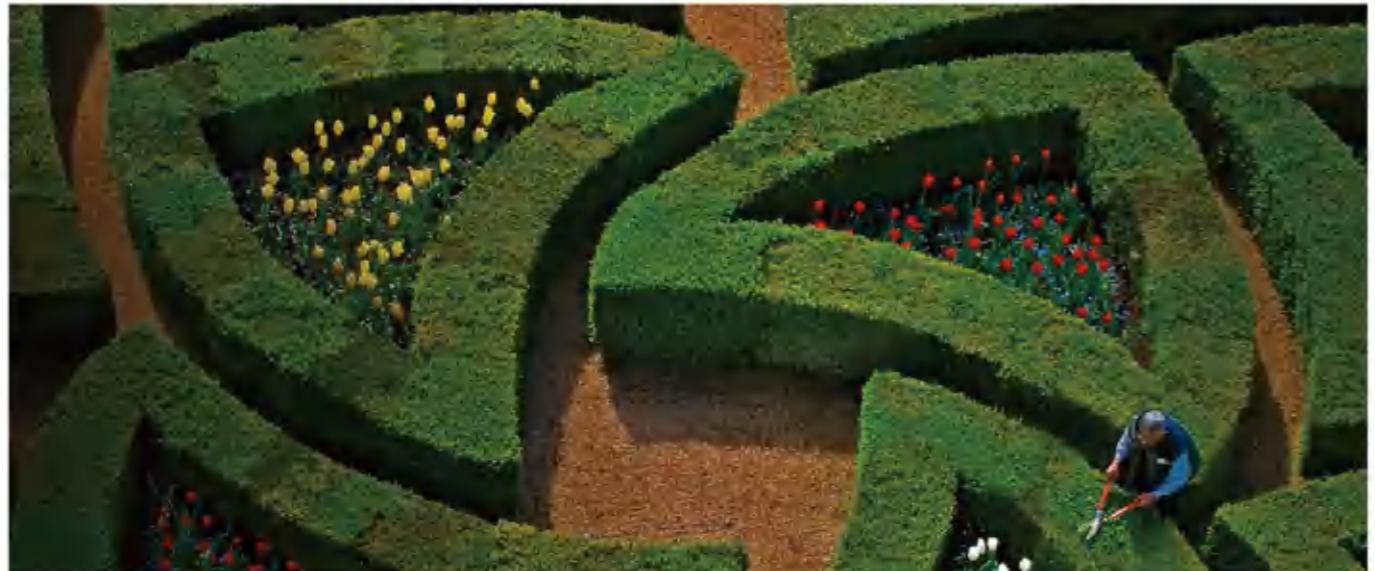
针对业主的个性化服务

智慧社区发展的第三个趋势就是针对业主提供个性化服务。所谓个性化服务就是一应百通，通过智慧社区可以实现业主一对一的数据化管理，简单说来就是一个客户一个编号，编号即账号，一个账号将实现上网、购物、缴费、交友等所有平台提供的服务。一旦实现客户的编号数据化管理，系统就可以根据业主的个人账号行为，为业主定制个性化的服务。例如某业主有小孩，可能他更需要育儿或者教育的相关资讯和信息，那么平台就可以为该业主定制相关的资讯和教育服务推荐等。例如某业主家里有八旬老人，那么他可能就会需要帮助老人保健或家政服务等相关资讯和信息，那么平台就可以为该业主定制相关的资讯和服务推荐等。通过这样的业主精确分析和定位，就可以有针对性的为业主提供商品采购信息和资讯推荐以及服务推荐等等。“大智慧社区”的“大”既是指智慧功能的扩大，也是智慧形态的扩大，目前完全意义上的“大智慧社区”还没有完全形成，但是在智慧社区不断发展和升级趋势的带动下，“大智慧社区”必将成为引领未来社区生活的主流。这是物业服务企业通过努力可以实现的美好发展前景，更是物业管理转型升级和创造新价值所必然会选择的路径。



浅谈国有企业绿化园林公司发展新思路

◎ 文/国贸深绿园林 景琪



40年砥砺奋进，40年春华秋实，随着人们对自然、绿色环保主义的崇尚与热爱，业主对物业的绿地大小、整体布局和绿化档次的要求也日渐提高。因此，园林绿化越来越受到物业管理公司的重视。

市场背景分析

随着社会的发展，城市化进程也逐渐加快，居民对城市建设全面提升也有了新的要求。从“绿色环保”理念的提出，人们对于追求居住环境的美化及绿化也愈发重要。因此，良好的生态环境和美丽的城市风景是提高园林绿化水平的必然之路。园林绿化的内容十分丰富，它既是城市基础设施和环境建设的需要，又是物质文明和精神文明的主要内容，它既体现生态功能，又反映城市的经济文化水平。园林绿化也被公认为是“朝阳产业”，成为社会发展中不可或缺的一环。

潜在市场分析

(一) 老旧小区绿化改造

深圳作为经济特区发展迅速是毋庸置疑，但相对在快速发展的城市化建设中则会忽视生态环境建设。市内的老旧小区绿化存在着诸多问题，相较于近几年绿化系统较为成熟的新型小区，老旧小区绿化面积不达标、植物分布不合理以及植物缺乏多样性都是普遍存在的问题。即使拥有绿化带，大多也仅仅局限于简单的修剪施肥，养护人员大多也都专业性不强，造成

老旧小区绿化大面积黄土裸露、植被稀疏等多种问题。目前，除去新楼盘绿化带的承包工作，公司也可以着眼于老旧小区的绿化改造及专业养护，从原有的市场上再进一步深度挖掘潜在市场。

(二) 绿化租摆、软包服务

与绿色相伴，融入自然。人们要求打造自然舒适的“绿色的空间”，不仅能够提升美观度更能提升幸福度。室内的绿色租摆，对工作、生产也会有很大的促进。现在及未来，绿化租摆及软包业务是一个巨大的市场，例如，室内办公区、天面、楼顶、庆典活动、婚庆、公园、球场等，此类区域及场景均能通过软包服务达到想要的绿化效果，并形成立体生态绿化。绿化租摆、绿化软包市场近年来越来越被人们需要，也是经济社会飞速发展的产物，更能够在市场中占据一席之地。

(三) 园区的业务开发

深圳作为一个生产与销售并存的城市，为了达到资源共享的最大化，逐渐形成了众多工业园区。在工业园区的不断形成中，园区规划中“绿化”部分的比重也在逐步增加。园区对于绿化的需求也逐渐提高，甚至高新技术园区的绿化需求，相对来说只会更高。加之园区多以聚集方式存在，以一个园区为“圆心”进行扩散，周边园区的市场只要在有充足的准备下都能够成为我们的市场。

(四) 园林绿化设计

园林绿化并不仅仅局限于一线的绿化改造及养护，还可以通过培养园林绿化设计班组。通过承接园林绿化设计项目，形成“园林绿化设计+绿化养护+绿化工程改造”一体化格局。利用绿化设计打开业务窗口，为绿化养护以及绿化改造做铺垫，打造企业专属“一条龙”服务。

(五) 专属定制服务

针对小区业主可以提供有偿服务，例如‘家园式’绿化，室内打造“一平米”花园，为各小区业主提供花草修剪以

及相应的绿化设计，做到家园和自然的有机结合。同时，也可以“精致景观，自然生态”为理念，尊重场地现状，选取小区利用率不高或景观效果差的地块进行改造设计，精心打造室外“绿化角”引导群众参与讨论共建，共同打造理想社区，提高凝聚力。

加强规划，稳步发展

(一) 明确目标，做好企业规划

在当前市场经济秩序已经基本建立和完善的大好环境下，充分利用好国家出台的相应扶持政策，结合本企业目前的实际情况，制定阶段性目标。根据“十四五”规划，在发展企业自身的同时促进生态文明建设，充分发挥国企的责任担当。

(二) 加强人才储备，人才梯队建设

园林绿化目前存在的最大问题不是市场资源紧缺，而是缺乏高质量专业性人才以及一线专业员工。目前行业内园林绿化设计及改造的高端项目资源难以获取，究其根本是缺乏高质量的专业团队。培养一支专业性强的园林绿化团队是当前整个绿化市场最为迫切的首要任务。

(三) 多元化发展

多元化发展永远是一个企业存在于市场中最大的优势之一。只有多元发展，才能在面对各种机遇时牢牢把握，只有抓好良好的发展机遇才能深入挖掘更深的潜力市场。



物业管理的高质量发展的思考

◎ 文 / 国茂科技园 孔德武



2021年是中国共产党建党的一百周年，也是中国物业行业发展的四十周年，回眸党史，是一段党团结带领人民从站起来到富起来再到强起来的伟大奋斗历程。4月份，集团党委组织了“重走长征路”党史实践教育活动，沿着革命先辈的光辉足迹，重温了红军艰难的峥嵘岁月，正是在共产主义信仰的力量下，我们党带领着红军艰苦卓绝地完成了万里长征的伟大历程，在这伟大的长征精神洗礼下，在新时代，我们不忘初心，牢记使命，以更加坚定的步伐，奋力前进，努力做好本职工作，以奋斗之我为公司的物业管理板块的高质量发展贡献智慧和力量。

国家以高质量发展为主题推动“十四五”经济社会发展，那么物业管理，我们没身处地，从何说起高质量发展呢？现结合岗位实际谈谈个人的看法。

物业管理传统以来都是劳动高密集型行业，很多人都会用“三保”来形容：保洁、保安、保养保修业务，给人一种平庸的感觉。现如今，物业行业取消了资质门槛，外部竞争约束被打开，加之资本化的运作，使行业竞争进入白炽化阶段；再者随着生活水平的提高及互联网与第三方平台的兴起壮大，客户对园区的品质与服务要求也不断提高，在新形势下物业行业服务层次单一及业态无法多元化打开等劣势，导致公司收入单一且微薄，甚至亏本，最终致使内生力量不足，如人才流失、管理混乱，令公司的存在与发展面临着巨大考验。

那么，物业管理如何破除困惑转向高质量发展？如何把物业管理的传统低端服务产品转型为高端服务或技术？无非是提高核心竞争力，通过内部增质提效，再转化为外部的高品质、高质量管理及服务。俗话说千里之行始于足下，我们还需要脚踏实地做好当前工作，为后期战略打好基础，立稳脚跟，蓄势待发。

一是人才的吸收与稳定，打造高质量团队。

物管行业由于其局限的社会收入，导致其特殊的社会地位，人才的吸收也就非常困难，更无从谈起稳定及后期发展培养，使得整个物管行业的管理队伍素质较低。物管公司发展缺乏主力军，更无从谈起生力军，约束高质量团队的打造。

高层应给予足够的重视，以政策激励、资源倾斜及真诚实意去激励人才，培养人才，留住人才，积极打造一支有有抱负、有干劲、忠诚度高的高素质队伍。

二是加强营养供给，提升自我造血功能，促进良性循环。

公司的发展，离不开物管项目资源经营的稳定性和获取市场优质资源的持续性。目前，大多的物业管理资源，都是基于系统内开发商的资源供给，市场开发与拓展的难度极大，对外扩张的基本都是大企业通过资本化运作的规模化扩张，形成了恶性竞争局面，这种局面很难打破，唯有系统内给予足够的支持，壮大团队建设，为转型升级提供源源动力。

三是提升科技化程度，通过资源整合，突显特色，打造行业品牌，拉开与竞争对手的距离，提升核心竞争力。

高质量发展转型的核心就是用智能化取代劳动力或提供便利。对内，要借助高效率、高透明度的智能化信息平台，提升管理效率及水平；对外，借助物联网、人工智能系统提升客户的体验感，挖掘物业及客户潜在的价值，培养新的产业经济模式。

四是加强制度流程建设，将精细化体现在物业管理的每一个细节，着力在公共设施运营管理、环境管理、应急管理等方面加大工作力度，提升标准化、制度化管理水平。

总而言之，物业管理如同其他实体产业，在加强传统服务输出外，还需不断地摸索物业管理转型升级的方向与落脚点，应从单一的管家服务到为主业客户提供增值服务（达到共赢为目的）转变，让业主客户切身感受到物业管理的价值。物业管理的高质量发展，更应回归初心，认真回顾走过的路，继续走好前行的路，以更好地驱动物业管理的高质量发展，促进良性循环。



讲规范、谈标准、见品质

◎ 文/图 重庆深国贸 蓝富贵



在2020年重庆深国贸完成了职业健康安全体系的换版工作，2021年4月顺利通过CQC（中国质量认证中心）换版监督审核工作。为了将三个标准更好的融合在一起，将三个标准更好的运用到物业服务管理过程中，公司综合部一直在对体系文件进行不断的修订、完善、细化；为了使公租房项目尽快熟悉新体系的构成，保证新QES体系在物业管理过程中运行，提高服务品质，2021年10月20日公司综合部组织公租房项目管理人员开展首批QES体系换版培训。

2021年10月20日上午9点30分，培训设在康庄美地项目部会议室举行，参加培训的有三个公租房项目的项目经理、主任、客服主管、商业主管、资料员等管理人员。培训主要分三个部分对新的体系进行了解析：首先，对公司的QES体系进行了介绍，让大家了解了公司QES体系的构成、发展历程、公租房项目QES体系文件的构成、QES体系运行过程中的控制方法（重点讲解了PDCA循环控制法和5WH分析法）；然后对体系的变化点进行了逐一讲解，让大家对新的体系有了更加系统、全面的了解；最后对各大板块的重点管控流程进行了梳理，详细的给大家讲解了档案管

理的标准、外包服务质量的监管流程、相关方沟通的工作程序、物业管理过程中的安全管控流程和特殊危险作业的安全管控流程、保洁绿化的标准化管理等重要流程，让大家了解了新的体系在物业管理过程中的重要作用。

体系文件是一个公司/项目的管理运营字典、是服务标准，体系文件的运行是将理论运用于现实工作中，规范运行是为了在现实工作中去规避“脱环节、掉环节”，针对公租房的特殊性，公司综合部结合公租房项目的实际情况，在原有的体系里增加了《公租房商业体系》《公租房整改维修制度》以及相关的QES记录。新的体系，融合了公司运行的三个标准的要求，把标准用文字、文字+图片、流程图、PPT等多种形式呈现给大家，让大家能更好的理解公司的标准要求，更好的运用标准，让公司的服务品质看得见、摸得着，让我们的管理有依据、有痕迹。

本次培训让大家更加深刻的了解公司QES管理体系在物业管理过程中规范化、标准化的要求，为公租房项目提高物业服务品质奠定了坚实的基础。

提升服务质量创品牌价值

◎ 文 / 华为项目部 王前龙



2021年是中国物业行业发展的40周年，同时也是华为项目极为重要的一年，项目部成功中标华为坂田基地新一期物业安保服务合同。这个结果离不开公司多年来对项目持续、大力地投入和支持，也离不开项目部全体成员多年的兢兢业业，辛苦付出。中标新合同一方面对项目的工作成绩做出了肯定，同时又对今后的工作提出更高的要求。作为项目的领导者，深深感受到身上承担着的使命和重担。新合同期，我将竭尽全力，打造一支凝聚力强，敢于拼搏，善于总结，自我提高的优秀队伍。通过提升服务技能，为客户提供更专业化，职业化和现代化的物业安保服务。

善于总结，发现优点，挖掘不足

工作总结是做好各项工作的重要环节，通过它可以全面的、系统的了解以往工作中的优缺点，可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效率。作为物业安保模块，我们更要学会善于对工作进行总结，分析和研究，肯定成绩，找出问题，得出经验教训。使安保服务有质的提升和飞跃。

依据规则合规运营

2021是物业新合同的第一年，对于新的合同标准，要全面梳理、深入分析。基于合同标准做好安保服务工作。首先要整体性合规，安保模块所有业务领域运营全过程合规，其次要联动性，推动合规管理与内控、审计、风险管理等方面联动起来。第三要建立合规责任制度，上至管理人员，下至各岗位人员合规。

在实际工作中，安保团队作为安全管理部門，是华为各项规章制度的执行者和维护者，更需要成为合规运营的先头兵。而做到合规运营，首先得确保“规”是合理可执行操作的。例如，行政代爱军工在2020年就多次要求安管部门就安管执行中的争议项及模糊项进行反馈，国贸安管团队也将安保工作中遇到的问题做了反馈。凡未经华为公司确认的规章制度的改动，一切以华为公司发布的为准，绝不能因为工作难做，员工不理解和纠缠就放松要求，失去安全管控的底线。捍卫并严格履行华为公司的各项规章制度是国贸安管团队长期坚持的基本底线和要求。

团队建设

要干出一番事业，必须依赖一个优秀的团队。优秀团队的标志是：拥有共同的愿景，共同的价值观。只有拥有这两样的团队才能气出一孔、力成一股，才有不打折扣的执行力，才

有高效率的战斗力。否则整个团队犹如漂泊在汪洋中的小舟，无法靠岸，或如一盘散沙，无法成团，倘如此，团队不成团队，充其量只能定义为团伙。

对于项目部来说，注重团队建设，加强团队力量，打造高绩效的安保团队，是提升项目部竞争力的关键。在实际工作中，注重团队建设，以及团队力量的塑造是项目能够迈向成功的必由之路。各团队成员相互之间要相互取长补短，互助合作，达到团队整体步调一致，协同共进，形成强大的凝聚力和执行力。

而在团队的搭建上，骨干和管理团队的培养是核心关键。项目部要投入更大的精力和资源去加强骨干人员的培养和管理团队能力的提升。如果将团队比喻为一栋建筑，骨干和管理者就是房子的根基和栋梁，根基填实了，栋梁搭稳了，房子很难不稳固。

革新思想，提高服务意识，激活团队战斗力

智慧社区发展的第三个趋势就是针对业主提供个性化服务。所谓个性化服务就是一号百通，通过智慧社区可以实现业主一对一的数据化管理，简单说来就是一个客户一个编号，编号即账号，一个账号将实现上网、购物、缴费、交友等所有平台提供的服务。一旦实现客户的编号数据化管理，系统就可以根据业主的个人账号行为，为业主定制个性化的服务。例如某业主有小孩，可能他更需要育儿或者教育的相关资讯和信息，那么平台就可以为该业主定制相关的资讯和教育服务推荐等。例如某业主家里有八旬老人，那么他可能就会需要帮助老人保健或家政服务等相关资讯和信息，那么平台就可以为该业主定制相关的资讯和服务推荐等。通过这样的业主精确分析和定位，就可以有针对性的为业主提供商品采购信息和资讯推荐以及服务推荐等等。“大智慧社区”的“大”既是指智慧功能的扩大，也是智慧形态的扩大，目前完全意义上的“大智慧社区”还没有完全形成，但是在智慧社区不断发展和升级趋势的带动下，“大智慧社区”必将成为引领未来社区生活的主流。这是物业服务企业通过努力可以实现的美好发展前景，更是物业管理转型升级和创造新价值所必然会选择的路径。

浅谈物业与互联网 深入融合带来的新发展模式

◎ 文 / 深汕国贸 陈慧聪



在当下社会发展中,我们看到时代随着云计算、物联网、智能化及移动互联网等信息技术的迅速发展,无所不在的网络、数据、知识和计算,为创新提供了广阔空间,也让创新有了个性。在当下,互联网时代发展趋势越来越猛烈,那么我们如何才能将互联网的优势融入到我们物业行业中,从而使得工作更加便利、物主更加舒心呢?



在对我们物业的研究中,我们已经拥有了很多的管理体系,但是其缺点就是没有形成紧密的“闭环”,而这也导致了工作效率不高,执行力不够迅速。在现在的大经济环境下,互联网成为了当今的主流。而我们物业企业随着管理日益高涨的费用和业主对服务质量更高的要求两者之间的矛盾日益激烈,那么我们可不可以通过将互联网与物业二者结合的方式,使互联网带动我们物业行业发展呢?

在深入的调查中,我们看到当下由于我们内部管理体系伴随着互联网的发展,互联网思维逐渐形成。但是在实际的工作中,我们物业公司遇到了管理费难提价、人力成本增加、人员流动性大、缺乏高层次人才的难题,同时我们也意识到传统的管理已难以满足业主需求等问题,转型升级时必然的结果。然而通过“互联网+”的方式我们可以让产业园区开始变得有智慧。运用信息化手段,能让产业园区生活富有归属感;同时,让更多社区公共服务、生活服务通过网络延伸到各个单位,可通过商户入口审核、产业园区自助设施收费等分享收益,提升盈利能力。最终完成“物业管理-物业服务-物业运营”的转型。

在这样的智慧系统处理下,我们可以保证一旦物业内的产业园区出现停水、停电的情况,我们物业在第一时间内发布到我们内部信息群中,业主就能在信息群里都能第一时间了解到。要是业主家里或公共区域的水电出了问题,能在信息群上

报修并呼叫物业,工作人员处理完毕后,业主还可以像电商网购体验一样对其服务进行评价。

根据现实情况的引导,在一些产业园区,楼栋门口的可视电话、汽车充电桩等智能设备,也都与物业实现了无缝对接,通过手机就能操作。这样的互联网思维模式的物业服务体制可以为产业园区业主提供极大的便利,从而一起构建智能化产业园区,为业主创造更安全、更节能、更高效、可持续发展的居住环境。作为物业公司的一员,为了高效率的工作,我们还需要密切注重自己的发展战略。针对自己岗位的特点,制定出一套标准,以此提高自身的反应能力,增强履岗效率;最后,由于工作性质的缜密性,需要我们细心处理每一件工作,树立一种严谨的工作态度,将工作细致化、规范化。改变心浮气躁、浅尝辄止的缺点,以精益求精的精神,不折不扣的执行能力将我们工作中的每一项任务做的完美。

成绩属于过去,未来仍需努力!今后,我们将以提高自身能力,以能力谋求发展。思想上与时俱进,工作中埋头苦干,积极高效的完成各项工作;在相关的业务学习上精益求精,努力维持良好的知识形态,为我们产业园区的发展奉献更多的力量!最后,希望我们能运用互联网的模式,更好的突破我们现在遇到的瓶颈,在物业的发展中,写下我们的故事。希望在未来,我们可以通过更好的方式服务于产业园区业主,为我们物业的蓬勃发展献计献策。为更好的服务产业园区业主而铸就未来。

让物业服务不止有温度，而且有速度

◎ 文 / 深汕国贸 叶小玲



在国家十四五战略规划中，明确将物业管理行业列为未来需要重点发展的“现代服务业”。面向“现代服务业”的诗与远方，行业呼唤“专业”力量的声音越来越洪亮。从意义上讲，就是需要专业的人，用专业的工具，做专业的事。

专业的人 “加强专业人才的引进与培养”。

物业管理的本质是服务，专业的服务，是由“人”提供的。只有专业的人才，才能提供专业的服务。随着物业管理行业边界的拓展，各大物业服务企业都在引进大量的跨界人才，包括科技人才、市场发展人才、资本运作人才等等。物业管理行业的发展，不仅要对外招募优秀的人才，也需要在内部强化人才的培养。在移动互联网迅速发展的时代，更需要探索线上与线下相结合的方式，为人才发展提供各种培训机会。

从传统到现代，物业管理行业已经走在了发展的路上。我们更要以发展的眼光来看待问题。目前物业管理行业的专业价值，尚未得到全社会的广泛认知；物业管理行业的专业能力，也需要行业同仁特别是专业人才的共同提升。

专业的工具 “擅用科技赋能”。

科技是第一生产力。互联网、物联网、大数据、人工智能、5G……这些全新的科技概念，已经融入到物业服务的每一个场景。在对客服务的场景、在后台管理的场景、在市场拓展的场景，新技术无处不在。疫情常态化，不仅带来了“非接触式”服务创新，也提升了物业管理行业通过数字化处理问题、解决问题的能力。未来美好的物业服务提供者，将从由“人”转变为“人机协作”。传统的物业服务人员，只需关注自身服务技能的提升；而现代化的物业服务人员，则需要不断学习自动化、数字化、智能化的知识，利用科技的力量为客户提供服务。

过去的两年里，物业管理行业经受了疫情的考验，这其中也有物业人奋不顾身的坚守和奉献，也离不开近些年行业积极应用科技，用专业工具为服务赋能。2021年，物业管理行业迎来“品牌建设年”，在点滴服务汇聚而成的行业口碑中，更需要擅用专业的工具。

专业的事 “追求服务创新”。

客户的需求在不断变化，不同的客户有不同的需求。因需而变，物业管理行业需要追求服务创新。在基础物业服务之中，即使“三保一绿”，也有创新的空间、创新的可能。正如绿化人员利用创意思维为生活搭建了人文艺术的风景线；工程人员洞悉到了疫情期间人们的心理需求，将全息投影技术运用于电梯按钮，为客户提供“无接触”按钮服务。即使身处“小场景”，只要我们有了创新的“心”，就能做出创新的“事”。

在增值服务之中，则需结合客户的全场景、全生命周期需求，不断挖掘新的“服务点”，让服务在专业和信任的基础上继续深化。专业的人，做专业的事。面对客户日益个性化、精细化的需求，不仅需要我们自身的专业，也需要我们善于整合外部专业资源，为客户提供专业服务。以开放的心态，打通产业链，共建生态圈，为客户提供增值服务，也将在商业模式领域不断探索创新。

以“专业”为动能，以“现代”为方向，物业管理行业的春天悄然而至，让我们继续澎湃向前。



安全生产，重于泰山

● 文 / 深山幽韵 徐位明

安全生产是一切工作的基础，企业只有安全的发展，才是健康的发展、和谐的发展，《中华人民共和国安全生产法》于2021年6月修订并颁布实施，其可见国家对安全生产工作的重视，同时也反应了全国安全生产形式的不容乐观。作为我们物业管理企业，如何保证安全管理措施到位？如何完善并有效落实安全生产管理制度？如何将安全工作的重点前移至一线？是当前亟待我们认真研究和解决的问题。

我们发现，一些安全生产管理在实际工作中存在“中间梗阻”的现象，检查不严格，整改不到位，考核不过硬，使得各项安全生产管理工作落实大打折扣。安全生产工作不是一蹴而就的事，只有加强生产过程监督，下大力气规范安全管理措施和现场作业行为，及时发现并纠正管理现场存在的安全隐患点，落实安全生产责任制，真正实现事先有预防、事中有整改、事后有追责，才是扭转不安全局面的有效措施。

在我们的物业服务管理过程中，如何做好安全生产工作，在此谈谈本人的几点意见。

安全生产须建立健全制度机制

工欲善其事，必先利其器，安全生产管理机制，就是我们解决物业管理中不安全因素的基础保障。安全管理制度化，安全措施规范化，作业行为标准化是安全生产管理的基本要求。不以规矩，不成方圆，没有合理而规范的管理制度和安全

措施，何以能做好安全生产工作？所以我们要不断完善、细化安全管理机制，制定具体的实施细则和办法。

在我们的安全生产工作中，我们不仅要制定相应的安全制度，而且也要制定保障这些安全生产工作制度得以执行和落实的保障措施。我们制定制度的目的是使其得到有效落实，对我们的工作起到规范、约束和指导作用，而不是为了制定制度而制定制度。只有有了有效的“安全生产机制”，我们的安全生产工作才可能规范开展，才能收到应有的效果。

安全生产须严格贯彻预防为主

管到底，就是要使“安全第一，预防为主”的方针深入人心，要严抓细管，刚性考核，绝不姑息任何违章行为，把安全隐患消灭在萌芽状态。我们要始终坚持把安全生产摆在重要位置，不断健全安全生产保证体系和安全生产监督体系，以全面落实安全生产责任制为核心，以完善安全生产制度和责任制为基础，以落实反事故措施、反违章、推行标准化工作为原则，做到组织落实、措施落实、检查落实、考核落实，使安全生产管理的基础工作进一步加强。

只有我们在安全生产中做好预防工作，全面提高大家的安全防范意识，增强安全生产的责任，及时消除事故隐患，才能最终实现安全生产无事故。

安全生产须增强全员安全意识

安全生产责任事故的发生，归根结底是人的不安全行为。在安全工作中，只有全体员工的自我安全意识得到加强，才能从根本上解决人的不安全行为，避免安全事故的发生。而员工的自我安全意识的培养不能只靠说服教育，也不能只靠行政手段一罚了之来解决，它是一个系统性的工作，需要各个部门、多种形式、方方面面的工作来共同完成。既要有强有力的思想政治工作来引导，也要有行政处罚手段作为辅助，两者缺一不可，因此，它需要齐抓共管，需要全局上下的共同努力，需要每一名员工的广泛参与，只有这样，才能真正培养起全体员工的自我安全意识，形成安全生产坚不可摧的防线。

如何提升员工的生产安全意识？一是要加强安全宣传教育，创造“安全生产，以人为本”的安全文化氛围，把安全提高到一个全新的高度。二是普及安全常识，通过张贴宣传画、开办讲座，把一些常用的贴近生活的安全知识传授给员工，由于简单而贴近生活，容易被接受。三是要以身边一些耳熟能详的安全生产事故为教材，要在社会上影响巨大或者是发生在身边的安全生产事故为案例，分析事故发生的原因和过程，结合自身实际情况，做到举一反三，把事故责任依据法律法规划清，把安全生产事故带来的危害阐述完整，让员工知道安全生产事故是我们生存的最大敌人。

安全生产须严格贯彻预防为主

杜绝物业管理责任区域内的安全生产事故，不是靠想出来的，也不是靠说出来的，而是靠做出来的，加强检查与监督，将日常检查与专项查检相结合，时时抓、常抓不懈。公司要以安委办为龙头，时常组织安全生产小组成员，开展安全生产专项整治工作和安全隐患排查治理专项工作，对辖区范围内的配套公共设施设备及公共场所等可能存在安全隐患和安全弊端进行全面、细致的检查，将自查、整改工作落到实处。

一是要完善和强化安全检查和监督措施，加强安全生产检查和监督，防止检查走过场，搞形式，变事后检查为事前检查，要常规检查和突击检查相结合，重点部位检查和一般检查相结合，确保将事故消灭在萌芽状态。项目管理人员要做到职能到位，责任到位，工作到位。

二是做好强弱电机房、电梯机房、给排水及消防等重点设备设施的维修保养工作，消除设备安全隐患，确保设备安全运行。加强对重点工程的安全检查力度，确保不出现人身设施安全事故。

三是进一步强化责任区域内车辆停放的治理，加强对乱停乱放、堵塞消防通道等情况的清理，消除火灾隐患，提高物业安全环境程度。

四是把“要我安全”变成“我要安全”，我们在加强本企业员工安全生产意识的同时，也要把园区企业、住户纳入我们宣传、教育的对象，安全生产只有全员参与、做到防微杜渐，才能永保太平。

“安全生产、重于泰山”不是一句空话，也不是一句口号，而是一份沉甸甸的责任，是企业生存发展的命脉。所以我们必须做到形势太平时不能麻痹大意，经营困难时不能降低标准，部署工作时不能心存侥幸。安全生产管理工作只能常抓不懈，常于坚持，就一定会实现安全生产的长治久安。



浅谈物业服务中被遗忘的角落

◎ 文 / 国贸科技园产业园分公司 王世伦

说起停车场管理，在别人眼中看似非常小的事，在90年代初期的物业管理中，它甚至都不被人想起，但在现实管理中，它是一件琐碎的工作，涉及园区每家企业，也事关车主切身利益。在传统的物业管理理念中，提到物业服务映入眼帘是安全、客服、工程、清洁四大板块，大部分物业公司与外界的误区也在于此，其实园区规模再大的企业和物业的对接口只有一个，而往往物业服务行业不被重视的停车场管理模块，所对接的个体反而是最多的，只有摒弃“这只是一个小事”的观念，把车主每一条意见、每一个建议、每一次求助都当作大事来受理落实，我们的服务才能尽善尽美，只有把有损公司形象的每一个细枝末节抽丝剥茧，我们的工作才算尽职尽责。

停车场管理的重要性

(一) 停车场服务对象

以前小区或者写字楼楼宇停车场多以露天停车场为主，人员都以大堂途径进入大厦，物业服务第一站基本都在大堂服务，形象岗以敬礼、微笑、问早等方式体现物业服务痕迹，随着社会经济的发展，人们对生活质量也在慢慢提高，现在楼宇都是地下停车场。虽然不是每个车主都是重点服务对象，但园区重点服务对象肯定是坐车进入园区（物业服务区分重点服务人群这点是毋庸置疑的）。今后物业服务第一站从大堂资源倾斜到停车场出入口也是个必然性。

(二) 停车场管理服务内容

说起停车场管理工作，肯定有人会说无非是收收停车费或者办理下月卡，如果这样认为那就大错特错。停车场如果是件商品的话，那停车场管理就是这件商品最重要的一环售后服务，一件商品寿命的长远，取决于售后服务环节能否了解用户满意度和及时查找商品缺陷。同样服务是物业公司的

立足之本，而保证质量的服务才是企业品牌的动力之源，所以我认为，物业服务不光只重视企业客户，也要给车主个人提供高质量服务。

何为高质量服务，我觉得就是人性化服务，随着社会发展个人收入、文化素质的提高，越来越重视生活质量和维权意识，在园区各种实施既定的情况下，作为物业人员只能通过提升服务，来满足企业、车主日益增长的要求，这就无形中需要物业公司营造一个更为舒适、舒心的理想环境。作为物业管理人员，就要不断创新服务理念、优化服务质量已达到企业和车主的认可、满意，以诚信、积极的态度为业主提供更细致、更体贴、更周到的人性化服务，所以停车场管理也是物业服务重要一环。

停车场管理中的误区

(一) 停车场人员配备误区

物业公司所服务管辖的项目上，经过培训配备的合格在岗员工也会有良莠不齐，各部门负责人基本都会把部门优秀

员工安排至地面，向外展示企业良好形象，往往会忽略停车场这一版块，没想到这恰恰起到适得其反的效果，因为停车场收费岗、巡逻岗、调度室岗在服务车主时都是面对面沟通，在解答车主投诉和诉求时很难得到客户的满意，进而造成客户对物业公司的服务水平提出疑虑。地面员工如大堂岗固然是非常重要的岗位，公司的资源更多地向礼宾岗倾斜，但停车场各岗位同样时时与客户零距离沟通、解决问题，对提升物业服务质量和品牌建设发挥着同样的作用。

(二) 停车场人员培训误区

停车场员工日常工作都是1对1面对面的服务车主，所以停车场员工的语言组织能力和业务解答能力有着较高的要求。物业公司员工入职培训多以企业规划、质量方针和目标、岗位职责等，日常部门培训也是以队列礼仪、突发事件预演为主，很少有针对停车场车主投诉的培训，这也是近年来全国居民因停车问题和物业公司矛盾频发。

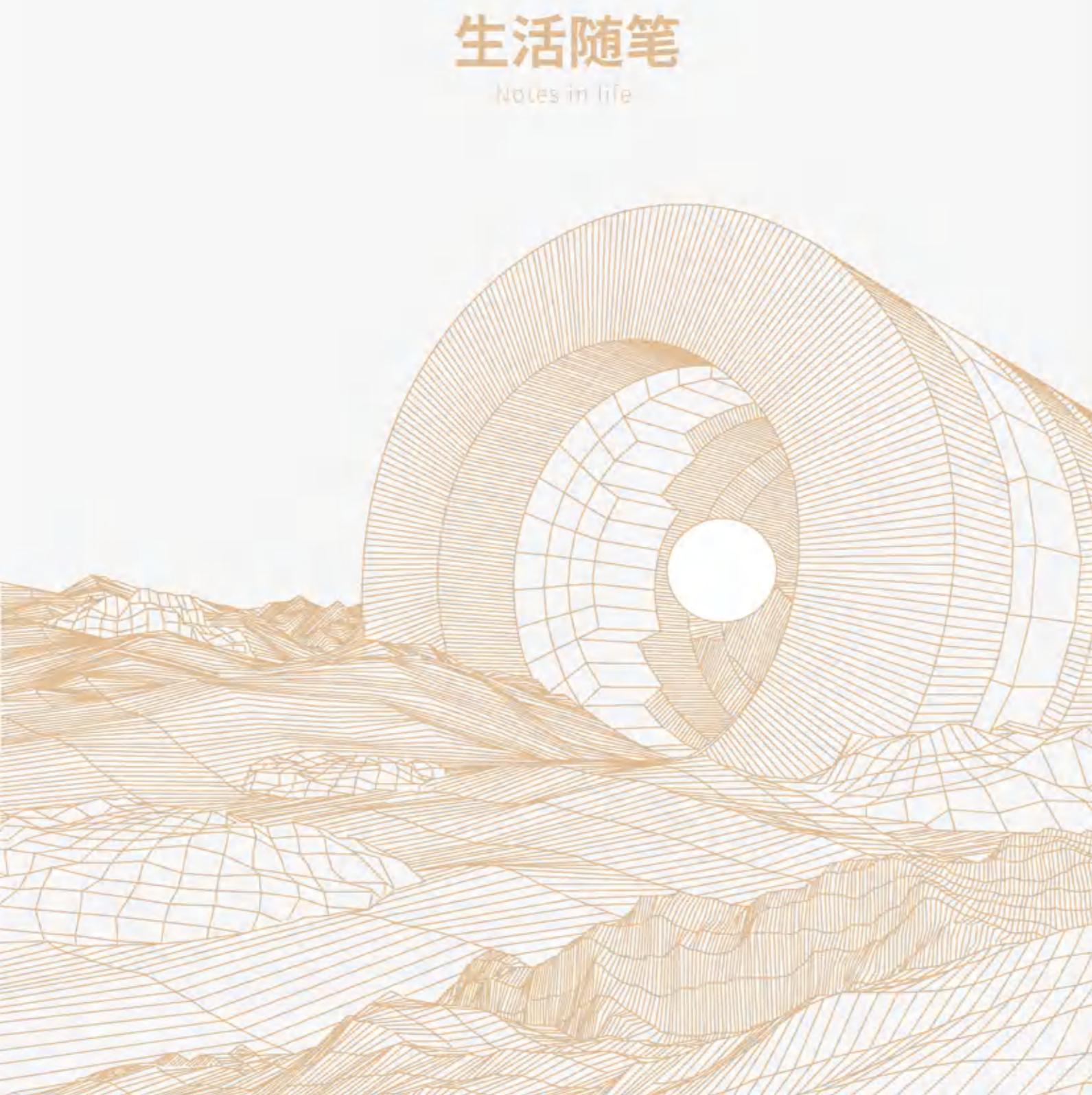
停车场一线员工往往都是文化水平偏低，而服务的对象又都是高收入、高素质群体，其中的落差不言而喻，服务质

量也很难达到客户要求。物业公司在日常员工培训中，应减少不必要的大道理培训如什么“木桶效应”、“死海效应”等。

“妙言至径、大道至简”，对停车场日常投诉内容单一、投诉群体多的特点，要有针对性培训“日常车主答疑语句”，像工厂“流水线”一样，并不需要员工在受理投诉时掺杂个人理解，避免同样投诉出现两个不同处理方式。

结语

总之如果客服、安全、工程、清洁四大板块是物业服务公司存在的基础，那服务过程中言语沟通就是提高服务质量的途径，一场良好互相信任的沟通，将是事半功倍的解决方案。停车场管理人员也应该是一群专业性、高素质的团体来服务我们的客户，为提升项目高品质服务锦上添花，为物业公司的品牌出一份力。



生活随笔

Notes in life



国贸科技园产业园分公司所属项目荣获 “2020年度南山区优秀防疫项目”等荣誉称号

● 文/图 产业园分公司 韦壮凌



2020年新型冠状病毒感染的肺炎疫情形势严峻，产业园分公司积极响应政府号召，坚决做到内防传播、外控输入，有效预防和控制疫情蔓延，为疫情防控工作作出巨大贡献。

通过全体员工的共同努力，产业园分公司软件产业基地项目及生态园项目四区荣获“2020年度南山区优秀防疫项目”、软件产业基地项目荣获“2020年度南山区物业安全优秀项目”、软件产业园公寓获评“2020年度南山区物业管理服务评价优秀项目”的荣誉称号。

在疫情防控期间，产业园分公司成立了疫情防控应急组织机构，明确职责分工，细化任务措施，落实防疫责任制，加强督导检查；全面做好节日返岗职工的摸查登记和在岗职工的体温监测，及时做好发热人员报告、隔离和移交工作；严格管控大堂、停车场出入口的人员体温监测、信息登记和出示绿码；正面宣传报道疫情防控工作中涌现出的先进事例，积极宣传《疫情防控倡议书》，加强宣贯疫情防控小知识；倡导全体员工接种新冠疫苗，营造坚决打赢防疫阻击战的良好氛围。

目前疫情形势仍较为严峻，产业园分公司将持续做好疫情防控工作，坚决打赢防疫阻击战！

助力疫苗接种忙，炎炎夏日送清凉

● 文/图 国贸美生活 刘欢、赖泽泓



受到疫情影响，近日接种新冠病毒疫苗的热情持续高涨，加上连日来高温天气，对开展疫苗接种工作是不小的挑战。为支援疫情防控工作，助力辖区疫苗接种工作全面开展，5月27日下午，国贸美生活公司前海港湾花园管理处专门筹备矿泉水、防暑降温饮品、零食、面包等物资送到月亮湾公园临时疫苗接种点，给临时疫苗接种点工作人员“送清凉”，以表示对疫苗接种点医务人员和工作者们良好服务态度的衷心感谢。面对这份关爱，南山区卫健局、南山街道办、南山区医疗集团总部等工作人员纷纷表示感谢，在场的工作人员们受到了莫大的鼓舞。

国贸美生活公司将会持续做好疫情防控常态化工作，压实责任，协助做好各管辖区域的疫苗接种工作，积极履行社会责任、彰显国企担当，与医务工作者、社区工作人员、民警、志愿者等多方力量共同筑牢疫情防控安全防线。

国贸科技园产业园分公司党支部

协助开展核酸检测志愿服务活动

◎ 文/图 产业园分公司 肖梓峰



2021年6月，国贸科技产业园分公司党支部积极响应防疫要求，迅速组建党团志愿服务队50余人，协助南山区粤海街道高新区社区与滨海社区开展为期三天的核酸检测工作。

检测现场，产业园分公司志愿者们身着红马甲，积极配合检测现场布置，疏导人流、维护秩序，耐心指导检测人员进行信息登记及引导检测等，助力社区核酸检测工作顺利进行，把“我为群众办实事”落到实处，受到广大群众的好评，进一步密切了党群关系。

产业园分公司党支部以高度的责任感，积极响应、迅速部署，与医护人员和社区人员一起，站在核酸检测的第一线，扎牢联防联控网，以实际行动践行初心使命，以责任担当为党旗增光添彩。

国贸科技园高新分党支部

助力疫情防控一线

◎ 文/图 高新区分公司 钟绍芳



面对我省新一轮新冠病毒肺炎疫情的严峻形势，高新分党支部密切关注，迅速动员党员和积极分子组建防疫志愿服务队支援辖区各个出入口，把助力疫情防控第一线作为践行“我为群众办实事”的初心使命以及检验党史学习教育成果的重要指标。

在服务过程中，广大党员和积极分子认真协助测量体温、查粤康码和行程码，严格督促出入人员带好口罩，积极宣传疫情防控知识和最新政策，并热情做好人员疏导等工作，缓解了一线防疫工作压力，以实际行动树起了党员先锋模范旗帜，为辖区人民群众筑牢安全防线，全力守护辖区人民群众的身体健康和生命安全。

下一步，高新分党支部将继续发挥战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，坚决守住辖区“入口关”，让党徽在辖区闪亮，让党旗在疫情防控一线高高飘扬，全力以赴打好打赢这场疫情防控硬仗！

千里驰援，守护扬州

国贸物业迅速响应疫情命令

◎ 文/图 国贸物管公司 陆兴荣



扬州封城告急！景悦公司求援！疫情即命令，前线炮火即是使命召唤！8月2日深夜，国贸物业深圳总部接到子公司扬州景悦求援电话，需要紧急调度抗疫物资前往扬州，为扬州城市公共场所全面消杀、为景区提供防疫物资。

召之即战！战之必胜！8月3日上午8时，国贸物管公司召开动员大会，迅速组织分工，号召深圳各公司响应疫情命令、支援扬州公司。短短个小时，深圳各公司捐助、紧急采购十多台消杀机备、近1000公斤药品、5万件防护用具，装满整整一卡车，于下午3时发车驶往扬州！

经过连续26小时长途奔袭，8月4日下午5时货车准时抵达扬州进城高速口，扬州景悦公司领导班子携绿色通行证亲自驾车，已守候多时。抗疫物资一到，立即亲自搬卸转运，晚上9时，载着深圳各兄弟公司满满情意的抗疫物资已整整齐齐码

在专用仓库。

在物资运送过程中，扬州景悦公司员工纷纷请战，请求到最危险地方实施消杀作业。党员优先！领导干部带头！在众多请战员工中，景悦公司挑选了20名党员及干部组成先锋突击队，即日奔赴街区、交通场站义务开展消杀活动，组织义务抗疫志愿者队伍，在第一线参与扬州疫情狙击战。

我将无我！疫情就是责任，前方危难，国贸物业各公司纷纷响应强力支援！疫情就是命令，时刻守护，国贸物业为城市体现国企服务力量！国贸物业的城市服务魅力不是体现在合同条款上、不是体现在商业模式上、更不是体现在口头纸面上，而是危难时刻体现在国贸物业作为国企的责任担当上，是最需要的地方闪耀着国贸物业全体员工的实际行动上。

加油扬州！加油国贸！

战疫情—党员在行动

◎ 文/图 扬州景悦公司 卢菁菁



8月份，徐扬联合党支部成立了疫情防控党员突击队，他们奔赴疫情防控一线，全力开展新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作，筑牢疫情防控坚固的“防火墙”。

我是党员我先上。扬州疫情突发，防疫人员和防疫物资都尤为紧张，在接到景区管委会的防疫工作安排后，党员干部李宁带领突击队员为瘦西湖景苑小区出现确诊病例的核心区四栋单元楼进行义务消杀工作。他们身背40斤的消毒装备，穿着防护服，往返于各个楼层之间；他们不怕困难、不怕牺牲，在疫情防控阻击战中践初心、担使命、当先锋、做表率。

我是党员我坚守。东部枢纽、西部枢纽项目作为扬州的咽喉要地，乘客来源复杂，防控面积巨大，当疫情卷土重来时，这里面临更为严峻的挑战。党员干部顾同心带领项目员工始终冲锋在前，不仅尽心尽责的完成疫苗接种点的消杀工作，还协助公安机关保障滞留人员安全，积极劝导滞留人员，安抚滞留人员的情绪。他们在疫情防控斗争中经受着考验、锤炼着党性，让鲜红的党旗在防控疫情斗争第一线高高飘扬。

让我们全力以赴、众志成城，坚决打赢疫情防控阻击战！

越南深国贸为“春苗行动”保驾护航

◎ 文/图 越南深国贸 易明勇



2021年8月10日16时27分，随着最后一名疫苗接种人员从观察室离开，越南海防中国同胞新冠疫苗安阳接种点第二针接种工作顺利完成，共完成接种人员1054人，越南深国贸参与了接种工作的全过程，全体员工团结协作、克服时间紧、任务重、专业性强、天气突变等重重困难，顺利完成了从接种区域现场布置到接种秩序维护、车辆停放、人员指引、客户咨询、现场恢复、事后消毒的全过程保障，得到海防工业区管委会、深越公司以及广大中国同胞的好评。此次接种安排如下几个特点：

时间紧

安阳县接种点原计划设置在安阳县卫生所，8月6日工作人员现场踩点指出卫生所场地空间太小，设置不合理，存在较多不安全因素。大使馆随后决定8月9日的安阳县接种工作改到深越合作区办公楼进行，海防卫生部门8月8日对整个接种环境进行验收，整个准备工作只有1天时间。



任务重

此次安阳点预计接种人数1020人，2000多平米场地布置布置，500多张桌椅的搬迁摆放以及十几间房间布置清洁工作。接到通知后，越南深国贸立即响应，召开紧急会议，成立以越南深国贸副总经理易明勇为组长，各部门负责人为小组长，设置现场布置、车辆停放的安全组、机电设备检查的工程组、标识指引制作的客服组、区域环境卫生保障的清环境保障组以及翻译组，快速行动，于8月7日各项准备工作，顺利通过验收。



专业性强

疫情接种工作安排是一项专业要求严格的工作，从中国同胞身份识别、越南卫生部门身份再次确认、资料审查、血压、脉搏测量、身体情况问询、疫苗接种、留室观察、突发情况处理以及现场问题解答各个步骤都需要认真了解、充分准备。



沟通障碍

此次接种人员均为中国同胞，医护人员是越南人，语言不通，存在沟通障碍，需要为每名越南医生配备翻译，人手存在短缺情况。

越南深国贸刚成立不久，此次接种工作保障也检验了越南深国贸整体运行的效率，对整个团队是一次很好的锤炼，越南深国贸也励志发扬国贸人奋斗图强的优良作风，努力走好海外市场市场的每一步，走稳，走远！



抗疫我有责，国贸有担当

◎ 文/图 重庆深国贸 张黎黎



2021年11月2日，重庆深国贸物业有限公司康庄美地项目部接到上级社区通知，项目部管辖范围D区有1例成都新型冠状病毒无症状确诊者密切接触者。疫情发生后，重庆市公租房管理局党组书记、局长陈西安、康美街道主任王斌及各处室领导，在重庆深国贸物业总经理程建军的陪同下，亲临康庄美地公租房现场，指导开展疫情防控工作。

项目部高度重视，在公司领导的精心指导下，即刻全面部署，要求全体员工集体取消正常上下班和周末，全天24小时不间断全力进入疫情防控状态。项目经理汪玲紧急组织召开疫情防控工作会议，认真统筹安排，指导工作开展要点，强调注意事项，提出强硬要求“宁可十防九空，不可失防万一；疫情面前没有旁观者，疫情防控没有局外人；人人都是防疫员，个个都是战斗员”，整合各方力量，实行联防联控，确保疫情防控工作全面落实，不留死角，目前康庄美地小区防疫形势良好，除已发现1例无症状感染者外，没有新增感染病例。

快速反应，第一时间控制疫情扩散

1、疫情形势严峻，时间更是紧迫，赢得时间就是赢得生命，项目部第一时间安排保安维持秩序，持续30个小时配合属地政府对小区的所有人员，大约51400人进行了核酸检测，同时，对进出小区的车辆及人员体温检测和查看双码（健康码、行程码）。

2、调配100套防护服，15个帐篷，口罩等2万多元防疫物资，配合属地政府对出现密接者所住楼栋进行全面管控，调集清洁防疫人员清理整顿卫生死角，全面消杀。



员工安全

- 1、每日调查询问员工家里是否有外来人员，并测量员工体温。
- 2、为员工发放防护用品，每日更换员工佩戴口罩(每人每天发放2只)，员工消毒和清洁时佩戴胶皮手套，每位员工发放消毒泡腾片20片，用于家庭消毒。每位员工发放维生素C丸一瓶(100粒)，缓解工作期间吸入氯气过多引起的身体不适，增强人体免疫力。

3、每48小时为员工安排核酸检测1次，进一步确保员工及家人的身体健康安全。



业主安全防护和消杀消毒

1、规范小区出入口管理，对进出小区人员、车辆核查登记，外来车辆不许进入本小区。

2、生活垃圾清运由原来每日2次调整到每日4次，保证垃圾不出现胀箱、外溢现象。

3、对项目部所属各小区楼内地面、电梯轿厢、垃圾桶、地下车库、地面广场、小区步道、消防通道、主通道、废弃口罩回收箱、办公区域等多个部位进行擦拭、拖洗、喷洒消杀消毒交叉进行，每日2次，并附上消毒记录。

4、在小区门岗处设立废弃口罩回收箱，并由专人每日消毒、焚烧。



党员带头成立志愿服务队 全面保障业主生活便利

1、根据业主电话反映：因封锁楼栋无法出门买菜这个具体情况。急业主所急，疫情面前，没有人是孤岛，项目部立刻响应，号召物业项目队伍中的党员同志联合小区志愿者共同组建“防疫志愿者”队伍，挨家挨户上门教授业主，使用互联网网上下单采购生活物资，由外卖平台送至小区统一检测点，经检测、消杀后，再由志愿者为业主送货上门。

2、根据业主电话反映家里及楼道内堆积大量生活垃圾，出现异味，容易出现细菌感染，为解决这一实际生活困难，面对疫情来袭，康庄美地项目部用爱守护，安排出专人清运业主门口的生活垃圾，保障业主足不出户解决生活正常运转。



加强宣传引导

1、面对疫情，恐慌徒劳无益，并不能解决任何问题，项目部在小区各个单元内和宣传栏粘贴疫情防控的各类温馨提示和相关通知，挨家挨户排查人员体温和核酸检测情况，确保防疫无死角。

2、防控疫情，为爱值守。在门岗设立扩音器，开展疫情防控宣传；

3、通过业主微信群，朋友圈转发、宣传栏粘贴等方式开展形式灵活的新型肺炎的知识、防范措施、注意事项宣传教育，消除业主恐慌情绪，增强自我防病意识，提醒广大业主不信谣、不传谣。

没有被禁锢的城，只有不离开的爱，用心灵点燃生命的灯，用坚强编织美丽的彩虹，伸出温暖的手，有爱才会永恒，无穷的力量都在逆行中，再寒冷的冬天也会过去！在11月初重庆爆发的疫情期间，重庆深国贸管理的楼盘先后涉及有康庄美地、首创十方界、莫比时代等三个小区24栋楼被封楼管理，11月9日，14栋楼已解封。接下来公司将全心秉持认真负责的工作态度，万众一心迎挑战，众志成城战疫情。进一步强化风险意识、主动担当作为，持续做好防控，坚决打赢这场无硝烟的战争，确保广大业主身体健康、安全，待到疫情离去春花烂漫时，国贸物业与属地政府携手共建和谐家园！



员工风采

勇敢的维修工，最美的跨界者 ▾

11月2日，正在B区18栋进行日常维护检修工作的项目部整改组维修工人冯勇，因突发的疫情防控不得不“被困”其中……项目部果断采取灵活措施，立刻为其安排住宿在空置房内，充分保障其生活必需品，并将其完美跨界换装成为“保洁工”、“消杀员”，并一直持续工作至今，相反对身处险境、工作困难、生活诸多不便的维修工冯勇充满自信地表示“坚决服从公司安排，全力作好抗疫保障工作。”对此不难看出，这就是我们每个国贸人内心深处的真实写照……



巾帼女英雄，危难时刻显担当 ▾

11月6日，深夜，正在D区夜巡的康庄美地项目经理汪玲，发现园区内存放的垃圾即将装满，本应次日清晨清运的垃圾，为充分保障“垃圾不胀箱”及时清运，此时汪经理又考虑到人手紧张，加之各岗位员工都已是超负荷工作，本就疲惫不堪，于是决定带领D区主任黄蓉，客服主管谷晓红，三位女英雄，主动冲锋向前，自发担任“保洁工”默默地通宵清运垃圾，直到次日清晨，已是累坏的三人又才默默地离去……

谁说女子不如男，三位女英雄直面危险，不惧肮脏，勇担重负，砥砺前行，正所谓国贸战士一块砖，哪里需要哪里搬！



最美天使，最勇敢的逆行者！ ▾

在公司领导的英明领导和全体同事的努力协作下，目前项目部管辖区封控楼宇22栋，其中康庄美地小区已平安解封12栋楼。在解除封控后，业主纷纷对奋战在一线的物业员工自发送去慰问品，写下慰问纸条“疫情让我们空间上保存距离，却让我们在心灵上贴得更近。”面对疫情，有难一起扛，大家共分担才更坚强；只要有爱，所有美好都会如约而至。这些感恩的回馈，无疑是我们国贸人最大的心灵鸡汤。让我们继续守望相助，关心爱每一个人。



疫情防控，从未松懈

◎ 文/图保定分公司 李帆



2021年10月20日，保定市莲池区新增2例外省关联输入无症状感染者。国贸物业保定分公司防控工作从未松懈，疫情来袭更是严防死守。

防疫小贴士 ▾

少聚集、保持距离、戴口罩、勤洗手、常通风仍然很重要。日常生活中，要少扎堆聚集，少去人群密集的场所，尤其是室内、通风不好的场所；注意与他人保持“一米线”的社交距离。



在乘坐交通工具或在人员密集的地方、通风不好的场所都应坚持佩戴有效防护口罩，戴口罩不仅可以防止新冠肺炎的流行，对于预防流感等其他呼吸道传染病也是非常有效的。



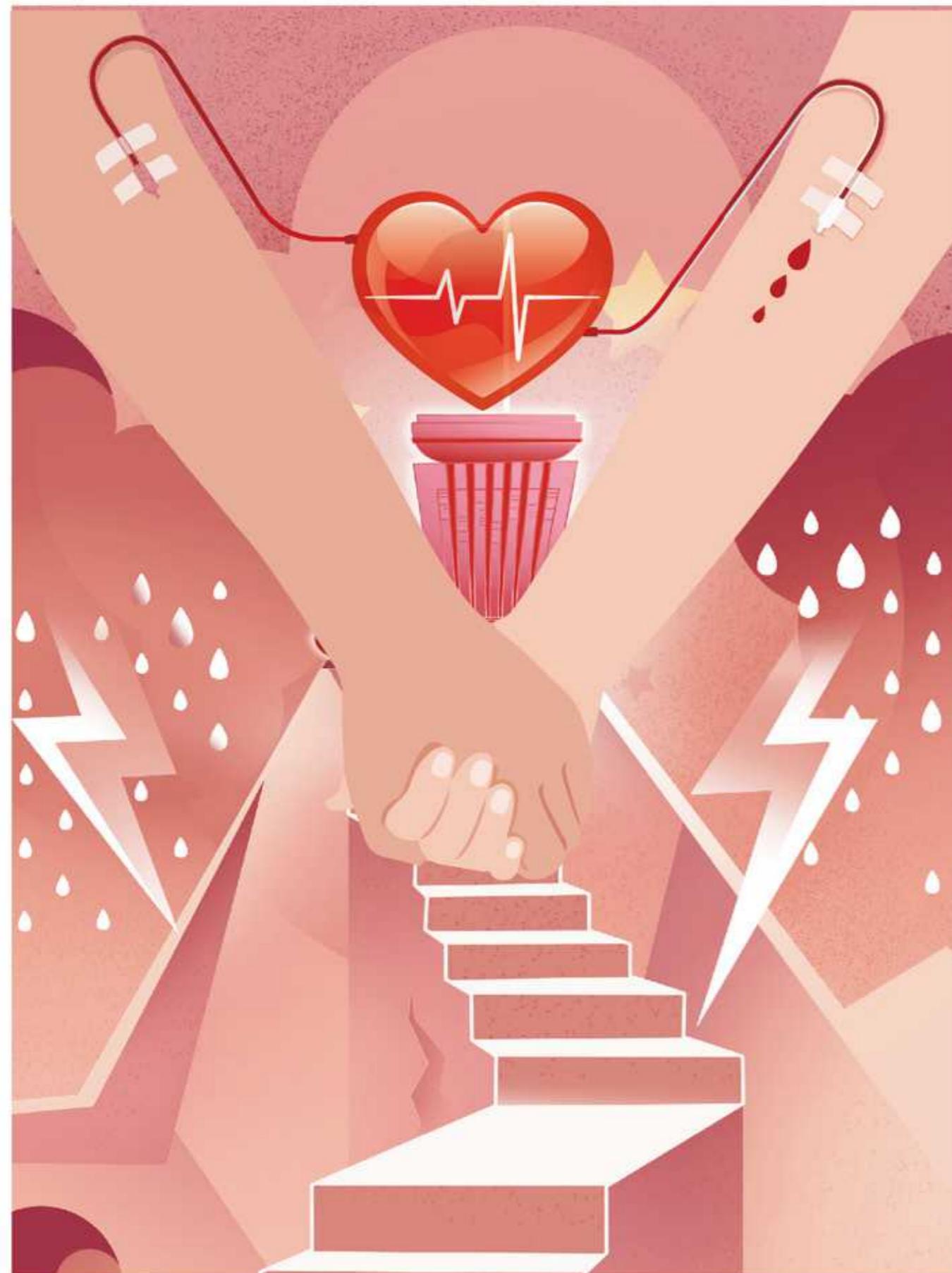
不用脏手触摸眼睛、嘴巴、鼻子；咳嗽或打喷嚏时用纸巾或臂肘遮挡住口鼻；提倡采用分餐制，使用公勺公筷。



不食用野生动物，肉类海产品一定要煮熟煮透再吃，注意食品购买、储存、清洗、加工等过程的卫生，做到生熟食品、用具等的分开，及时对盛装生的海鲜产品的用具等进行清洁。

每个人应怀有一份社会责任感，前往公共场所时要主动出示健康码，配合体温监测，正常方可进入。





百年献礼、奉献热血

开展“红色旗帜、红色行动”全国性公益献血月活动



为庆祝建党百年，更好地开展学党史教育中“我为群众办实事”活动，积极为社会无偿献血事业做贡献，进一步传播深圳志愿服务精神。在深物业集团党委的正确引领下，国贸物管党委克服新冠疫情影响，在做好防控的前提下于7月份开展以“红色旗帜、红色行动”为主题的全国性公益献血月活动，组织各直管企业在管辖的物业范围内积极开展公益献血，动员社会各界共同关注和参与无偿献血工作。



献血月活动以深圳为中心，分别向山东、重庆、扬州等外地公司蔓延。深圳国贸科技园、国贸美生活、重庆深国贸、山东深国贸等公司联合街道办、业主单位、外部企业等举办现场献血活动；扬州景悦、国贸餐饮、深绿园林、同乐物业、国管机电、天阙电梯、呼伦贝尔等公司号召企业党员、群众到所在地的献血站、血液中心进行献血。各企业纷纷积极开展活动，形成覆盖华南、华北、华东、西南的全国性献血局面。

为爱逆行、与爱同行，公益献血从未止步。在集团公司、各地街道办、血液中心、企业客户的支持和国贸物管各公司的共同努力下，共有11家公司开展了献血活动，参与人数共计476人，成功献血385人，献血总量达135200ml。此次献血活动突破原有的献血地点，开创了更大的活动空间，将“红色旗帜、红色行动”献血精神传到国贸物管的各个公司，更好地落实了“我为群众办实事”中开展“党员志愿服务、践行初心使命”的要求，以实际行动让献血工作变得持续且扎实，让生命变得无限且厚重。国贸物管党委将继续践行初心使命、履行企业社会责任、打造公益党建品牌，持续推行无偿献血工作，为社会无偿献血事业注入更多动力。



愿以寸心报华夏，同心共筑中国梦！

1921年 - 2021年

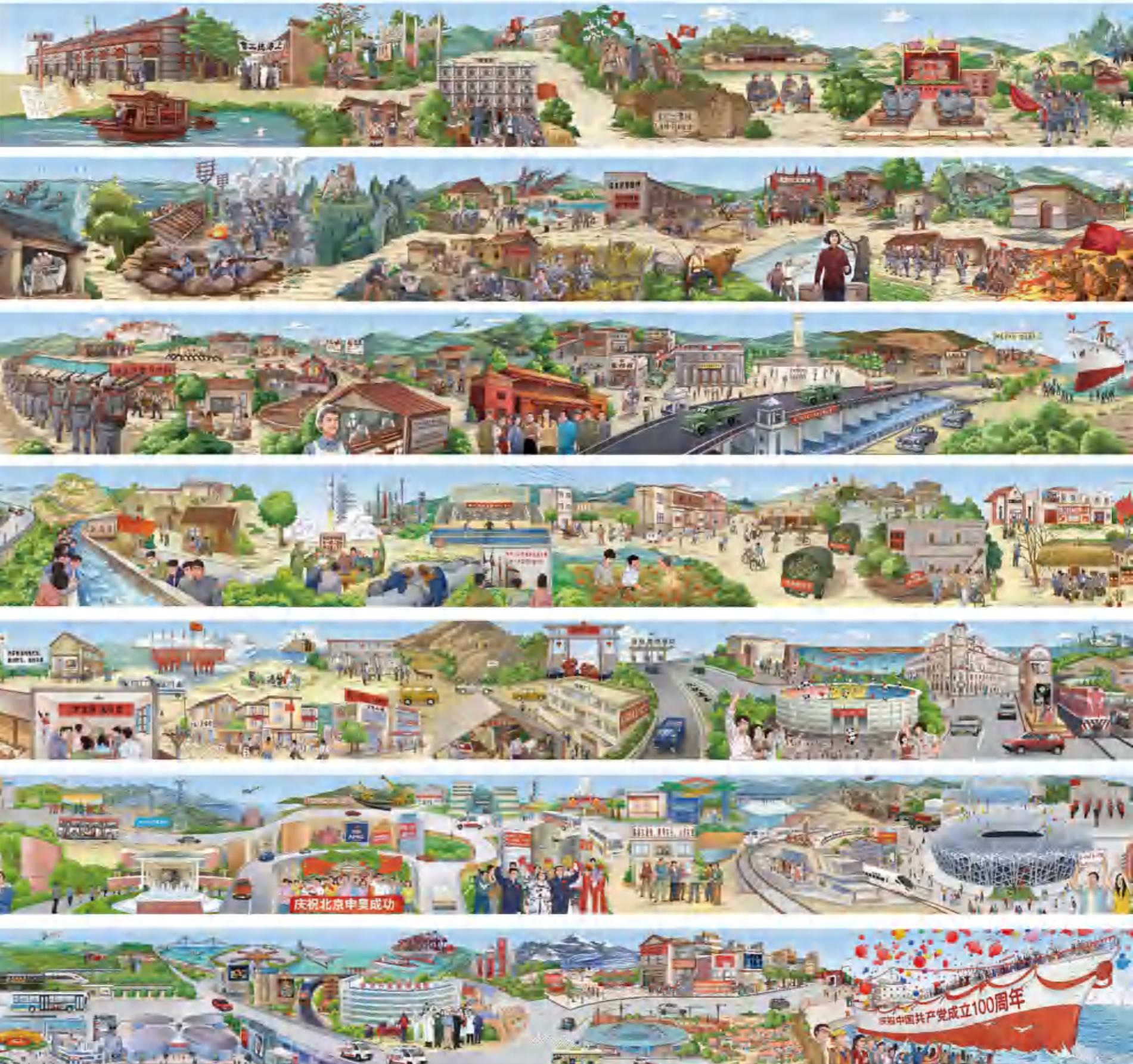
光阴似箭，岁月如梭，
转瞬之间，中国共产党
已经走过100年的风风雨雨。
它在内忧外患中诞生，
在磨难挫折中成长，
在战胜风险挑战中壮大。

100年风雨砥砺，100年沧海桑田，
在100年波澜壮阔的历史进程中，
中国共产党紧紧依靠人民，
跨过一道又一道沟坎，
取得一个又一个胜利，
为中华民族做出了伟大历史贡献。
百载峥嵘岁月，百年伟大历程，
让我们通过这些图像的印记，
共同回顾中国共产党的成立与发展，
让我们不忘初心，牢记使命，
共同祝福伟大的党带领中国人民
迈进新征程、奋进新时代！

《中国共产党百年复兴大道》

(1921-2021)

◎ 来源：人民日报





国贸物管公司党委开展红歌快闪活动

● 文/图 行政服务部 郑雅文

为庆祝中国共产党成立100周年，弘扬时代正能量，展现企业精神，2021年4月-5月国贸物管公司党委组织开展了“歌唱伟大共产党、展现企业新风貌”为主题的快闪活动。

快闪活动以《红星歌》为主旋律，加入了具有新时代特色的《少年》歌曲。活动历经一个半月，5月14日在国贸物管管辖的软件产业基地拉开序幕。参演歌手们带着满腔热血，迎接骄阳、放声歌唱，唱出了对党的热爱和敬仰，唱出了对新时代发展的无限期望，唱出了对企业发展的坚定信心。嘹亮的歌声久久回荡在活动现场，引无数群众驻足观看。

岁月难忘，奋斗今朝。国贸物管将以建党100周年为新的起点，坚持党的政治引领、继承党的光荣传统、发扬党的优良作风，立足企业发展实际，展现“敢为人先、变革图强”的国贸精神，继往开来，不断奋斗铸就新的辉煌。



国贸物管公司党委开展红歌合唱活动

● 文/图 行政服务部 杜思

为庆祝中国共产党成立100周年，用歌声讴歌党的奋斗历程和伟大成就，以艺术形式推动党史学习教育，5月起，国贸物管公司党委组织50余名党员、职工以合唱形式，唱响红色主旋律，抒发广大党员群众爱党、爱国、爱社会主义奋进改革发展新征程的强烈心声。

合唱团队通过精心遴选合唱曲目《国家》，多次训练彩排，录制合唱视频，在昂扬的旋律中，用歌声深情颂扬党的奋斗历程和伟大成就，庆祝中国共产党成立100周年。

深物业集团党委副书记、总经理王航军参与本次红歌合唱活动，他表示，国贸物管公司广大党员、职工以最饱满的热情和坚定的信心参加此次建党100周年大合唱比赛，感受到了火热的激情和汲取奋进的力量，展现了深物业人“敢为人先、变革图强”的企业精神，希望以本次活动为契机，广大党员、职工在新征程中，弘扬“国贸精神”，勇于创新，奋勇拼搏。队员们纷纷表示，此次红歌大合唱既增进了国贸物管公司系统企业员工之间的凝聚力，更激发了大家对党和国的热爱之情。国贸物管公司党委将本次红歌视频参加市国资委党委和投控党委建党100周年红歌比赛。

青春向党，献礼百年

高新区分公司团支部开展
快闪涂鸦庆党活动

◎ 文/图 高新区分公司 邹曜伊



胸怀千秋伟业，恰是百年风华。为庆祝党的百年华诞，展示我司青春风采，增进广大团员青年爱党之情、恪尽兴党之责，在2021年7月1日百年华诞之际，高新区分公司团支部在党支部的带领下，在工业村广场开展了“青春向党·献礼百年”为主题的快闪涂鸦庆党活动。

100年前的今天，有一艘红船从光明中开来，从此，中华民族有了正确的方向，迎来了伟大的新中国。深情献礼，快闪青春，我们用最美的舞蹈向党表白。

青春逐梦，一心向党，我们与园区群众用满腔热情表达对党最真挚的情感，写下对祖国最深厚的祝福。

通过本次活动，向党员、团员、青年及人民群众展现建党百年光辉历程，切实感受党与人民心连心、共呼吸的宏伟篇章，高新区分公司团支部将继续与党一起启航新征程！



百年风华耀初心，砥砺奋进担使命

高新区分公司党支部举行
庆祝建党100周年文艺汇演

◎ 文/图 高新区分公司 钟绍芳



为隆重庆祝中国共产党成立100周年，礼赞中国共产党的峥嵘岁月，营造党史学习教育的浓厚氛围，2021年7月28日，国贸科技园高新区分公司党支部举行了“百年风华耀初心，砥砺奋进担使命”庆祝中国共产党成立100周年文艺汇演，国贸科技园公司副总经理钟音、国贸科技园公司办公室主任梁莉、业主代表莅临出席。

围绕“庆建党百年”主题，来自党支部、团支部、职能部门、管理处、机电中心共11支参赛队伍大胆创新、彰显特色，融入舞蹈、话剧、朗诵、三句半、说唱rap和辅助道具等丰富多彩的表现形式，将《南泥湾》《我的中国心》《天天向上》《歌唱祖国》《唱支山歌给党听》《中国人》《万

疆》等一首首红歌和党的光辉历程精彩呈现，多维度展现党员群众感党恩、听党话、跟党走，不忘初心、牢记使命的理想信念，尽情抒发党员群众爱党爱国的豪情壮志。现场乐律飞扬，氛围热烈，精彩的一幕幕赢得观众经久不息的掌声和评委的赞不绝口。

百年风华耀初心，砥砺奋进担使命。高新分党支部将以此次汇演为新起点，继续丰富党史学习教育载体，激发党员群众践行初心与使命，以昂扬的斗志和奋斗的姿态，全力推进下半年党建工作取得新成效，为公司高质量发展提供强大动力。

青年文明号，青春心向党

产业园分公司创投、创智大厦项目客服部开展
庆祝中国共产党成立100周年系列活动

● 文/图 产业园分公司 沙越



有一种奋斗，叫青年文明号。1993年底，为贯彻落实党的跨世纪发展战略目标和培养跨世纪一代新人的要求，团的十三届二中全会提出，将创建青年文明号活动作为实施青年文明工程的重要内容。2021年3月，我司创投、创智大厦项目客服部初心不改、矢志不渝，成功申报“深圳市青年文明号”。

有一种力量，叫青年文明号。树立窗口形象、优化物业服务工作、推动改革创新。亮身份、亮形象、亮承诺，以扎实的工作作风、优秀的服务质量，树立了青年的良好形象……以争创一流为目标，青年文明号集体围绕服务、流程、规范等创新创效创优，不断向更高标准迈进，积极促进行业高质量发展。

有一种成长，叫青年文明号。青年与时代发展同心同

向，必将激发最强劲的奋斗力量，绽放最美丽的青春光芒。在脏污和守护客户、公司安全财产的选择题中，青年员工不畏脏污，毅然跳入污水井并使用沙袋封堵污水排水口，免除了地下室污水倒灌、设施设备运行异常、客户财产损失、增加公司维修清洁费用等棘手问题。没有豪言壮志，只有勤劳工作；没有惊天动地，只有爱岗敬业；没有飞速前进，只有跑步成长。

青年文明号，青春心向党。青年文明号是青年紧跟党走、永久奋斗的生动实践，是青年岗位建功、创新创造的有力诠释！站在庆祝中国共产党成立100周年的历史节点上，国贸科技园产业园分公司创投、创智大厦项目客服部将继续同心同向、持续发力，久久为功、号声嘹亮，绽放最美丽的青春光芒。

百年峥嵘忆党史，坚守初心拓未来

● 文/图 产业园分公司 何雯琦



不知不觉中国共产党建党100周年了，从1921到2021，从受尽压迫到跻身世界强国之列，从饱受战乱之苦到国家和谐稳定、人民安居乐业，我们党在曲折坎坷、风云变幻中走过了百年历程。

中国共产党是善于借鉴和运用历史经验治国理政的马克思主义政党，历来有重视学习历史的传统，每逢历史转折的重要关头，党中央都号召党员特别是各级领导干部“读点历史”。在中国共产党成立92周年前夕，习近平总书记在主持中共中央政治局第七次集体学习时强调：“历史是最好的教科书。学习党史、国史，是坚持和发展中国特色社会主义、把党和国家各项事业继续推向前进的必修课。这门功课不仅必修，而且必须修好。”在新的历史时期，习近平总书记强调党员干部要修好党史、国史，意义深远。值此百年华诞，集团组织开展“重走红色足迹，追溯红色记忆”红色教育

学习活动，实地在革命老区遵义实地学习党史感悟党的伟大历史转折。在这过程中，我们学习到遵义会议的伟大的转折的意义。1935年1月15日至17日，中央政治局在遵义召开扩大会议，即遵义会议。毛泽东在会上作了重要发言，对博古、李德在军事指挥上的错误进行了切中要害的分析和批评，会议形成了《中央关于反对敌人五次“围剿”的总结的决议》，成立由毛泽东、周恩来、王稼祥组成的新的“三人团”，这是中央最重要的领导机构。

遵义会议后，在新的中央领导的指挥下，创造了四渡赤水、巧渡金沙江、强渡大渡河、飞夺泸定桥等经典战役，成功摆脱国民党军队的追堵拦截，1936年10月22日，红一、二、四方面军在甘肃会宁胜利会师，长征取得了最后胜利。

可以说这次会议，是党的历史上一个生死攸关的转折

点，在极端危急的历史关头，挽救了党，挽救了红军，挽救了中国革命。遵义会议虽然已经结束86年，但给我们留下了宝贵的精神财富，也为我们当下的各项工作指明了方向：首先，要反对教条主义，必须坚持实事求是，一切从实际出发，理论联系实际，这是遵义会议给我们留下的最根本的经验；其次要勇于探索，敢于自我纠偏，独立自主地运用马克思主义的基本原理解决自己的路线、方针、政策问题，走中国式的革命道路；再次，在敌强我弱、极其困难的情况下，保持坚定的革命必胜信念，发扬百折不挠、艰苦奋斗的革命精神。回顾和总结这次会议的历史功绩和宝贵经验，对于今天我们正在昂首阔步进行的新长征——实现中华民族伟大复兴的中国梦，具有重大的现实意义。

我认为历史、现实、未来是相通的，历史是过去的现实，现实是未来的历史。一方面在现有的工作中，一定要坚持理论结合实际，作为物业人，一定要多走现场，多看环境，多听客户的声音，把一切问题落在实处，发挥我党一切从实际出发的精神。另一方面我们要着眼于未来，努力提升综合素质，在提升岗位业务素质的同时，不断强化个人科学文化修养、安全管理知识、个人服务意识及现场基础工程知识的学习，正所谓“腹有诗书气自华”，在当今世界的竞争是综合实力的竞争，只有成长为一专多能复合型人才，才能在激励的竞争中不被淘汰，共同发展，与公司共同进步，发挥革命先辈的历史精神，创造出属于自己的明天。

只有对我们党的历史有深切的了解，总结历史经验、认识历史规律、掌握历史主动，才能抵御外来干扰，做好今天的现实工作，传承红色基因、坚持正确方向，承担起明天新的使命，即使在平凡的岗位上，也能创造不平凡的自己。



◎ 文 / 产业园分公司 李明

2021年将迎来建党一百周年，100年光辉历程，100年丰功伟绩，值得我们由衷的歌颂。2021年是全面建成小康社会之后“十四五”全新起航之年，时代新长征，赤心献祖国。在这特殊的历史节点，我们物业人更要立足本职岗位建功立业来庆祝建党100周年所取得的辉煌成就！

学习百年党史，感悟真理力量。一百年风雨兼程，一百年砥砺前行。从第一次全国代表大会时的50多名党员发展壮大到现有的9000多万党员，从嘉兴南湖一叶小舟演变成“中国号”巨轮，百年来，中国共产党团结和带领中国人民克服重重困难，实现民族解放，使沉睡已久的中华民族再次焕发出蓬勃生机。学习党史是一次重温历史身临其境的感官体验。今天的我们，能有如此的幸福生活，是得益于老一辈共产党人“风雨浸衣骨更硬，野菜充饥志越坚”的顽强意志，只有通过学习党史，切身体会他们的选择，才能更加珍惜今天胜利的果实。

学习党史是一次吸取营养坚定信念的思想洗礼。战争岁月，无数先烈为了理想和信仰舍生忘死、视死如归，挥写了“砍头不要紧，只要主义真”的热血诗篇；社会主义建设时期，无数共产党员为了理想和目标呕心沥血，不懈奋斗，献身新中国火热的建设事业，抒写了“敢教日月换新天”的壮志豪情；改革开放年代，广大共产党员为了理想和事业敢为人先、搏击潮头。历史是最好的教科书，也是最好的营养剂，学习党史，就是为了向优秀的共产党员学习，不断从中吸取营养，坚定理想信念，补足“精神之钙”。践行初心使命的历史，把为中华民族谋复兴的使命扛在肩上。一代人有

一代人的使命，一代人有一代人的担当，学习党史，是对党的伟大精神和执政本领的不断传承，这种传承让我们这一辈更有底气和勇气去面对新时代对于我们的新考验。

作为一名物业人，我们物业行业要坚持党建引领，传承红色基因，延续共产党人使命，强化政治思想和教育培训，从党史里汲取力量，汇聚全行业的智慧和力量，始终以昂扬的斗志、饱满的工作热情和更高的工作标准，恪尽职守，扎实工作，延伸业务范围，开展创新服务。物业服务行业，从现实情况来看，属于一个微利行业，这一特点无法改变，但是，通过不断创新服务内容和延伸业务范围，物业服务行业会出现新的利润增长点。

延伸产业链是物业管理行业增加经济增长点的有效方式，物业服务企业不仅可以提供体力劳动服务，而且还可以提供脑力服务。物业服务行业上线可以发展咨询服务和销售代理业务，向下可以创新服务产品，可以为房地产企业做市场调查或市场调研。物业公司有条件和能力开展这方面的业务，物业公司最贴近房产消费者的需求、偏好，可以从市场中采集第一手的市场信息为房地产企业服务；可以前期介入房地产企业规划设计，为中水系统设置、车位数、各种系统容量、各种功能用房位置、机电系统的形成、智能化环保节能灯工作提供建议；可以参与检查施工质量、四方验收，参与设备调试等工作为后期物业管理打好坚实基础；同时物业管理公司还可以为业主或开发商销售或出租楼代

办，获取佣金，增加收入。下线物业服务企业可创新服务产品，延伸业务范围，拓宽服务领域，获取新的利润增长点。

当下，我们物业服务企业探索、实践新的服务模式，创新服务内容，如保洁、秩序维护、绿化、维修等服务项目加以拓展，提供商务服务、个性化服务和预约服务。物业管理公司在确保高质量完成基本服务的同时，竭尽全力满足业主及客户的合理需求，不断增加个性化服务项目，拉近物业与业主之间的距离，增进友谊，增强互信，构建和谐共融的合作关系，赢得业主的口碑和经济效益。

物业服务企业可以通过适度的规模发展，以规模降成本、增效益；通过提高企业自身素质和专业化水平，积极参与招投标，扩大市场份额；通过招聘人才、提高员工素质等途径，把服务眼光瞄准机关、商厦、院校、机场等档次高、效益好的物业，开拓非住宅项目市场；内部通过不断提升服务质量，节能降耗等方式将企业做大做强。通过不断创新服务内容和延伸业务范围，开发相关的边缘产业，做大有偿服务领域，实现增产增效。

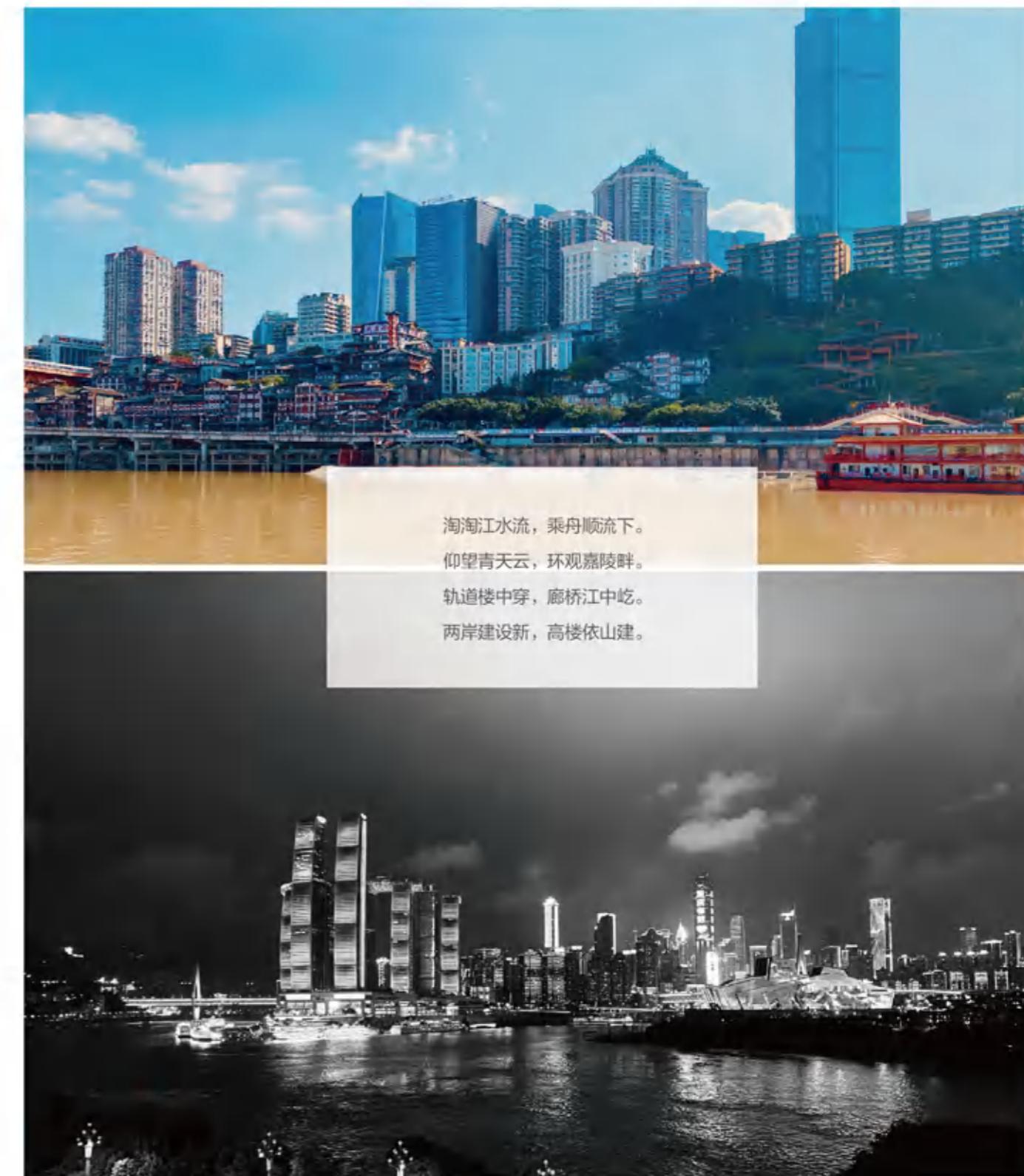
风雨百年，青史可鉴，每一段征程的结束，都是下一个新征程的开始。环顾当今世界，世纪疫情和百年变局相互交织，站在“两个一百年”奋斗目标历史交汇的关键节点，我们物业人将以昂扬姿态奋力开启全面建设社会主义现代化国家新征程而努力奋斗。





《嘉陵江游记》

● 文/图 重庆深国贸 舛爽



故乡的苕

◎ 文 / 深汕国贸 桂纯洁



五一那天在外闲逛，刚好路过一个烤红薯摊位，看到招牌上面写着“故乡的苕”，顿时哭笑不得，后一问得知这是地地道道的黄梅老乡。听到熟悉的家乡话，闻着那熟悉的味道，仿佛自己已经回到了那阔别许久的家乡。

“苕”，其实也就是“红薯”的小名，和土豆、地瓜一样，都是极为普通的物种，但故乡人对“苕”却有着特殊的感情！而且“苕”只能叫“苕”，不能叫“红薯”，就像见到发小时，称呼他“大头”、“狗子”一下子就拉近了距离，要是叫“李某某”“胡总”反而显得生疏。“苕”要苕得接地气，有家乡味儿！

说起来也是矛盾，作为形容词，“苕”本来是一句骂人的话，意为“愚钝、不灵活”，但常常又是一种昵称甚至爱称。一群家庭妇女坐在树下纳凉唠嗑时，感情好的都称老公为“屋的苕”，给小孩儿取名为“大苕”“细苕”，言语中充满着暖暖的爱意！所以一到故乡，喊一句“大苕、细苕”，定会有一群人条件反射，甚是有趣！

“苕”，由里而外散发着单纯和质朴。苕之所以为苕，是因为他是众多粮食作物里最最简单的一种，一场春雨之后，把苕藤扯下来，随便插在土壤里，就完成了种植，不挑土壤，随地生长，几乎不需要打理，经过一个夏秋，满地都是红通通的果实。说实话，论外观，苕愣头愣脑的，一点也不圆润光滑，没有线条美，卖相并不好。但咱老百姓过日子，讲究的是一个实在，好看不能当饭吃，苕却可以。在物资资料不很丰富的年代，水稻产量有限，大米成为奢侈品，苕是维持生命的主要食物。而且，食用米饭，必须和菜品配合，否则食之无味，苕却不一样，生吃、熟吃皆宜，不加任何佐料，味道依然鲜美！将苕的品质升华出来，“苕”是一种生存能力极强的人，在任何环境下都能稳得住阵脚；“苕”是一种实干实用的人，不讲花里胡哨，只懂拼命硬干；“苕”是好人的标志，从不斤斤计较，单纯地有益于社会。比起各种美味佳肴，只愿做一个执拗的苕！

家乡的小吃文化并不丰富，“苕文化”却特色鲜明。苕藤可以当菜，生苕类似于水果片，熟苕可以当粮食，加点糖熬成苕糊糊，漓成粉可以做面条烫着吃，油炸可以吃苕果儿，大有上善如水任方圆之感。关于吃苕还有一个有趣的事

实，生苕可以当水果吃，生津解渴，营养丰富；熟苕芳香四溢，热气腾腾，让人垂涎三尺；半生不熟的苕最误事，味道不好，还容易坏肚子——这对于求知少年也颇有启示，切忌一知半解！从医学角度来看，因其延年益寿之功效，也算是新一代新宠，而且人们特别喜欢选购那种上面还带些泥土的品种，那就叫一个原汁原味。时间确实是公平的，那些原本质朴的、纯真的不带修饰的东西，经过岁月的打磨总能再现它的价值！

如今，想再吃起这种美食已是千难万难了，就算碰到也已不再是家乡那熟悉的味道。也许对于我来说，怀念的不是味道，而是童年生活。身处深圳这个国际化大都市，离家也已数年，慢慢的我也已经逐步适应了这里的快节奏生活。日常人与人之间的称谓更多的是礼仪以及生活用语，那些小时候所能听到的“大苕”“细苕”早已不见。甚至有时候偶尔听到还觉得怪好玩的，前段时间和一个高中同学吃了个饭，听他讲述疫情期间老家那些趣闻，一口流利的地道方言，那简直是信手拈来，其中称呼“苕”时我都逗笑了，没想到这么多年这些熟悉的称号以及口语他依然还是记忆犹新。

最近几天，随着端午节的脚步临近，有一股强烈的思乡之情在我心里油然而生。我离开家乡的日子也很久了，特别想回去看看，想回去看看家乡的山与水。尤其是我们家乡的人很淳朴、很厚道，待人都格外的热情。要说家乡最让我常常挂怀于胸的还是勤劳朴实、善良憨厚的弟兄姐妹和父老乡亲们。每次回家，只要我踏上村口的路，无论是碰上哪个人，无论是碰上叔伯姨婶儿辈的，还是碰上兄弟姐妹辈的，都特别热情，就好像多年没见的亲人一样问长问短、问寒问暖，即使你急着想走也恐怕不好意思走开。只不过长辈还是喜欢称呼我“大苕”，也许是长大了，出于羞耻之心，有时听到觉得挺尴尬的。

其实，苕有什么不好，故乡田地里那可亲可爱可敬的苕，也是藏在我心底纯真的苕！做一个苕，没什么不好！

《万绿湖》

● 文/图 企业管理部 廖子键



《初雪》

● 图 保定分公司 魏伟

