中土愿景

以专业的物业服务，提升客户生活品质和资产价值；
追求行业内的卓越地位，成为最值得信赖的物业服务企业；
为员工提供实现个人价值的机会，成为员工理想的职业发展平台；
促进行业发展，营造和谐文明的社会环境。

中土价值观

正直、诚信、责任、创新、共赢
正直是中土立身之根本；
诚信是中土经营之灵魂；
责任是中土管理之核心；
创新是中土发展之源泉；
共赢是中土成功之法则。

企业精神

创新超越 协作共赢



在学习中进步 在积累中成长

文/本刊编辑部 刘路萍

起初不起眼的种子，经过春雨的滋润，经过夏日的烘烤，经过漫长的耕耘和等待，经过不断的积累与酝酿，才得以结出丰硕饱满的果实。学习与成长也是如此，没有长期的积累与沉淀，必然难以收获沉甸甸的果实。

学习与成长的过程就像水滴滴落杯中一样，水珠一滴一滴地慢慢在杯中积累，也许直到滴满杯子，也没有发生任何变化，尽管杯里的水因表面张力已高出杯面。但当某日某时某刻，决定性的一小滴水打破平衡，那一瞬间，满溢的水便朝杯缘宣泄而下。

学习是一个漫长的不间断的积累的过程，需要不停地思考，这个过程特别能体现一个人的意志，人与人之间的差别大多是积累造成的，通过长久的坚持、不懈的努力终会抵达幸福的彼岸。“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江河”，在这个积累的过程中，量变到一定程度就会发生变质，坚持得久了自然能尝到甜头。就像雨后春苗，不知不觉吸收着阳光雨露，经过漫长岁月，终有一日长成苍天大树。

也许学习与成长的过程中会有不解与困惑，会有磕绊与荆棘，面对这些挑战，不要急于求成，坚持下去不要放弃，某种意义上，“不求甚解”的状态很正常，无需苛求从最开始就完全理解，不妨将之分阶段视为“小水杯”、“大水杯”、“特大水杯”，顺其自然等待杯中水满溢，便可饱尝那一瞬间豁然开朗的醍醐味。

学习永远不怕晚，不如就从现在开始……



目录 中土物业管理集团主办 2020 年 10 月 总第 29 期

CONTENTS

中土物业
CHILAND PROPERTY







中土要闻 | CHILAND NEWS

04 连续五届！中土物业再次入围“物业服务企业综合实力 100 强”
06 中土物业与锋物科技签署战略合作协议
07 中土物业荣膺“2019 年淄博市物业服务企业综合实力 30 强”称号
08 行业技能大比武 中土物业喜获多项殊荣
09 中土简讯
13 叮！请查收中标喜报

中土风采 | CHILAND STYLE

15 情暖开学季 感恩教师节
17 那些发生在我们身边的暖心小事……
19 完善物业服务 助力创城工作
21 助力文明城市复审 中土物业一路同行
21 打造文明物业小区 推进文明城市建设
22 用行动营造一片绿色
23 严格谨慎 团结协作
24 以梦为马，不负韶华
24 微笑服务 赢得赞誉
25 榜样的力量
26 嘘！我们的物业经理竟然是“傻子”
27 业精于勤 行成于思
——记内蒙古地矿局物业管理处经理王国红

前沿视野 | FOREFRONT VIEW

32 山东 18 部门发文：支持物业服务行业健康发展
34 智慧物业新局
38 能力建设年，企业如何赋能?
41 加强社区物业管理 完善基层社会治理

专题聚焦 | SPECIAL FOCUS

44 防控疫情 我们在行动
45 后疫情时代 融创中土物业服务新价值
46 用责任铸就疫情防控坚实堡垒
47 物业在疫情常态防控中的坚守与担当
48 早部署 快行动
——淄博分公司扎实做好秋季疫情防控工作
49 后疫情时代，打好有准备之仗
50 后疫情时代 我们在行动
51 疫情后的思考
52 垃圾分类，我们在行动

经验交流 | EXPERIENCE EXCHANGE

56 推行医废扫码收集转运 全面提升医废智能管理
58 全面提升机场物业建设的措施建议
60 好心态是秩序维护员干好工作的法宝
61 从学生到“中土人”
61 学无止境 不断进取——物业前台心得体会

文苑撷萃 | LITERATURE GARDEN

62 物业人的爱情
63 与房子有关的事
64 大美巴蜀 锦绣成都
65 父亲的快乐时光
66 学 习 品 茶
67 论读书的重要性
68 夏
68 雨季
68 将过
69 中土物业员工摄影作品展



2020 年 10 月 | 总第 29 期

主　　办 / 中土物业管理集团
总 顾 问 / 岳　锋　祝艳铭
顾　　问 / 于　洋　刘　源　刘吉涛
宋巨华　辛忠民　赵志强
梁　红　韩书兴　魏　强
魏　利（以姓氏笔画为序）

编　　辑 / 刘路萍
通 讯 员 / 王　波　王帅杰　刘兆真
孙长江　李　芳　李　红
李　奕　吴梦婕　葛国荣
（以姓氏笔画为序）

微信扫一扫，关注更多精彩！

投 稿 邮 箱：ztwynk@163.com
电话（传真）：0531-88879616
声明：版权所有 转载必究



连续五届！中土物业再次入围“物业服务企业综合实力 100 强”

□ 文 / 本刊编辑部 刘路萍

9 月 28 日至 29 日，由中国物业管理协会、上海易居房地产研究院主办的 2020 物业管理行业发展指数报告发布会、第六届全国物业管理行业媒体工作交流会在郑州隆重召开。会上，由中物研协和上海易居房地产研究院中国房地产测评中心联合开展的《2020 物业管理行业发展指数报告》《2020 物业服务企业综合实力测评报告》正式发布，“2020 物业服务企业综合实力 500 强”及各细分业态物业服务领先企业、“2020 物业服务企业品牌价值 100 强”、“媒体影响力 TOP100”等榜单同期揭晓。

在本次物业管理行业发展指数报告发布会上，中土物业管理集团凭借良好的经营情况、管理规模、品牌影响力以及极具特色的服务模式和业务表现收获多项殊荣：

中土物业管理集团荣膺

2020 物业服务企业综合实力 500 强（第 67 名）
2020 行政办公物业服务领先企业
2020 物业服务企业品牌价值 100 强

企业内刊《中土物业》荣膺

物业管理媒体测评刊物影响 TOP50

企业微信公众号“中土物业管理集团”荣膺

物业管理媒体测评
微信公众号影响力 TOP100







中土物业已经是连续五届入围物业服务企业综合实力百强行列，在行业集中度加速提升、市场竞争日益白热化的当下，这是中土物业不断扩大经营管理规模，纵横拓展服务模式，提升经营服务品质，持续创新服务管理所取得的成绩，也是行业与公众对中土物业在管理规模、经营绩效、服务质量、发展潜力等综合性能力的认可和赞同。

本次会议上还对“社区的力量——藏区青苗牵手计划”进行阶段性总结，为首批优秀认购单位颁发证书，中土物业作为企业代表上台领取了“物业服务企业青稞基地认购证书”。此前，中土物业作为中国社区扶贫联盟第一届理事单位积极参与了“社区的力量——藏区青苗牵手计划”专项扶贫行动，通过认领青稞基地、消费青稞产品的形式帮扶藏区青稞产业，传递公益力量，用实际行动来推动国家脱贫攻坚。

每一次被肯定，都是中土物业再次出发的新起点。在这个物业服务愈发重要的新时代下，中土物业将在继续立足基础服务的同时，深化与各领域合作伙伴的战略合作，将自身传统物业的品牌服务优势与智慧物业生态圈理念相结合，深化科技赋能，坚持以智慧化、数据化为导向，打造集“专业服务 + 智慧平台 + 多元经营”为一体的新型智慧物业管理模式，不断保持与时俱进的思维，以智慧化、生态化、全方位的物业服务，满足业主美好生活需求，让更多人的生活因为优质物业服务变得更加便捷、舒适与幸福。

中土物业与锋物科技签署战略合作协议



2020 年 9 月 3 日，中土物业管理集团有限公司与锋物科技有限公司正式达成战略合作，双方在山东济南中土物业集团总部举行了战略合作签约仪式。中土物业董事长高维强、总经理岳锋、常务副总经理祝艳铭，锋物科技合伙人、副总裁高传炬、副总裁吕军、投资中心总经理张哲等出席签约仪式，共同开启合作共赢的新篇章。

在互联网浪潮下，物业行业也同样面临众多的发展契机和挑战，从传统的物业管理模式向智慧化、生态化、全方位物业管理模式转变已是行业发展的必然趋势。新形势下，中土物业多方位积极布局，以现代服务业发展方向为引导，以科技赋能为助力，深耕基础物业服务工作，推动智慧管理转型升级，为业主提供更优质的服务、为企业创造更高价值、实现可持续健康发展而矢志不渝。此次与锋物科技战略合作关系的达成，是一个值得纪念的里程碑，双方将依托各自品牌优势，将云计算、物联网、大数据和 AI 技术等技术引入物业管理的各个环节，探索更便捷、更智慧的解决方案，打造集“专业服务 + 智慧平台 + 多元经营”为一体的新型智慧物业管理模式。

签约仪式上，中土物业集团董事长高维强和锋物科技副总裁高传炬代表双方共同签署了战略合作协议，标志着双方以携手发展、合作共赢为目标，正式开启战略合作伙伴关系。双方参会人员就今后如何深化合作、加强交流、构建更加紧密的战略合作关系等进行了探讨和展望。

中土物业，成立于 1993 年，是最早进入物业管理领域的企业之一。作为具备国家物业管理一级资质和物业管理行业百强企业，中土物业始终秉承创新超越、协作共赢的精神，以专业的物业服务，提升客户生活品质和资产价值，为业主构建美好生活。中土物业管理服务类型涉及政府行政办公楼、住宅、医院、写字楼、银行、机场、工业园区、院校、公园广场、城乡一体化等多种业态，特别是在行政后勤物业整体托管服务领域有着丰富的管理经验和独特的企业优势，是业界优秀的行政物业服务专家。

锋物科技，是国内创新的 AIoT 楼宇智能和智慧物业平台运营商，在全国拥有超过 10000 人的专业服务团队和十余年物业服务经验。公司充分利用强大的云和 AI 大数据能力，以及成熟、高效丰富的工程化解决方案，为物业开发出可靠性更强、易于部署、运营成本更具优势的平台级解决方案，用机器视觉和大数据技术全面满足危险区域周界监控、消防通道占用报警、垃圾溢满识别、智能防疫、人员在岗监察、电动车入户管理等安防、客户服务的场景需求，提升物业管理效率和智慧服务感知，创造安全、便利、愉悦的生活体验和服务价值。

本次签约仪式的圆满举行，是中土物业和锋物科技强强联手、优势互补、精诚合作的彼此见证。双方将共同携手为选择中土物业的业主创造更高价值和卓越服务，给更多业主带来超乎期待的物管服务，通过创新和不断优化业务运营模式，致力打造现代化物业服务美好生活的新生态。



中土物业荣膺“2019 年淄博市物业服务企业综合实力 30 强”称号

□文 / 淄博分公司 许友



近日，由淄博市物业管理协会主办的“党建引领 打造红色智慧物业——淄博市物业服务企业综合实力 30 强授牌仪式”隆重举行。中土物业凭借出色的综合实力在众多优秀品牌物业企业中脱颖而出，荣膺“2019 年淄博市物业服务企业综合实力 30 强”称号。

“淄博物业服务企业综合实力 30 强”评选活动是由淄博市物业行业协会发起，旨在通过科学、公正、客观的评价指标体系、评价方法和专业分析研究，甄选出具备品牌价值的物业企业，激励淄博物业管理行业优秀企业做大做强。

随着物业管理向社会化、专业化和市场化的不断发展，中土物业不断改革创新，打造专业化服务团队，持续提升服务品质，致力于打造高品质的物业服务。未来，中土物业将继续践行社会责任，展现企业担当，以高起点、高标准的要求服务业主，发挥示范引领作用，为业主创造更加安全、宁静、舒适、美好的工作和生活环境！





行业技能大比武
中土物业喜获多项殊荣

□ 文 / 本刊编辑部 刘路萍

7 月 3 日至 4 日，由济南市总工会、济南市住房和城乡建设局主办、济南市物业管理行业协会承办的，以“汇聚匠心精技艺 携手筑梦赢未来”为主题的第四届济南市物业服务行业职业技能竞赛顺利举办。

与往年相比，今年的参赛企业及参赛人数均创历史新高，共有 41 家企业、572 名选手参赛。经过紧张激烈地角逐，中土物业凭借扎实的专业服务技能和娴熟的实操本领，在本次技能比武大赛中斩获了客户服务示范团队奖项和秩序维护优秀团队奖项。

客户服务竞赛

赛场上的姑娘们从容、自信地展示着礼仪操作规范，每个温柔亲切的微笑、每个规范标准的服务动作背后，都是无数次的重复练习。





秩序维护竞赛

参赛队员们精神状态饱满、队列整齐划一、动作干净利落，高质量地完成了所有比赛项目，展示了中土物业秩序维护人员良好的精神风貌和专业素质。





展风采、拼技能、促服务！比赛已经落幕，但我们的服务永不止步。在未来的工作里，中土物业人会将在技能大比武中所展现的技能和态度运用到实际工作中，不断完善服务品质，汇聚服务温度，用心守护业主的幸福生活。

中土简讯
ZHONG TU JIAN XUN



打造文明物业园区 推进文明城市创建

为了全面助力全国文明城市创建活动，淄博文化中心物业管理处成立创城文明小组，专门针对园区内创城薄弱环节、突出问题进行了重点排查，并在第一时间列出整改时间表。先后将 9000 平方米绿化带裸露地皮进行补植，室内垃圾桶更换为分类垃圾桶，并制作垃圾分类宣传资料，让市民朋友了解垃圾分类的方法和必要性，营造人人参与垃圾分类的良好氛围。此外，创城期间文明小组实行一天两遍会议制度，按照文明创城的评测要求，查漏补缺，弥补短板，不折不扣地整改落实好各项工作。(文 / 刘叶)



消防安全系心上 春都华府物业管理处消防演习圆满结束

为贯彻落实“预防为主，防消结合”的工作方针，提升消防安全意识，增强灭火能力，春都华府物业管理处于 6 月 30 日开展了一场消防安全演习活动。为确保消防演习正常有序地开展，物业管理处经理联合消防维保单位制定了详细的演练方案，对人员提前进行分组并针对不同小组的任务展开培训，讲解了造成火灾的原因、消防器材用途、如何紧急救火和消防注意事项。讲解完成后，员工们纷纷上阵对现场模拟火点进行灭火，亲身感受如何正确使用灭火器。(文 / 李盼盼)



夏季防汛正当时

随着汛期的到来，为有效预防洪涝灾害，日照疾控中心物业管理处成立防汛应急小组，切实采取各项有效措施，为业主的生命财产安全保驾护航。汛期来临前，物业管理处对园区进行全面排查，对杂物和垃圾进行清除，防止排水管道堵塞，同时准备好了防汛沙包，多次组织防汛演练，严格实行 24 小时值班制度，随时待命。越是关键时刻，越要有组织、有纪律，时刻把业主利益放在头等位置，让公司领导放心，让业主满意是我们义不容辞的责任。(文 / 毕美艳)



阳信卫生院物业管理处开展消杀工作

随着夏季到来的不只是闷热的天气，还有蚊蝇、飞虫的肆虐，为了给大家提供一个良好的工作、就医环境，阳信县各卫生院物业管理处积极开展了消杀工作。开展消杀工作过程中，物业管理处运用各种形式和途径广泛宣传，增强人们的安全防范意识，将环境治理与药物治理结合起来，一天两次在医院的病房、公共厕所、垃圾库周边喷洒药物，并提醒医务人员及病号家属在投药期间要看管好儿童和宠物，以防误食损害健康。此次消杀活动有效地改善了就医环境和医务人员的工作环境，得到了大家一致支持和积极配合。(文 / 刘营营)



用心护航 助力内蒙古财经大学 2020 届毕业典礼

2020 年 7 月 12 日，内蒙古财经大学 2020 届毕业典礼学位授予仪式隆重举行。为保障本次毕业典礼期间交通、治安安全，物业管理处全力以赴，按照“安全第一、预防为主”的原则，制定详细安保工作方案，为毕业典礼的安全、顺利进行保驾护航。物业管理处提前在重要的路口及各出入口部署安保力量，并派专人进行交通疏散指导，确保防疫工作顺利进行及沿途通行安全。在毕业典礼举办时，物业管理处与校保卫处全程联动，所有人员冒雨执勤，加强执勤力度，及时疏导人员及车辆，巡控会场及周边秩序，直至毕业典礼安全顺利结束。(文 / 刘月翔)



抗疫情 稳就业 内蒙古财经大学招聘会保障报道

毕业季如期而至，为保证内蒙古财经大学毕业生顺利就业，“内蒙古财经大学 2020 届毕业生夏季 (现场) 就业双选会”在财大顺利举办。招聘会当天，中土物业财大物业管理处加强对各重要环节人员配备，严格按照规定对所有进校的人员进行实名登记、体温检测和车辆消毒。同时积极配合校方，做好组织协调、通讯联络、后勤保障等工作，在严格落实疫情防控制度的同时保障着招聘会的顺利进行，最终圆满完成了招聘会的安保与疫情防控工作。(文 / 杨昇)



增强消防安全意识 提升火灾防控能力

为进一步加强消防安全管理，普及消防安全知识，提高广大员工的消防安全意识，8 月 3 日起，威海机场消防安全保卫部分批次对物业管理处保洁员进行了消防安全知识以及消防设备操作使用培训。期间，消防安全保卫部培训教员从消防安全重要性、火灾预防、消防器材使用、火灾扑救等方面，以理论讲解和现场实际操作相结合的方式，深入浅出地讲解了日常工作和生活中所要注意防范的致灾因素和发生火灾后的扑救措施，并与大家进行现场问答互动，使得“消防知识、消防意识、消防工具”三要素深入人心。(文 / 李静)



集团开展 2020 年第二季度综合管理检查

7 月 20 日至 8 月 14 日，集团展开了为期 26 天的 2020 年第二季度综合管理检查。综合检查过程中检查小组深入一线了解现场管理的实际情况，从细节入手进行全面检查，深入挖掘管理工作中存在的风险，查找现场管理中存在的不足，并现场进行纠正指导。同时，综合检查小组对综合管理平台的使用情况进行了检查指导，解决了物业管理处在使用综合管理平台过程中遇到的问题，进一步推进了信息化建设的进程。通过本次全方位的综合检查，挖掘出了分公司在管理中忽视的细节问题，找到了运营中的潜在风险，并通过现场指导与出具整改通知单的模式协助分公司对问题进行整改，有助于提高综合管理水平和整体服务质量。(文 / 朱荟朕)



淄博分公司惠民片区举办健康知识培训系列活动

为给员工树立健康理念，增强员工处理突发疾病的应急救援能力，淄博分公司惠民片区开展了“爱心传递生命 耐心呵护健康”健康知识培训，本次培训邀请滨州市中心医院的多位医护人员为大家进行培训。曹俊强主任医师为大家讲解关于胸痛和冠心病的相关知识，王汝意主治医师讲解高血压的有关知识，苏慧萍护士长给大家讲解了六步洗手法和口罩的正确带法。最后，李静护士长进行心肺复苏的相关常识培训，并在现场进行实操演练，让每名员工通过实操真正将急救知识得以运用。(文 / 贾风五)



民以食为天 鄄城县首届中式面点职业技能大赛保障报道

8 月 22 日上午，鄄城县首届中式面点职业技能大赛在鄄城县技工学校举办，中土物业鄄城县委党校物业管理处全程为此次大赛提供全面后勤保障。物业管理处在此次竞赛中积极配合、精心筹备、全方位精心策划与安排，细化工作任务，明确分工，落实目标工作责任，逐一落实每一项任务，建立应急机制，确保了本次大赛取得圆满成功。大赛的圆满成功也得到了校领导的高度认可，物业管理处的全体员工也将会以此为契机，立足岗位，再接再厉，扎实做好各项工作。(文 / 王庆)



日照财富中心物业管理处开展消防安全培训

在物业工作中，消防安全是尤为重要且最必不可少的一项工作，近日，日照财富中心物业管理处开展了一场消防安全培训。讲师先后讲解了消防安全工作的重要性、高层建筑如何逃生、初起火灾扑救、灭火器使用、消防控制室操作以及卫星消防站的器材装备配备标准等知识。

学习是可贵的，培训是精彩的，通过这次可贵的培训学习，大家认识到自己要积极承担起消防宣传员的角色，把消防知识普及到每一个人，杜绝消防安全事故的发生，确保业主以及自身的生命财产安全。(文 / 王冰冰)



修剪在前 清扫在后 垃圾清运无缝隙

为不断改善园区环境面貌，提升绿化质量水平，强化服务意识，更好的保障园区绿植由秋季平稳入冬，淄博分公司水系公园物业管理处对园区内所有绿植进行了修剪、浇灌、打药。

根据工作部署，物业管理处提出“修剪在前、清扫在后、垃圾清运无缝隙”的工作安排，确保绿化工作再上新台阶。自进入九月份以来，由于项目管理主体发生变更，物业管理处的工作又提出了更加严格的要求。有了严格的要求，便有工作的动力，整个物业管理处上下全员作战，将各项工作落实到每个细节上，携手营造园区优美环境。（文 / 邢爱霞）



济宁分公司召开 2020 年第三季度工作会议

8 月 29 日上午，济宁分公司召开 2020 年第三季度工作会议，会议就近期工作情况及下一步工作设想进行了汇报和讨论。会议认为，在集团领导的正确引领下，分公司要本着多赢的方式进行管理，各层级人员思想要丰满，层级分管要明确，利用有限的资源创造无限的价值。2020 年已过去四分之三，第四季度济宁分公司将以更高的执行力、更强的行动力，以积极的工作态度，更好地完成年度目标。（文 / 葛国荣）



同舟共济 聚力前行 淄博分公司组织开展团建活动

为进一步丰富员工的业余生活，加强各物业管理处之间的沟通与协作，增进团队凝聚力，推动企业文化建设，在总经理韩书兴的带领下，淄博分公司组织中层管理级以上人员前往青岛进行了为期两天的户外团建活动，先后游览了五四广场和崂山景区。两天的相聚虽然短暂，但给了大家久违的亲切感与难得的幸福感，韩总表示，本次户外团建活动，不仅让大家尽情地放松自我，更是提供了一个增进沟通交流，互相学习提高的机会，在今后的工作中，希望每一位中土物业人都能严格要求自己，以更加饱满的热情投入到工作中去，大家共同创造中土物业新的灿烂篇章。（文 / 王帅杰）



以美好之名 赴收获之约

金秋时节已经来临，伴随着物业人一年的辛勤耕耘，地矿家园园区的石榴日渐成熟，为了能让广大业主共享园区果树资源为我们带来的喜悦之情，共同营造温馨、和谐的生活环境，增进业主之间的情感交流，物业管理处开展了一场“情满金秋”水果采摘活动。活动中业主们纷纷约上相熟的邻居，仔细挑选着石榴进行采摘，小朋友虽身高不够，但在家长和物业工作人员的帮助下，也能感受到采摘的乐趣。值此收获时节，聚一方邻里，收秋之金黄，享天伦之乐！（文 / 王玉平）

叮！请查收中标喜报

□ 文 / 曲文旭 李奕 许友 王帅杰

山东省高级人民法院项目

2020 年 6 月，中土物业凭借深厚的综合实力以及良好的服务口碑成功中标山东省高级人民法院物业服务项目，这是中土物业在行政办公物业领域的又一次突破。为了确保顺利进驻接管，中土物业山东分公司组织成立了进驻接管工作小组，经过紧张而又忙碌的准备，已经顺利完成开荒、进驻接管工作。

山东省高级人民法院位于经十东路 9977 号，项目总建筑面积 75000 平方米，院落面积约 14128 平方米，绿化面积约 8500 平方米。中土物业将为其提供院落和建筑物内的建筑本体的日常巡视、保养和维修，各类设施设备的运行、养护、维修和管理，公共区域卫生保洁、绿化养护，以及会议服务、审判服务、普通信件和报纸的分发等物业服务。



新泰卓越财富广场项目

凭借先进的管理模式和服务理念以及符合业主需求的服务方案，中土物业淘汰多家竞争对手，成功签订新泰卓越财富广场物业服务项目。这是中土物业在新泰地区承接的第一个物业服务项目，为今后在新泰地区的开拓发展奠定了良好基础。

新泰卓越财富广场坐落于新泰市榆山路与东周路交汇处，建筑面积约 6.5 万平方米，是一家集办公、购物、娱乐、餐饮、住宿为一体的商业综合体，是新泰市投资和建筑面积最大的商业综合体项目，也是新泰市政府重点招商项目。未来，中土物业将为其提供工程设备运行、秩序维护、保洁绿化、接待等物业服务。





张店翡翠园小区项目

7 月 7 日，中土物业淄博分公司以阳光透明“酬金制”的管理服务模式成功中标淄博市张店区翡翠园物业服务管理项目。这是淄博分公司在滨州地区成功推行“酬金制”管理服务模式后，第一次在淄博市区推行的“酬金制”管理服务项目，同时也是淄博市第一家采用“酬金制”管理服务模式的小区。中土物业带来的不仅是新面貌，更是新服务。酬金制管理模式的又一次进驻，证明了中土物业的服务品质得到了淄博市场的认可，为中土物业在淄博市住宅类项目推行阳光透明“酬金制”物业管理模式奠定了坚实基础。



中共惠民县委党校项目

该项目位于惠民县经济开发区，占地面积 34 亩，总建筑面积 16639 平方米，物业管理服务内容包含学员公寓管理、办公楼卫生保洁、会议服务、日常维修等服务项目。



邹平市公安局项目

该项目管理面积约 2.47 万平方米、附楼约 4737 平方米。物业管理主要内容包括办公楼卫生保洁、会议服务、秩序维护、监控室值班等服务项目。



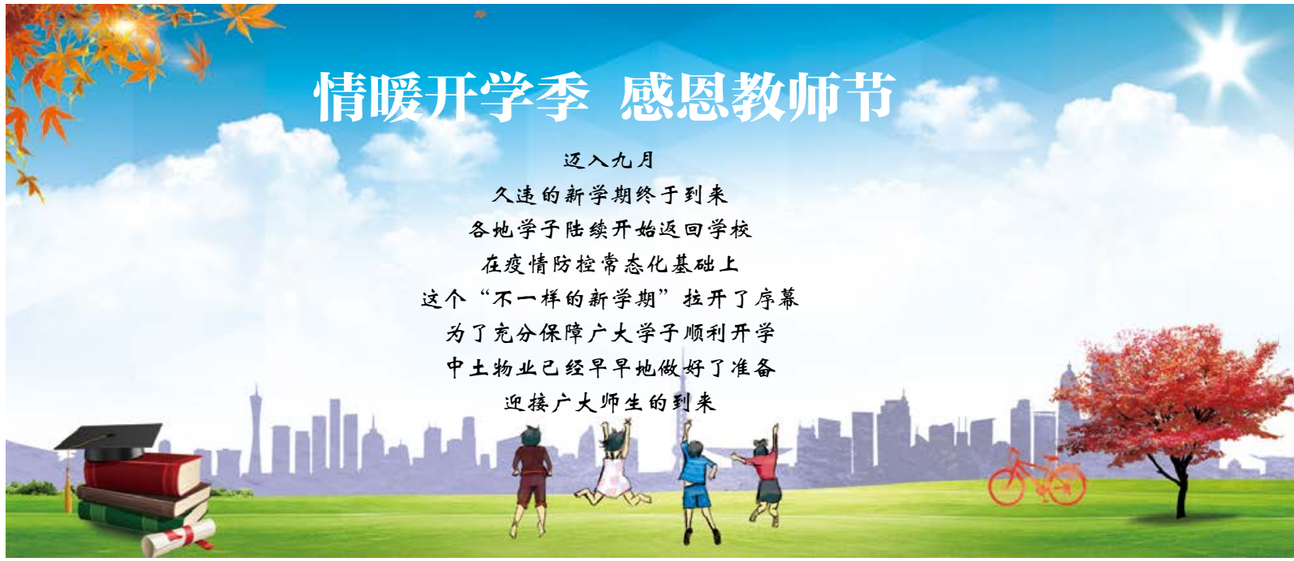
滨城区沪滨眼科医院项目

自接管滨州沪滨爱尔眼科医院不到一年的时间，我们提供的物业服务便深受业主好评，凭借良好的口碑和专业的服务，2020 年 7 月 25 日成功签约滨城区沪滨眼科医院，届时将为该项目提供保洁服务。



山东新华书店集团公司淄博分公司项目

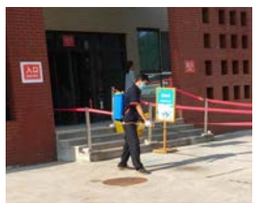
8 月 1 日中土物业进驻山东新华书店集团有限公司淄博分公司项目，托管范围包含办公楼、宿舍楼及门店。其中办公、宿舍楼位于淄博市张店区柳泉路 103 号，门店地址位于淄博市张店区金晶大道 159 号。物业管理主要内容包括办公楼卫生保洁、秩序维护、设施设备维护、监控室值班等服务项目。



开学季

“净”待师生归来

干净整洁的卫生环境是顺利复学复课的基础，中土物业各学校物业管理处提前对学校进行了彻底的卫生清洁，对教室、宿舍、办公室、图书馆、卫生间、公共通道等重点区域进行全覆盖专项消毒，切实保障校园环境安全洁净。



有序引导入校

开学期间，校园人流量大、车流量多，各物业管理处安排秩序维护部员工严格落实进出人员信息登记、体温检测和督促佩戴口罩等工作，同时对往来人员、车辆进行疏导，做到了稳中有序，忙而不乱。






细致热情服务

为了方便学生们入学，物业管理处准备了接送车接送返校学生，还准备了手推车方便学生和家长运送行李，宿管员们一遍遍往返着帮助学生们搬运行李，让学生们感受到了来自中土物业的温暖。



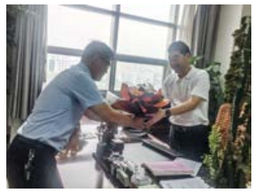
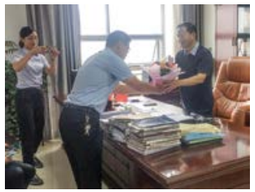




感师恩 赞师情

秋菊溢彩，桃李芬芳。在秋韵荡漾的日子里，我们迎来了第 36 个教师节。值此佳节，中土物业以最真诚的心，为辛勤在工作岗位的老师们送上了情意浓浓的祝福与鲜花。




中土物业将认真落实学校疫情防控工作要求，持续打造精细服务，以更舒适的环境，更温馨的人文氛围，为广大师生筑牢疫情防控安全线，让师生时刻置身于“幸福之家”。

那些发生在我们身边的暖心小事……



每一个看起来平淡的日子
其实都会发生很多温暖的事情
业主和物业人“朝夕相处”
更是有说不完的故事
感动的、高兴的、紧张的、温馨的
细微之处见真情
点滴服务暖人心
物业人的工作就像春雨、像阳光
润物无声而又及时温馨
他们从“心”出发
在点点滴滴的服务中
为业主奉上有温度的物业服务

大明湖风景区物业管理处
白太宁

已是晚上九点，大明湖管理处白经理的手机又一次在夜间响起，原来是游客孙女士来电求助，她的手机不小心掉进了蹲厕里，不知道怎么办才好。白经理挂了电话后立即就赶往事发的卫生间，他也不怕脏，拿起夹子就去捞手机。但是由于光线昏暗，加上手机壳太滑，打捞了将近 40 分钟才把手机捞上来。游客接过手机后连连道谢，白经理忙说：“没事，助人为乐，服务第一！”后来，游客为了表达心意，特地送来了一面锦旗表示感谢。(文 / 徐琳娜)

刘公岛风景区物业管理处
姜成林

刘公岛风景区物业管理处的保洁员姜成林在打扫景区候船大厅时捡到了一个黑色钱包，姜成林在钱包内的一张缴费单据中找到失主电话，联系上了失主李先生。然而，此时李先生甚至不知道自己的钱包丢了，赶忙来到物业办公室认领。姜成林拾金不昧的高尚品德令李先生十分感动，几日后，李先生便拿着写有“拾金不昧 品德高尚”的锦旗来到物业办公室，对姜成林拾金不昧的义举表示真挚的感谢。李先生觉得这样的正能量应该得到弘扬，“没想到自己能遇到这样好的‘活雷锋’，真是太感谢你们中土物业了，优秀的公司培养了优秀的员工！”(文 / 李芳)

都市豪庭物业管理处
曹丽君 郑晴晴

清晨，都市豪庭物业管理处客服部主管曹丽君像往常一样在园区中巡逻时，发现一位大爷鼻腔流血瘫坐在地上。她赶忙跑到大爷身边查看情况，并通知客服部值班人员郑晴晴拿些水和纸来。在她们帮助大爷清洗血迹时，发现大爷出现要昏迷的迹象，她们紧忙打车赶往就近的济宁医学院附属医院。由于处理迅速及时，万幸大爷身体并无大碍。过了几日，大爷的子女将一面写有“贴心管家，热心助人”的锦旗送到了曹丽君和郑晴晴手中。(文 / 张佳珠)

济发现代城管理处
宗可俊

9 月 17 日晚，济发现代城物业管理处的保洁员宗可俊在小区整理电动车时捡到一个钱包，里面装有大量现金、多张银行卡、居民身份证等贵重物品。想到失主一定因此非常焦急，她赶紧将钱包交到物业管理处办公室，经过多方打听，直到第二天才找到失主。失主被宗可俊的善举感动，将一面写着“拾金不昧 品德高尚”的锦旗送到物业管理处，以表感激之情。(文 / 王帅杰)

阳光融和医院物业管理处

王瑞化 马友亮 魏增光

近日，一名患者将一面绣有“尽职尽责，助人为乐”的锦旗送到了阳光融和医院物业管理处办公室，并感谢了监控员马友亮和秩序维护队长魏增光。此前患者来院就诊时，不慎丢失了手机，消控室接到消息后立马调取监控进行排查，秩序维护部积极配合，走访大量科室排查，最终找到了手机并归还失主。在物业管理处，这种事情时常会出现，9 月 3 日，保洁员王瑞化在工作时捡到一个挎包，他立马将挎包送到消控室，监控员马上查看监控逐一排查，只用了短短十几分钟，就找到了失主。每次发生这种事情时，失主都会非常感动，对物业管理处快速高效的工作给与高度评价。(文 / 刘洋)

鑫源山庄物业管理处

鲁昌英

9 月 12 日，鑫源山庄物业管理处保洁部主管鲁昌英同志在检查监督日常工作时捡到一个黑色钱包，经过查询钱包中身份证的信息和业主备案信息，顺利找到了失主。失主前来认领钱包时非常感动，拿出一千元钱要给鲁昌英表示感谢，鲁主管婉言谢绝。9 月 17 日业主送来锦旗，用无声的语言表达了对物业人的赞赏和认可。(文 / 赵永华)

邹平市府生活区物业管理处

辛茂元

邹平市府生活区物业管理处的保洁员辛茂元清扫卫生时，发现围墙上有个工具箱，他站在原地等了一会，始终不见失主回来寻找。考虑到失主肯定非常着急，物业管理处经理连忙在业主微信群里发布失物招领信息，秩序维护部则调监控来查找失主，不久便发现了这名失主。失主张先生看到失而复得的工具箱后非常高兴，称自己是在停车场整理后备箱时忘了将工具箱放回车内，这些工具都是建筑楼房使用的，一旦丢失将会影响工地的工程进展，造成巨大的经济损失，他非常感谢物业，感谢保洁员能将捡到的工具箱找回。他一边说着，一边拿出 200 元现金塞给保洁员以表感谢。“我们不能收你的钱，但是，你的感谢之情我收下。”保洁员辛茂元说。(文 / 李向东)

都市春天物业管理处

朱开华

朱开华，都市春天管理处一名普通的绿化工作人员，他像平常一样整理修剪树木花草，当走到九号楼前他发现地上有一个男士钱包，打开后发现钱包里有一千余元现金和二十多张银行卡，当时，朱开华就在想，是谁这么大意呢，失主一定很着急，可是钱包里没有任何失主的联系方式，他便立即将钱包交于物业管理处魏经理，几经周折才联系到失主，把钱包送还。失主被朱开华拾金不昧的行为感动了，为表示感谢失主送来一面锦旗赠与朱开华同志，赞扬他拾金不昧的高尚品质。(文 / 魏茜茜)

鑫源山庄物业管理处

近日，鑫源山庄一位业主家中的太阳能热水器熔接管开焊爆裂，造成家中积水，物业管理处赵经理得知消息后，迅速组织值班工程人员第一时间关闭其入户供水阀门并查看现场情况，随即赵经理又组织保洁员工，准备刮水工具待命。等确认业主家中积水很多，需要派人支援，赵经理便带领保洁人员即刻出发，同时工程值班员也开始修复爆裂的水管。只用了大约 20 分钟，水管和屋内的积水都已经处理完毕，业主握住赵经理的手说：“太感谢你们物业了，真的是业主贴心人！”(文 / 赵永华)

春都华府物业管理处

一大早，春都华府的一位业主就高高兴兴地提着锦旗来到物业管理处服务中心，在沟通中，业主讲述道：“我这个人就习惯从细节观察每一件事，我是一个要求比较高的人，从钟经理接手以来，小区里发生了翻天覆地变化，他做事亲力亲为，环境绿化道路干净整洁，特别是小区里的三车管控取得了非常大的成果。而且，有问题反映给物业人员时，他们服务细致入微、尽心尽责，及时给解决问题，感觉就像是一家人一样。感谢物业，感谢中土，给我们提供了这么好的服务。”(文 / 邱鹏丽)

生活之美 起于本心落于微末
物业服务 尽心尽力才能更美好
业主的肯定
是对每一个物业人的激励和认可
业主的关怀
更是让物业人充满动力和信心
中土物业会加倍努力
守护业主的美好家园



完善物业服务 助力创城工作

□ 文 / 济宁分公司 李盼盼

为打响全国文明城市复检迎检攻坚战，兖州区创城小区办来到春都华府进行实地查看，小区办领导详细了解了春都华府在创建全国文明城市工作中的氛围营造、基础设施改造、车辆停放、环境卫生、垃圾分类、三车管控整治等工作，在肯定物业工作卓有成效的同时，也指出在文明创建中还存在的一些问题。

小区办领导要求，物业公司要提高站位、强化认识，以创建全国文明城市为契机，全面提升社区整体环境，并且要对照创城清单和细则，将小区在创城过程中出现的薄弱环节和重点部位再梳理、再整治，尽快补齐各项短板，切实提升服务水平。物业管理处高度重视小区办领导的意见，多措并举，积极落实各项文明创建工作。

一、创城宣传，营造氛围

物业管理处积极宣传创城公益广告、各类文明宣传标语、传统美德文化等，通过悬挂横幅、发放宣传册、电子显示屏、公告宣传栏、业主微信群、中土 e 站 APP 等多种形式营造出浓厚创城氛围，让大家从思想上提高对创建文明城市的认识，激励大家关心创城、支持创城、参与创城。

二、靓化社区环境卫生，全面清理卫生死角

环境卫生是一个小区的“脸面”，保洁员对楼道内、车库、公共活动区域等卫生死角进行了集中清理。

三、整治车辆乱停，确保交通通畅

随着社会的发展，电瓶代步车以它实用性、便捷性，代替了自行车，但小区里电瓶车越来越多，很多业主在小区里乱停乱放电瓶车。针对非机动车乱停乱放的管理痛点，春都华府物业管理处通过规划固定及临时停车区域、安装充电桩、秩序维护员定时巡逻并及时纠正乱停乱放现象等措施进行整治。对全体业主多渠道开展宣传、疏导工作，避免因私拉电线为电瓶车充电而带来的安全隐患。

四、文明养犬，和谐邻里

养犬已成为一些人的日常生活方式，但不文明的养犬行为，不仅影响居民的生活环境，还给邻里间带来滋扰，甚至引发邻里矛盾。针对文明养犬，春都华府物业管理处联合辖区派出所在小区单元口、宣传栏等明显位置粘贴关于小区文明养犬温馨提示，并通过微信向养犬业主发送养犬“温馨提示”，设立宠物粪便池，希望业主能够文明养狗，建设环境优美、人际关系和谐的宜居小区。

五、整治僵尸车辆、规范小区秩序

大力整治园区、地下室“僵尸车”，对轮胎干瘪无法行驶、车辆外观严重破损、无主或联系不上车主等长期未启动的车辆进行集中存放并向业主公示处理建议，切实规范小区停车秩序，杜绝消防隐患。

六、修补车位破损，优化商铺环境









因车辆碾压和施工遗留，部分车位出现下沉和坑洼不平。为了给业主出行带来方便，工程部自行对车位进行全面维修，让业主出行更方便、更安全。

七、扎实推进，保护“生命通道”

为切实加强小区消防通道的管理，着力解决居民住宅小区地段消防车通道堵塞、占用等突出问题，物业管理处积极配合消防部门开展消防车道划线工作。

八、推进垃圾分类，倡导绿色生活

垃圾分类既是社会治理的文明标志，更是民生幸福安康的本质要求。物业管理处积极每日集中清洗、消毒、摆放垃圾分类桶，设立垃圾分类宣传海报和公示牌，倡导业主开启绿色生活方式。

■ 九、全俱环卫勇挑重担，攻坚克难

为了提高市容环境卫生，保洁部加大对主次干道清扫力度、增加对垃圾收运处理的频次、开展对喷泉及中央水系漂浮物打捞及清洗频次，以饱满的工作热情不断推动创城工作的进程，为创城助力添彩。

创城，归根结底是创造美好的生活，创造业主安居乐业的好日子，生活在一座文明城市是每个人的愿望，创建文明城市也是每个人的责任。春都华府物业管理处将以更强的责任担当、更实的工作举措、更好的长效机制，全力以赴打好创城攻坚战，勇担使命，主动作为，为进一步提高居民生活的幸福指数而努力。

助力文明城市复审 中土物业一路同行

□ 文 / 潍坊分公司 于朋梅



“文明创建 有你有我”，全国文明城市既是一份荣誉，更是一份责任，每一次城市文明水平的提升，都是下一次创建的起点。为进一步巩固国家文明城市创建成果，中土物业潍坊分公司迅速行动，按照精细化管理要求，深入开展精细化保洁工作，多措并举配合做好文明城市复审迎检工作。

接到创城复审通知，分公司梁总立即召开由各物业管理处经理参加的调度会议，就本次文明城市复审工作的新要求及新标准做了传达。梁总指出，这是疫情过后又一次重大“战役”，要狠抓落实、抓整改，在细节上下功夫，出真招见实效，对照复审标准，责任落实到人，为文明城市复审交上一份满意的答卷。

各个物业管理处随即热火朝天、争先恐后地行动起来……

■ 小区、办公楼项目

首先，对所服务区域的楼道、墙体和院内公共区域的卫生死角等进行了排查和清理，重点针对乱写乱贴的小广告等进行了集中清理，不放过每个角落，还院区整洁如初。其次，对各区域破损路面进行了修补还原，对部分绿化带内缺失植被重新进行了移植和规整。汗水湿透了他们的衣服，灰尘沾满了他们的脸庞，但他们依然热情高涨干劲十足……最后，对所服务区域内无人认领的自行车、电动车等进行了集中处置，并对各小区楼道内堆放的违规杂物进行了集中整治工作。

■ 医院类项目

厕所是人类生活的必须空间，也是反映社会文明程度的一面镜子，衡量文明的重要标尺，中土物业医院类项目持续进行“厕所革命”，加派人手，每天进行不低于三次的彻底冲刷工作，保证卫生间无尘无味，同时做好卫生死角清理工作，积极配合医院做好劝烟控烟工作……

城市因文明而美丽，人民因文明更幸福，中土物业潍坊分公司上下联动，全员上阵，围绕创城复审目标任务，强化任务举措，全力以赴做好全国文明城市复审迎检工作。

打造文明物业小区 推进文明城市建设

□文 / 淄博分公司 马晓靖 苏玲艳

为切实做好全国文明城市创建工作，打造文明物业小区，淄博分公司怡华苑物业管理处组织全体员工，共同参与到全国文明城市创建工作中。虽然天气闷热，大家被汗水打湿衣襟，但这些都没有阻挡大家为业主打造文明、和谐、整洁的小区环境而努力的步伐。

根据前期检查工作，物业管理处发现了不少需要整改的问题，随即便开始集中整改。工程人员对小区内消防栓、水管、水表等进行检查，严防安全事故发生，已经损坏的设施进行更换，保证正常使用。小区的消防通道乱停车问题集中进行整治，路面进行彻底清理卫生后，重新划了交通标识和标语，对严禁停放车辆的区域张贴温馨提示，规范停车。所有的绿化带重新清理一遍，杂草全部清除，就连地面砖缝里也很难看到杂草的影子，还有业主乱放的花盆等个人物品都及时对业主进行了提醒。

由于创城期间禁止在健身器材晾晒被褥，有的业主对此很不理解，我们物业人员都耐心的向业主讲解。随着小区环境的改变，业主对我们物业的工作也越来越理解。

在这次的创城活动中，每个物业人都付出了巨大努力。特别是维修师傅张中安，为了让小区看起来更加的整洁美观，也为了给公司节省费用，在工作之余，自己将小区 17 栋楼的一楼大厅全部重新粉刷了一遍。

只有压实责任，才能扎实成效，后续，中土物业将全力以赴、攻坚克难，以实际行动参与全国文明城市创建工作，做好保障工作，奉献自己的一份力量。



用行动营造一片绿色

□ 文 / 淄博分公司 杨丽丽 崔燕

淄博水系公园物业管理处



为响应“文明城市”的号召与业主要求，淄博水系公园物业管理处展开了绿化提升及补植工作，针对园区内绿化裸露区域进行了实地面积测量与种植规划。

由于时间紧、任务重，物业管理处全体员工都加入到绿化提升补植的工作中，加班成了家常便饭，都说生活要有“仪式感”，踏着晨曦，迎着晚霞便成了物业管理处员工的“工作仪式”。

炎热的天气没有打消大家的工作热情，一个人干不完的活大家一起来帮忙，你一趟，我一趟，枯枝烂叶和地表附着物都被清理了；你一锄头，我一铁锹，绿化土地越来越平整。整理好补种的基础土地后，大家又投入到紧张的栽种过程中，颗颗幼苗经过物业人的双手栽种到土地中，一块块平整的土地见证了大家的辛劳与汗水。

绿化部真是一支特别能战斗的队伍，每一处土地绿化的实施，每一片草地的养护，每一棵树木的生长，每一株鲜花的绽放，无不倾注着绿化员工的心血和汗水。为了园区的美化，每个人都任劳任怨地战斗在补植、浇水、施肥、修剪等一系列工作中。每一道工序都精工细作，一丝不苟。绿化的提升，不仅增添了色彩，改变了环境，空气质量也随之提高了，更加美化了整个城市的市容。虽然工作普通且平凡，但绿意盎然的景色出现时，那是对绿化员工作最大的肯定。

博兴人民公园物业管理处



博兴人民公园地理位置优越，环境优美，草坪、绿植、树木造型，各处景观就像美丽的画中景物，在这美丽背后是我们物业管理处绿化工人们辛劳的付出。

春季草坪长势旺盛，颜色翠绿，经过绿化工的修剪、养护，更显平整、厚实，让人一看就感觉舒服。进入夏季高温多雨的闷湿高热天气，使得草坪出现病害几率猛涨，杂草疯长。特别是让人头疼的茅草，茅草属于顽固性杂草，靠药物和人工无法根除。为此，物业管理处下力度对茅草多生区及病害区，重翻土地，清除茅草根系及病害草皮，复种新草。

用铁锹深挖后，再用镢头打碎泥土来翻找茅草根费时费力，看到此景，博兴片区路希森总经理亲自找来手扶旋耕犁，检修整理，准备用机械完成碎土这块人工费时费力的工作。检修机器后，他准备摇动机器使其发动起来，但由于机器长时间不用，打火起动非常困难，始终没有将机器发动起来。“只要没故障，就能把你摇起来。”他手摇三次后终于把机器发动起来，换上衣服，手扶着机器，就走进了草坪里。

看着他轻松的使用着机器，大家以为很简单，都想试试。可是，看着简单，操作起来却非常麻烦，油门、刹车、变档、转向、离合、按压等都是靠手动来操作，没有学习过的是很难掌握其中的要领。并且，机器进入翻起的土地中，不像行走在公路上那样平整，高洼不平的土地，深一脚浅一脚的，还得忙着操作机器，没有力气，更难操作到位。

大家也都没闲着，翻、挖、挑、拣等一起分工合作，大大提高了干活的效率，半天的时间，就将需要翻整的土地打碎了，大家身上也被旋耕犁打碎的泥土弄满一身。后面，大家面临着更加艰难的工作，清理杂草，复种新草，可不是十天八天就能完成的。但是我们坚信，大家只要团结一心，保持良好的工作状态，一定会让公园更加美丽。

一分耕耘，一分收获，中土物业人的付出不仅给市民带来更加宜人的环境，更为文明城市的建设增砖添瓦，相信在大家齐心协力的努力下，我们的生活环境将更好，我们共同的家园将更美。

严格谨慎 团结协作

□ 文 / 淄博分公司 张晴 李萱格

以梦为马、以汗为泉、不忘初心、不负韶华。

一个企业的口碑，不是喊出来的，而是公司内的每位员工兢兢业业，勤勤恳恳，团结一心协作出来的。我们物业管理处一直流传着一句话：“不驰于空想，不鹜于虚空，一步一个脚印，脚踏实地干好工作。”这也成为了我们共同的努力目标。

7 月 3 日，晴，艳阳高照，我们像往日一样在自己的岗位中尽职尽责的工作着，在阳光下挥洒着辛勤的汗水。人防办通知淄博综合训练基地物业管理处柳广雨经理：“青少年宫首批学员将于 7 月 12 日到达培训基地进行夏令营。”紧接着我们便接到了开会通知，会议结束后，我们根据柳经理针对每个部门的工作部署，开始了本岗位的工作。我们只有一个共同目标，那就是为学员提供一个安全整洁的学习生活环境，让家长放心暖心的氛围。这一刻我看到了一个各司其职、互帮互助、配合完美的团队，担当着为学员提供后勤保障的重要使命，辅助保障机关政务工作的秩序井然进行。

因培训基地地处凤凰山，湿气较重，为保证孩子有一个安全良好的居住环境，保洁部提前将公寓内的床单被褥分批次全部进行晾晒，这样才能让学员们住得舒服安心。

一般的清洁和扫除只能简单去除物品表面的尘垢和污渍，更重要在于消除、杀灭病原微生物，所以我们采用来苏水消毒液、84 消毒液、酒精等对不



同的位置进行全面而有效的消毒消杀。秩序部巡逻岗加强院内周边的防护巡逻；值班室岗引导外来车辆驶离基地停车场；门厅岗问清外来人员的目的，测量体温无异常，得到甲方领导认可后方可进入园区。工程部 3 人检查箱变，检查供水供电设备，分散检修，联合修复，互相配合。保障我们的学员在学习中不被打断，体验到不同科目带来不一样的学习乐趣，探索发现更多面的知识，满足休息时的用水用电。终于，在 11 日青少年宫的领导带家长提前参观时，家长们频频点头，连连表示对我们的工作感到非常满意。

12 日，一个晴空万里的日子，基地迎来第一期夏令营少年宫的学员们，夏令营是对孩子们的一种考验，孩子们要顶着炎炎烈日进行严格训练。这也许是孩子们第一次离开父母，学会独立生活的本领，相信在以后漫长的人生里，这段美好的回忆将对孩子们起到深刻且积极的影响。

而作为物业服务方的我们也要一直紧绷着弦不放松。秩序部轮流站岗，烈日当空，我们的秩序员们就像一棵独立于山巅的苍松，为学员们的安全保驾护航。客服部以高效、快捷的微笑式服务为参训方送去温馨，对接房间、房卡，讲解参训地点布局，有任何问题随时沟通。保洁部做好入住引导，及时放置“小心地滑”提示牌，清理饮水机、卫生间的地面积水。教学楼、综合训练馆、5D 影院、打靶场等学员课程中需要的地方就可以见到我们工程人员忙碌的身影，即使衣衫湿透，也依然为学员奔走着。

秩序部与工程部明确逐级和岗位防火、防盗目标安全职责，进行了全员防火、防盗安全培训，要求全员提高警惕、增强安全防范意识，并定期巡检防火、防盗，及时发现、排除隐患及不安全因素，大家以为学员的学习、训练提供优良环境为己任，全力配合。

时光如梭，转瞬即逝，第一批学员的结训，也是预示着第二批学员的开始，保洁部全部集中到学生公寓，三人一组，相互配合撤下脏布草，换上已消毒的干净布草，汗水一次又一次打湿我们保洁人员的衣服，晾晒、清理、消毒，简单的工作重复着，就是不平凡。看到祖国的花朵一张张笑靥，欢快地唱跳，香甜地酣睡，我们默默在心里为自己鼓掌：努力没有白费，我们的付出，得到了回报！

未来，淄博综合训练基地物业管理处将总结每一次保障的优缺点，精益求精，再接再厉，为中土物业贡献自己的力量！

以梦为马，不负韶华

□ 文 / 山东分公司 李翠娥

又是一年实习季，即使面对疫情，2020 年的实习季依旧如期而至。7 月 29 日，山东分公司在这个充满阳光和热情的季节里，迎来了济南科技中等职业学校 2018 级的 40 名实习生加入中土大家庭。

对于此批实习生入职实习，山东分公司举行了实习生欢迎仪式以示欢迎。欢迎仪式开始前，分公司安排大巴车将校方代表及实习生接送到集团会议室，校方代表济南科技中等职业学校指导老师刘敏、2018 级物业管理专业 1 班班主任张文杰、中土物业山东分公司总经理助理高艳、综合管理部副经理陈紫莹、部分物业管理处经理及 40 名实习生参加了欢迎仪式。

欢迎仪式上，高总发表讲话，向 2018 级实习生的到来表示欢迎。高总表示，济南科技中等职业学校与中土物业实行校企合作已有 18 年之久，能进入到中土实习也是大家锻炼自己的机会，大家要在实践中学习，在学习中实践，快速转换角色与心态，适应从校园人到企业人的转变，在实习期磨炼意志，为自己的职业生涯奠定基础。最后，高总对实习生们未来的发展寄予了殷切希望。

随后，济南科技中等职业学校指导老师刘敏老师、2018 级物业管理专业 1 班班主任张文杰老师发表讲话，两位老师对中土物业提供给学生的实习平台表示感谢，并对实习生寄予希望，希望实习生离开了校园踏入实习岗位能够遵守企业的各项规章制度，不负众望，真正的做到从校园人到企业人的转变。

实习生代表黄坤、李晞发言，两位学生代表表示感谢学校的栽培，感谢中土物业提供的实习平台，他们将褪去稚嫩，带着希望和梦想从这里起航。



梦想的起航从相识开始，40 名实习生开始简单的自我介绍，分享自己的兴趣爱好和特长以及自己的成长路程，并流露出对加入企业的向往之心。随后，高总为实习生们安排实习的物业管理处，并为他们介绍了物业管理处经理。最后，高总表示，希望实习生能够在岗位上克服艰难，迎难而上，磨炼意志，不断提高自己的综合素质及专业技能，分公司综合管理部也会时刻关注和跟踪实习生的实习情况。

新开始，新起点，恰同学少年，风华正茂，愿他们带着青春的蓬勃在中土物业乘风破浪，以梦为马，不负韶华！

微笑服务 赢得赞誉

□ 文 / 潍坊分公司 任嘉

微笑是一种最基本的礼仪，可以让人从你的微笑中看到对他的尊重和示好的温情。清晨早上八点前，穿梭于门诊楼、综合楼大厅的病员、家属、工作人员等各类人员，不约而同来到电梯厅，等候电梯的到来，首先展现于眼帘的是服装整洁、面带微笑的司梯引导员。她们面带微笑，一声“早上好”，微笑着主动和患者、家属、工作人员打招呼，接待着每位想要乘坐电梯的乘客。你会从中发现，自己的内心充盈着幸福，快乐的一天开始了，一个亲切的笑容带给乘客良好的感受，也就赢得了乘客的尊重。

微笑服务，是一个人内心真诚的外露，是自身文化素质和礼貌修养的体现，更是对客人尊重与热情的体现，同时也体现了公司良好形象。每天早上例行班前会，日照中医院物业管理处司梯部主管周红梅都会给司梯班的员工文明礼仪、微笑服务进行培训演示，甚至用“竹筷含口”的方式帮助员工做好微笑表情。

作为一名司梯员首先要熟练掌握楼层分布及病区分布情况，承担着病员、家属、工作人员的运送，专用电梯主要负责急救病人、病床、轮椅以及其他特殊情况下的运行，当在 1 楼接送急救病人时，应以最快捷的方法予以运送，当接到总服务台或其他科室的通知时，须迅速将急救专用电梯运行到所需楼层，司梯员们每天认真的按相关工作流程细心运作着，承载着乘客往返于楼上楼下，变换的是各种类型的乘客，但始终不变的是她们微笑的脸庞和对工作热忱服务的心情。

在工作中笑容常驻，主动热情协助医护人员推送病床、轮椅进出电梯，当遇到“问路”的乘客时，总是微笑着耐心解答，并提醒到相关楼层下电梯，当他们遇到行动不便的病人时，她们始终保持着微笑，热情地扶他们上下梯。疫情消杀她们从没疏忽，根据电梯轿厢和触碰按钮的特性，只能用 75% 的酒精喷洒至洁净的抹布上进行擦拭，每一个楼上楼下运转轮回，都要消杀一遍，工作量之大是显而易见的，她们没有抱怨，本着对甲方、公司、乘客负责的态度，精心消杀不漏每个部位，让乘客放心乘坐。

司梯班的姑娘们用微笑和实际行动温暖着每一位乘客，乘客时常竖起大拇哥给予赞誉，用微笑和感谢给予回报。

榜样的力量

□ 文 / 潍坊分公司 任嘉

她既是女儿、妻子、母亲，也是一名普通的保洁员，她没有轰轰烈烈的事迹，更没有太多的豪言壮语，就是这样一名普普通通的保洁员，在她平凡的岗位上实现着自己的人生价值，她就是中土物业日照市中医院物业管理处一名普通的保洁员——张传粉。

她从事保洁服务已有十几个年头，她在保洁员工作岗位上始终保持着旺盛的工作热情，用她辛勤的工作换来了门诊楼六楼心脑血管一科病区及 CCU 监护室洁净的环境，多次被公司评为优秀工作者。

为了能给医务、陪护及病人一个整洁、干净的环境，多年来，她始终坚持每天提前一小时到岗，清洁自己负责的区域，来到病房首先倾倒夜间病人及陪护产生的生活垃圾，集中打包后暂存至指定位置等待生活垃圾转运员收集拉运，按照规范标准对床头柜、床边、输氧管线、窗台、电视后背等进行抹尘，座便器清刷，地面清洁，边角死角清理，重复着做完本科室及 CCU 监护室病房，紧接着投入到护士站、处置室、茶水间、卫生间的清洁工作中。该科住着是心脑血管病人，CCU 病房的保洁工作标准高，要求格外严格，她没有气馁，始终保持着整体环境整洁有序。男女大卫生间的清理工作不是轻松的工作，随时就有倾倒脏水、剩饭剩菜的，甚至有的直接倒入洗手盆和拖把池，更有甚者直接倾倒于地面上，造成下水管道堵塞。



张传粉从没因陪护不按规程办事跟他们争吵，总是面带着微笑劝导他们规范处置，脏了她及时清理，堵了及时疏通，疏通不了的及时联系疏通员进行疏通，始终保持着环境的洁净整洁。出院病房终末处理及时得当，从未拖延至下一个工作日，一个流程下来她经常是累的满头大汗、腰酸腿疼，可她从没有叫过苦和累。回过头来看到医护、陪护和病人满意的微笑，她自己感到很欣慰。每天的下午继续重复着上午的流程，一一按程序做完各项工作，该科在历次卫生检查中，从没出现过差评，她也被该科的医护人员称为贴心的阿姨。

自疫情开始，保洁员承担着病房的“消杀”任务，每天分上午下午两次进行，地面需喷 1000mg/L 的 84 消毒液消毒，床头柜、床边、输氧管线、窗台等需用 75% 的酒精“消杀”，CCU 病房的住院病人与其他病房又不一样，一旦操作不当，病人呼吸就会受到影响。张传粉首先想到病人的安稳，主动上前征求病人意见，在征得病人同意的情况下，迅速“消杀”，确保全面完成后开窗通风，整个 CCU 病房不会出现刺鼻的气味。陪护及病人对她的举动竖起大拇指，她欣慰的告诉大家：“只要你们满意，我所干的一切就值了。”

每逢周六、周日下午，是保洁员对头调休的日子，一个人承担着一个楼层多间病房、两个护士站、四个大卫生间的保洁工作，工作量要比平时自己负责的区域多一倍，劳动强度大大增加。但她总是按部就班的一一完成各项工作任务，从不遗漏或拖延，甚至比处理自己的卫生区域更加细心周到，其他保洁员也跟随着、效仿着她的做法，为“对头”保洁员默默的做好一切，尽量不让别人挑出毛病。她自己常说一句话：“给别人替班，工作干不好让别人说三道四的，还不如尽心干好，大家都开心。”多么朴实的一句话，但它反映出该同志内心的责任担当，她带着对保洁工作的一腔热忱，勤勤恳恳，任劳任怨，始终保持着保洁员特有的爱岗敬业与无私奉献的本色，得到了大家的认可与赞誉。通过她的带动，在保洁员中形成了一种比、学、赶、帮、超的工作氛围，也充分展现了榜样的力量。

张传粉，她用拖把、抹布书写着人生，用扫把、簸箕收藏着委屈，汗水见证着她的艰辛，洁净整洁珍藏着她的平凡中的不平凡。

嘘！我们的物业经理竟然是“傻子”

□ 文 / 济宁分公司 郭哲亚

今年年初，一场突如其来的新冠病毒疫情在全国蔓延，一座济宁版的“小汤山医院”在最短的时间内建起，那就是济宁市公共卫生医疗中心。在那里发生了许多有趣的人和事。今天我要告诉你们一个秘密：我们的物业经理是个“傻子”。

记得初次找她报到，她穿着一身黑色西装，个子不高，瘦瘦小小的，低头认真记录着我们的名字，她一上来就感谢我们能在疫情时期选择到这里来上班，我当时就想：“这该不会是个“傻子”吧？给我们发着工资还一个劲的感谢。”我们都是附近的村民，离家仅有五分钟的路程，在工作的开始几天我们是可以回家的，每当我下班到家，经理都会给我打个电话确认我是否安全到家，我在电话里说：“经理，这么近还打电话？你的电话不花钱吗？”她笑着说：“通讯商我朋友，免费！”后来才知道，她每天都会给20多个员工打电话确认安全到家，而且她的电话根本不免费，流量和通话每月都会超。嗯，是个“傻子”无疑。

疫情爆发期，我们村管制严格，只进不出，医院也收治了新冠确诊患者和留观者，很多人迫于家庭和管制压力不能到岗工作，一时间20多人的队伍还剩寥寥几个人。我们吃住在医院不能回家，长时间的接触让我对这个“傻”经理有了更一步的了解。

在人员少工作量大的特殊情况下，我们的“傻”经理看见行政办公区的厕所没有修砌台阶，担心医院值班人员摔倒，自己不畏严寒，搬砖搭建临时台阶。为了保障院区环境安全，经理对我们严格培训，要求我们必须全覆盖无死角按流程进行地面及空气消毒，她自己也会穿上防护衣驾驶消杀车满院区消杀，边边角角也不放过。一有危险的事情她就冲在前，还跟我们吹牛说她年轻，病毒害怕她，真当我们三岁小孩？在生活中，她一如既往做着“傻”事。她一遍遍告诉我们下班不能出院区，跟每人签订《疫情隔离保证书》，她却全副武装做好防护出去给我们买吃的、用的，还隔三差五给我们量血压。我们那个年代农村结婚都早，怎么说也是当妈当奶奶的人了，却被她当成“孩子”照顾的无微不至。可她的孩子却与我们不一样，在那特殊时期，隔离在医院里，她几个月都见不上自己的儿子和家人，只能每天发发视频打个电话，哭红了双眼还骗我们说是风沙迷了眼，果然是个“傻子”。后来隔离解除，有一次孩子发烧生病。她请假回去看孩子，我们想着怎么也得陪孩子几天，结果当天下午走第二天一大早又回到了工作岗位。

这个时候，哪个孩子不想妈妈陪在身边。哪个妈妈不希望陪在自己孩子的身边？而她这个“傻子”选择了工作，她傻笑着说，她的儿子一定可以理解她爱儿子也热爱工作的心，时间像海绵，挤挤就会有的，陪伴的时间可以在每个下班后，驱车回家累点也无妨。可是一个不到四岁的孩子哪能懂这么深奥的话？又是在说“傻话”。可为什么听她说这番话时我竟有些感动？嗯，这个感动有点似曾相识，我生病住院心情低落的时候，她傻傻的一番话也感动过我：“我们每个人都会生病，那是身体发出让我们关爱的警告。不要害怕难过，积极治疗，早日康复期待归队。”你瞅瞅，这样煽情的话怎能不让人感动？

我不知道其他物业公司或者我们中土物业其他物业管理处的员工是怎样的，但在济宁分公司，在我们这个远离市区的物业管理处，天冷有经理煮姜汤，天热时有西瓜、雪糕降暑，她还会买绿豆给我们煮防暑汤，她记得每个员工的生日，会在员工不知情的情况下举办生日会，骗取我们的眼泪。她每天乐呵呵的做着这些“傻”事，团队的人都慢慢喜欢上她的“傻”劲，无形中也都变得和她一样“傻”，变得不用监督清理不完卫生就不下班，变得做梦也会梦到工作场景，梦到她说话温柔的样子和她巡查工作时的严厉。

很好奇我啰里吧嗦讲那么多的“傻”经理是谁吧？我今天一定要“曝光”她，她叫孟营，一个从不计较得失，每天正能量满满，对每一个员工都付出了一份真心和耐心，对工作勤勤恳恳、任劳任怨、吃苦耐劳的物业人。她用行动让我对物业保洁员工作有了全新的认识，她就是最美的逆行者，最美的物业人！

入这行，我不悔！

业精于勤行成于思

——记内蒙古地矿局物业管理处经理王国红

□ 文 / 内蒙古分公司 于非

“上士闻道，勤而行之”，决定一个人的成就，不是天分，也不是运气，而是坚持和付出。

晨曦初露，内蒙古地矿局物业管理处上早班的员工在各自的工区忙碌着，一个熟悉的身影已出现在晨检岗位上，时不时蹲下身扶正被夜雨打斜的花草，或伸手探查门边上方的灰尘是否擦净，或给挪动花盆的保洁员搭把手……基本上每天的这个时间，大家都期待她的晨检和她赞许的笑容。她就是以“勤”而名的内蒙古地矿局物业管理处经理——王国红。



由于家庭和社会等诸多因素，王国红在中年过后还要面对生活的改变和工作的选择。从农村迁居城市的她深知自己在学历、社会关系及经济等诸多方面的不足，只有俯下身子、扎实根基、以勤补缺才能实现向往的生活。也正是基于她的勇于接受挑战，保持勤而好学的理性追求，一步步从普通的保洁员开始做到现在的项目经理，带领着地矿局物业管理处团队努力向前、追求完美，不断提升物业服务品质，在分公司、集团、乃至行业内获得了多项荣誉！能够取得这些成绩，王国红经理平日里真的下了功夫，她首先给自己施加压力，多年来的打拼，虽然积累了很多实践经验，可要想带好这个团队，必须在理论学习上有所加强。为了提升能力，她参加集团和社会上举办的各种行业培训班。王国红的目标很明确，学习的目的不只是为了取得资格证书，还要将所学的知识运用到实际工作中，为物业服务的品质提升发挥作用。她这么想的，也是这么做的，为了能将所学记得更扎实，也方便以后能够查阅，她每次听课都非常认真的做笔记。曾见到过这些笔记的人都知道，她做的笔记工整详细，甚至可以用“赏心悦目”来形容！其中有三本笔记，集团公司行政人事中心王静总监看过后大加赞赏，这段事的由来是这样的……

2019年10月10日集团公司下发了开展首次项目经理岗位资格认证考试的通知，同时在集团线上开办了课程培训班，实行网络授课。这次课程量很大，涉及知识面也很广，面对这样好的学习机会，王国红格外珍惜。此时她还在准备着消防师资格的考试，为了同期学好两种课程，她坚持每天利用早晨、中午、夜晚按时上网听课，办公室文员小程每天早晨上班基本都会看到她在办公桌前听网课做笔记，非常专注，令人不忍打扰。这期间有几天她居住的小区因线路改造停电，为了不让课程落下，每天下班后她就在办公室学习到很晚，直到丈夫和孩子几次打电话来催，她才放下手中的笔，这一坚持就是两个多月。在她的带动和鼓励下，工程兼秩序维护部主管向阳和客服部主管田培芬也参加了这次项目经理岗位资格认证考试培训。

12月28日考试前，集团公司领导来物业管理处做标杆项目验收检查，集团公司行政人事中心王静总监问起这次项目经理岗位资格认证考试的准备情况。当王静总监打开王国红的听课笔记，工整的字迹跃然纸上，标点、段落、层次清晰，无任何勾抹涂画，字里行间透漏着认真，而且三本笔记每一页都是如此。王静总监看了良久说：“这是我见到的最好、最全、最工整的听课笔记，而且居然记了三本。说实话，王经理我真的没有想到你下了如此大的功夫，对待这次培训这么用心！你的这次一定会通过！你把这件事整理出来，公司一定要把你的这种认真、严谨的学习态度和工作作风宣传一下！”

付出和收获是成正比的，考试成绩发布后，内蒙古分公司所有参试人员仅有四人通过了这次考试，地矿局物业管理处就占了三人，王国红经理、向阳主管和田培芬主管的成绩均名列前茅！

有时候人的信念很有力量。当你对一件事怀着坚定的信念，觉得“我活着就是为干这件事”，那你很大可能就会成功，那些取得成功的人，往往都是这样。王国红以她的缜密思考、严格谨慎、勤劳敬业带领着地矿局物业管理处团队步调一致、安全高效地前行着！

★栉风沐雨★

专注和执着，是成功之本，强者恒强，弱者恒弱。2012 年 7 月，王国红初次进入中土物业，在刚刚成立的地矿金地小区物业管理处工作，地矿金地小区也是中土物业在内蒙古自治区的第一个项目，项目进驻时，由于建设单位和小区所处位置等原因，小区内的部分工程还在施工中，一些建筑垃圾也未清运干净，这使得项目开荒工作极其繁重。当时院内外的道路都没硬化，又值雨季，大家上班要踩着泥泞路或趟水才能进入小区。这段时间由于市政自来水还未接入，小区内的卫生间无法启用，员工们去卫生间要到邻近的水利局小区。在这样的环境中工作，有的人坚持不住辞职离开了，但王国红坚持了下来。人员的减少使得她一人承担着多项工作，当时楼房验收交付工作同期进行，她拿着钥匙从这个单元跑到那个单元，从这栋楼跑到那栋楼，爬楼梯累的腿直打颤，但只要业主有什么需求她随叫随到，从来不以任何理由推迟，就凭着这份专注和执着，她以优质的服务赢得了业主的信赖，有的业主收房后仍然将房屋钥匙交给她，让她帮忙接收装修用物资，协查



装修进度。对于这些职责外的工作，她不但没有推辞，而且同样重视，每日里在各岗位间奔波，下班后还要去各家查看窗户、门是否锁好，检查水、电是否关停。业主的信赖和依赖是对小区物业工作的肯定，倾心的服务为日后物业与业主形成持久和谐的关系打下了良好的基础。

2012 年 11 月 15 日，内蒙古分公司接手内蒙古地矿局办公新址项目，成立了地矿局物业管理处，王国红由于工作能力强、业绩突出，被首批调入到地矿局物业管理处工作，任职客服部主管同时兼职保管员，项目的初期面临的环境依然严峻，开荒工作繁重，而且地矿局已经定于 2012 年 12 月 19 日迁来新址办公，留给物业管理处的时间仅仅三十多天，时间紧任务重。当时的工作压力比起地矿金地小区项目初期有过之而无不及。时值冬季，初始期由于办公楼内还在装修，项目办公室只能临时设在施工队还没有拆撤的板房内，漏风且没有任何采暖设施，异常阴冷。过了几天后，板房要拆除，再将办公室临时搬到配电室，配电室没有手机信号，接打电话要跑到外边。这段时间用的临时库连门都没有，只是用一块木板挡着，王国红怕物资丢失，每天下班后都要将小的物品、工具、备件清点后收集到大纸箱内，用胶带捆住，第二天一早上班后再打开箱子清点一遍，就这样一直坚持到正式仓库启用，期间无任何物资丢失，这与她认真负责的管理是分不开的。

说实话，这种开荒工作环境是真的出乎意料，工作量非常大。由于时间紧迫，所有岗位人员只要一有时间就去做保洁工作，每天都加班到很晚，当时有几个被调来地矿局物业管理处工作的人员受不了这种工作环境陆续离开。疲劳工作经常会伴有意外发生，一天，王国红加班到很晚，骑电动车往家走，劳累和寒冷使得她有点头晕，手脚也有些僵硬，在一个路口为躲避一辆车她滑倒了，冰天雪地里身体多处受伤。回到家后丈夫和孩子一边给她上药包扎，一边劝导她不要这么拼了，多休养几天，把伤养好。听着亲人们的话语，王国红的心暖暖的，可她知道自己的工作撤不开手，强烈的责任心指使着她伤还没有好，就回到了工作岗位。正是有着这批和王国红一样的中土人的超强付出，2012 年 12 月 19 日地矿局如期搬家入驻新址。整洁的办公环境让地矿局职工们开心不已，物业管理处团队一个多月的艰辛付出使中土愿景在这里又一次得到了展现！

★放歌舞台★

经过一年半时间的历练，在两个项目多个岗位业绩都非常突出的王国红，于 2013 年底被正式任命为地矿局物业管理处经理，这是对她以往工作的认可。能在这么短的时间从一名普通的保洁员一步步做到物业管理处经理，是她超强工作能力的体现，也得益于中土物业给



她提供的职业发展平台！

随着地矿局办公大楼内入住单位和办公人员的增多，物业管理处的工作量也逐渐增大，而且越来越繁杂细化。王国红经理积极应对的同时，思考着怎样在不增加运营成本的前提下，解决这个问题，同时还要提升整个团队的物业服务档次。她根据项目的具体情况结合以往的工作及管理经验，着手改革计划。首先，她想到的是“打铁还需自身硬”，要想带领好这个团队，必须提升自己的知识、业务、管理水平。经过不断地学习，她于 2014 年 1 月先后考取了消防证、项目经理上岗证等，理论知识和管理能力得到了加强。接着在团建方面，开始狠抓团队整体素质和工作效率的提升，每周挤出半天时间组织岗位人员学习各项规章制度和标准化服务手册，熟记并掌握操作要领。

按照原有的管理方式，甲方单位办公人员增多导致的工作量增加，一般会采取增加岗位人员来应对。有着深厚基层工作经验的王国红经理知道如果采取这种办法，除了会加大项目运营成本，还可能形成工作推诿、人浮于事的工作作风。经过深思熟虑后，她做了大量的实际调查，经常与部门主管和具体岗位员工对工作量反复核实，掌握一手数据，整理出来了具体改革方案，随后向分公司做了汇报，得到了分公司的肯定和支持后，召开地矿局物业管理处管理层会议，推进实施改革方案。

首先从管理层改进，选能力强的人任部门主管，可以同时管理两个部门或者兼职领班等职务，甚至直接负责某项具体一线岗位工作，通过压担子使他们的思路开阔，技能强化，经过这样历练出来的主管，往往更具有全局意识，也为自身职业发展道路夯实了基础，同时所有工作都和工资收益挂钩，既得利益和远期效益调动了管理层的积极性，以往部门间常见的不良问题逐渐减少了，主动互相配合协作的事情越来越多了。

精简后的管理层换发出来的新活力更加坚定了王国红经理的信心，决定向下一层推进方案，岗位人员从新调配，响应集团号召，实行碎片化管理，依据细心考察测算出来的数据，经过小范围实际验证，并征求大家的意见和建议，对方案加以修正，最终新的工作岗位定量、人员定位方案得以具体实施。具体案例比如，早晨保洁人员自行确定提前到岗时间，在业主上班前做完主楼工区的保洁工作，然后根据个人能力，再去兼做附楼各楼层及活动室卫生，或清洗地毯、擦拭电梯等；秩序维护部有的岗位，在业主上下班高峰期过后或夜班时间，可以兼职院区绿化带的浇水，杀虫工作；所有岗位人员集中周六或周日半天时间做大扫除，清洗鱼池、打扫地下停车场、擦拭进门大厅落地玻璃等。各岗位人员既有了明确的分工，更有了团结的攻坚协作，工作效率明显提升。虽然多数人的工作量加大了，但通过增效后个人收入得到增加，新的方案得到了员工们的最终拥护，而且大家思想进步都很快，平日里需要具体安排的散碎工作和义务性工作，现在基本不用安排就有人主动去做，日常有人发现问题随时发到微信工作群里，很快就有人去对接处理，大大节省了中间环节，使得管理人员有更多时间去做其它品质提升工作。

当然，无论什么样的改革都会触动一部分人的利益，也有一部分员工离开了，这并没有使王国红经理退却，她利用新招聘员工培训时机推行新的工作方案，很长一段时间，她和主管们整天同岗位人员工作在第一线，按照标准保质保量的完成每一项具体工作，直到大家逐渐适应。

通过这次改革，项目人员减少了，在减编增效方面取得了成果，工作积极性提高了，大家都能根据实际情况主动加班或提前到岗，而且各方面的工作效率和服务质量又有了很大的提升，公司实现了节资增收，同时职工收入也有了提高，取得了双赢的成果。再有各部门之间的配合密切度增强了，员工们互相帮助、充分发挥，使整个团队充满了正能量、好风气，业主的好评不断，在行业内赢得了好的口碑，助力了公司外出

投标新的项目。有时也会直接赢得项目，比如金泰项目，业主原来就是驻扎在地矿局办公大楼内的内蒙古土地资源收储投资有限责任公司，后来因发展需要等原因，搬去了金泰商务大楼，一段时间后他们总觉得金泰商务大楼配备的物业服务，在很多方面不及地矿局物业管理处，主动来邀请地矿局物业管理处去承接了保洁、前台、会服等方面的工作，直到现在合作都非常愉快。正是这种倾心、专业化的服务，为自己博得了业主的信赖，每次回访业主，他们对物业管理处提供的保障服务工作都非常满意、赞赏有加。

★成长沃土★

“为员工提供实现个人价值的机会，成为员工理想的职业发展平台。”这一中土愿景在王国红经理带领的地矿局物业管理处得以充分贯彻，平易近人的工作作风使得她对每一位员工都非常了解，发现人才、培养人才也是她工作的重要部分，有的员工擅长园林绿化、有的员工擅长针线缝补、有的员工擅长沟通、有的员工擅长钻研……她根据这些员工的特长，在他们干好本岗工作之余，为他们提供发挥个人能力的机会，有的人增加了收入，有的人增强了技能，更有人逐渐成长走上了管理岗位，物业管理处的主管和领班基本上都是从基层培养成长起来的，而且都是一专多能。每当条件成熟，王国红经理都会向分公司举荐，几年来为分公司培养输送出了物业管理处经理三人，各部门主管、技工数人，他们有的到现在还在各物业管理处工作，有的后来去了其他物业服务公司，也有的最后因故离开了这个行业，但他们基本上都和王国红经理保持着良好关系，每每聊起来都由衷感谢王经理多年的培养！王国红就是这样知人善用，只要你积极向上、学习努力、踏实肯干，就会给你充分的支持，成长的环境，成功的机会！

★创新超越

节约增效、协作创新方面业绩斐然，几年来地矿局物业管理处在王国红的灌输倡导下，形成了一贯的良好风气。会服保洁人员将一些办公室清理出来的单面使用过的打印纸送到物业管理处办公室再次使用，铁丝锈断脱落的拖把会重新捆扎好，尘推车上的拖布开线撕裂了能再次缝补上。几年来办公大楼内的上百个冷热水阀和换气扇电机损坏后很少换过新的，都是将旧件拆解维修好后再次使用。对于维修时很难买到的配件，就动手自己制作。比如生活水泵房主管道止回阀出现故障，工程部师傅拆解后发现胶圈损坏了，市场上找不到这种胶圈，咨询生产厂家，建议换整体阀门，价格是一千多元。工程部向阳主管见多识广，经过仔细研究胶圈材质，最后从网上购买了一块儿同材质的硅胶板，工程师傅自己精心加工成了胶圈，几十元成本就解决了这个问题。类似于这样的维修案例太多了，很多人都说地矿局物业管理处工程部的师傅是万能的，这话真不假，项目管理区内的维修几乎都是工程部师傅自己完成，没有请过外面的维修人员，而且其他物业管理处遇到解决不了的问题，经常向地矿局物业管理处求援。遇到工具不合手就改进，没有现成的工具可用，就研发制作搞创新，种花用的耙子、会服用的卡尺……一件件小发明制造为日常工作节约了成本、提高了效率、增加了效益。物业管理处库房是在空调调控室基础上改造利用的，要考虑到既不能影响日常设备的检修，还要方便货物的摆放和出库。工程部师傅利用办公楼建设装修时剩下的余料废料，并依据室内布局制作组装了四排造型各异的货架，巧妙地躲开了空调调控设备管道，并露出了阀门和检查孔，又不影响仓库货物的分类摆放。每次有新来的领导检查库房工作时，都会对这几组货架研究一番，并大加赞赏。如今这几组货架已成为了一个标记，提醒着大家时刻不能忘记勤俭创新的光荣传统！



★协作共赢★

好的经验是从日常工作中逐渐积累而来的。会议服务是地矿局物业管理处工作中的一个亮点，尤其是大型会议服务。记得是地矿局入驻新办公大楼不久，通知物业管理处参与筹备将于2013年3月底召开的内蒙古地矿集团第一届职工代表大会，局领导对这次大会特别重视，局办公室安排总务科对接物业管理处完成具体服务保障工作，双方都没有大型会议接待经验。作为这次大会主会场的C座二楼报告厅是首次启用，大会同期使用的还有六个小会议厅，很多电子设备的调试、桌椅摆放布局、会议用品用具、安保礼仪接待、服务具体事项方案等都无迹可寻，物业管理处协同局总务科等相关部门制定了会议手册和具体方案，相关工作、培训紧张有序进行，但一些没有预想到的事情还是考验着整个保障团队的应变能力。记得会议前一天的晚上，局领导突然电话通知局办公室增设贵宾室并摆放级别高一些的水果，当时都已下班，等总务科打电话委托物业管理处想办法采买时已是半夜，王国红和主管们跑了多家水果店都已关门了，24小时营业的小商店没有适合的高档水果，回到单位，秩序维护岗值班的一位员工说他有个亲戚是开精品水果店的，便立刻联系购买，最后等水果买回来摆放好后已接近黎明。类似于这样的突发需求以及整个会议的各方面具体数据、需要改进并注意的事项，都被王国红仔细的记录下来，认真分析总结，借鉴利用到下一届职工代表大会的举办上。就这样经过多年来不断的积累改进，使得接下来几年举办的大会一届比一届成功，将物业管理处会服保障工作打造成了一个标兵示范窗口，经常有同行业单位前来参观、学习交流。尤其今年职工代表大会，是在5月份举办的，新冠疫情有所控制但尚未解除，尽管做了详细预案和周密部署，加强了全方位消毒，设内外两道检测岗，局领导和王国红经理还是有些不放心，毕竟参会代表来自全区各地。从开始筹备到会议结束，她整个人瘦了好几斤，最终取得了大会举办期间无任何纰漏的成果！这次职工代表大会关于防疫方面的保障工作，也得益于抗击年初爆发新冠疫情以来的经验积累和分公司各兄弟项目的大力支援。

新冠疫情之初，都没有防控经验。怎样防控这场突发的疫情，同样是摆在王国红这个老中土物业人面前的新任务，而且是一项非常急迫重要、无迹可寻的新任务。春节放假的前一段时间，细心敏锐的她就已经开始关注并收集新冠疫情发展扩散等方面的信息，年三十慰问岗位值班员工的时候，就给大家分发了从家里带来的医用口罩，并一再叮嘱注意卫生防护问题。三天后，收到中土集团公司正式下发的疫情管控通知，她立刻召开管理层会议商讨方案，成立防控小组，布置消毒、检测工作，疫情防控工作就此全面展开。待地矿局各单位春节后上班，准备部署疫情防控工作时，物业管理处已将所有工作做在了前面，而且针对各种突发情况都做了预判和应对方案，地矿局各单位上到领导下到普通职员，无不对物业管理处已采取的防控措施和保障能力挑指称赞，主动配合我们的工作。王国红深知，正是多年来日常无论大小事都认真对待、倾心付出，才换得了今天地矿局各单位领导和职工的信赖，有了合作共赢的大好局面。真是应了那句“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”啊！

★砥砺前行★

多年来，王国红一直关注行业发展趋势，紧跟领域前沿，长期抓职工队伍建设，深挖潜力，不断提升员工的道德修养和岗位技能。每个星期都组织召开办公室及管理层会议，学习公司文件和各项规章制度手册，观摩业界优秀项目，寻经验找差距。对物业管理处近期工作中出现的问题加以分析整改，对远期工作提前规划。督促各部门主管加强对新老员工的学习培训工作，各部门岗位更是利用晨会和周例会鼓励大家发现问题、提出问题、思考问题、解决问题。团队始终保持着一种昂扬向上的精神状态，多年来连续被科银集团、中土集团、内蒙古分公司授予“先进集体”“团结协作奖”奖牌，市物协授予“全市物业管理优秀项目”，王国红也获得了多项荣誉，员工在行业及公司举办的各项比赛中每次都会取得优异成绩。

面对以往取得的诸多成绩，王国红更看重的是成绩背后积累的经验。成绩早晚会被超越，只有不断积累的经验才能让服务保障能力不断提升。随着社会的进步，行业竞争越来越激烈，只要不断进取，就能勇立潮头。她始终把集体利益放在第一位，从不计较个人得失，工作中她是位值得追随的领导，工作之余她是位可以倾诉的大姐，员工们的成长和取得成绩是她最高兴的事情，她深知要想取得不断进步，团队必须秉承“服从命令 严格谨慎 步调一致 安全高效 服务专业”这一中土特质，逆水行舟不进则退。

珍惜荣誉，再创辉煌！以勤立业、笃思践行的王国红带领着地矿局物业管理处团队向行业更高处砥砺前行！

山东 18 部门发文：支持物业服务行业健康发展

□来源 /《大众日报》 推荐 / 本刊编辑部

近日，山东省住房和城乡建设厅、省文明办、山东省税务局、省发展改革委、省工业和信息化厅、省公安厅、省民政厅、省司法厅、省财政厅、省人力资源和社会保障厅、省卫生健康委、省国资委、省市场监督管理局、省地方金融监督管理局、省大数据局、省高级人民法院、中国人民银行济南分行、中国银保监会山东监管局等 18 部门发布《关于落实常态化疫情防控举措 支持物业服务行业健康发展的通知》。内容如下。

为贯彻落实山东省委、省政府统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署要求，就做好物业管理区域内常态化疫情防控工作，支持物业服务行业健康发展，通知如下。

一、充分发挥物业服务行业在疫情防控中的重要作用

（一）将物业服务企业纳入疫情防控体系。各级住房城乡建设、民政、卫生健康、公安、工业和信息化等部门要按职责加强对物业管理区域内防疫工作的管理和支持，指导物业服务企业落实常态化疫情防控举措，协调做好防疫应急物资保障，对妨碍物业服务企业开展疫情防控工作的单位和个人，依法依规从严处理。（山东省住房城乡建设厅、省民政厅、省卫生健康委、省公安厅、省工业和信息化厅按职责分工负责）

（二）对参与疫情防控的物业服务企业给予补贴。疫情属不可抗力原因，因疫情防控增加的额外支出，要列入成本，由物业服务合同发包方负责。使用财政资金购买物业服务的项目，以及为国有企业提供物业服务的项目，发包方应根据因疫情防控增加的额外费用给予合理补偿，其中机关事业单位所需资金通过部门预算统筹解决。（山东省财政厅、省国资委按职责分工负责）

（三）广泛开展疫情防控一线物业职工关心关爱活动。积极开展防疫宣传教育，提高一线物业职工自我保护意识。落实住房租赁补贴等优惠政策，帮助物业职工解决实际困难。指导物业服务企业落实好岗位补贴、加班补助等措施，改善一线物业职工劳动条件。发现、总结、选树先进典型，讲好“最美物业人”的感人故事。（山东省住房城乡建设厅、省文明办按职责分工负责）

二、规范物业服务管理各方行为

（四）加强物业服务事中事后监管。严格落实物业管理区域划分登记、前期物业服务招标备案、承接查验备案和物业服务合同备案等制度规定。开展部门联合“双随机、一公开”监督检查，督促物业服务企业落实物业服务内容标准、投诉举报受理渠道、公共部位经营收益“三公开”制度。优化完善山东省物业服务企业信用信息管理系统，加强信用信息归集、认定、发布管理，加快建立以信用为基础的市场监管机制，监管结果纳入诚信体系建设。（山东省住房城乡建设厅、省市场监管局按职责分工负责）

（五）强化街道社区物业管理职能。指导街道办事处履行好业主大会、业主委员会成立换届履职等组织指导监督责任，积极调解处理物业服务管理中的矛盾纠纷。鼓励在社区居民委员会下设环境和物业管理委员会，督促业主委员会和物业服务企业履行职责。加强对物业服务企业的日常监督，组织开展物业服务质量考核评价，实行物业服务企业（项目）负责人到社区报到制度，推广党员业主到社区报到等经验做法。（山东省住房城乡建设厅、省民政厅按职责分工负责）

（六）积极化解物业领域矛盾纠纷。加强物业管理相关法律法规政策宣传，引导业主依法维护自身权益、履行相应义务。落实物业管理联席会、调解会、恳谈会“三会”制度，积极化解物业服务管理矛盾纠纷。优化完善物业纠纷诉前调解与司法确认、小额诉讼、简易司法程序衔接机制，建立便捷、高效的绿色通道。推广在物业纠纷数量集中的地区设立物业纠纷巡回法庭，实行驻点办公、巡回审判，选择典型案例就地开庭，起到类案规范指导效果。（山东省住房城乡建设厅、省司法厅、省高级人民法院按职责分工负责）

三、加大政策扶持保障力度

（七）加大物业服务企业减税降费力度。将物业服务业纳入现代服务业发展规划，落实物业服务企业相关税收优惠政策。按规定落实阶段性降低失业保险费率、工伤保险费率政策，免征中小微物业服务企业基本养老保险、失业保险和工伤保险单位缴费部分，按规定落实好小微企业所得税延缓缴纳政策。加强政策宣传指导，确保物业服务企业及时享受政策红利。（山东省财政厅、省发展改革委、省人力资源社会保障厅、省税务局按职责分工负责）

（八）降低物业服务企业经营成本。对中小微物业服务企业吸纳就业困难人员、零就业家庭成员、离校两年内高校毕业生、登记失业人员就业并办理就业登记，组织开展以工代训的，按吸纳人数给予企业职业培训补贴。对物业服务企业承租各类国有房产的，按规定减免租金。符合《国家发展改革委关于调整销售电价分类结构有关问题的通知》（发改价格〔2013〕973 号）规定范围的城乡居民住宅小区公用附属设施用电（不包括从事生产、经营活动用电），执行居民用电价格。各级政府及其有关部门、事业单位、国有企业等要认真贯彻落实《保障中小企业款项支付条例》，不得违反合同约定拖欠物业服务企业的账款，不得在约定付款方式之外变相延长付款期限。（山东省人力资源社会保障厅、省财政厅、省发展改革委、省国资委、省工业和信息化厅按职责分工负责）

（九）完善物业服务收费政策。各市住房城乡建设部门要牵头制订和完善物业服务等级标准，推广“菜单式”服务，目前仍使用山东省地方标准《物业服务规范》DB37/T 1997.1-2011 有关内容作为物业服务等级标准的，今年底前要重新调整发布。完善政府指导价动态评估调整机制，每三年对物业服务价格标准进行评估调整，2018 年以来未评估调整的，今年底前完成评估调整。取消普通住宅前期物业服务合同及物业服务收费标准调整向价格主管部门备案制度。在青岛市开展普通住宅前期物业服务收费市场化改革试点。（山东省发展改革委、省住房城乡建设厅、省市场监管局按职责分工负责）

四、引导物业服务行业创新发展

（十）提升物业职工职业技能素质。鼓励高等院校、行业协会、物业服务企业、相关培训机构等组织开展各层面管理技能培训。2021 年底前，物业职工在山东省参加职业技能培训取得相关证书的，按照山东省政府办公厅《关于印发山东省职业技能提升行动实施方案（2019-2021 年）的通知》（鲁政办发〔2019〕24 号）有关规定给予职业培训补贴。（山东省住房城乡建设厅、省人力资源社会保障厅、省财政厅按职责分工负责）

（十一）支持物业服务企业做大做强。引导物业服务企业开拓新兴物业服务业态，拓展服务范围和经营模式，积极发展社区服务业。鼓励各类金融机构在贷款展期、企业并购、战略合作等领域向物业服务企业提供倾斜支持。支持骨干物业服务企业通过加盟、兼并、重组等方式整合市场资源，发展一批以品牌为龙头，资本为纽带，跨地区、跨行业、跨所有制、连锁扩张的现代物业服务企业，推动物业服务规模化、集约化和专业化发展。（山东省住房城乡建设厅、省发展改革委、山东银保监局、人民银行济南分行、省地方金融监管局按职责分工负责）

（十二）大力发展智慧物业。鼓励物业服务企业积极推进“互联网 + 物业”的深度融合和产业延伸，探索开展物业服务创新，积极运用互联网、云计算、人工智能等信息技术，实现由劳动密集型传统服务业向现代服务业转型升级。支持物业服务企业开发物业管理综合服务平台，建立健全信息共享开放机制，积极建设绿色智慧住区。（山东省住房城乡建设厅、省大数据局按职责分工负责）

（十三）深入实施品牌战略。引导物业服务企业强化品牌意识，运用品牌培育的标准，健全品牌运营管理体系，形成一批在全国有影响力的区域品牌、企业品牌、产品品牌。支持物业服务企业参与山东省服务业高端品牌培育工作。（山东省住房城乡建设厅、省市场监管局按职责分工负责）





智慧物业新局

□ 文 / 李璇 来源 /《瞭望东方周刊》推荐 / 本刊编辑部

疫情以来，随着社区站上外防输入、内防扩散的第一线，物业服务企业精准排查、消防消杀、严格进出管控、提供到家服务的能力也得到检验。

根据 2020 年 3 月中国物业管理协会联合中国经济信息社开展的“新冠肺炎疫情对物业管理行业影响专项调查”，在 36450 份业主问卷中，89.88% 受访业主认为物业管理在社区疫情联防联控体系中非常重要，认为比较重要的业主占比为 8.09%。

在物业管理能力受到关注的同时，依托人工智能、大数据、物联网等新技术的智慧物业，也成为不少社区“科技防疫”的手段。疫情之下，智能化、自动化的物业设施，有了更多“用武之地”。

在智慧物业加速向社区渗透之余，与之相关的探讨也并未停歇，例如，疫情测出了当下智慧物业的哪些痛点？智慧物业是否是所有社区的“标配”？应由谁来为智慧物业的投入“埋单”？

一连串追问，催促着智慧物业向标准化、专业化的路径探索。

硬件设备互联

出入口是社区疫情防控的第一道防线。

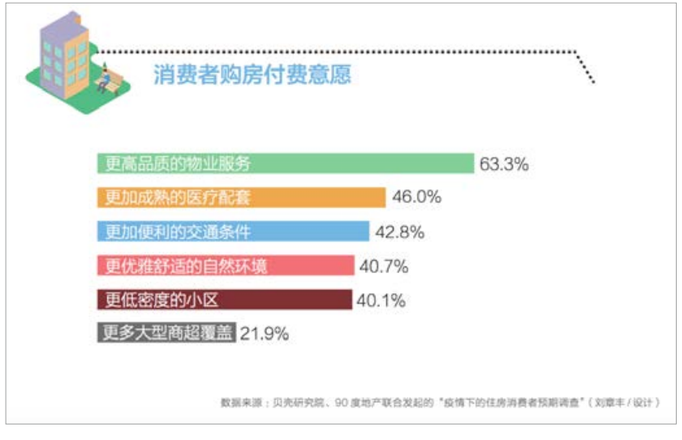
从车辆、人员进入社区智能设备识别范围的那一刻起，智慧物业便已开始发挥作用。智慧通行系统通过车牌识别、人脸识别、红外线测温，可以实现无接触开门、高危预警排查等功能，而系统收集的数据，也可用于统计每日车行情况、甄别人车异常、分析人行轨迹，预警人群聚集等现象。

而当人、车由出入口进入社区，无人机消毒、智慧巡检、智慧照明、智能停车场等应用场景，也适时开展作业。

以智慧电梯为例，作为高频使用触点，部分物业服务企业在电梯轿厢内安装具备人体感应功能的紫外线消毒灯，可在电梯待机至 30 秒时自动开启杀菌灯，而当电梯运行时，杀菌灯便自动熄灭。

除了及时杀菌，“非接触”也是电梯防护的关键要素。通过 App、微信小程序、手机蓝牙等方式来远程呼叫电梯并自动点亮目的楼层，可规避长时间等待电梯、触碰电梯按键等场景中可能存在的疫情风险。

而要达成电梯非接触功能，电梯、门禁、摄像头等硬件设备需由智慧物业管理平台统一接入管理，让各个子系统实现互联互通与数据资源协同共享。



硬件设备的互联，是智慧物业为社区筑起安全防线的基础，唯有在门禁、监控、电梯、停车场等处形成一套成熟的体系，智慧物业才能让社区从内到外穿上一层“保护衣”。

近年来，不少物业服务企业、房地产开发商，都意在通过运用物联网、人工智能等技术，实现物业设施的平台赋能。例如有物业企业推出 AI 魔盒，将多个服务器的功能集成在一起，免去设备智能化改造时需要再单上服务器的麻烦；有房产企业发布 AI 超级大脑，让智能家居与智能物业设施实现连接和互动。

然而，并非所有社区都已身披“保护衣”，在智慧物业推进过程中，各个社区存在发展参差不齐现象。

例如，在一些已安装智能化物业设施的社区，硬件设备单点铺设、各自独立运行的“烟囱系统”依然存在，各个设施的数据无法相互联通，也就无法进行下一步的数据分析、趋势预测。

随着疫情以来居民对“非接触”设施需求高涨，打通“烟囱”已箭在弦上。

融入基层治理

智慧物业应用场景广阔，近年来，这一行业也聚集起众多不同类型的“入局者”，由各类企业打造的诸多智慧物业平台，各有系统、标准不一、接口协议互不通用，积累的数据资源难以共享，也难以向智慧社区输送。

“智慧物业的顶层设计不够，缺乏系统性，与智慧社区、智慧城市的融合度不高。表现在行业间信息交流不通畅，低水平重复开发现象突出。”中国物业管理协会会长沈建忠对《瞭望东方周刊》说。

为解决“信息孤岛”问题，企业之间开始寻求合作共赢。

一方面，一些物业服务企业、房地产开发企业推出了共享资源的平台联盟，如雅生活的雅管家联盟生态圈，为中小物业服务企业提供聚合平台。另一方面，互联网公司、科技公司也纷纷入局智慧物业平台生态圈的建设，助力物业服务企业智能化转型。

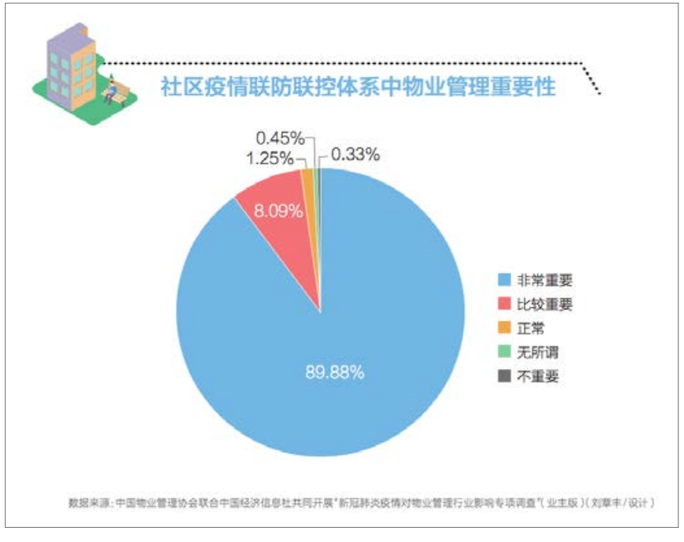
例如，科技公司千丁互联旗下的千丁云平台，已汇聚千家合作物业服务企业；腾讯海纳与长城物业集团正联合打造智慧社区共享中台，意在推动制定智慧物业的行业标准。

在市场调节之外，行业主管部门、行业协会也在发力推进物业行业建设统一的国家标准。2015 年 11 月，全国物业服务标准化技术委员会和中国物业管理协会标准化工作委员会相继成立，物业服务标准化工作走上正轨，但与智慧物业相关的标准化推广仍处于起步状态。

一场疫情，让物业服务企业在疫情防控中承担了大量公共事务，一些智慧物业平台也适时打通与社区居委会、派出所、卫生防疫部门的快速通道，让平台融入智慧社区的框架。

“智慧物业在疫情防控中，为社区网格化管理提供便利，在未来的智慧社区、智慧城市建设中，相信在政府的组织协调下，可利用大数据打通城市社区治理体系，将智慧物业纳入智慧城市管理总体规划部署发展建设，得到政府的资金支持，提升智慧物业现代化水平。”沈建忠说。

疫情让物业平台的公共属性得以



凸显。近日，在深圳、北京、重庆等城市修订实施的物业管理条例中，都明确提出将物业管理纳入社会治理体系。

蓝光控股集团董事局主席杨铿建议，构建基于智慧物业的城镇数字化新型基层治理平台。鼓励物业服务企业建设智慧物业中台系统，通过标准化的数据接口将物业现有的生活服务 App、智能安防、远程问诊等服务，与社区党建、居家养老、行政申请收件审核等公共事务工作的前端交圈，与公安天网联网分析。

2020 年 7 月，住房和城乡建设部发布关于国家标准《智慧城市建筑及居住区第 1 部分：智慧社区建设规范（征求意见稿）》公开征求意见的通知。

意见稿中，明确规定在应用层中，社区管理应用分为社区治理类应用和物业管理类应用，直接面向政府和物业用户。面向物业的应用包括物业管理、设施管理、消防管理、停车管理、垃圾分类等。

对于智慧物业标准化的探索，正在进行之中。

投入由谁埋单

智慧物业兼具公益性与商业性，那么，谁来为智慧物业的投入埋单？

在沈建忠看来，回答这个问题不宜“一刀切”，应按照投入类别，采取谁收益谁投入的原则来分别承担：“平台建设、软件开发、技术集成部分的投入，由开发经营、享有知识产权的企业主体及相应投资人承担，相应收益也归



2019 年 10 月 23 日，一辆电动汽车停在杭州德慧公寓“未来小区”的智慧灯杆旁充电。小区的智能灯杆融合了电动汽车充电桩系统、LED 屏户外显示系统、气象实时监测等智能模块（黄宗治 / 摄）

他们所有；至于对原有物业项目进行改造升级建设的相应投入，则按照是否产出收益来区分。”

例如，智慧门禁系统这类不产生实质性收益、但提升业主服务体验的项目，投入可酌情考虑由受益人承担；而像智慧停车系统因为有停车收益，就可以采取比较灵活的商业模式解决。

而对于根据政府要求、为顺应社区治理共管共治机制而增加的投入，一般由政府给予补贴，或是以争取优惠政策支持的方式予以解决。

近年来，随着老旧小区升级改造按下“快进键”，老旧小区如何变“智慧”，日益受到关注。

沈建忠认为，智慧物业落地老旧小区，要注重对落地方式的统筹规划。

“将智能化改造纳入老旧小区整体改造当中，可以一揽子解决改造费用、技术方案、技术路线等问题，一步达到效果，既省钱又省时省力，比起将来独立地进行二次改造效果要好得多。当然，智能化改造的技术方案、技术路线也要选好，要避免小马拉大车、大马拉小车等现象，造成不必要的浪费。”沈建忠说。

物业收费难一直是困扰行业发展的痛点，智慧物业投入使用后，物业费是否会相应变化，也是社区居民分外关注的问题。

在沈建忠看来，质价相符是衡量物业费高低的标准。

“智慧物业带给业主的是全新的更便捷、更安全、更有价值的服务体验，业主认同这样的物业服务价值，自然愿意付出更高的物业费用。根据经验，优质物业服务可以为资产带来溢价，在一线城市的二手房市场，物业服务好的小区房产成交单价会比周边项目每平方米平均高 2000 元以上，所以，物业费不是越低越好。”沈建忠说。

瞄准增值服务

在一次演讲中，北京大学汇丰金融研究院执行院长巴曙松表示，疫情影响下，人们对所居住的城市在疫情防控和公共医疗方面提出了更高的要求，尤其是对物业服务的需求，在疫情之后或有较强爆发。

根据贝壳研究院、90 度地产 2020 年 2 月联合发起的“疫情下的住房消费者预期调查”，除了户型等硬件条件外，在购房意愿的其他条件里，物业服务占比最高，为 63.3%，高于医疗配套、交通条件等选项。

疫情期间，在多地实行小区封闭式管理的背景下，为保证居民日常生活所需，不少智慧物业平台及时上线多种物业服务和增值服务。通过 App 升级等方式，上线生鲜购买、在线报修、线上问诊、线上预约消杀消毒等模块，解决生活服务“最后一公里”难题。

例如，蓝光嘉宝服务开设“嘉宝生活家”专区板块，整合京东、网易严选等品牌供应商提供“蔬果生鲜”“生活日用”“米面粮油”等服务。某物业在云朵社区 App 上打通苏宁生鲜服务端口，在物资配送至小区后，再由物业工作人员负责送到居民手中。

除了在用户、供应商之间搭建 O2O 平台，部分物业服务企业的社区新零售业务也在疫情中得到发展。如绿城服务旗下绿橙生鲜零售品牌，通过自有供应链和前置仓为其覆盖的社区提供生鲜购买服务。

疫情之下，社区场景的消费需求得到激发。在一些业内人士看来，物业各类增值服务蕴含着新的商机，也带来了物业服务更多的可能性。不过，因疫情隔离而拓展的社区商业，在后疫情时代对居民是否还具备同样的吸引力，还有待进一步考量。

随着近来不少地产公司分拆物业板块上市，业内也出现了一种声音，认为地产公司是在开发增量已经达到天花板时，从“卖房子”转向“卖服务”，试图以物业增值服务破局存量市场、进而提升自身市场价值。

对此，沈建忠认为，增值服务或许会是地产企业破局的抓手，但更应是现代物业服务企业顺应互联网时代消费升级、服务升级应有的责任和担当。

“增值服务始终是从业主角度考虑的，通过对物业全生命周期的专业维护，可以延长物业的寿命，提高设施设备的完好率，这些给业主带来的收益、减少的成本，就是服务给业主带来的增值。当然，比起那些服务差、业主与物业纠纷不断的小区，通过有温度、有深度的服务，给业主带来满意的体验，两者是不可同日而语的。”沈建忠说。



能力建设年，企业如何赋能？

□ 文 / 张义民 来源 /《中国物业管理》推荐 / 本刊编辑部

今年是中国物业管理协会确定的行业“能力建设年”。作为一家物业服务企业，在“能力建设年”中，该如何作为才能成功赋能呢？

笔者以为，除了按照中国物业管理协会的倡导，积极配合、跟进和落实外，经过上半年战疫的考验和对战疫实践的思考，同时对许多头部先进企业的创新发展案例的学习与对标，我们感到作为一家物业服务企业，还应该着力强化建设一些具体的实际能力，方能促进企业适应未来的行业形势，进而实现健康和长远地发展。下面，笔者结合行业实践和企业发展实践从企业运营的视角浅谈物业服务企业应该具备的六项能力，以及如何具备这些能力。

自律合规发展的能力

近年来，中国物业管理行业在资本市场表现突出，一大批上市物业服务企业表现优良，市值飞涨。这极大地鼓舞了整个中国物业管理行业的发展信心。凡是上市的企业和准备上市的企业，在漫长的准备过程中，均会面临一件事——合规。所谓合规，就是企业必须符合法律法规要求和上市的要求，并经受得住专业第三方的核查。



其中最为关键的是两个方面，我把它称之为两个利益不损害：即一不损害国家利益，不能不交、少交或漏交国家一分税赋；二不损害员工利益，不能不交、少交和漏交员工的福利；这两方面必须满足上市前几年持续的正常合规条件，方能通过上市审核。也就是说，所有和资本市场有关联的企业，都必须自律，都必须自觉地合规。不然会直接影响其上市或在资本市场的形象，影响其市值。

由此，我们认为，所有物业服务企业，即使不上市，也都应该形成自律合规的习惯；许多企业迫于物业管理市场的不成熟，物业费不能质价相符，为了取得项目在物业费本身都无法满足合同要求的服务标准的情况下仍然刻意低价竞争，取得项目后为了企业生存和基本服务标准的达成，就在偷税漏税和不交或少交员工福利上做文章，从表面上看，这些企业尚能维持基本的服务，但本质上是侵犯损害了国家和员工这两方面的利益。

试想，当国家对所有企业严格执法、一律要求合规的时候，这些企业何来生存之道？无论如何必将被市场所淘汰和法律所追究！所以说，作为物业服务企业，应该自觉地形成自律合规的意识，同时必须通过企业的制度和机制把自律合规作为企业发展的基础，当作一种企业的基本能力来建设，方能促进物业服务企业的健康发展！

承担社会责任的能力

这次新冠疫情战疫，广大物业服务企业在社区防疫工作中的表现可圈可点，得到了社会广泛的认可。事实上，社区防疫中实际的诸多具体封闭管理要求都是物业服务企业安排人力物力实施操作并落实的。从防疫工作的内容看，许多工作都是超出了物业服务合同的服务内容范畴；这体现出了物业服务企业根据社区的特殊需要和政府的要求能及时调整服务内容和服务方式。可以说，我们物业服务企业有着召之即来、来之能战、战之必胜的禀赋！

其实，无论在战疫期间还是平时，缘于扎根社区的独特优势地位，物业服务企业不仅应在地缘距离上贴近社区，而且在服务上还应贴近业主。

因此，把创造良好的社区环境以及和谐、安全、美好的生活环境当做自己的天然责任和使命，应该成为广大物业服务企业自然的选择。

企业在实际项目管理服务安排中，应自觉地以创造和谐的使命观去落实各项工作，主动将社会责任承担起来，这不仅仅要形成一种意识，而且应该在制度和机制上确保我们的员工能将这种意识转化为能力根植于社区，当物业服务企业所管理服务的项目都这样做时，物业服务企业就自然地将承担社会责任的能力和所从事的物业管理事业有机地结合了起来；这远比企业偶尔的社会捐助表现出的社会责任感来得贴切、实际和意义深远！当所有物业服务企业都能将所从事的事业整体作为一种社会责任来担当，形成一种从上到下自觉行动的能力，必将确保企业管理服务项目的稳定以及企业长远地健康发展！

全员专业提升的能力

物业服务企业无论采取何种商业模式，都要通过安排工作到人去落实各项服务操作，哪怕一些专业事务外包了，相关项目的服务要求，也是要通过物业服务企业管理人员落实到外包方员工的。如何让在物业项目工作的所有岗位员工，都能有效地得到系统的专业培训并结合项目特点领悟工作要求，实在是衡量一个企业的人力资源建设的能力和水平的标尺。

任何企业都需要对员工进行培训，但实际上许多企业往往由于项目分散、人员流动性大等原因，只能把全员培训作为一个口号而不能真正落实。的确，由于物业服务企业的管理项目往往分散在全国各地，要按传统的集中上课培训

方式自然难以做到。

所以，物业服务企业要达到全员培训起码是管理层全员培训和周期性提升培训的要求，势必要借助现代互联网教育资源平台，线上线下结合，充分利用行业教育资源，以有效达成企业全员培训专业提升的目标；因此，物业服务企业要开展全员培训专业提升，就要有接纳行业或先进企业教育资源的胸怀，要主动规划和落实企业系统而有效的培训措施，把行业培训资源与企业特色培训良好地结合起来、线上线下培训结合起来、岗位任职培训和持续专业提升培训结合起来。从而形成物业服务企业始终有效的全员培训专业提升的能力，切实保障项目管理服务品质的稳定和企业服务的口碑与品牌提升。

定制服务的能力

按照国际上的物业管理理念，物业服务企业的具体服务内容是根据物业项目的需要而设定的。比如英国皇家特许测量师学会对于设施管理（物业管理）的阐述：设施管理是支持一个组织的核心业务的所有管理服务！

在当今中国物业服务企业采取的商业模式中，服务提供商与服务集成商结合的模式已经是广大物业服务企业的普遍选择。也就是说，物业基础服务的一些条线比如工程维护等由物业服务企业作为服务提供商来承担服务操作，而保安、保洁、绿化养护等专业条线则外包给社会专业企业来承担具体服务操作，物业服务企业作为服务集成商来组织监管。

事实上，行业内的许多头部企业，不仅将基础服务的一些条线外包，而且已经将服务范畴衍生到了社区服务的方方面面，提出了“生活服务商”的理念。从这个理念出发，去定制项目及业主需要的服务，比如，社区广大业主的核心业务是他们的家庭居家生活，只要是围绕支持他们的家庭居家生活的需求，理论上都可以作为服务的选择，当这些服务在这个社区有一定需求量时，物业服务企业就应该提出解决方案即定制服务，组织引进专业机构并予以监管落实。

因此，无论是物业基础服务条线的外包服务的组织和监管，还是社区服务的定制、引入、组织和监管，服务的定制、组织和监管的能力，实际是一个物业服务企业能否立足于社区、发展于社区的能力强弱的体现！也是未来我们广大物业服务企业必须具备的能力！

不断改革创新的能力

企业的改革创新重在持续。比如当一个企业发展到一定规模时，企业管理实现规范化、标准化后；如何让一个企业能够保持发展的活力？结合这些年我们企业发展的实践，我们认为，对于员工，就是必须根据企业发展的实际不断完善对各级管理层以及员工的激励机制，这种不断完善激励机制的能力，是保障企业长足健康发展的真正动力！

而对于企业，一方面要将激励机制不断建设完善，要将所在岗位、事业的发展要求和员工个人事业与利益相结合，同时，设定了的承诺必须坚决兑现、奖惩分明！另一方面，从企业发展的角度，不断修正企业的发展战略和规划，要敢于接受新事物、勇于探索新途径、善于发展新领域、乐于市场化合作、坚定合作共享信念……；通过不断地改革创新形成一种企业文化特色和企业发展能力，才能让企业持续地迈向新台阶！

创新，必将赋能企业无穷的发展动力！

提供智慧管理服务的能

面对互联网、物联网的长足发展，现代科技的更广泛应用，国家智慧城市建设的进程，近年来物业管理行业也提出了智慧管理、智慧服务的发展方向。

物业服务企业该如何应对呢？我们在十多年的探索实践中体会到，科技设备以及互联网技术应用到物业服务企业和项目的实际管理中，需要花很大的资金投入和实践时间才能奏效，也就是说，企业内部管理范畴的智慧管理建设，需要大投入才能逐步形成系统，比如行政事务、人事管理、财务管理、收费管理、品质管理等公司层面的智慧管理系统，以及物业项目管理层面的服务管控系统等都是要经过多年的投入和探索才能有效果；而作为智慧服务范畴的企业与社区衔接的包括业主报修在内的社区服务平台，更是一般规模的物业服务企业都难以独立投入建设完善的。

因此，对于广大中小物业服务企业来说，要解决好适应时代发展的需要和缺乏大量资金投入无法短时间建立的矛盾，我们认为，解放思想、放开胸怀、合作共享很重要。

解放思想就是要求企业放下传统的管理理念和方式，学习掌握接受现代管理模式；放开胸怀，就是要企业能够接纳行业优秀企业或者专业平台的管理系统，为之所用，以小的成本进入智慧管理行列；合作共享就是让企业与社会专业平台或者资本市场合作，物业服务企业可以采取引进平台、技术合作、联合发展或者股权合作等多种方式，以尽快建设智慧管理、智慧服务的基本系统，从而事半功倍地形成企业智慧管理服务的能力。

智慧管理与智慧服务不仅是行业未来的发展方向标，还是当前解决服务成本居高不下、管理效率不尽人意的有效途径之一，更是物业管理行业走向现代物业管理服务的必由之路！

加强社区物业管理 完善基层社会治理

□来源 /《大众日报》 推荐 / 本刊编辑部

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央对加快推进社会治理现代化作出一系列重要部署，取得显著成效。党的十九届四中全会提出，要坚持和完善共建共治共享的社会治理制度，保持社会稳定、维护国家安全。必须加强和创新社会治理，完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体，确保人民安居乐业、社会安定有序，建设更高水平的平安中国。

住宅小区不仅是群众生产、生活、活动的基本单元，也是基层社会治理的最基础单元。住宅小区的物业管理具有“扎根基层、贴近业主、覆盖广泛”等特点，是加强和创新基层社会治理的切入点之一。今年，在新冠肺炎疫情社区联防联控中，物业管理的作用和价值得到社会的广泛认可。加强社区物业管理，完善基层社会治理，已经成为摆在物业管理行业面前的课题。

一、物业管理参与基层社会治理逐步形成共识

2017 年印发的《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》，以中央文件的形式将物业管理纳入社区治理体系。随后，各地各部门在政策文件中，多次提出通过改进物业管理或提升物业服务水平加强社区治理。2020 年 3 月 1 日起施行的《深圳经济特区物业管理条例》提出“市、区人民政府应当将物业管理纳入现代服务业发展规划和社区治理体系，推动物业管理规范化、市场化”。5 月 1 日起施行的《北京市物业管理条例》提出“构建党建引领社区治理框架下的物业管理体系”，“物业管理纳入社区治理体系，坚持党委领导、政府主导、居民自治、多方参与、协商共建、科技支撑的工作格局。建立健全社区党组织领导下居民委员会、村民委员会、业主委员会或者物业管理委员会、业主、物业服务人等共同参与的治理架构”。同期施行的《重庆市物业管理条例》提出“市、区县（自治县）人民政府应当将物业管理纳入现代服务业发展规划和社会治理体系，建立与物业管理工作相适应的保障机制，完善政策扶持措施，促进物业管理发展与和谐社区建设。”

二、物业管理参与基层社会治理的路径探索

引导广大业主积极参与基层公共事务。在小区活动中，业主对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利，是参与基层公共事务的主体。业主大会代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益，对业主委员会成员任免、物业专项维修资金筹集使用、小区公共收益管理使用等众多事项具有表决权。加强社区基层党建，积极引导业主对基层公共事务的参与和决策，建立起公共事务管理与业主利益的内在联系，提升业主的参与度和自愿性，是探索小区业主自我管理、自我服务、自我监督的根本路径。

借力老旧小区改造满足人民美好生活需要。今年政府工作报告提出，新

开工改造城镇老旧小区 3.9 万个，支持管网改造、加装电梯等，发展居家养老、用餐、保洁等多样社区服务。将智能化改造、物业服务纳入老旧小区整体改造当中，一揽子解决改造费用、技术方案、技术路线、持续经营等问题，建立起“政府 + 居民 + 物业服务企业 + 社会单位”等多方协同、具有“造血功能”的管理模式，是解决老旧小区管理难题的有效路径。

推动网格化管理模式的延伸覆盖。随着社会治理的精细化水平提升和基层社会治理的重点下沉，逐步推动网格化管理模式由社区向小区拓展，将物业客服等岗位的工作进行网格化管理划分，如按 500 户 1 个网格配置物业管理人员，做到人人设区域、人人担责任，配合社区网格员工作下沉，助力小区精准治理。

建设智慧平台有效链接各方资源。创新社会治理离不开智慧平台的有效支撑，各方应积极探索推进“智慧物业”建设。有两种模式可以借鉴，一种是政府投资建设进行行政监管、居民服务的公共信息平台，如深圳市推出的人工智能和大数据技术相结合的“罗湖物业管理”数字平台。另一种是物业服务企业自行开发的信息系统，如碧桂园的“凤凰社”、长城物业的“一应云”平台、中航物业的“π”平台、彩生活的“彩之云”、绿城物业的“绿城生活”等，通过科技支撑有效提升管理效能。

拓展城乡公共服务领域推进精细化管理。在推进城乡治理精细化管理的进程中，物业服务企业积极探索拓展业务边界，挑战更加复杂的管理业态，将城乡公共空间和公共资源整合起来统筹管理服务，包括市政园林、环境卫生、城管巡查、治安巡查、突发状况处理、后勤服务、停车资源运营等众多领域，向城市服务、乡村精细化管理方向延展，探索创新城市管理和治理模式。

三、物业管理参与基层社会治理的困境难题

目前，将物业管理纳入社会治理的整体格局已逐渐成为共识，但现阶段仍处于初步探索阶段，还存在不少问题和难题，需要不断探索，寻找切实可行的解决办法。当前面临的问题主要有以下几点。

物业管理在基层社会治理中的定位不明确。物业管理工作是依据与业主签订的物业服务合同内容约定的。在实际中，政府相关部门将物业服务企业视为落实工作的“抓手”，很多政府管理职责或公共服务义务让企业承担。此外，部分业主基于自身对物业服务的期许，错误认识物业管理的边界范围，要求物业服务企业提供超过职责范围和合同约定的服务事项。

社区治理下的物业管理体系尚不健全。主要表现在党建引领社区治理下的物业管理体系尚处于构建初期，物业管理参与基层治理的机制、矛盾预防化解机制、市场化运作机制以及政府协同监管机制等方面尚待完善。

住宅小区内部调处机制有待完善。住宅小区活动涉及多元主体间的利益，诉求各不一致，业主与自治组织、业主与物业服务企业以及业主、物业服务企业与开发建设单位之间矛盾纠纷时常发生，已逐渐成为基层社会治理问题多发的领域之一。

多元主体之间协调、协同能力不足。多元主体的地位和作用不尽相同，存在业主组织调动积极性和能力较弱、物业服务企业权责边界不清、社区基层服务和资源链接不足、政府执法部门职能未延伸进小区等问题，存在统筹协调、协同工作能力不足的问题。

四、物业管理参与基层社会治理的意见建议

“一条红线”发挥基层党组织领导核心作用。基层党建工作要把加强基层党的建设、巩固党的执政基础作为贯穿社会治理和基层建设的红线。要聚焦小区党组织的建设和作用发挥，推动管理和服务力量下沉，建立健全以街道（乡镇）党（工）委为核心、社区党组织为引领、党员身份的业主广泛参与的党建全覆盖格局，把住宅小区各方力量团结凝聚在党组织周围，实现多元主体在社会治理中的互联、互补和互动。

“两大制度”保障基层社会治理事务性工作落地。建立住宅小区内多元主体权利义务清单制度。根据法律法规对住宅小区内多元主体的权力授予、责任落实、运作流程、问责效力等作出规定，并根据社会治理事务的性质和行政权力的类型，明确划分社区治理事务的权责归属，以清单形式明确列示权利和义务事项，向业主公布，接受各方监督。建立政府向物业服务企业购买服务的制度。从物业服务企业角度看，政府购买服务可以解决其仅依靠市场机制无法自觉自愿履行社会治理义务的困境，为企业承接公共事务提供基本、可持续的保障。从政府角度看，以准合同的方式规范与物业服务企业之间的责任关系，促使企业履行社会责任，能够有效解决社会事务繁重、公共服务产品短缺、服务质量和效率不高的问题。同时，可以正向促进有社会责任感的企业深度融入基层社会治理。

“三项机制”促进住宅小区多方共建共治共享。逐步形成以社区居民委员会下设的环境和物业管理委员会为依托，以业主委员会和物业服务企业为基础，社会组织和社区相关单位密切配合，小区业主广泛参与的物业管理区域多方联动格局，通过协商议事、协同处置、资源共享机制的建立，形成工作合力，打造共建共治共享的物业管理区域治理格局。建立协商议事机制。通过定期召开联席会议和建立约请制度，将物业管理、环境卫生、公共秩序、社区安全等社区治理难点问题作为协商议事重点，逐步规范协商议事程序、建立工作制度、打通民意吸纳渠道，视具体事项约请基层党组织、政府相关部门等，宣传解读政策，通报重要事项，及时解决社区治理和物业管理中存在的问题。建立协同处置机制。在建立多元主体权利义务清单的基础上，设计协作运作流程，明确领导与协调职能，构建以党组织为核心，行政部门、社区居委会、业主及业主委员会、物业服务企业、社会单位等多元合作的社区管理体系。建立资源共享机制。社区管理体系内多元主体，应当利用各自的资源优势进行合作，实现管理资源、物资资源、信息资源的有效整合和治理效能最大化，在突发公共事件应对中，各方主体能够迅速启动响应，并得到相匹配的物资和资金支持。

“四化建设”提升物业管理参与基层治理的能力水平。党的十九大报告指出，提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平。“社会化”要求物业管理行业在党和政府的领导下，有效整合社会资源，以市场需求为导向，顺应居民消费升级趋势，提升物业管理行业对社会经济的促进作用。抓住城镇化快速推进以及城市更新和老旧小区改造的契机，拓宽物业服务领域，创新商业模式，增强多层次、多样化、高品质的产品和服务供给能力，更好实现社会效益和经济效益相统一。拓宽物业服务内容，围绕社区居家养老、托幼、家政、助餐、住房经纪、金融、教育、旅游、新零售等多元化需求，以及设施管理、资产管理、绿色管理、城市公共管理等专业服务领域，整合行业内外、社区线上线下的优质资源，促进社区消费循环。“法治化”要求物业管理工作在法规政策体系下，合法经营，依法从业。《民法典》的颁布实施，为物业管理活动提供了根本遵循和普适规则，为保证相关政策法规与《民法典》相一致，要适时推进《物业管理条例》的修订工作，优化物业管理法治环境。同时，建立以物业管理信用体系为核心的监管制度，搭建全国物业管理信用信息平台，以规范业主大会组织、物业服务人信用和物业服务市场秩序为主线，加强事中事后环节的信用监管，明确相关主体的失信行为和惩戒机制，建立“黑名单”制度，并向社会公示。

“智能化”要求大力发展“智慧物业”，创新物业服务新技术、新模式，提升科技应用水平。利用 BIM、大数据、人工智能、5G 等信息技术，搭建共享的“智慧物业”信息化平台，助力企业数字化转型。增强物业服务与“互联网 +”融合发展能力，通过技术输出、联合联盟、搭建共享平台等方式，带动中小型物业服务企业共同发展。通过物业管理智能化建设，与住房和城乡建设、城市管理、公安、消防等涉及物业管理活动的政府部门建立信息数据接口，畅通日常信息交互。“专业化”要求物业管理提升服务品质和效率，增强小区业主的获得感、幸福感、安全感。做好物业管理行业标准制定和顶层设计规划，建立以行业、国家标准为规范、协会团体标准为引导和企业标准为领先的标准体系，开展第三方服务标准认证和评价工作。顺应市场对专业化物业服务的需求，建立专业化第三方服务中介机构，受托开展物业承接和查验、物业服务标准和费用测算等工作，推动形成“质价相符、按质论价”的物业服务市场价格机制。加强物业服务行业人才队伍培养，提升行业从业人员的职业素质和能力，协助高校物业管理基础学科建设，加快推进物业服务行业职业能力水平评价工作。探索全生命周期绿色健康的发展路径，在实现建筑物本体性能提升的同时，通过输出管理经验的形式，前期介入建筑项目的设计、开发、施工、承接查验等环节，形成建筑全生命周期的闭环。



防控疫情 我们在行动

□ 文 / 山东分公司 刘兆真

时间飞快，转眼 2020 年已到金秋。虽然年初，一场突如其来的新型冠状病毒疫情席卷全国，让人们陷入恐慌和不知所措。但通过全国人民的共同抗疫，在这场“战疫”过程中，我们众志成城，并且取得了阶段性胜利，积累了丰富的经验，也为今后的工作奠定了基础。

作为物业服务行业，我们的主要职责就是守护业主的健康安全，为他们提供良好的办公和生活环境。疫情发生以来，山东分公司各物业管理处一直严格按照公司疫情防控的相关要求，积极做好环境卫生等后勤保障工作，并积极配合街道办事处和社区居委会进行宣传和排查工作。现阶段由于国际疫情防控工作仍然严峻，防止疫情反复，更是势在必行，因此需要我们继续做好疫情各项防控工作，并将这项工作常态化，我们一定要正确对待疫情，始终严格对待不可掉以轻心。

一、员工安全

作为物业人员，在做好疫情防控工作的同时，我们更应该严格保护好我们的自身安全，只有我们安全了才能够完成疫情防控的各项工作。坚持每日测量体温，在做好消毒消杀工作的同时，也要做好自身防护工作。在岗期间必须佩戴口罩，定期参加部门组织的培训和实践操作，掌握必要的防控知识。尽量避免省外、境外出行，不去人多的场合。

二、物资储备

要打仗就要“弹药充足”。回想疫情初期，我们走街串巷的去找口罩，联系购买消毒用品，仍然不能满足我们的需求。现在疫情常态化，我们应该吸取教训，储存必要的防疫物资，以备不时之需。关于这一点，分公司领导也积极联系多家供应商，保证货源充足及时。84 消毒液、酒精、一次性手套、测温枪、胶皮手套、喷壶、喷雾器等都是必备的物资，另外我们还需要准备一些防护服、护目镜等防护用品，如果疫情反复，需要我们做好自身防护安全工作。

由于酒精、84 消毒液等消杀用品具有易燃易爆和腐蚀性，这需要我们在储存时注意做好安全工作，另外，84 消毒液与洁厕剂混合能够产生氯气等有害气体，在日常培训过程中我们也要做好员工的培训和督导工作，防止意外发生。

三、规范管理

既然要常态化，就应该有相应的规章制度，能够让大家熟知和遵守。疫情初期，公司就制定并下发了《疫情防控手册》，各物业管理处根据自己实际情况制定了物业管理处的疫情防控措施和应急预案，包括出入人员管理、疫情防控常识等。我们会每月定期组织员工进行培训，让疫情防控工作深入人心，让每位员工都能够熟知疫情防控的重要性和相关常识。

四、加强宣传

加强宣传知识，提高防护意识，要充分利用多种途径，广泛深入开展新型冠状病毒肺炎等传染病防治知识宣教，大力提倡“口罩文明”，强调到公共场所、外出都要佩戴口罩，有效减少呼吸道传染病的传播。

在接下来的防疫工作中，我们将始终不忘初心，牢记使命，奋战在属于我们物业人的第一线，筑牢业主后勤保障工作，配合公司和国家打好这场没有硝烟的战争，确保广大业主的健康安全。

期待来年花开会更好！

后疫情时代 融创中土物业服务新价值

□ 文 / 潍坊分公司 于朋梅

什么是“后疫情时代”？世卫组织总干事谭德塞曾这样说：“毫无疑问，我们还有很长的路要走，新冠病毒将与我们长期共存，早期证据表明，世界上大多数人口仍然易感，这意味着疫情很容易死灰复燃。”在疫情防控常态化下工作生活，就是我们面临的“新常态”——“后疫情时代”。

习近平总书记也强调，“加强疫情防控必须慎终如始，对疫情的警惕性不能降低。”为了打赢疫情防控战，我们必须拧紧防控“发条”，继续筑牢防线、不给病毒可乘之机。

中土物业潍坊分公司各物业管理处严格按照防控疫情要求，加强劳动技能与质量管控等基础培训，优化环境清洁，牢固树立起常态化疫情管理的意识，狠抓工作落实，稳打稳扎，步步为营，疫情防控工作有序持续进行着……

安排部署突出“迅”字

潍坊分公司品质管理部在梁总和徐总的指导下，结合集团《疫情防控指导手册》，强化集中高效统一的疫情防控指挥体系，制定出适合各业态的考核准则，对秋冬季疫情防控工作做出常态化战略部署，并通过公司例会的形式传达到每位物业管理处负责人。梁总提出，新冠肺炎目前预防有办法，治疗有经验，防控也要有措施，她重点强调了各业态检疫点卡口常态化值守、公共区域常态化消毒等，并要求以片区的形式，层层落实，压实责任。

执行落实突出“快”字

小区类项目：在小区的日常进出管理上，继续强化责任，对进入小区的外来人员，积极配合辖区居委会做好信息排查登记、体温检测、查看健康安全绿码等工作。加大公共区域消毒力度，对进出口检测点、口罩回收桶点、垃圾投放桶点及时进行不间断消毒，尽量将病毒扩散风险降到最低，常态化下对小区周边商户复工复产及疫情防控情况进行逐户指导，就复工复产企业建立健全疫情防控制度，对每日测温消杀及外来务工人员排查管理等情况进行帮助指导，另外加大巡查力度，将巡查与宣传提醒工作相结合，对内外聚集的群众及时劝散，同时向业主积极宣传正确的防控措施。

办公楼类项目：在办公楼的日常进出管理上，要求进入人员主动出示 14 天以内的健康绿码，保持一米社交距离，对没有佩戴口罩的人员及时劝离，加大所托管区域的消毒频次，对于摆放在开放区域的公用电脑、键盘、鼠标、电话机、打印机、墙面开关、电梯按键、门把手等采用 75% 酒精循环擦拭消毒，地面物表使用 500mg/L84 消毒液定时消毒的方法持续做好常态化疫情防控工作。

医院类项目：潍坊分公司各医院物业管理处按疫情防控管理规定，对进入医院的患者及家属测温的同时要求主动出示健康绿码及核酸检测阴性结果，三者皆合格方可进入。组织员工积极参加医院感染科组织的各类培训，注重日常工作区域清洁及消毒的方法和顺序以及消毒液的配置、手卫生手消毒的方法等，做到抹布、拖把按不同区域标记，分区使用；严格按要求进行出院患者及转科患者床单元的终末清洁与消毒，生活垃圾及医疗垃圾的分类处理等；严格遵守院感要求，加强个人安全防护，防止交叉感染，并配合医院加大对重点区域和人群核酸检测的频次，为常态化疫情防控夯实牢固基础。

精准防控突出“恒”字

各个物业管理处每天利用班前班后会时间通报最新疫情相关情况，加强全体员工疫情防控意识和防护知识学习。要求员工在上下班途中做好自我防护，科学规范佩戴口罩，进入工作区域前应全面消毒，填写人员健康信息台账。同时，加强系统性应对，持续全面排查检测曾去往重点区域人员，确保快速识别筛查全覆盖，坚决有力落实源头管控。

使命担当突出“先”字

公司品管部、片区负责人不定时对各物业管理处进行突击检查，并将检查结果进行汇总，对排名最后的物业管理处实行末位约谈制，以此作为各物业管理处经理工作考核的依据之一。物业管理处经理须不定时对各部门工作进行检查，监督工作质量，通报当天检查结果，并对区域主管落实首位责任制，时刻坚持“以专业的物业服务提升客户生活品质和资产价值”，用我们的实际行动践行“您放心托付，我倾心奉献”的初心使命。

“捷”为上，懂业主所想，急业主所需，疫情期间开展多项便捷服务，让业主告别宅家生活的种种不便，用人性化的服务，强化物业服务的精神内核。

“悦”为情，用心聆听业主的需求，洞悉业主的需要，融创中土物业高标准服务体系中的特色服务，持续创新，让每一位业主有大家，有小家，有生活，有知己。

百姓的传统认知中物业 =“看门大爷”+“扫地阿姨”，而与疫情一起席卷而来的余波正在颠覆人们对服务价值的认知，物业服务价值也被重新发现。疫情无情，但它也赋予物业服务情感与温度，在抗“疫”战中，我们坚定信念，众志成城，凝聚力量，用实际行动，彰显着“后疫情时代”的物业力量！



用责任铸就疫情防控坚实堡垒

□ 文 / 鄂尔多斯分公司 张艳

在今年年初抗击疫情的过程中，鄂尔多斯分公司餐饮服务业态受疫情影响较大，由于疫情防控需求，为减少人员聚集，避免交叉感染，分公司协调所有在管项目甲方实行就餐“分餐制”，即将饭菜打包带回宿舍或延长开餐时间、分流就餐人员、加大餐桌之间间隔距离来完成就餐服务。同时，对食材采购、入库、加工制作及设备设施、工器具、餐具消毒等工作高标准、严要求，为所有在管餐饮（含）项目未发生一起食品安全事件提供了保障。

从疫情发展情况来看，外防输入压力不减，秋冬季疫情与流感叠加的风险增大。因此，我们要时刻绷紧疫情防控这根弦，树牢底线思维，提高风险意识，坚决克服麻痹思想、厌战情绪、侥幸心理，准确把握秋冬季疫情防控特点，超前谋划、未雨绸缪，做好充足的思想和工作准备，全面提升常态化疫情防控能力，确保广大业主和员工的生命安全和身体健康。

为做好秋冬季节疫情防控工作，鄂尔多斯分公司发文要求各物业管理处主要从以下几方面开展常态化防控工作：

1、办公或生活场所每天至少通风一次，每次 30 分钟以上；

2、每日对所有服务区域、通道及工器具至少进行一次消毒；

3、尽量避免到封闭、空气不流通的公共场所和人多密集的地方，必要时外出佩戴口罩；

4、在岗员工，尤其是餐饮服务人员上岗必须佩戴一次性口罩并及时更换；

5、保持良好的饮食习惯，处理生食和熟食的切菜板及刀具要分开，处理生食和熟食之间要洗手，食物加工制作要充分熟化，确保加热食品的中心温度不低于 60℃，班中餐餐车、保温箱等要每天进行清洁消毒；

6、禁止采购不明来源的野生动物、活体动物和其他食品，做好索证索票工作；尽量避免在未加防护的情况下接触野生或养殖动物，避免与生鲜市场内的流浪动物、垃圾废水接触；

7、对在岗人员加强健康查体，每日对在岗员工至少进行一次体温测量，物业管理处指定专人负责体温测量及记录；

8、做好出入管控，对外来人员进行发热症状提醒，防控有发热、咳嗽、感冒、呼吸道感染症状的人员进入。

疫情还未结束，我们丝毫不会放松警惕，我们不知道疫情何时才能彻底消除，但我们一定会坚持到最后，尽管这一切的一切对于我们来说是一种巨大的考验，但我们一定会守得云开见月明，正如《人民日报》所说：没有一个冬天不会过去，也没有一个春天不会到来。中国加油！物业人加油！

物业在疫情常态防控中的坚守与担当

□ 文 / 内蒙古分公司 李红

正当庚子年新春之际，一场突如其来的新冠病毒疫情肆虐武汉危及全国。党中央、国务院迅速作出全面阻击疫情的战斗部署。疫情就是命令，防控就是责任。内蒙古分公司响应国家号令，迅速科学有序地投入到抗击疫情的斗争中。从管理者到物业管理处的一线员工，都勇担责任，全力以赴，发挥物业管理的专业化能力，筑起一道道疫情防控墙，在疫情这场大考中毫无畏惧，勇往直前，充分发挥了社区防控一线主力军作用。

随着有序复工复产加快推进，疫情防控工作已进入常态化防控阶段，内蒙古分公司在当前疫情防控工作中，紧紧围绕“外防输入、内防反弹”为工作重点，通过强化责任担当、健全常态化机制、开展宣传教育、强化培训学习等方面，保持对疫情的警惕性不降低、防控力度不减弱，持续做好疫情常态化防控期间物业服务管理工作。

一、强化责任担当，继续做好疫情防控工作

内蒙古分公司在做好员工个人防护的同时，主动承担社会责任，按照属地管理原则，严格落实各级疫情防控指挥部部署要求，积极配合街道、社区，继续严格落实“四早”、“四必”、“四集中”等管控措施，开展人员车辆管控、生活服务保障、健康码核查等工作，做好日常巡查，坚决防止人员聚集，发现异常情况立即采取措施并及时报告。各物业管理处扎实做好物业服务区域内的环境卫生治理、公共区域消杀等防控工作。



二、健全常态化机制，推进物业服务融入社区治理体系

积极参与群防群控工作，鼓励分公司党员干部发挥战斗堡垒和先锋模范作用，引导党员干部冲锋在前、争当表率，积极投身到疫情防控工作中去。在街道社区的领导下，主动参与基层常态化防控队伍建设，建立健全常态化防控机制，构筑坚强的社区防控堡垒。分公司各物业管理处加强与疫情防控指挥部和有关部门的沟通协调，积极推进将分公司的疫情防控纳入社区防控体系一体化部署、一体化管理、一体化保障范畴，积极融入社区治理体系。

三、开展宣传教育，巩固疫情防控严密防线

充分运用微信群、宣传栏、横幅等宣传方式，积极开展疫情防控知识宣传，用政策引导和规范业主健康行为，提升业主健康素养，提高业主的自我保护意识和自我防护能力，协同社区和有关部门做好疫情防控工作，构建齐抓共管良好格局，筑牢疫情控防线。在此同时，做好服务区域内消防安全、用电用气、电梯使用等风险隐患的严查严控工作，充分履行服务管理区域内“发现、劝阻、报告”的安全职责，及时有效防范化解处置安全风险。

四、强化培训学习，组建全天候的战斗队伍

内蒙古分公司对工作流程进行梳理，针对岗位特点进行感染人员排查、进出人员体温测试、设施设备消毒、环境卫生消毒、有害垃圾处置、区域通风管理、与业主和住户沟通等的专业培训，组建了一支闻风而动、召之即来、来之能战，具有较强的专业能力，能够快速、科学、有序处置各种风险的防控队伍。促使每一项防控工作都具体细致、件件落实、时时有人，与物业服务的日常工作紧密结合并成为常态工作。

新形势下，内蒙古分公司对包括环境卫生、安全管理等多个层面继续细化责任分工，强化使命担当，深化常态化防控举措，扎实做好在疫情防控大背景下的服务保障工作，用行动诠释物业人的责任与担当。



早部署 快行动

——淄博分公司扎实做好秋季疫情防控工作

□ 文 / 淄博分公司 王帅杰

疫情防控进入常态化以来，国家仍然坚持外防输入、内防反弹的工作部署，物业管理行业作为保护业主健康的第一道防线，面对秋冬季疫情防控大考的即将来临，为全面弘扬和践行伟大的抗疫精神，淄博分公司召开秋冬季疫情防控工作部署会议，坚持“早动员、早谋划、早落实”的工作态度，坚守疫情防护第一线，按照常态化防控要求做好疫情防控，切实维护广大人民群众的生命安全。

统一思想认识

当前境外疫情继续蔓延，外防输入的风险和压力依然巨大，淄博分公司要求各物业管理处，以紧之又紧，慎之又慎的态度把秋冬季节疫情防控工作做实做好，同时以国务院大督查为契机，做好常态化疫情防控工作，杜绝麻痹思想和“厌战”情绪，尤其是面对即将到来的大考，要严格按照“外放输入、内防反弹”的总方针，始终坚持领导到岗带班和 24 小时值班，严格落实“日报告、零报告”工作制度，确保工作合理分配，责任明确到人，扎紧秋冬季疫情防控的篱笆墙。另外，各物业管理处按照实际需要，坚持问题导向、目标导向，进一步强化应急预案，加强预警信息的发布和响应，主动将疫情防控措施落实到位。

加强宣传引导

按照淄博分公司对疫情防控工作的部署，各物业管理处积极配合分公司及上级部门开展疫情防控的预防和处理工作，加大加强宣传力度，多了解相关知识，树立忧患意识，在宣传栏、楼梯公告栏等显著位置张贴疫情防控的各类温馨提示和相关通知，通过业主群、朋友圈等方式向业主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，使得业主配合疫情防控，有问题及时上报，不隐瞒。并且，动员全体物业工作人员都能加入到疫情防护的队伍中，解决管控人员缺乏的现状，减少成本投入，注重发现和总结在疫情防控中涌现出来的先进集体和先进个人，以此为学习榜样。

体现企业关怀

各物业管理处坚持每日调查询问员工家里是否有外来人员，并测量员工体温进行登记，确保员工使用的各类防护用品充足，工作时需佩戴口罩和胶皮手套，及时做好消毒和清洁。在日常工作中，时刻观察员工身体健康情况，在炎热的暑期为员工发放了防暑降温的茶、绿豆和小米。为各物业管理处不同岗位的员工提供培训机会，打造品质物业，以达到甲方业主满意为底线，提升全体员工的形象和服务要求。

重视消毒消杀

经过此次疫情的考验，人们的健康卫生意识普遍性增强，各物业管理处每日对辖区内地面、电梯轿厢、垃圾箱、地库广场、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，重点对卫生间、更衣室、休息室、水龙头、门把手、电梯按钮等部位进行消毒，消毒消杀工作后附上消毒记录，并制作“本区域已消毒”的临时标识，张贴于活动区域，保障公共区域卫生干净整洁。

物业就是一个安全感的来源，疫情期间和疫情后的这一段时间，中土物业始终坚持我们服务质量的底线，完善服务手段，让服务得到全方位的加强，让业主真正看到物业的存在价值，从而体现物业服务的价值所在，强化内部管理，加强品质，实现基础物业与业主增值服务的稳健增长，用实力打造中土品牌。下一步，淄博分公司将秉持认真负责的工作态度，进一步强化奉献意识，主动担当作为，持续做好防控，急业主所急，坚决打赢这场无硝烟的战争，确保广大业主的健康安全。



突如其来的一场疫情，让之前默默无闻的物业管理行业被推到了一线，对物业公司的应急能力、管理能力等进行了彻彻底底的检验。尤其是潍坊分公司医院类业态的项目和商业业态项目数量多、占比重，更需要下大力气面对疫情挑战。

疫情期间，公司领导时刻关注各个物业管理处的抗疫实时动态、坐镇指挥防疫行动，职能部门第一时间通过各种渠道为物业管理处采购口罩、额温枪、酒精、84 等防疫物资；有的物业管理处经理直接收拾行囊，在管理处常驻，穿上防护服背起消毒喷雾器，冲在抗疫一线；员工们没有与医护人员一样充足的防护经验和防护知识，但是面对疫情，他们仍然坚守在疫情防控的第一道关口，为业主打造安全的大后方。

如今疫情形势逐渐好转，但境外疫情扩散蔓延势头尚未得到有效遏制，同时国内秋冬季节即将到来，疫情仍有反复的可能。专家指出必须“外防输入，内防反弹”不能松懈，疫情防控要常态化。

常态化意味着持久战。分公司领导专门到各物业管理处进行调度，要求大家做好持久战疫准备，每日按时消毒、严格人员管控、温度测量、及时巡视记录；对员工们每日宣贯新冠病毒防控的知识，培训消毒流程和标准，提高安全意识，确保在管项目疫情防控扎实有效，不出现疫情感染情况。

现在秋冬临近，疫情随时有反扑的可能，因此各物业管理处要时刻保持警惕，坚决克服麻痹思想、松懈情绪和侥幸的心理，持续保持防疫的良好势头，督促员工做好个人防护，戴口罩、勤洗手、勤通风等。

其次，要严格管控外来人员，与社区联防联控，落实登记制度、上报制度。加强对外来人员尤其是出现疫情地区人员的精准管控，对来访人员进行测温登记、要求佩戴口罩并出示健康绿码，必要时要求相关人员进行核酸检测。

再次，各物业管理处要及时根据实际情况制定疫情发现处置应急预案，并培训到每一位员工，保证一旦出现突发情况，能够迅速合理处置。

充分利用智能化、信息化技术和手段，加强疫情防控工作。例如，在条件允许的情况下使用智能化门岗出入管理、定点工作巡检、无接触式服务等，为避免造成接触式感染提供各种选择。

最后，各物业管理处应该根据需要提前储备消毒剂、口罩、防护服等防疫物资，做到有备无患。

这次疫情深深影响了国人的生活方式和思维方式，业主对物业企业的考量又增加了新的类别，这对我们来说既是挑战更是机遇，在今后的发展过程中中土物业人必将紧紧跟上时代的步伐，认真发掘疫情对业主需求带来的变化，并在应对这些变化中寻求发展机会。

疫情无情，物业人有温情，相信大家齐心协力，最终将赢得抗疫的全面胜利！

后疫情时代 我们在行动

□ 文 / 青岛分公司 王兰胜

庚子新春，肆虐的病毒疫情，给每个行业带来或多或少的“冲击波”。青岛分公司作为中土物业成立较晚、规模较小的一个分公司，面对疫情冲击没有后退，分公司全体员工，挺身而出，包括总经理在内，全部坚守一线勇战疫情。

春节假期，新型冠状病毒疫情爆发以来，处于疫情防控一线的全体中土物业人，反应迅速，应对果断，措施得力，配合甲方制定疫情防控应急预案，推出疫情防控操作指南，合理分配使用疫情防控物资，积极投入到共同战“疫”之中，中土物业人舍小家为大家、恪尽职守的工作态度，始终贯穿于整个疫情期间，得到了业主的一致好评。

疫情不灭，防控不松。青岛分公司着眼疫情防控工作进入常态化的实际情况，精准把握集中办公院区整体防疫形势，一手抓疫情防控，巩固成果保证消杀措施落实到位，一手抓服务，保障质量提升，以办公区为重点，做好疫情常态化防控工作，主动同甲方业主沟通协调，保障各楼宇各科室的消杀工作正常开展和高效运行。

青岛分公司坚持外防输人、内防扩散，不断完善常态化疫情防控措施。



坚持消杀频次不降，防控标准不降。保证各园区、办公楼公共区域以及楼层接待室、会议室等每天多频次的消毒，电梯、卫生间继续落实每 2 小时消毒 1 次，对门把手、楼梯扶手、水龙头、废弃口罩回收垃圾箱等公共部位进行重点消毒；在门岗登记室以及大厅入口处由秩序维护队员进行体温检测、检查健康码，进行外来人员登记等工作；同时通过清理整治卫生死角、提升改善防范设施等手段消除和切断病毒传播源头和途径。

确保有效通风换气。温度适宜时，尽量采用自然通风加强室内空气流通，中央空调运行前检查设备是否正常，新风口和排风口是否保持一定距离，对冷却塔、室内管路等定期进行清洗，保持新风口清洁，并定期消毒。运行过程中以最大新风量运行，加强对冷却水、冷凝水等卫生管理，定期对送风口等设备和部件进行清洗、消毒或更换；公用卫生间要配备足够的洗手液，保证水龙头等供水设施正常工作，在大堂、电梯口、前台等处配备速干手消毒剂或感应式手消毒设备。

加强员工培训，要求员工注意个人卫生，特别是手部卫生，避免用未清洁的手触摸口、眼、鼻，打喷嚏、咳嗽时用纸巾遮住口鼻或采用肘臂遮挡等。工作期间需佩戴一次性使用医用口罩或医用外科口罩，在无人员聚集、通风良好、与他人保持 1 米以上距离情况下，可以不配戴口罩。

防疫成果来之不易，抗击疫情还需再接再厉。青岛分公司将进一步强化细化常态化防控措施，坚持一手抓疫情防控，一手抓服务质量，打好疫情防护持久战，直至夺取疫情防控阻击战的最终胜利。



疫情后的思考

□ 文 / 烟台分公司 李芳

新型冠状病毒疫情爆发以来，中土物业烟台分公司自上而下反应迅速，应对果断，措施得力，制订物业疫情防控应急预案，推出疫情防控操作指南。为各物业管理处一线员工紧张有序地提供口罩、防护镜、防护服等防护用品，检查病毒预防安全措施落实情况。春节假期，坚守岗位，恪尽职守，加强公共设施消毒，加大重点部位消毒频次，严格执行出入登记检查制度，及时提供安全的后勤保障。在关键时刻，中土物业人挺身而上，负起企业的职责与担当，为业主筑起了安全强大的后方。

这场突如其来的疫情，给有些企业带来了激励，给有些企业带来了危机。这是一个加速淘汰和加速升级的过程，免疫力强的企业会加速升级，反之就会被加速淘汰。疫情过后，我们应该认真思考，此次疫情带给我们的影响，以及今后的发展思路。

大灾席卷之下，有人丧失思考能力，有些人却能在风暴中抓住机会，逆势起飞。这种能力，是当今企业迫切需要构建和储备起来的。《反脆弱》一书中说，既然黑天鹅事件无法避免，那就想办法从中获取最大利益，每一件事情都会从波动得到利益或承受损失。脆弱是指因为波动和不确定而承受损失，反脆弱则是让自己避免这些损失，甚至因此获利。作为物业企业，我们要在形势严峻的社会中生存，就要谨慎思考如何在逆境中保全自己并有足够的实力应对外界一切可控与不可控的因素。

此次疫情防控我们从未松懈过，公司各物业管理处自始至终坚持每天消毒、检测，确保给业主提供一个安全、稳定的环境。爱尔集电子部品烟台有限公司物业管理处对韩国来访者进行下车消毒、车间消毒、行走路线消毒、宿舍消毒等全方位检测和消毒，认真负责到底的态度赢得了业主的满意。

通过此次疫情我们可以看出，作为物业企业，我们必须持续把品质建设与管理放在更高的位置上，让客户得到专业体验。例如针对电梯除了喷洒消毒产品，我们还细心的提供了纸巾、垃圾桶、酒精喷雾等材料，让业主感到体贴的关怀感。我们要适应时代的变化，实现物业服务的迭代。在加强制度规范和流程再造的同时，更加注重给予客户的专业体验。对所有员工切实加强理论培训和作业培训，把培训工作落实到每一位一线员工身上，实现全员全覆盖，不断提高他们的专业水准。从礼仪礼貌、服务态度、服务知识、服务技能、服务效率、服务项目、服务程序、服务方式、服务内容、服务反馈等方面都得到加强。从服务的广度、深度、持续创新全面拓展服务的内涵，重视服务的每一程序、每一环节、每一标准、每一细节，给客户以全新的专业体验。多方位的措施得到了众多业主对中土物业烟台分公司的防疫措施的连连称赞。

当今时代的竞争，归根到底是人才的竞争。人才资源作为“第一资源”的重要地位日益凸显。谁拥有人才资源，拥有高素质的人才队伍，谁就能在行业竞争中占有优势，赢得主动。胶东广场物业管理处在防疫期间反应迅速，组建高素质防疫团队，全面为业主及市民提供安全环境。在疫情后，仍不松懈，继续培养新一代人才，以老带新，组织成了“召之即来、来之能战、战之必胜”的过硬队伍。因此我们必须高度重视人才队伍建设和团队精神的塑造。要加强优秀人才的引进和培养，增强学习的危机意识和主观能动性，努力建设一支高素质的物业管理人才队伍和具有较好技能与执行力的一线员工队伍，不断打造过硬的物业服务优质品牌。

不管是前疫情时期，还是后疫情时代，中土物业烟台分公司从不懈怠，高度重视社会的变化带来的机遇与挑战，努力构筑自己的软实力，力争在抵抗未来风险的时候，打出硬牌！





垃圾分类，我们在行动

垃圾分类，关系着广大人民群众的生活居住环境，也是社会文明水平的一个重要体现。面对日益增长的垃圾产量和环境状况恶化的的局面，垃圾分类势在必行，国家也正在积极推行垃圾分类，中土物业各分公司、物业管理处也在结合当地政策，积极推行垃圾分类。为了做好垃圾分类工作大家都采取了哪些措施？对于推动垃圾分类工作的开展有怎样的见解？围绕着“垃圾分类”，与业主之又发生过什么小故事？让我们一起来看一下~

关于垃圾分类我们在做什么

山东省财政厅物业管理处

山东省财政厅物业管理处按照公司和甲方要求统一配备了全新的分类垃圾桶，并及时张贴标识于垃圾桶的醒目位置，便于业主分类投放。大量印制了垃圾分类宣传手册、画报等，分发到业主手中，使业主充分了解垃圾的分类及投放要求，按类别放入贴有标识的垃圾桶内，让垃圾“各回各家”。通过培训的方式对员工普及垃圾分类常识，生活垃圾一般分为：可回收垃圾、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾等，让员工严格按照垃圾的类别投放归置在专门垃圾处理站，便于清运人员分类处置。

我们都知道，过期药品、化妆品以及生活中必备的电池、灯管等都属于有害垃圾，可以想象，如果将这些有害垃圾混放到其他生活垃圾中一起填埋，产生的垃圾渗漏液会对土壤、水源和空气造成严重污染，而土壤和水源则是植物和动物赖以生存的必备条件，通过植物和动物，最终会影响到人类的身体健康和农业发展。为了



避免有害垃圾蔓延，我物业管理处专门针对电池、灯管、温度计等有害垃圾设置了“有害垃圾收集箱”，以便得到专门处理，减少垃圾中的重金属、有机污染物、致病菌的含量，同时减少环境污染的概率。

今年，一场突如其来的新型冠状病毒疫情，让口罩成为人们最常用的防护工具。然而如何处理废弃口罩却成了疫情期间最大的隐患，被人随意处置的废弃口罩病毒传染性是极强的，为了减少病毒的传播，我物业管理处专门在每层楼的客梯间放置了“废弃口罩专用”垃圾桶，并且安排专人加强巡视频次，及时废弃口罩，并用酒精进行消毒，然后将所有的废弃口罩统计处理，此举有效地阻断了病毒传染源，对业主的人身安全多了一份保障。（文 / 徐影勋）

山东省财政厅宿舍物业管理处

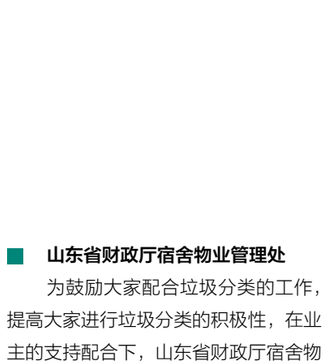
为鼓励大家配合垃圾分类的工作，提高大家进行垃圾分类的积极性，在业主的支持配合下，山东省财政厅宿舍物业管理处组织员工一起在济大路 1 号院开展了一次关于垃圾分类的“有奖”活动，只要业主能按照正确的垃圾分类进行投放，就可以获得垃圾桶一个。活动当天，由业主委员会代表现场给业主们讲解垃圾分类的相关知识，物业管理处准备了 200 个垃圾桶送给获奖的业主。业主们在讲解中了解了垃圾分类的内容及意义，听完讲解之后现场进行垃圾分类，只要分得细致、分得精细就奖励垃圾桶一个。此次活动的举办很圆满，业主们从中了解垃圾分类的知识，物业管理处垃圾分类的工作从中也得到了很大的支持。





春都华府物业管理处

为了充分开展垃圾分类，将垃圾资源变废为宝，提高垃圾资源利用水平，减少垃圾处置量，8 月 4 日上午，济宁市兖州区政协主席、城市管理执法局、环卫局、街道社区工作人员开展垃圾分类试点宣传活动。活动中，物业工作人员耐心细致地向业主们介绍垃圾分类的知识，用生动形象的方式向他们介绍各个颜色的垃圾桶装什么垃圾，业主们也听得聚精会神，收获满满。



为了做好垃圾分类工作，春都华府物业管理处将环保措施管理纳入日常运行管理中，明确责任，有序推进。物业管理处经理是垃圾分类投放管理主要负责人，做好员工的职责分工，保证有序开展生活垃圾分类工作，同时经常性地检查小区垃圾分类情况。物业保洁人员是小区分拣员，检查各自区域的垃圾分类桶，发现错误投放及时分拣，实时劝导居民准确投放垃圾，其他部门工作人员在做好日常工作的同时，注意养成看见垃圾随手捡拾的好习惯。

物业管理处通过开展垃圾分类知识手册发放、电子屏展示等多种形式的宣传活动，不止增加了社区居民对生活垃圾分类的知晓度、认同度和参与度，也使居民能够深入了解垃圾分类的意义，引导居民从我做起，从身边做起，自觉、科学地开展垃圾分类，形成环保意识，养成珍惜资源，节约能源的生活习惯，为分类投放打下良好的基础。（文 / 李盼盼 张含）

青岛海关技术中心物业管理处

青岛海关技术中心物业管理处推动垃圾分类攻坚的关键举措就是紧紧依靠基层员工，以各班组长示范统领推动面上覆盖。物业管理处积极同业主沟通，统筹制定垃圾分类工作的计划方案，进行科学规划和合理布点，设置分类投放点 2 处。为了更好地支持整个园区开展垃圾分类工作，我们积极协调业主投入资金，购置了分类垃圾桶 8 个，宣传栏及分类标识 10 套，促进全员加入垃圾分类大动员。

物业管理处按照区环卫办的工作部署，始终把垃圾分类工作宣传作为头等任务来抓，全面发动、全员参与、全面掌握、全面提升，坚持以各式宣传活动为抓手，推动垃圾分类走进园区各科室。物业管理处张贴了宣传海报，号召大家携手参与到垃圾分类活动中来，共同树立绿色环保意识，为城市的碧海蓝天贡献力量。强有力的监督体系是保障垃圾分类工程有效开展的必备法宝，物业管理处从定、奖、惩三方面入手，完善垃圾分类监督体系，从而促进垃圾分类工作的高效开展。设分类检查员 1 名，分类专员 3 名，全面做好园区、楼宇内的垃圾分类督导工作。

开展垃圾分类工作是一项长期的系统的社会工程，深入推进垃圾分类不仅需要政府宣传教育引导监督，更加需要广大市民密切配合和广泛参与。（文 / 汤勇）



滨州阳信县流坡坞卫生院物业管理处

近日，淄博分公司阳信县流坡坞卫生院物业管理处开展了垃圾分类培训和环境卫生管理培训，对有害垃圾、厨余垃圾、可回收物、专业垃圾这四大类进行了讲解，围绕垃圾分类的好处、如何进行垃圾进行分类、垃圾分类小贴士等几个方面向员工进行宣传培训。医院的垃圾清理及清运工作不同于日常生活，在培训中，全体员工对专业垃圾分类和管理进行了系统的掌握，并按照日常工作的需要，根据院方的工作部署，把大件垃圾清洁、废弃口罩销毁、医疗垃圾清运等工作都落实到个人。

垃圾分类重在坚持，通过此次培训与学习，大大地提高了我们保洁员参与垃圾分类的意识。但是，更好的普及，还需要一个长期而艰难的时期，我们需要将绿色、低碳、节约的环保理念植根在每一位员工的心中，为推进垃圾分类贡献自己的一份力量。（文 / 刘营营）



国家税务总局烟台市税务局物业管理处

国家税务总局烟台市税务局物业管理处充分认识到配合做好垃圾分类管理工作的重要意义，以提升生活垃圾“无害化、减量化、资源化”水平为目标，把落实垃圾分类管理工作作为创新物业管理的重要工作，推动物业服务充分发挥在保洁、保安、保绿等方面的作用，积极主动与业主委员会建立良性联动，与业主共同做好垃圾分类管理各项工作。目前，物业管理处采取了以下措施：

1、按照规定分类收集生活垃圾，对垃圾收集容器进行规范管理，避免出现占路摆放等情况，并保持容器完好、整洁。

2、放置不同的垃圾桶以供不同的投放需求，并张贴垃圾分类知识贴，充分利用宣传功能达到知识传播、意识传播的目的。

3、投放的垃圾分类转运至垃圾收集点，交由相关部门单位分类收集、运输。

4、利用公告宣传栏、微信群等载体，广泛开展垃圾分类知识宣传，指导大家正确分类投放垃圾，对不符合分类投放要求的行为予以劝告、制止。

5、组织员工学习掌握垃圾分类处置的相关常识与工作要求，提高垃圾分类工作水平。



作为物业服务企业，我们在履行卫生管理责任时，应主动积极协助业主、街道、社区及城管部门做好垃圾分类管理工作，完成职责内的管理工作任务。从我做起，物业先行，为文明城市创建创造良好条件，为建设宜业宜居宜游城市及国家贡献中土物业人的力量！（文 / 唐坚）

关于垃圾分类的小故事

上海是个现代化国际大都市，实施垃圾分类没过多久，网络上就出现很多的段子。例如，上海人民每天早上都要接受居委会大妈的灵魂拷问：“你是什么垃圾？”很多人因吃过榴莲之后，不知道它是属于什么类别的垃圾而苦恼，这也逼得许多人都不吃零食，不点外卖了。

“这个是干垃圾，这个是湿垃圾。”你是否在小区里也听到过这样的话语？没错，这就是我们的物业工作人员。

记得有一天，一个小姑娘急急忙忙的拎着一袋垃圾跑到垃圾桶前随便扔了进去，这一幕被正在巡逻的秩序维护师傅看到，“等一下”，他边说边拦住了这个小姑娘，并且开始帮助这个小姑娘进行垃圾分类，小姑娘不耐烦的说：“你有完没完？我上学要迟到了，走开。”师傅无奈的叹了口气，然后继续把她扔的垃圾放入对应的垃圾桶中。我赶紧走过去安慰道：“别气馁，业主不理解，咱们就多宣传、多督促。”他坚定的点了点头。

夕阳西下，那位秩序维护师傅还在岗位上执守着，没有一丝懈怠，认真的把人们乱丢在小区的垃圾进行分类，嘴里还自言自语道：“哎，这垃圾怎么能这样分 ……”这时，那个小姑娘从远处走来，害羞的说：“我早晨不该乱丢垃圾，我不应该不尊重你们的工作，对不起。”说完向秩序维护师傅鞠了个躬便急忙跑开了，只见师傅挠了挠头，欣慰的笑了。

我被眼前的这一幕感动着，如果大家都把垃圾分类当成举手之劳，从现在做起，从我身边做起，为小区环境美化贡献出自己的一份力量，那么我们生活的家园将会更加美好。（文 / 陈慧芳）

对于垃圾分类，我们怎么看

垃圾分类是对垃圾进行有效处置的一种科学管理方法。通过分类投放、分类收集，把有用物资，如纸张、塑料、橡胶、玻璃、瓶罐、金属以及废旧家用电器等从垃圾中分离出来单独投放，重新回收、利用、变废为宝。垃圾分类是一项很有意义的事情，通过垃圾分类能有效节约原生资源，改善环境质量，带动绿色发展，解决资源紧张问题。（文 / 刘军）

垃圾分类的话题在此之前也多多少少的有所耳闻，起初大家只是听说，现在真正的要行动起来，也是有一定的难度，因为很多日常习惯，大多数时候我们都懒得思考，所以宣传普及工作很重要。因此，我们物业管理处会定期学习垃圾分类的知识，并对保洁部进行培训，更好地运用到工作中，更好地为业主去服务。（文 / 李培英）

对于推动垃圾分类工作的开展，我们应该做自己力所能及的事情，比如主动向自己身边的家人、朋友、同事去宣传垃圾分类，并在自己家里准备几个小垃圾桶，每个垃圾桶也标注上“可回收物、有害垃圾、湿垃圾、干垃圾”的字样，这样倒垃圾的时候会方便的多，也不会给那些收垃圾的人带来麻烦。垃圾分类这项工作是对我们人类和小动物有很大好处的，我们要更加努力的去做好垃圾分类，每个人都应具有环保意识，保护我们的生态自然。（文 / 张安冉）

要想做好垃圾分类，首先我们要树立垃圾分类的意识，明确垃圾分类政策推行的重要性。物业管理处每天的班前会上，都会统一学习垃圾分类的知识，提高大家对垃圾分类的意识，它不仅与我们身体健康有着密切关系，同时也能为保护环境尽自己的绵薄之力。因此想要把自己生活的家园建设得更好，我们必须要行动起来，从身边小事做起，从日常的工作做起。（文 / 朱立新）

结语

放错地方是垃圾，放对地方是资源。垃圾分类不仅减少了环境污染，使我们的蓝天更蓝，空气更清新；也充分利用了资源，变废为宝。进行垃圾分类，能够让民众提高环保意识、责任意识，学会更好地珍惜资源、利用资源，坚持和贯彻绿色发展理念，养成良好的生活习惯。让我们大家一起，从我做起，彻底改变以往的垃圾混合收集情况，杜绝垃圾乱扔乱倒的现象，努力将我们的家园建设成为环境优雅，卫生良好的美丽家园，因为美化环境，是我们共同的责任！



推行医废扫码收集转运 全面提升医废智能管理

□ 文 / 潍坊分公司 任嘉

随着医疗废物管理进一步规范，医疗废物分类更加细致化，运用先进的网络平台，智能化收集、转运，是医疗废物监管职能的必然趋势，在我们日照市中医院物业管理处就正在推行医疗废物智能管理。



一、智能管理是提升收集、转运、暂存入库全过程控制能力的有效途径。

医废收集、转运、暂存入库全过程控制就是防止医废流失事故，消除导致流失现象发生的有效条件。而流失则是对收集、转运、暂存过程失去控制的产物。医废智能管理正是从强化管理的角度杜绝流失事故的形成。提升医废智能管理，有助于理清管控思路，找到医废收集、转运、暂存关键环节和防范工作的突破口，提高内在防范和流失事故预防与处置的能力，更好的全过程控制。医废转运箱直接布置于各科室处置室，收集转运采用扫码、称重、打印、交接一体化程序运作，极大的方便了甲方科室对医疗废物的处置，同时整个转运过程实行全封闭管理，整洁卫生，避免了手工称重、数据填写容易出现笔误的弊端，信息平台化监管一目了然，提高数据查询的便捷性和实用性。

二、扎实有效地全面推进医废扫码收集、转运全面提升医废智能管理。

扫码收集、转运专员经规范培训，严格按操作流程运作，自医疗废物收集推行扫码收集、转运、信息平台监管以来，各项指标均达到规范要求。不再出现日常收集、转运过程中遗漏现象，漏汤漏水现象不再发生；电子称重、打印准确无误；规范的打印小票粘贴在封口的鹅颈结上，每个医废转运箱条码、与之对应的所有收集数据，产废点的科室、交接人清晰可见。收集、转运、入库、暂存流程运作下来，智能信息平台的数据历历在目，即便是有遗漏的产废点没能及时收集，智能平台就会显示得一清二楚，监管员可随时提醒医废转运专员及时收集，避免了遗漏过夜收集，科室的医护人员不再抱怨，从运作流程上来说，扫码收集、转运、入库虽然比以前的收集、入库程序繁琐了很多，收集、入库时间比以前要长出 3 个多小时，可规范化、智能化运作，医废处置更加合理，环境卫生更加整洁，科室医护跟物业保洁的关系更加融洽。

医废扫码收集、转运、暂存入库具体操作流程如下：

1、总务科、护理部会同各产生医疗废物的相关科室确定医疗废物交接点，由物业管理处将医疗废物交接点卡片张贴在显著位置，并布置洁净转运空箱。

2、将科室交接人卡（监督卡）交由科室或护士站专人管理。

3、各医疗废物交接点每次产生的医废，打包用鹅颈结封口，并粘贴医废标签后，放置于医废收集箱内，直至箱满（一个箱内只存放一品种医废）整齐摆放在医废交接点等待医废收集专员收集。

4、医废收集专运员到科室收集医废：

（1）首先收集专运员扫描收集专运员卡，与收集车的称重、打印系统匹配；

（2）匹配完成后，到科室扫码医疗废物交接点卡（此卡就是该科的名片），接着扫码科室交接人卡，两卡扫完后，收集专运员查看收集箱内存放的医废为何种医废，在扫码器上选择医废种类，并确定收集车称重已置零；

（3）扫重的收集箱上的条码，移箱至转运车上称重，确定整箱保存，打印机自动打印小票，收集专运员用相对应的鹅颈结封箱，将打印的小票粘贴至鹅颈结封口上，完成一箱收集；

（4）若产生医废不满箱的可单袋收集，程序同整箱收集类同，只是确定单袋保存，依次收集完该科室的所有医废后，再次扫码科室交接人卡，完成本科室收集（此时在智能平台就会显示该科室产生的医废重量和箱数）。



（5）单包可与其他科室同类医废凑箱收集。

（6）收集损伤性医废时，要在扫码器上输入注明收集的锐器盒数量。

5、垃圾收集专运员将收集的医废运至医废暂存站，首先扫码暂存站交接点卡，然后扫收集下来的重箱上的条码，卸车完成，再扫暂存站交接人卡，完成入库，依次整齐摆放在暂存站等待医废回收公司的专用运输车收集。

三、确保全面推行医废智能管理取得实效

强有力的组织领导，是确保全面推行医废扫码收集、转运全面提升医废智能管理取得实效的关键。物业管理处经理、分管主管带头学习医废智能管理运作系统的相关操作规程，组织相关人员将学到的有关知识手把手的传教给员工，带头到各科室贴码、布箱、演示示范运作，与科室医护贴心交流，切实保障了医废智能收集、转运、暂存入库的顺利实施。物业管理处制定的运作流程及方案，直接被甲方采用，甚至让我们录制视频、拍摄照片作为宣传材料在全市或全省推广经验和做法，同时为全面推进医废扫码收集、转运全面提升医废智能管理打下良好的基础。甲方的满意度提高了，进一步激发了全体员工的工作热情和干劲。



全面提升机场物业建设的措施建议

□ 文 / 烟台分公司 王忠

在机场进行物业管理已有时日，作为机场项目的经理，我根据以往工作内容做了一些思考与总结，愿服务原来越好，愿发展越来愿长远。我们蓬莱国际机场物业管理处秉承的宗旨是：以质量求生存，以创新求发展，以管理求效益，以服务求市场。主要任务是:为机场创造整洁、安全、舒适、优美的工作和生活环境。

针对公司当前实际，短期目标是改变面貌、提升形象。中期目标是拓展物业项目，打造公司品牌。长期目标是致力于做精做强现有机场业务，并以机场为依托，辐射周边大型公司、机关及写字楼物业项目，努力打造具有影响力的物业品牌。

一、抓好服务，提升标准

服务质量的高低决定着机场物业的生存。把服务做好是机场物业工作的重中之重，也是我们以后拓展项目、树立品牌的前提和保证。因此抓好服务重点把握好四个字，即:“高、细、勤、快。”

一要瞄准“高”。机场是烟台市对外窗口和形象工程，各级都高度重视，所以我们物业服务必须高标准、高质量、高要求。要践行物业“工匠精神”，打造一流物业服务。比如：候机楼大厅要保持一尘不染，卫生间、垃圾箱要干净得让旅客不忍心使用等。

二要突出“细”。“细节决定成败”，把控细节，注意细小之处，服务做到精益求精，做到极致。不仅地面、卫生间等地方时刻保持干净整洁，而且要连边边角角的地方也都干干净净。比如：候机楼地面大理石之间的缝隙、卫生间小便池内侧、垃圾箱的边缘以及电梯扶手等都要经常打扫擦拭，确保无任何卫生死角；手推车、行李车要摆放成一条线，特别注意母婴室、无障碍卫生间、登机桥等的维护清洁。通过以点带面，提高整体服务档次。

三要立足“勤”。勤能补拙，尤其是我们的服务工作，更需要用勤来弥补工作不足，来赢得旅客的肯定和认可。针对机场人员、车辆流动量大、数量多的特点，我们唯有做到勤打扫、勤收拾、勤沟通、勤检查，才能确保服务的高质量高标准。

四要反应“快”。做到有情况快速反应、有问题快速解决。对于甲方、旅客指出或通过电话、微信等平台反馈的问题，必须立即安排人员查实、落实及回复改正情况。比如：设施设备发生故障，维护人员十分钟内必须到场。

二、建章立制，抓好落实

建立健全规章制度，有助于公司实现科学管理，提高工作效率，这是加强公司管理，推动公司顺利发展的可靠保证。

一是每日巡查制度。从物业管理处经理到领班，坚持日常巡视检查制度，不定期对员工的服务质量和工作状态进行检查，发现问题，及时整改。同时也做好安全防范措施，防止安全隐患。

二是日常值班制度。经理轮流值班，负责好各自范围的工作，做好值班记录。值班人员应加强对工作的检查和把控，妥善处理突发事件。值班期间如遇甲方检查工作，值班人员应认真听取意见，做好解释和改正工作。

三是交接班制度。每天组织交接班。由上一班经理或负责人将值班情况、有无重大事项、如何处置、好人好事等进行汇报，明确第二天工作需要注意的事项。员工对当班保洁情况一对一进行交接，在安全隐患与安全风险方面做好预防和管控。

四是会议讲评制度。定期召开各级会议（利用工作之余、碎片时间、微信平台等），通过会议来把控工作。每天开展交接班、午会制度，每周召开办公例会，大项活动、重要时期（如:暑期、春节等）前召开会议。利用会议统一思想,部署和讲评工作。对服务、安全等需要注意事项和发生在身边的问题、案例及时传达警示，对好人好事进行表彰，对违纪问题进行处理。

五是首问责任制。要求首问责任人对发现的问题，无论是否是职责范围内的事，都要及时给予解决。对职责范围内的事，要在规定的时限内恰当解决。对非自己职责范围内的事，也应热心帮助和及时引导。对不遵守首问责任制，造成不良影响的，将给予相应处理。

六是建立合理奖惩机制。结合物业公司实际情况，对工作认真努力、遵规守纪和在大型活动中表现突出的员工定期进行表彰奖励。公司弘扬正能量典型，浓厚比学赶帮超氛围，激发员工内在动力，让大家学有榜样，赶有目标。对违规违纪问题进行处理，强化员工遵纪守法和自我约束的意识。通过奖惩机制增强员工的积极性和创造性，保证公司各项规章制度得到执行。制度健全后，领导骨干要模范带头，全体人员要严格落实。

三、带好队伍，培养人员

管理就是带队伍，人员队伍建设的好坏直接影响公司的发展。要通过科学管理，打造出一支高标准、高素质的员工队伍，特别是领班的培养与管理尤其重要。

一是抓好入职学习和培训。将公司理念、管理制度、员工权利义务及职责要求等综合起来打印成册，建立《机场物业员工手册》。每来一名新员工，首先学习《员工手册》，让员工全面了解公司状况，知晓公司理念、制度及发展方向，及早融入公司。经常组织对《员工手册》学习和考核，增强大家对《员工手册》的了解和认知，将它作为工作和行为规范的指南。抓好新员工岗前培训，在书面学习的基础上，由主管、班长亲自帮带，面对面的讲，手把手的教，确保一入职就能称职。

二是抓好思想教育引导。教育保洁人员增强工作的荣誉感、责任感，让大家认识到保洁员不是普通的打扫卫生人员，而是机场的美容师、奉献者；保洁是机场工作的重要组成部分，机场正常运转有保洁员的功劳。我们机场的保洁团队，员工普遍来自周边农村。年龄偏大、文化偏低、工作经历偏浅，通过组织学习教育，讲道理做培训，让大家认识到岗位职责和岗位服务的重要性，及时掌握工作任务、工作标准以及工作纪律，从而提高素质，达到推进各项工作顺利完成的目的。教育大家要衣着整洁、注重个人形象，待人接物彬彬有礼、服务工作兢兢业业。

三是抓好骨干人员能力素质。通过了解，少数部门负责人、领班等能力素质相对较低，存在不敢管、不会管等问题。个别管理人员敬业意识不强、责任心差、工作标准低，自认为对工作熟悉，但实际离精品服务还存在较大差距。针对这种情况，需要物业管理处经理利用学习、会议，单独传授、交任务压担子等方法，来不断打牢骨干的思想基础，提高骨干的能力素质。同时，也可采取对主管、领班进行考核等方法，让大家看到差距，激发内动力。

四是开展激励和岗位练兵活动。定期评比“服务之星”“节约之星”“维修之星”“拾金不昧之星”等，并将评选人员照片贴在员工过道上，调动员工积极性，增强光荣感、自豪感，激励大家干好本职，争创先进。定期开展岗位练兵活动，提高员工技能水平和综合素质，激发员工自觉学技能、强本领、优服务的积极性，促进物业服务品质和员工素质的整体提升，不断提升公司品牌形象。

五是维护权益、关爱员工。积极营造拴心留人环境，开展关爱员工活动，不断提升公司凝聚力向心力。建立多种关心关爱措施，对家中实际困难较多的员工进行关心帮助，让员工感受到公司的关爱，激发大家热爱公司热爱本职。同时将“微关爱”融入员工日常工作中，建立多种沟通渠道，包括定期召开员工恳谈会、征求意见会及建立经理信箱等，传达公司管理理念，了解员工内心诉求，提高员工满意度，形成公司关爱员工，员工关心公司发展的和谐氛围。

四、搞好协调，满意合作

机场物业工作从某种角度上讲，也是在机场集团的带领和帮助下不断推进发展，物业工作的顺利开展很大程度上得益于机场各级领导及机关人员的支持和帮助。

一是密切联系。加强与机场合同双方，如：建管部、场物部及航站等部门联系，密切双方感情，主动汇报物业工作开展情况。经常关注机场的网站、通知、信息等，及时了解机场各部门的工作动态，掌握活动规律，确保物业工作及时跟进。遇有工作困难，可以适时向相关部门反映，争取机场部门的理解和支持。

二是及时整改。转变思想观念，认识到甲方的日常检查是在帮助我们做工作，严格细致的检查能够带动提升我们的工作质量、标准和方法。对甲方检查出的问题，要立即安排人员核实，如果属实，立即整改到位，并将改正情况及时反馈给甲方。要做到事事有回音，件件有着落。对机场提出的超出服务范围的工作，如因条件或人力限制难以满足需求，应坦诚不能解决的原因，并通过沟通取得谅解和信任，让他们感受到我们物业的诚意。

三是相互帮助。结合物业工作实际，适时对甲方工作提出合理化建议，遇到重大活动（如：迎接上级检查、创城等）、恶劣天气等情况，物业公司人员要积极参与，出人出力，建言献策，让机场人员感到与物业是一家人。大家能够心往一处想、劲往一块使，共同创造优质服务。

五、遵规守纪，确保安全

安全是一个企业发展的底线，是公司管理的重要内容。既涉及到员工的自身安全、公司的生存与声誉，又会影响到甲方的建设发展，因此必须要抓好公司的安全管理。

一要加强安全学习教育。通过学习公司规章制度、机场纪律要求等，让员工熟知熟记安全常识。加强安全教育，组织学习安全事故通报、案例等，警示大家遵纪守法，在维护好机场和公司利益的同时，注重自我安全保护。

二要严格落实各项安全制度。物业管理处经理和各部门负责人要把安全管理放到日常的议事日程上，每天既检查服务工作，又要检查安全管理。员工要严格遵守公司和机场安全制度要求，真正把安全制度落实到实际工作中。

三要加强突发事件的预防与处理。做好恶劣天气、违法事件及消防事故等应急处理。对于突发事件，要本着安全第一，及时、高效、用户至上的原则进行处理。建立各种突发情况预案，并根据情况，适时开展预防演练工作。

六、厉行节约，降低成本

企业要生存、求发展，就必须采取各种有效措施降低成本，成本管理需要更加科学化，这样才能在竞争中立于不败之地。

一要节约人力成本。物业行业属劳动密集型服务行业，科学、合理地使用人力资本是物业管理企业降低成本的主要方向，因此一定要根据实际情况定编定岗、优化岗位，把人员搭配好，控制好人力资本的成本费用。

二要节约耗材成本。向科学管理要效益，降低易耗品成本。尤其是对一些保洁用品的节约，一年下来也是一笔不少的开支。比如：大盘卫生纸的使用管理，采取保洁员用筒芯来换领并进行登记造册的方法。对每个卫生间使用情况进行统计，建立相关数据，得出单个卫生间每月使用情况，加强大盘卫生纸的监管力度，杜绝不必要的浪费。卫生间的洗手液，可以采取定量定人定期领取的方法来管理。机场办公楼内小便池里的除味球可以根据卫生间通风情况不放或少放，不必进行统一。要教育工作人员养成节约的习惯和意识，开展节约小妙招活动，鼓励大家群策群力，降低耗材使用成本。

三要搞好人员招聘。针对保洁人员面临短缺的问题，一方面发动现有工作人员共同来想办法，提倡夫妇一起来，亲朋好友齐上阵；另一方面，通过走访机场附近村庄、打广告、微信平台等开展招聘。通过大家集思广益，做好招聘工作。人员应聘多了，就容易加强对现有人员的管理。

服务永无止境，只有全体员工团结一致、努力拼搏，才能迎头赶上。“他山之石，可以攻玉”，我们要认真汲取先进机场物业成熟的经验，结合我们公司实际，努力打造出我们自己的服务特色。立足根本，规范运作，以一流的服务、一流的作风、一流的业绩，争当机场物业发展的排头兵。

好心态是秩序维护员干好工作的法宝

□ 文 / 莱芜分公司 李焕修

在我们生活的周围有许多普普通通的人，他们默默无闻地做着平平常常的事情。就是这些普通的人，这些平常的事，却常常迸发出火花，给我启迪，令人佩服。

我是一名普通的秩序维护员，主要工作是门卫服务。在我几年的工作实践中深深体会到，要想在平凡的岗位上做出不平凡的业绩来，非常重要的一点就是摆正心态。

所谓心态，是指一个人心理素质的状态。如果秩序维护员具有稳定的心态，就会在服务中取得好成绩。所以说，良好的心态是我们做好秩序维护服务工作的基础条件。

心态决定成败。在这个竞争与挑战并存的时代里，每个人随时都在面临着各种考验。考场上、赛场上、职场上、商场上比拼不断，如果不调整好自己的心态，势必会在竞争中落下马来，因为机遇总是垂青具有良好心态之人。

心态改变出路。人生不如意十有八九，一帆风顺绘不出五彩人生。只有不断调整好自己的心态，微笑着面对生活中的沟沟坎坎，才会活得充实与快乐。当遇到什么寂寞、疑情、难事、困境、颓势时，要学会换个角度去思考，抓住主要矛盾兴利除弊，有序应对，收放自如。

心态自主掌控。俗话说境由心造，有的秩序维护员工作条件、环境非常好，每天却都有许许多多的不如意，不知感恩和奉献，因此而活的很苦很累；有的秩序维护员及工作条件和环境一般化，可他们却不舍不弃，每天都立足岗位向新的目标迈进，通过创新、创造而出色地完成本职工作，最终也得到了人们的尊重与敬佩。这是在告诉我们，心态始终阳光，最终就能收获成果和幸福。

从学生到“中土人”

□ 文 / 山东分公司 刘亚男

毕业是人生的重要节点，意味着学生向“社会人”的身份转变。心理上仍停留在学生阶段与实际必须考虑工作、自我养活等现实问题间的矛盾使得大四学生充满迷茫与不安，尤其是在疫情这样的艰难时刻，更是让毕业生的内心平添了一份焦虑。

我认为，作为一名毕业生首先要做到这两点：

一是要认识到自己的平凡与普通，并永葆自信。学校是知识的殿堂，社会是生活的竞技场，学习是人生的常态。在学校里有能力把知识学好，也要有信心能在社会中把生活过好。

二是立刻行动起来，迷茫的时候多尝试，不合适时及时止损。行动是缓解焦虑的最好方法，年轻人不该畏手畏脚，要想到什么就去做。在瞬息万变的世界中寻找确定的答案是不切实际的，不要说没有方向，当下正在从事的或许就是方向。

在疫情态势正向发展、各行各业逐步复工后，我有幸来到中土物业山东管道物业管理处实习、工作。初来物业管理处，在同事们的帮助下我几天就了解、熟悉了公司和物业管理处的人员构成、运作流程、各岗位的主要工作内容。为了尽快融入到团队中，我又通过办公室的宣传栏、集团发行的杂志、公众号了解到集团的企业文化、企业精神等等。物业行业，看似行业壁垒薄弱，但实则“隔行如隔山”，要实现“您放心托付，我倾心奉献”的承诺需要每一位员工的用心。

对我的工作岗位——前台来说，尽快认识每一位业主，接待好每一位访客为他们提供其需要的服务都是对待人接物能力的要求，多留心观察，多用心沟通才能了解每一位业主的喜好，进而为其提供优质的服务。服务是门艺术，服务的能力在每一次服务中提高，服务的真谛在每一次服务中展现。

这是我人生第一份工作，这段时间的成长与收获以及大学期间在房地产和教育培训机构兼职积累的经验都是我前进的助力剂。最后，祝愿公司业绩年年高长、事业蒸蒸日上，我们彼此护航，共同成长。

学无止境 不断进取——物业前台心得体会

□ 文 / 淄博分公司 沙红蕾

时光飞逝，记得我是 2019 年 5 月 13 日加入到中土物业淄博分公司的大家庭，开始从事物业管理处的前台接待工作，回首这一年多的时间，工作紧张而又平淡，但就是在这一个个紧张平淡的日子里，我一步一个脚印踏实稳健的走来，积极认真地做好本职工作，完成了公司安排的各项任务。

“前台”为什么被称之为前台？我想在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才能更好的发挥自己的潜力，去做好它、完善它。通过进入公司之后的岗位培训，我了解到，“前台”不能单从字面上去理解它，大部分人可能认为前台就是公司的门面，只要外表装饰的干净就够了。但我却不这样认为，我觉得前台是公司整体形象



最直观的体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话，所做的每一个小动作都会给对象留下怎么的印象，这些小细节往往是大部分前台人员容易忽略的地方，而这恰恰是最重要的东西。认识到了这些，更加肯定了我要做好这份工作的决心。

工作了一段时间后，我对前台的工作又有了新的认识，这不仅是一个需要耐心和责任的岗位，还得有热诚积极的工作态度。除了这些认识，自身欠缺的还是很多，激励着我去不断学习，比如客服礼仪等综合素质方面，基于对前台接待工作的热爱，我会更加严格要求自己，时刻遵守公司的相关工作制度，积极踏实的对待每一天的工作。

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取学习，我坚信成功属于每一个有准备的人。我将努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心，在中土物业提供的大舞台上，舞出自我，展现自己的长处，为公司创造更好的工作业绩而奋斗。

物业人的爱情

□ 文 / 烟台分公司 董梅娥

看过许多动人的爱情电影，里面有许多动人的情节、动人的旋律、动听的名字，而在我们物业大家庭里也是有着许许多多动人的爱情，他们也有着属于自己的感人情节、优美旋律，和比电影更真实的名字。

物业人爱情的名字叫做牵挂。是时时刻刻的思念，是日日夜夜的期盼，是闲暇时的全部，是忙碌时的归宿。在岗位上的每一名员工心里都刻着自己爱人的名字，当窗外刮起凌厉的寒风时，当因为工作需要加班突击时，这份牵挂便通过一声声问候一条条短信把温情的相思送进爱人的心怀，让彼此的心灵不再孤单，内心的阳光更加灿烂。

物业人爱情的名字叫做坚守。真正经典的爱情是什么，不是生离死别，不是樱花烂漫，更不是鲜有的惊天动地大悲大喜，而是彼此间的信任和坚持、理解和忍耐。物业里的爱情往往被分开在不同的项目，项目一城一区或离家一远一近，工作的属性赋予了物业人爱情世界里充溢着坚守的气息，坚守是彼此默默的等待和坚定不渝的信念。当我们工作疲惫的时候，当彼此久未相见而触及到孤单背影的时候，只要心中留有对爱的坚持和执着，内心就会再次充满对工作的激情和干劲。我们做的也许并不够优秀和出色，但我们在爱的路途上依然可以坚定的举起手大声的宣布，绝不放弃！

物业人爱情的名字叫做责任。是每位物业人早出晚归时的风雨无阻，是物业人荣辱不沾俯身基础工作的用心细致，物业人的爱情像是乡间小路旁的一棵大树，任凭岁月的肆意交替，依旧傲然挺立；物业人的爱情亦像是幽静山涧的一股泉水，任凭山路千曲百转，依然清澈优美，透明见底。怀揣一颗淡泊的心，和心爱的人过着淡雅如兰、顺其自然的生活，看云卷云舒、花开花落，将一切喧嚣浮躁抛在脑后，携一路花香，边走边爱，想必这就是每一位物业人心中对爱永恒的向往。

有人说，真正永恒的爱情是经得起平淡的流年，经得起琐碎的柴米油盐。当我踏进物业大家庭后，我真正的读懂了这句话，更深切感到其实我们物业人的爱情正是最真诚最动人的爱情！



与房子有关的事

□ 文 / 潍坊分公司　董晓红

漆黑的夜，悠扬的手机铃声打破了我的梦，大嫂急促地说："你怎么还不来？来了很多人了……我给你占着地方。"

打过电话确认二哥三哥他们已在或正往那赶，我背起背包，穿过漆黑魅影，走进小区外的路灯下，昏暗的黄光，只有我一个人孤单的影子。侄子开车来接我，当我们来到凤凰大街沟西小学，凌晨四点多一点，天还没亮。

早上五点工作人员进场，六点回迁房开始抽号。

回迁房建在原址，在沟西小学的北面，凤凰大街边上。

三哥让我们先进，我和大哥拿着序号进入学校的操场。一大早，太阳毒辣辣的。大哥身体还没康复，我给他打着伞。大哥发现了连说不用，我说你打着伞，我就正好在背荫里，这样，大哥才拿着伞了。

第一场是抽房子的序号。看着与婆婆模样相近的大哥，想起第一次见婆婆，就在老屋，二十多年前的一个夏日的黄昏，68 岁的婆婆干净利落，很精神地迎接出来迎接，我叫她"张大娘"。

老屋见证了老公的童年少年青年，看着他带着妻儿看望母亲。我见证了老屋的暮年。日出日落，老屋一点点衰败，婆婆一天天变老。

2004 年妈妈来沟西村看望婆婆，看到老屋旁闲置三间房地方，精明的妈妈叮嘱我："闲置太可惜了，盖上房子吧。"费了很多周折，终于在老屋旁建立起三间新房。新房很新，老房子和婆婆一样，更老了。

我们把婆婆接到家中，哥四个轮着养。老屋成了空屋。每到收新房子的房租，每到过年贴对联，我们走进老屋，少了婆婆身影的老屋，多了冷清，多了寂寥，多了衰落。

当猩红的圆圈拆字打在墙上，儿子在老屋院子里蹒跚学步的样子就走远了。那一年儿子考上大学，哥嫂们和孩子们和婆婆开心地聚集在村口的酒店，开心的模样还在眼前，可一切恍如隔世。

第二年，老屋就被推土机推倒，成了废墟，废墟又成了一排排加紧施工的高楼。

当猩红的拆字圈在了老屋，不识字的 86 岁的婆婆呢喃着"要拆房子了，这怎么好，可怎么好。"眼神满是忧伤。老屋是年轻的公公在世时盖的村子少有的砖房，陪伴婆婆五十多年了，陪伴婆婆五十岁年的老屋就要没，婆婆的不舍难受可想而知。以后，高楼就成了笼子，圈起了她，一个人出不来进不去了。

当动员全村拆迁，二十多天后的一个傍晚，天空下着小雨。饭后的婆婆说歇一会，十多分钟后，婆婆就闭上了双眼。老公说婆婆她舍不得她的老屋，离不开她的老屋。婆婆选择与老屋同在，婆婆走后二十多天，老屋也走了，成了一片废墟，整个村子都成了废墟。

新楼盖了两年，婆婆走了三年。妈妈走了六年，爸爸也走了四年了。当我坐在拥挤的操场上，心里很空。

老屋就要换成了新房，与房子有关的陈年旧事，只能在余后的光阴里回味，忧伤和芬芳……



大美巴蜀 锦绣成都

□ 文 / 潍坊分公司 于朋梅



西安南去百十几里，进秦巴山脉，过汉中，穿过铁锁关，棋盘关，剑门关，进入巴蜀腹地的成都平原，广袤无垠的成都平原上，突兀的矗立着三座土堆，成“品”字形分布，人们叫它三星堆，这里出土了很多匪夷所思的文物，尽显巴蜀文化的神秘和瑰丽，甚至都有学者怀疑巴蜀文化来源于外太空文明！

蓉城成都是国家历史文化名城，自古就有＂天府之国＂的美誉。三千余年的成都，是古蜀文明的发祥地，历史悠久，文化灿烂，风光秀丽，是一座来了不想走，走了又想来的城市。

有人说，成都是中国最慵懒的城市，但奇怪的是，这座“懒城”竟然有一种魅力，只要你在这里住上几天，就不会想着要走，连它的城市格言也是“一座来了就不想走的城市。”

宽窄巷子由 45 个清末民初风格的四合院落、兼具艺术与文化底蕴的花园洋楼、新建的宅院式精品酒店等各具特色的建筑群落组成。由宽巷子、窄巷子和井巷子组成，始建于清朝，建筑兼川西民居和四合院之特色。老成都的闲适，新成都的时尚都在巷子里，逍遥安逸，行云流水，顺其自然的生活态度，是成都人的精髓。宽窄巷子，什么时候都是人流如织，其实宽巷子并不宽，宽的是人们对生活的态度，窄巷子并不窄，窄的是人们内心的纯朴，宽巷子的“窄”是逍遥人生的印记，窄巷子的“宽”是安逸生活的回忆，短短的宽、窄、井巷子承载着太多的历史信息与历史印记，浓缩了蜀城的文化，令人遥想，慨然不已……

这里是野生动物的天堂，来到成都，不得不看的是我们的国宝：大熊猫那种憨态可掬啃竹子的样子，朱鹮那种闲庭信步的悠闲，金丝猴上蹿下跳，绿孔雀展翅开屏的骄傲，都能让人忘却烦恼。

走在成都的街头，仿佛耳朵里自带那个叫赵雷歌手写的《成都》的背景音乐，带着一丝悠闲，带着一丝颓废。成都其实不是这样的，成都相传是诸葛武侯用风水堪舆之术打造的一方八卦图，人文刁魅诡谲亦在其中，因此，巴蜀之风对于我这一个生长在齐鲁淳厚之地的小女子来说总有一些感觉上的不适！成都是个逍遥自在的城市，生活节奏不快，川音里总有一种说不出来的诙谐或者狡诈的味道！成都妹子奔放火辣，不曾有南方女子婉约柔美的样子，大街上吵架撕破脸经常看到，也彰显出来辣妹子的泼辣。白发翁媪牌桌上扯着嗓子的摆着龙门阵，急赤白脸的嘈杂热闹着。

暮色降临，宽窄巷子口的火锅热气腾腾着，欣赏着川剧变脸的迷幻莫测，体验一把酣畅淋漓的刺激，或者坐在星巴克里呷一杯咖啡，捧一本闲书，装腔作势的找一把“小资”的感觉，一动一静之间尽显这个城市的无穷魅力！

父亲的快乐时光

□ 文 / 莱芜分公司 李奕

父爱如山，每一个父亲无论是普通还是辉煌，都无形中影响着自己儿女们的成长，父亲则是我们一生中的那棵大树那座大山，是我们生活中的榜样。

我的父亲是一名退休的铁路工人，一辈子的辛劳，一辈子兢兢业业在那条熟悉的铁路上不知道留下了多少汗水和足迹，由于没有文化没有任何的社会背景，直至退休他仍然是一名普通的养路工。动荡的年代，好多个和父亲一起去铁路谋生的同村人，都因为承受不了那种恶劣的环境和微薄的薪酬选择了回家务农，家庭的重任让父亲的那种刚毅一直持续了半辈子，艰难的岁月与负重的坚持，让我们兄妹无比的骄傲与敬佩，我们的长大是父亲最大的欣慰与快乐。

记忆中父亲退休得有二十几年的光景，而在我的印象中他从未像其他老人一样去享受安逸的退休生活，总感觉他始终是忙碌的。勤劳的父亲喜欢每天坐第一班开往偏远乡镇的公交车去采购新鲜而又便宜的食材，只为儿孙们一顿丰盛的午餐；勤劳的父亲从不去理会别人异样的眼光，会在傍晚遛弯的时候捡拾一路的矿泉水瓶；勤劳的父亲把楼下平房拆迁的原址在等待开发的这几年里，一点点的平整，变成五彩斑斓生机勃勃的小菜园，数不尽的品种，在收获的季节里，邻里的分享是他又一种快乐。

父亲的节俭使得很多东西在他的手里变废为宝。把别人家丢弃的废旧桌椅通过精心“改造”，变成一个个小板凳和小台面，这个季节的下午时分，小区的大爷大妈们都不约而同的聚集在楼头的阴凉里，利用父亲提供的“设施”开始了每一天的休闲时光，或是设个牌局或是聊个家常，父亲的快乐自然也在其中。

勤劳与善良是中华民族的优良传统和美德，普通的父亲却让我们感受到了什么是言传身教，从一贫如洗到现在衣食无忧的快乐时光，父亲可能不愿去追忆一路上的坎坷不平，但他会一直努力的去寻找和创造属于自己的快乐，去不计得失的和家人与邻里分享着快乐。父亲在慢慢变老，儿女膝下的那种欢乐时光需要我们来一起经营，父母的的年迈，却用一生的品格诠释了生活的精髓，我们传承了父辈的血脉和对未来的坚强不息，“时光时光慢些吧，不要再让你变老了……”每每听到这首歌，总想更多的带给父母一些快乐，让我们在父母的快乐时光里多多一点付出，多一点陪伴的痕迹，愿快乐时光一直围绕在我们父母身旁……





学习品茶

□ 文 / 潍坊分公司 黄晓敏

白开水是最好的饮料，简简单单，平平淡淡，没有味道，也没有那么多讲究，自然清淡，也不需要刻意用什么器具，杯、碗、瓢、盆皆可。可是，谁也不愿意生活永远都是白开水。于是，有人制造出了饮料、可乐、凉茶，还有茶。

唐时的韦应物写过一首诗说茶：“洁性不可污，为饮涤尘烦；此物信灵味，本自出山原。聊因理郡余，率尔植荒园；喜随众草长，得与幽人言。" 诗中对茶的评价就很高。而刘禹锡的《偿茶》又道出另一番滋味：“生怕芳丛鹰嘴芽，老郎封寄谪仙家。今宵更有湘江月，照出罪雅满花。”

会喝茶的人，得到一杯好茶，就如得到人生的挚爱，喜形于色，爱不释手。他们在品茶中自得其乐。会品茶的人是追求生活高质量的人，只要有好茶，有好的茶具，他们就会细细品味。

邀三五知己，品一壶好茶，谈论人生的得失，也是人生一大快事！

喝茶也分几种境界，不同的人在喝茶时能从中领略到不同的意味，看不同的人喝茶也能大体看出这个人的品性。

总体说来，喝茶的人分三种境界：

第一种境界，是品茶。品茶的人是用心喝茶的。这种人在喝茶时端着茶杯，用专注的神情看着袅袅上升的清雾，陶醉地闻着林中溢出的茶香，然后才开始喝，细品茶中的滋味。这种人也会用心生活，对人生的荣辱得失看的很淡，不为小事斤斤计较，他们活得就和茶一样恬淡、从容。心中有茶的人，已经把自己和茶融为一体。不论是好茶孬茶，他们一样能用心喝，品出其中味。

第二种境界，是乐茶。以茶为乐的人是会享受生活的人。在他们的生活里，追逐不同的茶，他们用不同的茶具：竹制的，陶瓷的，紫砂的，石头的。光是茶几上琳琅满目的各式茶具，就足以让人眼花缭乱的。乐茶的人，家里总是珍藏了各式极品茶。他们能如数家珍的介绍茶知识和茶文化。

第三种境界，是喝茶。喝，就是大口豪饮。这样喝茶的人，都是比较单纯、实际的人，对他们来说，茶的作用就和白水、饮料等作用一样。大多数人都是在喝茶，他们不求精致但求实用，在实用中体会茶。这是常人的心态，也是常人的生活。

想一想你现在是哪一种喝茶人？

从现在开始，不妨慢慢学着喝茶，慢慢学着品茶，从茶中品出别样的人生。

论读书的重要性

□ 文 / 潍坊分公司 于朋梅

书籍是人类进步的阶梯。不管是哪种类型的书籍，多阅读总归是好的！一本合适的书，起码也要读三遍，第一遍，看懂梗概和序言以及尾页，了解本书的特点和独到之处。第二次阅读，记录书籍中的金句和道理，所以勾画描白就显得尤为重要。第三次阅读，就会有了自己的心得体会，下笔如有神的感觉就出来了。

中国文化，博大精深，必须要有耐心，仔细的去研读和体味，当阅读成为家风，自然书卷气十足，估计古时候的书香世家也是在这样的氛围下浸润出来的，只是我有点托大了。书读的多了，举手投足，待人接物，自然就会得体大方，看事情的眼界也会有独到之处，思想开阔自然是顺理成章的事情了。

读书最忌读死书，尽信书不如无书，知识固然重要，但是通过各种各样方式去消化知识才是王道。古人说“读万卷书不如行万里路”，就是这个道理！眼界开阔了，自然思想就开阔了，人们见解也会变得深邃，也能更好的做到学以致用，信手拈来。

读书，一目十行，意马心猿的读法是不可取的，也起不了读书的作用，读书必须专心致志，心无旁骛的看和听，这也是老师们说的注意听讲的神髓。

行路，走马观花，快马加鞭的瞎胡闹，更是起不了游历的作用。闲庭信步，回味读书学到的知识，大美山川之间，你突然想到一处应景的诗句或者看到地质变化的景色，知晓了大自然的鬼斧神工，岂不妙哉！

读万卷书，行万里路，乍一听，是特别枯燥和劳累的事情，但是转念一想，二者之间不存在矛盾，读书是知识的沉淀，行路是把知识消化成自己特有的内在，两者相辅相成，缺一不可。

读书是非常重要的！

首先，人们读书，知识的作用是不会让人们粗鄙，不至于看到一桌子好菜，首先想到的是“这么多好吃的”这么粗俗，起码也会想到觥筹交错、美味珍馐，也能感觉“花间一壶酒，独酌无相亲”的意境。阅读和揣摩之间，也能体会到语言的魅力。

其次，真正的读好书，也能让人有足够的生活技能，体面的生活。举手投足间，自信和洒脱，不至于显得怯懦和猥琐，这也是“腹有诗书气自华”的自然表现。

多读书，读好书，才能有展现自己的机会和能力，才能做自己想做的事，而不至于觉得“为中华崛起而努力读书”是句空话而显得苍白和空洞，甚至有点教条主义。

“书中自有黄金屋”，最后呼吁大家多读书！读好书！



夏

□ 文 / 烟台分公司 李芳

期待一场雨，打破夏夜的闷热
用清凉平抚生活的嘈杂
夏天
在层层叠叠的村落中
红砖 绿树 炊烟 土墙
这里的蔚蓝可见
风遇见云
萤火虫遇见月夜
我遇见碧天里的星光
清澈的小溪悄声的流淌
蝴蝶漫天飞舞为了明媚的花儿
蝉儿齐声歌唱邀了塘里的青蛙
他们像在为自己的季节夸耀、绽放
夏天的风
吹皱城市的喧嚣
这是人间清欢
我伸出手
以为抓住了蝉
就抓住了整个夏天

雨季

□ 文 / 鄂尔多斯分公司 苏培林

乌云密布，狂风吼
山河失色，树摇弋
雨季
终于来了

阵阵的拍击声
泛起勇气层层的涟漪
既然来了
就不再回避
勇往直前

磨铁成针
水滴石穿
决心了奋斗
那就不可避免
风霜雨夜

再多的雨季
再多的泥泞
我们愿用双手
托起一部分蓝天
让
精神永存

将过

□ 文 / 鄂尔多斯分公司 钟秀琴

夏季将过
我却迎来了飘飞的落叶
友情将过
我却留下了跌宕的私语
人生将过
我却开始了纠结的彷徨
时间将过
我却捡起了曾经的盼望
眼泪将过
我却流出了若干的感伤
歌声将过
我却回荡了昨日的芳香
脚步将过
我却踏出了凄美的荒凉
我们将过
我却回想了明天的希望



中土物业员工摄影作品展



一线剪影——济宁分公司 孟营



烹饪——鄂尔多斯分公司 王志兵



身边的景色——潍坊分公司 夏元浩



对抗台风——潍坊分公司 张桂芝



我们守护的地方——淄博分公司 董桂华



劳动的物业人——淄博分公司 李萱格