

viewpoint of guomao

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

国贸视点

04
2019
总第三十九期



国贸物业
源于心诚·臻于完美



围绕在你身边，这个冬季不再冷。
冬天，愿最温暖的话最温暖的人都能
不管是四季里的冬天，还是人生中的



编委会

主任 王秋平
 副主任 陈明勇 蒋建军 马哲
 编委 程建军 陈伟 郭维恒 梁冬青 梁莉
 游志华 罗先锋 邹彩军 陈嘉星 关旭明
 黄文佳 唐恒雷 彭力 肖日曙

编辑部

主编 王秋平
 执行主编 黄润林
 文字编辑 黄润林、肖日曙
 校对编辑 黄润林、肖日曙
 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5楼A-M
 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)L019020052
 内部刊物 免费交流

04
2019

总第三十九期



让阳光 Fold Fast 走进心灵。

Tribute to the property person in the cold wind

致敬冷风中的物业人

温暖，让我们的社区更和谐
 温暖，让我们的身心更健康
 温暖，让我们的友谊更紧了
 温暖，让我们的沟通更畅通
 温暖，让我们的生活更美好
 温暖，.....

冬天让一切都白了。阳光执着的寻觅着，只为一片所热爱的树叶，但是厚厚的白雪无情的将阳光反射回去。阳光并没有放弃，最终用自我的坚强融化了大地最后一朵雪花，于是生命开始苏醒，美丽的阳光再次战胜了困难，一丝丝暖意擅入人心。

晨雨过后，一杯热乎乎的姜茶；冰天冻地里，冷冰冰的门把手上的一个柔软的门把套；迎面一抹真诚的微笑；清晨一句甜蜜的问好；傍晚一声真挚的道别等等，看是一个不起眼的动作，却传递着一股暖意；良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。一个表情、各个动作、一句话等等都将不同程度的影响着身边人的心情。身处服务行业，我们不仅需要练就息事宁人的本事，还需锻炼自身见微知著的能力，通过小细节向我们广大业主、客户提供更多有温度的服务。

陈明勇



目录

CONTENTS

» 佳音捷报

- 05 深圳国贸物业进驻同乐市特检院举行第二届行风监督员聘任仪式
- 06 深物业集团领导莅临同乐国贸物业分公司实地考察
深物业集团监事会主席戴先华一行莅临我司指导工作
- 07 国贸大厦电梯改造启动会
深物业集团党委到重庆、成都开展异地党建调研
- 08 前海港湾花园物业服务赢得全体业主肯定
国贸物业党委获得“共筑共建党组织”称号
- 09 济南市副市长吴德深莅临我司英人防项目部指导工作
顺丰速运事业服务部领导莅临国贸杭分参观考察
- 10 山东深国贸领导莅临国贸杭分参观考察
国贸物业中标临安青山湖农业生态科技园项目
- 11 国贸物业中标保定市莲池区检察院项目
国贸物业中标呼伦贝尔市海拉尔区人民检察院项目

» 纸墨论剑

- 13 累足成步,重庆深国贸物业见证风采
- 14 获奖啦!经理们的感悟
- 20 好的物业服务是恰到好处的服务
- 22 浅谈服务绩效评价路径

» 甘露法雨

- 25 不文明遛狗行为管理有感
- 26 关于维保配电设备可靠性的思考
- 27 什么是“中标”
- 28 追求至善 弘扬荣光
- 29 安保服务质量提升改善方案

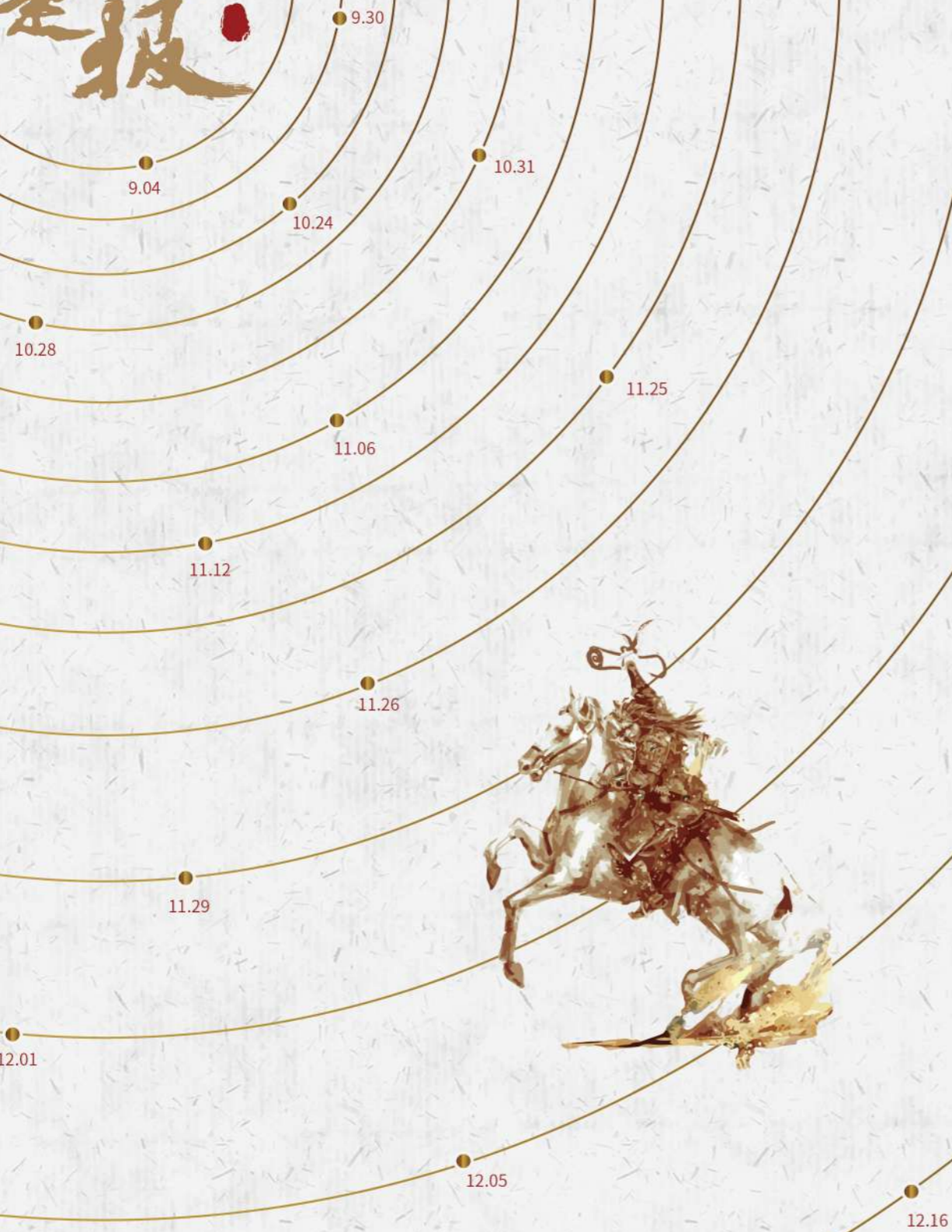
» 流光掠影

- 41 做一个专注执着的国贸人
- 42 又闻桂花香
- 44 改变,永远在路上

» 红船矢志

- 33 我的初心故事分享会
- 34 初心不忘物业情,建党引领行业风
- 36 回顾往昔岁月峥嵘,喜迎建国七十周年
- 38 向榜样看齐,做合格党员

佳音报



深圳市国贸物业 进驻同乐

文/图 深圳同乐国贸物业分公司 吴慧



深圳同乐国贸物业分公司

2019年10月28日

2019年10月28日，深圳市同乐国贸物业管理有限公司总经理董朝斌主持召开接管会议，在本次会议中，国贸物业分管副总经理蒋建军对所需支持协调事项提出了意见和工作思路，并与国贸物业公司支援团队发展部、国管机电、综合管理部，战略部，品质部，环境部、行政部等围绕本次项目安全、清洁、工程板块所需支持协调事项进行了针对性的指导交流。

聘任仪式上，谭建军院长就市特检院概况、人才队伍、办公场地、检验测试基地建设等情况向监督员们做了介绍。鲍献华副院长宣读了行风监督员聘任决定，介绍了我院近年来的行风建设情况。谭建军院长向各位监督员颁发了聘书，各监督员围绕特检工作和行风监督工作做了交流发言，对市特检院的检验检测现场廉洁服务告知等行风廉政建设举措给予了充分肯定。



市特检院举行第二届 行风监督员聘任仪式

天阙电梯公司
2019年10月31日



文/图 天阙电梯公司 王文彬

为强化社会监督，进一步推动市特检院行风建设，不断推动检验工作更好地服务企业、服务社会，10月31日下午，市特检院举办了第二届行风监督员聘任仪式，聘任19位企业代表为市特检院第二届行风监督员，我司王文彬总经理当选。仪式由院党委书记、院长谭建军同志主持，鲍献华副院长、监察部负责人参加仪式。

为强化社会监督，进一步推动市特检院行风建设，不断推动检验工作更好地服务企业、服务社会，10月31日下午，市特检院举办了第二届行风监督员聘任仪式，聘任19位企业代表为市特检院第二届行风监督员，我司王文彬总经理当选。仪式由院党委书记、院长谭建军同志主持，鲍献华副院长、监察部负责人参加仪式。



深物业集团领导莅临 同乐国贸物业分公司实地考察

文/图 深圳同乐国贸物业分公司 董朝斌



深圳同乐国贸物业分公司
2019年11月06日

2019年11月6日，深圳市物业发展（集团）股份有限公司（以下简称深物业集团）副总经理张戈坚、深圳市国贸物业管理有限公司副总经理马哲，在深圳市同乐国贸物业管理有限公司总经理董朝斌

的陪同下，实地考察了同乐国贸物业分公司已接项目：同乐股份公司、九九同心工业区、中现高新科技产业园、同心科技大厦。



国贸大厦 电梯改造启动会

文/图 深国贸战略发展部 肖日曜



深圳国贸物业
2019年11月12日

2019年11月12日15:00分许，在国贸大厦业主委员会主任魏晓东先生、副主任骆志平先生，OTIS南区服务总经理吴雪峰先生，国贸物业党委书记/总经理王秋平女士的剪彩及六枚礼炮齐发中，深圳市国

贸大厦电梯升级改造工程正式启动。这是国贸物业继国贸大厦中央空调升级改造之后的又一项重点改造工程。



深物业集团 监事会主席戴先华一行 莅临我司指导工作

文/图 深国贸战略发展部 肖日曜



深圳国贸物业
2019年11月06日

2019年11月6日上午深物业集团戴先华主席、毕亮、乔楠卿、古仲初一行亲临我司就《深物业集团工作简报》、《国贸之窗》内刊相关工作召开座谈会。我司副总经理陈明勇、战略发展部、市场拓展部全体人员及行政事务部代表曾繁茂出席本次会议。

会上戴主席、毕亮先生分别对我司在深物业集团内投稿量排名第一的成绩给予了肯定，同时又指

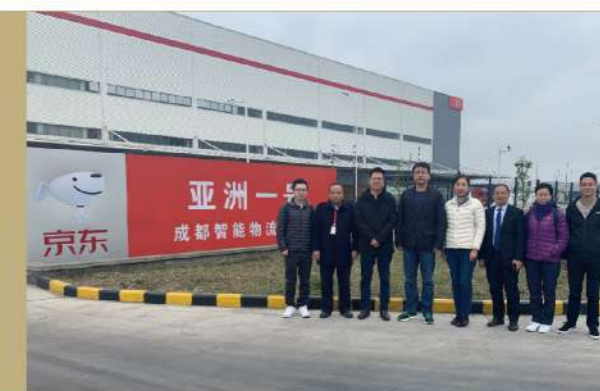
出我司在投稿、宣传方面的敏感性与积极性有待进一步提高。

随后我司副总经理陈明勇表示，国贸物管将会根据戴主席及各领导的指导精神，对各下属公司与项目进行宣导，并合理的激励与考核，深挖与培养新闻报道、业务精通的笔杆人才，提高投稿数量与质量，在做好国贸物管的宣传与推广工作的同时，大力支持集团公司相应的工作。



深物业集团党委 到重庆、成都开展 异地党建调研

文/图 深国贸战略发展部 肖日曜



重庆深国贸
2019年11月25日

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，落实新时代党的建设总要求，加强党建引领企业高质量发展，11月25日-30日，深物业集团党委副书记、纪委书记魏晓东、副总经理张戈坚等领导，集团党群办公室、国贸物管公司相关负责人，先后到重庆深国贸公司、成都分公司开展异地党建调研工作。

调研组以现场走访考察、座谈等方式分别对重庆深国贸公司、成都分公司及其所辖康庄美地、京东物流园等项目进行党建调研。集团党群办公室负责人为参会人员分享党建工作经验。国贸物管公司党委书记王秋平对所属两家公司业务发展、现场服务和党建工作提出相关要求。



山东深国贸领导莅临 国贸杭分参观考察

文/图 国贸物业杭州分公司 鲁苗苗



国贸物业杭州分公司

2019年11月29日

2019年11月29日，山东深国贸物业管理有限公司领导一行6人在深圳市国贸物业管理有限公司杭州分公司（以下简称：国贸杭分）办公室主任王时菁的陪同下，参观考察了国贸杭分高新产业标杆项目：阿里巴巴西溪园区。

此次参观考察主要介绍了国贸杭分特色的园区物业服务，以及对于阿里巴巴集团文化的助力作

用。国贸杭分勇于开拓，致力于打造高新科技产业园区标杆品牌，在业界及社会都赢得了良好的口碑。

最后，山东深国贸物业管理有限公司领导对国贸杭分的工作予以充分的肯定，并希望国贸杭分将“至臻管理，至善服务”的企业价值观发扬光大，坚持“以人为本，真诚服务，共创和谐”的服务宗旨，优化服务，不断创新。



国贸物业中标 保定市莲池区检察院项目

文/图 国贸物业保定分公司 魏玮



国贸物业保定分公司

2019年10月24日

2019年10月24日，国贸物业成功中标保定市莲池区人民检察院项目。该项目服务面积1.2万平米，包含秩序维护、保洁、工程维修、环境管理、食堂餐饮等方面，总编制24人。

经过分公司不分昼夜的奔走，总部不遗余力的支持后，检察院项目终于成功中标。这是国贸物业

在保定地区继深圳园项目后的一个重要突破，是打入传统北方市场过程中重要的一步，也是打造物业服务标杆企业的重要表现形式。后期将结合政府机关的特点及人民群众的期望为提供优质的、具有代表性的服务付出更大的努力。



国贸物业中标临安青山湖 农业生态科技园项目

文/图 国贸物业杭州分公司市场部 张阳



国贸物业杭州分公司

2019年12月05日

12月5日，市场部经过三个多月不懈的跟进，国贸物业杭州分公司成功中标临安青山湖农业生态科技园项目。此次中标的科技园项目跟马云公益基金会同属于杭州市恩宝农业科技有限公司，

项目包括安全、保洁家政、工程、综合服务，归属马云公益基金会项目统一管理，总服务面积达20万平方米，前物业是浙江绿城物业公司，接管切换日期是2019年12月22日。



国贸物业中标 呼伦贝尔市海拉尔区 检察院项目

文/图 国贸物业呼伦贝尔分公司市场部 张文平



国贸物业呼伦贝尔分公司

2019年09月30日

2019年9月30日，呼伦贝尔市海拉尔区政府采购中心对海拉尔区人民检察院公开招标物业管理，在公司总部大力支持、分公司的不懈努力下，国贸物业以总分（92分）第一的成绩成功中标海拉尔区人民检察院物业管理服务，此次中标为国贸物业在呼伦贝尔市海拉尔区打开了新的篇章。

项目管理面积5150平方米，主楼4层，后楼2层，我司将为其提供工程、客服、保洁、秩序等全方位的物业管理服务。这是国贸物业接管海拉尔区里的第一个项目，一个新的开始，国贸物业的优质的服务将再一次得到体现。



累足成步 重庆深国贸物业见证风采

◎ 文 / 重庆深国贸 邹文祥

2019年11月我司有幸获得公租房委派参加全市“巴渝工匠”杯物业服务项目经理技能竞赛。我司接到竞赛通知后倍感荣幸，这是从2011年7月接管公租房以来对我司物业服务工作的认可和肯定。

我司积极组织参赛队伍，经过讨论选派两江名居公租房项目经理陶晓梅、康庄美地公租房项目经理汪玲、九龙西苑公租房项目经理何静参赛。她们三人作为全国最早的物管师，有扎实的理论功底、丰富的管理经验、多年的实践基础，是能撑半边天的女汉子。在备战和比赛过程中，为了让参赛人员全身心的投入，公司全方位的为参赛人员作好后援支撑工作，从公司到项目层层安排部署落实：副总经理邹文祥作为分管领导，临时接管三个公租房项目负责重大工作的管控；综合部作为智囊团，搜集和提供相关的资料；项目部同仁坚守岗位，保障日常工作正常开展。让参赛人

员真正脱产进行备战。

市局对这次竞赛工作非常重视，多次组织专家对参赛流程技术培训，负责本次参赛的王奇处长更是多次组织召开会议，时常关心竞赛的准备工作。经过辛苦的努力和付出，我司的参赛队伍取得了“项目经理赛区”团体第二名、陶晓梅、何静分别取得个人第三、第五的好成绩。能够获得这份殊荣我司感到很荣幸，心中除了喜悦，更多的是感动和感激，这是公租房领导的关心帮助、公司大力支持、参赛选手辛苦付出才取得的成绩。

● 获奖啦！经理们的感悟——九龙西苑项目经理 何静

努力

只为遇见更好的自己

◎ 文 / 重庆深国贸 何静



2019年11月17日是一个值得庆贺的日子，这一天我们收获了鲜花、收获了荣誉。

在公司的大力推荐下，我们有幸代表重庆市公租房局参加了2019年重庆“巴渝工匠”杯物业服务技能大赛，在此次大赛中，我们三名来自深国贸物业公司的项目经理组成的参赛团队荣获了团体第二的好成绩，我也取得了个人排名第五的成绩。

柴静在《看见》里面说“每个微笑的背后，都有一个咬紧牙关的灵魂”。是的，咬牙坚持，最终一定会收获成长和历练，因为这种坚持和信念才能有一个更好的明天。通过这次比赛，我感谢自己曾经的努力和付出，不积跬步无以至千里，不积小流无以成江海。在物业服务工作的十年间，

我坚持在工作中多做一点、多努力一点，现在蓦然发现自己起初的目标已经在慢慢的实现。

所以在这个荣誉的背后，有我们在工作岗位上长期积累的经验，有我们在学习道路上长期沉淀的阅历，有我们在参赛前的熬夜“备战”，在荣誉的背后我们付出了许许多多……

我现担任九龙西苑公租房项目经理，管理体量超过100万方，居住群体有公租房、安置房。由于公租房项目的特殊性，在2019年末将至时，各项检查、考评工作接踵而至。在此情况下，接到分管领导的工作安排，参加重庆“巴



渝工匠”杯物业服务技能大赛。在接到工作任务后，看到竞赛规则及流程，我心慌了，参赛队伍太多，大家都是经过层层筛选出来的各知名物业公司的精英，而且距离比赛时间不足20天，我们一边要跟进项目工作的开展，还有抽时间做相关比赛的准备。所以第一个念头是准备放弃，在第一关的理论环节淘汰自己。可转念一想，领导用心良苦的为我们争取的机会，我为什么不去认真对待呢？微风轻拂，青春正好，我要尽自己最大的努力去搏一回，不可能在这个全市的比赛中丢了面子。

我们期盼着比赛早日开展，尽快结束我们这种高强度的工作状态，但看到比赛时间不断接近，心里又非常害怕，因为我们还没有做好迎战的准备。备战期间是辛苦的，同时也是我们快速进步的时候，把我们之前的所学专业知识和考物管师的知识又重新温习和巩固了一遍。

2019年11月15日，第一轮比赛拉开序幕，我们以优异的成绩进入第二轮的PK环节。在该环节中，我们三人认真分析案例，扮演业主角色时，我们结合工作中的实际情况，从业主的角度向物业提出问题。扮演物业方时，我们灵活运用相关法律法规，专业的解释业主方提出的问题，我们的“入戏”和专业得到了评委们的好评，让我们顺利进入第三轮的抢答环节。在该环节我们像开了外挂一样，必答和抢答都一路封杀，就像脱疆的战马，一路狂奔冲进了决赛的即兴演讲。我们日常工作中有太多的故事是我们演讲的素材，所以在该环节我们同样发挥了我们的优势，最终取

得到团体二等奖和个人奖项。

岁月变迁，容颜衰退，这份痛苦拼搏后的回忆及坚持后获取的成绩将是我们永远的财富，感谢自己咬牙坚持的努力，为个人和公司获得了荣誉，更多的是成就了更好的自己。

事情都是说起来简单，真正做起来时才知道有太多不可控的因素，就在我们全力备战时，项目接到通知，在11月16日由公租房局牵头的全民健身运动会在我们小区举行，可这天也是我们参加比赛的时间。所有的工作堆在了一起，让紧张的大脑一下子蒙圈了，所以这里要感谢领导邹文祥副总为了让我安心备战，在他繁忙的工作中抽出时间来组织安排运动会的部署，在项目同仁的全力配合下，保障了运动会的顺利开展。

荣誉和成绩的光环在我们身上，但我们深深知道，这是一个属于团队的荣誉，因为这成绩的背后是领导的支持、同事的关怀、队友的配合、家人的理解。居里夫人曾经说过“不管一个人取得多么值得骄傲的成绩，都应该饮水思源，应该记住是自己的老师为他们的成长播下了最初的种子。”这里我想感恩的是领导、同事、队友和家人，是他们的大力支持、默默奉献才能让我们没有后顾之忧的全力以赴的迎接比赛。

怀着感恩之心，在今后的工作、生活道路上我将更加努力，我相信，努力坚持明天将会更加美好。

● 获奖啦！经理们的感悟——康庄美地项目经理汪玲

只有拼来的精彩 没有等来的辉煌

◎ 文 / 重庆深国贸 汪玲



重庆市“戎威远·巴渝工匠”杯物业服务技能比赛已落下帷幕，我很荣幸能代表公租房及公司参加物业项目经理比赛，并获得团体第二名、个人第17名的成绩，很感谢公租房、公司为我提供一个展示自我的舞台、建立自信的机会、面向未来的窗口，这是公租房和公司对我8年服务公租房项目工作的认可和肯定。

2019年10月，在接到公租房参赛邀请时，公司领导积极组织参赛队伍，经讨论选派我与两江名居公租房项目经理陶晓梅、九龙西苑公租房项目经理何静参赛，公司副总经理邹文祥作为分管领导，在比赛前不断鼓励我们，分析比赛规则，并临时接管三个公租房项目日常工作，负责重大工作的管控；综合部作为智囊团，搜集和提供相关参赛资料；项目部同仁坚守岗位，保障日常工作正常开展。让我们三个能真正脱产进行备战。

市局对这次竞赛工作非常重视，多次组织专家对参赛流程技术培训，负责本次参赛的王奇同志更是多次组织召开会议，时常关心竞赛的准备工作。经过辛苦的努力和付

出，我们团队取得了“项目经理赛区”团体第二名的好成绩，能够获得这份殊荣我感到很荣幸，心中除了喜悦，更多的是感动和感激，这是公租房领导的关心帮助、公司大力支持、团队辛苦付出才取得的成绩。我于2011年6月入职公司，先后担任康庄美地公租房项目主管、主任，重庆京东物流园区项目经理，现任康庄美地公租房项目经理。

在这期间，我深深感受到了“勇于承担才能获得更多的青睐，敢于担当才能赋予更大的责任”。

康庄美地公租房项目于2011年4月建成，7月正式投入使用，我服务于小区已有7年时间，为了使小区的服务水平得到更进一步的提高，塑造深国贸企业形象，通过对“公开



承诺、协商互助、和谐共处”小区物业服务活动的开展，促进住户共同参与小区的管理。实施工作涉及到基础管理、房屋管理及维修保养、共用设施设备管理、治安、消防、车辆管理、环境卫生管理、绿化管理、精神文明建设、管理单位经济效益八项。

奥斯特洛夫斯基说过：“人的生命只有一次，当我离开这个世界的时候，我不因虚度年华而懊悔，也不因碌碌无为而后悔”。回想自己参赛的准备阶段，那段时间每天上午和晚上学习理论知识、下午穿着8厘米的高跟鞋练习形体，脚趾被鞋磨到一颗颗的血泡。凌晨想睡觉的时候，用冷水洗洗脸，提提神又继续。为的就是能取得好成绩。

这是我第一次参加如此专业的比赛，从未有过这种经历的我，起初还是感到非常大的压力，但是我相信任何付出都是值得的，只要自己尽力了、努力了，便不去计较结果，给自己信心，相信自己。

所有的成绩都离不开家人的支持，一天，家里老人打电话说：“你天天加班，孩子都生病了，你也不回来看看，到底心中还有没有家呀？”，听着孩子在电话那头的哭声，想着宝贝那可爱的脸庞，我心碎了，我多想马上放下复习资料，飞奔回家，抱抱我的宝贝，亲亲我的宝贝。可是我不能，我知道还有更艰巨的任务等着我，我在电话里对宝贝说：“孩子，你要勇敢，你要坚强，乖乖听医生的话，妈妈为了荣誉而战，你和爸爸就是我坚强的后盾”宝贝含泪说：“好的，

妈妈，你是我的榜样，我会快快好起来，到时候来看你比赛”。

经过15-17号三天紧张激烈的比赛，从参赛的225名选手淘汰至25名，从笔试到PK环节，到知识抢答，再到最后的即兴演讲，一路跟打小怪兽似的，闯关进入了决赛，站在舞台上我是感慨的，感慨这一路公司的支持，团队的付出，同时我也是激动的，机会来之不易，我能在这么多人中突出重围，第一次站在这么大、这么专业的台上，和行业的精英们交流是我的荣幸。“功夫不负有心人”，只要有心去做、去付出，就一定会取得成功。

通过这次比赛，我学到了很多，对于选手而言，比赛赛的不仅仅是专业技能，更考验的是心理素质，如何在紧张的时刻保持镇静自我，如何在紧张的气氛中保持敏捷的思维。在当今这个专业知识竞争日趋激烈，经济发达，人们的价值观、金钱观、人生观发生了巨大变化，对我们物业人来说，就业前景，即是动力，也是压力。在此次的比赛中，虽然取得了不错的成绩，但是仍然发现自己还有所欠缺，当前取得的是不断学习新的知识来提升自己的能力，学海无涯，我这叶小舟要行的航程还有很远很远，也只有如此，我才能走出一片更广阔的天地。有人说：“世上最难超越的人是你自己”。我相信，在行走的过程中一边试着总结已走过的路，一边成长，才能成就更好的自己。我想，既然选择了物业行业，就不断努力前行吧！

● 获奖啦！经理们的感悟——两江名居项目经理 陶晓梅

千淘万漉虽辛苦 吹尽狂沙始到金

◎ 文 / 重庆深国贸 陶晓梅



得知有幸参加2017年重庆市“戎威远·巴渝工匠”杯物业服务技能竞赛项目经理赛区的竞赛，我的心中五味杂陈，有期待、有退缩、有忐忑、有犹豫。

作为一名从事物业服务十五年的“老”物业人，我期望参加全市最高规格的大赛，用一个公正的奖牌来肯定自己；但想到自己今年已经42岁了，在高手如林的年轻帅哥美女中博得一线生机何其艰难，立刻又萌生退缩之意；让我忐忑的是我并不是以个人名义参赛，代表的是国贸物业、代表的是市公租房，个人得失怎能影响集团荣誉；更多的是犹豫：公租房的工作真的太忙了，基本每天需要工作10小时以上，很难抽出大量时间复习、训练。此次竞赛包括笔试、PK、抢答、现场演讲，虽然只有四个环节，但背后大量的细致工作不是一个人努力就可以完成的，而留给我的准备时间仅仅只有半个月。

这时，公司综合部站了出来：你们安心备赛，后期支援工作交给我们；项目部同仁站了出来：你安心备赛，日常工作交给我们；分管领导邹总站了出来：你们安心备赛，三个项目的重大工作交给我。妈妈说：孩子你放心准备，我在家就在。他们的话让我感动，更让我充满斗志。谁说优秀的物业项目经理必须有天使的脸庞、魔鬼身材。作为考试通过的全国物管师，我有较强的理论基础；十五年的物业服务经历，我有坚实的实践基础，我是女汉子我最强。

分析竞赛笔试复习题库，单选多选题1180道基本都是以前学过、考过的，只需复习两遍即可。我按物业的各个时期梳理，从物业招投标、前期介入、承接查验、服务重难点



及风险应对等方面进行筛选，汇总熟背可能的简答题考点32道。案例分析就需要运用日常的工作经验。最难的是国学方面，知识面广，根本无处着手。在此必须感谢我的女儿，八年的陪学生活让我大概学会了初中前的古文诗词。

及风险应对等方面进行筛选，汇总熟背可能的简答题考点32道。案例分析就需要运用日常的工作经验。最难的是国学方面，知识面广，根本无处着手。在此必须感谢我的女儿，八年的陪学生活让我大概学会了初中前的古文诗词。

11月1日，我们三人正式开启脱产集中培训模式。每天凌晨1点睡觉、早上6点起床，背诵4小时练习2小时，三餐用餐时间不超1小时。团体形象展示中，肢体语言是我的短板。一个简单的动作，我却老是做不好，要么快要么慢，总不能与她俩同步。两位妹妹没有一句抱怨，反而安慰我别着急，三人面对面站成三角形，一遍一遍反复训练，直至动作一致。嘴唇发干脱皮、脚上起泡流血，严重的睡眠不足只能依靠咖啡支撑，连化妆师都摇头抱歉无法遮盖我们的黑眼圈。

严重睡眠不足、神经高度紧张的最直接表现就是脾气暴躁，有时会莫名其妙发火。我们的后勤人员变着花样给我们买好吃的，每天出现在我们面前的总是一张张温暖的笑脸，默默忍受着我们的坏脾气。甚至平时大大咧咧的邹总都表现得小心翼翼。第四个环节个人演讲时，我是团队中第一个上场的。邹总直接进入候赛区来到我身边，反复嘱咐我：“不要紧张不要紧张，没什么大不了的。”我居然真

的放松下来，因为那一刻，我感觉身边的这个人比我更紧张。

辛苦的付出也给予我们丰厚的汇报，我们获得了团体第二的优异成绩，取得个人第三的奖牌。这个荣誉属于我们参赛人员，更应该属于我们强大的后勤保障队伍。

锤炼岗位技能、提升服务品质、展示行业风采、弘扬工匠精神是本次竞赛的宗旨，也应当是我们工作道路上的指导明灯。2019年3月开始，两江名居项目部就秉承精细化标准，全面开展“色彩两江·舒适名居”服务品质提升活动。19个典雅端庄的宣传栏迎接住户早出晚归；37个干净整洁的垃圾收集点装饰与宣传栏遥相呼应；40套自制桌椅保证了老有所乐的活动场所；97个规格统一的井盖如点缀在绿化丛中一颗颗明珠；2440平方米的冒厅内外墙彩绘提升小区品位；2718米的各式围栏保护绿化错落有致；5800米的黑黄相间路沿石让小区为之眼前一亮；形态可爱的创意小品增加了点点活力，更是“熊孩子”的最爱。在品牌建设活动中，项目部全体员工上下一心，不惧酷暑，不分职务、不论工种，相互配合的努力工作，只为心中不服的骄傲。小区住户也积极动手参与，不仅为“色彩两江·舒适名居”活动提供宝贵建议，对破坏小区环境的行为也强烈予以制止。各组团相互比拼，你追我赶，谁都不愿做最后完成的那一个。如今的两江名居摆脱了“城乡结合部”的旧貌，明亮、艳丽、活力是我们的新名词。满足住户对美好事物的向往是我们的责任，更是我们工作的动力。



好的物业服务 是恰到好处的服务

有你有我 秋冬不冷

◎ 文/图 国贸物业杭州分公司 陶童童

2019年10月19日至20日，上海巨人网络园区宿舍搬迁圆满完成。整个搬迁过程，国贸物业服务人员细致工作有角度，真诚办事有态度，及时响应有速度，热情服务有温度，获得客户的高度认可与赞扬。

19日早上8点，工作群的消息有节奏地响起，“指示牌就位”、“矿泉水摆放就位”、“爱心摆渡车就位”……武戈同学来到“搬迁指挥中心”，根据搬迁通知，办理相应手续。习惯早起的他，起床便去新宿舍走了一圈，看着新环境，迫不及待地想要搬进新家了。

为保障搬迁活动流程顺利，我们精心准备了爱心摆渡车，以便将同学们的行李精准运送到目的地。即使有很多行李，也不用愁。

第一个体验摆渡车的便是早起的武戈，工作人员告诉他如果有需要可以领取免费打包纸箱，将打包好的行李放

到单元楼下，我们会在行李上贴好新宿舍楼号标签，协助搬运。搬运途中，武戈遇到了“榜哥”（国贸员工刘金榜），他看到武戈的行李比较多，二话不说，扛起行李便往六楼去，一会儿工夫行李就搬好了。

“真的好感谢你啊”，武戈握着金榜的手说。

“应该的，我们国贸物业服务巨人。”

“我们也是服务巨人，都是一家人。”

“一家人互帮互助都是应该的，不必言谢。”

搬到新宿舍的武戈，看到桌上放着可爱的多肉和红彤彤的苹果，更让人瞬间升温的便是旁边写着“有你有我，秋



冬不冷”的小卡片。

10月上海的早上，已经有着丝丝凉意，然而大家互相帮助，互相理解，心往一处想，劲往一处使，彼此温暖着。武戈高兴的抑制不住内心的澎湃发了条朋友圈：“早起的鸟儿有虫吃，作为一个搬完宿舍的员工，实名感谢物业的刘金榜小哥，感谢行政部和物业的同事。”其他同学看到朋友圈，便也争先恐后搬入新宿舍，周末本来慵懒的园区开始忙碌了起来。

搬迁中，温暖人心的故事时刻都在发生，这是国贸物业接手巨人项目支持的第一场活动，同学们有了耳目一新

的感受和温暖如春的体验。国贸人无时无刻都在践行“源于心诚，臻于完美”的服务理念。

搬迁结束后COE团队进行了回访，一方面迅速解答新宿舍使用中的一些问题，解决同学的困难，另一方面进行搬迁服务调研，以便后续提供更优质的服务。

好的物业服务是什么？它不是富丽堂皇，也不是要锦上添花，而是恰到好处的一句话，一个小动作，它能直击心灵，让人感到温暖。

浅谈服务绩效评价路径

◎ 文 / 深圳银泉管理处 欧湘玲

为全面、真实、有效地评价项目的服务管理绩效，项目应定期对关键服务领域绩效及服务过程与结果等进行总结评价，并与行业标杆项目进行分析对比，找到有效促进项目服务管理升级的改进机会。

服务结果

1. 项目评价各项服务结果时，应收集与服务结果有关的相关信息、数据及水平指标，并通过同比或环比的方式，对服务的绩效结果进行总结、分析和评价。服务结果的关键性数据包括但不限于：服务日检率、服务周检率、服务月检率、重大设备事故、食物中毒事故、客户财产失窃事故、客户人身安全事故等。

2. 为了获得更客观的评价结果，项目应将统计的服务结果与同一时段内分别面对的行业标杆项目的同类数据进行对比分析，以此确定服务在整个业内及相关地域或项目内所处的相对水平及呈现的发展趋势。需要时，对服务

结果按不同的细分市场、不同的客户业态、不同的服务类别等维度进行评价，以此获得更细致、更有针对性的结果。

过程有效性结果

1. 服务过程：对服务结果产生直接影响的管理过程，主要包括人资、品质、市场、财务等管理。在评价过程结果时，应收集与过程相关的信息、数据和指标，以为有效评价过程的有效性提供依据。与过程相关的关键数据和指标主要包括但不限于：员工称职率、互检合格率、质检不合格综合指数、合同评审适宜率、薪酬发放及时率、资金供给及时率以及行业标杆项目的同类数据等。

2. 应急准备：涉及应急准备活动的过程，主要有应急预案的制订、应急知识的培训及应急活动的模拟演练。项目应定期收集、统计、分析与上述活动有关的信息、数据和指标达成情况，以此作为项目应急准备工作的评价依据。有效评价的数据和指标主要包括但不限于：突发事件识别率、应急方案制订覆盖率、应急知识培训覆盖率、应急演练及时率等。

供应链管理结果

1. 项目应收集与供应商选择、评审及采购物资和服务质量、效率有关的信息、数据和指标达成情况，作为评价供

应链管理活动有效性的依据。评价供应链绩效的关键数据和指标主要包括但不限于：服务合格率、服务供给及时率、采购物资生命周期达标率、供应商更换频度、主要物资采购价格变化趋势、优秀供应商比率等。

2. 收集、统计、分析与服务提供商对项目服务及经营绩效所做贡献的相关信息、数据和指标达成情况，并对委外服务过程的有效性进行评价。用于上述评价的主要数据和指标主要包括但不限于：委外服务客户满意度、委外服务获利率等。

不文明遛狗行为

管理有感

◎ 文 / 深圳苹果园管理处 黎海波



长期以来，小区公共遛狗管理问题一直存在，尽管有政府出台了相关管理条例、物业管理处张贴、发布温馨提示，但犬只伤人事件依然屡见不鲜，早已引起小区居民们的共愤。为有效约束不文明遛狗行为，避免犬只给居民带来伤害。

我司苹果园小区管理处，根据深圳经济特区养犬管理条例及小区业主公约，从小区公共环境的管理需全体业主共同遵守、约束入手，积极制定相应的管理措施，并经与业主代表、业主委员会多次沟通、讨论，最终决定：对在本小区公共地方活动的宠物如未拴狗绳当野狗处理，并由管理处秩序维护员配备捕狗器，在日常巡查过程中一经发现公共区域有未拴狗绳的犬只即刻围捕。并且将决定以通知形

式张贴在小区各单元。

实施一年多以来，在秩序维护员每日的坚持下，小区不文明的遛狗行为已得到遏制，同时也赢得小区业主们的赞许、尊重。通过此行动，我们深刻的体会到了，严格遵守、执行相关法规、规定、条约，能促进小区居民邻里间的友好关系，保障小区和谐、健康发展，提升物业服务质量，增强物业管理处与业主粘度。

甘露雨

关于维保配电设备可靠性的思考

◎ 文 / 深圳国贸大厦管理处 肖斌



配电设备维保，紧固清扫成了法宝，确实紧固加强了电气接触的可靠，解决了正常使用的接点发热问题；清扫提高了电气外层绝缘的能力，能有效防止因污尘引起放电、闪络致热击穿短路，做了这些，电气设备维保完了吗？

维保后一般担心的是配电设备送不上电；在这需要提醒大家的是既要考虑送电的情况，也要考虑运行时在某些特殊时刻配电设备不能可靠分断、合闸、切换的情况，特别是变电所分散分布紧靠用电负荷侧的超高层楼宇。

如果仅要求送电，那么消极的做法，我们不维保，不就好了吗，至少维保前没有停电。那么积极的做法又是什么呢？思考这个问题的时候，就需要分解回答有哪些“特殊时刻”。过负荷时、失压时、三相不平衡N线过流时、过电压时、接地短路时刻、断电自复时、火灾时等都属于“特殊时刻”，特别是火灾（注：有时本身就是开关元件不能及时分断电流而引发的电气火灾）时，一边需强切非消防电源，一

边又需保障消防设备用电。在这些特殊时刻要想开关能按要求动作，指挥它们的控制系统、二次线路、继电保护的维护就不容忽视。忽视它，设备可能就会在关键时候掉链子。所有控制异常，将增加值班员的工作，延长供电恢复时间；紧急情况如“火灾”时难以依靠技术人员手动操作分布在楼上变电所的开关。

综上，配电设备维保的项目除了机械润滑、绝缘测试、过电压试验等一些激进的项目外，保障安全的项目，有必要列入维保计划，进行控制测试和功能测试完善维保交接，确保控制和功能正常。

什么是“串标”

◎ 文 / 深国贸综合管理部 黄文佳

《中华人民共和国招标投标法》第三十二条规定，“投标人不得相互串通投标报价”、“投标人不得与招标人串通投标”，我们在招投标工作中经常接触到“串标”一词，那么你知道什么样的行为属于“串标”吗？这篇小文告诉大家几种最常见的串标行为，愿你在日常招标评标工作中擦亮双眼，严格把关，规范自身的行为，维护公司的合法权益。

2018年3月19日，国务院颁布《中华人民共和国招标投标法实施条例（修正版）》，第三十九条、第四十条、第四十一条对“串标”行为做出了明确界定。

第三十九条第2、3款，“投标人之间约定中标人”及“投标人之间约定部分投标人放弃投标或者中标”这种行为在现实中非常常见。以物业管理公司为例，下辖各管理处因为工作需要，都至少有一个或几个供应商长期与管理处保持良好合作关系，各管理处的供应商相互熟悉，但彼此之间一般井水不犯河水，在各自的圈子内进行经营活动。在投标中，为了保持现状，维护“良好”关系，供应商之间经常会做出类似约定，谁的势力范围内谁中标，或大家轮流做庄，这回你中，下回我中；反映在投标书中就是预期中标人的价格最接近市场价，其他投标人不是价格高出一大截，就是价格低得不正常，或是漏报错报项目，作假的痕迹非常明显；还有比较隐蔽的一两次投标看不出问题，时间一长，属地特性和轮庄特性就显现了出来。

第四十条第1、4款，“不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制”及“不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异”，这种情况也很常见。开标后，发现投标文件极为眼熟，连打印的字体、排版、表格设置等都一模一样，或者仅仅做了简单增减，一般以预期中标人的文件做得最为完善，各类技术、安全方案最完整，资质证件最齐全，投标报价最低（评标方法是最低价分最高）或最接近基准报价（评标方法以算数平均价为基准，越接近者分越高），其他投标人在此基础上标书的质量呈规律性下

降，价格呈规律性增加（一般作假都会犯这个毛病）。

第四十条第2款，“招标人直接或者间接向投标人泄露标底、评标委员会成员等信息”，笔者谈两个作为评标专家参加招标公司组织的评标时的亲身经历。有一次招清洁服务商，标底价为40多万元，开标后三家投标单位的报价均紧贴着标底，最接近的一家仅差60元，最高的一家也在500元以内，这不能不让人产生疑问，是否标底价已经泄露。还有一次也是招清洁供应商，5名评委除笔者外，对其中一家供应商的技术方案打分惊人的一致，而且分数都很高，问题是这家供应商之前没有在该区域内从事过清洁服务，从标书上看也并不比目前正在该区域从事清洁服务的供应商（也是投标人之一）更加熟悉工作内容和人员排班，这一结果至少有嫌疑。笔者举这两个例子，一般在我们自己作为招标人时不会发生，但是有助于大家理解什么是“招标人和投标人之间的串标”行为。

我们作为招标人，如果对投标人有类似“泄露”、“明示暗示”、“授意”或“谋求”的举动，将立即上升到违法违规的高度，是我们在实际工作中必须杜绝和坚决抵制的行为。

物业集团2018年10月30日下发《关于印发〈深物业集团招标采购管理制度（试行）〉的通知》一文后，我司也随即向下属各公司、管理处、项目部下发了《深圳市国贸物业管理有限公司招标采购管理办法》，其中列入公司招采专家库专家名单的员工，都必须与公司签署《廉洁、保密工作承诺书》，共同遵守与维护国家、企业的制度与利益。

追求至善 弘扬荣光

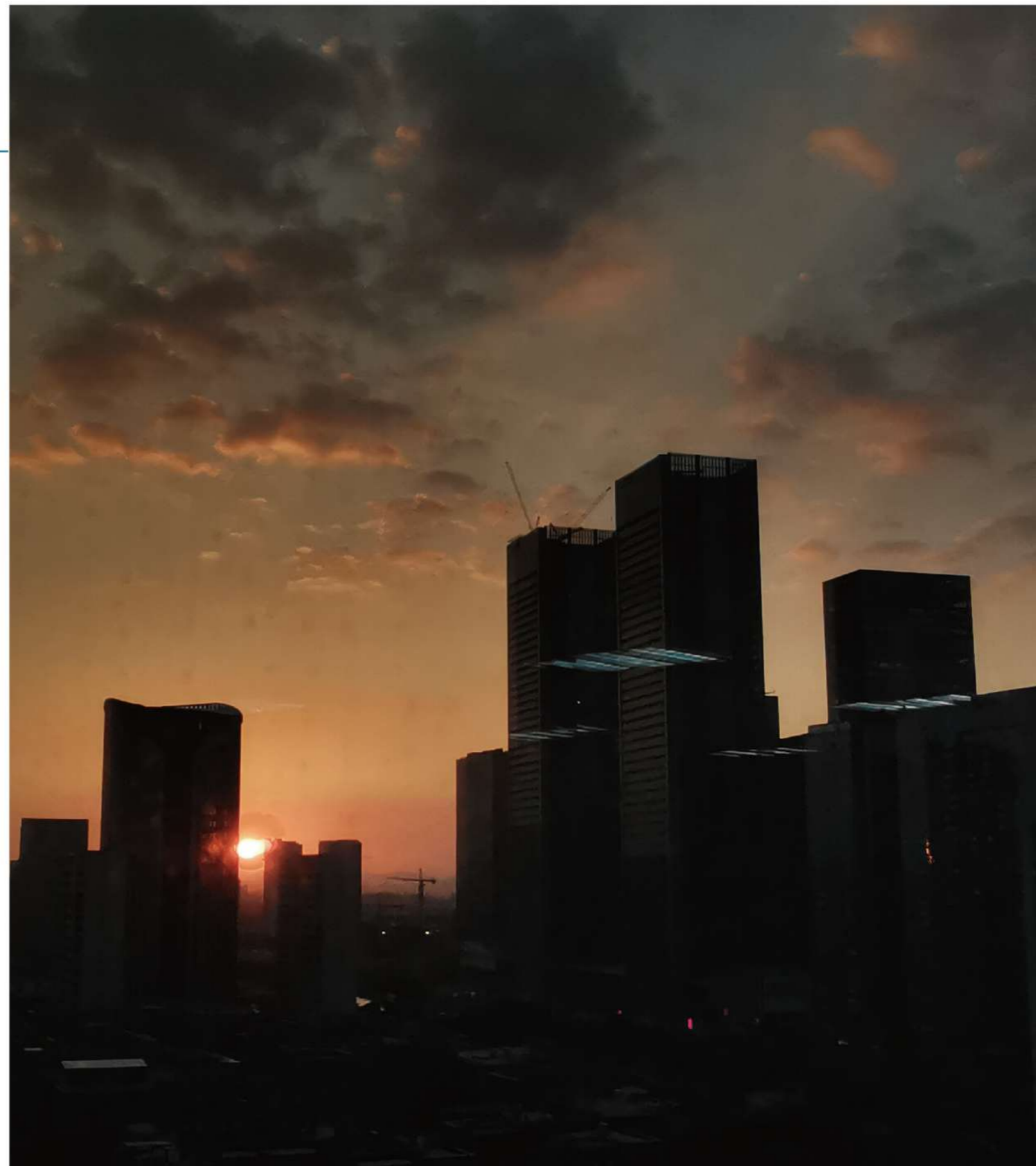
◎ 文/图 国贸物业杭州分公司 鲁苗苗

《孟子》云：“穷则独善其身，达则兼济天下”，追求至善，一直是中华儿女崇高的人生目标。它不仅基于自我品德的修养，还表现为社会责任的统一，坚持内修与外修的结合，不断循环往复，不断提升层次，才能达到“内至外王”的高度。

追求至善，修养自我品德，体现人的主体性。中华民族五千年文化源远流长，有孔融让梨的谦卑，有卧冰求鲤的孝道，有立木取信的诚信，有悬梁刺股的坚持……如今，有坚守初心，扶危济贫，深藏功与名的革命战士张富清，有敢于担当，勇于挑战的港珠澳大桥工程师林鸣，有淡泊名利，潜心研究的袁隆平……我们一直坚持弘扬中华民族的传统美德，以优秀先贤为榜样，让自己心灵净化，提高自己的道德修养。

追求至善，引导企业向善，形成健康的商业生态环境。引导商业向善，在商业发展中强调对天下的担当。要求企业关注社会、用户和自身发展的关系，把做好事纳入企业盈利策略中。方正证券用商业方式对接扶贫，创新精准扶贫模式，实现了公益资源的整合和利用，推动了公益事业的发展；耐克公司通过将制革厂丢弃在填埋场的废料进行再加工，以较低成本优势让耐克的产品在市场中脱颖而出。企业追求至善是大势所趋，企业也应从善意出发，涵养超出利润之上的企业文化和价值观，铸就新时代下新的商业文明。

反观内心，穷究人性、兼济天下、是谓大同。因此，个人要注重自身道德修养，做一个至善的人；企业要心存善意，心系社会福祉，投身于公益事业，形成新的商业文明。内修与外修是统一的，唯有不断加强内修与外修的循环往复，社会层面才能提高，只有怀着对至善不懈的追求，人类才能壮美而伟大，才能在历史长河中保持并弘扬万物之灵的崇高与荣光。



安保服务质量

提升改善方案

◎ 文 / 深圳华为项目部 王前龙



随着形势严峻,在战时状态下,在这个特殊时期,华为的任何“小事”都可能在社会上被演变为“大事”。安全业务更是如此,我们在园区安全管理上出现任何失误,造成了事故,对内会影响员工工作,对外更可能引发悍然大波。安全消防业务面临着严峻的考验。

2019年10月18日,华为召开了全球IFM峰会。在会上重点分享了国内安全方面测试检查出的一些问题。针对这些问题,国贸物业华为项目部DHEF区进行了全面审视所辖区域是否存在同样的问题,为了防范于未然,项目部针对这些问题,制定出了改进措施,杜绝此类问题的发生,目的在于使整个安保服务全面提升。

项目部为了回归安全基础服务,做好华为“战时”保障,特制一些列改善提升方案。落实细节,抓住根本,全面有效的提升服务质量,做客户值得信赖的品牌。

目前安全问题可以分为现场问题和管理问题。问题主要表现在以下几个方面:

- 1、各区域对大门办公楼人员出入的管理不严,主要表现为:大门执勤责任心差,随意性强,时紧时松。对来访的人员不能按照规定去执行应有的检查。从而让不明身份的人员进入到园区产生了安全的隐患。
- 2、现场执勤人员纪律散漫:夜间保安玩手机,看电影等,未能严格履行岗位职责,监督保安人员执勤纪律不到位。
- 3、对车辆出入的管理:访客车辆进入园区,保安只核对了司机卡证,车上夹带人员无访客证,顺利进入园区。
- 4、应急响应措施没有及时的响应,报警装置时间滞后。
- 5、个别区域保安队伍人员的整体形象和素质需要加强。

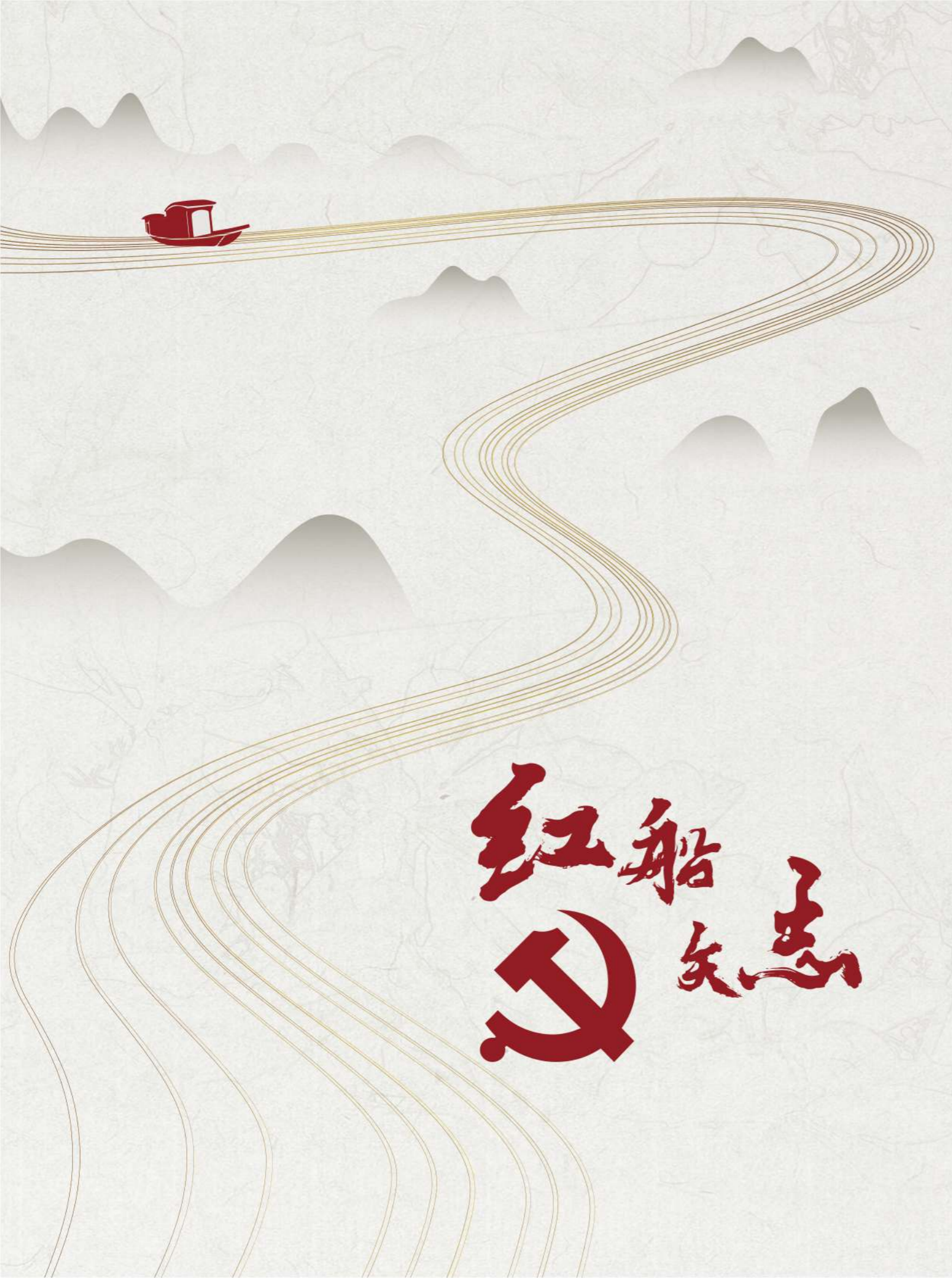
针对上述的问题我们要细分到每一个节点,对应到每一个岗位,落实到每一个人。有针对性的给出积极有效的措施方案:

- 1.例如对人员、物品、车辆出入严格按照管理规定进行管控。
- 2.每月进行白客测试:(1)安排非现场管理人员不戴或者冒带他人卡证通过安全岗测试安全岗是否有提醒刷卡、出示卡证,并核对卡证;(2)现场检查测试,物品/车辆出入是否严格按照规范执行;(2)每天通过岗位监控回放岗位执勤规范性;(4)现场检查岗位执勤规范与制度的履行情况;(5)开展突发事件应急拉练。
- 3.管理人员时时进行好管家监控查岗,发现岗位违规违纪

及时提醒整改。

- 4.加强管理人员夜间查岗频率,由每月两次的夜间查岗变更为每周开展查岗一次。
- 5.赋能培训:优化培训课件,定期组织员工进行业务知识、礼节礼仪、专项等培训;每季度组织考试,验证培训效果。
- 6.开展各类演习演练,提高安保人员突发事件处理能力,全面提升安保服务质量。
- 7.严格落实夜间执勤标准和岗位行为规范标准:(1)规范交接班;(2)加强内部检查与测试;(3)周末及节假日主管值班,对岗位执勤质量交付负责。

最后将所有计划和执行落入到华为项目安保服务质量改善计划表中。通过提升服务质量,树立公司良好服务界面形象,做好物业服务工作。



红船 矢志



我的初心故事分享会

“不忘初心，牢记使命”

◎ 文 / 深国贸行政事务部 梁莉

12月15日下午，公司党委组织第三党支部党员、入党积极分子和群众参加由罗湖区南湖街道嘉北社区共同举行的“不忘初心，牢记使命”主题教育——我的初心故事分享会。

活动现场，第三党支部的党员、入党积极分子和群众身穿志愿者服装，引导从四面八方赶来参加分享会的辖区内单位员工和居民等签到、维持现场秩序，并贴心地为参加活动的人员准备了精美的小礼品。

不忘初心，是对理想信念的坚持坚守，是走得再远也不忘记来时的路；牢记使命，是对初心精神的继承发展，是走得再成功也不忘记当初为何而出发。在分享会上大家聆听了党员们的故事，受益匪浅，在他们娓娓的讲述中感受

到了坚定跟党走的决心以及成为共产党员后的骄傲与自豪，无论是在工作中，还是在生活上，我们每个人都需要“不忘初心，牢记使命”，朝着既定目标前进。

第三党支部是由我司广场管理处片区组成的党支部，主要负责国贸商业大厦、国贸商住大厦、金源大厦、和平新居等物业管理服务工作。通过参与本次活动，增加了广大党员的使命感和自豪感，大家纷纷表示：要始终秉持公司“源于心诚，臻于完美”的服务宗旨，脚踏实地做好每一件小事，兢兢业业为主排忧解难，不忘为业主服务的初心，牢记服务的使命，继续发挥党员的先锋模范作用，为国贸物业的不断发展壮大添砖加瓦！

初心不忘物业情

党建引领行业风

◎ 文 / 山东深国贸 王龔

2017年10月18日，习近平总书记的十九大报告，响彻神州大地的每个角落，引领中国人民迈向新时代的伟大征程。

聆听十九大，细读十九大，我的脑海里浮现出丹心热血留汗青，浩气英魂存环宇的画面；我的胸中有飞船九天揽月，高铁千里驭风的自豪；我的内心有撸起袖子加油干，醒狮跃起舞东方的豪情。

有人说，十九大报告与我们普通人的生活相距甚远，而我说国家振兴，匹夫有责，国家发展富强，百姓息息相关。陆游有诗云：“位卑未敢忘忧国。”每一个有担当的中国人都应该不忘初心，牢记使命，为实现伟大复兴的中国梦在自己的工作岗位上奉献自己的力量。小力量汇聚大能量、个人梦编织中国梦，涓涓细流汇聚成海，点点星光辉映苍穹，脚踏实地的工作，就是对十九大精神最实实在在的响应。

作为一名入职国贸物业15年的管理人员，我有我的职业梦；作为一名入党积极分子，我有我的爱党情。职业梦的实现需要的是坚守，对行业的热爱，对企业的忠诚，从自身做起，向先进模范学习，同时带动影响身边的同事，为企业的发展贡献自己的力量；爱党情的体现，需要我们树立先进的思想，认真学习党章党规，学习党员先进性，做到守纪律、讲规矩，才能无愧于职责，无愧于使命，无愧于党和人

民，“时时铭记、事事坚持、处处上心”，我坚信只要我们每个人都做“最好的我”，共同的“中国梦”就可以更加真切地照进现实，照进每个物业人的心中。

物业人的工作是平凡的，甚至是平淡的，昨天如此，今天如此，明天还将如此。但作为一名物业管理者，我时时刻刻用“率先垂范”鞭策自己，不仅仅把工作当做挣钱养家的工具，更是当作一份事业，一份责任和使命，树立起对职业敬畏、对工作执着、对业主践诺、对员工负责的态度，注重细节，追求完美，能用“十分”力，不留“一分”底，倾尽自己的能力带领好公司的员工，服务好每一位业主。

瞩目身边，我看到了同事们在奋起直追，对工作兢兢业业，勇于奉献——秩序维护员们，无论冬寒夏暑，既要坚持原则维持秩序，又要注意方式不起冲突；保洁大姐们，起早贪黑，“脏了我一个，换来大家净”；工程师傅们，任劳任怨，爬上钻下，经常加班加点抢修；客服姑娘们，酒店式礼宾的站立服务，大型会务的忙碌；项目经理的工作不分昼夜、没有节假日，他们身先士卒，吃苦在先，既要贯彻公司的管理思路，又要服务好业主获得认可，还要稳定员工、提高质量，个个都是多面手；长期驻外的管理人员要忍受远离公司、远离亲人的孤独无助；职能部门的人员个个身兼数职，就像上满了发条的钟表芯，以小小的齿轮带动着公司这个大转盘的正常运转；而公司的管理层肩负着公司发

展的重任，上要对得起总部的信任，下要对得起员工的付出，外要扛得住同行的竞争，内要经得起业主的考验，心系公司顾不上家人孩子，出差奔波习以为常，真是心力交瘁……作为公司的管理者之一，我也曾在产假期间撇下刚满月不久的孩子回到岗位火速投入工作，也常“轻伤不下火线”，带病坚持上班……虽然个中的辛苦旁人很难体会，但每每想到同事们关切的问候，听到家庭需要照顾的同事仍然坚守在岗位默默奉献，看到公司亮到很晚的灯光和一个个纤瘦却坚毅的身影，我都倍受鼓舞，更感到欣慰和骄傲！

纵观整个物业服务行业，像党员一样怀抱赤子之心辛勤耕耘的人比比皆是，近年来我们的行业主管部门也扬起了党建引领行业发展的旗帜，将目光聚焦在物业企业的党建工作上，着力引领企业充分发挥党员的模范带头作用，积极树立行业服务典范。而我们的集团和总部，更是深入、扎实的推进着党的领导和建设工作——从去年年底到今年上半年，书记带领各级干部走访各地做党建工作调研，大力支持帮助我们建立党支部，转移党员关系，发展积极分子，建立规章制度，规范工作程序，营造学习氛围……所有这一切，让以前“无组织”的“群众”对深国贸有了更深层次的认同感和荣誉感，更让我们这些向党组织靠拢的积极分子有了深切的归属感。同时，上级党组织的关怀和帮助也鼓舞着我们自身不断加强学习，以合格的党员标准要求自

常常问自己，初心是什么？是“人生若只如初见”的那份美好，亦或“闲看庭前花开花落”的那份淡泊？“农民将军”甘祖昌解甲归田，仍带领乡亲修水库，架桥梁；吴金印，与山搏斗、与天抗争，搭上一条命也要造好一块田；支月英坚守在偏远的山村讲台，绚烂了两代人的童年，花白了她的麻花辫；“环保卫士”索南达杰，用生命保护藏羚羊，守护西西里……从这些优秀共产党员身上，我读懂了何为“初心”，何为“爱岗”！而对于我，一名物业管理人员，怀着一颗初心守住“物业项目”、用一份诚心践行“爱岗敬业”，就是我，对党最质朴地诉说。

己，以先进的支部标准推进落实着“两学一做”、“三会一课”、“一企一品”等各项工作，力争在党温暖光辉的照耀下，更好的建设我们的企业组织，为业主服好务、为员工谋福祉。

物业这条路还很长很长，我的年龄在变，视野在变，能力在变……唯独不变的，是我对最初怀抱的职业梦想的执着守望。展望未来，我们有直面不足的态度，有战胜困难的勇气，有走出低谷的决心，有勇往直前的信念，不管今后漫长的路上荆棘丛生或是沼泽满布，我都会一如既往决不退缩，“不忘初心，方得始终。”

国家的发展离不开每一个人，每个人心中那些或渺小、或伟大的梦想，最终汇聚成整个国家的梦想。一滴水珠的力量是渺小的，但当无数滴水珠汇成大海，这力量就足以撼动天地！让我们把个人的梦想融入祖国的梦想，把祖国的期望转化为攀登的力量！

落笔恰逢“七一”，党的98岁生日，在此谨以一颗最赤诚的心向伟大的党道一句“生日快乐”！愿我们永远团结在她的周围，以婴孩般纯净的目光聚焦我们的爱与信赖，以刚出发时纯粹的理想和目标指引我们的方向和脚步。愿我们慎终追远，矢志不渝，忠诚的做共和国最普通却不平凡的那一枚“螺丝钉”，为企业，为行业，为国家贡献自己微薄却厚重的全部力量！

回顾往昔岁月峥嵘 喜迎建国七十周年

国贸杭分党支部开展十一庆国庆活动

◎ 文/图 国贸物业杭州分公司 鲁苗苗

2019年10月11日,为庆祝中华人民共和国建国70周年,按照公司总部党委统一部署,结合分公司项目管理和队伍建设实际,深圳市国贸物业管理有限公司杭州分公司(以下简称国贸杭分)党支部于国贸杭分会议区开展以“回顾往昔岁月峥嵘,喜迎建国七十周年”为主题的活动,极大提升了杭分党支部的号召力、凝聚力和战斗力。

参加此次活动的人员有杭分党员团队和入党申请人员共12人。



70年披荆斩棘,70年风雨同舟,70年砥砺奋进。70年,中华民族迎来了从站起来、富起来到强起来的伟大飞跃。国贸杭分党支部开展此次活动,通过观看中国党建网关于新中国70年影像辞典:《中共十一届三中全会》、《四项基本原则》、《关于党内政治生活的若干准则》、《开国大典》、《大型音乐舞蹈史诗“东方红”》,以微视频的方式在现曾经不朽的岁月,重温新中国成立以来经历的重大事项,倡导杭分党员同志不忘初心,牢记使命。

此次活动深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思想新战略,有利于杭分党员同志学而信、学而用、学而行。对其树立远大理想,坚定理想信念具有重要意义。

向榜样看齐 做合格党员

国贸杭分党支部开展观看《榜样4》视频的活动

◎ 文/图 国贸物业杭州分公司 鲁苗苗



2019年11月1日,深圳市国贸物业管理有限公司杭州分公司(以下简称国贸杭分)党支部于国贸杭分会议室开展以“向榜样看齐,做合格党员”为主题的活动,集中党员同志观看由中央组织部、中央广播电视总台联合录制的《榜样4》专题节目。

此次活动不仅有广大党员同志的积极参与,也有公司员工的纷纷响应,在杭州分公司形成了看榜样,学榜样的良好氛围。

《榜样4》聚焦“不忘初心、牢记使命”的主题,通过典型事迹再现、嘉宾现场访谈、重温入党誓词等形式,集中彰显了优秀共产党员的坚定信仰、担当作为、服务群众、无私奉献的精神风貌,深刻诠释了中国共产党人不忘初心、牢记使命的执着坚守,是“不忘初心、牢记使命”主题教育的重要学习内容,是开展党员教育的生动教材。

榜样是精神,更有一股催人奋进的力量。组织党员观看《榜样》视频,以《榜样》为示范,让《榜样》转化为精神,激发党员同志的向心力和凝聚力。向榜样看齐,以榜样的力量激励自己,使每一位党员同志在自己的岗位上履职尽责、扎实工作、不忘初心、继续前进,彰显一名共产党员的风采和本色。

活动最后,杭分党支部委员王时菁与新提交入党申请书的同志陈征谈话,了解其政治思想及入党动机,强调该同志日后要时刻用党员的标准要求自己,约束自己。

此次活动深刻诠释了党的崇高理想,生动展示了优秀共产党员的光辉形象,抒发了共产党人对人民永远赤诚的真挚情怀。该活动与榜样相遇,党员同志在国际歌激昂的旋律中感悟榜样力量,洗礼思想灵魂,致敬优秀共产党员守初心,担使命的光辉形象和奋进人生。



流光掠影

做一个 **专注执着** 的国贸人

◎ 文 / 深圳银泉管理处 杜海娇



在自然界中存在着一个共性的规律即许多动植物存活的时间越长,其生长的速度就越慢,如植物中的胡杨林,动物中的乌龟等,反之亦然。此规律同样适用于现代企业,必须用更多更长的时间来换取,否则就难以实现理想空间的发展;凡是国外如日本、德国等的百年以上企业均显现专注、专心、专业的特性,其就是通过长期的、持续的、大量的时间消耗换取了巨大的成长空间。一个人的发展亦同理,若想有更好的出息与建树,绝对离不开锲而不舍的努力,应深刻地领会耐住性子、稳住步子的真正寓意。耐住性子,强调的是当别人走在你前面,拥有更多的荣誉、更好的待遇时,不要盲目攀比,而应沉下心来更踏实地做事、更谨慎地为人,以此积聚更优异的业绩迎头赶上;稳住步子,则强调的是

当自己满载赞誉、一路高歌之时,一定要警惕自满情绪,切实做到不骄不躁稳步前进。

古人云:君子立恒志,小人恒立志。前者是按一个方向持久地努力,积跬步以至千里,由量变到质变形成自己的核心竞争力;后者则是频繁更换自己的目标,好高骛远,心浮气躁,最后碌碌无为。我们应坚定的做前者,即做战略的坚定者,不做机会导向的者。

术业有专攻,在浮躁之风大行其道的环境下,我们应警惕“这山望着那山高”的朝三暮四之念;应对专业的管理和工具精准的把握,满足客户深层次的服务需求。应通过广泛的学习和锻炼,把自己打造成为本岗位乃至多个岗位的行家能手。



又闻桂花香

◎ 文/图 国贸物业杭州分公司 冯玄

下了一天一夜的大雨，终于傍晚晴了。忙碌了一天，恰好此刻可以忙里偷闲，忽然想起很久没去南边的园子了。想必那片红枫果该是早被鸟儿啄光了，上次去时果子才初有形状，青青地，看着就能感觉到酸涩味道；还有树下池塘里鱼儿也在等着树上掉落的食物，还有……；情不自禁掩门独自而去。

月亮在云端穿行，凉风习习。这是今年夏季里最为惬意的一个夜晚。公园里树影婆娑，亭台楼阁，小桥湖石尽在依稀之间。道路回转，曲径通幽，小径用彩色石籽铺垫成各种图案，赤脚走在上面脚下麻麻的，全身有种释压感，寻着路径漫不经心地走着、看着，忽然阵阵熟悉的香味——桂花香随风而至。时明时暗的月光里，依稀看到枝叶间那层层叠叠，疙疙瘩瘩的小小的黄色的花朵。悠悠的香气就是从那里散出来的。



这是片面积颇大的园子。原是大运河上颇有名气的一座码头。单从残存的岸石廊柱，就可想象当初繁荣昌盛之场景。临水静思，仿佛还能听到码头原有的嘈杂喧嚣之声。在这里定是发生过许许多多的故事，但这些都随着空灵的时光淡化而去，如今崛起了一个美丽的公园。这片废弃码头上古老的树木却保留了下来，其中桂树尤多，沿河岸、沿路旁的桂树，或成片或成行，古朴苍劲，蔚然葱郁，生机无限。慢步园内，桂花树环目可见，枝叶迎头唾手可及。在这月色如幻，寂静如沉的花香夜晚，总让人想起许多故事。忽然地想起灵隐寺的一副门联：人生那能多如意，万事只求半称心。时间就似生活的筛子，筛去人生杂七杂八的故事，剩下的就像作文的提纲。就像月光透过树木的枝叶，虽在地上留下斑斑点点，最后什么也找不到，但明天的阳光依然还会照亮一切。

本人已在异乡闻了六年的桂花香，今年的桂花似乎多了几分幽香，多了几分回味，心境也多了些平静和从容。风吹云过，月光明亮起来，脚下的路也逐渐清晰了。





改变 永远在路上

◎ 文 / 华为项目部 李海燕

身处服务行业的我们，总会面临形式各异的问题与千奇百怪的客户，需处理各种琐碎的事物，整天忙忙碌碌。在来到国贸物业华为项目之前，我也是从事服务行业，但由于岗位性质的区别，那时的我，只需要对着电脑敲敲打打，便能够解决问题，不需零距离面客。

依稀记得到此处的第一个挑战便是面试官的问题：“如何与客人交流，怎样以良好的态度赢得客人的信任与客人的满意？”我平常习惯大大咧咧，像个女汉子。面试问题对于我这种服务行业出身的人来说，应付过去是没有任何问题。最大的挑战则在于步入工作岗位后的实战。既来之，则安之。为了成长、为了突破自我，为了责任，我并未退缩，而是迎难而上，开始尝试的用着“您好、谢谢、不客气、您请慢走”等等那些很常见但又非常陌生的词语。时间能检验一切，慢慢的我越来越熟练了，发现自己变得温文尔雅，颇有几分大家闺秀的样子，并且之前面临的挑战却变成了我的一项本领。

正当心中暗自窃喜之时，另一项挑战接踵而至。以上提到了是服务行业，而且身处直面面客的岗位，职业装自然是必不可少的，穿衣服到不是什么挑战，最头痛的是需要穿高跟鞋。以前我从未穿过高跟鞋，而是经常穿着一身运动装，拖着拖鞋到处跑。但是为工作，为了团队，我欣然接受挑战。为尽快适应穿高跟鞋，我利用闲暇时间穿着高跟鞋在工作的园区地库不断的练习，又一次一次性走了两万多步。黄天不付有心人，短短几日大功终于练成。现在一

身职业装，与以前对比有了质的改变，又一样宝贝成了我的囊中之物。

本以为岗位适应可完美收官，谁知对于我这个新人来说，又是一件新鲜事突如其来。一位客户因为需要按要求走流程，耽误了点时间，一上来就大发雷霆，态度很不好，根本不听解释。这种事情对我来说是头一回，当时我整个人都懵了，有点不知所措。幸好顿时想起了面试时候的那个问题，瞬间就有了处理办法了。不管他如何无理、怎么样蛮横，我都一直微笑的想他讲解相关要求，帮他办理手续。事后心理还默默的祈祷，希望以后再也不要遇到他了。可事情总是那么喜剧般的发生在我身上，没过几天，让我心生畏惧的那位客户又来了，我还是像往常一样笑脸迎接，但是这次令我非常意外，他笑着向我走来，并且解释上次是因为时间较紧，所以态度有些不好，我也礼貌的寒暄了几句。

就这么短短数月，让我受益匪浅，使我变得端庄大方、谈吐得体、笑容甜美，形象脱胎换骨，沟通能力有了大幅度的提升，深知服务与改变永远在路上。

