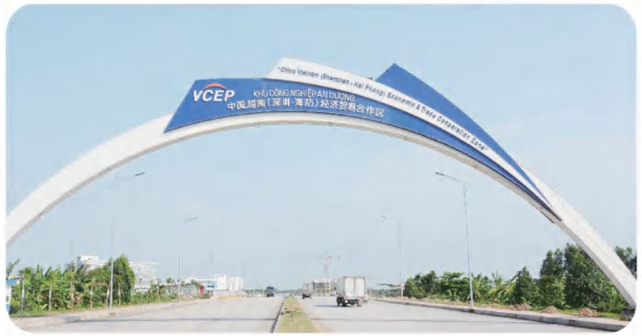
国贸视点

02

准印证号：（粤B） L018020052　内部资料　免费交流

2019年第二期
总第三十八期



P04【国贸要闻】
国贸物业荣获“2019中国物业服务百强企业”第33名

P26【特别报道】
大鹏展翅，顺势飞扬——国贸物业2019年春茗会

国贸物业
源于心诚·臻于完美

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：0755-82211729　82212221
传 真：0755-82211488
网 站：http://www.itcpm.com

大鹏展翅　顺势飞扬

■ 文/深圳市国贸物业管理有限公司党委书记、总经理　王秋平

随着存量时代的到来，物业管理的价值愈发凸显。行业也越来越受到关注和重视。行业巨头正在涌现，多强并进，促进行业集中度进一步提升，行业整合趋势下，未来资源将进一步向龙头物管企业集中，新的行业竞争格局即将形成。

历经30余年的探索和快速发展，我国的物管水平有了显著的进步，行业由粗放发展阶段逐渐步入相对成熟的成长新阶段。如今国贸物业正处物管行业的成长期，又置身国企改革大潮中，在竞争日益激烈的物管行业，我们将何去何从？

国贸物业历经35年的市场洗刷及深耕产业园区十余年，成为了阿里巴巴、京东、VOLVO、森马电商、恒生科技等众多明星企业服务供应商，建立了一套以客户为中心的服务标准，培养了一批优秀的管理与技术骨干，树立了良好的口碑，并具有一定的品牌影响力，深受业界好评：2019年5月24日，国贸物业再次列入中国物业服务百强优秀企业榜单，并荣获“2019中国物业服务百强企业（第33名）”、“2019中国产业园区物业管理优秀企业”及国际设施管理协会IFMA中国2019年“最佳创新奖”等荣誉。

2018年深投控确立了“圈城梯度、一区多园”的发展战略，其下属企业“深物业集团”为支撑深投控发展战略目标的实现，于2019年初确立了“12345”战略发展体系，其中“物业管理服务”　已列为其本期规划的4大业务之一。国贸物业是深物业集团下属的一家深耕物业服务行业30余载的企业，并在系统内具有良好的市场竞争力和品牌影响力，可以此为契机，对外主要依托集团资本运作通过收并购方式，辅以市场竞争获取项目方式，扩大市场竞争规模，实现横向一体化发展战略目标；向内整合集团内部物业资源，获取发展规模，同时紧跟深投控“圈城梯度、一区多园”战略，获取再发展规模。牢牢抓住发展的关键时期，抢占市场份额，做大做强做优。

合抱之木，生于毫末，九层之台，起于累土。正是无数国贸人坚持不懈、持之以恒的奋斗精神，国贸物业才能在35年的风风雨雨中不断发展壮大，才有了今天在行业中的口碑和声誉。如今，我们站在新时代、新机遇、新挑战的风口上，唯有抓住有限的时间窗口顺势飞扬，不忘初心，才能创造国贸物业的辉煌明天。

2019年第二期　『总第38期』

编委会
主　任　王秋平
副主任　陈国连　陈明勇　蒋建军
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　陈梅林

编辑部
主　编　王秋平
执行主编　陈梅林
文字编辑　陈梅林　张 婷
校对编辑　陈梅林　张 婷
美术编辑　陈梅林　张 婷

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
邮　编　518001
电　话　0755-82212221
邮　箱　sctzb@itcpm.com
印刷单位　深圳市原野云上摄影设计有限公司
印　数　1500册/册
发送对象　内部员工、行业协会、客户与供应商
登记证号　(粤B)L018020052
内部刊物　免费交流

您的稿件是我们创作的源泉
您的建议是我们改进的动力
投稿及建议热线
0755-82212221

扫描二维码
关注深圳国贸物业订阅号
http://www.itcpm.com

CONTENTS 目录

2019年第二期　总第三十八期

卷首语

大鹏展翅　顺势飞扬/王秋平　01

国贸要闻

国贸物业荣获“2019中国物业服务百强企业”第33名　04
国贸物业领取IFMA中国“最佳创新奖”　05
重庆深国贸九龙西苑项目部荣获2018年重庆市公租房物业服务优秀单位　06
杭州分公司成功中标马云公益基金会项目　06
国贸物业成功中标京东2019成都新都&重庆京东亚洲一号物业服务项目　07
深物业集团领导一行考察中越经贸合作区　07
杭州分公司党支部召开入党动员大会、学习党课培训教育及学习“颂歌献给党”主题教育系列活动　09
杭州分公司党员带头作表率，无偿献血暖人心　10
呼伦贝尔分公司成功接待中国少年先锋队呼伦贝尔市第一次会议　11

国贸视点

做强大物业板块，助力集团战略发展 /肖日曙　12
对物业基层服务核心竞争力的思考/徐 文　16
积水成金，灌溉生命/何 静　18
项目环境提升：美景和服务，不只是说说而已/周述露　倪泽惠　20
浅谈考评/罗先锋　25
推行物业项目标准化管理的意义/唐恒雷　26

国贸论坛

国贸国贸物业2019年春茗会/曾繁茂　30

活动专区

地球不“碳”气生活更美好/张 婷　32
党建“红色旗帜 . 红色行动”引领无偿献血公益活动/王 磊　36

国贸人物

#身边的榜样的力量#/余光阳　廖 凯　38

员工天地

我们一直在路上/梁嘉欢　40
向生活偷些什么/徐 双　41
父爱/李春辉　42

行摄人生

春恋/冯煊根　44

2018.05.24

国贸物业
荣获“2019中国物业服务百强企业”第33名

文/图　深圳国贸物业市场拓展部　邹彩军　陈梅林

● 国贸物业党委书记，总经理王秋平（左六）代表公司领奖

2019年5月24日，由中国指数研究院主办的“2019中国物业服务企业百强研究成果发布会暨第十二届中国物业服务企业家峰会”在北京隆重召开，本次会议发布了中国物业服务百强企业最新研究成果，并邀请了行业领导、业内专家、优秀企业负责人，共同探讨物业发展方向。深圳市国贸物业管理有限公司（以下简称“国贸物业”）党委书记、总经理王秋平及市场拓展部经理邹彩军出席了会议。

国贸物业再次列入中国物业服务百强优秀企业榜单，荣获“2019中国物业服务百强企业”和“2019中国产业园区物业管理优秀企业”两项荣誉，其中2019中国物业服务百强企业榜单中位列第33位，较去年提升2位。

国贸物业在服务能力不断提升的同时，品牌价值和市场影响力也在不断获得更广泛的关注与认可。2018年以来，国贸物业在不断完善内部管控，稳步提升现有物业管理品质，不断研发贴合客户需求的服务产品，为客户提供全方位的服务需求，获得客户及行业的品牌认可。同时国贸物业通过股权合作的模式，开发文旅项目，扩大物业服务业态，促进服务业态专业化；2018年通过市场竞争新增20余个优质的产业园项目，扩大产业园物业服务范围，持续发展产业园业态。国贸物业获此殊荣，既是对国贸物业品牌及成绩的肯定，更是对国贸物业的鞭策。

2019年，国贸物业将不忘初心，秉承“源于心诚、臻于完美”的理念，稳固提升现有业务范围，继续开发物业服务潜在需求，全面提升物业管理服务水平，以“创新、超越的进取状态和对完美服务孜孜不倦的追求精神”为客户提供完美的服务，努力打造一流的、具有国贸特色的物业服务企业！

2018.05.26

国贸物业
领取IFMA中国“最佳创新奖”

文/深圳国贸物业战略发展部　肖日曙　图/深圳国贸物业战略发展部　张婷

5月26日，是一个让国贸人亢奋的日子，也是一个让埋头实干、无私奉献、默默承担的国贸人闪耀的日子。2019年IFMA（国际设施管理协会）中国颁奖典礼暨深圳设施管理年度峰会在深圳举行，会议颁发了首届IFMA中国设施管理奖，在IFMA全球主席、IFMA中国主席、IFMA深圳主席及华为、腾讯、联想、今日头条等众多高科技、互联网企业代表的见证下，给国贸物业颁发了“最佳创新奖”，我司党委书记、总经理王秋平代表公司上台领奖，并诚邀国贸物业上台做经验分享。

国贸大厦中央空调改造项目总监、国贸物业技术总监黄文佳女士，应邀荣登峰会舞台，自豪的与华为、腾讯、联想、今日头条、华大基因等企业代表，分享了获奖项目“国贸大厦空调节能改造项目”的实践经验，迎来了现场一阵阵热烈的掌声，深受大家的认可。

此前，“国贸大厦空调节能改造项目”不仅荣获“广东省企业管理现代化创新成果”二等奖，还代表深圳市迎接国家住建部及全国各省市专家组共60人的现场检查，并通过验收，节能效果更是经过权威部门认证（经深圳市建筑科学测评中心测评，改造后国贸大厦年度节能达到141万KWH，节能率为10.33%）。该项目采用节能新产品、增加水力平衡阀、增加中央空调群控系统、增设能源监测系统，改造后节能效果显著，彰显了设施管理节能、环保的发展趋势。

● 国贸物业公司党委书记，总经理王秋平代表公司领奖

● 国贸大厦中央空调改造项目总监，国贸物业技术总监黄文佳女士受邀分享了获奖项目“国贸大厦空调节能改造项目”的实践经验

2019.04.26

重庆深国贸
九龙西苑项目部荣获2018年重庆市公租房物业服务优秀单位

文/图　重庆深国贸九龙西苑项目部　何静

近期，重庆深国贸公司在管项目——九龙西苑公租房在重庆市公租房管理局举办的“2019年全市公租房管理暨党风廉政建设工作会议”2018年度综合评优工作中，荣获“2018年重庆市公租房物业服务优秀单位”称号。

会上由重庆市住房城乡建委副主任陈光宇和公租房管理局的副局长陈西安、王建华、罗冬梅等领导为各获奖单位颁奖，我司九龙西苑公租房项目经理何静作为代表上台领奖。

九龙西苑公租房项目占地33万平方米，建筑面积105万平方米，有住宅房屋14383套。项目分为五个组团，一二组团为安置房和公租房混住的区域、三组团为公租房、四五组团全空置，项目虽入住率不高，但由于入住人员的性质不同，管理难度，需综合协调的管理部门较多。九龙西苑公租房项目全部人员在管理过程中，不断摸索，只为找到更为适合项目管理和发展的模式，能有效地降低管理成本，提高品质建设和经济效益。

2019.04.15

杭州分公司
成功中标马云公益基金会项目

文/杭州分公司市场部　张阳

2019年4月15日，国贸物业杭州分公司成功中标马云公益基金会项目，本次中标彰显了杭州分公司在专攻产业园区和写商道路上正大步迈进，朝着成为一家全国领先的产业园区物业服务集成供应商全力迈进。

该项目位于杭州西溪湿地区域，包含安全、环境、工程、综合四大模块，总建筑面积为6086.25平方米。“马云公益基金会”创立旨在促进人与自然、人与社会的和谐发展，以“让天更蓝，水更清，身体更健康，思想更阳光为使命”。期望通过在环境保护、医疗健康、教育发展、公益生态四个领域的工作，唤醒每一个人的意识，承担自己的责任并行动起来，共同创造更美好的生活，同时为下一代留下更美好的环境。

近年来，国贸物业公司不断加大市场拓展力度、扩宽市场拓展渠道，仅在过去的2018年，全年共拓展新项目28个，新增总面积151.71万平方米，完成公司总责任目标108%。其中杭州分公司表现突出，除扩大阿里园区的管理面积外，还成功承接了阿里系以外的多家产业园区，为公司扎根长三角、走向全国奠定了坚实的基础。

2018.05.29

杭州分公司
再次中标达达-京东到家项目

文/图 国贸物业杭州分公司市场部　张阳

2019年5月29日，国贸物业杭州分公司凭借良好的口碑和优质的服务品牌，再次中标达达-京东到家项目。

本次中标项目从原有的保洁模块增加至保洁、安全、综合三大模块。中标项目也由原来的两个增至三个。

达达-京东到家是中国领先的同城速递信息服务平台和无界零售即时消费平台。公司目前已覆盖全国 450 多个主要城市，服务超过 120 万商家用户和超 7000 万个人用户，日单量峰值达到千万级。

本次中标是杭州分公司对上海项目的进一步巩固，也是国贸物管公司迈入北京市场的第一步。

● 达达-京东到家北京分部:财富中经济开发区亦庄财富中心

2018.04.01

国贸物业
成功中标京东2019成都新都&重庆京东亚洲一号物业服务项目

文/图　深圳国贸物业市场拓展部　陈梅林

2019年4月1日，国贸物业凭借良好的口碑和优质的服务品牌，成功中标京东2019成都新都&重庆巴南亚一物业服务项目，服务总面积49万㎡。本次中标体现了京东公司对国贸物业公司服务体系的认可，既稳固了公司在重庆京东服务的根基，又拓展了成都物业服务市场，标志着国贸物业在西南市场又迈出了更坚实的一步。

本次中标的两个项目，重庆京东亚洲一号是公司再管项目，服务面积23.23万平方米。京东2019成都新都项目，服务面积26.19万平方米，是我司继中标京东亚洲一号项目后，中标的又一个延伸项目，也是公司在成都承接的第一个物业服务项目，标志着公司在西南市场迈出了更坚实的发展步伐。

2019.05.10

国贸物业
深物业集团领导一行考察中越经贸合作区

文/深圳国贸物业战略发展部 肖日曙　图片提供/深越联合投资公司

为积极落实国贸物业公司国际化发展战略部署，助力深圳市物业发展（集团）股份有限公司（以下简称“深物业集团”）“12345”战略目标的实现，践行国家“一带一路”战略，5月6-10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，国贸物业公司党委书记、总经理王秋平一行6人，在深越联合投资公司（下称“深越公司”）董事长张小涛的陪同下，考察中国·越南经贸合作区，洽谈打造越南高科技智慧园区相关事宜。

深物业集团考察团参观了由深越公司投资建设运营，按照打造“一带一路”示范园区标准建设的合作区，它是国家商务部批准的境外经贸合作区，是服务国家“一带一路”战略中国企业“走出去”的重要平台。

深越公司董事长张小涛介绍了合作区的基本情况，目前已完成项目一期建设，已成功引进卧龙电气、欧陆通电子、华懋新材料、豪恩声学、三花智控、大洋电机、普联技术等18家高科技企业。他希望深物业集团发挥所长，参与到项目后期开发运营管理，携手共赢，将项目打造成中越经贸合作区标杆项目。

深物业集团党委副书记、纪委书记魏晓东对深越公司的热情接待表示感谢，并介绍了集团“十三五”中长期战略规划，及提出的“中国第一、全球领先的智慧科技园区全生态链综合运营商”发展愿景。他表示，深物业有信心与深越公司携手共同打造国家“一带一路”战略示范园区，并会尽快向深物业集团党委汇报本次考察的具体情况及深越公司提出的需求。

随后，双方对合作区的管理服务模式、思路进行了探讨，过程中深越公司领导班子一致表示对深物业集团和国贸物业在探讨过程提出的服务模式、思路及三十余载的专业水平非常认可，合作意向强烈，希望双方能早日携手在越南共创美好未来。

中国·越南（深圳-海防）经济贸易合作区是国家商务部批准的境外经贸合作区，是服务国家“一带一路”战略的重要平台，位于越南海防市安阳县境内，面积约2平方公里（协议为8平方公里），由深圳市属最大国企深圳市投资控股有限公司投资建设运营，2016年12月9日全面开工建设。截至目前，合作区已完成合作区一期建设，并已成功引进卧龙电气、欧陆通电子、华懋新材料、豪恩声学、三花智控、大洋电机、普联技术等18家高科技企业。

合作区正按照打造“一带一路”示范园区的要求，从空间设计、产业布局到建设标准等各方面树立弹性、生态、可持续的第三代园区标杆，着力将其打造成服务“一带一路”示范性平台和国际产能合作的重要载体，为中国企业“走出去”搭建发展平台。

● 中国·越南（深圳-海防）经济贸易经贸合作区规划图

● 深越联合投资公司领导和深物业集团考察团合影

2019.04.16

国贸物业
前海花园项目部获业主赠锦旗

文/图　深圳国贸物业前海花园项目部　徐重业

2019年4月16日，前海港湾花园业主赠送锦旗“物业的好管家，业主的贴心人”，对前海花园项目部秩序维护队周到的服务工作予以充分肯定。

一直以来，前海港湾花园项目部秉承“源于心诚、臻于完美”的服务宗旨，今年年初，在公司领导的指导下，管理处提出了“给业主营造一个有温度的社区家园，让每位业主感受到温暖”的服务目标。一切事务以服务业主为主，鼓励员工主动服务，细心服务，效率服务。通过不断的培训服务技术，灌输服务意识，以提升提高服务效率。

有付出总有回报，心系住户，终得认可！锦旗熠熠生辉，既是鼓励，也是鞭策。我们将继续以实际行动践行目标：给业主营造一个有温度的社区家园，让每位业主感受到温暖。

2019.04.26

重庆深国贸
重庆市住建委梁述铃处长一行莅临九龙西苑公租房项目调研工作

文/图　重庆深国贸九龙西苑公租房项目部　何静

按照重庆市政府领导的要求，“公租房空置房屋盘活利用”是重庆市住房和城乡建设委员会、重庆市公共租赁住房管理局2019年安排的调研课题，各部门要认真做好本次课题研究工作，保证调研质量，圆满完调研任务。

4月26日11点，由市住建委住保处梁述铃处长、市公租局资产处张咏梅处长带队，其他相关单位人员共同出行（重庆市九龙坡区住房和城乡建设委员会，九龙园区、金凤园区、西彭园区、金凤镇人民政府、巴福镇人民政府、西彭镇人民政府、九龙坡区征地办、高开投集团、地产集团、城投集团），对九龙坡区金凤家园、城西家园、九龙西苑三个公租房进行调研，并召开了专题座谈会。

本次座谈会在九龙西苑召开，会议内容围绕“**九龙坡区公租房空置房屋盘活利用的基本情况、空置房屋形成的原因分析及优化利用的意见和建议**”两大方面内容进行调研和讨论，会上梁述铃处长听取了各园区、属地政府、建设单位对目前公租房入住率的分析和意见。经过交流和讨论，最后提出由各园区、属地政府从接房入住的人员情况、小区周边的配套情况以及周围产业的结构情况进行全面摸底和了解，最后形成汇报材料提交至九龙坡区住房保障中心汇总，为“公租房空置房屋盘活利用”打下坚实基础。

2019.04.14

山东深国贸
深物业集团审计部对山东公司进行经营绩效审计

文/图　山东深国贸公司财务部　刘春华

根据深物业集团通知要求和工作安排，集团审计部经理顾伟敏、主管古仲初、总部财务部冯坤一行，于4月14日至4月19日赶赴济南，对山东公司2016年—2019年的经营情况进行了为期一周的审计巡查工作。

审计期间，集团审计部对山东公司各部门的工作资料及管理规范性文件进行了调取检查，对各项目的经营管理情况进行了了解记录。此外，审计部一行还到部分项目现场进行了实地走访，对一线管理情况及项目运转情况进行了解摸排，对项目管理中的亮点给予了肯定，并听取了项目负责人工作中遇到的问题和困难。

此次审计工作，将对山东公司进一步提升和规范管理水平起到较大的推动作用，同时相信山东公司借助集团的平台优势，及集团物业板块其他 公司优势互补、不断创新，一定会开创物业经营管理的新篇章！

2019.05.05

杭州分公司
国贸物业成功入围浙江联通物业集中供应商

文/杭州分公司市场部　张阳

2019年5月5日深圳市国贸物业管理有限公司杭州分公司成功入围浙江联通物业集中供应商，入围周期至2020年12月31日。

浙江联通全称是中国联合网络通信有限公司浙江省分公司，是中国联通在浙江的分支机构。公司成立于2008年11月4日，是由中国联通有限公司浙江分公司、中国网络通信集团公司浙江省分公司成功合并而成。合并重组后的浙江联通，整体规模和实力得到了较大提升。公司拥有覆盖全省、结构合理、技术先进、功能强大v信网络v要经营移动通信业务，国内、国际固定电话网络与设施（含本地无线环路），语音，数据、图像及多媒体通信与信息服务，电信增值业务，IP电话业务等国家批准的其它业务，以及与通信及信息业务相关的系统集成等业务。

此次入围预示着国贸物业成功进入了联通浙江物业供应商池，国贸物业将以此为契机，加强内部管理，进一步扩大市场拓展渠道，待后续发力，抢占更多联通浙江的市场份额。

2019.05.14

杭州分公司
党支部召开入党动员大会、学习党课培训教育及学习“颂歌献给党”主题教育系列活动

文/ 杭州分公司办公室　王时菁　图/郑婷婷

2019年5月14日，为了弘扬学习党的十九大精神，深入学习贯彻习近平总书记新时代中国特色社会主义思想，针对党员干部、青年人才思政教育短板，增强组织党员、青年人才政治素质，国贸物业杭州分公司党支部召开学习党课培训教育等系列活动。会议由杭州分公司支部委员王时菁同志主持，参会人员30人，其中正式党员11人、青年人才19人。

会议第一项开展学习党课培训教育 ，此次党课培训运用PPT的形式，向党员同志和青年人才开展了党课培训教育。重点选取习近平新时代中国特色社会主义思想、革命党史、革命传统等作为学习内容。把思政理论学习与党组织活动相结合，引导党员学深悟透新思想，开拓思路，切实发挥党员作用，助推企业稳人心稳生产。党组织针对参与此次培训教育活动的青年做出要求，夕阳每一位参会人员学党史，读党章，学系列讲话，努力向党组织靠拢，积极参加组织活动，提升自我政治觉悟，坚定内心信仰，踏踏实实做实事，终身奋斗在自己的岗位上散发光和热，在新时代展现自己的人生价值。

第二项召开入党动员大会，动员大会一开始，支部党员王时菁首先热烈祝贺新一批入党积极分子在入党的道路上又迈出了重要的一步，并表达“不忘初心，牢记使命，永远奋斗”的目标，希望党员同志和向党组织靠拢的优秀青年可以时刻牢记初心，砥砺前行，坚定政治信念，凝聚担当使命，矢志奋斗。随后带领同学们重温了入党流程，介绍了党的全部历史和党员发展的标准，并提醒入党积极分子们要时刻树立正确的入党动机。接着，支部党员王时菁带领现场11位新党员，对着党旗庄严宣誓，短短一百多字的誓词是他们入党后对党的第一个承诺，在鲜艳的党旗前，新党员的声音洪亮而坚定，表达了他们对党的热爱与激情。最后她祝贺新党员加入党的大家庭，同时叮嘱他们，加入中国共产党后，就要做好随时为党和人民献出一切的准备，吃苦在先，享受在后，时刻提醒自己做好模范带头作用，要尽自己最大的力量，为国家的建设添砖加瓦。

动员会后，开展研究学习“颂歌献给党”主题教育活动，大家一起观看学习了极富新意、充满正能量的大型新闻纪录片《厉害了，我的国》。电影给每一名中国人带来了震撼、自豪、使命之感，作为新时代的青年更要深刻地认识到青年强则国家强的意义。大家纷纷表示会坚定理想信念，更加努力学习和工作，为祖国的发展而奋斗。观影结束，杭州分公司党支部王时菁同志表示，会努力在自己的岗位和角色上展现一个共产党员的优良品质，为杭州分公司的大发展贡献出自己的微薄力量。

● 参会人员集体合照

2019.06.03

杭州分公司
党员带头作表率，无偿献血暖人心

文/ 杭州分公司办公室　王时香　　图/郑婷婷

为推进“两学一做”学习教育常态化制度化，响应市卫计委“白衣天使”大型无偿献血活动，弘扬人道博爱精神，增强党员干部的宗旨意识和责任意识，进一步树立党员干部在人民群众中的良好形象，发挥党员表率作用，2019年6月3日，杭州市五常街道云创社区开展“点点滴滴热血浓 · 人道博爱处处情”党员义务献血活动。

杭州分公司党员带头参加义务献血活动，大家不顾烈日炎炎，在献血车下有条不紊地填表，登记，体检，检验，依次上车，纷纷撸袖。短短的两三个小时共有25名小伙伴参加，通过筛选的共计22位，累计献血达到6800cc，平均献血量超过300cc。大家纷纷表示用无偿献血的形式来讲党性 · 上党课非常有意义，这正是讲奉献，做合格党员的现实体现。

此次无偿献血活动以实际行动践行了“不忘初心、牢记使命”的铮铮誓言，彰显了无私奉献的精神，展现了共产党员良好的精神风貌，党员同志起到了先锋模范带头作用同时也激励着广大人民群众参与进来，共同推进无偿献血公益事业的发展。充分展示了当代中国共产党员的精神风貌和昂扬志气，在勇于承担社会责任的同时也展现出国贸人团结友爱的精神。

2019.06.13

山东深国贸
英雄山人防商城项目部顺利组织实施2019年大型安全综合演练

文/山东深国贸英雄山人防项目部　张冉冉　　图/魏希凡

为了全面深化2019年人防工程建设安全质量管理，推动全市人防系统安全生产管理标准化建设，认真组织落实“安全生产月”活动，山东深国贸公司英雄山人防项目部于2019年6月13日，在省、市人防办各级领导的关怀指导及公司领导的支持配合下，顺利组织实施了2019年安全、防汛、反恐、防爆综合演练。

演练以安全发展理念为指导，以“生命至上，安全发展”为主题，以提高消防安全“四个能力”、增强全面应急意识、提高防灾减灾救灾能力、降低安全事故为目标。演练全程实战实装实景拉动，设置了反恐、防爆炸、灭火、防汛及灭火实战等科目。

济南市人民防空办公室副主任秦润胜、刘洪带领人防办各部门人员参加活动。市人防工程管护中心、市人防工程质监站和市人防安全应急救援中心三支应急救援队约50余人参加演练，安检中队黄主任、四里村办事处常书记及四里村派出所王所长、赵警官现场观摩。

此次安全综合演练，既检查了英雄山人防工程的消防安全管理和防汛准备情况，又检验了我司对于消防、防汛以及反恐防爆突发事件的应急处置能力，再次展现了我司严谨、专业的服务形象以及保障人防工程和人民群众生命财产安全的管理能力，为推动公司安全生产工作的开展做出了积极贡献。

2019.05.19

山东深国贸公司
组织人事管理专项培训

文/图　山东深国贸公司企划部　　魏希凡

为了进一步规范公司人事管理工作，加强用工风险防范，同时提高公司新鲜血液的输送和培养能力，针对山东深国贸近期出台的各类人力资源管理规范性文件，5月19日，山东深国贸公司组织各项目负责人、信息员及大学堂学员进行了人事管理专项培训。培训由山东深国贸公司人力资源部由志刚经理主讲，山东深国贸公司总经理陈伟、常务副总经理王巽等八十余人参加了培训。

由经理首先就员工档案构成、管理标准、工作流程等进行了培训。

培训期间，由经理引用近年来各项目出现的各类案例，就员工档案管理工作要点和风险源进行了重点强调和延伸说明。随后，由经理对大学生、实习生的培养流程和相关工作要求等进行了阐述，要求公司各部高度重视此项工作，把对大学生、实习生的培养纳入日常工作和考核范围。培训最后，常务副总经理王巽就员工档案存在的普遍问题进行了现场纠正和互动答疑，由经理组织进行了现场口试和笔试。

最后，陈伟总经理进行了总结讲话。陈总首先对此次培训的组织者、参与者和场地提供者表示衷心感谢。而后从集团总部近期工作安排、近年来人事管理工作出现的问题和漏洞等几个方面出发，再次强调了人力工作的重要性。陈总代表公司管理层对人事工作的开展提出了进一步要求，强调相关工作负责人要关注细节、加强责任心，坚决把公司人事管理制度要求贯彻落实到位。同时，公司将逐步把各项工作纳入标准化工作范围，要求所有工作都按照“五化”标准要求进行系统化、流程化梳理和建设。

对于物业企业来说，员工是公司最重要的资源和财富之一，人力资源管理工作一直是各项工作的重中之重。我司将通过不断完善规章制度，提高对员工的管理水平，促进人力工作形成标准化。同时力争在党建工作的引领下，结合企业文化建设和丰富多彩的企业文化活动，逐步实现全体员工物质与精神双幸福的美好愿景。

2019.04.25

山东深国贸公司
组织先行区项目员工服务提升培训

文/图　山东深国贸先行区项目部　　袁建国

为了配合济南新旧动能转换先行区实施“五个先行”战略，切实推进我司“服务先行”的发展理念，有效提升先行区项目全体员工的业务能力和服务水平。5月19日，在山东深国贸公司管理层的安排下，由品质部王烈国经理、庞国涛经理及银行项目组李亮经理组成的服务提升培训小组，到先行区项目组织全体员工进行了为期半天的业务培训。

此次培训的主题为精细管理、品质立业、考核先行。王经理与李经理先后就基础管理、工程管理、保洁及客服岗位考核办法等内容进行了培训，并对先行区项目当前存在的问题进行了指正。培训结束后，员工们就相关问题进行了分组讨论并现场进行了整改。

通过此次培训，先行区项目的全体员工认识到了工作中存在的不足，与公司推行的“服务先行”的发展理念还有不小的差距，大家纷纷表示将会认真总结此次培训的学习成果，努力贯彻落实各项考核制度，为先行区项目贡献自己的力量。

2019.04.25

呼伦贝尔分公司
成功接待中国少年先锋队呼伦贝尔市第一次会议

文/呼伦贝尔分公司办公室　张文平

2019年6月24日，由呼伦贝尔市团委组织的“中国少年先锋队呼伦贝尔市第一次会议”在呼伦贝尔市政务综合楼报告厅顺利召开，我公司负责整个会议的会务服务工作，本次服务的对象非常特殊，参加会议的大部分是中小学生，我们又一次体验到了特殊对象的会议服务。会议时间虽然短，但我们的服务的精神状态和理念没有改变。会议圆满完成，我们的服务给老师和学生们留下了深刻印象。

做强做大物业板块，助力集团战略发展

文/深圳国贸物业战略发展部 肖日曙

2019年初，深物业集团（以下简称集团）完成“十三五”及中长期战略规划修编工作，提出构建集团“12345”战略发展体系，即“1个愿景+2大板块+3个驱动+4大业务+5个增值服务”总体发展思路。“物业管理服务”被列为集团本期规划的4大业务之一，国贸物业公司作为集团下属企业，助力集团实现宏伟的发展目标责无旁贷。

如今物业行业站上了新起点，国贸物业公司虽然深耕物业服务行业 30 余载，传承了敢为人先、变革图强的“国贸”精神，沉淀了丰富的管理经验，培养了一批优秀的专业人才，树立了良好的品牌，但是面对风起云涌的数字化时代，信息技术与传统物业的深度融合，倒逼物管行业大洗牌及国企改革大浪潮等外部环境与企业经营理念滞后、组织机构老化、规模无效应、人才短缺等内部环境，可谓内忧外患。面对满路荆棘，国贸物业司将迎难而上、披荆斩棘，通过压强式发展、组织机构再造、企业 DNA 进化、动力驱动、人才经营、信息技术融合等路径重构核心竞争力。

01 优先规模化发展，提升市场竞争力，规避零和博弈

对外主要依托集团资本运作，通过收并购方式，辅以市场竞争获取项目方式，扩大市场竞争规模，实现横向一体化发展战略目标。

向内整合集团内部物业资源，获取发展规模，同时紧跟投控公司“圈城梯度、一区多园”战略，获取再发展规模。

加快培育国贸物管公司现有专业公司，尤其加强设施设备管理组织建设和制度建设，组建一家专业化的设施设备管理企业，为公司产业园区细分领域管理服务的领先地位最后一公里提供保障，同时凭借专业能力，提升市场拓展能力，向机电专业化服务市场延伸服务链，逐步实现纵向一体化战略目标。

02 “三化”服务打造产业园区核心竞争力，去同质化竞争

深耕产业园区物业，在深入分析不同类型产业园区特征及需求的基础上，通过标准化、专业化、品牌化的“三化”服务，打造细分产业园区核心竞争力，辅以“园区生态圈”建设，形成独特的市场，力争 2025 年，将国贸物管公司打造成为园区细分领域首屈一指的综合服务企业。

利用现有园区服务机会和经验，从设备管理、安全防范、环境管理、会务接待、综合服务、服务机制等方面整理提炼形成高端产业园区服务标准，并全面推广使用，为公司产业园区细分领域业务扩张夯实基础。

调动内外部资源，加快培育园区招商、孵化加速、金融服务、商务服务、后勤服务、咨询服务、空间、景观等服务组织，围绕不动产经营管理探索多种经营模式，拓展物业服务的经营边界。

树立样板项目与产品供客户参观及供内部学习。将深圳湾生态园打造为多业主、开放式园区示范样板项目，阿里系项目打造为单一业主、封闭式园区示范样板项目。同时在此两项目分别打造设备管理、安全管理、环境管理、接待服务、呼叫中心服务、指挥中心服务、空间管理、能源管理等明星产品。

03 “三“五库”建设，助力资源共享平台

（1）建立过往、现有、潜在“客户资源库”

采集、汇总、分析客户数据，利用大数据分析研究，根据客户价值进行分级，差异化投入，增强与客户粘度，提高资源利用效率，实现企业客户价值的最大化，为后续深度合作和项目拓展奠定基础。

（2）建立“产业园区生态圈服务资源库”

根据公司现有产业园区客户分布、市场的实际情况及总体客户战略，进行服务水平与能力匹配，并向匹配度高的企业发起成立产业园区服务企业联盟，从中筛选优质服务供应商进入，根据不同类型、档次的产品与服务需求，有针对性的对供应商进行分级管理；与核心供应商实现战略匹配，建立采购、市场、供应等跨功能领域的全面连接，增加合作粘性；建立互信互助的合作关系，关注长期战略目标的实现，让供应商安全、健康地活着；构建坚韧供应系统，确保供应商在面对各种极端情况环境时，能坚持以客户为中心，积极、快速行动应对各类突发事件，保障业务连续性；严格把控供应商的服务质量，对服务或产品不满足公司标准的供应商建立清退机制。

（3）建立“人才库”

采集、汇总、分析内、外人才能力信息数据，根据人才价值进行分级，提高资源的合理利用与协同效率，实现人才价值的最大化，形成核心能力。

（4）建立“经营最佳实践案例库”。

采集、汇总各级各类项目经营管理正反案例，通过分析、萃取提炼形成经营管理指引或参考性文件，实现内部资源整合及软赋能，为最大限度的降低经营成本打好基础。

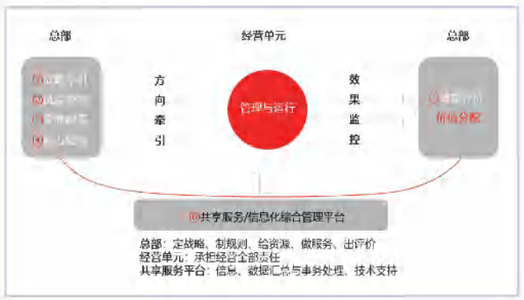
（5）建立“重大风险隐患库”。

采集、汇总各级各类项目经营管理中的重大风险、隐患，并制定预防控制与事故应对措施，实现内部资源共享，各项目可根据所服务园区的特点选择性的摘录并优化，形成本项目的重大风险、隐患管控清单及方案。

04 深化组织机构治理，构建反应灵活的现代化组织

总部由管控型组织模式向赋能型转变，其核心任务是战略牵引、风险管控、资源配置、能力培育。具体负责战略管理、品牌文化、审计监察、投资管理四项工作，并兼具本体共享、财务共享、信息共享、技术共享以及其他日常管理职能，对各分（子）公司的重点工作进行审批决策，重点工作包括：分（子）公司发展战略、年度财务预算及决算的制定、重大投融资和担保的决策、重要人事的任免等。各分（子）公司在总部授权下分散经营，独立核算，接受总部的审计和监督。逐步形成“总部 + 平台 + 分(子)公司 / 专业公司”的三级管控模式。

根据公司战略发展目标对组织能力的要求，重新梳理总部各部门的职能和权限，配合战略发展需要，调整部门设置，优化岗位设计，如：设立 COE 中心、采购部。

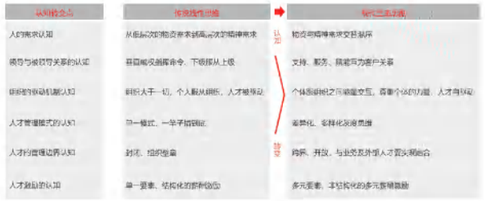


05 构建生态化人才经营体系

传统型人力资源管理体系向创新型人才经营体系转变

		价值体系	绩效管理	激励方式
传统型	刚行性	常规职责	基于职责的KPI	年薪（固定+绩效）
转变	计划性	目标责任	基于战略目标分解KPI	年薪（固定+绩效） 奖金（效益分成）
创新型	自主性	创新价值	目标和关键成果 独立核算经营体	价值分享

从线性管理思维向生态管理思维转变



人才管理体系模型建设

由人力资源部组织制定人才确定的标准、管理基础标准、人才规划及管理体系，实现通过指标系统检验人才管理的效果与效益，最大限度的挖掘人才潜力，通过实现组织价值来实现人才的个人价值。

06 组织驱动转向自驱动，激活个体、盘活组织

坚决贯彻中央《关于深化国有企业改革的指导意见》的精神，不断优化公司考核制度，重点考核经营业绩、服务质量和营运效率；加强对促进公司转型发展以及完成特殊任务的考核；根据各分（子）公司的不同特点有区别地考核国有资产保值增值情况。对达到考核指标的各分（子）公司，给予相应的利润分配激励，并优先安排各类资源的支持；对达不到考核指标的各分（子）公司，给予相应的惩罚措施，必要时实施区域性机构重组。

围绕公司战略规划实施，完善员工绩效考核的指标体系与激励制度建设，加强考核结果的应用，切实执行考核结果与员工薪酬、职位晋升、岗位调整、技能培训等挂钩。强化激励增强公司活力，推行经理层任期制和契约化管理，按照“市场化选聘、契约化管理、差异化（地区差异）薪酬、市场化退出”的原则，加快建立职业经理人制度。

健全市场化收入分配机制，探索股权、期权、增量分享、增值奖励、项目收益分享等长效激励举措，合理拉开内部收入分配差距，激励员工持续发展的动力。

以人为本，关注健康，打造舒适健康的人居办公环境。随着社会经济不断向前发展，人们对美好生活的向往，已多于对基础物资的追求，因此可通过打造舒适健康的人居办公环境，让员工切身体会健康舒适的办公环境与普通环境的差别，增强员工的归属感与自豪感。

07 统一“国贸物业”品牌及CIS体系

制定和落实“国贸物业”品牌管理规范，为推进品牌建设提供机制保障；加大品牌建设投入，为推进品牌建设提供资金支持；加强品牌人才队伍建设，加强品牌策划、管理、推广、营销等各类专业人才的培养、选拔、使用和引进；加强品牌培育和推广，提升品牌的市场知名度、美誉度和影响力。

在产业园区领域，集中资源树立品牌形象，通过提高服务质量，加大品牌输出力度，提升品牌背书能力。充分利用互联网营销手段，实现线上线下公关、广告、事件等系统性推广，优化品牌传播效果，实现公司由价格竞争向价值竞争的转型升级。

08 加强信息化建设，构建综合运营管控平台

整合一整套支撑公司发展战略目标的软硬件系统。构建一体化的管控平台。一方面，借助平台的系统应用实现战略管理、决策支持管理、财务管理、全面预算管理、业务管理、资产管理、人力资源管理、客户关系管理、知识管理、协同办公、商业智能、安全生产、智慧党建等管理工作，加快物业服务升级的步伐，支持关键管理领域的持续发展。另一方面，将人员、车辆、楼宇、事件、应急、设备、运营等问题统一在平台上实现，突破传统管理模式，实现管理便捷化、可视化、移动化。

09 进化企业DNA，与变化的环境相适应，寻求价值观与文化的多元性

梳理现有企业文化，聚焦国贸物业历史文化沉淀、未来战略要素、现代化与市场化元素，提炼适合国贸物业快速规模化发展的文化理念，并赋予具体、充实的内涵，打造具有国贸物业自身特色的企业文化。

由人力资源管理部牵头，融合全公司人员的集体智慧，整合公司企业文化宣传推广方案，有计划、有步骤、分阶段、多渠道的推广公司的文化理念。定期开展各种文化活动，将企业文化和发展战略融入到企业经营的全过程中，增强员工的责任感和使命感，倡导员工跟随公司持续成长，快速进步；倡导员工跟随公司开拓进取，永保活力；倡导员工跟随公司勇于创新，果敢担当。

10 进一步完善公司内部控制及风险管理体系

遵循全面性、重要性、制衡性、适应性和成本效益原则完善内部控制及管理体系，制（修）定《国贸物业内部控制基本规范》等文件，充分运用信息技术手段建立内部控制实施的约束机制，对发展战略、业务运营、市场活动、资金活动、社会责任、资产管理、业务外包、服务购买、合同管理等重要领域实施全面风险管理。合理保证经营合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，提高经营效率，促进战略目标达成。

11 党建工作与高速发展深度融合

习近平总书记指出，坚持党的领导、加强党的建设，是我国国有企业的光荣传统，是我国国有企业的“根”和“魂”，是我国国有企业的独特优势。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是国贸物管公司战略实施的重要措施。

明确党组织在决策、执行、监督各环节的权责和工作方式，充分发挥党建工作在推动国贸物管公司发展中的重要作用。结合公司发展实际，充分发挥党委把方向、管大局、保落实作用，准确把握公司改革发展的方向标。同时，充分发挥用党规党纪树企业正气的优势，强化党风廉政建设，营造风清气正、干事创业的氛围。

对物业基层服务核心竞争力的思考

■ 文/图　杭州分公司coe中心　　徐文

前几天下班的时候回到小区，发现电梯里挂了一袋薰衣草香包，气味清淡，外形小巧，而且悬挂在儿童不易够到的地方并张贴了温馨提示。由此可见，这个香包放置的时间（端午之前）、悬挂高度、香包气味选择等都是做了精心考虑。（图 1）

这又让我想起了另外一个案例，在去年天气刚转凉的时候，阿里园区每个楼宇入户门的不锈钢门把手上及时缠上了一层绒布。这层绒布虽然不是惊人的举措，却在寒冷的早上给大家送来了一股暖流。（图 2）

两个案例让我有些许的惊喜与感动，但同时引发我思考一个问题：基层物业服务的核心竞争力在哪里，是规范的制度？高科技的管理手段？现代化的通讯信息？强大的后台支持资源？

或许是，或许不是，但实实在在的接地气举措，有时候比高大上的战略手段更为有效。

结合基层管理和服务的经历，个人认为基层服务的核心竞争力主要融合于平常的服务过程。

图1

图2

01 服务及时响应非常非常重要

服务需要及时提供，这个简单的问题作为服务行业的同事们或多或少都会有一定的感悟，但是能否做到又是另外一回事了。

以上述绒布案例为例，如果这层绒布是在天气转凉后的半个月、一个月以后出现，或者在其他园区都已经采取这项措施以后启动，它所实现的效果就不会有第一个提供服务所带来的效果冲击力强。第一个站出来的是创新或者“贴心”，但是第二个就是模仿了。第一个出现受到大家的关注绝非相同，就如同大家只知道世界第一峰是珠穆朗玛峰，而鲜有人知道世界第二峰是乔戈里峰。

不管是临时性的工作，还是长期性的工作，都应该非常关注时效性。服务的及时，体现的是对客户的尊重和重视！客户最终的感受，不就是希望得到尊重和重视么？

就业务工作的结合，建议对于可重复性的服务内容，根据不同的服务周期按年、半年、季度、月甚至是天建立物业常规工作实施表，能够提醒项目及时、完整履行各项服务。

02 以“我”为影子，发现客户的需求

很多同事可能会说很难知悉客户的需求，也有的会说客户的需求千奇百怪，标准太高，实现不了。其实，只要静心观察自己作为客户角色时对物业的期待就可以投射客户的需求。换个角度，自己有时候也是客户。

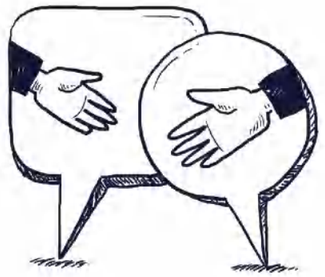
当处在客户角色的时候，我最需要什么？我最想得到和实现什么？——这就代表您所服务的客户心声。举个例子，当每天上班开门摸着冰冷的把手时，您的内心是不是也希望需要有一个隔垫物进行缓冲，希望有人帮您解决这个问题？当乘坐的电梯潮湿且有异味时，是不是也希望有个香包来添彩？

客户有时候需要的并不是高大上、高标准的诉求，可能就是日常工作和生活中的小细节、小感动。只要我们留意客户的基础体验和感受，关键在于落地和实施，就能系统成就物业项目管理中的客户需求。而这些小感动、小需求一个个实现，就会逐步推动客户满意度提升。

03 扎实完成每一项基础工作

我们非常有必要思考一个问题，客户会提出很多建议和意见，但是这些意见和投诉反映的根本问题是什么？

如果经过深入思考和系统分析，不难发现大部分的问题都是指向细节和基础管理。换言之，大部分问题（如卫生没有打扫干净、维修不及时等高频投诉点）其实完全可以通过加强日常的基础管理来封闭和避免。只要在管理上进行分辨和审查，追根揭底寻找问题产生的原因并跟进对应措施，投诉量也会大大下降：如果是制度的设计问题，完善制度的要求；如果是员工技能和态度，则加强员工的培训和考核；如果是流程不明确，则重新梳理流程；如果是过程控制问题，则加强过程的监管和督查等。避免单点式、治标不治本的问题解决思维。



04 与客户的真诚沟通

园区管理过程也会有这种感受：换一个项目经理后，虽然在服务质量上没有明显提升，但是客户的满意度却有显著改善。出现这么大的改观，很大一部分原因归功于项目经理比较强的沟通能力。

这里所说的沟通，不是形式上的沟通和工作上的常规沟通，而是基于解决问题真诚态度的沟通。作为基层服务者，是出于真心还是敷衍，客户都有自己评判的直感。一次不负责任的沟通可以混淆过去，但是两次三次以后，客户便失去了耐心和信任。没有信任度为基础的合作，矛盾爆发只是迟早问题。

及时有效的沟通，不仅在于沟通时效和沟通态度，沟通的方法也很重要。如果能把问题一次性解决，也要及时给与客户反馈；如果一次性解决不好，把所碰到的问题以及后面的跟进措施规划清楚，真诚地与客户反馈，取得客户的理解，也是一种沟通解决方式。解决最终的结果不一定是封闭问题本身，限于条件限制的客户认可也是问题解决结果。

基层的服务琐碎繁杂，很难有惊天动地的成果。若想在平凡中成就优秀甚至卓越，真诚、及时、细节控制、系统管理可能就是竞争力打造的关键词了。

积水成金，灌溉生命

——一次集体头脑风暴的碰撞

■ 文/图　重庆深国贸九龙西苑项目部　何静

九龙西苑公租房项目位于九龙坡巴福镇华福路口处，该项目依山而建，占地面积 33 万平方米，总建筑面积 105 万平方米，有高层建筑 38 栋，容积率 4%，绿化率 31. 49%。由于地理环境影响，九龙西苑项目组团坡度较大，特别是三、四、五组团已位于下坡的位置，地下井的来水非常大，是日常巡查和设备维护工作的重点区域。

一是汇集地下井的雨水，二是房屋建造时地基深度形成的持续涌出的地下水。丰富的地下水资源，每天源源不断的渗透到各组团的地下积水井里，抽水泵24小时不间断的将积水抽出排入雨水管道。看起来正常的排水工作，给了我们无形的压力，一股股清澈的积水不断的排出，让人有一种心痛的感觉。

见到持续不断需要24小时不间断排出积水，每天就这样哗啦啦的流入了市政雨水管网，非常可惜和浪费。项目管理人员经过商议和沟通，有了一个大胆的想法，能不能合理有效的将这些水利用起来呢？项目上有很多地方是需要大量用水的啊，比如浇灌绿化、冲洗道路或者备用消防水等。有了这个设想，项目立即向公司反馈，公司领导非常赞同并大力支持，立即派来了技术人员对现场进行勘察。在现场勘察后，计划在每个地面出口管处安装积水箱，此方案的弊端就是需占用绿化用地，而且水箱距离房屋不远，进水和出水都有声音，同时要合理利用这些水，还受到水箱覆盖区域的影响。顿时思维模式惯性陷入僵局，一时也没想到好的办法。公司领导在这个事件上高度重视，召开专题会议进行商讨，各部门人员结合现场情况和工作经验，都谈到自己的建议和看法。最后综合起来，豁然开朗，形成了一个简单但又非常实用的办法，通过引流的方式，将地下积水引到消防水池后再进行重复利用。可以说是一个集体的头脑风暴活动的效果，后经过反复的论证，梳理出了具体的可行性方案。

我们首先需对项目现场的用水情况进行了核实，有没有必要用这个水，准备怎么用？第一、小区绿化面积有7万多平方米，每年用于浇灌的绿化水量都非常大，特别是夏季，五个组团每月的绿化用水量在800-900吨左右。第二、小区出入口台阶和硬质路面比较多，每月需用大量的水定期冲洗。第三、按《消防给水及消火栓系统设计规范》的用水要求，此水可作为消防备用水源。在此情况下，我们不但可以合理的利用地下积水，节约水资源，也能节约项目运行成本。

明确了积水的用途和操作的方式，我们进行了一系列的资料查阅和可行性论证，包括水质是否可用、长期使用对管道是否有影响、现有设施如何利用、投入费用等，最终形成整个方案。

按照《消防给水及消火栓系统设计规范》的规定，雨水清水池、中水清水池、水景和游泳池宜作为备用消防水源。在这个前提下，按照《建筑中水设计标准》GB50336-2018的规定中建筑中水应主要用于城市污水再利用分类中的城市杂用水和景观环境用水等。当建筑物或小附近有可利用的市政再生管道时，可直接接入使用。按建筑中水标准，小区完全可以合理的利用，结消防水只要无腐蚀性、没有较大的杂质、不结冻就行，只要不堵塞喷淋头、不影响泵组运行、报警阀组的工作。经测试，地下积水的PH值在6.0-9.0之间，达到我消防和绿化的用水要求。

水质要求满足之后，开始对现有设施进行规划，需要达到的目的就是在长期有地下水的地下井处开始安装管道，直接将积水井和储水池相连。

实际方案的具体构成如下（以三组团为例）：

经现场查看：三组团8号楼下负二楼的积水井常年有积水，到消防水池的直线距离有50米，水源位置比较合适。

具体安装情况：首先确认所有管道选用80镀锌管，从8号楼积水井原有的抽水管道上安装一个三通，分接一支管道。在分支管上安装转换阀，然后将水管焊接到消防水池进水管上，在进水口处安装了计量装置。由于在车库内部，为保障管道的规范，在安装分支管时，所走管线全部和车库内的消防管道保持一致方向。

积水工作原理：积水井内水位达到浮球阀位置时，抽水泵自动起泵抽水，分支管上的转换阀处于开启状态，地下积水将直接通过新安装的镀锌管进入消防储水池，计时表可以观察每天或每次的抽水量。消防水池的水量达到水位线后，多余的水将直接从溢水口排出，此时可将转换阀门关闭，将积水再次直接排入雨水管道。在此情况下，消防泵前端的吸水管道上安装过滤器，防止杂质泥沙等造成堵塞，保障消防泵、湿式报警阀、喷淋头的正常运行。

材料及费用投入：整改管网新增所需的材料主要有转换阀、直接、弯头、镀锌管、水表、管道支架；投入的费用1万余元。

经过改造，地下积水被合理的利用起来了，经过观测，在非枯水季节每天每个抽入水池的积水在15-20吨左右，完全能满足日常工作用水。夏季项目绿化每天用水25吨左右，三四组团两个积水井的回收用水完全能满足浇灌的需要，即夏季用水高峰季度，每月项目可节约绿化水700吨左右。

此项节能措施实施后，得到各方面的支持及认同，这个方法在多数小区都应当有可操作性，这对节水环保可以说有非常大的好处。采用安全可靠、经济适用的方式，达到节约水资源，实现充分利用污水、废水资源的目的，从而保护环境、节约能源。在非枯水季度能满足绿化的浇灌及道路的冲洗清洗效果更好，同时用作消防用水的备用水源。

项目环境提升：美景和服务，不只是说说而已！

——重庆区域公租房项目业务亮点展示

“

当物质生活不断得到满足时，人们对精神生活的需求也越来越丰富，同时对居住环境提出了更高的要求，这对于物业公司来说既是机遇也是挑战！在美丽的山城重庆，公租房项目就不得不说一说了！

2010年，重庆推出的公租房建设计划横空出世，公租房因“民生”标签一直备受关注，重庆公租房更是成为举国关注的焦点。

重庆深国贸公司再管的康庄美地（重庆市第二个公租房小区）、九龙西苑、两江名居都是重庆市比较大的公租房项目，其物业管理模式受到国家住房城乡建设部、各省市政府、社会团体以及重庆市政府主要领导人的参观视察。2016年在全国首例公租房创优评比中，两江名居、康庄美地同时荣获“重庆市物业管理优秀示范住宅小区”称号，九龙西苑项目部荣获2018年重庆市公租房物业服务优秀单位。

”

井盖

井圈整改前 VS 井圈整改后

亮点一：色彩“两江”，舒适“名居”

■ 文/图　重庆深国贸两江名居项目部　周述露

位于重庆市北碚区蔡家岗街道的两江名居公租房，总占地面积630亩，总建筑面积106万平方米，是重庆市第二批投入使用的公租房，小区绿化面积约7.3万平方米，绿地率近30.38%。另规划有体育设施及场所。我司于2012年2月开始为重庆市及外来家庭提供物业服务。

为公租房提供物业服务，就应当承担更多的社会责任。为此，我们在“源于心诚，臻于完美，客户的满意就是我们最大的追求。”的方针指导下不断探索，努力为住户提供更舒心的服务、更舒适的环境。

为了让在两江名居公租房的住户有一个更加美丽、整洁的居住环境。我们走出去向优秀的小区学习好的创意、在网上查阅大量图片，最后在结合两江名居的实际情况，定下从整体打造，提升小区环境的整体思路。

社区环境全面升级

公租房的住户举家从区县、外地来到主城，为的是祖孙三代共聚一堂的家庭圆满。儿子上班了，孙子上学了，留守的老人寂寞了。我们在小区休闲区域修建40套桌椅，让老人在一起喝喝茶、聊聊天、下象棋、玩纸牌，老年生活可以很精彩。

进入车库的冒厅外墙风吹日晒后，白色外墙漆破损、发黄，视觉上较为单调。项目部重新对320㎡的冒厅外墙进行修补刷。且在进入楼梯口、主干道旁墙面绘制图案，约绘制50平方米，得到住户赞美。以前重新粉刷的白色墙面，不到三天又会布满脚印，绘制可爱、美丽的图案后，小朋友们成立了维护小组，不光自己不破坏，还会及时制止别的小朋友，环境卫生得到极大提高。

结合小区实际情况，项目部再次升级改造绿化围栏302米。升级后的长凳式绿化围栏满足三个功能：首先达到了保护绿化的功能；其次解决了住户休闲时“坐”的问题；最后在围栏外面的喷绘的文字及图案，发挥了良好的宣传功能。如：文明养犬、爱护公共设施、请勿高空抛物、消防通道请勿占用等等。住户都说这个围栏修得好，我们计划后期将再修建300米的长凳。

前期规划设计及后期各单位在小区大门口安装的公示栏高低、大小不一，款式各式各样，让进入小区的住户首先有了破败的感受。改建完成的11个公示栏采用混砖结构，古典文雅的风格让人耳目一新。住户都夸公示栏好看，公租房的政策宣传、我们的温馨提示等等内容都不再单调。

重新修建的37个生活垃圾临时堆放池不仅增加了高度、安装了清洗给排水系统，新贴的外墙砖让它有了一份祥和，与小区的整体环境相宜得章，扭转了垃圾池一定是破、脏、臭的观念。

垃圾池

垃圾池整改前 VS 垃圾池整改后

小区一角

小区一角改造前 VS 改造后

冒厅

冒厅外墙整改中 VS 冒厅外墙整改后

冒厅

冒厅内墙面整改效果

在两江名居生活，
可以感受到社区的
惬意生活。
早晨在晨曦斑驳中
散步、晨练，
午时在廊庭、草坪上打个
小盹儿，
傍晚约着三五好友
在社区里
遛遛狗、拉拉家常
直到夕阳西下，
在一片余辉中各自归家，
相约来日再聚。

点滴提升
塑造品牌

围栏式长凳、公示栏、垃圾池、路沿石、冒厅、修建凳椅……，我们脚踏实地一项一项的埋头苦干，终于向住户证明了公租房也可以这样美丽。

小区环境改造现已全部完工，添置的休闲座椅，增加的健身器材，为辖区居民提供了一个休闲锻炼的场所，深受居民欢迎。

亮点二：美化社区环境，共建绿色家园

■ 文/图 重庆深国贸康庄美地项目部 倪泽惠

重点工作一：社区绿化改造工程

康庄美地，又称大竹林公租房，是重庆第二个开工建设的公租房社区，于2010年3月25日动工建设。总占地面积达53.5公顷，总建筑面积约135万平方米，绿化面积约16万平方米。

因小区人流量较大，且绿化无具体防护措施，绿地经常被人为踩踏及车辆碾压导致裸露严重，每年春秋，项目都会购买大批量的麦冬等植被，对园区绿化裸露等位置进行补栽，但绿化被踩踏的情况始终无法消除。

为降低绿化踩踏率，自2016年以来，项目部陆续购置大量楠竹及木桩、透水砖等，对园区内绿化增设围栏，但由于夏季高温天气，导致绿化死亡率较高。

2019年，康庄美地项目部将社区绿化提升工作设为重点，围绕“应绿尽绿，打造绿色社区”、“绿化、车位同步抓，最大化利用资源”、“开放公共空间，打造休闲娱乐场所”三方面开展绿化工作，在不懈努力下初步取得良好成效。

2019年，康庄美地项目部购买麦冬及其他绿植20吨、草坪50平，对裸土进行大面积补栽。在小区内的各个道路和阶梯，增加围栏150米及防水线160米，最大程度还原小区绿化。同时新增了文明标语牌，提醒广大居民共同维护公共环境。

同时，项目部联合房管中心、社区等单位，加大爱护环境绿化宣传力度，通过与住户的交流与互动，增强住户爱护绿化环境、减少绿化踩踏的意识，与住户共建绿色家园，提高住户居住环境满意度。

文明标语牌

草坪铺设

绿化补栽

挡水线修置

挡水线安装

目前，天气逐渐炎热，项目部将提前谋划，紧抓下半年绿化种植的关键节点，继续推动绿化工程的进行，计划下半年完成投资额约458万元，绿化面积约3万平方米。

接下去项目部将继续加大对绿化养护工作的监督和协调力度，定期全面检查社区植被，做到发现问题及时解决，在巩固绿化整治成果的基础上，进一步提升小区绿化环境水平，让业主可以静心享受绿色社区、绿色生活。更要加强宣传，进一步增强居民参与生态环境保护和绿化建设的自觉性，营造生态环境人人共享、植树护绿人人有责的良好氛围。

重点工作二：垃圾不落地，社区更美丽

康庄美地公租房在建设初期，未在园区内设置垃圾中转点，导致每日垃圾收集后集中清运存在一定的难度，2016年，康美街道及一、二社区分别在五个组团建立垃圾中转站，一定程度解决了垃圾集中清运的难题。

但由于康庄美地高层住宅达63栋，共计住宅约2.3万户，人员入住率偏高，每栋楼产生的垃圾量较大，前期修建的垃圾中转站已无法满足需求，同时，保洁人员在对每层楼垃圾收集到楼栋大厅并统一运输到园区垃圾中转站时，部分餐厨垃圾外流，造成环境污染，且保洁人员需花费更多的时间对楼栋大厅进行清理。

2019年3月，康庄美地公租房在C区楼栋大厅外试点修葺临时垃圾堆放点，经一段时间的观察发现，临时垃圾堆放点对减少环境污染、规范垃圾集中清运起到了很大的作用。4月，康庄美地公租房以组团为单位，加大临时垃圾堆放点的修建力度，逐步在A、C、D区楼栋大厅外修建临时垃圾堆放点25个。

临时垃圾堆放点修建好后，园区清洁卫生得到了一定的改善，同时也方便了保洁对楼层垃圾的收集及清运，获得了住户的一致好评。

浅谈考评

■ 文/深圳国贸物业人力资源部 罗先锋

考评并不是什么新鲜事物，很早以前人们就开始进行考评了。在原始时期自给自足的乡村，人们对考评没有什么要求，但随着人们越来越多需求的产生，如对社会交往的需求以及远远多于基本生存的需求给人们带来了商业贸易，对物理环境理解和掌握的需求给人们带来了科学，考评的发展开始突飞猛进。

今天，就在我们留意考评在我们生活中的普遍影响性的同时，我们也会惊奇地发现考评无处不在。我们日常生活中的大部分事情——从早上闹钟唤醒我们起床开始——都是由考评引起的。

我们每天花费了大量的时间在考评上：时间（钟表、日历），金融（银行账户、预算、投资），购物（比较价格、评价产品质量），天气（温度、湿度、PM2.5），车辆运行（速度、油量），食物（分量大小、卡路里、脂肪含量），教育（考试分数、录取分数），健康（体重、血压、血脂），体育（分数、成功率、记录）以及其他许多我们日常进行的考评。由于考评无处不在，并且已经和其他很多活动融为一体了，因此我们通常把这些考评认为是理所当然的。很明显，如果我们不用考评来指导我们做出决定的话，那么我们无疑会陷入大麻烦之中：我们将无法准时，身体健康会受到威胁；我们将不知道自己到底是富有还是贫穷，冷还是热，年老还是年轻。

人们对大多数日常考评已经非常习惯了，所以我们通常都没有将这些日常考评标记为“考评”。一说到“考评”，绝大多数人想到的是上级对员工每一阶段的工作业绩和工作表现所进行的考核。大多数员工都会对考评有恐惧感，因为他们都有过被负面考评来揭露负面事情的经历。考评被用来找错，而不是提供有用的反馈或是激发正面的解决方法。不幸的是，员工常常把考评与行动研究、被批判的结果以及耻辱性的比较联系在在一起，而这些与绩效考评没有任何内在联系。大多数员工都自然而然地认为数据很有可能和他们对着干。

有趣的是，考评还有这样一种矛盾：尽管很多员工一想到在工作的时候会被考评就感到害怕，但还是有许多人会觉得在打羽毛球时不计分是件可怕的事。事实上，考评正是体育运动最激励人的方面，就连读书时数学不及格的人或是路边的小摊贩都会花上几个小时来收集和比较体育数据，然后和愿意洗耳恭听的人一起讨论这些数据。

为什么工作中对待考评的态度会这么大相径庭，从情感矛盾甚至到极端敌视呢？那是因为太多人都习惯了考评的消极面，他们都认为考评是：对少数人的奖励，对多数人的惩罚，以及对犯错人的搜寻。情况恰恰相反，如果考评的目的是为了改进而非他们都认为考评是：对少数人的奖励，对多数人的惩罚，以及对犯错人的搜寻。情况恰恰相反，如果考评的目的是为了改进而非批判或者找出责备的对象，并且运用正确的考评方法，那么考评的真正效力就会得以展现。举个例子说，你们一定会同意，当体重计显示你超重时和积极运用体重计来瘦身时的感觉一定大不相同。虽然我们运用的是同一刻度，但在前一种情况，我们是用这种刻度来批判，而在后一种情况中，我们用这种刻度来激励。

绩效考评的环境很大程度上决定了考评的效力，考评的环境实际上比考评本身更为重要！绩效考评之所以不能发挥出其积极的潜能，其中一个主要原因就是绩效考评从未以一种积极方式被组织成员所接受。如果绩效考评进行得当，组织和人员都会受益。对组织来说，积极性的考评能够从各个方面提高组织的绩效，更有效的投资决定、各种资产价值与日俱增、改善各种内外部关系、提升内部流程与管控体系、员工积极性及满意度得以提高，建立学习型组织等。而对组织成员来说，积极性的考评能够让他们对考评产生好感，它可以提高员工士气，增强员工责任感与忠诚度，使员工更加乐意地改进自身的表现。

综上所述，你只有积极地运用刻度来考评体重，才能达到瘦身的目的。组织管理也是一样，只有合理运用考评工具，聚焦组织目标，激励与改善并行，预期目标才会得以实现。

推行物业项目标准化管理的意义

■ 文/深圳国贸物业品质督导部　唐恒雷

按照“马斯洛需求理论”原理，客户对物业服务的需求具有不同的层次，并逐步升级。

第一层：基本使用的需求。即保障日常工作开展必不可少的需求，主要指基本的客户服务、公共区域的清洁卫生和绿化、水电空调正常供给、安保服务、电梯通讯系统的正常运行、运转良好的机电设备等。

第二层：高效快捷的需求。即硬件设施的全面升级，主要指物业项目硬件设施先进性、稳定性、智能化提出更高要求，特别是办公智能化、通讯智能化、立体交通智能化需求等。

第三层：便利周到的需求。即配套功能齐全，主要指客户要求在足不出户的情况下，满足一切涉及办公的需求。在商务设施和生活配套两方面，满足客户衣食住行之所需所急。

第四层：尊贵感受的需求。即现代物业管理追求的是一种文化，一种客户情感的归属。尊贵是什么，是对客户发自内心的尊重、是无微不至的关怀、是周到细致的服务，是对每个服务细节的一丝不苟。

第五层：共荣升华的需求。即物业项目所处繁华核心区域，大厦结构新颖、装饰华丽，物业良好的形象、知名度、宣传效应，客户入住本身就是实力的象征。促使相邻公司达到相互促进、相得益彰、共同升华。

我们只有充分了解客户不同层次需求的情况下，才能有针对性地建立标准化管理体系，进而提供服务、创造服务，满足客户的不同需求。从而强化员工标准化管理和服务意识，有的放矢的优化和提升现有物业服务品质，以此提高物业整体服务水平，达到良性可持续发展的目的。

前言

一、标准化建设关注点

1、精细化管理

随着客户需求的不断提高，客户对服务要求、标准越来越高，服务做细做精是一种必然趋势。物业项目应建立标准化管理的制度，规范和细化各项工作，层层落实，层层负责，自觉加压，实现管理及服务每个层面有目标、有责任人、有考评、有反馈，要求员工用心做好每件平凡小事、规范每个服务细节，扎扎实实推进标准化管理工作。针对管理和服务工作中存在的问题，修正、补充、完善各项规章制度（尤其是项目奖惩机制和突发应急事件处理预案），细化工作程序和工作标准，按规办事，有序运行。注重过程管理，实行过程检查与阶段考评，并将检查考评情况及时双向反馈。实现由事后控制向事前、事中控制的转变，使管理达到及时、全面、有效，实现全过程的标准化管理。

2、人性化服务

当前，人性化物业管理理念已成为标准化管理的关键环节。关注员工的不同需求、关注客户的办公质量、关注物业项目的整体氛围、关注环境的温馨和谐为特征的标准化管理，使以人为本的思想贯穿于物业标准化之中。人是物业管理的出发点和归宿，始终把人摆在主导地位，最大限度的发挥物业管理全体员工的积极性和创造性，确立客户的主人翁意识，是做好物业服务管理工作，不断优化和提升物业标准化管理的重要保证。

3、信息化运用

信息化在物业管理标准化中的综合应用，是快速解决物业管理过程中遇到问题的重要手段。通过信息化系统管理，对各种管理流程、活动、岗位与制度等操作进行系统的梳理、明确和提炼，促使物业管理从感性操作走向理性操作，提升资源的共享利用率，提高物业管理效率，使得物业管理工作科学、高效、规范，能够更加方便、更加灵活地为客户服务。

随着现代物业项目技术含量不断提高、管理范围不断扩大、客户需求不断升级，物业管理已成为一个复杂的综合性系统工程，我们必须充分了解客户的不同需求，以超前的管理服务意识，形成特色的运营模式，才能达到良好的标准化管理效果，才能创造高品质的物业管理服务，达到可持续发展。

二、标准化管理的建议

1、落实ISO9000质量体系管理，外练形象内塑修养

强化员工执行ISO9000质量体系管理的工作习惯，脱离质量体系文件和实际使用工作流程“两张皮”的尴尬境地。重视工作质量、完善工作记录，坚持利用奖惩管理制度对下列行为给予惩处以推动和强化：

1）工作没有完成；

2）工作虽然完成了，但没有填写记录；

3）记录虽然填写了，但填写的是虚假情况；

4）虽然真实填写了记录，但记录中所表明的完成工作的方式与文件规定要求的不一致；

5）记录所表明的工作方式虽然与文件规定一样，但填写不全面，表述不准确；

6）记录虽然全面、准确，但没有按文件要求及时传递使用及归档。

2、加强员工培训，重视团队标准化意识建设

物业服务一线人员普遍入门门槛低，且自律性、服务意识相对薄弱，所以在对员工进行专业技能培训的同时更应该注重个人素质方面的标准化培训。对员工进行系统的“职业道德，礼仪礼貌”培训，培养员工与人沟通、协作的能力。具有良好的亲和力，变被动服务为主动式服务。培训的同时，注重企业文化的宣贯，促使员工接受、认可公司企业文化，快速增强员工企业认同感，提高员工企业忠诚度，使服务团队形成合力。

3、服务内容标准化

1）安全管理标准化

物业项目安全防卫工作是管理的重中之重，因为物业项目在办公时间通常都是开放的，致使治安管理难度增大。为此，项目应建立健全标准化出入管理制度，加班登记制度、钥匙管理制度等；如建立客户档案管理标准，巡逻频次标准等，加强安全标准化管理力度。

2）消防管理标准化

以科技产业园项目为例，该业态项目规模大、功能多、设备复杂、人流频繁、装修量大及火灾隐患多。消防管理标准化应以预防为主，与各入驻企业签订消防安全责任书，明确消防安全责任人，积极宣贯消防基本知识，促使客户掌握防火、救火、逃生的基本技能，设定二十四小消防监控机制，定期进行消防设施的检查和保养，定期进行消防联合演练，使人防、物防、技防、制度防有效结合，确保物业项目的安全使用。

3）清洁管理标准化

清洁的优劣是物业管理服务品质的重要体现，关乎项目整体形象，并且很大程度影响租售去化率。为此，在建立标准化管理体系时，应有针对性的对特殊材质的装饰物、小品进行标准化养护；建立标准化操作流程，对楼体外立面定期清洗，保障大堂、室内公共通道、消防通道、电梯厅（含轿厢）、卫生间、茶水间、吸烟室、外围公共区域及公共设施设备表面的清洁，使客户随时感受到清洁、光亮、通透和空气清新。

4）绿化管理标准化

以商务物业项目为例，该业态项目通常较为封闭，环境较为沉闷。恰当的绿植品种标准化甄选，合理有序的布置摆放，能够增加项目室内外的生机，美化办公环境，满足成功人士的心理需求（吉祥、顺利、发财、兴隆等）。特别是在节日期间，别致的盆景装饰，更能突出喜庆的气氛。

5）设备设施运行及维保标准化管理

以科技产业园项目为例，该业态项目内一般设备设施复杂，覆盖范围广，供配电系统、照明系统、消防系统、安防监控系统、通讯系统、网络系统、运输系统、温度控制系统、给、排水系统、车辆管理系统等设施设备能否正常运行，不但关乎客户办公环境的优劣，更关乎其在客户群体心目中的形象和口碑及公司在行业中的市场定位。因此，设备、设施的安全、正常运行是大厦物业管理运作的核心和重点。

所以，从标准化管理角度出发，一定要建立高素质的工程维保养队伍，运用高效的管理手段，高标准的管理要求进行专业化工程管理。除建立一整套行之有效短期、中期、长期相结合的工程设备维保、检修计划外，还将制定并不断完善一套覆盖各个方面的管理应急预案，努力降低设备运行故障率，保证设备设施的良好运转，为客户提供舒适、优雅办公环境的保证。

6）节能控制标准化管理

公共设施设备的能耗费用在物业管理成本支出中所占比重很大，只有在节能降耗上建立标准化管理流程，才能从根本上降低物业运行成本。为此，物业项目的工程团队和秩序团队应互相协作，根据项目的开放及关闭时间规定，在满足客户加班需求的基础上，严格控制照明系统、温度控制系统及运输系统的分区使用，把设施设备运行成本降至最低。

7）标识系统标准化管理

完善、清晰的标准化标识系统，能增强指引功能及提示、警示功能。为此，物业项目应从楼宇名称标识、楼层标识、功能区指示标识、设备设施标识、物业管理用房标识、警示及提示标识、水牌、方向指引标识、消防疏散标识等多方面进行周密的考虑和要求。

昨天

只是今天的起点

■ 文/深圳国贸物业行政事务部　曾繁茂　图/深圳国贸物业行政事务部　梁冬青

2019年4月18日，以“大鹏展翅，顺势飞扬 ”为主题的国贸物业2019年春茗会，在融融春日里如约而至。国贸物业党委书记、总经理王秋平，副总经理陈国连、陈明勇、蒋建军，国贸物业各下属公司和深圳本部机关以及各项目中层干部共40余人参加了会议。

本次会议由国贸物业公司党委书记、总经理王秋平主持，各与会人员围绕本次会议的主题探讨和分享了项目拓展的经验，及所管项目今年的重点工作思路等，大家群策群力、集思广益，提出了不少宝贵的意见和建议。

随后，各分管副总就分管工作提出了具体的工作要求。

最后，党委书记、总经理王秋平指出，发展的问题只有用发展的眼光来解决。在5到10年的战略规划，我司一切工作围绕发动全员保存量、拓增量开展，同时下大力气做好组织能力建设。建立“国贸云智能平台阶段性建设”，依托互联网+O2O模式，编写《产业园区标准化手册》；基于自身优势，力行集中差异化战略，努力做到稳步推进纵向一体化发展战略；聚源发力横向一体化发展战略；组建服务联盟.备战多元化发展战略。探索新模式，研究设立我司控股园区物管合资公司的可行性；尝试研究物管业务进军海外市场的可能性。以为客户创造价值，为员工创造明天；为社会创造财富的使命，打造世界级综合服务运营商。

副总经理陈国连、陈明勇、蒋建军就分管工作提出了具体的工作要求

在党的建设工作方面，要发挥党委领导作用，完善基本组织、建强基本队伍、规范基本制度、开展基本活动，依据党章党规抓落实，强化基层党建主体责任，以党建促业务，以党建促发展；用“党建领航、强化基础、突出业务、服务发展”思路，促进公司党建工作全面、健康发展。

会议还邀请了世和安全专家宋旭波做《安全管理-应急救援的管理和检查落实》安全培训，同时还举行了2019年目标责任书签订仪式。

会议最后，领导班子对公司目前的现状和发展形势进行了分析和总结，对各位管理人员的辛苦付出表示感谢，并鼓励大家在新的战略规划下，继续为项目、为公司贡献力量！

奋斗的征程，只有进行时没有完成时；追梦者的人生，处处都是春和景明的好图景。

各与会人员围绕本次会议的主题探讨和分享了项目拓展的经验

地球不“碳”气 生活更美好

国贸物业节能环保宣传周活动

■ 文/ 深圳国贸物业战略发展部 张 婷　图/ 深圳国贸物业行政事务部 梁冬青

绿水青山就是金山银山，建设生态文明关系人民福祉、关乎民族未来的千年大计。

2019年6月17日上午11点，由国贸物业主导的2019年节能环保宣传周启动仪式，在国贸大厦一楼大堂举行。公司领导、各职能部门、国管机电、国贸管理处、国贸大厦业主、嘉北工作站等众多代表出席参加。

2019年6月17日上午11点，由国贸物业主导的2019年节能环保宣传周启动仪式，在国贸大厦一楼大堂举行。公司领导、各职能部门、国管机电、国贸管理处、国贸大厦业主、嘉北工作站等众多代表出席参加。

副总经理陈国连在致辞中表示：节能是实现绿色发展的重要举措，也是生态文明建设的重要内容，国贸物业会牢记使命，尽最大努力为国家生态文明建设事业贡献一份力量，并呼吁社会各界一起行动起来践行美好生活，赢得了现场参与代表们的高度认同。随后一首《一个干净的地球》唱出了本次活动的心声。

优美、寓意深远的歌声之后，公司领导以及业主代表躬身践行，通过浇灌仪式的方式，向大家表达了绿色行动、低碳生活的决心。

“不忘初心、牢记使命”，在公司党委的领导下，国贸物业积极响应国家生态文明建设总布局，由党委书记/总经理王秋平同志亲自挂帅总指挥，战略发展部组

留给我们的孩子一条清澈的河
留给我们的孩子一个碧蓝的天空
留给我们的孩子一片草原绿油油
让我们的爱心照亮黑暗的角落
让我们的爱心化作大爱的清流
……

织、策划本次宣传活动，综合管理部及国管机电技术支持，国贸管理处负责落地实施，人力资源部、品质督导部及行政事务部后台支持。

本次活动以“别再让我们的地球‘碳’气了”为主题，通过现场答题、绿叶行动、垃圾分类等互动游戏及宣传片播放等形式，并辅以精美小礼品吸引广大业主参与，旨在向广大业主朋友们宣传节能减排理念，倡导节能精神。

本次宣传活动“以奖促学、以学促行、以行促果”，构思新颖，吸引了众多人员踊跃参与，并主动分享节能环保知识。

据不完全统计，本次参与活动的人员近千余人次。参与者均反馈此次活动非常有意义，通过寓教于乐的方式，让大家提高了节能环保的意识，学到了不少节能环保的知识，达到了活动预期。

节能环保，从我做起，从现在做起，从身边点滴事情做起，营造“地球不‘碳’气，生活更美好”的氛围，让环保永远留在你我心中，大家一起行动起来吧！

节能宣传周活动筹备

利用废弃木板绘制“绿色行动”心愿树

“绿色行动”心愿树制作

活动预热

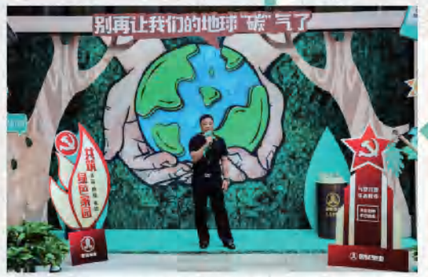
利用落叶书写节能心愿

利用废弃纸箱制作的环保鸟

活动现场布置

节能宣传周活动剪影

嘉北工作站工作人员参与活动



副总经理陈国连开幕式致辞

一首“干净的地球”深入人心

绿色浇灌仪式践行低碳生活的决心

在线学习节能环保知识

现场学习垃圾分类知识

节能环保从小做起

与党共建生态城市

不忘初心 牢记使命 2019-2021

主题教育实践活动之

党建“红色旗帜·红色行动”引领无偿献血公益活动

■ 文/深圳国贸物业国贸大厦管理处　王　磊
图/特意摄影师　马德清
深圳国贸物业行政事务部　梁冬青

活动时间：7月1日上午9:00——下午4:00
活动地点：深圳市罗湖区人民南路国贸大厦广场
主办方：中共深圳市罗湖区南湖街道嘉北社区委员会
承办方：中共深圳市国贸物业管理有限公司党委第二党支部、中国银行深圳国贸支行

2019年7月1日，国贸大厦党组织开展了一年一度的“红色旗帜·红色行动”纪念建党九十八周年无偿献血公益活动，今年已是第八届了。

一大早醒目印有“无偿献血，给力生命”字样无偿献血车辆驶入国贸大厦，举办活动的工作人员及义工们紧张有序的布场，不到九时已有通过倡议书和早已熟知捐血的爱心人士到献血咨询台前填表轮候，工作人员为无偿献血者们佩戴上“红色旗帜·红色行动”八周年胸章……第一位填表上车挽起袖子捐血的就是我司入党积极分子佘克军，随后以单位报名参加献血的党员、干部、群众也陆续到达了现场排起队。医务人员忙着为他们量血压、体检、采血，在完成登记后献血者们有序地登上献血车，纷纷挽起衣袖献出自己的一份热血。大家按照工作人员要求，排队填表，验血抽血，现场秩序井然。

一点热血助他人，一颗爱心好精神。他们是联合党委（社区）和国贸物业党组织内的入党培养人员及入党积极分子。与他们交谈中表示，作为年轻一代党员“讲奉献、有担当”是一把衡量的标尺，投身公益、服务社会就应义不容辞。

“今年的献血活动改到‘七·一’，前些年都是在七·一’前举行，今年我还参加。”多次参加“红色旗帜·红色行动”的参与者王孝友这样说到。

此次第八届“红色旗帜·红色行动”无偿献血公益活动共 150 人参与，成功无偿献血者132人，共计采集血液45700 毫升。此次活动营造了良好的无偿献血氛围，鼓舞了更多的人成为无偿献血者，激发了社会正能量，让生命的色彩流淌出来渲染温暖这个社会，更是一次有意义的党员“不忘初心·牢记使命”主题教育实践活动。

#身边的榜样，前行的力量#

一个小区的幸福指数跟物业息息相关，这次，我们想讲述的故事，来自国贸物业的平凡物业人，
也许你没有听说过他们的名字，但他们每天都在你们身边，在各自擅长的领域播撒汗水，
他/她们或许没有惊天动地的壮举，但每次努力都能感动身边人；
他/她们或许没有闪耀星空的力量，但再微小的光芒也不会被掩盖；
他/她们或许还未实现自己宏大的梦想，但迈出的每一步都踏踏实实；
榜样，并不遥远，就在你我身边！
下面就跟上小编，一起从中发现咱们国贸物业人身边榜样吧！

▼榜样力量一 【保安】

一名秩序维护班长的风采

■ 文/重庆深国贸兰乔圣菲管理处 余光阳

作为一名物业秩序维护队员，代表着物业公司对外服务的窗口，这需要我们每一位队员在岗时时刻注意自身形象，在工作中做到一丝不苟，爱岗敬业，格尽职守。

龚卓林同志从一名普通秩序维护队员做起，在工作中认真踏实，积极肯干，得到了广大业主的好评，在管理处的培养和指导下，逐步成长，由管理处推选担任了“秩序维护班长”一职。自担任秩序维护班长以来，他主要负责小区秩序维护班的日常管理工作，严格执行公司的规则制度和管理处的工作要求，领会上级领导精神，根据小区具体情况来安排秩序维护班的工作。首先从思想上加强秩序维护班队伍的建设，教育队员无论何时何地都要树立“安全第一，人人有责；安全责任，重于泰山”的观念。他对小区秩序维护工作业务非常熟悉，具有团结协助精神，沟通能力强，服务点子多，受到业主的广泛好评。

为了提升小区物业秩序维护队伍的工作水平，他每月对秩序班队员进行安全生产培训，使秩序班队伍进一步掌握了消防安全、治安事件、防台防汛等知识，提高了应对突发事件的能力，同时根据公司和管理处的要求，他与每位队员都签订了安全生产承诺书，对自己和他人承担起相应的责任。不仅如此，通过对小区实际情况的分析，他还优化了各门岗对外来人员、车辆出入登记管理制度，完善了小区门岗值班执勤、巡逻值班制度等。

有一次，因电梯故障突然发生电梯关人事故，当班秩序班长龚卓林闻讯后讯速赶赴现场，他一边报电梯维保人员，一边寻找电梯停滞楼层，在找到乘客所在位置后，他在电梯外安抚乘客：“请您不要着急！我已经通知了维保人员，他们马上就能赶到，请您耐心等待，不要惊慌。”当维修人员盘动电梯救出被困人员时，他马上悉心询问情况，安慰、平息被困人员的情绪。龚卓林在电梯困人事故的应急处理过程中临危不乱，井然有序。他严格按照管理处电梯困人应急预案执行，展现了良好的处置突发事件的应急能力。

同样，在今年夏季八月中旬的一个晚上，由于兰乔圣菲小区突然遭受暴风雨的袭击，一户业主家中进水严重，龚卓林同志第一时间得知消息后，及时来到业主家里抢险，同时把现场情况向上级汇报。由于本次抢救措施处理得及时迅速，因此业主家中并无较大损失，就像业主在感谢信中写到的那样：如果不是秩序班长龚卓林的及时赶到，如果不是他不顾个人安危，临危不惧，果断迅速处理，一场恶性事故就不可避免，对于他这种对工作极端负责的精神，值得大家好好学习，并发扬光大。

作为秩序班长的龚卓林，他平时与队员共同学习，努力提高业务知识，增强安全意识。知不足，找差距，集思广益，强化队员的素质，提高服务水平，学习安全生产知识，杜绝一切安全隐患，把安全措施和责任落实到每个岗位，每个队员，在工作中加强检查和督促，不断提高了基础管理和服务质量，是一名称职、努力的秩序维护班长！

图中人物简介：重庆深国贸物业管理有限公司首创十方界管理处工程维修班长黄开建

▼榜样力量二【维修师傅】

忠于责任 默默奉献

■ 文/图 重庆深国贸首创十方界管理处 廖凯

“物业人”是对物业行业工作人员的简称，他们每天基本上都是重复规定的动作——出入管理、保洁清扫、巡视检查、设施维修、绿化养护、设备维保、秩序维护、隐患排查、纠纷协调等。这群人默默地在自己的工作岗位上，为业主的安宁生活，为小区的方方面面贡献着自己应尽的力量。

“物业”是一个服务行业。物业人本着对工作的责任、对业主负责的态度，用心认真的去做好每一件事。多数业主对于物业所做的事不以为然，认为物业所做的只是一些没有难度、没有技术含量，很简单的工作。其实这也难怪，因为业主平时看到的只是物业工作的表象，更多更深的工作他们由于极少接触，因此对这方面的了解很少，更不用说能体会到其中的困难和危险。

说到这里，可能有些人会不大相信，物业的日常工作还会有危险？这个答案是肯定的！这么说吧，只要是涉及到我们的正常工作范围，即便是有危险，在做好安全保护措施的前提下，也必须得迎难而上，想办法解决。如图：在30多楼的高度，物业人员站在楼外横梁上疏通外墙堵塞的落水管。这一位普通的物业工程维修人员正是千千万万物业人的缩影，正是因为他们，我们的物业服务成果才显得可贵、有价值；也正是因为他们，物业人才显得更加可爱、才能更好地为业主生活保驾护航。让我们为他们认真负责的态度和忠于责任的精神点赞，为无数在平凡工作岗位上默默奉献的人鼓掌！

我们一直在路上

■ 文/深圳市国贸物业人力资源部　梁嘉欢

古人云：“读万卷书不如行万里路”，现在有了一种新的说法：“要么旅行，要么读书，身体和灵魂必须有一个在路上。”可见古往今来，旅行和读书在生活中的重要位置！旅行和读书都会让我们见识广增，教会我们要不断的从环境中学习和累积，让自己的心智更加成熟。读书什么时候开始都不晚，而旅行我们总是遵循三思而后行。但凡计划旅行，必定是白日心心念念夜晚魂牵梦绕都想去的地方，才会选择迈出脚步。

在我可以实现自己的梦想，在一切我想得到和想不到的地方，我毅然决定去“一个离天最近的地方-西藏”。这也是因为看完了《冈仁波齐》这部电影，电影里的每个人都朝着各自心中的“冈仁波齐”前行，心怀热爱和信仰，印象最深刻的是这支队伍里有着即将临盆的孕妇、9岁的小女孩、家徒四壁的屠夫……每个人都有着不同的故事，也怀揣着各自的希望。加深了我对西藏文化的向往，使我一直沉浸在其中的朝圣之路。

走进西藏的方式有太多，自驾、骑行、徒步。25岁的我第一次独自一人出游，选择了最可靠且最舒适的方式，报名参加了户外团，自驾入藏。一场说走就走的旅行开始了，天南地北的一群人就这样聚在一起，离开生活熟悉的地方，向美丽而又神秘的西藏出发。

沿着国道318川藏线，从山川俊美的天府之国出发。前往桃坪羌寨，游览羌族同胞在远古时期智慧创造；朝拜喇荣五明佛学院，细数着随处散布的褐红色木屋房子，在佛学院山顶聆听山间传来的阵阵梵音；参观藏族伟大的天葬，见证他们用“皮囊”来喂食秃鹫，实现最尊贵的布施；翻越五座平均海拔在4500米以上的高山，经过雅江、理塘到达稻城亚丁，穿越广袤无垠的草原，俯瞰“蓝色星球上的最后一片净土”；来到风景如画的“西天瑶池”然乌湖，路过有冰川的人文之美的米堆冰川，最后到达神圣的日光之城拉萨。

几乎随处可见的虔诚朝拜者，已经化为血液的“嗡嘛呢呗咪吽”，这一路，寻觅市井之音，聆听西藏里最古朴的祈祷。遇见不同的人，遭遇到奇奇怪怪的事，听了各种或凄婉、或浪漫的美丽传说，见证了无法描述的宽旷之美。

那一次次的隔世之感，那一天天的魂牵梦萦，那一幕幕的巍峨壮丽，那一路路的陵谷沧桑，让我感受到未体验过的生活，原始、神圣、自由、纯洁……

生活、工作纷繁复杂的时候，让我们真正潇洒的摆脱世俗牵挂的时候，来一场说走就走的旅行，让燥热的心灵宁静下来，做一次闲暇的休整。向心心念念夜晚魂牵梦绕都想去的地方出发，我们一直在路上！

向生活偷些什么？

■ 文/杭州分公司阿里巴巴西溪园区项目部　徐双

题记：人活一世，不乱于心，不困于今。

暗自回眸一整年的实习生涯，多少心酸苦楚、笑靥如花，可曾真真正正融入于此，不经想到一句话：“我将青春付给了你”。在最好的年纪，身处最棒的团体，体验前所未有的经历，为漫漫人生路积攒能量，你呢？是否也踏上这征途，开始寻找梦的国度。

首先，说一说工作趣事给大家分享解压，首次接触文职工作，对于文字类敏感度低，时常错别字“上身”，为此开出“天价罚款”，错一字罚五元大洋，以至于现在的文字敏感度急剧上升，文档写好仔细检查，减少纰漏。看似是件小事，但反映出来的却是你的责任心及与自主心，自身极度缺乏主观能动性，当然螳螂捕蝉黄雀在后的典故固然套路深，见效快，但真正置身于某方位时，单凭等待、捡漏的方式会变得越发消极颓废，只有自身自觉性提高，懂得未雨绸缪，相信等待你的会是另一片灿烂天空。

古人云：“不积小流，无以成江海；不积跬步，无以至千里”。结合自身实际工作来讲，人在接触新事物时，多少的抵触抗拒感都是存在的，在短时间内消除陌生感融入其中，在现有的平台中学习技能，再由一个量变到质变的过程，不断积累经验、创造价值，在这个充满竞争、充满压力的知识经济时代，青年人的聪明才智，那种崇尚自由、自我的性格得到了淋漓尽致的发挥，社会的大熔炉为每一位有志有才的青年提供了发展和实现自我价值的机会，但可口的面包何时才会出现，然而又伴随着上生活水平的上升，品位的提高，定会有愿意为你做搭配的“奶酪先生”出现，为你的生活增添色彩。

从一开始的相处模式到实地作业这不仅仅是工作经验上的积累更是心灵上的升华，在与阿里行政打交道的一年当中，学会的是耐心与细心，耐心的体现在于与同学的沟通，动作提前化，这其中所展现的是业务响应速度及工作效率，是否高效有力的解决问题，方案的设定及实施到后续跟进反馈，作为一个优秀的保障团体，应该用百分百的努力，证明本具有的实力。

生活与你本是遥相呼应的两类个体，在实践中生活作为你的客体，辅助你的成长，当真正的磨难来临时，利用它教会你的魔力，出击！

■ 文/图　深圳国贸物业华为项目部H区　李春辉

生活中的每一个人都在歌颂着无私的母爱，却遗忘了在角落默默奉献的父爱！父爱啊父爱！诗歌朗诵，诵不完您付出的汗水，加减乘除，算不出您对我无尽的关爱！我拥有着对我无微不至的母爱，同时也沉醉在您宽大的胸怀，使我的生命充满了喜怒哀乐，生命中喷上了精彩不断的色彩。

我爱母亲的无私，爱您的博大胸襟，是您给予我生命，给予我幸福；我爱父亲您奉献时的笑容，您给予我酸甜苦辣，教育我做人的原则，我爱您：那颗无私的心！冰心老奶奶曾经说过：“父爱并不止在语言上，而是用实际行动去表达。”

直到至今，我未曾忘记那一个让人瑟瑟颤抖的雪天……那是一个让我心酸的雪天夜晚。我冒着一阵又一阵的风雪冲到温馨的小家，看见我亲爱的父亲在火炉边取暖，我的心里吹起了一阵暖暖的幸福……我像一只需要依赖的小鸟靠在父亲宽厚的肩膀上，一起在明亮却狭小的火炉边取暖，我只在想：父亲对我的爱比这火更暖更浓。父亲在平日工作中如此辛苦，此刻使我觉得我并不拥有资格让自己身体大部分霸占火炉，于是我把自己的身体渐渐地挪到一旁，让父亲一人可以取暖，这样我才会安心，父亲似乎察觉到我的身体在角落里微微颤抖，与我相视一笑，二话不说，便把自己的外套托给了我，我两眼泪汪汪地望着父亲，激动得说不出话来，父亲认为我更加冷了，果断地把他的手套、围巾脱下来，戴在我的手上、头上，父爱总是用实际行动证明他的付出，在言语的关心上总是不善言辞，那一刻的我，内心是满满的幸福感。

这纯白色的围巾、手套有如红色的父爱般一样绚烂、无私、不图虚名、默默奉献，这就是父爱。是的，父爱并不止在于语言上，而是用实际行动去表达。

春 恋

■ 文/图　杭州分公司人力资源部　冯煊根

明月装饰了朱红花窗
小楼披上了洁白婚纱
繁星把漫漫长夜送去
到哪里去寻找你的梦
保俶塔醒了
西里湖醒了
穿梭的柳莺在歌唱
相伴终生的絮语
心琴弹奏都市与山庄
古老而永恒的情韵
媚骨间的忠贞写满三月江南娓娓动听的风情
山水读懂了你隐匿在娥眉背后的多愁善感
斑驳的围墙外
可见当年的浮桥
春天走了又来
来了又走
秋水依依
梧桐树下
几片散落的音符
勾画出人间传世的佳话