

国贸视点

01

准印证号：(粤B) L018020052 内部资料 免费交流

2019年第一期
总第三十七期



P04 【国贸要闻】

国贸物业荣获2018年首届IFMA中国设施管理奖“最佳创新奖”

P26 【特别报道】

国贸物业2018年度总结表彰大会



华为项目部



2018年度
安全生产先进单位
最佳收费奖

皇洲花园管理处



2018年度
最佳收费奖

红岭大厦管理处



2018年度
最佳收费奖

金源管理处



2018年度
最佳收费奖

美林管理处



2017年度
最佳收费奖

先进榜

2018年度



昨天，只是今天的起点

■ 文/深圳市国贸物业管理有限公司副总经理 蒋建军

回首2018，我们历经各种坎坷，但在岁月的磕绊中，我们感动于家人背后默默支持，感激于同事温馨的互助相伴，感慨于齐心协力的不易收获。2018记载着我们挑灯夜战、奋勇前行、坚忍不拔的身影，承载着我们不断思考总结的经验教训，也留下了我们一路走来虽艰辛却美好的回忆。风雨洗刷过的我们，内心更强大、意志更坚强、信心更坚定。

常言道：春耕秋收，一分耕耘一分收获。2019是我们新规划实施的起点，是我们奔向“打造中国第一、全球领先的智慧科技园区全生态链综合运营商”愿景的伊始，是我们实现跨越式、规模化发展播种的好时节。

因此，挥手2018，我们昂首挺向2019新的征程。

围绕投控和集团的战略导向，精准定位公司战略稳步实施。紧跟投控“圈城梯度、一区多园”战略和推进集团“1101”战略，重点务实公司产业园区领先地位差异化战略的同时组建服务联盟，备战多元化发展战略。

内外兼修，切入市场化厚积薄发。通过充分利用阿里巴巴、华为、京东等高端客户的品牌效益及服务经验，大力拓展市场化项目；推行经理层任期制和契约化管理，加快建立职业经理人制度；健全市场化收入分配机制，激发员工持续发展的动力，推动市场化运作理念的深化落实。

打通管理脉络，全方位护航人才梯队建设。通过助推人才发展战略，倡导人才发展文化，制定现代化的人力资源管理体系；做好各级员工的职业规划，打通内部晋升和流动通道；建立线上与线下相结合的培训模式，构建人才交流培养的内循环机制等策略，充分保证各级员工有广阔的职业发展空间。

整合资源、聚焦业务，创新经营服务模式。通过标准化、专业化、品牌化的“三化”服务，打造核心竞争力，形成独特市场与品牌；充分调动内外部资源，加快培育园区餐饮服务、快递服务、融资服务、咨询服务、酒店运营、空间管理及住宅物业的社区养老、社区金融、社区保险、社区医疗、社区教育、社区托管等服务组织，围绕不动产经营管理探索多种经营渠道，拓宽物业的经营边界和升级园区全方位运营能力。

如今，我们面临的是风起云涌的数字化新时代和日新月异的客户需求。市场的变幻莫测，巨头涌现推动行业大洗牌，置身于国企改革大潮和公司新规划、新愿景、新目标……各种内外部环境倒逼我们不得不迅速调整方向、迎难而上。即使有再丰硕的成果，都将成为过往。我们只有把昨天的最高标准作为今天的最低要求，以终为始，务实当下、拥抱未来，践行“为客户创造价值，为员工创造明天，为社会创造财富”的使命，“跨越”终成现实，“梦想”必当成真。



2019年第一期 『总第37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
 校对编辑 陈梅林
 美术编辑 陈梅林

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
 邮编 518001
 电话 0755-82212221
 传真 0755-82211488
 邮箱 sctzb@itcpm.com
 网址 http://www.itcpm.com/
 印刷单位 深圳市原野云上摄影设计有限公司
 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年第一期

总第三十七期

» 卷首语

昨天, 只是今天的起点/蒋建军 01

» 国贸要闻

国贸物业荣获2018年首届IFMA中国设施管理奖“最佳创新奖” 04
 保定分公司中标保定高铁东、西站物业服务顾问项目 05
 杭州分公司中标森马电商未来园区项目 05
 国贸物业业主赠锦旗表感谢, 为物业服务点赞 06
 深投控公司对我司进行“双盲”应急救援演练突击检查 07
 深物业集团董事长刘声向一行莅临杭州分公司调研指导工作 08
 山东深国贸参加中物协教育培训基地揭牌仪式并成为首批签约单位 09
 呼伦贝尔分公司圆满完成呼伦贝尔市“两会”会议服务保障工作 09

» 国贸视点

激流勇进、砥砺前行/李逢刚 10
 智能化管理突破项目管理“华容道”/冯焯根 13
 物业企业如何做好安全生产工作/唐恒雷 14
 多元化服务, 提升物业服务品质/李晴文 16
 极端气候条件下的电梯安全/张存荣 18

» 国贸风采

喜气洋洋闹元宵/刘中玉 20
 梦想, 从这里起航/冯焯根 22
 山东深国贸公司组织开展“星级洗手间”品质提升活动/李京聪 24

» 特别报道

国贸物业2018年度总结表彰大会/陈梅林 余玲 26
 2018年度先进集体 32
 2018年度先进员工大展演 36
 “山竹”下的物业人/粟有钦 40
 不畏险恶势, 彰显正义/李春辉 41
 先进集体代表发言/王磊 42
 成绩属于过去, 挑战就在眼前/王文彬 43

» 宣传栏

国贸物业2018年度先进榜 封二/封三



国贸物业 荣获2018年首届IFMA中国设施管理奖“最佳创新奖”

文/深圳国贸物业行政事务部 余玲 图/深圳国贸物业行政事务部 梁冬青



2019年3月8日，由国际设施管理协会中国（IFMA China）主办的首届IFMA中国设施管理奖揭晓获奖名单，深圳市国贸物业管理有限公司（以下简称“国贸物业”）申报的“国贸大厦空调节能改造项目”荣获“最佳创新奖”。

国际设施管理协会（IFMA）成立于1980年，是全世界最大、最被广泛承认的设施管理行业协会。国际设施管理协会中国（IFMA China）是IFMA 在全球的第一个直属分部。IFMA中国设施管理奖设立的初衷，是为了表彰设施管理计划和设施管理人员的杰出成就。其中“最佳创新奖”旨在培养创新思维和创新实践，使设施管理人员走向未来。

国贸物业公司打破行业传统，跨越全生命周期管理模式，自行组织完成中央空调更新改造，建立完善的物业节能管理体系、攻克楼宇改造施工难点，不仅为业主创造良好环境，还为其他老旧超高层建筑大型设备的更新改造提供借鉴。因此，获得了首届IFMA中国设施管理奖最高荣誉——最佳创新奖。

2018年10月20日，国际设施管理协会中国（IFMA China）开启首届IFMA中国设施管理奖评选征集活动。作为会员单位的国贸物业积极参与评奖活动，申报的“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，节能效果更是经过了权

威部门认证（经深圳市建筑科学测评中心测评，改造后大厦节能年度节能率达到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，反映了设施管理节能、环保的发展趋势。



国贸物业 荣获2018年度深圳市物业管理行业协会“优秀企业”荣誉称号

文/图 深圳国贸物业市场拓展部 陈梅林

2019年1月17日下午，由深圳市物业管理行业协会主办《关于召开深圳市物业管理行业党委纪委成立大会暨协会六届四次会员代表大会》在罗湖区文锦广场五楼艺嘉国际厅隆重召开。我司党委书记/总经理王秋平、市场拓展部经理邹彩军出席了会议。

会议通过了物业管理行业党委纪委成立，全年物协工作总结，最后大会评出了10家特殊贡献优秀企业和100家优秀企业称号，国贸物业荣获“2018年度深圳市物业管理行业协会优秀企业”荣誉。

深圳市物业管理行业协会的工作受市住建局和建设局的指导、受深圳市民间组织管理局监督，该协会是深圳市物业管理行业内最具影响力的社会团体之一。国贸物业将不忘初心、牢记使命，珍惜荣誉、加倍努力、积极践行行业协会赋予的重大使命，团结与带领物业管理企业谋求共同发展，同时也将牢牢把握机遇，进一步提升国贸物业在深圳地区的品牌知名度和影响力，为国贸物业进一步做大做强而不懈努力！



山东深国贸 荣获“全省物业服务行业文明服务明星”、“文明创建标兵企业”荣誉称号

文/山东深国贸企划部 魏希凡

2018年2月17日，山东省住房和城乡建设厅下发《关于公布全省物业服务行业文明服务明星和文明创建示范项目、标兵企业、模范单位、优秀个人名单的通知》，山东深国贸物业荣获“全省物业服务行业文明创建标兵企业”称号，我司越秀园小区项目秩序主管刘宝河荣获“全省物业服务行业文明服务明星”称号。

此次我司获此殊荣，既是对我司积极参加“标准建设年”活动的充分肯定，更是对以后各项物业服务工作的激励。今后，我司将继续夯实基础服务，发扬国贸物业的良好作风，严格自律、规范管理，争取为推进物业服务行业文明创建作出更大贡献！



保定分公司 中标保定高铁东、西站物业服务顾问项目

文/图 保定分公司 高东方



近日，国贸物业保定分公司中标保定高铁东、西站物业服务顾问项目，服务总面积111687平方米。本次中标既夯实了我司在京津冀的发展根基，又标志着我司开始全面拓展京津冀物业服务市场。

保定高铁站东站是保定的高铁站交通枢纽，西站是改造后的火车站，总服务面积为111687平方米。本次项目中标是国贸物业与翔远物业的首

次合作，翔远物业为保定市政府指定的物业运营平台，未来将会承接大量的国有划转物业资产。公司团队将以此为契机，不断提升服务质量、增强团队管理能力、扩大品牌影响力，努力实现国贸物业在保定及周边区域的战略布局。“源于心诚，臻于完美”，我司将继续为客户提供至臻至善的物业服务。



杭州分公司 中标森马电商未来园区项目

文/图 杭州分公司市场拓展部 张阳



2019年3月26日，国贸物业杭州分公司成功中标森马电商未来园区项目，此次中标是国贸物业杭州区域2019年开门红。

据悉，该项目位于余杭区龙潭路，总建筑面积6万m²，包含安全、环境、工程、综合四大模块。浙江森马服饰股份有限公司是一家以虚拟经营为特色、以系列成人休闲服和儿童服饰为主导产品的品牌服饰企业。连续12年被评为中国服装行业销售、利润双百强，中国民营企业500强，位居中国服装行业竞争力10强，是中国服装行业优势企业之一。

杭州分公司也将在2019年持续发力，更上一层楼，持续为客户提供温度的物业服务。



山东深国贸 中标山东省长途通信线路治安办公室（原山东省传输局）项目

文/图 山东深国贸省联通项目 黄志强



● 山东省长途通信线路治安办公室（原山东省传输局）项目

2019年1月1日，山东深国贸公司成功中标山东省长途通信线路治安办公室（原山东省传输局）项目，打响2019年开年第一枪，为公司2019年的蓬勃发展赢得开门红。

山东省长途通信线路治安办公室（原山东省传输局）项目，占地面积约7000平方米。现作为山东联通下属办公区使用。此次成功中标，体现了我司成熟的服务经验和良好的业界口碑以及山东省联通公司对我司提供的物业服务的高度认可。在今后的工作中我们会继续秉承“源于真诚，臻于完美”的服务宗旨，以更专业更高效的服务理念为业主提供更方便、更周到的服务，不断提升公司的品牌价值。



山东深国贸 中标铭盛大厦办公区物业服务项目

文/图 山东深国贸发展部 李逢刚



2019年2月25日，联通（山东）产业互联网有限公司就铭盛办公区物业服务项目开展招标活动，经过公司领导、项目部及公司各部门的共同努力，我司凭借着丰富的服务经验，良好的社会信誉，成熟完善的管理模式，雄厚的技术实力，以及联通（山东）产业互联网有限公司对我司

的高度认可，在竞争对手中再次脱颖而出，成功中标。

此项目主要是为铭盛大厦21—24层提供保洁、综合维修、前台接待、安保等服务工作，服务面积约8000m²。联通（山东）产业互联网有限公司再次选择我们，是对我们服务工作的充分认可，在今后的服务工作中，我们将履行承诺，不负期望，不辱使命，以高度的责任感和使命感做好服务工作，全心全意做好联通（山东）产业互联网有限公司的放心管家！



国贸物业 业主赠锦旗表感谢，为物业服务点赞

文/深圳国贸物业银泉花园管理处 李艳鑫

图/深圳国贸物业行政事务部 梁冬青



● 左起：国贸物业公司副总经理陈明勇、党委书记/总经理王秋平、银泉花园管理处经理李艳鑫、银泉花园管理处业委会吴明华主任、业委会郑萍秘书

2019年3月20日上午8时，银泉花园管理处业委会吴明华主任和业委会郑萍秘书满怀感激地来到国贸物业公司总部，将一面题有“卓越团队，大爱付出，领导有方，用心至上”的锦旗送到国贸物业公司党委书记、总经理王秋平、副总经理陈明勇及银泉花园管理处经理李艳鑫的手中，感谢物业人员真心实意为民办实事，尽心尽责，热心服务业主的敬业精神。

国贸物业团队于2018年12月1日正式接管银泉花园小区物业管理工以来，因停车场产权及管理权问题与原物业、开发商及政府部门沟通协调，银泉花园管理处为了解决小区停车位不足问题，全力积极配合业委会及全体业主协调停车场事宜，收回了停车场，并争取停车场管理权。在此过程中，公司总部领导也亲自下项目参与政府部门协调会，业委会及全体业主看到了我司尽职尽责、真诚服务于全体业主的决心。为

了以表谢意，特意制作两面锦旗，送给国贸物业公司及银泉花园管理处，以表示对我司的真诚感谢！

为业户服务是管理处应尽的义务，业户赠锦旗，是对我们工作的肯定，更为我们以后的工作增加了动力。我们将继续努力，持续为顾客提供贴心的服务！



国贸物业 党委召开增补委员党员大会

文/深圳国贸物业行政事务部 梁莉 图/深圳国贸物业行政事务部 梁冬青

1月3日下午2时30分，国贸物业公司党委增补委员党员大会隆重召开。深物业集团党委副书记、纪委书记魏晓东同志和深物业集团党办主任李祝红同志莅临会议指导。增补会议由公司党委书记/总经理王秋平主持，大会通过无记名投票的方式民主选举增补了4名中国共产党深圳市国贸物业管理有限公司委员会委员。

深物业集团党委副书记、纪委书记魏晓东同志代表集团党委对本次大会的成功召开以及新当选的国贸物管公司党委委员们表示热烈的祝贺！他说：在过去的六年多来，国贸物业公司党委紧紧围绕大局开展工作，认真贯彻落实集团党委各项工作部署，积极投身市场竞争，在企业经营管理、业务拓展、党组织建设、队伍建设和企业文化建设等方面取得了较好的成绩，为集团改革发展奠定坚实的基础。并对国贸物业公司下一步工作开展提出三点建议：一是要充分认识增补委员的必要性；二是要充分发挥党的领导核心作用；三是要切实增强基层党组织建设。

王秋平同志对集团党委对我司工作的关心和支持表示感谢：国贸物管公司党委将在集团党委的正确领导下，认真履行职责，全体员工将团结一致，改革创新，为确保公司健康稳健发展和创造新的辉煌而努力工作！



国贸物业 深投控公司对我司进行“双盲”应急救援演练突击检查

文/图 深圳国贸物业品质督导部 袁利刚



3月27日下午14:10分，深圳市投资控股有限公司（以下简称“深投控”）检查组一行4人在未事先通知的情况下，来到深圳市国贸物业管理有限公司进行“双盲”（即事前不通知企业演练时间、地点和演练内容）应急救援演练突击检查。

工作现场，应急管理专家对我司生产安全事故应急救援预案进行全面检查，现场根据我司应急救援预案内容选取演练项目，模拟公司财务部发生火灾，一名工作人员吸入浓烟中毒晕倒。

14:35分，检查组专家现场下达《火灾事故专项应急预案》演练指令。接到指令后，财务部人员将伤员抬出火场至安全区域急救，取灭火器进行火灾初期灭火处置，并电话向国贸商业大厦消防中控室和公司应急指挥部报告火情。

公司应急指挥部总指挥王秋平总经理立即启动火灾事故专项应急预案，应急救援组、医疗救护组、警戒疏散组、联络调度组、后勤保障组各应急小组接到指令后立即到达火灾现场开展应急处置。警戒疏散组人员组织现场人员经消防通道，由5楼疏散至大厦一楼疏散集合区域；应急救援组人员着灭火战斗服及灭火装备3分钟内到达火灾事故现场，在切断事故现场电源后，接消防栓水源灭火。应急处置结束后，各应急处置小组组长向公司应急总指挥报告应急救援情况，并做好现场恢复清理工作。14:42分，应急演练结束。

在一楼疏散集合区域，投控公司检查组对本次“双盲”应急救援演练给予高度肯定，并提出优化建议和意见。公司将按照优化建议，继续加大对员工的应急救援培训、演练力度，进一步提升员工应急处置技能。



杭州分公司 深物业集团董事长刘声向一行莅临 杭州分公司调研指导工作

文/图 深圳市国贸物业杭州分公司 汪明



● 深物业集团董事长刘声向一行莅临杭州分公司

为充分贯彻落实深圳市委党委关于基层工作的有关指示和要求，全面了解和掌握下属公司的工作开展情况，2019年1月24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）党委书记/董事长刘声向、监事会主席戴先华、副总经理张戈坚、国贸物业公司总经理王秋平等领导赴国贸物业杭州分公司开展节前调研工作。

调研座谈会上，国贸物业杭州分公司各部门负责人及总部专家组分别汇报了当前工作开展情况及存在的困难，并各自结合工作情况提出了工作优化方法、人才培养机制、业务拓展渠道等方面的思路、意见和建议。

监事会主席戴先华对杭州分公司的市场化运营之路和管理业绩给予了充分肯定，并对杭州分公司提出了许多务实有效的指导建议和工作思路，在服务上提出更高创新要求，要对照负面清单，逐项列出标准和要求，整改核实，使国贸物业成为国际知名品牌。并专程为获得集团系统先进集体的杭州分公司西溪项目部和获得集团先进个人的关旭明颁发奖状。

集团党委书记、董事长刘声向作总结讲话。首先对2018年集团的经营业绩、土地储备及接管项目、集团长效激励机制、薪酬改革方案、市场化房地产项目跟投机制、物管租赁增量分享机制等内容进行了通报。刘董事长指出，2018年杭州阿里三大园区及周边项目客户总体满意；核心项目的辐射作用有效发挥，市场拓展60多万方；有序接待了多次部门及兄弟单位参访，树立了良好的口碑和形象；立足阿里，树立了国贸园区服务品牌，为承管的深圳湾项目提供了宝贵的经验与人才支持。

关于杭州分公司下一步重点工作，刘董事长指出，一是要明确自身

定位，做好集团园区物业服务的标杆，在现场管理中应站高位、练内功，巩固科技园区管理的品牌优势。二是要坚守阿里阵地，总结阿里园区的管理和服务经验，将阿里服务国贸化，建立“国贸味”的标准服务体系、增值服务体系、风险管控体系等，使国贸物业的管理服务得到有效的回归转型和升级。三是要正视公司当前存在的问题，加强自身建设，建立精干的“战斗班子”，既要能下项目，又要能做管理，并形成“让听到炮火的人做决策”的机制，由“被动管理”转变为主动管理。四是要解决人才问题，优先满足项目客户的需要，并以市场为导向，建立立足杭州、着眼华东，倚靠总部、面向全国的人才库；针对重要的管理岗和关键岗位进行AB角配置，实现人才培养梯队与平台共享资源池，系统地、全局地改善人才问题。

集团领导还特别邀请阿里巴巴方的行政高管，就今后如何进一步加强合作进行深入沟通和讨论。

此次集团与总部领导的调研、指导工作，让国贸杭州分公司更坚定了市场化之路，也更明确了下一步的经营发展策略。同时领导们勤恳敬业、务实接地气的工作作风让杭分的管理团队备受感染和鼓舞。国贸物业杭州分公司将严格按照集团、总部领导的指示精神，以“打造中国第一、全球领先智慧科技园区、做全生态链综合运营商”为发展目标，尽快推进落实各项工作任务，力争在2019年取得新的突破和更高的成绩。



山东深国贸 成功与济南市劳动就业办公室签订物 业服务合同

文/图 山东深国贸发展部 李逢刚

新年伊始，捷报频传，延续着18年良好的发展势头，2019年1月1日，经双方友好协商，山东深国贸公司与济南市劳动就业办公室顺利签下物业服务合同，为公司19年的蓬勃发展开创良好的开端。

济南市劳动就业办公室即济南农民工综合服务中心位于济南市市中区兴济河路1-1号，建筑面积约5000平方米，主要为外来务工人员提供服务，它承载着千万名来济务工人员的梦想，被农民工朋友称为他们的第二个“家”。

凭借我司良好的市场口碑，受到业主单位的充分认可，业主直接与我司协商并签订合同。在今后的工作中我们会继续秉承“源于心诚，臻于完美”的服务理念，为业主提供优质的物业服务，不断提升公司的品牌价值。



山东深国贸 参加中物协教育培训基地揭牌仪式 并成为首批签约单位

文/图 山东深国贸发展部 李雨



1月21日，由山东房地产教育培训中心主办，中国物业管理协会担任指导单位的“新社保征收体制下物业管理行业风险控制和应对策略公益讲座暨中国物业管理协会教育培训基地揭牌仪式活动”在山东济南举行，山东深国贸公司总经理陈伟、常务副总经理王龔应邀参加，并成为首批合作签约单位。

出席本次揭牌仪式的嘉宾有中国物业管理协会有关领导，山东省住房和城乡建设厅、各地市行业主管部门领导，山东省各级行业协会领导及各地物业公司代表。活动期间中国社会科学院财经战略研究院副研究员蒋震进行了题为《新社保征收体制下物业管理行业的风险控制及应对》的主题演讲，之平管理董事、执行总裁余绍元则带来了《初心绽放在未来》主题演讲。随后，中国物业管理协会会长沈建忠及多位与会专家就物业行业人才发展及教育问题提出了各自的见解和期望。

2019年社保新政策的颁布实施，无疑加大了物业行业用工成本，从而迫使企业不断创新经营模式，寻找新的解决之法。挖掘、提升自有人才才是长久的可行之道，我司历来重视人才的挖掘和培养，近年来通过“国贸大学堂”等专设机构，加大了对一线年轻骨干员工的培养，同时重视内训师队伍的建设，并常年举办各类管理及专业岗位培训，旨在不断提高员工专业技术水平和服务能力，为业主提供更加完善的服务，进一步提升公司的品牌价值。

2019年，公司在员工教育培训工作方面再度升级。此次与作为山东乃至全国物业管理行业最具知名度和品牌影响力、中国物业管理协会首个教育培训基地的山房教育培训中心签约，彰显了我司对人才培养的进一步重视和决心。希望本次合作能够进一步推动公司人才建设、加强后备力量，实现企业的快速、健康、可持续发展。我司将借助山房教育的专业优势和良好的平台，积极组织员工学习并提升自我，进一步打造国贸自有的核心团队，提升企业的核心竞争力。



呼伦贝尔分公司 圆满完成呼伦贝尔市“两会”会议服 务保障工作

文/图 呼伦贝尔分公司办公室 张文平

2019年2月24日至28日，呼伦贝尔市人大四届三次会议、政协四届二次会议（简称“两会”）又一次的在呼伦贝尔市政务综合楼报告厅顺利召开，国贸物业呼伦贝尔分公司再一次承担着整个会议的会务服务保障工作。“两会”是呼伦贝尔市最重要的会议，公司高度重视、精心准备，全力以赴做好各方面的工作，为“两会”提供热情周到、方便快捷、温暖和谐、安全优质的服务保障，良好地保障了会议的顺利进行。

本次会议时间紧、任务重，我们加班加点，早来晚归，不怕苦不怕累，我们从安全保卫、卫生清洁、设备调试、会场布置等方面做了细致的安排和部署，今年“两会”会议的桌椅已使用多年，个别桌椅已经掉皮、掉色无法使用，为了不影响会议的召开，我自己出人力、物力、财力进行解决，国贸物业团队以35年专业、丰富的会议保障经验，认真、细致、耐心的工作精神，得到了机关事务管理局领导的认可和表扬。为了确保“两会”顺利召开，再一次把国贸物业崭新的一面体现给与会的代表和委员们，我们客服人员统一更换了新的服装，给“两会”增添色彩。

虽然会议时间短，但是我们准备时间很长，这里有多少人付出了辛苦和汗水，正是有了这些人的努力和坚持，我们的服务才顺利完成，在这紧张和自豪的气氛中，“两会”顺利闭幕，所有人的心终于可以落地了，同时也得到了各级领导和与会代表、委员们的赞扬。

一年一度的“两会”服务工作，早也已经成为呼伦贝尔分公司的特色之一，是宣传国贸物业品牌、展示国贸物业精神、服务国贸物业客户的重要机会。国贸物业人深知“两会”不仅仅是一项光荣的任务，更是一种使命和责任。每一位参与会务服务的员工，都始终以高度负责的政治责任心、饱满的工作热情、稳重细心的操作，完成会议服务工作，“两会”明年见……





激流勇进、砥砺前行

文/山东深国贸公司经营发展部 李逢刚

2002年，山东深国贸公司在济南成功注册，凭借着国贸物业公司良好的口碑，先后承接了济南当时标志性建筑——银河大厦、嘉恒商务大厦、山东省审计厅办公楼、山东省地方税务局办公楼、山东省联通培训中心、博兴县行政中心、桓台县少海公园、天桥区鹊山龙湖规划展示中心、华为玉兰广场、英雄山人防商城、胸科医院等多个项目。

十七年来通过一批又一批山东国贸人的精心服务、辛苦付出，山东公司乘着总部发展的东风，顺势而上，一跃成为山东省房地产业协会理事单位、济南市物业管理行业协会副监事长单位、获得“最具影响力企业”称号。

一、山东深国贸公司发展现状及市场前景分析

山东公司经过十七年的发展，已经初具规模，并在所服务项目的业主、客户中享有较高的声誉，但放眼整个物业行业，我公司所处的位置稍显尴尬。特别是近几年，外地知名企业的进驻和济南当地物业企业的迅猛发展，济南当地的一级资质企业就有30多家，公司在行业的领先优势已荡然无存，山东公司未来的项目拓展遭遇了极大的挑战。

1. 市场竞争的压力逐年加大，目前济南的物业公司有近1000多家，行业竞争异常激烈。有时一个物业项目会多达20家物业公司参与竞

争，而且市场存在无序竞争现象，各种竞争手段层出不穷。公司现有制无法与运营灵活的私人公司相抗衡，承接项目的难度日益加大。

2. 按照山东公司自身的发展定位，承接的项目大多是单一业主的项目，服务标准高，业主要求多样，竞争压力大。单一业主项目也极易受外界因素影响，若业主监管人员和主管领导调整，都会一定程度影响项目的去留，目前物业服务合同基本都是一年一签，每年都要承受项目重新招标的压力。

3. 公司目前管理的大多数项目都是老物业，有的项目设施设备已超期运行多年，甚至有些项目消防设施瘫痪，供水管道变形、锈蚀严重，存在极大安全隐患，虽然我们已尽力检修整改并将问题报告提交给甲方，但甲方却以各种原因一时难以投入资金整改，容易出现水浸事件及火灾的风险，若不能及时发现和处理，必然会出现极其严重的后果。

4. 各项目物业费上调难度大，即使上调也增幅不大，无法跟上济南本地工资上涨的速度。济南市最低工资标准和社会保险缴费基数每年都在增长，这样就很大程度上压缩了利润空间，有一些项目甚至出现了亏损现象，这也给公司的经营发展带来了很大的困难。

5. 山东地区物业收费标准偏低，难以实现全员缴纳社会保险，部分岗位甚至难以达到最低工资标准，更不可能实现全员缴纳社会保险和住房公积金；另外秩序维护员大多实行十二小时工作制，也不符合国家规定，容易出现劳资纠纷和政府部门处罚的风险。受社会大环境的影响，山东公司员工的工资水平普遍偏低，造成一线员工流动性大，多

数项目出现用工荒、招工难的现象，很大程度上影响了服务质量，个别项目已引起业主的不满，甚至产生了项目丢失的风险。

6. 受社会大环境的影响，用工荒、招工难是一直困扰我们不可回避的难题。招聘员工的年龄限制越来越宽松，极易引发心脏病、脑血栓等突发疾病，另外工作中也容易发生工伤事故，员工的人身安全也存在较大风险。目前公司员工的年龄在50岁以上的占50%以上，近几年，山东公司也出现过几次工伤事故，给公司带来不小的经济损失。

7. 员工管理难度大，我们现在所做的物业服务基本上都是工程、保洁、秩序维护、客服四大板块，利润来源只是简单的人工成本节省和越挤越薄的管理费，这将使我们的路子越走越窄。员工所提要求达不到，在工作中容易带有消极怠工情绪，如果不加以引导，极容易在工作中出现失误和失职，给公司和项目带来不可估量的损失。目前无论管理人员，还是一线员工，都存在短缺现象，人员问题阻碍了公司的快速发展。

二、结合实际情况，采取的主要应对措施

1、做好风险管控

针对目前山东公司存在的风险，制定有针对性的防范措施，做好稳步发展。山东公司历来注重员工各类合同、协议、担保、承诺的签署工作，坚持规范各类人事手续，合理有效的规避用工风险和纠纷，派员参加相关的专业培训工作；加强人员招聘和培训工作力度，建立人才梯队，为公司的持续发展提供人才储备。通过企业文化和激励机制，增强公司的向心力和凝聚力，留住并用好有用之才；提高风险意识，在抓好安全管理的同时，公司购买商业物业责任险，为未缴纳社保的员工购买人身意外伤害险，以有效的转嫁管理风险，确保管理成果。定期组织体检，了解年龄较大员工的健康状况，及早发现潜在用工风险，预防因疾病等原因造成的经济损失；强化安全意识，普及安全常识，编制《安全手册》，减少工伤的发生。加强财务应收账款方面的管理，及时催缴各项费用，对于恶意拖欠的情况及时整理材料提起诉讼，避免经济损失。

2、安全管理方面

公司与项目部签订安全责任书，项目部与员工签订安全责任书，公司定期组织安全培训，每个人都要时刻牢记安全责任。项目部制定各类事件突发应急预案，并定期演练，做好记录。公司每季度都要组织风险排查，发现问题及时整改，对重大安全隐患以书面形式上报相关部门。

3、发展方面

建议稳步发展，不盲目承接项目，坚持承接优质项目，增加承担风险能力，根据市场行情，适当增加公关力度，保证每年公司营业额、利润都在不断增加。另外针对规模较小，利润低的项目，到期后不再续签合同。

4、人员储备

做好人员的培训及储备工作，优质的人才才是公司发展的生命线，是公司长盛不衰的源泉。一定要做好人员储备，特别是中层管理人员，一旦有新项目，也能快速组建优秀的管理团队，为承接新项目随时做好准备。因此公司成立国贸大学堂，定期组织公司年轻、有发展潜力的人员进行培训，培养选拔公司的未来的骨干，另外加大招聘力度，选聘合适的管理人员。

5、狠抓品质

服务品质也是公司发展的生命线，公司要生存和发展，必须把品质放在第一位，通过不断改进服务意识和提升服务质量，提升行业社会认同度和业主满意度，为了公司的发展，只有通过提供优质服务才能树立良好的市场口碑，保证项目到期后能够顺利续签合同，为公司拓展做好支撑。只有狠抓服务品质和服务创新，才能提高了企业的竞争力。公司设品质部负责项目的质检工作，每月对各项目都进行监督检查，发现问题以图片的形式发送给相关人员，规定时间内必须整改，并将整改后的图片发给品质部，质检考核与项目部的绩效挂钩。

6、积极推行管理和服务创新

目前物业服务市场竞争日益激烈，利润空间越来越低，充分利用现有的社会资源，寻找利润增长点。公司召开讨论会，集思广益，



畅想各种开源节流的新方法，新途径。例如通过医院服务的项目，看能否接一些陪护等方面工作，再者成立工程施工队，利用现有资源，承接服务单位的小型维修工程，增加公司利润。另外公司通过物业管理区域化整合，实现物业项目的区域化管理，优化配置物业管理资源，实现资源共享，有利于节约成本和服务品质的提升。

7、企业文化

优良的企业文化能够创造出一个良好的工作环境，提高员工的道德素质和文化素质，对内形成企业凝聚力，对外提高企业竞争力，形成企业发展不可缺少的精神纽带和道德纽带。所以加强企业文化建设，增强企业发展的内在驱动力。公司自去年以来提出“快乐工作，健康生活”等文化理念，推行健步走活动，取得不错的效果。打造学习型团队，从去年开展诵读活动以来，已经诵读了《活法》、《干法》和《京瓷哲学》，目前正在诵读《责任胜于能力》，通过诵读活动，提高员工的思想觉悟。提倡孝文化，去年在重阳节前夕，给每位管理人员的父母寄贺卡及孝金，今年在每位管理人员过生日的时候，给该员工的父母发放孝金。另外不定期组织各类活动，加强内部沟通，增强凝聚力。



三、未来发展突破方向

01 放眼养老产业

目前全国 60 岁以上老人已达 2.5 亿，社会老龄化越来越严重，随之而来“养老服务”的呼声越来越高，国家也相继推出了一系列鼓励发展养老服务的优惠政策。作为物业公司，我们可以依托自身的便利为老人提供服务，相比其他产业更具有优势。物业公司拥有现成的办公用房和场地、全天 24 小时有人值班，更是全天候的服务，就能即时满足空巢老人的需要；此外，“作为直接与业主打交道的物业公司，可以更好地助力居家养老服务。”

02 涉足能源管理

中国现作为一个发展中国家，能源消耗相当严重。这也已经引起国家的高度重视，因此应运产生一批能源管理公司，他们一般有先进的能源节能技术，有一只精干有效的团队活跃在中国的每一个角落，服务对象适合所有社会群体。他们将是未来最有力的竞争对手之一，若从另一个角度说他们即使不会与我们发生正面冲突，也很可能在同一物业中将产生两个法人公司在管理。一家在管理利润薄风险小的表面工作，一家在管理利润大风险大的内在能源管理工作。我相信他们的盈利能力肯定将超越我们，他们的团队工作效率肯定超越我们，这无形中将对我们的形象产生不利影响。我们能否先行一步，利用我们现在的优势，客观公正的分析我们现在所管物业能源消耗的详细记录，根据不同物业使用情况制定切实可行的节能方案，寻找真诚可靠的合作伙伴或进行风险转嫁。全面介入能源管理，从其中寻找新的利润增长点，逐步改善员工待遇，全面提高公司综合实力与盈利水平，或将利用现在有利条件进军酒店的能源管理。我们现在就得未雨绸缪，制定切实可行的发展规划，制定我们的发展目标，然后俯下身一步一步的朝着既定目标前进。

03 紧跟时代发展潮流

“互联网+”时代，物业管理服务面对更多挑战，传统的物业服务，依赖纸质文件、大量人力、过往经验、既有制度与流程。公司应致力打破上述约束，通过大数据等先进智能技术的应用，建立各种服务平台，加强与客户的沟通，充分发掘客户的潜在需求，进而开展各种以客户体验为核心的服务，对客户的物业需求快速响应，在客户需求的基础上，提供更具竞争力的、创新的服务方案，为客户带来全新的服务体验。未来，“互联网+”物业管理服务可能将实现“三化”：平台化，以统一平台实现各种文本合同的统一管理；智能化，机器人的大规模普及或将大幅提高服务效率、提升客户体验；定制化，基础服务将通过管理平台实现资源重新配置，满足使用者的个性化定制需求。

历史的辉煌已在万众欢腾中悄然落下帷幕，时间已经为公司的发展翻开新的篇章，时代在不断进步，只有放眼眼光，把握时代潮流，打造具有核心竞争力的产品，才能立于不败之地，

未来以来，我们必须做好准备。山东公司将分析形势，制定相应的对策，巩固自身优势，秉持守法经营、不断锐意创新，为开启国贸物业在华东市场发展而努力奋斗。



“为了紧盯技术进步新趋势，大力推进园区管理智能化进程，不断提升公司核心竞争力。杭州分公司紧紧抓住专业化、精细化、智能化和自主品牌化四个关键，积极应对“成长中的烦恼”，千方百计推动转型升级，用智能化突破项目管理“华容道”。

从2013年杭州分公司成立之初，只有西溪园区一个项目，到2018年项目数量达到23个。六年来随着管理项目的不断拓展，结合项目管理实际和甲方不断变化的需求，通过分析业务痛点、总结目标管理，自主研发智能化线上运营平台，通过技术手段链接前中后台，实现低成本提升服务效能，为园区运营管理的线上化、流程化、精细化及数据化提供应有的技术支持与实践积累，真正实现通过管理创造价值。

为将现场业务线上化、数据化、流程化，通过研究钉钉简道云系统，自主开发行政品控平台、阿里系空间运营平台、行政资产管理平台等多个综合设施管理产品，为实现阿里一体化运营，打下了坚实的基础。2018年6月，杭分公司根据楼内业务特点，由楼宇运营部与品质部对日常品控流程进行梳理，在钉钉简道云平台尝试搭建起《西溪项目线上品控平台》，用于楼内日常巡检品控，初步实现了现场问题从发现到闭环的质量流程设计与运用，推动了现场问题整改时效，并将该平台推广阿里系各项目进行搭建与试行。

根据试行效果评估，再深入梳理园区各项业务基础运营痛点，如数据靠手计费费力、无沉淀、闭环追踪难等情况后，成立“司空”项目组，启动开发“空间运营平台”，并进行后台测试和试行

人员培训。通过两个月内测的后台数据积累以及应用的反馈，不断对平台做优化升级，如细化空间信息、增加关联责任人、完善闭环复核等功能，加强了平台的流程化及易用性；同时出台《空间运营平台管理制度》及平台操作手册，规范使用行为；通过测试运营过程中的综合数据积累、沉淀与持续追踪，楼内业务事件的派单跟踪与闭环处理已更简单高效起来。

根据“司空”产品推进计划，杭分公司围绕园区业务特点，结合行政资产精细化管理过程中面临的扫码工具成本高、录入提取复杂、台账建立繁琐以及审批流程过长的现状，搭建《行政资产运营平台》，旨在解决楼宇办公资产运营管理，通过手机端接入可实现实时扫码查询与信息录入，助力前台团队资产台账建立、精细化管理颗粒度、资产动态流程化、资产维护周期追溯，于2019年3月15日完成西溪园区行政资产精细化管理方案输出与培训宣导，并计划于18日开始内测。

英国管理学家斯图尔特说：“管理没有最终的答案，只有永恒的追问。”杭分公司将坚定不移实施以智能化为引领的创新驱动发展计划，把智能化管理作为管理创新的主攻方向，把智慧服务作为应用服务的主要抓手，以智能化推动高品质发展、高质量发展。

多元化服务, 提升物业服务品质 西永微电园项目社会化服务工作

文/图 重庆分公司西永微电子园项目部 李晴文

“党的十九大报告提出社会治理“四化”新要求, 即“社会化、法治化、智能化、专业化水平”。在政府、市场和社会多元治理格局中, 社会被赋予了前所未有的历史重任。新时期社会化的治理新方向将促进服务更加接地气, 更加多元和规模化, 为人们带来更有温度的社区生活。作为物业服务企业, 如何提高社会治理水平、如何理解“四化”内涵是我们思考的新方向。

在我司近期物业服务工作中, 我们在社会化服务和智能化管理方面进行了初步尝试, 以下是近期我司开展社会化服务和智能化管理工作情况的解析, 仅供大家交流与学习。

一 社会化服务——让物业服务更有温度

1、重视传统节日, 弘扬中华文化

对于一个民族来说, 传统节日具有增强凝聚力、树立核心价值观、加深文化认同的重要作用, 是集体的文化记忆。而对于我们物业服务工作者来说, 运用传统节日活动氛围拉近客户与物业服务人员之间的距离是十分有利的。

在中秋、国庆佳节来临之际, 我司在西康公寓篮球场举办了以“明月千里寄相思, 万水千山总是情”为主题的迎中秋、庆国庆游园活动。我们游园活动的游戏形式多样, 奖品类别丰富, 吸引了大量住户的参与。

通过开展游园活动, 增加了传统节日的喜庆气氛, 营造了温馨和谐的小区氛围。整个活动井然有序, 各住户积极配合秩序维护员的秩序维护工作, 展现了小区和谐、其乐融融、互助互爱的温馨场面。



2、提升物业服务标准, 温情服务暖人心

在冬至来临之际, 我们为在外打拼、思恋家乡的公寓住户开展了包饺子、分享饺子的温情暖心活动。我们邀请西康公寓住户共同包饺子、吃饺子, 以一场饺子宴迎接节日的到来。

活动当天我们提前做好安排, 准备好各种包水饺所需食材、布置活动现场。住户们也参与其中, 捋起衣袖和面、擀皮、拌馅, 有模有样, 场面非常活跃。包饺子的过程更是精彩, 虽然包出来的饺子形状各异但充满着温情, 人群中不时传出阵阵笑声, 气氛快乐而温馨。当一碗碗热气腾腾的饺子煮好, 饺子香气扑鼻而来, 将冬日的寒冷一扫而尽, 缓解了他们的思乡之情, 回到宿舍也有“家”的温情。



国贸物业微信公众号

二 智能化管理——让物业从“线下”覆盖到“线上”

随着“互联网+”的影响, 传统的物业服务(秩序、保洁、维修、绿化)已跟不上时代潮流和客户的需求变化, 物业服务正在向着智能化、人性化、多元化的方向发展。我们顺应时代发展的潮流, 筹建了智慧物管“020”(线上到线下)服务平台, 整合了基本物业服务, 以及家政保洁、装修、宽带安装、打折促销、餐饮配送、影视购物等便民服务。客户只需扫描我司二维码关注公众号后, 便可了解周边最新的便民信息。

关于未来, 我们会继续探索物业行业服务形式、服务内容, 充分挖掘住户的潜在需求并提供相应的增值服务, 实现资源的优化配置。

以上是我司近期社会化服务和智能化管理方面做出的工作, 我们坚信只有引导更多的人来积极参与社会治理, 打造新时代下物业管理、社区建设, 提高物业管理社会化、法治化、智能化、专业化水平, 让更多的用户体验物业服务之美好。

3、普及科学防病知识, 养成良好生活习惯

随着各种自然灾害和流行性疾病的不断发生及意外伤害事故的相应增多, 部分群众缺乏最基础的预防和救护知识, 尤其是十几岁、二十几岁的年轻人, 不少受伤或疾病第一时间得不到救护处理。而我们所服务的客户群体年龄段在18岁至30岁之间的居多, 约占总客户群体的80%, 如新普、海力士、辉焯、沙伯基础等企业产线员工。我们在贯彻“安全第一、预防为主”方针的同时, 普及卫生救护和防病知识, 进行初级卫生救护培训, 以提高人们在突发事件中的自救、互救意识和能力, 保护人民群众的生命安全健康, 对促进生产力的发展和社会文明进步具有十分重要的意义。

我们联系了重庆市海吉亚(国际)医院的医生、护士在冬至前夕到西康公寓进行“珍惜生命、关爱健康”的健康与急救知识讲座, 涉及的内容丰富多彩, 如: 流行性传染病预防常识、心肺复苏现场急救知识(人工呼吸、中暑急救、创伤、出血、触电等)、职业疾病的预防及改善、职场人员心理健康、食品健康(均衡饮食、食品搭配、饮食卫生)及DIY的保健方式及冬季养生小知识等。讲座内容深受住户们的喜爱, 活动当天西康公寓住户参与度极高, 收获大, 反馈良好, 活动取得了圆满成功。知识讲座后再吃上一碗热腾腾的饺子, 散去平日的疲惫, 迎接新年的到来。通过宣传和互动, 拉近了物业与客户间的距离, 也让客户更加理解物业公司的服务, 使物业公司与客户间的关系更为和谐。



物业企业如何做好安全生产工作

■ 文/深圳市国贸物业品质督导部 唐恒雷

安全工作是物业企业在日常管理中的重中之重，但往往又很容易被忽视，出现抓一下就严格一刻，不跟进督促就会松懈的现状，所以想要做好安全管理工作需要我们投入更多的精力。那么具体又该如何做呢？

一、健全安全管理制度和完善岗位责任制，明确约定物业服务责任

1、在健全安全管理制度之前，应该在物业管理服务合同中对物业服务的责任和义务作出明确的规定，使物业企业和业主对双方的权利和义务有详尽地了解。之后，物业企业应根据管辖区域的实际情况，对安全管理工作制定完善详尽安全管理服务方案和相关的规章制度。这不仅是对物业的安全工作的约束和管理，更重要的是通过制度，检验工作中存在的问题和漏洞，及时修改和完善，最后制定出最符合实际操作的岗位制度，降低安全工作不当给物业企业带来的风险。

2、在文件体系中，还要通过对公司岗位的实际操作情况，把物业安全管理的各项工作具体的记录下来，对所制定的规章制度做及时地调整、修改，并进行总结。这不仅是管理规范的体现，也是日后追溯责任的重要依据。如：安全巡逻记录、来访出入登记制度、物品放行制度等等。

二、强化责任，完善措施，确保物业企业安全生产各项制度落实

物业企业是安全生产的责任主体，企业法人是安全生产的第一责任人，对企业安全生产负全面责任，要依法落实安全生产保障措施，配备专兼职安全管理人员；建立健全安全生产责任制和各项规章制度、操作规程；依法组织从业人员参加安全生产教育培训，提高从业人员安全素质，保证作业人员具备必要的安全生产知识，达到应知应会，熟知有关安全生产规章制度和操作规程，掌握安全操作技能；不具备作业条件时应委托专业队伍，并与承包方签署安全协议，明确安全管理责任，同时应确认承包单位是否具备相应的安全生产条件，并加强对承包单位作业期间的安全管理；建立严格的隐患排查治理制度和隐患排查治理台账，积极开展隐患排查治理自查自纠工作，认真落实重大危险源监控和治理措施，不断完善应急救援预案，建立专兼职应急救援队

伍，配备必要的应急救援器材和设备，不断完善劳动条件，提高安全生产水平。按规定为从业人员发放符合国家标准或行业标准的劳动防护用品，并教育从业人员正确配戴和使用。

三、加强对物业从业人员的培训，建立专业化的管理团队

物业企业的安全生产工作，归根到底取决于员工的专业技能。在选择从业人员时首先应该充分考虑他们对职业的适应能力和岗位的需要。但要想保证适应服务工作的需要，必须建立专业化的队伍。

1、管理人员须花大力气开展培训与思想教育。只有把握专业的物业管理知识、安全管理知识和服务技巧，才能减少工作中的失误、提高工作效率，减少安全风险，保障物业安全。需要通过专业的培训加强物业管理知识、消防知识等相关知识的培训，提高其业务知识和业务技能；同时加强法律知识的培训，使其知法、守法、懂法，能正确地维护好业主和公司利益的同时，也能保护好自己。

2、组织从业人员认真学习有关的安全专业技能知识，熟悉并能正确使用各种安保器材。同时应管理好管辖区内的各种设备、设施和器具，如消防用品须定期进行检查、试验、大修、更新，确保它们始终处于完好状态。

3、严格贯彻执行安全法规，落实各项安全制度和措施。物业企业应由主要的领导组织成立安全委员会，设立安全分管副总，主要负责全公司范围内安全管理工作。同时还要建立具体的物业安全管理机构，由专门的机构负责安全管理的具体组织和协调，而不能把它作为一个附属的机构放在某一个其他部门里。而且要把安全管理提到日常的议事日程。安全管理人员必须要有较高的政治素质、业务素质和思想品德素质。要把安全管理的任务落实到具体的安全管理人员中去，由专人负责。

四、识别安全隐患和危险源

要想做好安全管理工作，首先我们要知道哪些工作是有危险的，是我们工作中应该注意的。包括公共安全管理、业务安全管理、消防安全管理，以及我们开展一项工作的时候，作业程序和作业规程是什么样的，在开展这项工作的时候会有哪些安全隐患，这些安全隐患的危险程度怎么样，采取何种措施就可以规避。只要我们真正按照这个思路去开展，就会规避许多安全事故的发生。

五、检查安全工作的落实

如果日常工作多了，安全工作就很容易被忽视，一旦忽视了安全工作，就很容易导致安全事故的发生，所以培训完成后，通过不断的检查和督促员工按照既定的安全操作规程和安全操作流程开展工作，也应该成为监管安全工作的重要环节。另外，监管的过程中，除了按照既定的内容检查外，还要注意突发事件。

六、加强突发事件的预防与处理

应急突发事件：可分为突发事件、自然灾害、消防事故等，对于这此事件要害要做好预防工作。对于自然灾害，作为安全管理人员首先要熟悉本地区自然环境，熟悉当地气候、地质等状况。比如暴雨，季节性台风等，对物业管辖区域易造成损害的地方及时采取预防及应对措施；对于突发事件，要本着及时、高效，大事化小、小事化无、用户至上的原则进行处理；对于消防管理，必须建立一支快速、灵活的战备队伍，平时加强练习及消防培训，季度性地进行消防演习。这样不仅能检验管辖区域内的消防设施设备，而且可以进一步锻炼义务消防员的业务技能，还可进行消防宣传，使业主和住户增强消防意识，树立消防的观念，减少安全事故发生频率。

七、加强应急值守，认真落实值班工作制度

高度重视并进一步加强物业管理区域应急值守工作，认真落实值班各项制度。要严格执行24小时值班和领导带班制度，所有值班人员必须坚守岗位，尽职尽责，遇有重大突发事件或安全事故，及时报告和妥善处置。要严格执行事故报告制度，畅通信息报送渠道，确保信息及时准确上报，杜绝迟报、漏报、瞒报行为。一旦发生安全事故，要及时组织力量进行妥善处置，并按程序及时、如实上报，对瞒报事故或对发生事故处置不力的，严肃追究有关人员的责任。

八、安全工作成果的奖惩

各项安全工作开展一段时期后，要定期总结优秀经验、反思出现失误的原因。对没有按照要求开展作业而导致发生事故的人员要进行处罚，对阶段性安全工作开展较好的人员要进行奖励。只有有效地开展奖惩措施，才能让员工更加重视。

极端气候条件下的电梯安全

■ 文/图 深圳市天阙电梯技术有限公司 张存荣

“

2018年9月16日，台风“山竹”席卷深圳，17级大风携带者特大暴雨，深圳遭遇自1983年以来最严重的极端气候。台风过后，树木折断，建筑物幕墙玻璃脱落，窗户破损，建筑物内的垂直公共交通工具——电梯，也成为直接的受害者之一。

作为“出门第一步，回家最后一步”的垂直公共交通工具，电梯安全越来越受到社会的广泛关注。深圳是中国南部海滨城市，属于亚热带海洋性季风气候，易受台风和雷电袭击，如何在台风和雷电的极端气候条件下保障电梯的安全，是非常有意义的课题之一。

”

一、台风和雷电的极端气候条件下影响电梯安全的主要因素

台风和雷电影响电梯安全的主要原因有：

1. 电梯机房进水

由于电梯机房窗户关闭不严，在特大台风的席卷下，窗户可能被瞬间吹开甚至脱落，即使窗户未被吹开，玻璃也极有可能破损。另外，由于深圳属于海洋性季风气候，机房门极易腐蚀，在正常气候条件下已经是锈迹斑斑，遭遇到特大台风袭击时，可能瞬间就会破损甚至脱落。在上述情况下，雨水瞬间就会涌入电梯机房，电梯控制柜在通电的情况下将会受到严重损毁，电梯控制电缆、曳引系统也会受到一定程度损坏。

涌入机房的雨水还会顺着机房与井道的连接孔流入井道，对电梯轿厢、底坑将会造成进一步的损坏。

2. 电梯井道进水

建筑楼宇内，走廊的窗户数量众多，只要有一扇窗户没有关闭锁紧，就很有可能在台风的袭击下破损甚至脱落，雨水就会从破损

脱落的窗户大量进入到建筑物内，涌入的雨水再沿着电梯层门缝隙流入电梯的轿顶、井道、底坑，从而对电梯造成严重伤害。

3. 电梯随行电缆损坏

高层楼宇，特别是超高层楼宇，在台风等极端气候条件下会有明显的晃动，电梯井道内随行电缆也会相应摆动，如果此时电梯处于运行状态，随行电缆就很有可能与门头、导轨支架、滚动导靴发生刮碰，甚至卷入滚动导靴，导致随行电缆严重受损，进而损坏电气控制系统。

4. 雷电的袭击

虽然台风期间一般不会有雷电，但深圳依然是较易受到雷电袭击的城市。由于一些建筑物本身防雷措施存在缺陷，以及电梯在布线、接地方面不规范，电子器件（含电子板）未采取有效防雷措施，就会导致电梯抗雷电能力较弱，部分电梯在雷电天气时就会较易受到雷电袭击而损坏。

二、台风和雷电的极端气候条件下如何保障电梯安全

台风和雷电的极端气候条件下保障电梯安全，应主要从“防水”和“防雷”两方面着手，并认真细致地做好事前防护、事中处理工作，并在事后做好检查、沟通、协调工作。

1. 事前防护

极端气候来临之前，一般都会有至少一周左右的提前预警。在预警期间，电梯管理使用单位、电梯维保单位应对电梯机房门窗进行仔细检查，窗户不仅要关闭，而且要锁紧。锈蚀的机房门及门锁要及时更换。建筑物走廊的窗户要派专人检查，确保牢固可靠。建筑物管理专业人员应对建筑物的防雷装置进行检查。电梯维保人员应确保电梯所有电气设备及线管、线槽的外露可导电部分与保护线（PE）可靠连接。

由于部分建筑物在设计时，将排污井与电梯底坑连通，当电梯底坑进水时，积水可由排污口排入排污井。但由于排污设备故障，或在极端气候条件下排污井不能及时将大量污水排出，这时，排污井的污水就会倒灌入电梯底坑，严重影响电梯设备安全。因此，对于排污井与电梯底坑连通的情况，应对排污设备进行检查测试，确保其工作可靠，如有必要，可采取措施隔断排污井与电梯底坑的连通口。

保险公司应制定专业的极端气候条件下电梯防护预案，积极参与事前防护，督促、检查电梯管理使用单位做好事前防护检查工作。

2. 事中处理

当台风或雷电来临时，应做好电梯的使用管理、应急救援工作，尽最大努力，将极端气候可能给电梯带来的损害降到最低。

(1) 电梯的使用管理

由于极端气候期间，大部分行政事业单位、企业、学校都停课，出行人流减少，对电梯需求降低，为保障电梯安全，可以暂时停止建筑物内电梯的使用，并切断供电。这样，即使有雨水进入到电梯机房或井道，也可以最大限度地减小对电梯的损害，同时避免因大厦晃动导致电梯损坏。

(2) 确保电梯应急救援人员在岗值班

虽然法规规定，发生电梯困人故障时，电梯维保人员需在30分

钟内赶到事发现场，两小时内放出被困乘客。但在极端气候条件下，城市交通基本处于瘫痪状态，公交、地铁、出租可能全部停运，电梯维保人员很难及时赶到现场，并且此时出行本身也存在巨大风险。由于人力限制，电梯维保公司不可能给每个电梯管理使用单位都派驻维保人员，因此，一般的电梯管理使用单位应安排本单位的电梯安全管理员在岗值班，一旦发生一般困人故障，可以及时实施救援。

(3) 事中巡查

在台风和雷电的极端气候期间，电梯管理使用单位应安排专人对楼宇情况进行巡查，发现窗户未关闭的情况应及时关闭并锁紧，如有雨水进入到建筑物内，应及时将可能殃及到的电梯运行到较高楼层并切断电源。

3. 时后处理

台风（或雷电）过后，电梯管理使用单位应对电梯进行检查，发现有进水或其它异常情况，应及时通知电梯专业人员进行检查处理。

(1) 对电梯机房、轿顶、井道及底坑进行检查，确认电梯未受到雨水及雷电侵害时，才可恢复电梯正常运行。

(2) 对于已经受到雨水或雷电侵害的电梯，需由电梯专业人员对水浸部分进行烘干，对损坏的电子器件进行更换。需要特别强调的是，要特别对浸水的液压缓冲器及曳引钢丝绳进行检查及专业评估，如有必要，需对液压油及曳引钢丝绳进行更换。日常生活中常常忽视了对这两部份的检查，导致电梯缓冲器缓冲能力大幅下降，并且运行一段时间后，曳引钢丝绳出现锈蚀，甚至出现大量红色金属粉末。

(3) 对于受到雨水或雷电侵害的电梯，如果已经购买了电梯商业保险，需第一时间通知保险公司进行现场勘验及评估，对受损的电梯部件进行确认。

虽然台风、雷电等极端气候无法避免，但只要结合不同建筑物的自身特点，制定好紧急预案，把握好事前、事中、事后各个环节，就可以将极端气候给电梯带来的损失降到最低。



图1：遭遇台风后进水的电梯底坑



图2：雨水浸泡后的电梯层门门锁



图3：锈蚀的电梯机房门及门锁



图4：与污水井连通的电梯底坑



丰润·风和日丽社区开展 “2019年丰润社区元宵节游园活动”



文 / 深圳国贸物业风和日丽管理处 刘中玉 图 / 向璟、刘锦世

元宵节是中国的传统节日，今年元宵又恰逢雨水节气，为庆祝元宵佳节，营造热闹喜庆的节日气氛，2月19日上午，丰润社区里锣鼓喧天，开启了2019年欢乐闹元宵游园活动，社区党总支、居委会、业委会、老年协会、关工委、义工队、管理处共同为社区居民奉上一场喜庆欢乐、充满年味的元宵节盛宴。

当天早上9点半，在欢快的锣鼓声中，丰润社区党总支书记、居委会主任和管理处经理为舞龙点睛，开启闹元宵游园活动。参与游园的都是社区各群团组织和群众，分别有横幅队、舞龙队、灯笼队、锣鼓队、秧歌队、彩旗队、腰鼓队、太极拳队等18支队伍，一行四百多人浩浩荡荡地向社区居民拜年。这些队伍整齐划一依次排列，由两条舞龙带领，财神开路送福糖，旱船民俗表演等，浩浩荡荡、锣鼓喧天，在丰润社区里闹元宵，吸引了大量居民驻足观看，大人小孩都乐开了花。欢乐喜庆的节日气氛深深感染了居民朋友们，越来越多的居民一起跟着游园队伍喜气洋洋闹元宵。

各游园队伍一路展示自身的风采，穿行于社区各条道路，一路游园到管理处前小广场进行了合影及展演。两条巨龙展示了精彩的舞龙表演，时而腾空跃起，时而摇头摆尾，时而摆出造型，令人目不暇接，精彩纷呈的表演赢得现场居民热烈的喝彩声和掌声，纷纷拿起手机拍照或摄影。旱船队也不甘示弱，不由自主地即兴旱船表演，“两艘小舟”一阵在平稳中划行，一阵在旋涡中旋转，一阵乘风破浪，让居民大饱眼福。张阿姨激动地说：“没想到今天在家门口看到了舞龙表演、划旱船，仿佛回到小时候记忆中的年味，太好了，今年比去年更热闹。”

威风的锣鼓敲起来，欢快的秧歌扭起来，让传统文化得到传承和发扬，是本次游园的宗旨。丰润社区闹元宵游园活动已开展13期，成为了社区活动的“例牌菜”，拥有深厚的群众基础，以居民喜闻乐见的活动形式，让居民在家门口感受浓郁的传统年味。活动大大丰富了社区居民的节日生活，弘扬了中国传统文化，增强了社区凝聚力，呈现了新时代邻里一家亲，推动和谐平安社区建设，助力营造了共建共治共享的社会治理格局。



梦想 从这里起航

杭州分公司2019年管理层领导力提升大会

■ 文/杭州分公司人力资源部 冯德根 图/文李宇

引言

为了进一步加强公司管理层的交流和沟通，推进落实2019年各项工作有效开展，为公司的良性发展提供支撑，杭州分公司于3月2日—3日在“中共一大会址”——南湖，组织召开了2019年管理层领导力提升大会，共有来自杭州分公司职能、各中心和各项目的70余名经理级管理层参加了此次会议。



2日下午，公司邀请了北大纵横管理咨询有限公司高级合伙人谢总进行了绩效管理的分享。谢总介绍了有关绩效管理的一些基础知识，指出了开展绩效管理工作的具备条件和现实意义，通过学习，使大家对绩效管理有了更加全面、深入的了解，为树立绩效观念奠定了良好的理论基础。随后，公司与各职能部门、各中心、各项目签订了《安全目标责任书》和《年度目标责任状》，为绩效考核工作的开展提供了科学依据。最后COE中心、人力资源部、行政办公室和财务部四大职能部门分别就2018年的工作和2019年的计划向在座的管理层做了汇报，也为后续各职能部门的工作开展和项目对接实现并轨。

DAY1 精准定位，蓄势待发

杭州分公司蒋建军总经理从昨天和今天两个不同的时间维度，对2018年工作开展了总结分析，并对2019年工作计划做了总体战略部署。回望昨天杭分公司在市场拓展方面，从阿里起步，但不止步于阿里，先后开拓了恒生电子、宇视科技、滴滴、心怡等非阿里系项目，进一步扩大了园区项目管理的市场占有率，值得一提的是提前并翻番完成了总部增量4.4万方的预期目标，实现年交付63万方的佳绩。在团队建设方面，首先从队伍规模扩容来看，从2017年的主管级以上60多人到2018年经理级以上的70多人，构建了科学、合理的用工体系，同时优化了组织架构，实现杭分职能、COE中心、阿里运营中心和项目运营中心的精细化、条线化、专业化管理结构，真正让专业的人去做专业的事。在品牌建设方面，通过市场拓展提升公司在本地市场的影响力，从而增强对供应商议价能力。

展望明天主要宣导集团发展规划，未来将通过投控系资源整合，积极抢占国资系市场，做精做强的同时，努力争夺外部市场，实现产业园第一、行业第五的战略目标；根据集团总体发展规划，杭公司力争在2019年保留现有项目的同时，增加管理面积。蒋总同时勉励所有的管理层，梦想还是要有的，万一实现了呢？何况我们的梦想很契合实际。



杭州分公司副总经理兼西溪项目总监关旭明从2019年国家关键词引申出行业的“冬天”，告诉大家要用发展来解决发展的问题，关键是做好我们自己的事情。在《新年第一课》的分享中，关总也对2019年的工作进行了全面部署，并提出具体工作要求。他强调2019年是“保存量、扩增量”的关键之年，也是杭分公司未来战略规划的开局之年。公司要立足总部战略的科学指引，把握新常态下的发展机遇，进一步加快转型升级，提升市场竞争力，一年内在杭州市场站稳脚跟，三年内辐射沪、浙、苏等长三角区域，扩大市场份额。重点做好六大体系建设：

- 01 人力资源体系建设。要全面实现绩效管理和薪酬改革，将个人薪酬和绩效挂钩，组织劣汰，以保持公司员工活力，同时沉淀国贸杭分文化，增强员工的认同感和归属感，优化培训体系，确保为公司人才梯队建设提供助力。
- 02 行政后勤体系建设。要完善采购流程，提高采购效率，强化供应商管理，赋能供应商，对接政府和行业协会，加强行业内的沟通和交流，达到信息和资源共享，以提升国贸物业的品牌影响力和辨识度。
- 03 党建体系建设。用党建促团建，用党建来引领团建，将党组织发展列入企业文化假设的重要组织部分。
- 04 COE支持体系建设。要进一步厘清COE中心和各项目之间的对接模式，强化业务计划管理职能，对各项目既要驱动也要服务，同时提升服务策划、服务优化、服务支撑、服务能力和服务输出等五大能力建设。
- 05 全面预算体系建设。要牢固树立成本即效益意识，推进精益管理，着力降本增效，积极培养“成本即收益”的思维理念，并将思维理念转化为精益化管理的行动，为公司经营的守好最后一道防线。
- 06 市场体系建设。要深入市场、了解市场、区分市场，将长三角区域内的重点企业信息进行收集整理，同时完善全员营销激励机制和输出品的包装策划，以提升核心竞争力。

DAY2 集思广益，砥砺前行

3日上午主要就如何“保存量、扩增量”的话题进行了集中讨论，与会人员以小组为单位，分别从意识提升、服务优化、客户维护和品牌影响等不同维度展开积极地讨论，并踊跃上台分享讨论成果。由于是集思广益的开放式讨论，所以大家分享的内容全面而又深刻；由于关乎分公司的未来，每一位上台分享的团队成员力求精准表达，同时坐在台下也尽可能全盘吸收，遇到共鸣之处，现场便响起雷鸣般的掌声。

下午全体管理层来到了中共“一大”一大会址——南湖景区进行红色主题教育。党员们先后参观了南湖中共“一大”会址和南湖革命纪念馆，重温入党誓词，追寻革命足迹，坚定理想信念，永葆党员本色。驻足南湖中共“一大”会址，瞻仰复建的南湖红船，聆听党的光辉历史和奋斗足迹，遥望错落有致的南湖景观，感悟到南湖作为革命摇篮，党从红船扬帆起航的历史意识。党员们纷纷表示接受了一次生动的党性教育和精神洗礼，为党的光辉成就感到由衷自豪。在南湖革命纪念馆，全体党员庄严宣誓，重温入党誓词，并怀着崇敬的心情参观了纪念馆。一张张珍贵的历史照片，一份份详实的历史资料，一段段生动的历史影音，充分展示了中国共产党90多年的奋斗历程，以及党从一大到十九大所走过的“光辉历程”。

红色之旅，熏陶的不仅是革命历史文化，增强的也不仅是党性修养，更为重要的是让我们的党员同志更加坚定地忠于党、忠于人民，更积极的发挥党员先锋在人民群众中的模范作用，以实际行动践行落实好党的十九大和红船精神。



山东深国贸公司 组织开展“星级洗手间”品质提升活动

为了打造温馨舒适的工作、生活环境，彰显国贸物业“源于心诚·臻于完美”的服务宗旨，建设健康向上的洗手间文化，推动我司品质服务提升、落地、升华，发挥洗手间服务在我司各项服务质量的显性作用，山东深国贸自二月中旬起上线了“星级卫生间”评比活动。

■ 文/山东深国贸物业品质部 李京聪 图/山东深国贸企化部 魏希凡

评比活动一经推出就受到了各项目部的高度响应，各项目部积极发挥自我创造力，准备的内容精彩纷呈。各项目部员工从小处着手，从实处入手，抠细节，重小节，积极参与，努力将所在的项目部的卫生间打造成“文化美、环境美、特色美”的三美卫生间。各项目部保洁员除了们每天都会进行消毒、除臭、清理等，确保公厕地面无积水，纸篓无满溢，无便渍，保持干净整洁的环境以外。针对各项目特点补充张贴了醒目、美观，内容有针对性、实效性，有一定的创造性的温馨提示，补充绿植，装饰画等摆件，缔造出清爽舒适的洗手间环境。



现场考察，制定方案

各项目部开展洗手间环境改造行动



现场考评及奖励

3月4日，山东深国贸公司总经理陈伟、副总王龔带领评选小组对前期筛选出来的九个项目进行二次考核，短短一天之内公司领导考核了九个项目。在省联通培训中心项目部陈总、王总与保洁主管，保洁员对于卫生间的改良进行深入探讨，了解平日里保洁员们打扫卫生间的工作流程，以及他们为本次活动的准备。在充分的了解之后，陈总、王总首先肯定了所有保洁员的辛勤付出，给出了高度评价，并代表公司向他们平日里的努力给予肯定。并提出了更高的要求，希望继续保持。在邮政项目部，邮政部门相关领导听闻此次评选活动后，主动找到我司领导，对我司的此次活动给予了极高的评价，并承诺全力配合我司今后的各项活动。历时八个小时，从泉城最西边到最东头，山东公司领导认真仔细的将九个项目一一查验。傍晚回到公司便立即召开会议进行投票、唱票，省联通培训中心项目部被评为一等奖，地税局项目部被评选为二等奖，沃尔沃及康复中心项目部被评选为三等奖。



成果展示

现场考评

洗手间是最能体现服务品质和细节的地方，山东深国贸公司的“星级卫生间”评选为本年度“星级国贸”系列活动开了一个好头，2019年山东公司“星级国贸”系列活动将接踵而至借此进一步提升我司服务质量，新的一年山东公司将进一步追求服务质量，进一步探索物业管理，在泉城的上空飘起属于山东深国贸的“星级”旗帜。



特别报道 | 2018年度先进集体/优秀员工

国贸物业 2018

年度总结表彰大会报道

资料整理 深圳国贸物业市场拓展部 陈梅林 图/深圳国贸物业行政事务部 梁冬青

2018年
国贸物业业绩实现突破性增长，
各项指标再创新高。
优异的成绩离不开全体员工的勤劳付出，
涌现出了一批
业绩突出、表现卓越、贡献巨大的
团队和个人。
2019年1月16日
国贸物业2018年度总结表彰大会
顺利召开！



▲ 国贸物业2018年度总结表彰大会现场

告别2018，我们将站在新的起点上；展望2019，我们将用奋斗塑造更加辉煌的未来！国贸物业公司一年一度的总结表彰大会都是开年最振奋人心，最激情澎湃的一件大事，总结过去，展望未来，感受国贸物业大家庭的浓浓暖意。

2019年1月16日下午2点30分，国贸物业2018年度总结表彰大会在国贸大厦地下会议室顺利召开。深物业集团副总经理张戈坚、深物业集团经营管理部副经理黄滨、国贸物业党委书记/总经理王秋平、国贸物业副总经理陈明勇、国贸物业副总经理蒋建军、国贸物业中层管理干部、总部全体员工、先进个人及先进集体代表出席了本次大会，会议由国贸物业副总经理蒋建军主持。

议程 总结表彰大会议程

首先大会主持人副总经理蒋建军，作此次会议开场发言，介绍了会议的议程，并宣布会议开始。第一项是公司党委书记/总经理王秋平做2018年度工作报告；第二项是由公司副总经理陈明勇宣读2018年度先进表彰决定；第三项是颁奖仪式；第四项是先进集体代表发言；第五项是先进工作者代表发言；第六项是集团公司副总经理张戈坚作重要指示。

发言篇 总经理讲话振奋人心

会议开篇，党委书记/总经理王秋平做了“站高位、立大志、做大事、出大力”2018年度工作总结报告，王总用丰富饱满的内容总结了公司2018年各项重点工作的进展情况，用详细真实的数据展示了过去一年公司取得的各项成绩，明确了公司2019年的工作思路和具体工作计划，给公司未来的发展描绘了一幅美好蓝图，也更加坚定了我们的工作信心。

王总在“2018年年终总结报告”中指出：2018年，是国贸物业跨越式发展元年，公司上下紧紧围绕迅速扩张的战略目标，践行刘声向董事长“站高位、立大志、做大事、出大力”的指导思想，大力拓展市场项目。在集团公司的正确领导以及大力支持下，经过公司全体员工的共同努力，各项工作平稳有序的开展，取得了一定的成绩。经济指标各项数据按时完成；市场拓展取得优异成绩；各项重点工作有序推进；品牌影响力扩大，全国排名提升，获评“2018中国物业服务综合实力TOP100企业”（第35名）、“2018中国产业园区物业管理领先企业”（第4名）、通过安全标准化二级评审，取得广东省安全生产协会颁发的证书。

过去的一年，我们收获颇多。在集团公司的关心指导下，全体国贸人笃行致远、砥砺前行，圆满完成了2018年的各项任务。在这里，我要再次感谢集团领导、集团各部门对我司的大力支持；我还要感谢每一位



▲ 国贸物业党委书记/总经理王秋平对2018年度工作进行全面、客观的总结和剖析



▲ 主持人国贸物业副总经理蒋建军

员工，是你们的信任、坚持和努力，是你们的辛勤汗水和付出，让国贸物业取得了今天的成绩。2019年，让我们不忘初心，不畏艰险，激昂前行。

并代表公司领导班子向集团领导、公司全体员工致以诚挚的问候和美好的祝福，恭祝大家新年快乐，工作顺利，阖家幸福。王总激情澎湃、振奋人心的发言，让全体人员倍受鼓舞，现场爆发一阵阵热烈的掌声。



▲ 副总经理陈明勇宣读了《关于表彰二〇一八年度先进的决定》文件

表彰篇 褒扬先进，再创佳绩

★ 亮点：本届大会的表彰人数超过历届

会议第二项，副总经理陈明勇宣读了《关于表彰二〇一八年度先进的决定》文件，对获得2018年度的10个先进集体奖、2个安全生产先进单位、1个安全生产先进个人、6个最佳收费奖、3个特殊贡献奖、3个道德风尚奖、6个工匠精神奖以及53个先进工作者进行表彰并颁奖。公司领导为他们颁发了奖金、证书、奖杯、绶带，与会员工热烈的掌声，表达了对获奖者的诚挚祝贺，也希望受表彰的先进单位和先进个人珍惜荣誉、戒骄戒躁、再接再厉，一如既往地做好岗位工作并发挥好先进个人及集体的模范带头作用，在新的一年里为国贸物业的发展再创新业绩。

★ 先进代表发言

我们有一批干事创业的领头雁、带头人、排头兵，他们就是今天受到表彰的先进员工们，他们以无私的奉献精神和饱满的工作热情，脚踏实地，埋头苦干，拼搏进取，忘我工作，在各自的岗位上创造出了骄人的业绩。获得先进集体的国贸大厦管理处王磊、先进工作者代表的天网电梯公司王文彬以及行政事务部余玲分别做了获奖感言。

颁奖现场

国贸物业的辉煌业绩离不开每一位员工的努力与汗水，他们刻苦拼搏、爱岗敬业、努力奋斗在自己的工作岗位上，他们用自己的专业和拼搏打造出国贸物业的王者荣耀，也为自己赢得了国贸物业2018年度优秀集体/员工，让我们一起为他们欢呼和喝彩。



★ 先进榜 ★

★ 先进集体 (10个)

财务稽核部、国贸大厦管理处、深圳市天阙电梯技术有限公司
山东深国贸公司省胸科医院项目部、山东深国贸公司省联通项目部
重庆深国贸公司天一新城项目部、重庆深国贸公司两江名居项目部
满洲里分公司市党政机关办公楼项目部
杭州分公司西溪项目部、杭州分公司飞天项目部

★ 安全生产先进单位 (2个)

国贸大厦管理处、华为项目部

★ 安全生产先进个人 (1个)

袁利刚

★ 最佳收费奖 (6个)

国贸大厦管理处、金源管理处、美林管理处、
皇洲花园管理处、红岭大厦管理处、华为项目部

★ 特殊贡献奖 (3个)

重庆深国贸物业管理有限公司财务部、
杭州分公司市场部、
山东深国贸物业管理有限公司陈伟

★ 道德风尚奖 (3名)

王磊、肖华、易旺

★ 工匠精神奖 (6名)

曲永玲、何灿、梁永全、郑婷元、郭维恒、董晓东

★ 先进工作者 (53名)

游志华、余玲、李正奎、余克军、熊书林、陈聪、
曾子龙、肖涛、刘控科、顾禹、洪冬梅、朱科、
邓燕霞、赵国浩、王洪涛、刘中玉、吴小兵、李滨、
黄少荣、孙铭爽、付春如、蔡志忠、王文彬、宋庚方、
占永生、刘冬、于秀香、刘成河、滕立公、李亮、
张宁、陈伟、侯亚平、罗显华、陶晓梅、胡光群、
罗永忠、吴景春、包秀峰、何静、陈海燕、关旭明、
唐鑫晔、汪明、吴克福、叶年生、王军辉、任汝英、
胡迎莉、杨青龙、郭伟利、杜英凯、刘颖

★ 深物业集团2018年度先进单位

国贸物业公司

★ 深物业集团2018年度先进集体 (2个)

财务稽核部、杭州分公司西溪项目部

★ 深物业集团2018年度优秀管理者 (1名)

王秋平

★ 深物业集团2018年先进个人 (7名)

梁莉、王前龙、刘中玉、刘成河、关旭明、余克军、罗显华

注：以上排名不分先后

先进代表发言

一个个真实的案例，一次次真诚的感恩，
一个个鲜活的故事，一段段励志的成长历程，
带给我们的不止有感动，更有信心和启发！



▲ 先进集体奖代表——国贸大厦管理处王磊发表获奖感言



▲ 先进工作者代表——天阙电梯公司王文彬发表获奖感言



▲ 先进工作者代表——行政事务部余玲发表获奖感言

激励篇 乘风破浪 激昂前行

大会最后，深物业集团副总经理张戈坚发表重要讲话，他首先向所有获奖的集体和人员表示了祝贺，对国贸物业2018年取得成绩给予充分肯定，对国贸物业领导班子、全体员工在过去一年的辛苦付出表示感谢。随后，张总强调集团公司非常重视物业板块的发展和规划，未来物业板块将不断做大做强，要打造全球一流、全国第一的智慧科技园区综合服务供应商，为大家提供更大的平台。

最后，张总对国贸物业今后的工作思路提出4点要求：一是深化落实市场化运作理念，国贸物业的自主化市场拓展能力和意识在国资系统内都是佼佼者，要不断发挥自身优势，持续开拓创新；二是充分保证各级员工职业发展空间，不拘一格选拔人才；三是加强深度服务客户的能力和理念，在开拓市场的同时，服务好存量项目，开展“登堂入室”的客户增值服务，真正走进业主家里提供多元服务；四是做好安全生产工作，从上到下，层层落实安全生产责任制度，为企业发展保驾护航。

鹰击长空，鱼翔浅底。我们坚信，在集团公司的关怀指导下，在公司领导的正确带领和全体国贸人的共同努力下，2019年，国贸物业一定会乘风破浪、激昂前行。

崭新的2019年已经到来，国贸物业人将抓住新机遇，迎接新挑战，发扬“敢为人先，变革图强”的国贸精神，以高度的使命感和责任感来推进公司的快速持续发展。



▲ 深物业集团副总经理张戈坚做重要讲话

后续 深物业集团先进表彰

2019年1月23日下午，深物业集团召开2018年度工作总结暨表彰大会。集团领导班子、各部室负责人、所属公司领导、受表彰人员及员工代表共计约130人参加会议。

我司荣获集团“2018年度先进单位”称号；财务稽核部、杭州分公司西溪项目部荣获集团“2018年度先进集体”称号；王前龙、刘中玉、关旭明、余克军、罗显华、刘成河、梁莉7名同志荣获集团“2018年度先进个人”称号；党委书记、总经理王秋平荣获集团“2018年度优秀管理者”称号。



2018年已经过去，
2019年的到来意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，
我们国贸物业人需如骏马一般奋力奔腾，
和衷共济，乘风破浪，
为实现国贸梦付诸更大的努力，另国贸物业的事业蒸蒸日上。
众志成城，再创辉煌！

年度先进集体

2018

■ 文/资料整理 深圳国贸物业市场拓展部 陈梅林

他们是团结拼搏、创新进取的团队，他们每一次前进都焕发青春活力，他们每一次出场都彰显无穷的力量，他们代表了国贸物业人的智慧，诠释着国贸物业人的担当，点燃了国贸物业人拼搏的激情，用行动创造了众多佳绩。当然，这只是国贸物业众多优秀人才中的少部分，我们相信，还有更多同样优秀的国贸物业人将在2018年呈现在大家面前。

(排名不分先后)

01 深圳总部 财务稽核部

获得荣誉：2018年度公司先进集体/集团先进集体
项目经理：游志华
联系地址：深圳市罗湖区南湖路3005号国贸商业大厦5楼A-M

工作亮点：

2018年在公司各部门同事的大力支持配合下，财务部以强烈的责任心和敬业精神，出色地完成了财务部各项日常工作。财务部人员能够分清轻重缓急，有序地开展各项工作，并及时提供了各项准确有效的财务数据，基本上满足了公司各部门及外部有关单位对我部的财务要求。

为了公司更加高速高效的发展，形成全国一张网的管理模式，对财务管理转型的要求贯穿于企业经营管理的整个过程和各个业务领域。公司在2018年将收费系统推广至全国各下属公司上线使用，共在下属公司部署了45个布控点，使全公司的物业收费数据得到了整合。为解决业务人员付款签字难题，2018年公司将EAS系统费用报销模块及移动审批的功能推广至全国各下属公司上线使用，简化付款审批流程，提高付款审批效率，统一全公司付款管理模式，形成了付款审批一张网。随着收、付两套系统的全国上线使用，公司初步建成了全国财务一张网的管理模式。

2018年深圳区域持续大力推动微信收费，业主24小时足不出户即可完成缴费。由于收费的智能化，极大地方便了业主缴费和收费员收费，2018年深圳区域的欠费余额下降了10%以上，费用收缴率有了较大的提升。

截止2018年底深圳区域实现了物业收费智能化，会计凭证处理智能化，发票管控智能化，财务对账智能化，实现了从业主缴费到会计凭证生成的完全自动化，大幅度提升了会计人员的工作效率及工作质量。

展望2019年，财务工作将迎来新目标，国贸物业财务人将保持奋发图强，以更好的状态、更认真的态度、更饱满的精力，去努力，去拼搏，与公司一起成长。



02 深圳总部 国贸大厦管理处

获得荣誉：2018年度公司先进集体/安全生产先进单位/最佳收费奖
项目经理：李正奎
联系地址：深圳市罗湖区人民南路3002号国贸大厦3楼

工作亮点：

2018年对于国贸大厦管理处来说可谓攻坚克难，按照公司规划和要求，将国贸大厦管理处所有维保人员整体划转到内部单位国管机电公司，业务发生重大调整。在面临人员短缺、沟通协调、工作量加大等种种困难的情况下，管理处逐一克服困难，维持了较高的服务水准。在此基础上，还取得了多方面的突破：一是在整体经济环境下滑、收费难度加大的情况下，第一次收费率达到100%，真正做到了颗粒归仓，二是国贸停车场加强管理，开源节流，精细化管理，想方设法增加停车位，既缓解了停车难问题，又大幅增加了全年停车收入，为公司创收数十万利润，还有管理处上下齐心协力，在公司职能部门的指导下，通过了广东省认证机构的二级安全管理认证。



03 深圳市天阙电梯技术有限公司

获得荣誉：2018年度公司先进集体
项目经理：王文彬
联系地址：深圳市罗湖区宝安南路嘉宾花园A座3楼

工作亮点：

2018年天阙电梯公司顺利完成了年度目标责任书所要求的各项经营目标及全年安全生产任务，未发生一起设备及人员安全事故。

2018年是深圳市开展特种设备安全质量整顿的第二个年头，深圳市市场监管局开展了一系列的电梯生产安全大检查，主要项目为载荷试验及维保质量抽查，国家质检总局、广东省质检局、深圳市市场监管局分别对我司各个区域的几十台电梯进行抽查，并全部通过检验。

协助深圳市皇城物业管理公司完成老旧电梯安全评估及争取到5台老旧电梯更新的政府财政补助。按计划完成2018年国贸大厦自动扶梯的大修工程、国贸大厦高层电梯到站钟改造工程、国贸商业大厦4#电梯的大修工程及2#电梯电路板的维修等一系列有维保电梯的零星整改大修工程。

2018年新中标电梯维保项目：皇轩酒店11台、园岭小学1台、沙头角国检办公楼1台、航空航天大厦15台、港丽豪园10台、共38台电梯维保。



04 山东深国贸 省联通项目部

获得荣誉：2018年度公司先进集体
项目经理：刘成河
联系地址：山东省济南市经三路77号

工作亮点：

国贸物业自接管山东联通项目以来，经过国贸物业人多年的努力和品牌影响力，服务面积不断扩大。在2006年3月中标山东联通1号楼和3号楼的基础上，陆续接管了涵盖2号楼（联通高层领导办公楼）在内的其他办公楼和中控室及空调机房，现已全面接管联通公司77号院，为山东公司的市场发展、品牌影响力扩大及经济增长做出了杰出贡献。

历年来服务优质、稳定。业主领导的高度肯定、普通业主的超高满意率、公司的历次质检均名列前茅。由联通系统组织，3家服务于山东联通的物业公司历次现场交流评比中，次次第一。

自接管省联通副厅以上领导综合办公楼以来，陆续推行“管家服务”和“秘书服务”，为领导办公时间提供个人及团体会议管理服务、贵宾接待等；领导下班后提供立体卫生清洁、消杀净化、绿植维护、办公用品整理添置、床上用品及衣物洗熨等生活秘书服务，得到了省公司领导充分信任和肯定。

各类突发事件处理得力、迅速和高效。电梯困人、突发停电、水管爆裂、抢救火险（非物业管理范围）、上访闹访的秩序维持及控制。其中冒着生命危险灭火的事迹和控制闹访事件的协助工作得到了省联通公司的嘉奖表扬并作为典型案例。



05 山东深国贸 省胸科医院项目部

获得荣誉：2018年度公司先进集体
项目经理：于秀香
联系地址：山东省济南市烈士山东路12号

工作亮点：

胸科医院项目部成立于2014年9月，至今已过去了四个年头，项目部在公司领导班子的正确领导下，认真贯彻执行公司各项规章制度，高标准、严要求的完成公司下达的各项工作任务，项目部全体人员紧密协作、努力奋斗、精诚团结、勤劳务实、奋勇争先，实现了全年无安全事故、全年无劳务纠纷，并超额完成了目标责任书，取得了良好的效益。并在2018年山东省医院协会后勤管理专业委员会年会“最强大勤人”技能竞赛活动中，荣获“团体二等奖”和“个人一等奖”双奖项。

1. 服务质量方面：院方领导的高度肯定、一线医师护士、病患及家属的超高满意率、公司的历次质检均名列前茅。
2. 安全监测方面：项目部所属山东省胸科医院系重大呼吸系统传染性疾病预防救治医院。在这种环境下项目部顾全大局，注重细节，日常工作中注重对员工安全教育及火灾突发事件逃生演练，真正做到了“全年无安全事故”，有效降低了公司的用工风险和服务品质。
3. 成本控制与盈利方面：坚持不断学习进步原则，努力打造标杆项目部。在项目推行“家文化”及“金钥匙”服务理念，获得甲方领导一致好评，并在新合同中主动提高物业管理费用以鼓励支持，使项目部“目标责任书”得以超额完成。励志将项目部打造成标杆。
4. 内部人员管理方面：注重人性化管理和亲情化服务，定期组织员工团建活动，真正做到了从实际出发关心员工的工作和生活，做到了“全年无劳务纠纷”。
5. 管理层建设方面：项目部所有管理层，为加强项目管理及自身思想道德建设，积极报名参加院方及社会上组织的各类培训，包括后勤服务理念、医疗废弃物安全、消防安全团队建设等。



04 重庆深国贸 两江名居项目部

获得荣誉: 2018年度公司先进集体
项目经理: 陶晓梅
联系地址: 重庆市北碚区蔡家两江名居公租房

工作亮点:

两江名居小区自2012年2月正式投入使用,项目面积108万㎡。于2016年11月接受了市优的现场评审,获评“重庆市示范住宅小区”。通过全体员工共同努力,超额完成2018年度《目标管理责任书》。开创公租房“客服管家小组制”服务,全面提升住户满意率、维修及时率、设备设施完好率等。结合当下安全形式主动作为增设一支队伍为辖区幼儿园维持秩序,得到属地政府及园方肯定,并予以赠送锦旗表示感谢。定期开展“经理接待日、主任接待日、设备开放日”等活动,搭建住户桥梁,实时为住户服务。



的续签,并同时完成了物业服务合同的备案与物业服务收费标准的备案。
2019年,我们将不断提高自身物业服务水平,不断完善各项管理工作,在前行的路上脚踏实地,再接再厉,勇往直前,为公司的发展添砖加瓦。



05 满洲里分公司 市党政机关 办公楼项目部

获得荣誉: 2018年度公司先进集体
项目经理: 郭伟利
联系地址: 满洲里市党政机关办公楼B330室

工作亮点:

2018年,满洲里分公司在集团、总部领导及业主的大力支持和监督下,有效落实并圆满完成了年度工作计划,各项工作均取得了一些成绩。

满洲里分公司成立于2017年3月30日,公司的成立标志着国贸物业在开拓北方市场物业服务领域取得了积极突破和重大成绩,是公司发展史上又一个重要的里程碑。2018年我们成功续签满洲里市党政机关办公楼项目,新拓展了满洲里市委监委办公楼项目和满洲里市环保监测站项目。

2018年初满洲里分公司制订了详尽的年度工作计划,通过组织学习,将这些工作计划的整体思路和目标落实到位到每一名员工的思想和实际行动中,并就此展开了2018年度的各项工作,狠抓落实,严查细扣,使每一项具体工作都在严格的监督、检查程序下,进一步全面得到了规范化的落实,使各项工作的效率得到了提高。

满洲里分公司紧密团结在总部的周围,在各部门的通力协作下,全年内未发生一起安全责任事故;未发生一起责任火灾及管理等责任事故;未发生一起员工职业安全事故及治安责任事故;未发生一起劳动法律纠纷及由此造成公司承担责任。



07 重庆深国贸 天一新城项目部

获得荣誉: 2018年度公司先进集体
项目经理: 罗显华
联系地址: 重庆市渝北区松石支472号天一新城物业服务中心

工作亮点:

2018年,天一新城管理处在公司领导及各部门的支持与帮助下,在全体员工的共同努力下,通过积极收取应收款项、定期催收业主欠费、开展节能降耗工作等举措超额完成了公司下达的项目经营任务,取得了较好的经济效益。

为抓好安全管理,管理处严格遵守执行公司各种安全举措的基础之上,把安全理念贯穿于物业服务的全过程,通过坚持安全例会制度、消除潜在安全隐患、应急处理安全事件、利用大修安全整改等举措实现了2018年项目安全经济损失为0的安全目标。

为提升服务品质,管理处创新推出了“国贸星管家”的服务概念,业主大小事足不出户只需通过24小时管家微信、24小时管家电话就可解决所有物业服务需求,并建设了以夏季睦邻文化节、冬季业主联谊会为核心的两大主题社区文化活动,使天一新城成为有温度的人情链接的家园,让国贸式幸福生活触手可及。

同时,2018年管理处与天一新城业主委员会积极沟通顺利完成物业服务合同

09 杭州分公司 飞天项目部

获得荣誉: 2018年度公司先进集体
项目经理: 唐鑫晔
联系地址: 浙江省杭州市西湖区转塘街道石龙山路飞天园区3号楼小邮局

工作亮点:

自2018年2月,国贸物业入驻飞天项目到6月阿里云正式入驻再至近,这一年的时间里经过了脱胎换骨,从原本的工地变成了互联网企业园区、技术大拿聚集地……这期间我们将所有的不可能变为可能,这期间不可谓不辛苦,但回馈我们的是阿里行政及同学们的人认可,很值!

飞天团队刚成立时,只有4个部门的负责人,5月份搬迁前期人员完成了从1%-90%的转换,目前飞天项目部共有人员165人,我们的团队完全组建完成!历经4个月,为了保证阿里同学能如期搬进飞天,项目各部门加班加点,初步估计这期间每位负责人1个月需要加班100小时。

新园区行政资产从配置的标准拟制、下单采购、收货、组装、验货、配置到具体的点位,我们的小伙伴从零开始摸索,一点一滴的积累经验,现在园区行政资产配置齐全,是无数个夜晚加班追赶的回报,调整我们符合现场的资产配置方案,家家私在无数个日夜的搬运、调配中,终于在6月19日揭开面纱迎接阿里同学们的到来。6月19日阿里云正式搬迁,16日到18日正值端午节,物业所有人员放弃休息投入到搬迁前期工作中,项目部为了保障同学们在开园第一天能照常工作,安排人员通宵加班跟进接收同学资产,保证100%到达计划点位。

渡过了初期的磨合期,现在各条线都在有条不紊的运行中,同时我们也得到了业主方的鼓励与认可;飞天项目经历了第一次双11的大型活动,楼宇团队在阿里集团2018年全国服务供应商双十一保障优秀团队能评得优秀团队奖。

2019年,飞天项目将继续以“客户第一”的标准要求每一个人做好每件小事,物业无小事。让我们坚定信心,聚力创新,开拓进取,为实现新的梦想激昂前行!



10 杭州分公司 西溪项目部

获得荣誉: 2018年度公司先进集体/集团先进集体
项目经理: 关旭明
联系地址: 杭州市文一西路969号阿里巴巴西溪园区8号楼

工作亮点:

杭州分公司西溪项目作为同行业内标杆项目,在2018年里充分发挥主观优势,积极创新,在注重日常经营管理的同时,致力于业务突破与行业创新;**活动保障:**西溪项目部所保障的大型活动场次10余项,占据了杭州分公司全年活动保障的半壁江山,不仅获得了客户方的强烈点赞,更是稳固了客户方对国贸杭分的认可:“活动保障还是国贸物业可靠,一个字稳。”其中杰出代表为双11、12保障。阿里的第十个双11,我们秉承:“与十俱进,青春WU畏”的主旋律,发挥主场优势,严阵以待!双12保障,遵循“创新”、以及唯才是用,保洁团队所创造的纸芯淘公仔,登上淘宝头条,并获得甲方所颁发的“余杭梵高”创意奖;**组织机构运营:**2018年度杭州分公司依照战略目标,完成了组织机构整合,设立阿里运营中心,项目运营中心和COE中心;现阶段组织机构稳定,工作业务开展顺畅,其中阿里运营中心以西溪项目为中心,打通其他阿里系业务,形成阿里系一体化运营态势,深受客户方认可及推崇。





梁莉
行政事务部副经理
(集团先进个人)



王前龙
华为为项目部经理
(集团先进个人)



刘中玉
丰润风和日丽管理处经理助理
(集团/公司先进个人)



刘成河
山东深国贸省联通项目部经理
(集团/公司先进个人)



余玲
行政事务部文秘
(公司先进个人)



李正奎
国贸大厦管理处经理
(公司先进个人)



熊书林
国贸大厦管理处管修员
(公司先进个人)



陈聪
国贸广场管理处管班班长
(公司先进个人)



余克军
国贸大厦管理处护管班班长
(集团/公司先进个人)



关旭明
杭州分公司副总、西溪项目总监
(集团/公司先进个人)



罗显华
重庆深国贸天一新城项目经理
(集团/公司先进个人)



游志华
财务稽核部经理
(公司先进个人)



曾子龙
国贸广场管理处管修员
(公司先进个人)



肖涛
美林管理处维修班长
(公司先进个人)



刘拴科
皇洲花园管理处护管班班长
(公司先进个人)



顾禹
福莲管理处护管班班长
(公司先进个人)



洪冬梅
福民管理处收款员
(公司先进个人)



朱科
福民管理处车管班长
(公司先进个人)



邓燕霞
红岭大厦管理处收款员
(公司先进个人)



赵国浩
前海港湾花园维修班长
(公司先进个人)



 集团2018年度优秀管理者
深圳市国贸物业管理有限公司党委书记、总经理 王秋平



王洪涛
苹果园管理处经理助理
(公司先进个人)



吴小兵
丰润风和日丽管理处秩序维护队副队长
(公司先进个人)



李滨
金源管理处保安主管
(公司先进个人)



黄少荣
和平管理处维修班长
(公司先进个人)

先进榜

2018年度
先进员工大展演
以上排名不分先后



孙铭爽
商务接待部讲解员
(公司先进个人)



付春如
绿化工程部绿化员班长
(公司先进个人)



蔡志忠
国管机电公司主管
(公司先进个人)



王文彬
天阙电梯有限公司经理
(公司先进个人)



吴景春
重庆深国贸巴蜀综合楼项目经理
(公司先进个人)



包秀峰
重庆深国贸科商务大厦项目经理
(公司先进个人)



何静
重庆深国贸九龙西苑项目经理
(公司先进个人)



陈海燕
重庆分公司西永微电子园项目经理
(公司先进个人)



刘冬
华为项目部安全主管
(公司先进个人)



宋庚方
华为项目部安全班长
(公司先进个人)



占永生
华为项目部安管员
(公司先进个人)



于秀香
山东深国贸省胸科医院项目经理
(公司先进个人)



唐鑫晔
杭州分公司阿里云飞天园区
项目总监
(公司先进个人)



汪明
杭州分公司西溪园区副总监兼分公司
COE中心质量运营部负责人
(公司先进个人)



吴克福
杭州分公司安全经理
(公司先进个人)



叶年生
杭州分公司西溪项目楼宇运营经理
(公司先进个人)



滕立公
山东深国贸东区事业部总经理
龙奥金座项目部经理
(公司先进个人)



李亮
山东深国贸平安银行项目经理
(公司先进个人)



张宁
山东深国贸系统集成项目经理
(公司先进个人)



陈伟
山东深国贸菏泽分公司经理
(公司先进个人)



王军辉
杭州分公司西溪项目商配主管
(公司先进个人)



任汝英
分公司西溪项目综服经理
兼阿里运营中心服务策划专家
(公司先进个人)



胡迎莉
呼伦贝尔分公司总经理助理
兼项目经理
(公司先进个人)



杨青龙
呼伦贝尔分公司政务综合楼
项目副经理
(公司先进个人)



侯亚平
山东深国贸投资大厦项目经理
(公司先进个人)



陶晓梅
重庆深国贸两江名居项目经理
(公司先进个人)



胡光群
重庆深国贸智博天下项目经理
(公司先进个人)



罗永忠
重庆深国贸莫比时代项目经理
(公司先进个人)



郭伟利
满洲里分公司总经理
(公司先进个人)



杜英凯
满洲里分公司党政机关办公楼
项目部工程部经理
(公司先进个人)



刘颖
保定分公司深圳园项目部客服主管
(公司先进个人)

以上排名不分先后

道德风尚奖

国贸商业

先进事迹

“山竹”下的物业人

文/深圳国贸物业国贸广场管理处 粟有钦
图/深圳国贸物业国贸广场管理处 吴晓英

肖华 深圳国贸物业国贸广场管理处保安队长 ▶



2018年9月16日第22号超强台风“山竹”肆虐深圳，此次台风大大超乎想象，风力最大达到17级，国贸广场管理处保安队长肖华临危不惧，发挥先锋模范带头作用，落实公司安委会部署要求启动应急预案，服从大局，积极作为，充分发挥了带头示范作用，不顾危险深入抗台风第一线，靠前指挥，率先垂范，当机立断拆锁破门冒着被强风吸出的危险将所有窗关闭，避免了高空坠物伤及无辜的危险，大大减轻了财产和安全的损失。

台风过后整座城市一片狼藉，惨不忍睹，天灾虽不可抗拒，但摧不毁守望相助、砥砺前行的奋进力量。受此次台风影响，沿街两侧大树风倒风折，歪歪斜斜的中小树木不计其数，严重阻碍交通。观光梯外一棵菠萝蜜，几千斤的份量，树高20余米，连根拔起，歪躺在鹅有理店外，若不及时处理，残枝如折断将砸毁两部观光梯。

满街杂乱的垃圾、毁坏的建筑物，使得市民的出行问题变得困难，城市的恢复工作迫在眉睫，而单靠市政机构人员清理杯水车薪，深圳市委市政府号召全市各企业单位的有志青年参与灾后恢复、重建家园的志愿活动，争分夺秒排险清障。

响应深圳市委、市政府号召，肖华积极动员组织义务投入灾后恢复工作，观光梯外歪躺的菠萝蜜，在没有吊车的情况下，肖华率部想尽办法，从一同参与灾后恢复的街道工作人员借来锯子，锯除枝干减轻负重，使用两根缆绳，利用力的合成原理，第一根缆绳确保大树残枝离开观光梯一侧竖起来，第二根缆绳引导另一头放置在预定地面！残枝完全按照计划顺利躺下，将其放到预定的地面上再行分段处理。终能使电梯和商户无损伤，赢得现场围观人群的一片喝彩！

直至天黑肖华依旧奋战在灾后恢复第一线，连续作战十余小时，与时间赛跑，争取道路尽快畅通。短短一天多时间终于将路面断树残枝清除干净，保障了路面畅通，让过往的市民能安全顺畅出行，把台风造成的损失减少到了最低程度。并受到了街道办、社区工作站的表扬，同时被罗湖区防汛防旱防风指挥部授予“热心市民”的荣誉称号，也为公司争得荣誉。



高空抢修碎窗



台风过后扶树、清扫

先进事迹

不畏险恶势，彰显正义

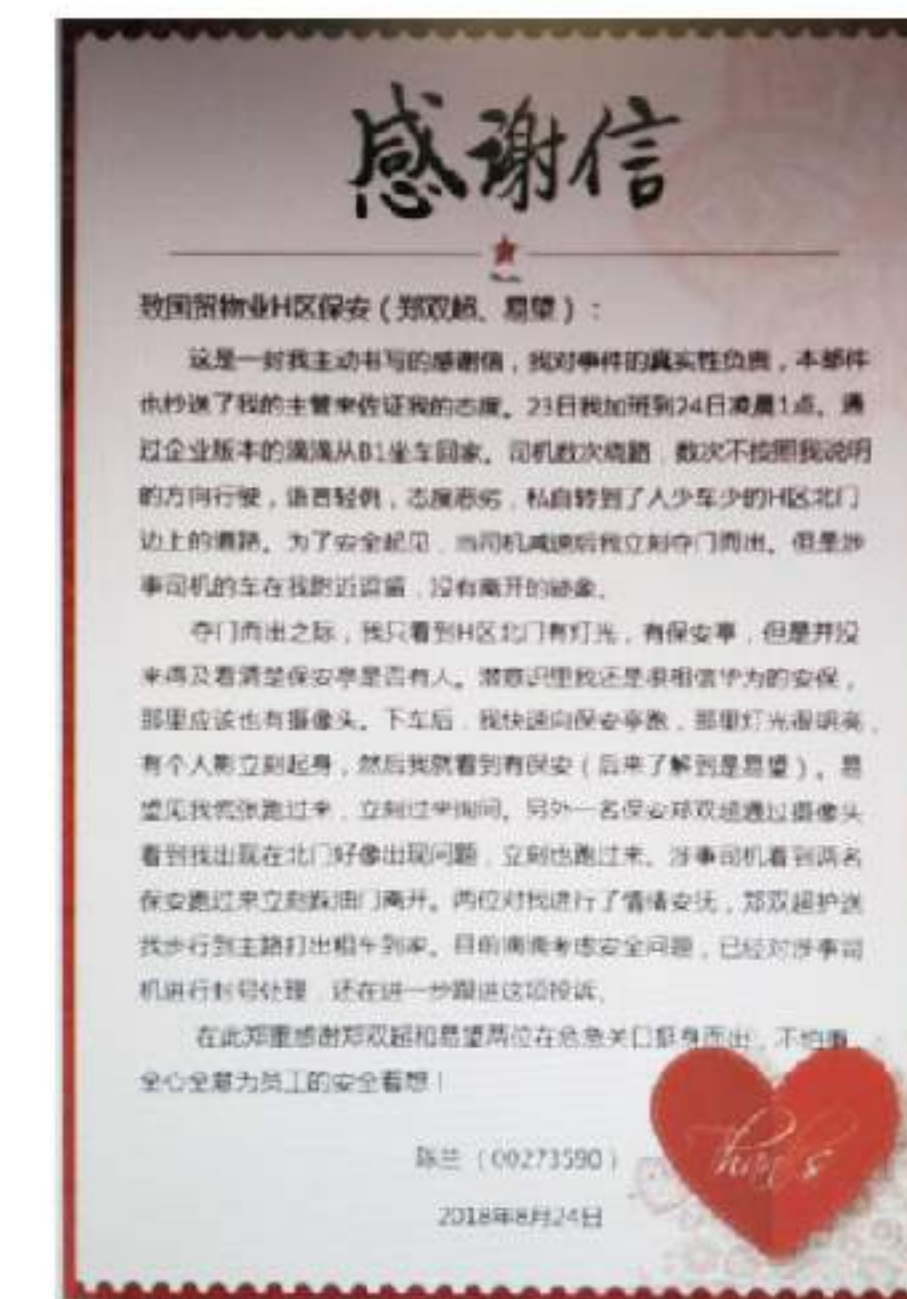
文/图 深圳国贸物业国贸业华为项目 李春辉

易旺是华为项目部H区北门车辆出入口值班员，日常工作中态度积极、思想端正，在上任停车场岗位以来能严格按照停车场管理要求对制度执行到位，对客户做到礼貌有佳、微笑服务，对岗位执勤动作做到标准、规范；2018年8月24日他在执勤期间处理一起华为员工乘坐网约车的异常事件处理中表现英勇，不惧危险，具体事件如下：

2018年8月24日凌晨1点钟左右，华为业务部门员工陈兰晚上加班完后通过滴滴网约车乘车回家，发现司机数次绕路、态度恶劣且语言轻佻，预感自身安全遭受威胁，在途径H区北门时，员工陈兰在车辆未挺稳情况下，迅速跳车向H区北门岗跑去，值班员易旺发现后，立即从岗亭跑出询问情况，在得知详情后立即上报、果断求援，滴滴司机在看到安保人员后立即驾车离去，易旺对员工陈兰进行了安抚，并护送华为员工陈兰前去重新打车回家，此事件的处理得到华为员工高度赞扬并发感谢信一封表示由衷感谢。

易旺在接到员工突发情况求助后，能够临危不乱，切实站在服务角度去考虑并解决问题，对外震慑不法分子，较大程度上保障园区人员及财产安全，为公司安保服务工作赢得良好声誉，此事件已荣登华为公司行政“荣誉专栏”，他这种不畏险恶势力、一身正气、彰显正义、全身心服务的精神值得全体安保人员进行学习。

易旺 深圳国贸物业业华为项目部安管员



华为员工感谢信

国贸大厦管理处荣获“2018年度先进集体、安全生产先进单位、最佳收费奖”

先进集体代表发言

■ 文/深圳国贸物业国贸大厦管理处 王磊 图/深圳国贸物业行政事务部 梁冬青

尊敬的各位领导、各位同事：

下午好！

国贸大厦管理处被评为公司今年的先进集体，非常感谢公司的各级领导大力支持，感谢相关部门的帮助和配合。成绩得来不易，是管理处全体同仁辛勤劳动和恪尽职守的结果，当然这里也包括机电公司同事的共同努力。

从初的业主大会召开到年底的电梯更新改造商务谈判尘埃落定，感觉时间过得真快。其间我们争取到了国贸大厦前广场改造的政府立项和出资，政府负责的部分目前已完工，政府投入约33万元。为公司节省资金投入只是一方面，更重要的是解决了管理处难以解决的树木迁移或砍伐的问题，还为大厦客户增加了40多个车位，在为公司增加收益的同时有效缓解了客户停车难的难题，同时也为集团主导的整个广场改造打下基础。

国贸管理处作为成立最早的管理处，技术力量和人员配备较为整齐，义不容辞的承担了向其它项目支援的重任，从公司的整体利益出发，克服本位主义，2018年安排两名同事支援杭州项目长达二个月。

在安全方面，除了做好日常的消防安全和生产安全管理工作，还按照公司下达的任务圆满完成了二级安全认证，取得了

广东省安全认证机构下发的证书，成为物管行业安全认证的先行者。

国贸大厦管理处作为上级公司深物业集团的物业管理服务者，除了其它客户的关注外，集团和公司领导更是倾注了特别的心血，对我们的工作提出了更高的要求，这既是动力、又是压力。一年来在公司领导的支持和帮助下，我们花费了很大力气进行品质提升工作包括户管队员每周双练，进行队列、形体锻炼以及消防应急扑救训练，通过加强培训和考核提高队员的基本素质，从细节着手逐步改善和提高我们的服务水平。

2018年是辛勤劳作的一年，更是收获的一年，我们的各项工作有了明显提升，公司下达的各项任务均圆满完成，特别是收费率第一次达到了100%的目标。为了这个100%，管理处可以说是想方设法、各显神通、软磨硬泡，一家一家多次上门，硬骨头一个一个啃下来，欠费一点一滴收上来。

展望2019年，更艰巨的任务在等待我们。电梯的全面更新改造难度绝对高于2011年的空调主机系统的集资改造，但是，我们有业主和上级单位物业集团做后盾、有公司的大力支持，我们有信心克服困难和完成挑战。

再次感谢大家！



先进工作者代表发言 成绩属于过去，挑战就在眼前

■ 文/深圳市天阙电梯有限公司 王文彬
图/深圳国贸物业行政事务部 梁冬青

尊敬的各位领导、同事们：

大家下午好！很荣幸代表先进工作者在此发言。

过去的2018年，在上级公司的正确领导及关心下，在公司职能部门及各项目部门的大力协助下，在天阙电梯公司全体同仁的共同努力下，妥善应对市场变幻的大环境，及时调整经营思路，在工作头绪多、任务繁重的特殊情况下，通过坚持不懈的努力，紧抓发展机遇，带领天阙电梯公司全体员工，较好地完成了2018年度目标责任书所要求的各项经营目标，取得了一定成绩。

一、2018年度工作汇报的要点：

- 1、狠抓安全生产。电梯维保工作是属于特种作业高危行业，安全生产尤为重要。2018年是深圳市开展特种设备安全质量整顿的第二个年头，市场监督管理局及深圳市委开展了一系列的电梯生产安全大检查，主要项目为电梯载荷试验及电梯维保质量抽查，由国家质检总局、广东省质监局、深圳市市场监督管理局等部门派出相应的工作组，对我司各个区域的几十台电梯进行抽查，全部通过检验。
- 2、顺利完成2018年度400台电梯设备的年检及载荷试验工作，并全部通过检验取得运行许可证。
- 3、协助公司完成红岭大厦4栋和5栋四台电梯的更新工作，按时按质完成计划，并多次和深圳市政府有关主管部门及特种设备检测检验研究院沟通，顺利收回福田区政府的全额财政补助。
- 4、协助兄弟单位深圳市皇城物业管理有限公司完成老旧电梯安全评估和



▲ 王文彬 深圳国贸物业天阙电梯有限公司经理

- 5、合同招标及合同评审工作，争取到5台老旧电梯更新的政府财政补助。
- 6、组织实施并按计划完成2018年度国贸大厦自动扶梯的大修工程；
- 7、成功承接及完成深圳市供电局有限公司系统内电梯维修大修工程，2018年度完成工程额为29万多元，并顺利回收工程款。
- 8、顺利完成原有到期电梯合同的续签工作。
- 9、成功修复国贸商业大厦电梯重大故障。2018年10月13日2#电梯发生故障，经检测，发现是电梯驱动主板（VFB-III）和高压电源板（JBA26801ABE111）老化短路损坏，并引发4块大功率模块（MG300Q1US1）及两个高速快熔击穿。由于国贸商业大厦6台奥的斯E411型电梯型号特殊，全中国独有，并已停产20多年，连奥的斯（中国）电梯有限公司都没有，没有配件，只能想办法维修。在这严峻的形势下，本人亲自组织公司技术力量公关，制定详细的技术方案，寻找维修芯片，和专业的电路板维修单位合作，经过软硬件方法的反复试验，克服各种困难，连续奋战15天，解决了所以技术难题，终于恢复了故障电梯的完好运行，并得到奥的斯电梯公司技术总监由衷的钦佩。



▲ 王磊 深圳国贸物业国贸大厦管理处助理



国贸大厦管理层集体合影

9、协助物业管理公司制定国贸大厦电梯的改造技术方案，本人多次和奥的斯电梯公司技术专家协商，反复修改方案及设备选型，现场检测各种电气、机械参数，配合管理公司主管职能部门工作，直至最终方案定型，为最终电梯改造合同的签订打下的坚实的基础。

10、2018年新中标电梯维保项目有：皇轩酒店11台；园岭小学1台；沙头角国检办公楼1台；航空航天大厦15台；港丽豪园10台，共38台电梯维保，完成既定的对外拓展业务。

二、加强员工培训：

1、对新入职员工进行入职培训，做到三级安全教育及员工手册学习，保证上岗前应知应会。

2、按计划每年对全员一线员工进行安全计划培训，并进行考核，健全培训档案。

3、定期组织电梯应急救援演练，经常和电梯使用单位合作，制定应急预案组织架构及具体方案，完善事故应急管理四个阶段：预防、预备、响应、恢复。并定期对比较重要客户进行电梯应急救援演练培训，取得很好的效果。

三、紧抓安全工作不放松，“安全”是电梯行业永恒的主题：

建立完善的安全管理制度，制定各种安全操作指引及作业指导书，定期开展安全培训，落实各岗位的安全责任，提高全员工的生产安全意识，2018年较好地完成安全生产任务，做到全年零事故。

虽然今天在这里我被评为2018年度先进工作者，但不会沉醉在这天的荣誉和掌声中，成绩属于过去，挑战就在眼前。2019年的任务将更加艰巨，面临的困难和挑战会更大。在此，我代表先进工作者郑重承诺：我们将把过去的成绩，作为新的工作起点，发扬敬业、忠诚、团结、进取的精神，同心、同创、同享。以更高的标准严格要求自己，虚心学习，刻苦钻研，使自己的业务水平，在工作中不断提高和完善，认真履行岗位职责、踏实工作、爱岗敬业，始终持续着旺盛的精神风貌和饱满的工作激情，全心全意地投入到工作中，以此来回报领导和同志们的鼓励和期盼。

最后，再一次衷心的感谢公司领导、各职能部门及项目管理处对天阙电梯公司工作的大力支持和帮助，感谢天阙电梯公司全体同仁的共同努力，特别要感谢天阙电梯公司副经理何灿同志和张存荣同志对我工作的全力支持和协助！祝愿国贸物业公司的事业蒸蒸日上，发展壮大，成为投控物管的一面旗帜。祝愿领导和同志们在新的一年里工作顺利、身体健康、合家欢乐！

先进集体

深圳市天阙电梯技术有限公司荣获“2018年度先进集体”，王文彬荣获先进工作者



▲ 深圳国贸物业天阙电梯有限公司集体合影

国贸物业2018年度先进榜

(以下排名不分先后)



特殊贡献奖 (3个)



获奖者：重庆深国贸公司财务部



获奖者：山东深国贸有限公司总经理—陈伟



获奖者：杭州分公司市场部



道德风尚奖 (3人)



获奖者：王磊
国贸大厦管理处经理助理



获奖者：肖华
国贸广场管理处保安队长



获奖者：易旺
华为项目部安管员



安全生产先进个人 (1人)



获奖者：袁利刚
品质督导部安全主任



工匠精神奖 (6人)



获奖者：曲永玲
综合管理部工程师



获奖者：何灿
天阙电梯有限公司副经理



获奖者：梁永全
国贸机电公司工程运行维修主管



获奖者：郑婷元
财务稽核部结算会计



获奖者：郭维恒
呼伦贝尔分公司总经理



获奖者：董晓东
绿化工程部经理



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>

