

国贸视点



P. POINT

承载物业管理29年
国贸物业因您而变

04

2013/12月 总第16期
粤内登字B第11477号
内部资料 免费交流



取象于钱,外圆内方

►文/姚成新


小时候,每到春节,总会邀几个小朋友到家里来玩一种“打铜钱”的游戏,即把几枚硬币放在一块方砖上,用古铜钱在一定距离内把硬币打下来,打下硬币就归谁,谁就赢了。有的时候,一个春节下来,压岁钱玩几次就没了。那时,对铜钱的印象就是圆形方孔这么简单。


一枚铜钱,外圆内方,朴素无华,却蕴含着不少哲理。

“和若春风,肃若秋霜;取象于钱,外圆内方”是黄炎培先生的家训。在他看来,“和若春风”就是圆,即做人的技巧;“肃若秋霜”就是“方”,即做事认真、有原则。其微妙之处还在于“外圆内方”：“方”在“圆”内,“圆”融于“方”,“方”就是原则,是目标,也是本质,“圆”是策略,是途径,也是手段,“圆”为通达。

“管理”共两字,一个“管”,一个“理”,作为管理者,不能“不管”,不能“不理”,还要“管事理人”。管理要讲制度,不能讲制约,制度面前人人平等,但拿制度为借口,有意刁难,或人为制造矛盾,不是制度的错而是人的错;管理要讲人性,不能讲人情,人性体现的是大爱,而非小恩小惠,讲人情,施小惠,培育的是依附性的“奴性文化”,制度合理的地方需要人性化思维以弥补制度缺口,在人性不可控的时候,也需要制度的约束。在企业管理上,企业最大的资本是人,最大的成本也是人。人是企业核心资本,在人力资本的经营上,既要做“加法”,也要做“减法”,要舍得投入,其目的就是人的价值的提升和人格完善。使人作为活的资本,能尽量减少负债,汇聚正向力,形成不断增值的有效资本,从这个意义上讲,人是企业的灵魂。据说:一个钟表匠在不满与愤懑中要想圆满完成制作钟表1200道工序,磨锉出一块钟表所需要的254个零件,比登天还难。从这可看出,把人当人看,尊重、理解人就是每个管理者必修的功课。理解人,不是放任自流。下属有错误,必须批评,甚至处罚,但批评时,必须找出对方的长处予以肯定、赞美,管理者既能理解人,又能学习单刀直入直接提出对工作不满意的批评,刚柔并济则有利于员工的价值提升,因此,无论做加法抑或减法,都不能缺乏真诚。

人总是要有一些应该坚守的东西,比如信念、尊严,这是人存在的价值,是生命的底线。即使外部环境恶劣,价值坍塌,它也像杨树那样生于千年不死,死于千年不倒,倒于千年不腐,此为“内方”。人生在世,不可能一帆风顺,也没有超能力对抗来自自然与社会的各种磨难,适应环境也是人的生存能力,以一种积极心态拥抱新的时代,融入社会大潮中,此为“外圆”,真正方圆之人,行动时干练、迅速,不为感情所左右;退避时,能审时度势,全身而退,不为名利所困惑。

同心、同创、同享是深物业集团核心价值观,是基于企业愿景做到的心往一处想、劲往一处使,从而实现多方价值的共赢,体现的文化内核就是“和若春风,肃若秋霜”。工资本有,价值无形,用心做事,用情待人,则外圆而内方! 

 姚成新
深业书记

馬年大吉 2014
Happy New Year

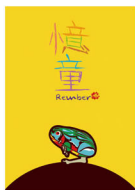


我们共同经历了一个忙碌的2013年,
我们每一个人都很忙,我们忙着挣钱、攒钱、
花钱和期待更多的钱,我们忙一家老小,
我们忙着让领导满意、让下属顺气,
我们忙着听好声音和刷微博,忙着辟谣登上头条,
忙着向幸福和看八卦。
在忙碌中我们迎来了2014年,
2014年没有最忙,只有更忙。
所以,别忘了暂时停下来,想一想,再出发。
回首过去,我们豪情满怀。
展望未来,我们任重道远。
梦想不断延伸,脚步依旧执着。
在新的一年里,让我们一同种下新年希望的种子,
乘着煦的春风,朝着灿烂的前景,奔腾提速!
祝大家身体健康,新春快乐,万事如意,马到成功!

—文/陈梅林

新年
寄语

留言板



小编手记

在迷惘中寻找未来 文/华为项目部 于苗

入冬已经有一段时间了，深圳的天气依旧徘徊在二十度上下不愿离去，周末的空气夹杂着一丝慵懒的气息。清晨打开窗户，暖融融的阳光顿时如流水般撒满整个房间。撇了张懒懒地坐在阳台上，闭上双眼享受此刻的安宁，脑海中如同投影片幕布一般苍白。

吹过耳边的微风轻轻地抚摸着身边的一切，它掠过枝桠间时犹如精灵在那里吟唱。恍惚间隔壁忽然传来一阵无比熟悉的歌声，那是罗大佑的《童年》。忽然之间，所有的一切如同电影一般在我脑海中清晰的浮现出来。一般我以为自己都忘记的故事就那么一幕幕在眼前回放。

小学、初中、高中、大学、工作、稚嫩、青涩、颓废、奋斗，十年之中变化的东西太多，记忆也流失得太快，而我们一直在困惑中成长，在这个中寻找，寻找自己的责任、寻找自己的未来。

家——心灵的港湾

在过段时间就要放假了，内刊也到了收尾的阶段了，前几天都一直在加班，临近下班，同事随口问了我下“你今天还加班吗？”。“不加班了，过几天就回家了”。不加班的确是好事，只是为什么要回家就不加班了呢？我的解释是，“要回家过年了，所以要注意身体，把气色养好”。

晚上回到住处，稍微静下心来想想白天的对话，思绪开始飘起来了，“近乡情更切，不敢问来人”。经过多年在外工作的日子这句话被我读懂了！大城市的繁华和虚浮让我们这途彷徨。满眼都是无奈和心酸，更要经历多少磨难才能在他乡立足？当我们在回到亲人面前时却却担心自己的风尘仆仆勾起他们的担忧！

无论如何，放假我们总是需要回家的，不回家我们总是在“奋斗”，只有回家了我们的内心才是平静的。回家，我们的心才能真正的休息，家是心灵的港湾，憔悴的我们在回家的途中不忘记梳理下自己的戎装，再多的无奈也不能向家人表露，报喜不报忧是所有中国人的心态。即使苦过难过，到家总要强颜欢笑，更要积极乐观，纵使一切的事情并非我们所愿，但我们却必须让家人相信，这个社会对奋斗在外的我们是如何的慷慨和公平。

在家里，我们平时阴郁的心情好转，暂时忘记了那些尔虞我诈，勾心斗角。我们回家的所有时刻都在微笑度过。不要苦闷着脸，不要在怨天尤人，你不能让家人在家里面为你担心，你的苦闷情绪应该在你身上戛然而止，你的奋斗目标就是让家人放心！



POINT 国贸视点

登记证号 粤内登字B第11477号
内部资料 免费交流



编委会

顾问 王胤军 张红喜 李春云
主任 王智勇
副主任 李东风 王文浩
包刚 黄黎阳 张智雯
编委 梁冬青 李平 赖晓宏 朱华
程建军 陈国连 陈梅林

编辑组

总编 王智勇
主编 陈梅林
文字编辑 陈梅林
校对编辑 陈梅林 孟竹 梁冬青
编辑及平面设计 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
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: 518001
电话: 0755-82212221
传真: 0755-82211488
邮箱: fzbto@163.com
微博: http://t.qq.com/i-point

主管单位

深圳市物业发展(集团)股份有限公司
深圳市北发印刷有限公司印刷(八卦三路61-3F)



目录 CONTENTS

04期 | 2013年12月/总第16期

卷首语	01	取象于钱,外圆内方/姚成新
	02	留言板 在迷惘中寻找未来/于苗 小编手记 家——心灵的港湾/陈梅林
本期专题	04	物业服务中另类资本的运营
	05	双11的震撼与困惑/江旭
	10	寻求创新服务模式,提升企业价值/陈语涵 善于利用专项维修资金为物业服务/李宁
国贸视点	20	刚性制度,柔性管理/张小康 提升服务品质/祝燕君 小提示牌在物业管理中的大作用/苏洁 企业如何稳定员工队伍/单英
	24	微信狂在何方?——路在下/李亮
	26	老板,您能请我父亲吃饭吗?
企业动态	28	我可获评“深圳市物业服务企业综合实力50强(7则)” 山东深国贸荣升国家物业服务企业一级资质(外7则)
活动专区	32	公司企业文化宣传活动简讯/陈梅林
	33	国贸广场社区拔河、跳绳比赛/郭云丽
		坚持拼搏,勇夺硕果!/爱心爸爸
	36	119消防宣传周/谢建新
休闲小筑	38	拥抱变化,尽览阿闻/冯玄 感恩中成长/陈伟 机会握在手里,命运在这里/刘国菊 那些风和日丽的日子/贾毅
	42	我们可以拼搏/刘宇科
国贸人物	44	四季阳光/何思韵 ——赞赞我们的肖师傅/林东兴
大事记	47	2013年公司大事记
行走人生		封三 行行抵抵/邓六华
广告		封二 新年寄语——静下来,想一想,再出发/陈梅林 封底 国贸30年光辉足迹/陈梅林

物业服务中 另类资本的运营

资本运营本质上是企业的一种战略行为，非高瞻远瞩、运筹帷幄不可。“资本运营”是个框，什么都可以往里装。

“孵化—条产品线，独立或合资，卖掉或上市”已成为华为另类的资本运营模式。那么对于我们企业而言另类资本是什么呢？是人力资本（幸福感、危机感、主人翁意识）、生产力（资本的运用、资产的维护、人力资源的开发）、信息化（数据的收集应用、信息共享、客户关系的建设与维护）、还是团队氛围的建立（企业特色文化、团队性格的塑造）等等，资本运营有极其美妙的人性化一面，这种美妙常常让我们遐想：如果你我就是主人公，如何在逆境中发现企业潜在风险，寻找另类解决之道呢？

关键词：模式创新、互联网经济

双11的震撼与困惑

文/图 杭州分公司阿里巴巴项目部 江旭

“

- 20年，电子商务行业迎来全面发展，物业服务行业陷入了发展困境。
- 20年，是什么导致这样的变化？
- 物业服务行业未来的路又在何方？

”



图1：阿里总部销售信息显示屏，拍摄于2013年11月11日23点59分59秒。

一、双十一、双十二的震撼

网络购物的狂欢

（一）国贸人的身影

一个、十、百、千、万、十万、百万、千万、亿……，2013年11月12日凌晨02:00，我站在阿里巴巴杭州西溪园区的报告大厅，反复戳着大屏幕上一长串数字，满脑子的疑问“双11到底有什么秘诀，让这么多人扎堆花钱，短短24小时就花了350亿”，350亿背后是所有网民的购物狂欢，更是全国电商的销售狂欢。马云与王健林的赌局无论谁输谁赢，这个时代已然因为电子商务发生了彻底变化。

我们国贸人做为阿里巴巴的物业服务方，除了感叹双11、双12那让人咋舌的销售额，也感到一丝庆幸、感到一丝自豪。庆幸的是，在这样一个伟大的时刻，我们不是通过电视、电脑、报纸来了解事件的发展，而是身临其境，在阿里巴巴总部亲眼见证奇迹的诞生。自豪的是，“兵马未动，粮草先行”这句话说明后勤保障是战争的决定因素之一。双11、双12这样的大战，离不开强大的后勤保障，整个活动的物业服务 and 后勤保障，都有国贸人参与，每一个项目室、每一份食物、每一次会议服务……都凝结着国贸人的付出，整个活动过程中，都能看到国贸人的身影。

二、20年内发生了什么

在慨叹、庆幸、自豪后，留给自己更多的是疑问，电商们到底做了什么？能够让人们扎堆花钱，给网民们带来了实惠，给商家带来了利润，给社会带来了价值。



为什么物业服务行业没有诞生“双11”这样的奇迹？

这两个行业现状都是什么样？

又是什么让这两个行业出现这样的差异？

带着一连串疑问，对两个行业的基础数据做了如下探究。



(一)、两个行业对比

1、行业起点

	物业服务行业	电子商务行业
行业起步时间	1997年	1999年
第一家企业	深圳市物业管理有限公司	8848网站
企业性质	国资	民营

(注：第一家物业管理公司成立1981年，但1997年深圳鼎丹丹招标才是行业真正市场化起步。)

2、2012年行业市场总量

物业服务行业	3000 亿人民币
电子商务行业	13000 亿人民币

3、行业的发展趋势（请参看下图）

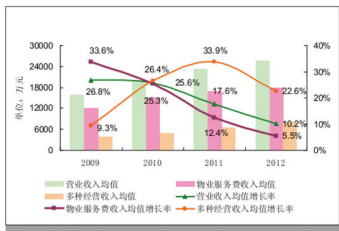


图2：2009-2012物业服务行业发展趋势，数据来源于中国房地产TOP100研究组。

在20年前大多数人都认为电子商务是一种概念炒作，是赔本赚吆喝，认为马云这样的人是骗子，只有疯子、傻子才会相信他。同样是20年前，物业服务行业在一线城市确有着相对稳定的营收。由图2可知今天电子商务行业经过快速成长，市场总量已经占到社会消费品零售总额的6.2%，由图3可知物业服务行业却陷入了行业营收增长连年放缓的困境，劳动密集型、微利型的行业特征明显。

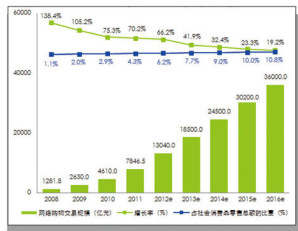


图3：2008-2016电子商务行业发展趋势，数据来源于艾瑞咨询。

(二)、差异出现的原因

两个行业都是新生行业，同为90年代开始起步，都是以人为核心资源，为何20年后出现不同的发展速度呢？笔者认为有以下几个方面的原因：

1、核心竞争力的构成不同

电子商务行业的核心竞争力，除商业模式可以被对手模仿外，其它竞争要素，都会随着企业发展不断的积累与完善，而物业服务行业的核心竞争要素中：

分类行业	核心竞争力构成
电子商务行业	高素质、知识化的人才队伍
	大量的用户及运营数据积累
	创新的商业模式
物业服务行业	与政府、开发商的紧密关系
	贴近客户提供服务产品
	对下游专业公司的整合能力



与政府、开发商的关系会因多种原因出现难以预期的变化。

贴近客服提供的服务产品，会因较难标准化，难以形成鲜明的品牌特征。

面对下游专业公司的整合能力，因为物业行业整体是个新行业，下游专业公司市场发展也不是非常成熟，下游供应商的专业性没有充分发展，所以整合效能也是有限的。

带着一连串的疑问，对两个行业的基础数据做了如下探究。



2、面对市场时的心态不同

早期物业服务企业脱胎于政府、开发商的附属机构，虽然转变为物业服务企业后具备了独立的法人地位，但在发展上却总受到政府、开发商这样或那样的影响，至今相当部分的物业服务企业仍然不能视为具有独立地位的市场经济主体，其在市场拓展，财务上都依靠开发商，这些物业服务企业更类似于开发商的售后服务部。其并没有充分拥抱市场，在市场上求生存、求发展。

而电子商务企业自诞生那一天起，就真切的感受到市场的力量，唯有在市场中奋力厮杀才有可能生存下去，在市场的蓝海中，锻炼出了一批像阿里巴巴、腾讯这样的企业，他们经历了许多风雨，有勇气、更有能力扬帆去追求那些我们认为不可能到达的目标。

3、法律环境不同

两个都是新型行业，行业发展早期都没有相关法律约束、支持，国家当年对互联网行业的态度是，在不破坏舆论导向，不破坏金融管制的前提下，自行发展，所以其有了自由发展空间；而物业服务行业，直到2007年颁布物权法，明确了建筑区分所有权，才真正意义上搞明白物业服务的法律基础是什么，物业服务企业、开发商、业主三者之间的关系才渐渐明确，而在此之前这三者的关系交织不清、冲突不断。

正因为以上的这些差异，让物业服务行业经过近20年发展，才出现了与电子商务行业不同的发展路径，也是今天困境的成因。

三、未来的路又在哪里



那么我们物业人又应当怎样走出这样的困境呢？

未来的路又在哪里呢？

困境之中往往隐藏着机遇，只要我们认清自身特点，用自身的长处去解决一些社会问题，当一个企业被社会所需要时，被市场所需要时，那么其一定会获得长足发展。

下面我们将分析一下物业服务行业的部分特点，探寻一下可能的发展出路。



（一）、物业行业的特点

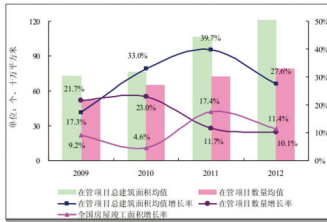


图4. 2009-2012物业服务百强管理面积变化数据，数据来源于中国房地产TOP10研究组

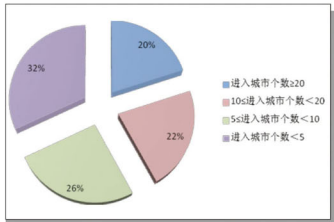


图5. 2012物业服务百强进驻城市数量，数据来源于中国房地产TOP10研究组

由图4和图5的统计数据表明，2012年物业服务百强企业中20%已进入全国20个以上的城市，甚至个别企业已进入100个城市，百强企业平均管理面积1354.3万。作为劳动密集型行业，这意味着我们有大量一线工作人员分布在全国各地与客户进行面对面的服务，这些客户每天走出家门也许碰到的第一个人就是我们的秩序维护员，他们在工作除了为客户提供基础物业服务外，还能提供些什么？

（二）、模式创新

上周《有时性》的一则新闻给我很深的印象，新闻中提到，阿里巴巴与海尔建立战略合作伙伴关系，起初他们认为他们双方合作就是“海尔想在阿里开网店”这么简单，后来看到一则深入报道，才发现二者合作有如下深意：

1、海尔想借阿里巴巴这个平台，实现自己由传统家庭制造商向电商的转型，实现网上用户提交订单——线下生产——物流交付的零库存、定制化的运营模式。

2、海尔在全国有12000个深入到乡镇一级的销售点，覆盖6.5亿农村人口，这是绝佳的物流渠道，这也是阿里所缺少的，急需的资源。

海尔将自有的销售网点变为电子商务的渠道，借助阿里巴巴这个平台，不仅配送海尔的产品，也向所有商户开放，为企业打开农村市场，提供了便利。

而我们物业服务行业主要提供服务的对象是一、二、三线城市的主流消费人群，我们的工作人员每天为海量客户提供面对面、深入式服务，为何不能把他们变为物流的终端、销售的终端呢？

电子商务的快速发展，很大因素是国内物流得到了长足的进步，设想一下，如果我们在网上订件衣服，过了一个星期包裹才到，请问还有多少人愿意网上购物，所以说便捷的物流是电子商务成功的关键环节。那么现在物流行业又存在什么问题呢？

3、大件物品（家电、家私）派送存在困难。

4、客户不能24小时实时收件，需要与客户约定收件的时间。

物流企业的优势是仓储、物品在中心城市之间的调度。基层末端派送利润率、专业性有限，却占用了专业物流企业大量精力。那么物业服务公司能否帮助物流企业解决这些问题？以住宅小区为例，物流企业将邮件集中派送到小区，由小区物业服务中心收件，安排秩序维护员派送到户，因为物业服务是24小时的，这便可解决24小时收件问题。物业服务中心有工程、安全力量，在大件物品送上因对电梯、楼宇结构、地理环境、客户更为熟悉，所以在派送大件上更有优势，这便解决了大件物品派送存在的困难。

但要提供以上服务需解决以下三个问题：



- 在物业服务中心设立临时邮件中转仓库；
- 给物业服务中心配备物流终端扫描设备PDA，方便将收件结果及时反馈给物流公司；
- 按何种方式物业服务企业向物流企业收取费用。



用以上的商业模式，各方的收益如下：

- 物流企业可以将物流网终端派送业务剥离，集中资源建设干线物流网。
 - 物业服务企业在提供基础服务的同时，开展多种经营，将自己切入到互联网、物联网经济中。
 - 客户享受到更便捷的物流服务。
- 物业服务企业融入到互联网经济中，将自己变为物联网的一个环节，借助新经济的发现，实现自身转型，不失为一条可尝试的道路。①

作者小传：江旭，花名：羊自愚，皖南人士，烟酒不好，打牌不会，幽默感……！已婚，基本上是属于活着没有追求的人，闲来爱逛书肆，爱书时心情就像女人买衣服——总觉得少一件，别以为我是书生，只不过是秀才穿盔甲，高智商的流氓而已！



关键词: 信息数据库、网络信息平台

SHENZHEN
HUAWEI

寻求创新服务模式,提升企业价值

——读《华为的冬天》一书有感

►文/国 华为项目部 陈语涵 配图 陈梅林

“

说起《华为的冬天》这本书,我想大多数同事应该并不陌生,因为这个目前位居全国电子百强首位的大企业就在我们身边,近在咫尺……也是通过这本书,让我第一次真正认识了华为,了解了它的狼性文化,认识了任正非,也带着满心的疑问与好奇进入了华为项目部。

”

进入华为项目部以来,我感受最多的一个词就是“忙碌”,经过二十多年的经验积累和沉淀,华为已然拥有一套较为完善的管理体系,所有日常工作都有精细的管理流程,且他们的要求总是在不断的提升、变化,而我们必须在“它”的圈子里,用他们的方式达到他所要求的那个没有止境、永远在变化的目标……尤其是在2013年,在合同及人员配置不变的情况下,华为对我们的要求越来越高,要求我们从早上7点直到晚上23点都需要有人在岗,因此管理人员从之前的正常班改为现在早、中、晚三班倒……

为了提高现场办公环境质量,我处计划对各中心公共区域地面进行全面专项作业,此项作业除了需要对所有作业区域进行测量以外,华为要求我们提供各区域作业前、中、后现场作业照片并保存现场监控录像,便于验收时进行作业过程核查及作业效果举证,还要求我们提供所有作业区域面积样绘并进行面积核对确认,完成此项专项作业需要经过面积测量、图样绘制、需求申请提交申请方案经过华为监管严格审核后,再进行执行方案制作、专项作业实施、现场照片/视频举证、验收方案提交、现场验收审核等一系列的流程,在方案申请的过程中,为了避免因现场实际操作产生的误差,出现诚信问题,我们提供的作业面积都是在实际测量的基础上再的删减,再经过华为监管的层层审核。这些平常看似简单的工作中,在这里,我们不仅需要做好现场协调、管理,还要成为摄影专家,绘图高手……在华为,我们不仅要成为“多功能型人才”,还需要成为“超人”……随时能应对各种问题各种场合,随叫随到。



HUAWEI

在这段期间,大家肩上都承载着华为行政部不断传递下来的各类工作压力,持续日以继夜地加班,写着永远也写不完的方案和总结,有的同事已经身体不支而病倒了,也有一部分同事无法再坚持,离开了我们。而留下来的人,也扛起了这些同样们的工作,继续咬牙坚持,这样的场景让我突然想起了‘华为的冬天’,我们似乎迎来了真正的冬天,只是不知道这个冬天还要坚持多久……

面临年底“3+2合同”的续约时间不断逼近,随着阿里巴巴新项目的成立,部分人员陆续被抽调过去支援,华为项目部的人则越来越少,大家身上的担子也越来越重,看着大家疲惫的身影,黄副总沉重地对我们说了一句‘坚持住!’从他的话语中,我们也感受到了同样的疲惫与压力。黄黎阳副总要同时兼顾目前步履艰难的华为项目部和初成立的阿里巴巴西溪项目部,这两个同样需支持项目所承载的压力,手心与手背都是肉,而作为主要负责这两个项目的副总,他比我们更辛苦,要承担更多,而我们能所做的,就是咬着牙坚持下去。

面对这样的环境,这样的压力,我们该如何应对呢?从这些变化中,我们看到的不只是华为,更是整个市场的需求变化,面对变化与要求越来越高的市场环境,我们该如何应对?努力来达到客户永无止境且不断变化的各类需求?努力被动地跟在别人后面追赶?这样的结果只会让我们越来越累,因为我们一直被他们牵着鼻子走,已丧失了服务的主动性及预见性,成了一匹需要不断鞭打才会工作的老黄牛,甚至是骡子。我想,在任何行业,想要成为成功的服务团队,这种模式都是不可取也行不通的。因此,我们需要改变,需要寻求突破,需要寻求一种另类资本的运营模式(即战略模式)。



任正非

“

- 华为,当初是如何走出冬天的呢?初识华为项目时,我最好奇的也是这个问题,华为是如何成功的?
- 任正非说:要时则‘居安思危’!这也是当初能带领华为走出冬天所总结的‘武功秘籍’。不因短暂的安稳而停滞不前,不断的寻求新的突破,将眼光放得更远,才能在行业的前沿。
- 那么,面对当前困境,我们究竟当如何改变,如何寻求突破呢?
- 下面结合这几年在物业工作的经验,就上述问题从服务和内部提升两方面谈谈个人的一些想法。

”

(一) 数据化分析专业化服务

仔细分析, 从华为对我们的种种要求, 可以看出客户的不满意、不放心, 导致我们需要花大量的时间与精力努力的通过各种方式对我们的工作进行举证说明, 所以想要提高客户满意度和信任度, 我们首先需要提高自身的专业性和专业度, 即在工作中要具有敏锐的洞察力和前瞻性, 提前发现客户的需求, 并能迅速、及时地做出响应。而要做到这些, 我们需要对现场各类数据和信息具有充分的了解和全面的分析, 才能提炼出更科学、更全面、更有说服力的实施及管理方案, 从而提升现场管理水平, 更好的为客户提供满意、贴心的服务。

首先, 我们需建立全面的信息储备平台——建立属于项目部的“信息数据库”, 运用该数据库将现场信息数据化, 转化成数据图表, 便于实时对现场各类工作进行查看及分析, 随时掌握现场各类情况及动态, 对日常服务提供可参考的数据依据及风险评估, 甚至可以定期通过对前期工作的分析、总结, 对后续工作进行持续优化和经验共享。

这个数据库包括静态数据和动态数据两大类, 其中静态数据包括硬件设施数据、客户部门分布信息、各类常态工作信息等, 此类信息的统计, 可便于于日常工作的同步开展及工作实施效果的跟踪把控。动态数据包括服务人员信息、日常动态工作信息、各类临时及突发事件信息等, 此类信息的分析更有利于客户需求的提前发掘, 便于对后续工作的开展进行预测及推动, 提高现场问题的发现率及服务的前瞻性、主动性。数据库还可以通过对现场服务需求及动态分析, 通过对现场人力、物资、财务分析, 适时地结合现场需求进行有效的资源调配, 更有效地提高了现场管理及服务质量。

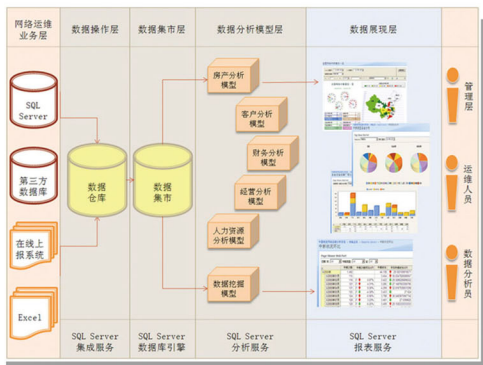
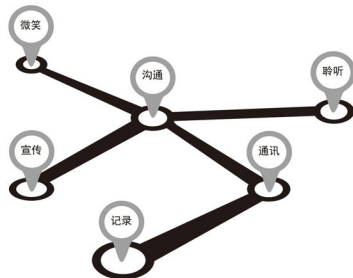


图1：全面的信息储备平台——信息数据库



(二) 沟通“多元化”

沟通是最直接了解客户需求及影响客户满意度的重要因素, 我们不仅可以从现场面对面直线沟通, 还可以通过宣传服务、文化和氛围感染三个层面去加强客户对我们的认知与了解, 除了服务, 我们还需要进行沟通与宣传, 加深客户对我们的了解与配合; 除了现场走访沟通、电话沟通、可视化标识、服务活动海报、沟通宣传等传统模式, 我们还可以利用客户现有的网络服务平台, 通过运用企业内部网页、具有聊天功能即时信息软件(QQ/Espace/MSN)、移动通讯软件(手机微信、飞信)等, 加强与客户沟通及服务信息传递, 采用简单便利且当前广泛流行的互动沟通模式, 能更有效增加与客户之间交流的亲和度与及时性, 对日常工作配合度及客户需求的发掘都有很好的推动作用。

除了日常工作的沟通, 我们还可以通过网络信息平台为客户提供各类便于日常工作、生活的可视化信息资源, 协助现场日常工作的开展及宣传, 通过服务网页将我们的工作对客户进行展示, 服务透明化, 加深客户对我们服务的了解, 了解我们工作的时间、工作安排, 操作程序等, 不仅可以向客户呈现我们专业化的服务, 更提高了客户的心度及满意度, 更加深了客户对我们工作的认知与信任, 让我们服务真切地融入客户的生活, 成为他们生活中的一部分, 不可或缺。

(三) 专项测试, 用实践和数据展现专业性

对改善现场环境质量效果较为突出, 且需要持续进行的各类清洁养护作业进行专项研究及效果观察分析, 建立专项数据分析信息统计表, 通过对不同时段、不同区域、现场作业效果衰减的不同程度进行全面、系统的解析, 分析影响作业效果的各类因素, 从而制定更科学、实用、更为完善、更有说服力的现场服务方案。用实践分析数据来进行举证说明, 体现专业性。

以上的这些方法, 都是为了从服务技术层面上提高客户的感知度, 提高我们的服务质量。当然, 除了专业技术, 提升内部管理能力也是至关重要的部分。正所谓“安内”才能“攘外”, 下面从三个方面简单说说内部管理:

(一) 激发团队“战斗力”

项目部的同事大部分偏向年轻化，正是有激情、有活力的年纪，这是我们项目的优势，可是在同一个岗位上呆久了，日复一日重复的工作，大家的激情和热情也随之一天天的减退，加上连日加班的疲惫，大家已开始变得机械，失去了原有活力。一支失去活力的团队，就如同失去了武器的军队一样，没有了战斗力，这样的队伍即使到了战场也是不堪一击的。

要如何才能提高和激发团队的战斗力呢？说到这个，我深有体会，答案很简单，“给他枪，丢到战场上去”，丢到枪林弹雨中，他自然要抓紧手中唯一的武器，想尽办法豁出去战斗。

(二) 调整心态，自我提升

华为项目部是一个年轻的团队，其中不乏勤奋、有想法的年轻人，对工作不拘泥于眼前的方式和方法，勤于思考，勇于创新，很有提升和培养潜质。但是，同样的，他们不愿仅仅局限于眼前的工作，上进心较强，面对当前的工作怀有“壮志难酬”的苦闷与不甘，甚至连自己当前的工作都忽视了，变得浮躁，愁苦，越发的不快乐，也失去了原有的活力与勤奋。我也曾经这样痛苦过短暂的一段时间，不过我很快便意识到自己的这种状态不对，一个连自己本职工作都不做好的人，首先在责任心这一块，你就已经先失去了，谁还敢再用你？自然更不敢去委以重任，若换作你是老板，想必你也没有那么大方，愿意把自己辛辛苦苦创建的事业交给一个没有责任心的人去摆弄吧。所以我告诉自己，不要太激进，要稳扎稳打，先打好基础，做好迎接一切挑战和机会的准备！那么当机会到来时，你才有能力去承担和应对。

(三) 团结

这里的团结不是指我们不和睦，而是我们需要加强团队合作，大家都在努力的把各自的专业和模块做好，各自忙得不亦乐乎，却渐渐忽略了最重要的——“合作”，在一个团队里，即使自己做得再优秀，再突出，“一木独秀”也永远比不上“满园的花”来得更光彩照人、惹人注目。项羽再勇猛，最后不也输给了原本只是“市井混混”的刘邦么？只因为他失去了自己的团队，所以即使他再耀眼、再出色，也不过是一颗孤岛的流星，终将陨落。

越是艰难的环境，才越是能磨练我们的意志，越是艰难的道路上，我们越是要相互扶持，团结合作。唯有抱团取暖，才能度过严冬。

近两年来，我们一直努力在寻找和学习标杆，其实标杆就在我们身边，不论是华为还是阿里，他们的企业精神都是我们身边最好的标杆。虽然，跟着这些比我们高大太多的世界五百强一起奔跑，就像是一个小孩在跟一个国际专业级别的田径运动员一起比赛一样，我们很辛苦，也很吃力，但这同样也是一份机遇和挑战，正所谓“和什么样的人在一起，就会有什么样的人生”，和勤奋的人在一起，你不会变得懒惰；和积极的人在一起，你不会变得消沉；与智者同行，你会不同凡响；与高人为伍，你能登上巅峰；与世界五百强在一起，我相信你一定能跑得更快，更远……

只要有不懈的坚持和努力，我们也能够成为行业中的标杆。所以，你准备好了吗？



作者小传：陈彦彦，85后，北京发展的美丽辣妹子，2010年9月进入国贸物业运营项目部，2012年4月调入华为项目部，在此期间，担任过客服专员、VIP主管、D/E项目项目经理助理，现任华为项目部环境主管一职。



关键词：维修资金、资金管理、安全运营

善于利用专项维修资金为物业服务

文/图 华为项目部 李 宁 配图/陈梅林



深圳经历了三十多年的改革与发展，一栋栋高楼大厦拔地而起，一片片优美、高档的住宅花园，深圳展现出繁荣的景象。随着时间的推移这些繁荣的背后隐藏着许多隐忧。

如：有着十五年楼龄某某花园电梯故障率奇高，大修、改造均无费用来支持，电梯三天正常两天停运，更为严重的是还造成一起安全事故，业主人身安全得不到保障，业主多次与物业管理企业发生正面冲突，要求与物业服务企业解除服务合同。业主集体向政府部门上访，要求政府部门出面主持公道，解决业主迫切需求，排出安全隐患。

又如：房屋天台长期渗水，变压器爆炸，供水水泵烧毁，诸如此类的问题，每天都在我们身边发生，如何从根本上解决上述问题，是摆在我们每个业主、业主委员会和物业服务企业面前的重要问题，归根结底在于落实维修费用。



图1：石家庄房屋维修基金交存及支出对比图

深圳市早在1994年11月1日就立法建立起维修资金管理制，但由于种种原因，实际操作不强，直至2009年才推行申请使用的《深圳市物业专项维修资金管理暂行规定》，并于2010年9月10日颁布实施。自此，维修资金使用全面放开，累计交存金额超过70亿元，至今累计使用金额仅有3000万元，占文存规模不到0.5%。结合我们物业时代新居这几年成功使用物业专项维修资金116万元取得一点经验，与各位共同分享和学习。

为了更加清晰的了解物业专项维修资金的前世今生，有必要向各位再回顾一下：2008年1月1日施行的《深圳经济特区物业管理条例》，将原“房屋公用设施专用基金”和“本体维修基金”合并为“物业专项维修资金”，即“两金合一”。物业专项维修资金同样由两部分组成。一部分为首期归集的维修资金，由开发建设单位按建安总造价标准的2%一次性交纳，1994年11月1日之前的房屋是没有此部分资金，另一部分为日常收取的维修资金，由业主按月交纳，2010年10月之前的资金是强制要求向资金管理中心缴交的。



图2：专项维修资金存支指南流程图和使用流程图

同时，更需要了解维修资金的使用范围，在《深圳市房屋公用设施专用基金管理规定》中明确规定：“专用基金只能用于相关物业共用部位、公用设施及设备的重大修缮、更新与改造项目。物业共用部位，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢建筑物全体业主或部分业主共有的部位，一般包括：基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。物业共用设施设备，是指根据法律、法规和房屋买卖合同，由物业管理区域内全体业主或部分业主共有的附属设施设备，一般包括电梯、中央空调、供电设施设备、各排水设施、照明、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池井、公共车库（库）、小区智能系统、公益性文体设施和其他共用设施设备使用的建筑物和构筑物等。”（附文流程图及使用流程图）

资金使用困难剖析：

1、双三分之二表决成“拦路虎”

“钱容易取，钱难用”是住宅专项维修资金的“鲜明特点”。维修资金帐户中的钱是很多，但却无法拿出来使用，这几乎是每个物业遇到的共性问题。在现实中出现的维修资金使用率不高的情况下，不仅是因为历史遗留或者业主、业委会、物业服务企业自身原因造成的。有维修资金归集的困难，也有业主大会表决未能达成一致同意使用维修资金的困难。深圳市《物业管理条例》明确规定：“筹集和使用建筑物及其附属设施的维修资金，改建、重建建筑物及其附属设施，由业主共同决定，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意。”在很多情况下，由于无法征得三分之二以上相关业主的同意，导致无法申请使用，尤其是在一些没有物业服务企业或没有成立业委会的小区，要得到多数业主的签字同意几乎是不可想象的。部分业主参与公共事务的积极性差，需要业主签字表决时非常困难。如：小区共用设施设备发生损毁，未直接影响的业主往往不够热心；在一些入住率低的小区，不愿居住的业主不愿来回奔波；再者，一些业委会与物业企业之间存在矛盾；更有，不少业主对物业资金的使用持不信任态度，进而当物业企业提议的维修表决时，不能顺利通过三分之二之二的政策底线。

2、历史原因导致欠缴。

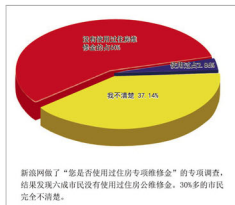
对于商品房，2006年归集之初就要求开发建设单位在办理房产初始登记之前必须将维修专项资金存到全市统一的银行专户进行监管。政府通过行政手段对这类维修资金可以保证足额交管。竣工验收时间在1994年11月1日至2006年3月13日之间的物业，由维修资金管理机构利用行政或法律手段追缴，但有一定的难度。虽然绝大部分项目能够从房地产企业及及时补交，但由于历史原因，部分项目的开发建设单位或注销、吊销从而导致无法缴到位。日常维修资金部分，由物业服务企业代收后存到维修资金专户。但对于业主欠缴的，目前没有有效手段进行制约，只能挂帐，另外有部份物业企业从自身利益出发，采取不交或拖欠延迟交的手段，消极对待。

3、“公民意识”缺失

大多数业主对维修资金的定位没有正确的认识，不少业主对房屋的共用部位和设施，常常从“对自己是否有利”的角度来出发成“事不关己，高高挂起”的态度对待，再有就是对维修资金的使用持怀疑的态度，在潜意识中被认定资金的使用必有猫腻，业委会、物业服务企业从中获利的思想。如：电梯需要更新，1楼业主认为自己不用，就不签字；顶楼漏水了，水没漏在自己家里，不签字。种种推荐均是“公民意识”的缺乏所造成的。使用维修基金是维护全体业主的利益，而不能视为给某一户“公款私用”。

4、业主委员会不作为。

现有业委会运作不规范，一是由于业委会的委员都是兼职，完全不能发挥业主自治的功能和作用，业委会形同虚设。二是对业委会缺乏有效的制约与监督机制，这就很容易造成“人人监督，人人都没法监督”的局面。业委会不作为或乱作为，导致难以维护物业区域内全体业主的利益，也导致业主与业委会成员之间缺乏信任，无法顺利、有效地推动专项维修资金合理、合法、合情的使用。



新浪网做了“您是否使用过住房专项维修资金”的专项调查，结果发现六成市民没有使用过住房维修基金，30%的市民完全不清楚。

5、维修对象不清晰

《深圳市房屋公用设施专用基金管理规定》所明确的维修对象是保修期满后的物业共用部位、共用设施设备，指的是根据法律、法规和房屋买卖合同，由单幢建筑物全体业主或部分业主共有的部位和物业管理区域内全体业主或部分业主共有的附属设施设备。但是，法规对维修对象采用的列举法，过于粗线条，实际工作中操作难，且没有约定维修、更新和改造工程的标准，造成难以界定维修对象。

《深圳市房屋公用设施专用基金管理规定》还规定了四种不得从维修资金中列支的情形。在保修期内的，物业管理区域内公用事业及通讯、有线电视等相关管线、设施设备维修、养护；有明确责任人的，物业服务合同约定的项目。实际上，争议最大的就是物业管理区域内公用事业(供水、供电、供气相关管线和设施设备的维修、养护责任以及物业合同约定项目)。一方面，资金管理中心是依据物业法律法规进行审批，涉及公用事业单位的一概不予使用维修资金。另一方面公用事业单位以没有移交或抄表到户为由不作为和反对，导致供电设备、供水水表损坏、管线漏水等无法及时维修。这样政策上没一方支持使用维修资金，就只能由业主自己筹集维修，而业主又不愿意承担费用，物业服务企业年年亏损严重，也不能垫付巨额资金，从而造成久拖不决，平花间就归属此类情况。

破解之法

1、积极推动政府部门优化、简化使用程序。

联合有共识的、有影响力的物业服务企业，共同向政府部门、人大代表献言献策，共同建立一个合理、便捷、高效、宽松的维修资金使用环境，打造环节少、程序优、时间短的办理流程 and 运作机制，解决多物业之忧。可否探索将使用维修资金额度在10万元以下，授权业主委员会进行审批，资金管理中心备案、核销，从而加速、简化使用流程。

2、争取一次性通过双三分之二的表决

争取一次性通过双三分之二表决是现阶段最为有效使用维修资金的办法。

第一，由物业服务企业制定科学、合理、完整、高性价比的维修方案，供业主大会审议。

第二，通过有效的方式对维修对象的必要性、迫切性、利弊、合规性进行深入细致的宣传，让业主了解物业的真实状况，充分认识到维修是对自身及整个小区是有益的。

第三，加强对维修资金的使用的政策法规宣传，对维修资金的缴交、使用、节余情况进行公示，让业主明白明白的自身的权益，更要告诉业主，这些钱均由政府专职部门管理及审批，消除业主对资金安全的担心。第四，在召开业主大会之前，充分与业委会的沟通，争取一致同意使用，有利于维修资金的各使用环节的通过。

第五，通过多种形式争取最大化的投票率和通过率，如：上门催票+电子投票+短信+快递+委托。当然，在操作过程中，也需要讲究一些策略与技巧进行引导。

第六，整个过程需要获得政府相关部门的支持与监督，确保投票的合法性及有效性。

3、专项使用维修资金

专项维修资金用于共用部位和共用设施设备的大、中修及更新改造的单项工程。物业服务企业根据业主要求或物业情况拟定维修方案后，业委会提交业主大会或相关业主表决同意维修，然后到管理机构备案并划拨首款。在维修工程竣工验收后，再将相关材料和结算资料到管理机构备案、划拨尾款。

4、建立备用金使用制度

备用金用于物业管理区域内经常发生的未在物业服务合同中明确约定的小额度维修，比如房屋的防水补漏、电梯部件易损耗件更换或者房屋天面、外墙及楼梯间等设施的定期修缮、粉刷，只需召开一次业主大会确认、授权其额度(不超过日常维修资金年度应收总额的30%)，授权业委会或者某造价审计机构进行审核，即可由物业服务企业向管理机构滚动申请核销。



作者小传：李宁，公司首批通过内
部竞聘上岗的“新人”，2009年担
任时代丽晶管理处经理，2013年成
功入选为项目御天家族，担任总经
理。



5、强制使用备案申请

强制使用维修资金，用于危及房屋安全的重大隐患、相关部门要求整改的或者依据法律法规、强制性技术规范等必须维修、更新和改造的情形，比如屋面防水损坏造成渗漏的、电梯故障危及人身安全的以及消防系统出现功能障碍，消防管理部门要求对消防设施设备维修及更新、改造的，相关业主、业委会或物业服务企业提请业主大会要求及时维修；业主大会不维修的，物业服务企业可以请求街道办事处责成业主大会限期实施，区主管部门指导监督；业主大会逾期不实施的，物业服务企业可以代为组织实施，其费用可以从维修资金中列支，以进一步提高维修效率。特别需要注意的是，在强制使用时一定要同时向资金管理中心进行备案，避免难以核销。

6、试行电子投票系统，拓宽投票渠道

业主大会投票表决的情况将直接左右维修资金使用的效率和成功率。而业主大会投票难是困扰物业服务企业多年的问题，业主积极性不高、不愿参投、房屋出租的业主，不能到场投票，更有部分业主不在当地，无法分身等情况。业主大会会议召集人利用投票服务平台，组织业主通过互联网、手机短信等多种技术手段进行业主大会会议电子投票，达到参与投票的最大化。同时，也需要注意的电子投票也会使投票结果产生较大的分化，导致难以形成共识，最佳办法是结合纸质上门投票，从而提高投票率和通过率。

7、寻求共济金的帮助，解决维修资金缺口问题。

深圳市老旧小区维修资金因未设立或无法追缴到位而导致无资金，由此所引发的矛盾和纠纷日益凸显，社会各界呼吁这类物业管理区域内发生或可能发生重大、突发安全事故的，应确保物业能及时得到修缮，防范和避免业主人身财产遭受侵害。深圳市出台了相关共济金管理办法，必要时可以向资金管理中心提出申请，以解燃眉之急。

8、加强宣传力度，促进和谐家园建设。

加大对物业专项维修资金知识的宣传，扩大业主的知晓度，让更多的业主能够高效、规范地使用物业维修资金。科学、规范、合理、高效、合情、安全地使用专项维修资金，争取整体权益最大化，利用维修资金为物业服务，确保物业安全运营，保证物业增值保值，创建和谐、美丽的家园。^①

关键词：刚性制度、弹性管理

刚性制度，柔性管理

——论安全队伍“弹性管理”

文/华为项目部 张小康

常规的企业管理中，人们习惯将管理模式分为刚性管理和柔性管理两种。在传统的刚性组织中，决策层是在上传下达的指挥棒，管理决策是自上而下推行，组织成员是决策的执行官，因此决策往往带有强烈的高层主观色彩，以规章制度为中心，即命令的不可抗拒性，下属绝对的服从。至于纯粹刚性管理产生的后果，不言而喻，反僵的程度是与压力成正比的。而在柔性管理中，组织成员的意志成为决策者考虑的首要因素，命令的执行完全取决于下属的自我执行力。相对刚性管理来说，柔性管理确实比较人性化，但人非圣贤，执行力的保障仅靠个人的自我约束力是远远不够的，因此纯粹的柔性管理，也被称为“放羊式管理”。综上所述，我认为最科学的管理模式应为：刚性制度，柔性管理——尤其是在我们的安全队伍管理上。

不以规矩不能成方圆，古代的法家给我们树立了一个刚性制度的标杆。淡化制度，是对管理最大的误解，仅仅通过宣传鼓励、领导魅力、民主决策等方式来进行管理绝对是不通通的。民主的施行，需要以严格的法律为助力，同样，我们安全队伍的秩序稳定，同样需要严格的管理制度去约束。试问，假如我们的绩效管理，不制定严格科学的绩效管理制度，做与不做一个样，做好做坏一个样，那绩效考核的意义何在？员工的积极性何在？法律无情，但现实社会有谁来质疑法律存在的必要性？刚性制度的作用主要是为我们树立了统一的通行和考核标准，除了约束之外，刚性制度也体现出了它的公平性。如果将我们的安全队伍比作一条航行中的船，那么严格的制度，就是船上最重要的舵——没有了舵的船，必将迷失方向。

法国作家拉封丹写过一则寓言：北风和南风比威力，看谁能把行人身上的大衣脱掉。北风首先使人寒冷刺骨，结果行人为了抵御北风的侵袭，便把大衣裹得紧紧的。南风则徐徐吹动，顿时风和日丽，行人觉得温暖如春，随之开始解开纽扣，继而脱掉大衣，最终南风获得了胜利。这就是管理学上著名的“南风定律”。这则寓言形象地说明一个道理：温暖胜于严寒、柔性胜于刚性。制度必须是刚性的，但管理方式则以柔性为佳。举个安全工作中比较常见的例子，假如我们的一个班长发现某员工在上班时有明显的违纪现象，显然，对于刚性的安全管理制度来说，这个员工必须要受到惩罚——当班长将该员工当着全班人的面罚训斥一顿并扣除当月绩效还要勒令其写检讨甚至要传送到公司念出检讨的话，他采取的就是“北风式”即刚性管理了。这样导致的结果可能是员工当时很畏惧按照命令做了，但他心里一定非常愤怒或者委曲难受，此时他所想到的并不是自己工作中的错误，而是对于班长本人的一肚子意见——这，绝对不是作为管理者的班长的初衷，或者说，这次的管理工作是失败的。假如这个班长采取柔性管理，先私下与当事人沟通，指出该员工此次所犯的错误为制度所不容，但责任主要是自己没管理好，同时采取与员工一样的处罚方式进行自我，相信该员工在气氛良好的谈话中，既会认识到自己的过错，又体会到来到班长的一片苦心，估计今后再改正自己每个不好习惯了。

对于安全队伍的管理者来说，首先要有柔性管理的意识，从管理的各个环节要把制度放在心上，记住以人为本的管理思想，在实施管理制度的同时，采取换位思考，考虑如何能达到该次管理的效果与目的。

其次，我们要懂得把握柔性管理的方式。就如上面所举的例子，班长的两种截然不同的管理方式，带来的效果也是迥然不同。柔性管理方式所带来的效果是潜移默化，是长远的。这与公司企业文化所倡导的思想不谋而合，都是从精神层面来提高员工的积极性，提升队伍的凝聚力。

最后，管理者要提高自身已管理水平，总结经验教训，完善柔性管理。还是以我们目前的安全队伍为例，流失率已经成为老大难问题了。当然，一些社会上的客观因素也是原因，但凡事有两面，我们从自身思考，我们的管理模式，是否也有一些不利因素在内？曾有队员私下议论我们有些管理者是简单粗暴管理，将之形容为“地狱”。其他的且不说，如果员工这样的看法一直存在，对于我们的安全管理来说，那是非常危险的。我们的管理者，要从根本上思考问题的存在，人的威望，不一定是建立在“简单粗暴”上。

“

众所周知，管理无定式，但纵观当今世界五百强，无一没有一套完整科学的管理制度，再无定式的管理，但管理制度一定是刚性的——不是法律，但属“家规”，标准的统一，同样不容有商榷余地。而管理的方式，则必须是柔性的，柔性管理能更好的形成队伍的凝聚力，以利于管理工作的开展——刚性制度，柔性管理，刚柔并济，正如法家与儒家的完美结合，相辅相成，这对我们的安全管理工作不无裨益的编写。

”

关键词：创新型服务、新型快件代收

提升服务品质

——抓住创新服务机会，带动公司经营发展

文/重庆 重庆深国贸综合管理部 祝高君

随着经济的发展、时代的进步，网购已经成了现在年轻人shopping的主打途径。

我个人也比较崇尚网购，因为方便和经济，但随着网购业的发展而带来的烦恼也是困扰着不少人。从我个人角度的困扰来讲：快递寄到家里无人签收而物业公司也不代收，寄到公司则下班了又要带着大包小包去挤轻轨，同志们啊，3号线知道吗？那个拥挤啊，能把我自己挤进去就不错了，手的大包小包上去去就更不容易了。

从物业公司角度来讲，困扰则是更上一层楼：从近期媒体报道的由快递签收引起的种种矛盾就可以看出这已经是一个行业所面临的问题了，根据一般的物业服务合同约定物业公司是没有代收快件义务，但是代收邮件在业主看来是件举手之劳的工作，认为物管怎么就这么“无情”呢，就不愿意代收呢？于是很多物业公司迫于无奈就代业主代收了快件，很快客服中心就被业主们的包裹重重包围，并在无形中开始承担了丢失、损坏的风险。在我们部门日常监督检查中就发现住宅项目代收快件所付出的精力和承担的风险之大，我部门也根据管理处实际情况制定了一套快件代收的制度并监督执行，但是效果都不佳。一个偶然的机会陈总让我跟进一个叫“速递易”24小时快件自助服务的业务，情况到“速递易”自助机现场参观和体验，我顿时觉得靠谱来了。

同志们，让我给你们隆重介绍一下这个“快件密码箱”：“速递易”24小时快件自助服务其实就是结合了超市的物品寄存柜和银行电子回单柜技术、银行安防监控系统技术、数字化识别扫描技术的一个新产品，是一种创新型应用，等同于给快件提供了一个密码箱。运作流程很简单，就是由快递员通过扫描快件条码输入收件人手机号码放入快件——速递易系统向收件人发送短信验证码——收件人输入短信提取码取走快件。整个过程操作方便、简洁、安全，可以极大程度的解决物业公司快件多数分散管理经历、快件多影响办公环境、快件难追查找丢失的问题。

这种新型快件代收方式是业主、物业公司需要而产生的，目前重庆只有几个开发商的大楼盘在推广，这几个大楼盘都将它视作物业服务的创新型服务，并作为服务亮点在业主和楼盘售楼处中进行大幅度的宣传，也是提升服务的一个亮点。对于我们公司现状来讲，我个人觉得目前速递易项目正是能解决我公司住宅管理处的快件管理难度的最佳方式，也是我们公司一直追求的创新发展的一种方式，属于超前服务意识的一方面，是一个提升服务品质的可行措施。相信在不久的将来，我们和业主都会体验到高科技给生活和工作带来的便捷。





“

提示牌是物业管理服务中的重要部分，他不仅是一个小小的温馨提示，更是一座人与人之间的沟通桥梁，他所传递的不仅仅是一个提示，还有更多的关心与爱护。

”

关键词：沟通的桥梁、提示规范

小提示牌在物业管理中的大作用

►文/山东国贸交巡警总队管理处 苏洁 配图/陈梅林

随着社会文明的不断进步，我们身边的公交车站、街道、商场、餐厅等公共场所，处处都能看到各种各样、大大小小的提示牌。一个简单的牌子告诉了我们该做什么，不该做什么，在提升市民文明素质的同时又体现着对我们的关心，营造出一个文明的环境氛围，引导人们从身边小事做起，从一点一滴做起，崇尚道德，践行文明。

在物业管理中，提示牌同样起着非常的重要作用。他是物业管理公司与业主之间沟通的桥梁，为物业工作节约了大量的人力资源。提示牌主要是起到提醒和告知的作用，如果靠人力一家一户的进行提醒和告知，不说工作中的遗漏，光是工作量就大得惊人。而一块小小的提示牌以用婉转温馨的话语来提示规范业主的日常行为。既完成提醒告知的工作，这样的形式又让人们更容易接受。在物业提示牌中，主要包括花草牌、安全提示牌、室内贴墙提示牌等。“爱护花草”等花草牌，时刻提醒着人们不要做踩踏草地，乱摘花等不文明行为，在提倡文明行为的同时，又可以节约物业管理中绿化维护成本。安全提示牌则是物业管理中重要的安全防范手段。安全无小事，“请勿戏水”、“有电危险”这些小小的安全提示牌，可以有一定的预防作用，避免安全事故的发生。这是物业公司在工作中应该履行的告知义务，是物业工作的一种体现。如果因违规操作造成安全事故也能明确责任。另外，物业公司应该在室内贴墙上根据时事、季节等因素写一些生活提示，这样一个默默矗立着的牌子，却可以不断拉近物业与业主之间心与心的距离，虽然没有面对面的相处，仍让业主时刻感受到物业人对他们的关心。可见，提示牌对营造一个和谐文明的社区氛围有着非常重要的作用。①

关键词：用工荒、人才经营管理

企业如何稳定员工队伍

►文/人力资源部 单英

又到年底了，不少企业都出现了“用工荒”的现象，特别是像我们这种物业管理企业中的秩序维护员流动更大，短缺严重，甚至影响了物业管理企业工作的正常开展。事实上，员工队伍的不稳定、流动性大一直是困扰企业发展的重大问题，如何拴住人、留住心、稳定员工队伍，是需要企业管理者认真思考的。

员工在企业工作，不仅仅只是为了获得一份薪水，更需要在工作中体现自身价值，让自己感受到被尊重、被理解、被公平对待，这就需要企业为员工创造一个良好的工作环境；有和谐沟通的民主氛围、能满足员工的基本生活要求、有调动员工积极性的激励机制等。

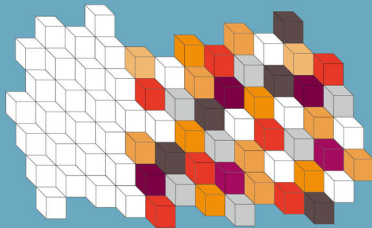
物业管理企业的基层员工，都是直接与业主打交道的，他们服务质量的高低，往往直接关系到业主对企业的评价。所以企业要获得更多的利润，就必须关心基层员工的利益，不考虑员工利益的企业也就不能获得利益，企业效益的最大化与员工满意度的最大化是相辅相成的。

人是社会性动物，需要群体的温暖和关怀。企业将员工当主人，员工便会把企业当成自己的家，企业关爱员工，员工也会关爱企业，这都是些很简单的道理，每位管理者都清楚这一点。事实上有些企业的管理者态度粗暴，工作方法简单，不尊重员工的人格尊严，不能给员工提供平等竞争，发挥才智的平台，这些都会严重影响了员工队伍的稳定。此外管理者不知道丰富员工生活，经常要求员工加班加点不给足加班费，单调的生活也会使员工产生离开的想法。其实物业管理企业要发展，离不开基层员工的辛勤工作，及时的奖励、关爱、把员工当成企业主人，才能稳定企业员工队伍。

其实一些外企的做法值得我们借鉴，为员工提供统一宿舍、棉被、和床垫等，新招员工只需要携带自己的日常用品就可入职上班。采取一些人性化的管理措施来稳定员工队伍，如提供食堂、增加娱乐环境、提供篮球、乒乓球、电视等文化娱乐设施，安排夫妻房为员工解决后顾之忧等等，从细微处真正关心员工的工作和生活。

中国有句古语“士为知己者死”，绝大多数员工都是愿意为企业贡献自己全部才智的。对物业管理企业而言，除了改善员工工作生活环境、提高员工的满意度、给员工较合理的工资待遇和把员工当企业主人关爱外，还应该积极开展各种技能的培训学习，提高员工队伍的整体素质，打通职业生进的渠道，让员工看到希望，这也是稳定员工队伍的好办法。

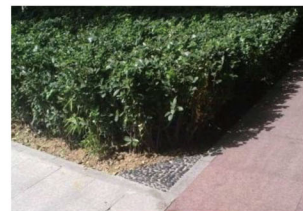
员工是企业的财富，如何用好这笔财富，是每个企业管理者应该认真考虑的问题！②



细节

细节,我之前的多篇文章中都提到了这一点,这对于物业公司来说尤为重要。那我们应注重哪方面的细节呢?如果细节抓不准,只会“捨了芝麻掉了西瓜”。我认为服务的细节应在最大程度满足业主需求,在方便业主需求方面下功夫。

图一是某小区的下水道井盖,细心的你可能发现,它在井盖下面还有一层,网格更细的井盖,这样防止了较大垃圾掉入里面堵塞管道。图二,在绿植边角,行人经常行走的位置铺设了地砖,既保护了绿植,又方便了行人。这一个细节,体现了物业公司的专业和以人为本的管理理念。



服务对象

服务对象,通俗的讲就是物业公司的服务要让业主买单。例如,很多公司、项目都有特色服务,但是这种特色更用在合适的业主身上,如果用错了那你的特色将造成业主的反感。前段时间看到一项目开展主动为业主开车门、设贵宾专梯等特色服务内容。在之前此类特色服务受到了业主的充分好评,但由于更换领导,新领导十分反感此服务,认为过于张扬,不符合低调、内敛的形象,结果此服务被立即终止。通过这个小案例可以看出,再好的服务也是因人、因时、因地而异的,适时的调整服务方向,把服务做到业主心里才是好的服务。例如:某项目客服员为业主会议时倒水的常规服务,为满足不同业主的特定需求,客服人员倒茶水的过程中,没有局限于常规会议服务要求,而是根据不同人员的喜好有针对性的进行服务,有的倒了白开水,有的倒了花茶,有的则倒了铁观音,小小的服务细节赢得了业主的高度赞扬。由此可见,对标的服务才是优质服务。

人才管理

物业公司的发展在于人。物业作为劳动密集型企业,对人的管理是公司成败的关键。如何管理人呢?每个人都有自己的管理方式,而我觉得在管理中,尤其是在管理基层员工过程中,应以规章制度管理为基础,以人性化管理为手段,在公司与员工利益间寻找平衡点,充分理解员工的需求,并试图满足员工需求,才能让员工干得舒心地踏实。当然每个员工的需求各不相同,不可能一一满足,但作为管理者应让员工感觉到你在努力满足其要求,即便没有最终达到目的,也应让员工理解你的努力。做了不成与不做不成,对于员工心理来说有着本质的区别。尊重员工、关心员工、开会多表扬,私下才批评等等,这些都是本人在管理方面的心得体会,这里就不一一赘述。

关键词: 服务对象、人才管理

敢问路在何方? ——路在脚下

文/图 山东深国贸黄金大厦项目部副经理 李 亮

最近十分的苦恼,苦恼于怎样才能做好一个优质的物业项目,物业行业的发展方向在哪?什么是物业公司的核心竞争力?常常翻阅相关文章,甚至查找国外物业行业的发展道路,但读后反而更加迷茫。文章中更多的是概念、是理论,“管家式服务、酒店式服务。”它们的核心在哪?我们应怎么做?未来物业公司将会走向何处?我不禁要问我们物业人的路在何方?

今天无意间看到某公司的几张照片,感到十分震撼,心中的疑惑烟消云散。物业行业的路就在我们脚下,而路标就在于思想、在于创新、在于细节、在于服务对象。

思想

物业公司、物业项目必须有自己的理念、追求、梦想和定位。有人会说,我们公司也有服务理念、最终目标等,这些不是公司理念,不是公司追求吗?是的,现在每个物业公司都有自己的服务理念,可是这种公司思想更多的成为了一种噱头,成为了公司领导一厢情愿的想法,这个思想应有更广泛的广泛性,公司的思想应集中反映基层物业人的思想,只有基层人员认可的思想,这个思想才有生命力。如果把公司抽象为“人”,那么基层人员的“手”,必须与领导层的“脑”、思想一致才能顺利的完成工作,不然就会成为空想。因此,公司企业文化应渗透于基层员工,让员工乐于接受公司思想。某日看到一家酒店,在对新员工进行培训,他们没有培训工作技能,培训的是思想。每个人都在大声喊着公司理念,那种公司发展舍我其谁的感觉,顿时将员工思想与公司思想统一了起来。思想统一了,干劲十足,员工的主人翁精神一下被调动了。

创新

创新,让企业充满活力,让业主有一种不断的新鲜感和对物业公司的工作感知,这一点很重要。有很多人觉得创新太难了,业主都习惯了,打破习惯就可能遭到投诉。是的,创新并不容易,但是破旧才可新生,只有打破所谓的习惯才能让业主感知你的工作,业主知道你在想,做,业主付物业费才觉得理所当然。这就是我之前文章中所提到的感知服务的道理。实际上创新工作并不是非得“大刀阔斧”,一个细小的变化、改变都是一个创新。例如:之前本项目开展的纠错式培训、清洁间样板间、晨会口号征集、清洁工具改造等活动,都是创新。这些不需要太大的投入,甚至不需要任何投入,只需要更改形式,花点心思,员工精神面貌一下就转变了,业主很明显就能看到你的变化,起到良好的效果。当然,创新应是持续性的,应是根据实际情况变化,不应生搬硬套。

一则管理故事带来的反思



▶ 转载自网络 推荐人/品质督导部 程建军

“

小编语：11月25日9:45:36收到了程建经理推荐的一篇文章，读完之后感触颇深，觉得一定要推荐给亲们，一篇很棒的文章。

”

老板，您能请我父亲吃饭吗？

毕业后，我进了苏州这家外贸公司行政部，每天的工作就是打杂、打字、复印、整理资料。我努力做好自己的本职工作，只想在这座城市站住脚。因为性格内向，不爱出风头，常常一天在办公室也说不了几句话。同事们对我都很客气，但互相也保持着各自的距离。

那天，父亲打电话说要来住一段时间。其实，我知道父亲不过是想来看看我在哪里，生活得好不好？工作环境如何？有没有朋友？母亲较早去世，父亲一手把我拉扯大。在童年的记忆里，让我印象最深刻的是坐在父亲凤凰牌自行车的大梁上，跟着他一条街、一条街地卖豆腐。

我在这座城市没有朋友，怎么能给父亲一个放心的理由呢？思前想后，我决定向老板求助。那一天，我小心翼翼地观察着老板的动向，他肯定不认识我，我该怎么开口？他会不会答应我这个滑稽的要求？我无比忐忑，挨到下班，才硬着头皮敲开了他办公室的门。这是我在公司工作大半年后，第一次走进老板的办公室。

看我进来，他略有疑惑地问，你是谁？

我无比尴尬，结结巴巴地表明身份。老板看我愁红的脸，微笑着说：“有事慢慢说。”我停顿很久，说：“希望您能请我父亲吃顿饭，或让公司负责人请我父亲吃顿饭，以公司的名义。”我就足好大的勇气，说了很多我和父亲的事，“父亲不放心我，总觉得我在外面会受委屈，其实挺好的，工作稳定，也被领导和同事照顾。”因为紧张，我的脸涨得通红，怕他不同意，又赶紧结结巴巴地补充：“当然，饭钱我自己来出。”没等我说完，他回应：“周五晚上你父亲一起吃饭，好吗？”我一愣，随即激动起来，“可，可以，哪天都可以。”老板说：“那好，你休几天假，多带老人到处走走，我跟司机交代一下，这几天外出就用公司的车。”我慌忙摆手：“不用，真的不用，太感谢您了。”不知说什么好，我索性弯身，给他鞠了一躬。

周五下班前，司机找到我，陪我一起到火车站接父亲去酒店。司机说了酒店的名字，我很意外，那是这个城市非常豪华的酒店，我从未进去过。

那是一顿丰盛而温暖的晚餐，饭菜丰盛，老板带了好酒，公司中层都参加了。很多人都不认识我，平常仅限于见面点头，而在这顿饭中，他们都表现得和我很熟络，夸我某个文案写得好，每天总是很早到单位。大家随意地聊天、说笑，并陪着父亲喝到尽兴。之后的两天，司机一大早就等在我租住的楼下，带我和父亲一起转遍了这座美丽的城市。

两天后，父亲买了回去的票，说来之前的确很不放心，原本想住一段日子，但看我生活得很好，他可以放心地走了。

父亲走后，我准备好向老板说谢谢。可还没等我去找他，老板就召开了公司全体人员大会。会上，老板点了我的名字，他先为曾经对我和所有像我这样的员工的不了解表示了道歉，接着他说，要谢谢我对他提出的这个要求。让他知道了，作为一个集体，公司不仅是工作的地方，也是每个人相互关心和爱护的大家庭。除了竞争，除了上进，除了利润和发展，还应该有着寻常家庭的温暖，这才是一个好的集体。一个能永远向前走的集体。说着，老板站起来，给所有员工深深鞠了一躬。

在持久不落的笑声里，我哭了。为这样的温暖。

从那之后，我变得积极上进，热情主动。公司也变了，人和人之间不再像曾经那样只充满职业的客套，氛围变得和谐、温暖了起来。同事间相互关心，如同家人一般。

财富测试：扔东西看你财富指数

题目：家里要进行大扫除，你会先丢掉哪类物品？

1. 旧衣服
2. 体积过大的老电器
3. 零零碎碎的小东西
4. 过期的旧书杂志

找答案

请在这一期里面找答案吧！

News

企业动态

Enterprise dynamic

1 深圳总部



公司举办2013年度 员工登山活动

文/行政事务部 梁 莉 图/梁冬青

为积极响应深圳市全民健身活动，丰富员工文化体育生活，增强体质，12月7日早8时30分，我司在笔架山公园举行了“把心贴在一起，把汗洒在一起”的登山活动。在总经理王智勇、党委书记姚成新的带领下，各管理处13支代表队，130位参赛队员，在经理的带领下参加了登山比赛。经过激烈角逐，最后福民管理处、苹果园管理处和广场管理处分获团体比赛的前三名。

此次活动是我司今年企业文化系列活动之一，公司始终将精神文明建设与企业文化活动紧密结合起来，积极培育广大员工“同心、同创、同享”的企业核心价值观，切实提高公司的凝聚力和向心力，更好地促进公司发展！



我司获评“深圳市物业服务企业综合实力50强”

文/市场拓展部 陈梅林

为纪念和庆祝深圳物业管理协会成立20周年，回顾协会发展历程，2013年12月9日，深圳市物业管理协会在深圳市罗湖区艺嘉国际厅召开了“物业管理产业发展与转型升级”高峰论坛和庆典暨2013年会员代表大会。

在会员代表大会上，深物协给排名前十的企业颁发了奖牌，我司获得“深圳市物业服务企业综合实力50强”第18位，“业主满意度深圳指数（抽样单位）”领先30”企业”第13位和“特殊贡献优秀会员”等奖项。



我司梁冬青喜获职工 摄影展三等奖

文/行政事务部 梁 莉 图/毕亮

深圳市建设工会为了认真贯彻党的十八大精神，不断把中国梦的宣传教育活动引向深入而举办的“中建二局杯”——“建设者·劳动美·中国梦”（以下简称中建杯）职工摄影展览，于9月16日至10月31日期间在建设工会系统广大工会会员中广泛征集作品。

12月28日在市市民会展览中心B区一楼东大厅举行了中建杯职工摄影展览和颁奖仪式，我司行政事务部经理梁冬青拍摄的《高楼美容师》，代表物业集团参加了本次比赛，最终在218幅参赛作品中脱颖而出获得了三等奖，得到了集团及建设工会领导的一致好评，为公司赢得了荣誉。（左图为获奖作品）



我司高阳华获“广东国家调查系统优秀统计员”称号

文/市场拓展部 陈梅林

国家统计局广东调查总队办公室近日发出《关于表彰2013年度优秀统计员、优秀辅助调查员和优秀调查对象的通报》，为弘扬广大基层统计工作者爱岗敬业、无私奉献的精神，营造全社会关心统计、支持统计的良好氛围，发挥先进典型示范和引领作用，推动广东国家调查工作再上新台阶，经各布、县（区）认真遴选、推荐，严格审核，共评出了352名优秀统计员，其中我司综合管理部高阳华被评为2013年度“优秀统计员”。

华为项目部 “119”消防宣传周

文/华为项目部 谢建新

华为公司第十四届119消防安全宣传周于11月11日上午11:50分，在华为EPFD及天明区域正式拉开帷幕。

在本届119宣传周，国贸物业华为项目部紧紧围绕“树立消防安全理念，普及消防安全常识”主题内容开展消防安全知识宣传。现场工作人员按照119宣传日活动工作部署，准时赶赴各责任区域组织开展宣传工作。活动以趣味游戏、宣传海报、消防安全知识有奖问答等形式进行宣传。通过各种宣传形式让员工在轻松娱乐的氛围中去学习消防安全知识，提升安全意识。

深物业集团第一届 职工趣味运动会圆满召开

文/行政事务部 梁莉 图/黄有海

11月10日上午8时30分，上沙中学，细雨蒙蒙，队员精神抖擞，整齐列队，参加了物业集团公司召开的第一届职工趣味运动会。我司党委书记姚成新带队，由各管理处组成的8支代表队参加了全部比赛项目的角逐，最终由国贸广场管理处代表队参加的“集体跳长绳”、丰润管理处和苹果园管理处代表队参加的“齐心协力单脚跳”获得了冠军；福民管理处代表队参加的“自行车慢行”获得亚军；国贸大厦管理处代表队参加的“宝贝新装25米折返接力赛”、时代管理处代表队参加的“四人五足”、福民管理处代表队参加的“定点投篮”获得了季军。最后由集团公司领导及本次活动领导小组成员现场投票，我司被评为本次趣味运动会唯一“最佳组织奖”。



国贸广场开展 社区文化活动

文/国贸广场管理处 郭云丽 图/马德清

2013年12月11日，沐浴冬日融融暖阳，在国贸广场管理处工作人员近半个多月的精心策划筹备下，为期三天的国贸广场社区拔河、跳绳比赛拉开了帷幕。活动得到了业主们积极响应和大力支持，报名踊跃，参赛热情高涨。拔河和跳绳项目各有11支队伍参赛，经过3天的精彩角逐，拔河比赛的冠亚军相继诞生，国贸虹天众望所归赢得了第一名，京武队第二，历思队第三。跳绳比赛则是姚氏珠宝获得了第一名。紧随其后的爱心爸爸以取得第二名，鼎智知识产权获第三。



News

企业动态

Enterprise dynamic

2 外地公司

山东深国贸股本结构调整 及高层领导任命

文/山东深国贸办公室

根据公司经营发展的需要和深圳总部的统一部署,山东公司自2013年8月16日起变更为法人独资类型的有限责任公司(单一股东),由总部独资。同时,结合山东公司实际工作需要,经总部办公室研究,并报请物业集团批准,山东公司法定代表人兼董事长由原总经理李东风担任,并分管国贸物业各外地公司的工作。

陈伟同志自2013年10月1日起,由常务副总升任山东公司总经理,全面主持山东公司工作。此次高层管理人员的任命与调整,必将为山东公司的发展注入新的活力,公司的发展也将获得崭新的突破!



祝贺山东深国贸荣升 国家物业服务企业一级资质

文/山东深国贸办公室

2013年10月24日,由住房和城乡建设部传来喜讯,山东深国贸成功通过国家物业服务企业一级资质审核,荣获由建设部颁发的物业服务企业一级资质证书。至此,山东深国贸一级资质升级工作圆满完成。

本批次通过省厅审核并报送建设部获得一级资质的物业企业,山东省共七家。此次山东分公司荣升一级资质企业标志着山东深国贸得到了行业主管部门和市场的广泛认可,为公司今后参与市场竞争,承揽规模更大、综合性更强、业态更丰富的物业服务项目提供了保障,也为更好的树立国贸品牌、为客户提供优质服务奠定了坚实的基础。

祝贺重庆深国贸顺利 承接九众·盛城国际项目

文/图 重庆深国贸经营发展部 何水琴

2013年11月7日下午两点半,在房管局、评委专家、开发代表的共同见证下,我公司最终以89.2的得分综合排名第一,顺利成为九众·盛城国际项目的物业中标单位。

本项目位于重庆万盛经开区东岳路13号,项目用地面积28127平方米,总建筑面积:104475.87平方米,其中住宅67233.69平方米,商业15253.04平方米,公建面积24757.06平方米,车位361个(地面29、地下332),有792户建筑面积:17.73%,绿地率:35.34%,容积率:3.00。



劳动最光荣

文/图 杭州分公司阿里巴巴品质部 熊胜

2013年11月27日,随着比武启动大会的召开,“劳动最光荣”之洗手间服务质量评比活动正式在阿里巴巴西溪园区拉开了帷幕,公司总部领导出席了本次活动。

本次活动旨在通过服务质量的评比,建立“比、学、赶、超”的工作氛围,同时提高保洁阿姨对洗手间作业标准的理解,实现“以赛代培、以赛代训”的目的,从而达到提高服务质量水平的终极目标。在凌兰总监的组织和两家保洁公司领导的支持和配合下,本次比武完美落幕。



杭州分公司举办 总结表彰大会

文/图 杭州分公司阿里巴巴品质部 熊胜

2014年1月11日,杭州分公司阿里巴巴西溪项目部总结表彰大会在园区1-2-14图书山庄正式召开,本次大会我们有幸邀请到合作伙伴代表们以及深圳总部总经理王智先先生,国贸物业杭州分公司总经理黄黎阳先生莅临大会现场。

项目总监凌兰就2013年度工作进行了总结与分析。颁奖环节中,颁奖领导分别对表现优秀的先进个人、先进集体以及供应商代表进行了嘉奖与鼓励。

黄黎阳黄总就项目部的发展历程发表了讲话,言语中无不透露出对杭州分公司成长的骄傲与自豪,最后王智勇总经理的讲话中对大家的表现也表示了肯定,同时也感谢大家的付出,并对2014年的工作规划作了重要部署。



阿里文化学习暨 物业供应商交流会

文/图 杭州分公司阿里巴巴项目部

2013年12月24日,阿里巴巴行政部组织国贸物业等5家物业服务供应商,在阿里巴巴滨江园区,集中学习了阿里企业文化,在大家资深认证讲师沈洲先生的讲解下,大家对阿里核心价值观——六脉神剑,有了系统的了解。

会上阿里行政部总监王咏梅女士,以“求同存异”为题,发表了专题演讲,希望各物业服务供应商站在专业的基础上,根据各园区的特点提供更专业、更贴心、更温馨的服务。

会后各物业服务公司分享了在阿里的工作心得,并进行了深入而愉快的交流。

10-12月公司企业文化宣传活动简讯

时间：2013年11月10日上午8点30分
地点：深圳市上沙中学田径场



时间：2013年11月11日-11月15日
地点：深圳华为EFDH区域及大明区域

华为项目部第十四届
119消防宣传周

P36

深物业集团
第一届职工趣味运动会



时间：2013年12月1日上午9点
地点：古镇—西塘

杭州分公司员工活动
——西塘之行



国贸物业登山活动

时间：2013年12月7日早8时30分
地点：深圳市笔架山公园



时间：2013年12月11日-13日
地点：深圳市国贸商业大厦首层通道

国贸商业、商住大厦
社区文化活动

P33



“欢庆元旦，感恩社区”
福民新村联欢活动

时间：2013年12月28日
地点：深圳市福田区福民新村

国贸商业商住大厦社区文化活动



大合影——此次活动精心策划筹备的工作人员们

视觉盛宴即将上演!

——记国贸广场社区拔河、跳绳比赛

“

为了丰富社区文化，增进业主之间的交流，2013年12月11日，沐浴着冬日的融融暖阳，在国贸广场管理处工作人员近半个多月的精心策划筹备下，为期三天的国贸广场社区拔河、跳绳比赛拉开了帷幕。活动得到了业主们积极响应和大力支持，报名踊跃，参赛热情高涨。拔河和跳绳项目各有11支队伍参赛，经过3天的精彩角逐，拔河比赛的冠军李军相队诞生，国贸天虹队夺得跳绳第一名，京武集团第二名，历思联行第三名。跳绳比赛则是姚氏珠宝获得了第一名，紧随其后的爱心爸爸取得第二名，鼎智知识产权获第三名。

”

文/国贸广场管理处 郭云丽 图片提供/吴晓英



参赛队伍真多啊!



欢呼吧!冠军是我们的!



兄弟们的加油!



姐妹儿，加油的也太高了把!



兄弟加油!兄弟加油!



兄弟们加油!



我们是不会认输的!

赛事回顾

记国贸广场社区拔河、跳绳比赛

►文/国贸广场管理处 郭云丽

2013年12月11日,沐浴着冬日的融融暖阳,在国贸广场管理处工作人员近半个多月的精心策划筹备下,为期三天的国贸广场社区拔河、跳绳比赛拉开了帷幕。活动得到了业主们积极响应和大力支持,报名踊跃,参赛热情高涨。为不影响业主们正常工作时间,比赛选择在每日中午举行,先拔河后跳绳。中午12:30,广场南侧通道人头涌动,热闹非凡,随着党委书记姚成新热情洋溢的开幕致辞,先参加拔河比赛的11支队伍高举着印着各自公司LOGO的标识牌精神抖擞的出了场。

这次的赛制相比去年,更合理化。下面我来简单的说说比赛的赛制:比赛采取淘汰制,抽到11号签的人民人寿保险公司不用进行初赛,直接进入第二天的复赛,其它的10支队伍都会经过3盘2胜的实力比拼,胜出的5支队伍进入第二天的复赛。复赛6支队伍里取胜的3队直接进入第三天的决赛,淘汰的三支队伍还有一次起死回生的复活赛,在复活赛中胜出的队伍将继续进入第三天争夺前3名的决赛。

随着一声哨响,首先出场的两支队伍“历史联行”和“华美国旅”的队员们伴着啦啦队的助威声,憋足了劲儿,紧紧地攥住绳子,双脚分开,用力蹬地,身体向后倾斜着,使劲的往后拉。无奈双方实力相差太远,华美国旅队伍“势单力薄”败下阵来。首捷的“历史联行”2战2胜的赛绩极大的鼓舞了后面出场的8支队伍,每名队员为了集体荣誉都铆足了劲,比赛中使出了“吃奶的力气”,观战的也激动地摩拳擦掌、呐喊助威,竞争异常激烈。最后,易普乐、国维深办、国贸天虹、京武集团不众望和“历史联行”一起进入第二天的复赛。在复赛中,实力强劲的国维深办、国贸天虹、京武集团一路过关斩将和复活赛中险胜的“历史联行”直接闯入最后一天的决赛。

在众人的津津乐道中决赛时刻终于到来了。实力最强的国贸天虹和去年的卫冕冠军京武集团争夺第一、二名,历史联行和国维深办争夺第三、四名。“加油,加油!”呐喊声响彻云霄,三名队的争夺赛进行到白热化的程度,这两支队伍势均力敌,队员们个个咬紧牙关,粗气大喘,青筋爆出,不顾一切地用力。可绳子还是不动一下,双方进入僵持状态。随着啦啦队有节奏地高喊“一、二!一、二!”,绳中间的红旗从左右移动中缓慢地向历史联行靠近。最终,历史联行已略胜一筹的实力艰难地赢得了比赛前三名。

稍作休息后,冠军争夺战随着一声哨响拉开了序幕。国贸天虹和京武集团的队员个个如猛虎下山,气势非凡,双方都压上了全部的力量。国贸天虹有位重量级的队员,在决赛这千钧一发的时候,发挥了“吨位”的作用,其他队员和他一起稳步稳健地一步步往后挪,红绳一点点地被他们拉了过去。虽然上届冠军京武集团的队员个个体格健硕,虎背熊腰,但缺少重量级队员压阵,无可奈何地输给了国贸天虹。国贸天虹众望所归赢得了第一名,京武集团第二名,历史联行第三名。

说了以力量制胜的拔河比赛,再来说说轻盈跳跃的跳绳比赛吧!这次参赛队伍有11支,仍采取淘汰赛制,按跳绳个数多少的前六名进入决赛。这里不得不提一下初赛即惊艳全场的姓氏珠宝,只见他们的八个队员如脚踩弹簧似的,个个身姿翩跹,身轻如燕,纤细的绳子擦地而过,以8字形的流动轨迹上下翻飞,好像无线谱上一串串流畅的音符。围观的人们目不暇接,看得眼花缭乱,连前来助威的啦啦队都屏住呼吸,生怕惊扰了这场视觉上的盛宴。姓氏珠宝初赛即以2分钟170个,决赛162个的优异成绩获得了第一名。紧随其后的爱心爸爸以初赛149个,决赛152个的成绩取得第二名,鼎智知识产权获第三名。

“国贸社区活动很快过去了,大家又回到各自的生活圈,工作继续忙碌着,然而活动中传递出来的暖意,使人们感受到了业主和管理处之间、业主和业主之间的彼此陪伴、相互关怀之情。活动中人们表现出的精诚团结、勇往直前、拼搏进取、友爱互助的美好品质,不仅感染着每一位生活在、工作在国贸社区的人们,更成为了他们的幸福回忆。”



跳绳项目——爱心爸爸家庭参赛队



场外观众热情的呐喊,为队员们加油打气



优雅的跳绳

业主心声

坚持拼搏,勇夺硕果!

►文/爱心爸爸

“在这次跳绳比赛中,我们爱心爸爸家庭的8个小伙伴们本着团结精神和坚持到底的毅力,勇夺第二名!这些项得来的着不易,每个小伙伴们都付出了汗水,也收获了丰厚的果实。”

充分的准备是我们获奖的关键。在比赛前的两个星期,我们的小伙伴们除了要处理日常繁忙的工作,每日还得抽出1到2个小时的时间加练练习。从两分钟100个,到120个,再到140个,这不仅仅是简单的数字变化,它还代表了我们的进步,更显示出了大家的默契度的增加。跳绳比赛是讲究配合的,大家的速度都要保持在一定的频率上才不至于被绊倒。细说了,每个呼吸、抬手、跳起、落下和体力,都要配合完美。在这次比赛中,尽管我们比第一名少了10个,但我们团队在2分钟内无一被绊倒,大家到最后一秒都保持着完美的配合,这正是平时苦练的效果!

跳绳比赛中跳绳也是项“技术活”,既要摇得稳、有力,还得配合跳绳队员的速度。我们跳绳选手之一的燕璐其实是个纤细的女孩子,可是摇起绳来确颇有大将之风。她说:“握绳子不在于手高矮肥瘦的,重要的是找对节奏和稳住力道,以及各种绳种的相互配合与默契。其实更多的是一份坚持,一个团队之间的相互配合,默契及信任更为重要。所以不断地练习造就了我们最后的成绩,各位运动员们都辛苦了,很棒地坚持到了最后。”

何海是我们团队唯一的男选手,在团队中显得颇为突出。为了配合其他女队员,他在练习中一次次地调整自己跳的高度、方位和速度,直至与其他女队员配合无间。对于这次比赛,他很感谢平时伙伴们帮助他练习、调整,尽管夺得了第二名,但他却与其他六名队员结下了深厚友谊,他说这是比第一名更重要的收获!通过这次活动,我发现我的这些同事们热心、开朗、爱帮助人,大家成了要好朋友!

比赛当天,爱心家庭的同事们也到场助威,为赛场上的选手加油鼓劲儿!大家都对选手们完美的配合、娴熟的技术感到佩服不已,对于明年的比赛,大家纷纷表示看好。连着两场都到场支持的同事曹燕自信地说道:“我们团队绝对有实力拿下第一名!明年看我们的!”



开心的观众比赛是一种享受!



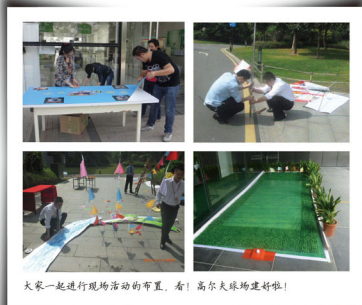
华为项目部

119消防宣传周

文/图片提供 华为项目部 谢建新

一年一度的消防宣传周如约而至，在这里我只想用文字与照片记录下这次活动的点点滴滴。华为项目部自10月中旬便开始着手“119宣传周”的策划工作，全员参与的头脑风暴要求每个人至少想出一个金点子，从“头脑风暴”到“集思广益”，从“奇思妙想”到“梦成真”，我们把“不可能实现”变为“一切皆有可能”，主管以上人员不定期的沟通、决议，确定了最终方案。

在这个过程中我想谈谈我所经历历届消防宣传活动的感触。最开始的宣传我们只是在网络上找到一些宣传资料贴在墙上，接着几届就将资料以展板形式进行宣传，但是收到的成效都不太理想，怎么样才能让更多的人参与到消防宣传周的互动中来呢？最后我们想到了以游戏将宣传周贯穿始终的方式，让员工在轻松片刻的同时也能对消防宣传周有一定的了解，此项举措得到了华为公司的认可及客户的赞赏。



大家一起进行现场活动的布置，看！高尔夫球场建好啦！



活动现场“欢天喜地开地主”

活动主题：“认识火灾，学会逃生”

要举办一届成功的宣传周对我们物业人来说的确不是一件容易的事，它考验着管理者的管理能力，基层人员的凝聚力，为了有效的了解及控制整个活动的进展情况，我们将每项活动进行任务指标分解，确定责任人，每天各责任人完成任务完成情况进行汇报，以便时刻掌握最新状况与进度。

本次消防日活动主题：“认识火灾，学会逃生”，我们想到了“欢天喜地地主”、“高尔夫球”、“知识竞猜”等游戏，到了具体实施环节，华为项目部各管理者利用周末的时间与大家一起进行现场活动的布置，不计个人得失，无论你是优秀的管理者还是普通的基层员工，此时大家就只有一个身份：119宣传活动参与者，大家干得热火朝天，不亦乐乎，从裁剪、贴纸等手工至现场物资的搭架，每个人都奉献着自己一份小小的力量，我们不懂长手工艺活，但我们用心绘画着，用勤劳的双手搭建着，在我们心中，消防安全工作，需要全民参与，每个人都应该有为消防安全工作提供便利。当你看到我们把现场搭建起来的时候，以为这已经结束了，其实，这才是宣传周的开始！我们把高尔夫运动搬进华为，将消防演练逃生夸张浓缩，组织现场实操灭火，游戏有问答，欢天喜地地主，谁会想到这是在宣传消防知识呀？只有身临其境，才能切身体会“原来，真的还可以这样玩呀”！而且所有的游戏，你都能深刻领悟消防安全知识，这是我们能够做到的，我们也做到了！

我们要把平安的种子播撒进每位华为员工的心里，当它发芽开花，长成参天大树时，必将收获更多的祥和、幸福和安宁。俗话说“疏忽一时酿火灾，痛苦一生追悔迟”，我们就必须防止一切有可能发生的隐患，就要做到人人学习消防知识，深深牢记于心。平时多关注、多阅读有关消防的事件，增进消防知识，这样有助于我们在平时防止火灾发生，在灾难发生时临危不乱地把损失降到最低。我们将消防安全知识与游戏结合在一起，劳逸结合，让华为员工乐此不疲，给予他们丰厚的奖品，从另一个角度吸引他们，将消防安全知识在华为基地广泛普及。

“我们的客户在业界发展中一直追求创新，不断创新，而我们更应该把我们的消防安全做属于自己的品牌，每次力求突破，展现国贸风采，弘扬国贸精神，为作为的消防安全工作尽绵薄之力，将119宣传传工作做得更出色，更具特色！”



双十一的阿里巴巴进红门现场

小编语：2013年已经悄无声息的溜走，2014年悄然而至，在新旧交替的那一刻，透过新年的阳光，仿佛看到了曾经稚嫩的我们，我们经历了太多身边事，无论悲伤还是快乐，都是我们生命中不可抹去的回忆，岁月给了我们最宝贵的新年礼物，在这里我们用文字，用图片记录下心情的点滴，记录下一幕幕激动的瞬间，一段段不平凡的回忆和一起走过的悲欢离合的。过去的时光，我们相伴而行，未来的日子，我们也不会分离。

拥抱变化 尽职阿里

文/图 杭州分公司阿里巴巴项目部 冯玄

时间如细小的沙子，偷偷的从我们的指尖流逝。转眼间，我到国贸物业杭州分公司已经将近5个月了，这期间我和同事们经历了夏日的酷暑，在烈日炙天下坚守在自己的岗位上，忙着不同的工作，到现在依旧在寒风凛冽总穿梭在园区的各个位置。是的，我们一直在坚持一直在成长。不为别的，就是为了让我们国贸人得到阿里人的认可，双十一的那场战役，现在回想起来当时的场景仍历历在目。

今年双十一和以往不同，以往我们都是守在电脑旁，期盼着11月11日零点的到来，只为这一一度的购物狂欢节。而这次我们身临其中，真实的感受着的双十一的冲击，对我们国贸人来讲，从进入11月份就已经开始为了保障这次双十一的正常进行，我们付出了太多太多从早期的方案制定，领导们竭尽全力去保证方案的完全性，包括现场项目是布置和后期的环境恢复，我们付出的不止是那三天两夜的加班。

阿里是我千遍选，我待阿里如初念。需求一次又一次的改变，方案一次又一次的修改。是的，我们已经适应了阿里的变化，通过一次又一次的现场调整，我们最终完成了将近2000人的项目室的布置，同时也做好了双十一将近2000人的衣食住行的前期保障工作，也许这些表现在文字上是那么的

微不足道，但是蕴含在其中的辛苦和坚持，只有亲身经历了这次双十一奋战在各岗位上的同事才能理解。依稀记得，双十一结束后的各个场景，36名保洁阿姨在渐行渐远的欢呼声中开始了现场的环境恢复工作。从凌晨一点到六点半，园区中各楼宇共清理出垃圾500余袋，运送了300余车次，更贴心的是，保洁阿姨还把同学自制的小垃圾桶的垃圾清理的干干净净，这不论是从工作量还是从细节上都创造出了一个奇迹。

对于大多数人来说，双十一结束于2013年11月11日的11:59。

对于国贸物业来说，双十一结束于2013年11月12日的13:00。

对于国贸同学来说，.....

俗话说，火车跑得快，全靠车头带。国贸的物业一直在拥抱着阿里的变化，经历了阿里一次又一次的变化，领导们一次又一次的更改方案，是保证这次双十一可以经常进行的核心，相比于在现场支持的同事，他们所付出的更多。我们应该坚信，在国贸各层领导的正确领导下，我们一定会越来越被阿里人所认可。到那时候，我们可以挺直腰杆对他们说：“我们做到了。”

同学们，不要懈怠，双十二的集结号已经吹响，让我们再一次迎接这次的挑战，创造出另外一个奇迹。①



后勤服务中，帅哥美女发福利了！



认真盘点中~



国贸物业业我们共创辉煌！



师傅们给我做



工作到凌晨4点的国贸物业管理人员

时间过的很快，转眼间2013年已过大半。我加入国贸物业大家庭也有五个月的时间了！作为这个大家庭的新成员，更多的应该是感恩——感恩国贸的接纳，为我个人事业的发展提供了新的、更广阔的平台；感恩领导的信任与嘱托，对我委以重任，督促我尽快进入角色，去除了以往的情性；感恩同事的支持与帮助，是他们的平实与纯朴感染了我。这是一个很好的团队，我有责任融入进来并带好她！

五个月的时间过得很快，也很充实。从刚来时的熟悉项目，走访甲方，参加市物协、组织的技术比武，到签订各部门的目标责任书，投标省中医院院区、沃尔沃项目，响应总部集团号召落实安全生产各项工作……。这一切我都坚持怀着感恩的心态去做，在感恩的心态中，你会对许多事情都心平气和；在感恩的心态中，可以认真、务实地从最细小的一件事做起；在感恩的心态中，能自发地真正做到严于律己、宽以待人；在感恩的心态中，还能正视错误，互相帮助。在感恩的心态中，将不会感到自己的孤独……

“感恩”之心，是我们每个人生活中不可或缺的阳光雨露。无论你是何等的尊贵，或是怎样的卑微；无论你生活在何地何处，或是有着怎样特别的生活经历，只要你胸中常常怀着一颗感恩的心，随之而来的，就必然会不断地涌动着诸如温暖、自信、坚定、善良等等这些美好的处世品格。自然而然地，你的生活中便有了一处动人的风景。

“感恩”是一种处世哲学，是生活中的大智慧，感恩可以使你变得心胸豁达。一个连感恩都不知晓的人必定拥有一颗冷绝无情的心。人生在世，不可能一帆风顺，种种失败、无奈都需要我们勇敢地面对，豁达地处理并感谢上天给予磨砺自己的机会。

愿我们的团队能同怀感恩之心，感恩父母、家人；感恩公司、领导；感恩朋友、同事；感恩甲方、客户；感恩……。感恩你见或未见的支持和帮助，感恩一切，愿我们的团队能在感恩中成长、壮大！①

文/山东深国贸总经理 陈伟

感恩中成长

机会握在手里 命运在这里

▶文/图 呼伦贝尔分公司市检察院项目部经理 刘国栋

自从去年项目搬到现在我的状态一直很消极，整天没精打采。当领导要我接新项目，别提有多兴奋了，随项目签定日子的临近，我这颗忐忑不安的心一直澎湃着，2013年6月6日呼伦贝尔市人民检察院子公司正式签定物业服务合同，还没等我真正准备好，6月18日项目全班人马已经正式进驻检察院。看到现场狼藉不堪，灰天灰地的场面，我的心就更乱了，也不知道该从哪里下手，不过这也把我的精神给振奋起来了，我必须拿着这张入场卷打一场漂亮的热身战。

新项目条件有限，环境艰苦，吃饭没有桌子，也没有坐的地方，我们就创造条件，从工地捡回木板和砖头当椅子和桌子用，大家围坐在一起吃吃饭来更是格外的香。吃完饭眨眼的功夫，纸壳上的师傅打起了解声，看了可真让人心疼了。工程部的男士们干起细活来更不逊色于女同志们，清洗大门上胶渍的那股认真劲儿别提多专业了，一会的功夫下来保洁员的头发、身上全都白了，变成了可爱的雪人啦！

6月22日、23日是双休日，在公司领导的指导下，呼伦贝尔分公司全体同仁们齐奋斗，全上阵。两天共计200多人参加开荒，中午大家以地为席坐成排吃饭，大家伙有说有笑，完全忘记了劳动的辛苦和疲惫，因为大家干的带动开心。“有什么比接新项目更高兴的事儿了呀！”保洁大姐的一句话像给我们打了兴奋剂一样，大家干起活来更起劲了。公司的周经理、办公室的张大姐也投入到我们这场战斗中来了。我们高质量的完成了整个大楼的公共区域、10个领导套间，14个大小会议室和130多间干警办公室的卫生清理。自从进驻项目以来，开荒的工作人员都没有好好的休息过，一直奋战到业主正式入住才开始轮休。

7月5日业主正式入住，整个办公楼焕然一新，窗明几净，一尘不染。“太敞亮了！”公司选拔了最优秀客服助理了隆重的入住仪式，业主们都兴高采烈的搬进了自己的新办公室。从业主一个个吃惊和微笑的表情可以看出，他们对自己的办公环境很是满意，看到客户满意的笑容，可比我们自己搬进新家还要欣慰，更有成就感。

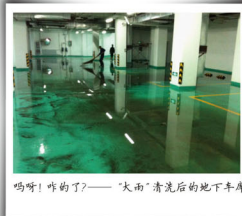
我们从业主的第一个工作日、第一个双休日、第一次会议服务、第一次接听报修电话，到今天的科学工作流程及熟练维修程序，经过一个月的运行现在已经都步入了正轨。虽然项目定员只有14人，但是我们就像一家人一样，有活大家一起干，有困难大家共同担，在这冰雪大世界里有我们这支热情似火的团队，严寒也惧不了，办公楼每个角落都有我们辛勤付出的汗水和故事，那些美好的回忆深深印在我们心里。

服务为业主带来了方便舒适的办公环境，我们获得了最重要的是尊重理解，这可是管理的双赢。当客户对我们的物业服务表示赞许的时候，看到大家灿烂的笑容这一切就全都值了。

在这里我们找到了自己的舞台，我们要在这个舞台上跳一支华丽的舞献给国贸物业。



开荒了！开荒的保洁大姐们，席地坐成排



哟呀！作的了？——“大雨”清洗后的地下车库



真够味儿！——第一次会议服务

那些风和日丽的日子

▶文/风和日丽管理处 贾 毅

转眼间，来到风和日丽管理处已经三个年头了。

风和日丽，一个云淡风轻、让人有平静画面的词，谁知在三年前却和自己扯上了关系。

现在想起觉得真是机缘巧合，当初为了让自己有个好心情，还特地把QQ的昵称改成“风和日丽”，谁知道名字一改，却也真的和风和日丽这个小区结了缘。

工作的地点离家比较远，每天早上6点10分就得起来，刚开始的那段日子很不习惯，但我知道我只是需要时间去适应，一旦适应了，我必将投入自己满腔的热情。为了能上班不迟到，不瞌睡，渐渐养成早睡早起的习惯，人也慢慢健康起来。精神状态一好，工作的热情也增加了。

小区里繁琐的事情多，在接管了共有区域维修工作以来，每天要面对并接受业主的各式各样的投诉与意见，人与人之间的沟通会因客观因素存在差异，所以难免会受到一些业主对工作方面的不理解，有时候会受到一些委屈和指责，但在自己不断的努力下，与人沟通方面，已养成了客观看待问题并积极解决问题的坏习惯。

由于专项维修资金的移交工作难度加大，而使得工作进展较为缓慢。记得有一次，一个东北老太太家的天台渗水，开始的时候，我耐心地对方解释，后来对方天天找我，且每次来都说同一番话，我怎么解释也听不进。终于，我被磨的完全没有了对策，只能保持缄默。而此时的老太太开始指责我态度不好，要告诉我，我心想：她要真的去投诉，我

也无话可说，但不论结果如何，我都必须尽最大的努力做好我的本职工作。而且我相信，只要我是真心为对方考虑了，诚心诚意对方解决问题，一定会有人理解我们的。就在漏水修复工程完工那天，老太太居然买来水果放在我桌子上，那一瞬，所有的委屈和不快都化为乌有，更坚信自己所做的是值得的。

既然是负责共有区域的维修工作，少不了需要和业主委员会打交道，每次需要找业委会申请经费时都会遭到一些拒绝。而为了顺利完成工作、配合领导积极与业委会协调商谈问题，我们一次次地等待业委会下班后的空闲时间开展工作，在不断地表示我们的立场是为了小区更好的发展而工作后，业委会终于也明白我们的真诚而同意签字。这三年以来，在多次的接触与协调中大家也有了新的认识和理解。

工作不怕繁琐，只有充满热情和一颗为小区服务而公正的心，相信任何困难会一件件的解决。

这些年，随着经验的积累，对小区的工作有了更多的认识 and 了解，对业主看问题的方式和态度也相对适应和习惯，不仅如此，与一些外单位也有了相应的了解和良好的配合。我们这个团队一直在努力并保持一个真诚服务的心态去面对以后可能发生的任何困难。

风和日丽，一个美好的名字，希望风和日丽小区以后的工作更加的风和日丽。



地下配电室，清洁中……



真够专业！——扣胶渍的爷儿们



“面子”有我们来守护——鄂守政和杨仁祥

搬家感悟

我们可以

扔掉

文/国贸广场管理处 刘宁科

小编语：说到搬家，这几年也经历了许多次，从学校宿舍到出租屋，从南京到深圳，又从出租屋到公司宿舍，唯一的感触只有一个字——乱。

相信大家都有同感，搬家，是一件让人很辛苦头疼的事情，不到迫在眉睫没有收拾的动力；不到收拾不知道自己东西那么多；取舍之间才发现自己有些念旧，即使不太用得上的东西还是会犹豫舍不得扔掉。经过多次的搬家，渐渐的自己也有了一些不一样的体会，世界上凡事都有两面性，轻松的事之后必定有空虚迷茫，痛苦事后面一定有体会和成长。在于你怎么看待，重要的是静下心来，整理安排想好一步一步的行动，并没有什么大不了的。反而可能会成为一件快乐的事。

周六、周日搬家了。原本以为家里的物品不会太多，原因有两方面，一是在旧家住的时间不长，从开始就有少置办物品的想法；二是夫人有个习惯——经常扔东西，买了物品用了几次后，感觉不好用了或近来不用了，就丢掉。我认为这很浪费，为此给她提了多次意见，她有所改观，可是等我要找某物时，照旧不知所踪（看样子她是偷偷扔东西，而不让我看见）。

可是搬家后，我发现之前的想法——不能扔东西，可能错了。已经扔了很多东西的小家，用一辆小车，花了两天时间，从周六早上到周日晚上10点才搬完。

在搬家过程中，发现小物真是繁多。先是书籍类，大纸箱、小纸箱，外加大包、小包。头脑中立刻浮现出老夫子搬家——净是书的场景。间或看到一些书名，咦，我还有这本书啊！哎，这书没用了，扔掉吧，又可惜。感叹之余还有庆幸，好在上学期间，包括大学的书都没有了，不然又要增加大量工作。再是厨房类物品，单说刀就积累了不少，旅游时被推荐的“十八子”刀有各型号共五六把，而用过的书房只有两三把，其它都属于不动产。最后是衣服类，每个家庭成员都各有一大堆，会继续穿的、不会穿的都不少。

当前各类商品琳琅满目，推陈出新，大多数家庭不停地购置，经年累月后发现，搬家不再是一件容易的事情。同时，也会发现很多家当早已用不上，或使用的频率非常低，不值得继续留着它。当下，互联网时代，各类经验、知识充满着角角落落，我们的头脑被持续地塞进五花八门的各种信息，以至于头脑好像是个大容器、垃圾桶，永远装不满，且什么都接受。作为个体的我们一直处在学习途中，一直处在学海无涯中，没时间停止，也不敢停止，而忘了我们学习是为了什么！忘了警惕学习可能让我们偏离了做“人”的本性，忘了思考生活的方向。同样，各种欲望不断进入我们的心灵，没有工作时想着工作，有了工作时想着要好工作；想着房子，想着好房子，想着车子，想着好车子……想着全世界的好东西都归自己。暮然回首，突觉我们贪得无厌，面目可憎。《三国演义》中有个片段，诸葛亮和周瑜初次见面是在周瑜的书房中。谈话从书房切入，周瑜的书房无一本书，诸葛亮说自己的书房只有一本书，就是黄历。故事真实不得而知，但两个绝世睿智的人物书房竟然如此少书，令人诧异，也许隐含着生活的智慧。

郑主任微博中转载的一段话，发人思考。

“心是个口袋，什么都不装时叫心灵，装一点时叫心眼，多装时叫心计，装更多时叫心机，装得太多就叫心事。我们常常执着于眼前的功利，执着于生活的琐事，迷失自己，不堪重负。其实，放下越多，得到就越多；会放下的人，才真正懂得生活，才会活得更洒脱。”

转换思考，突然发现，我们可以扔掉很多家当，使搬家不再累，扔掉很多书，使书房简单；扔掉很多无益的信息，使头脑轻松；扔掉很多烦心的心事，让我们的心理回归本质。^①

搬家小常识：不可空手入屋搬家的那一天，第一次走进屋的时候，手上一定拿一些贵重的东西。拿著米桶、存款簿、或装有138元(一生发)的红包，也就是第一次走进新屋时，不可以空手走进去。表示这家里未来会很充实，财富越来越多的意思。

注：古人讲究的搬家不像现在人这样偏爱数字的，那时可没有什么138之类的规矩。古人的规矩是：进新居前要放鞭炮告知土地爷爷，古话叫“响运”，是时来运转、除邪去晦的意思。搬家的头一件拿进新居的是：斧子，祈求在新宅中既有福（福气，旺财），又有福（幸福，健康）。第二样是锅，锅里有米，锅盖上得是用红布盖上的，不能见光的。预示着有吃有喝。

居然让你找到啦！！赶紧来查看你选择的答案吧！

1.选“旧衣服”

你赚钱的能力很强，可惜你的花钱能力更强，你会非常喜欢新鲜的事物，对已经到手的东西就会不以为然，属于很会败家的类型。

2.选“体积过大的老电器”

你的理财观念是冲动型的，常常买些用不着的装饰品等，你又不擅于另开财源，你需要一个擅于管帐的人帮助你。

3.选“零零碎碎的小东西”

你买东西至少考虑三次以上，但是在朋友面前又装作很海派的样子，你其实是个开源和节流都并重的理财大师。

4.选“过期的旧书杂志”

你从不乱花钱。美中不足的是，你较少思考开源的方法。



作者小传：刘宁科，国贸广场管理处助理，1998年加入国贸物业，先后在深圳本部、山东分公司从事相关管理工作。学习感悟：越学习感觉自己越渺小。



四季阳光

►文/呼伦贝尔分公司行政中心项目客服部 何思韵

深邃而湛蓝的苍穹下有一方土地，碧海百花的道路中央，矗立着一座气魄雄伟，豪放大气的，给人以肃穆，静谧和森严之感的建筑，这就是呼伦贝尔新区党政大楼，是深圳国贸物业呼伦贝尔分公司主要的项目部，在这讲述着一群极为普通人的不平凡的精神……



秩序队大哥们整齐划一的站姿

» 春日

春日万物复苏，雨雪霏霏，我静静的坐在椅子上，望着不远处融化七零八落的积雪，一切都是那样的春意盎然，突然听见楼顶发出“嗤嗤嗤”的声响，问明缘由才知道是工程大哥在楼顶清雪。不由得心生好奇，便问了秩序的大哥，怎么回事。他告诉我：“每年这个时候由于C区楼顶设计的比较缓，积雪不易融化下流，每年都有工程人员上去清雪。”我以为为一天的时间足矣，可他又告诉我说：“这份工作很不好干，因为楼顶是有坡度的，冬天的积雪厚而沉重，往下扔的时候特别费劲，是个有难度的工作，雪扔到下面，你们分担区该清雪啦。”我惊讶了一下，又进入工作了。过了几天，楼顶的声音没有了，可能是雪清完了，但我并没有收到扫雪的通知，于是跑过去看见地面的花坛里堆了好多积雪，而分担区内却没有可清理的，心里不觉一震。他们不仅干好了自己有难度的工作，也怕我们工作多增加负担，他们把工作做的细一些，我们就省了不少的人力和时间。突然有一份感激加感动。就这样我们迎来了夏天。

» 夏日

夏日百花盛开，树木苍翠。今年的夏季并不长但经常骄阳似火，碧草嫩绿可爱，却要有人打理。一眼望去总能见炎炎烈日下总有一些穿着蓝色衣服的保洁大姐在除杂草，他们带着手套，不辞辛劳，突然碧草失去了光芒，可爱的是除杂草的人，可敬的是烈日下为美化草坪而付出汗水的精神。转过头来，看看车道两旁的松树，显得是那样的低沉，似乎被这烈日晒的喘不过气。突然看见秩序大哥笔直的身姿站立着，标准的手势指挥着往来的车辆。汗珠在他们的脸上任意流淌，他们却仍然认真的工作着。我已记不清过往的车辆有多少，记不得他们经历了多少个这样暑气熏蒸的天气，更不知晓他们的皮肤又晒黑了几分。只能清晰的看见那日复一日一样的身影，一样的手势，一样的站姿。

» 秋日

秋日是个一丛金黄，硕果累累的季节。楼里的各个机关单位大小会议便在这个季节里收获。有时候几个单位会赶到同一天用同样会议室。或者同样的时间，几个会议室同时使用。这就要用我们很多的人力，精力和体力。单说中控室的工作人员要一直跟着会议，负责会议中所有的使用设备的调试，一天下来眼睛都花了，可是这样的工作要持续几天甚至更长，没有人发过牢骚说过不愿。再看看我们漂亮勤劳的客服工作人员，穿着细长的高跟鞋，挺拔的身姿，优美的手势，笑容满面的坐着会议服务，宛如一幅美丽的图画，此情此景绝不亚于蓝天上飞行的空姐。待到会议结束即将面临下一个会议的时候，她们转瞬变成了最辛勤的小蜜蜂，细又长的高跟鞋在她们脚上似乎磨平了跟，抹了油，只见非常娴熟的动作撤掉会议服务的用品，那边的另一组又有条不紊的摆上会议服务用品，一来一回，不经过长时间的训练很难有如此的成效，员工与员工的默契亦非一朝一夕的培养，一切显得都是那么的自然顺理成章。



漂亮勤劳的客服工作人员



清理积雪，为大家上班开路的“清雪工”

» 冬日

冬日做凌寒霜，玉砌素裹。皑皑白雪使一切变得沉寂下来，但对于我们公司对于我们的行业来说进入了一年之内最忙的季节。呼伦贝尔地处高纬，冬季严寒多雪，因而扫雪便成了家常便饭。不论是薄薄一层的飘雪还是过膝沉重的大雪，清理自己的分担区是我们全体员工必要的工作任务。为了不影响业主正常上班通行，每次下雪天不亮就要在零下30℃的环境下清扫各个部门的分担区，尽力在正常上班的时候把路清理出来。赶上大雪纷飞雪积成山，各部门便互相帮助，你追我赶，俗话说得好“团结就是力量”，雪再大风再大没有能难得住我们的事，事再难也没有我们过不去的山。

记得我刚到公司的时候，我们主管说过一句话：“从这里出去的孩子到了八星级酒店也不怕，我们的的卫生是一流的，以后自己成家立业，房子再大对于我们的员工来说都是家常便饭。”后来这句话我领会到了，因为从大楼的大门进入，能清楚的看见地面时反光的，玻璃是透明的，卫生间像从来没人用过的，栅栏边角是没有指纹的，业主的办公室永远是干净整洁的，就连转椅下的灰尘也是没有的，所有一切让我觉得这里的世界似乎是无灰的。不是我们员工有多多，而是那些勤劳的双手存在每一个角落，汗水覆盖了一切的灰土，诉说着一个种爱岗敬业的态度，业主微笑满意的结果。

他们就是这样一群平凡的人，每天认真的做着自己本职的工作，负着自己各自的责任，没有过强的力量，没有惊人的本事，只是每天重复着普普通通朝朝暮暮的工作，一群人构成一个这样团结的团队，千千万万个这样的团队构成了深圳国贸物业。我们每个人都在努力，每一位员工都在从一级一级领导的谆谆教诲，每个分公司都在扩展着自己的项目部，每个项目部都在选拔优秀的员工，这是企业的发展的方向，是文明的构造，是社会的力量，更是我们每一个人迈向美好明天的梦想……

蓝天、白云、碧草，马路、楼房、街道，一切显得都是那样的祥和，但又有一份朝气蓬勃的力量，今日我仰望天空看着一些的美好，其实在同样的天空下，还有很多我这样的人在述说着另一番普通而不平凡的故事。听，那是一四季的阳光！

赞赞我们的肖班长

► 文 / 美林管理处 林东风

小编语：肖师傅不用多说，多次被评为年度“先进工作者”，数次受到客户的表扬，工作20多年，兢兢业业，任劳任怨，公司元老级员工，把自己所有的年华都奉献给了国贸，见证了国贸的成长与发展。在国贸，有太多太多像肖师傅这样默默奉献的一线员工，他们在平凡的岗位上做出不平凡成绩。

快过年了，很多的一线员工还在坚守自己的岗位，为了事业、为了保障住户的安全，因此不能回家团聚。在春节来临之际向默默奉献的一线员工们致敬！你们是最可爱、最可敬的人！祝：身体健康，工作顺利。

肖涛年近50，美林管理处真正的元老，维修班长，在美林小区做维修工作20多年。都说物业服务是一项长期、复杂、繁琐、重复的工作，但他无怨无悔、任劳任怨，在美林小区工作的八万多日子里，按工作要求切实的做好本职工作，他勤恳的工作作风和工作成绩得到公司和客户的一致赞同和认可。

维修班担负着小区所有的维修活儿，如商户水、电维修工作；小区公共部位照明以及各项公共设施的维护工作；疏通污水管道；帮商户修个电话、换个阀门、整个道闸，甚至包括焊割等等。最神奇的是肖班长明明是强电师傅，却把弱电的活也干得很漂亮。小区里的监控视频坏了，摄像头信号丢失，大家都认为这下要花大价钱了，这年头找家维保单位，请个维修技师，怎么也得好几百大元，却只见肖班长不慌不忙像个大夫，先是清洁除尘（摄像机外罩是否清洁直接关系到摄像的图像清晰），接着用万用表检查电源的输出是否正常，电源的发热情况是否正常，然后检查摄像头电源线及信号线相关接头，芯片是否发热老化，解码器的解码板继电器是否不动作……经过两天的检查、维修，小区的监控摄像全部恢复了正常。

虽说肖师傅已年近50，可他工作起来精力旺盛，仿佛比年轻人还生猛，工作起来像上了弦的电陀螺，好像不知道什么是累，谁也不相信他是快50岁的人。就拿今年8月的一个夜晚来说，由于修地铁时供水管道不慎被控爆管，二次供水设备出现故障导致小区供水中断。肖师傅接到通知后便立即赶到现场，当时已是晚上十二点多，为了不影响供水，保证第二天小区商户的正常工作生活，他一直忙到凌晨两点多才修好。像这样的事情，他自己已记不清有多少次了。大保养时遭遇特大暴雨时，雨水从小区外面倒灌进院内，挟裹的杂物堵塞了各个下水口造成排水不畅，小区内低洼处积水过膝，为避免发生安全事故，肖班长带领维修班员工各拿工具，冒着暴雨两



工作中的肖师傅

沟、井中的淤泥进行疏通，排除积水，及时消除了安全隐患，保证商户工作的正常运行。

肖涛所带的维修班认真提高服务质量，规范工作程序，赢得了小区商户的赞誉。这是由于他带领的班组全面掌握小区设施设备的健康状况，对将要发生的故障隐患提前清除，做到防患于未然。肖班长每天上班开展工作前都会巡视配电房、泵房机器的运转情况，固定座和螺栓有无松动脱落，检查电压、温度是否正常，检查设施设备有无异常噪音有无报警（如有报警及时清除故障）；班里的维修人员在肖班长的带动下都自觉遵守维修制度，认真巡视设施、设备，按时做好各项记录，保证安全运行，为商户营造了良好的居住生活环境，把国贸物业服务理念落到实处。肖班长经常说的二句话就是“领导，你放心”；“既然选择了服务行业，就要做好物业服务工作，没什么好抱怨的”，在工作中他时时提醒自己，认真工作，注意安全，避免浪费时间、浪费材料。

肖师傅和他的维修班在服务质量上不求最好，只求更好，看似简单平凡的维修工作，本着细节决定成败的意识，每一个细节都严格按操作流程作业，没有一丝偷懒和懈怠，对工作细节的孜孜追求，对商户负责的态度，促使他不断地学习，用自己的辛勤汗水换取他人的满意，他总是说“客户对我们的微笑和满意就是我们最大的安慰，我为我们的工作而自豪”

没有豪言壮语，只有默默的干活。这就是我们的肖班长，青春为国贸物业绽放，真诚为客户奉献的深情人。☺

2013年度公司大事记

► 资料提供/刘焯 张文平 白云 熊胜 文字整理/陈梅林

深圳总部



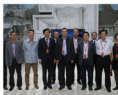
1

1月份，国贸物业召开了2012年度总结表彰大会和年终总结大会，表彰了2011、先进集体等，山东深国贸、重庆深国贸、呼伦贝尔分公司相继召开了表彰大会和年会。



2

2月6日，国贸物业中标阿里巴巴西溪园区（原称淘宝城）一期办公楼内物业服务项目，开启了国贸物业的阿里巴巴之旅；园区暂定2013年6月全面启用，配套设施完备的新园区物业管理对国贸物业无疑是一个新的挑战。国贸物业和阿里巴巴的互信与合作，必将令物业管理诠释出更新的含义。



3

2月27日，控股公司总经理李真等领导一行莅临国贸物管公司华为项目部考察，参观了华为公司园区。李真总经理对国贸物管公司立足华为、面向全国范围开拓高新科技项目的方针予以高度赞扬和肯定，指出应在提供高新科技物业服务的同时，积极学习对方的先进管理理念，提高服务的科技含量，打造更有特色、更具价值的物业服务。



4

3月以来，国贸物业丰润日和丽社区开展了大型的学雷锋活动，活动种类丰富，上万居民家门口享受便民服务。义诊、按摩、维修、理发、皮具护理、熨烫衣服……等23便民为民服务项目，得到业主的赞赏。3月18日，《宝安日报》C3版以《上万居民家门口享受便民服务》为题，对此作了大型报导。



5

继2012年新成立国贸联合党总支后，党员队伍在总支书记姚成新等同志的带领下，党员凝聚力不断增强，组织生活多姿多彩，党员思想觉悟更是日渐提升。5月14日，在街道义工联的呼吁之下，国贸联合总支党员马上呼一应，大家踊跃报名要求加入义工队伍。他们排着队，领取了“服务社会，传播文明”的义工宗旨，为党员在群众中发光发热树立了榜样。



6

5月18日，我司参加了“深圳市第九届外来青工文体节——跳绳比赛”，经过激烈的角逐，代表我司参赛的华为项目部“8字集体跳绳”12人项目以2分44秒56的成绩取得了第五名，为公司赢得了荣誉。



7

7月12日，市物业专项维修资金管理中心召开的有全市108家一级物业服务企业参加的“全市推进日常维修资金工作会议”，我司由于在该项工作中表现突出，被授予“深圳市推进两金合一工作优秀物业服务企业”的称号。



8

2013年是企业文化宣传年，公司工会组织了一系列关爱基层员工活动，7月18日—8月11日历时近1个月时间，我司举行了“关爱基层一线员工，让他们快乐生活，快乐工作！”活动，分批组织了有550人参加的“清远金龙峡卧虎漂流和景区漂流探源一日游”和“河源镜花缘、野趣沟、南园古村二日活动”。



9

12月7日早8时30分，我司在笔架山公园举行了“把心贴在一起，把汗洒在一起”登山活动。公司总经理王智勇、党委书记姚成新带头参加，各管理处的13支代表队参加登山比赛；在比赛的过程中经过激烈角逐，福民管理处、苹果园管理处和广场管理处分获团体比赛的前三名。此次活动是我司今年企业文化系列活动之一。



10

10月28日，在北京举行的“物业管理行业发展报告”发布会上，中国物业管理协会公布了中国物业管理行业综合实力TOP200企业名单，我司名列第69位。在本次TOP200企业中，广东省54家，深圳企业就占据了其中39家。TOP200企业在服务质量提升，商业模式创新，社会责任承担，经营绩效改善等方面都走在行业的前列，形成了行业攻坚克难，创新发展中的中坚力量，代表了目前物业管理企业发展的最高水平。



11

2013年12月9日，在深圳举行的“深圳市物业管理协会成立20周年——2013年会员代表大会”上，深圳市物业管理协会颁发了深圳市物业服务企业综合实力50强等奖项，我司荣获“深圳市物业服务企业综合实力50强”第18位，“业主满意度深圳指数（抽样排名）‘领先30’企业”第13位和“特殊贡献优秀会员”，程建军、黄文佳等13人获得“深圳物业管理从业20周年纪念勋章”。

外地分公司



山东

2013年是丰收的一年，3月，为了充实公司的管理力量，山东公司迎来了业内管理精英陈伟同志的加盟。4月12日，山东深国贸参加由济南市房管局、济南市物业管理行业协会联合主办的技术比武活动，最终斩获三等奖的佳绩。7月11日至13日、7月29日至8月1日，在山东公司领导和各受审部门、项目的通力配合下，经过紧张、严格的审核，山东深国贸顺利通过三体系的管理认证。8月16日起，山东公司变更为法人独资类型的有限责任公司（单一股东），由总部独资。山东公司法定代表人兼董事长由原总经理李东风担任，并分管国贸物业各外地分公司的工作。陈伟同志自2013年10月1日起，由常务副总升任山东公司总经理，全面主持山东公司工作。10月24日，山东深国贸成功通过国家物业服务企业一级资质审核，荣获由建设部颁发的物业服务企业一级资质证书。



山东

2013年是山东公司项目拓展成绩斐然的一年；3月，山东深国贸正式介入聊城“泰格·谷山美郡”小区的物业管理服务工作；3月底正式进驻半山御景别墅区的物业服务项目；5月，先后获得山东中医药大学附属医院东院区扁鹊楼和沃尔沃建筑设备技术（中国）有限公司的物业管理项目；8月27日，山东公司中标山东省人防商城物业服务项目，11月21日，顺利进驻济南市人防商城项目，承接该项目的工程维修、保洁和秩序维护等常规物业服务工作；12月6日，山东公司获得山东省中医药大学附属医院东院区华佗楼的物业服务权；2014年1月1日，顺利接管平安银行济南分行办公楼及市区各营业网点物业服务项目。2014年1月3日，成功中标台县少海公园的物业服务项目。



重庆

2013年是重庆深国贸收获的一年，2月，重庆深国贸再次中标重慶市公安局物业服务项目。9月27日顺利承接重庆西微电子产业园区物业服务项目；11月7日顺利承接九宫·盛城国际物业服务项目。



呼伦贝尔

2013年1月5日，呼伦贝尔分公司顺利完成呼伦贝尔“两会”会务服务工作。2013年6月6日，呼伦贝尔分公司成功接管呼伦贝尔市人民检察院项目。2013年10月，分公司配合机关事务管理局节水、节能，使呼伦贝尔市行政中心成功荣获“节水型公共机构示范单位”。



杭州

3月19日，首批派驻阿里巴巴的管理团队成员入驻；5月4日，西溪园区第一批保洁人员接管入驻；6月1日，西溪园区迎来了第一批阿里员工。8月17日，西溪项目部举行了“搬迁动员大会”及表彰大会。主要针对组织架构、业务描述以及搬迁工作重点进行了阐述，同时对前期表现优秀的员工进行了表彰和奖励。11月11日为阿里的“双11购物狂欢节”，国贸人员从10号到12号连续三天不分昼夜提供现场支持保障，350亿的销售额里凝结着我们的付出、我们的劳动，不做看客，共创奇迹！12月份，1212活动、1218活动、圣诞节、腊八……阿里巴巴各项购物活动接踵而至，从茶歇发放到现场环境恢复，园区各处均留下了国贸物业人的奋斗身影，而各项重大活动保障也给2013年的物业服务工作画上了圆满的句号。2014年1月11日，杭州分公司总结表彰大会在园区1-2-14圆山庄正式召开。



西塘——历史的天空



画中西



午后的西塘，悠悠琵琶

《行行摄摄》

►文/图 杭州分公司阿里巴目项目 邓六华

一直都喜欢在路上，不惧暴风雨，不畏风餐露宿，只为寻找心中那幅最美丽的画面。

一个人、一台相机、一座城，我来了。

南京——六朝古都，历经600多年的风霜雨雪，历史悠久，风景如画。观明城墙，赏玄武湖；行夫子庙，走珍珠泉；目及之处，心旷神怡。

西塘——被誉为江南六大古镇之一。

历经千年的岁月洗礼，让这座水乡之镇饱含深厚的文化底蕴。

西塘素以“桥多、弄多、廊棚多”闻名，小桥、流水、人家的古江南景致这里颇为平常。

西塘的魅力，不只在它的水乡风情，

还有它满街满巷，琳琅满目的美食。

我想说的是，在追光寻影的道路上，一直没有放弃过治疗……



西塘——弄，人呢？



古鸣鸟——明太祖朱元璋出家的地方



明城墙——见证历史



珍珠泉

30 years 历程

回顾

- 1984年，国贸物业正式成立
- 1996 9个项目获得物业管理最高奖项
- 1997年，重庆分公司建立
- 1999 唯一的物业行业“五一劳动奖状”获得者
- 2001年，荣获国家一级企业资质
- 2002 山东济南分公司成立
- 2005 重庆分公司获国家一级企业资质
- 2006年，开始为深圳华为提供物业服务
- 2008 2008年，呼伦贝尔、镇江分公司成立
- 2012年，国贸物业成立28周年庆
- 2013 杭州分公司成立，服务于阿里巴巴



光辉足迹