

锦东荟

NO.02

夏至

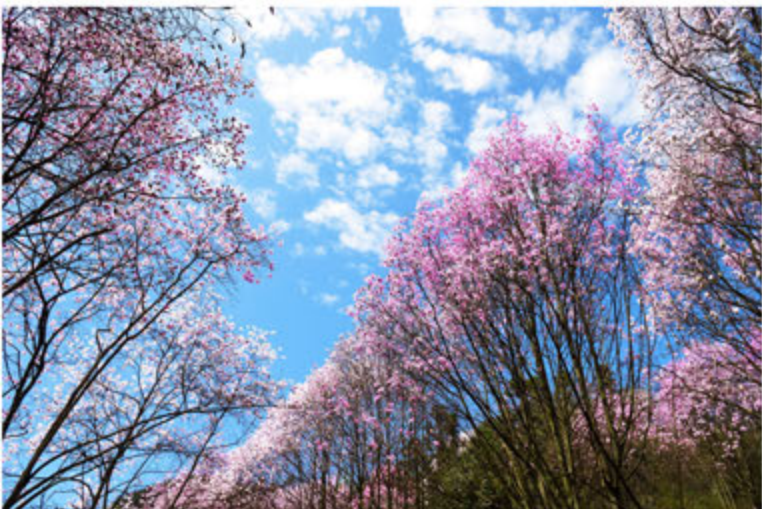


锦东不动产
JINDONG REAL ESTATE

2020年07月[第02期]

总第02期

Jindong - Community



繁花似锦

财务部 董莹 摄

联系电话: 028-85970169

电子邮箱: support@cdjindong.cn

公司地址: 成都市锦江区静沙南路29号6号楼5楼

公司网址: <http://www.cdjindong.cn>

微信公众号: 锦东不动产



抗洪救灾 你我同行

向抗洪一线的勇士们

BRAVE AND STRONG MAN

致敬

主办单位: 成都锦东不动产投资管理有限公司



锦东不动产

JINDONG REAL ESTATE

- **主管单位：**成都市锦江区统一建设有限公司
- **主办单位：**成都锦东不动产投资管理有限公司
- **总 编：**黄 密
- **主 编：**王兴坤
- **责任编辑：**魏文蓉 彭兴元
- **编 辑：**郑 根 房小栋 邹光友 许 珂

目录 | DIRECTORY

大事记.....	1
新闻动态.....	2
抗洪专题报道.....	6
物业如何开展“多种经营”.....	9
我们的平凡工作.....	11
拆除违章搭建我们在行动.....	12
未发先练——防汛应急演练.....	14
平凡人的岗位 平凡人的价值.....	16
物业人的“贴心服务”.....	18
物业人爱岗敬业是责任.....	20
请给工程师傅点个赞.....	22
在路上.....	23
以物业行业发展现状看未来行业发展起点.....	25
论物业服务如何融入移动互联网运营大潮.....	27
民法典视野下的物业管理.....	31

刊首语

夏至，在上级公司的大力支持和关怀下，在期刊编组积极筹备下，《锦东荟》如约而至，再次和大家见面。它将为我们获悉行业动态、了解公司工作带来新的途径，同时为我们提供学习和交流的平台。

当一个企业意识到用文化作为载体进行内部沟通、外树形象之时，说明她已经具备良好内力和外部环境。“塑造企业形象、展示企业价值、汇聚员工风采、丰富职工生活、培育优秀文化”的办刊宗旨将是《锦东荟》成为公司企业文化建设排头兵的动力和源泉。

《锦东荟*春回》在大家的期待中迈出了第一步，本期《锦东荟*夏至》在上一期基础上进行了版面调整和优化。虽仍尚处创刊初期，经验不足、专业化有限，但公司领导高度重视、广大员工积极惠赐稿件，每个人都可以在《锦东荟》的园地里播下种子，展望收获，指日可待。

《锦东荟》将始终陪伴你，分享阳光和风雨，表达个性与希望。与此同时对成功的渴望、对未来的憧憬、对人才的尊重，驱使每位锦东人努力、探索、全身心投入。希望《锦东荟》紧贴企业脉搏，以朴实的表达赢得大家的喜爱。

大事记

4/07 成都人社局批准我司特殊工时制度。

4/10 《锦东荟》正式创刊出版。

5/06 公司召开4月经营分析会，就4月份经营出现的问题进行剖析，并提出解决办法。

5/11 公司组织对供方进行履约评估及约谈。

6/11 公司成功举办首届知识竞赛，紫东、尖东项目及财务部组成的尖峰队赢得首冠。

6/24 公司开展“三公经费”及内部管理专项审计工作。

6/28 公司正式推出《行政财务制度》《人力资源制度》汇编。

7/16 公司召开上半年工作总结会，会上就公司及部门上半年工作进行了总结并提出了下半年工作计划。

新闻动态



2020年4月7日，公司职能部门深入项目，对项目进行制度培训，图为行政人事部许珂对柳江项目员工进行宣讲。

2020年4月30日，公司工会在公司总部为四、五月份生日的员工举办生日会。



2020年5月15日，各项目按照公司统一部署，开展消防培训及防火演练。

2020年5月23日，公司各项目开始组织防汛专项演练。



2020年6月10日，集团领导赴小雅巷了解办公楼装修进度，统建公司、锦东公司相关负责人陪同。

2020年6月11日公司成功举办首届知识竞赛，本次知识竞赛包含管理制度、法律法规、安全知识、百科知识等内容，紫东、尖东项目及财务部组成的尖峰队赢得首冠。通过本次竞赛活动的开展，激发了大家学习制度的热情。





2020年6月12日，公司组织进行品质月检，图为品质部周勇权到皇经楼二期项目进行品质检查。

2020年6月18日，公司开始对各部门/项目二季度绩效考核进行评价打分，图为财务部对皇经楼二期项目营收情况进行考评



端午前夕，公司执行董事黄密深入项目对一线员工进行节日慰问。

2020年6月28日，公司正式推出《行政财务制度》《人力资源制度》汇编。



2020年6月30日，沙河壹号客服叶芷晴因工作突出，获得客户赠送锦旗一面。



2020年7月15日，公司召开二季度经营分析会。

抗洪专题报道



百年一遇洪水

7月21日在安徽省合肥市巢湖边拍摄的被水淹的建筑，巢湖中庙站水位达到13.36米，该水位系巢湖洪水设防的百年一遇标准。



长江三号洪水正在形成

7月23日中午12时许，武汉长江大桥武昌桥头下的水位标尺显示，长江水位在28.50米以下。



长江九江段水位逼近98年历史最高水位

长江九江站水位已达到22.81米，距离1998年23.03米历史最高水位仅差0.22米，超警戒水位2.81米，防汛形势严峻。



安徽巢湖：千人保大堤

2020年7月23日，由于巢湖水位上涨，巢湖大堤全线告急，安徽巢湖千余市民踊跃奔向巢湖大堤，与驰援巢湖防汛的部队官兵一起奋战在大堤上，装沙石、拖沙袋、垒子堰、固大堤。



安徽芜湖：决战水家楼

安徽省芜湖市无为大堤水家楼段，经武警第二机动总队交通救援力量官兵连续96个小时奋战，一条在洪水中新建400米子堤抢筑成功。



汛期“孤岛”守护者

“我在岛上已经工作4年多了，这里的居民就是我的亲人，守护他们是我的责任。”九江市彭泽县棉船镇派出所梅玉胜说。



安徽巢湖：千人保大堤

江西省鄱阳县的昌江圩堤是鄱阳县城重要防线上忙碌着一对夫妻兵，夫妻两人共同参加的抗洪，他们说：“这就是我们的使命，既然穿上了这身军装，这就是我的职责。”。



党员干部筑坚实防汛堡垒

受连日持续降雨影响，湖北武穴市江河湖库港水位急剧上涨，50余名党员干部组建机关突击抢险队，第一时间奔赴汛情形势严峻的长江干堤，铲土填沙袋、扛沙包、加固防浪墙，连续奋战到深夜，筑起一道坚实的堡垒。。



村民给抗洪战士送煮粉

江西省鄱阳县鄱阳镇昌江圩朱家桥段，村民自发给前来抗洪抢险的武警江西总队机动支队战士们送来煮粉，战士们说：“这是妈妈的味道！”

物业如何开展“多种经营”

——尖东项座项目客服部 高鸿

为给业主提供优质、优价、便捷、周到的特约服务，同时提高管理经营效益，尖东、紫东项目现制定“全面开展‘多种经营’服务创收方案”，由项目客户服务中心在力所能及且不影响正常管理工作、不影响客户权益、不影响客户生活，自愿、公平、合理的前提下，组织开展各项创收。

项目开展“多种经营”业务，从形式上讲，接房伊始这项工作已展开，如广告费、仓库、基站场租赁等基础创收项目，这是物业行业“多种经营”业务的萌芽阶段，但缺乏“市场化”经营的基因。这也是我认为现今“多种经营”服务不好做的主要原因之一。

为跟上公司发展的脚步，项目上谋求创新、转型：一方面提供增值服务，如入户维修等，满足业主需求，提高满意度，有利于开展工作；另一方面增加符合相关法律法规内的收入。在市场调查时发现很多行业并不是我们想象中那么简单，很多业务市场已经饱和，不是我们想做就能做的，有些也不是适合每个项目。以家政为例，家政是一个非常庞大的市场。但发展多年，国内外也出现有突出的品牌公司，但因门槛低、从业人员素质普遍不高，却又高度依赖人工，关键是服务非标准化。家政不是简单的上门擦擦玻璃、收拾卫生、洗个衣服、做个饭就可以的。而且人工成本持续趋高，看似简单、却难以发展成型。

项目首先利用自身优势选择房屋中介。项目各部门配合，同时加强园区流动人员管理，提高服务管理水平，增加业务机会。由于我们管理的小区都是老旧小区，附近竞争对手较多、业务成熟、市场占比很大，影响我们业务进展。项目只有给予客户比竞争对手更加“优惠”的价格，才能更快的获得市场。

项目同时开展寻找其它增收的业务，在接触充电宝项目中，也是多方面考虑。之前我们从未接触过这行，真的体验到什么是隔行如隔山，在项目党经理带领下对两家充电宝公司进行各方面比选，做好初步把关。

目前项目对在接触中的行业大方向是没问题的，行业每一个变化，哪怕是很细微的，也不是一瞬间就完成，都是需要过程，而在不知不觉中实现的；当发觉时，已经完成这个阶段的或变化、或蜕变，向着另一个阶段一去不回。每一个创新都会引领服务行业更飞速的发展，物业管理行业大有可为。

我们的平凡工作

——财务部 杨陈娟

时常在不停地问自己，我们的工作到底是什么呢，做财务的工作不像行政人事那样的繁杂，但能见结果；不像干业务的那样能一条条列举事情，然后一条条删除完成事情，但能见业绩，而我们只能按部就班地去完成每日、每月、每年必须在规定的时点要完成的硬性指标工作，看不到多大的成果，但又必须去做的工作，几乎每个公司的财务都是这样的，而这些所谓的基础财务工作终将被人工智能化所淘汰。财务已不是大家心目中所想的越老越吃香的职业，而是当你不能跟上社会经济的政策变化；不能更新自己的财务知识点；不能给自己的企业带来有利的政策支撑时，同时因为财税新政导致自己的财务风险不断增加时，你可以考虑是否需要提前结束自己的财务生涯，去谋求另一份事业。听起来有点危言耸听，但现实就是这样的，自从会计证的政策变化开始，财务行业的大浪淘沙、洗牌就慢慢开始进行着了，许多身边的同行已开始从事其他职业。

当然，有危机也是机遇挑战并存的时候，我们要不断地武装自己的业务水平，正如华为董事长任正非所说：“我们需要懂业务的财务去推动公司的发展，财务是公司的未来”。在这里，我们看到了财务工作的重要性，给了我们强有力的认同感。我们自己也要在保障财务核算数据准确性的基础上，慢慢地去接触公司层面的业务知识，我们不能只坐在舒适的办公室里，两耳不闻窗外事，一心只做自己帐。这样即不利于自己的业务水平的提升，也不利于公司的经营发展。

懂业务精政策的财务是可以为企业提供经营效益的，这个是我亲自参与其中经历过的一个案例，直接为公司带了过千万，直接给公司带来了丰厚的经济效益。当然，这个成果也不是财务自己能够独立完成的，是整个公司各部门通力合作的结果。所以说，好的财务就是让自己跟公司业务紧密联系在一起，从中找出可以给企业带来有利资源的整合服务。

愿我们能在各自平凡的岗位上做出不平凡的工作。

拆除违章搭建我们在行动

——皇经楼二期项目客服部 徐颖

老旧小区违章搭建一直是物业工作中的一大难题，它涉及面广、群众性强，是社会关注的焦点问题。小区部分业主利用绿化带、楼顶、采光平台、屋前屋后等空隙搭建各种简易房。这些乱搭乱建不仅严重影响房屋主体结构，还造成极大安全隐患。这些违章搭建的业主明知不能修建，但由于利益的驱使和楼顶房屋年久失修等原因；他们采取软拖硬施，你来我停，你走我建的方法，不听物业及相关部门的劝阻，硬是将房屋在停停建建中修建起来。物业接到投诉后多次给违规业主发整改书并上报相关部门，但碍于物业方无执法权，给物业工作带来极大阻力，在其他业主心中也造成极坏影响，还以“不拆除违章搭建”理由拒缴物业费。

小区业主多次投诉、皇经楼二期项目部经过与相关部门沟通协调后，得到各方高度重视，积极行动，多次召开专题会议，快速做出部署安排，使小区拆违工作依法迅速且有序开展。拆违相关部门联合物业摸底走访后，2019年4月皇经楼二期拆违工作正式拉开序幕。

由社区牵头，联合皇经楼二期项目在2019年4-8月对违章搭建业主进行摸底走访、劝导，逐户发整改通知书。统计违章搭建A区124户，B区271户，共计395户。

面对这样庞大群体，项目召开全体员工大会，要求员工对全体业主进行违章搭建危害宣传，并动员全体业主及各栋栋长对违章搭建业主进行劝导。项目部分5个小组，由各部门主管带队多次对违章搭建业主挨家挨户进行走访，了解并实际解决业主问题、给予安抚。在绝大多数业主表示愿意配合违建拆除工作后，社区联合项目部分批次约谈违章搭建业主，签署拆除同意书。



通过各级相关部门和项目全体员工长达一年的辛苦付出与努力，皇经楼二期拆除违章搭建工作得到上级领导一致好评，更得到小区全体业主拥护及赞誉。在得到赞誉中，更多的是带给我们作为物业从业人员的深思：拆除违章搭建后怎样杜绝新增？怎样利用优质物业公司品牌效益对房屋保值、增值？怎样得到全体业主认可？

未发先练——防汛应急演练

——柳江新居项目 李敏

为了进一步加强员工防汛意识，提高各部门应急抢险能力，掌握洪水来临时迅速应对的方法，确保项目在遇到连续特大暴雨时，能够快速有效有序地实施防洪抢险救援工作。根据锦东物业柳江新居项目2020年《年度培训计划表》的安排，5月22日下午，由项目组织秩序部、客户部、工程维护部、环境部、联合举行了夏季防汛演练，项目全体员工积极参与本次防洪抢险应急救援活动。

15:00演练正式开始，秩序部巡逻队员在巡查到1期A区地下室入口处，发现大量雨水正涌入地下停车场，水势严重、情况危急，当即报告当班班长。得到汛情通报，秩序维护部负责人随即现场查看并同时报告项目经理情况，项目经理立即通知启动防汛预案。

秩序维护部负责人在接到通知后立即通告各部门，1期A区地下车库入口出现紧急汛情立即启动防汛预案，各部门在接到指令后，听从指挥、积极配合，防汛



救援工作迅速展开。秩序维护部增加防洪沙袋进行挡水，减少进水量；另一方面在出入口设置路障，指挥通行。工程维护部立即安排当班人员检查排污泵并进行抽水。环境维护部组织人员投入现场进行扫水清理。客户服务部发放防汛抢险通知，并与各车主联系，配合车主移车。整个现场紧张而有序，历时近1小时的防汛演练顺利结束。演练结束后，项目经理集中全体参汛人员对此次防汛演练进行了总结。

防汛工作需要提前预防，定期排查设备运行情况，针对此次演

练中防汛用具的准备以及在实际工作中突发事件可能产生的时间不可预见性的特点进行了分析。

此次演练有效地促进了各部门之间的协同作业能力，也使员工应对突发事件的能力得到进一步提升。增强了整个项目在应急指挥系统的组织、协调及处置能力，从而积累了一定的救援实战经验，提高了所有员工的防汛意识、责任意识和大局意识。为今后的防汛工作打下坚实的基础。

平凡人的岗位 平凡人的价值

——尖东项目 李徊纬

我们项目有很多人常常感到自己很平凡，因为自己没做出什么惊天业绩。但是，恰恰是这种平凡，让人们感动，让人们振奋，让人们学习；因此，我们不能忽略了自己存在的价值，以及在社会生活中所起的作用。在我们的周围有着许许多多平凡的人，用自己辛勤的劳动，就像春蚕吐丝一样，无怨无悔地在默默奉献……。

在这每一件平凡的事情中，涌现出不平凡的人与事。比如我们的保洁员：赵晓华，作为班长的她要负责保洁各岗位缺岗的顶岗工作，还要督促检查小区内外的卫生；在工作中积极肯干，在项目保洁员工中起到了很好的带头作用，团结同事与上下员工和睦相处。

还有保洁员杨琼兰，对自己的工作认真负责，时刻保持区域内环境卫生干净、整洁，工作中看见业主需要帮助，主动上前提供帮助，得到了业主的高度认可和好评。锦东物业对保洁员的工作有着很严格的要求：着工装上岗、文明礼貌、垃圾日清、庭院整洁（即眼勤看、手快做、先粗后细）。一步到位、人走物清（即一次彻底、人走垃圾、杂物、工具全带走）。

比如我们的秩序部队员：周永江，是尖东旺座1期小区的一名门卫队员，入公司已经两年多了，该同志自入职以来对工作勤勤恳恳、任劳任怨，时刻牢记公司的管理制度及服务宗旨，团结同事、尊敬上级、服务用心。对小区的每一位业主都做到用心服务，业主们都相信他、信任他。



龙洪华，尖东1期地下室车场队员，他虽身有残疾，做事却从不推脱，积极主动的做好每一件事，从2018年进入公司以来，在公司已工作两年之多，从来都以身残志不残的精神处处模范带头，干工作从来都踏实认真。这么多年与小区的业主、车主亲如一家，在业主面前为公司树立了很好的形象。

周奎，尖东路面车场一名普通的车辆指挥队员，入职时间虽然不长，对于工作中不懂、不会做的事情积极主动的向老员工请教、学习，工作中设身处地的为车主着想，做起事来主动、周到、耐心。

在这些平凡事情中涌现出来的不平凡的人，他们虽然只是一名普通的保洁员、维护队员，但是三百六十行，行行出状元。虽然保洁使用的最多的只是一块抹布、护卫兄弟看起来是简单的站岗与巡逻，可是他们却以真诚挥洒出来的是心里对业主由衷的责任。本着“精致服务 缔造品质”的宗旨，在平凡的日常工作中做一些平凡的点点滴滴。

物业人的“贴心服务”

——尖东项目客服部 高鸿

作为物业客服人员，每天都要面对形形色色的业主，回答各种各样的问题，这对客服的沟通对话能力是一种考验，有些业主错误的观念，让许多业主在遇到任何住房相关问题时，都把责任都推到物业公司身上，认为物业都可以处理，更有甚者以此为由，拒交物业费。这让物业公司哑巴吃黄连，有苦说不出。而作为一个物业人我们要尽量避免这种事情发生，首先我们要有良好态度，我们要时刻给他人一个微笑，能让他人感到轻松愉悦，每天面带微笑，业主就有了家的温暖。在物业工作中微笑有着重要的意义。微笑服务是一种美德，也是热情待人的体现。

今天给大家分享一件对于客服人员来说常见的“小事”？

有时您认为的“小事”，对于受影响的业主来说就是大事。近期紫东梵谷一位17楼的刘大爷到物业服务中心反映，最近天热才发现楼上18楼阳台的雨棚挡住了风口，造成了他家很热，要求物业处理，不处理就拒交物业费。当时客服人员俞旭接到这件事时，首先耐心的倾听完并做好记录，立即通知秩序部队员到现场查看情况，确定业主反映的房号后马上给此房号业主唐先生联系，希望唐先生能尽快到物业服务中心与楼下业主一起协商处理此事，而18楼业主唐先生觉得雨棚又不大，不存在挡到楼下业主什么。客服人员还是耐心的与18楼业主解释：您是在房屋产权面积以外安装的，已经印象到其它业主的权益，请尽快确定时间到物业服务中心协商解决。通过客服人员多次沟通协调，18楼业主唐先生与楼下业主刘大爷约好当天下午到物业服务中心处理此事。



当天下午秩序部曾队长与客服人员俞旭和业主唐先生和刘大爷协商意见达成一直，18楼业主唐先生同意拆除雨棚，一周后17楼的

刘大爷来电感谢。从此事可以看出您认为的“小事”已经侵害的其他业主的权益，物业在此事中起到了牵连业主之间的纽带。

小区是业主的家，是温柔的避风港，走进家门犹如走进阳光，眼睛里灿烂的是明媚、幸福的光芒，心中充溢着的是欢跃、温暖的激动。一天的疲惫，在迈进大门看到那一张张笑脸的一刻，便已烟消云散。一句问候，一个温暖的举动，就能帮您卸下生活的压力。随着生活、工作节奏的日益加快，人们需要用“家”来舒缓压力，给“心”找到一个理想的栖所。

物业人爱岗敬业是责任

——尖东旺座项目 李徊纬

三十五年前，字典里查不到这样的词语，只听说有扫地的、打更的，不清楚什么是保洁，什么又叫做物业。伴随着改革的号角，一个响亮的名字在春风里荡漾，展开了服务管理的新篇章。那就是我们一物业人！

那安睡的高楼下，守卫着的是我们忠诚的保安战士，时时刻刻守卫这院内里的每一幢高楼，每一条街道，每一块石阶。我知道哪一个灭火器该换了，我知道什么时候盗贼活动最猖獗。居民区、超市、仓地库、防火第一，防盗第一，人民生命财产的安全，萦绕在我们的每时每刻，每日每夜。对讲机、监控器、巡逻人员、人防、技防，布下天罗地网。保卫辖区安宁，保障城市建设，一个掷地有声的誓言。

当人们还沉睡在甜美的梦中，我们的保洁员，早已悄悄地把夜告别，雨季里，我们排除院内及周边的积水；冬日里，我们清扫楼间小路上的落叶残雪；楼道上，清洁的地板滴落着你我辛勤的汗水；走廊里，如镜的门窗上映照着你我成功的喜悦。我们勤劳的保洁，走进辖区里的每一个角落，走遍园区里的每一条石阶，爱岗、敬业，一句普普通通的话，让业主满意，是我们义不容辞的责任。

我们和蔼的客服，用双肩扛起和谐的重任，用笑脸书写繁忙。我们的楼栋管家悉心接待每一位业主，用我们热情的微笑、真诚的服务为物业树立起一个良好的形象。



我们的工程师傅，在那堵塞的下水道旁，用娴熟的操作，换来业主满意的感谢。在意外跑水现场，第一个冲上前去。冰凌都结满了你的前襟，你却只想把损坏的阀门换的更快一些，多想擦去你身上的污泥，可你却不好意思，脸儿红的象深秋的枫叶。多想敬你一杯酒，暖一暖你发抖的身子，可你却走了，走进那秋雨迷蒙的寒夜。重信、敬业，一句普普通通的话，让业主称心，是我们最崇高的事业！

专业品质，成就业主，成就人生，一声实实在在的呐喊，创新，永远召唤我们攀跃新的顶峰！我们是自豪的物业人！我们是前进的物业人！

请给工程师傅点个赞

——尖东项目 李徊纬

都说物业工作难，不仅琐碎，而且繁杂。

作为物业工程人员更是如此，不但要有相应的专业知识，而且最好还是个多面手。

工程部作为物业公司的一个重要部门，其对设备设施维修、保养、维护的质量，直接影响小区的品质和档次。坐在家里的你，或许并不能清楚的了解和理解他们，但你却从来没离开过他们。

正如许多工作一样，他们是最忙碌、最辛劳、最繁琐的那一部分，总是藏在“水面”之下。工程师傅的“主战场”或在地下车库不起眼的角落，或在你少有抵达的楼顶天台之上等。我们常能看到的维修，只占他们工作的很小一部分。而按计划检修、保养设备、预先排除隐患，才是他们最平常的工作。

多少次夜里业主说家里突然没电了，哪怕半夜来电话，天寒地冻，我们的师傅都会赶过来。

小区的排污管堵了，我们的师傅都顾不得捏鼻子，赶紧疏通。

工程部师傅都想尽力做好自己的工作，每次业主报修，都会兢兢业业为业主排忧解难。有时候为解决一个疑难问题，我们的主管和工程部人员不知道要反复去业主家中跑多少趟。……即使有的工作超出了物业服务的边界，超出了工程部员工应尽的义务，但是他们仍然不怕脏不怕苦，默默地在岗位上奉献着。

看似微不足道的事情能反映出一个人的敬业精神，小区公共设施的改观看得出工程人员们工作的细心、用心、诚心！

让我们一起为奋斗在一线的工程人员点赞吧！



在路上

——沙河壹号项目客服部叶芷晴

每个人从呱呱坠地的那一瞬间，就是一场旅途的开始。你不知道前方的道路是一帆风顺或是艰难险阻，唯一知道的是，你将在这条未知的道路上留下只属于你的人生轨迹。

对我来说，我想要在有限的时间里创造更多的回忆。我不希望当我老了，在大树底下乘凉时回想起自己短暂的一生，发现自己的人生如此平庸，脑海里像放电影般匆匆闪过每一个片段，却只有生活的酸甜苦辣。

每年我都会给自己安排至少一次旅行，这不仅是对自己疲惫身体的放松，更是对心灵的洗涤。在城市中奔波的我们，每天面对工作的压力、生活的无奈、精神的紧绷，旅行成为了有效的减压方式之一。当你去到不同的地方，体验人生百态，了解风俗人情，尽管旅途劳累，你也能体会到其中的乐趣。我还有一个习惯，每去到一个地方，我都会买一张明信片，待旅途归来，我会把它保存在盒子里，成为我一生的回忆。每每打开这个盒子，我都能想起那些去过的城市，以及在那里留下的满满回忆。每一张明信片都是一个故事，是我人生路上的一个里程碑，它承载了我在每一个时间段最真实的心境。

时光匆匆，不要让我们的人生路走的艰难且枯燥，世界很大，我不能随时去看，但是我想，在闲暇的时间里去看、去品。到哈尔滨去看成都没有的大雪纷飞，到海南去看广袤无垠的大海，到云南去看蓝天白云，到苏州去体验江南水乡。你会发现，在大自然面前，我们都显得那么渺小而又微不足道。

你会去到很多地方，遇到很多人，留下很多回忆。在人生的道路上，或多或少都会遇到困境，但是在面对这些困难时，更重要的是心态的平衡。在人生的旅途中，遇到的每一个有意无意的路人，倾心劳心的工作，美好或不愿提起的记忆，都是我该接纳并想去细细体会的经历，就犹如现在的物业工作。我想或许我从未想过会接触到这个行业，每天面对各式各样的问题，当走进死胡同时，或许另辟蹊径更能帮助我解决问题。在日常的工作中也会被不理解，心

中会有抱怨，然而只有快速的自我调节才能提高工作效率，完成工作内容。正如旅行带给我的意义，在陌生环境中寻求解决各类问题的方法，适应它、喜欢上它。

世界很大，时间很紧，人生很短，我们不能把太多的时间浪费在负面情绪上。旅行的意义不是安家，也不是留恋，是寻觅，寻觅千万般的温暖，寻觅看不到的故事，寻觅听不到的传奇。丰富自己的内心世界，才能真正的变得开阔。我们一直在路上，体验着百味的人生，书写自己的故事。

以物业行业发展现状看未来行业发展起点

——品质部 吴丽

2017年全国两会上，习总书记提出“城市管理应该像绣花一样精细”的总体要求。城市管理精细化，已成为全国大中型城市的一项重要任务。在推进“城市精细化管理”的进程中，物业服务企业进军城市服务应运而生。物业企业以多年住宅社区管理经验为基础，走向更广阔的城市服务。城市服务，本质上是将公共空间和公共资源当做一个整体，由物业企业进行统筹管理，一般包括市政园林、环境卫生、城管巡查、治安巡查、矛盾化解、突发状况处理、后勤服务、停车资源运营等众多行业。城市服务的兴起，是物业企业主动拓展业务边界，挑战更复杂业态的结果，也是政府需求与企业能力匹配的结果。城市服务有望打破物业企业现有的业务范围，从社区走向更为广阔的城市公共空间。随着业务模式逐步普及，头部物业企业有望承担起城市综合管理运营平台的功能，成为城市“大管家”。这将对物业企业的市场地位、资源统筹能力、业务规模带来明显提升。

一、物业企业发展现状

2020年以后行业市场程度提升，消化行业发展瓶颈。

（一）公司形式上的竞争，最多只是在新盘拓展方面的竞争。且由于市场广阔，即使是这种竞争也是相对温和的；

（二）客户对品质的认可本身有开发投入的残留印记，不同品牌之间的差距尚未达到不可逾越的地步，品质本身没有转化为价格的差异，且价格水平偏低；

（三）公共物业的后勤保障一体化，品牌化才刚刚开始；

（四）增值服务普遍处于试水阶段，存在成功的个例，但还没具备广阔护城河的生态系统；

（五）交付面积还在很大程度上和开发周期有关。

二、物业企业中长期的战略图景

（一）优质企业每年不需要考虑拓展问题，只需要根据自己产能适当满足部分粉丝的接管需求；

(二) 优质企业不需要考虑单盘盈利能力问题，单盘盈利能力随着时间的流逝是自然上升的；

(三) 优质企业只需要根据管理能力调整接管节奏，最终完成对细分目标市场的大比例接管（30%-50%）。

三、 物业企业发展的必由之路—品牌建立

(一) 家喻户晓且带来房价显性增值的优质品牌；

(二) 充分提高人效，需要一定规模的科技应用，以“智慧停车为例，据绿城服务统计可以减少50%的人员投入；

(三) 转化用户为粉丝，突破浅层联结的日常运营；

(四) 区域密度达标，盈亏达到平衡的增值服务。

越过山丘，物业企业经历了15年逐渐形成一个独立行业的独立期，过渡到2016-2017年行业初兴，走向2018-2019年分拆浪潮高点，资本推动规模增长，展望2020年及以后，物业行业必将迎来一个发展的繁荣期，跟随市场的节奏，我司作为国有企业，把握城市服务方向，不断提升自身资源整合能力，提升品牌效应，打造市场溢价服务水平。

论物业服务如何融入移动互联网运营大潮

——沙河壹号项目 杨剑川

当前，物业行业已经进入瓶颈期，在高人力成本的压力下，如果不能摆脱劳动密集型产业的固有经营模式，我们的行业将会举步维艰。在过去的五年时间，人力成本将近上升了一倍，而相对的物业服务费却几乎无法实现增加，在这样的情形下，寻求更高效、便捷的服务途径无疑成为所有物业人将要考虑的问题。

生活服务已经进入移动互联时代

如今已经进入了移动互联服务时代，我们身边的各行各业都已经开始或多或少的通过移动互联技术获得了一定的好处，就拿最近比较火爆的移动打车和移动金融产品来说，其通过科技手段突破了传统经营模式的壁垒，将资源有效的整合并通过规模化、科技化降低其成本，不仅有效的开辟了一片新的市场，更造成了社会效应的轰动，成功拓展了一个全新的领域。

而在物业管理与服务上，多年前，“物联网”的概念便已经提出，随着科技的进步，可操作家居系统，可穿戴设备将逐渐在我们的生活中占据一席之地甚至成为常态，就在五年前，但智能手机还没有普及的时候，我们很难料想到在当下的生活服务中，移动互联能够占到如此大的份额，如今的移动服务中，移动支付、移动导航、定位、朋友圈、微信互动、移动游戏等无疑不对我们的生活产生影响。大到3D看房，小到电子红包、电子彩票、电子付款，其实生活化的移动互联服务离我们很近，但是作为与人们生活服务最密切相关的物业行业在这方面却一直走得很慢，甚至还没有起步。

五年前开始布局的阿里巴巴、腾讯俨然已经成为了这一领域的翘楚，马云已经能与李克强总理一起出席国务院背景的经济工作会议，几年前开始酝酿的余额宝让天宏这个名不见经传的小公司一举成为中国基金保有量第一的公司，其一年近4000亿的总量累计更是让业界咋舌，而其做的不过是利用移动互联工具在散户出户和机构存款业务中搭建了一个桥梁而已。而腾讯更是携微信的强势用户群在各种生活服务中打入了楔子。

那么，在这么多走在时代前沿的企业已然介入到生活服务当中

后，我们还能有所作为么？答案显然是肯定的，这一点从最近火爆的两款打车软件中便能看出。表面上，腾讯与阿里巴巴在移动支付领域的势同水火，但实际上两者的合作才是隐性的，至少在当前两家集团的大目标都瞄准在了移动支付的市场争夺上，与其说是竞争，不如说是两家公司都在努力促成人们对移动支付习惯的形成，在可以预见的将来，移动互联网领域将会日趋成熟，而这正好给现代物业服务铺垫了一个极好的运营平台。

物业公司新技术下的案例分享

据今年2月12日外媒爆料，微软内部已经建立一支“物联网”开发团队，团队成员来自于原来的嵌入式开发小组，目前归Windows部门管理。

从LinkedIn上，我们可以看到几名“物联网”开发团队的成员的信息，比如说原来是微软Visual Studio平台开发小组的项目管理总监 Steve Teixeira，自去年12月开始被任命为这个团队的项目管理总监。

看起来技术上的几何速度发展就要到来了。

目前的技术成本也许还不足以支持物联网时代的真正到来，但是各种案例和创意显然已经在硬件和技术条件的逐渐成熟下开始不断涌现。

要在物业服务中融入科技因素并最终达到降低服务成本、提高工作效率和服务水平的效果，首先我们要明确一点，物业项目把控制着每一个业主每一天的开端和结束，而其最大的优势就是移动服务的客户终端——手机，不会有如今物业硬件面临的普遍升级维护的需求，因为这些基础维护升级都是由业主自己在自己手机上完成的。

在具体实施手段上，我们进行了很多的思考，在未来五年时间来看，能够想到的具有实际操作的手段大致上有这样几种。

1、公共区域的免费wifi覆盖

随着网络硬件的高速发展，在未来五年内可预期的发展下，网络带宽有可能出现几何级的提升，而费用也会更加平民化，通过运营商进行规模化运作，在物业小区内的公共区域实现wifi免费覆盖是一项既有面子又有里子的事。所谓面子就是对业主的服务支持，公共区域的免费wifi提升业主的好感度和舒适度，而wifi的使用在其

内涵上可以实现对小区内广告无限空间。举例来说，一个电梯轿厢内的广告牌一般是三个，挤一挤最多也就六个，而且会给业主造成不好的观感。而免费wifi完全可以实现广告的指定送达，且不会有观感的问题，因为业主使用免费wifi能够从中获益，虽然使用电梯业主也能获益，但毕竟电梯的运营费用是包含在物业费中的。而免费wifi是非物业合同约定的全新服务，这就是所谓的蓝海战略，在白热化竞争的区域外，重新拓展一片暂时没有竞争的全新领域，这就是互联网营销时代最典型的运营思路。

当然，在当前技术条件下，运营性价比还有所不足，但作为未来的发展方向，当前的物业企业完全可以在运营、管理、推广、招商等模式和人才中开始进行储备。

2、物业APP或基于大型社交应用的类APP物业应用

总而言之就是由物业公司主导的物业管理的独立手机软件或者基于微信类社交应用的物业功能应用。

我们认为，当前的物业服务，虽然在如工程、安保等专业领域有需求，但作为非专业的业主在心理需求上更容易在另外两个方面考虑：

- ① 业主求关注以及能够随时关注的需求
- ② 业主对各种服务的选择

一切从最简单的开始，物流服务从传统走到现在，很关键的一步不是其效率的提升，也不是服务的稳定，其最关键的是如今的主流物流行业在每一步都能够即时告知业主，客户也能随时查询自己的快递到达了哪里，这是满足客户心理需求的一种手段。

在我们的日常物业管理中，其实业主很大程度上需要的是关注与被关注，所以在这种情况下与其以人力去堆积专业领域的改善倒不如以更便捷和科技的手段去告诉业主我们做了什么，让业主意识到每个月的物业费不光是扫地和看门，这是利用技术进步加强沟通的一种实现方法。

而反过来，当我们通过物业APP能够达到和业主的充分沟通后便可以通过业主自身的手机来达成物业的精简服务和外延服务。试想一下，我们能通过业主的手机精确定位，那么在每天业主离开小区和回到小区后是否能够推送一条商业讯息的后台信息，告诉业主出

行、归家后相关的交通、资讯、餐饮、娱乐信息。但业主回到小区后，能否为小区内业主的需求进行精确匹配？业主能否随时能通过手机查询和缴纳物业、水、电、气费？能否随时通过手机预约诸如室内保洁、房屋出租、出售等信息？甚至于物业交房时的3D看房、语音导览、二维码引导等已经广泛应用于大型展场、博物馆的功能？甚至业主通过手机搜索的关键字讯息都可以通过软件进入到物业公司点对点广告投放视野。

在人力、管理成本日益增加的今天，我们需要换一种思路，不是通过减少人力配置、降低人员素质和服务水平来维持经营，而是通过提升科技含量，主动将物业服务产业融入到移动互联网的发展大潮中，这样才能在时代发展中立于不败之地，也才能实现真正意义上的现代物业服务。

民法典视野下的物业管理

——住建部房地产市场监管司 陈伟

民法典视野下的物业管理

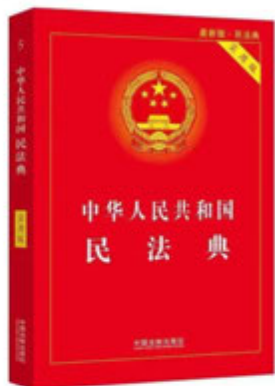
5月28日，中华人民共和国民法典的诞生石破天惊，其伟大早已为全媒体铺天盖地渲染烘托，笔者举双手赞同。盖因边际效益递减的考虑，就不在此作简单的重复了。

之所以觉得孟德斯鸠这句老话入耳，除了形象生动温情接地气之外，打动我的根本原因是：短短二十个字，精辟道出了民法、人民与国家三者之间的关系。这也许就是经典名句的永恒魅力。

尽管我们无法准确评估《论法的精神》对法国民法典的影响，但不影响法国民法典成为世界民法发展史的十九世纪丰碑。尽管我们不能武断当年蒂博和萨维尼关于制定统一民法典的激烈论争，对推迟德国民法典近百年进程的影响，但不影响德国民法典成为世界民法发展史的二十世纪丰碑。同样，尽管我们难以预测中国民法典对二十一世纪世界民法发展进程的影响，但不影响民法典成为七十年新中国法治发展史的丰碑。

法律的本质，植根于人类生活本身，民法典概莫能外。编纂一部适应新时代中国特色社会主义发展要求，符合我国国情和实际，体系科学、结构严谨、规范合理、内容完整并协调一致的民法典，与其说是立法者呕心沥血的宏图伟略，不如说是新中国社会发展的水到渠成，不如说是新时代民族精神的自然言说。审时度势抓住不可多得的历史机遇，对现行的民事法律规范进行编订纂修，对已经不适应现实情况的内容进行修改完善，对社会经济生活中出现的新情况、新问题作出有针对性的新规定，这一重塑民事法律制度的创举，必将持久且深刻地影响未来中国的良法善治。

民法典历经七十载，四起四落，几代人前赴后继，方成正果，平庸似看客者，沉浸于如此宏大的叙事，似乎是不合时宜的；民法典卷帙浩繁，博大精深，洋洋十万余言、洒洒千贰余条，浅薄如我



辈者，致力于如此广博的解读，显然是不自量力的。然而，不合时宜也好，不自量力也好，都不应当成为我们不作为的借口。相比于着眼宏观，着手微观也许更加务实有为，所谓“弱水三千、取其一瓢饮”，正是此时我面对民法典的真实心态。作为一名曾经长期从事物业管理实践操作、制度建构和理论研究的从业者，我以为，民法典的问世，不仅使我们能够从物权法、合同法和侵权责任法等不同视角近距离观察物业管理活动，而且为我们重新审视和思考物业管理这一社会现象提供了更加广阔的视野。

民法典对物业管理意味着什么

对于物业管理而言，民法典出台的重大价值，可以概括为四个字：正名、开道。

正名：民法典以国家基本法律形式确认了物业管理的社会地位

开道：民法典以民商合一立法体例优化了物业管理的营商环境

物业管理当下生存价值的立法表达

物业管理未来发展方向的法律指引

民法典为物业管理提供了什么

民法典的核心作用在于：奠定物业管理的民事法律基础

基石之一：民法典是业主基本权利的宣示法

基石之二：民法典是物业服务市场的促进法

基石之三：民法典是物业权益损害的救济法

基石之四：民法典是物业定分止争的裁判法

基石之五：民法典是物业法规规章的上位法

民法典视野下物业管理是什么

为什么仍然沿用“物业管理”的称谓？“服务”与“管理”是区分所有建筑物管理这枚硬币的两面，“服务”是目标和价值，管理是手段和方法。从业主的角度，应当更加强调业主对物业共有部分的管理，从企业的角度，应当更加强调企业对全体业主的服务，但也不应当排斥物业服务中的“管理”属性。所谓“在服务中体现管理，在管理中实现服务”，正是关于物业管理与物业服务辩证关系的精当表述。

1、民法典眼中的业主和物业服务人

作为一般民事主体的四个基本定位：

民事关系的参与者

民事权利的享有者

民事义务的履行者

民事责任的承担者

2、不同于一般民事主体的特征：

作为特殊民事主体的业主

作为特殊民事主体的物业服务人

不同主体视角下的物业管理

3、业主视角下的物业管理：

物业管理是业主以专有部分所有权为核心，以共有部分共有权为纽带，以管理规约和业主大会议事规则为基础形成的共同管理建筑物的物权行为。

4、物业服务人视角下的物业管理：

物业管理是物业服务人从事的以不动产为基础，以业主需求为导向，以管理为手段，以准公共性服务为核心产品的商事行为。

5、政府视角下的物业管理：

物业管理是业主按照管理规约自行管理建筑物，或者物业服务人按照物业服务合同约定，为业主提供建筑物的维修保养、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务的契约行为。

6、法院视角下的物业管理：

物业管理是业主和物业服务人按照法律规定或者合同约定履行管理建筑物的义务，并承担未能尽到管理义务的损害赔偿侵权责任的履职行为。

民法典颁行后我们能做些什么

从民事法制到民事法治

从有效市场到有为政府

从公平交易到公正司法

从权利宣示到权益实现

从商业契约到商业伦理

从理念培养到理论创新

结语

规范人事而服务人世，此乃法律之使命。肩负新时代的法治使命，民法典必将重塑物业管理的美好未来。历经四十载的风风雨雨，哪怕仅仅是国民生活的沧海一粟，物业管理也必将滋养着民法典的不朽生命。