



扫码 关注北京物协

北京物业管理

2019年03月 总第三十四期

北京物业管理行业协会



北京

物业管理

2019年 第01期 总第34期 主管单位: 北京市住房和城乡建设委员会 主办单位: 北京物业管理行业协会

刘刚会长主持召开北京物协秘书处工作人员年度述职会

- 北京人社局发布 2018 年劳动争议十大典型案例
- 劳动者伪造入职材料构成欺诈的, 劳动合同无效
- 单位无需支付经济补偿金或赔偿金的 10 种被辞退情形
- 关于业主欠交停车费物业公司“锁车”案的解析

北京中海物业管理有限公司

拓展幸福空间 服务美好生活

北京中海物业管理有限公司成立于1999年1月，是中海物业集团（股票代码：02669.HK）全资子公司，具有独立法人资格，是一级资质的物业管理企业。公司为中国物业管理协会常务理事单位、北京物业管理行业协会副秘书长单位。目前于北京、呼和浩特、郑州、太原、洛阳、包头等地，在管并承接产业园区、高档写字楼、高档住宅小区等物业项目50余个，其中多个项目获得省、市级优秀示范项目称号。公司秉持中海物业“拓展幸福空间，服务美好生活”的企业使命，践行中海物业“物有所依，业有所托”的服务承诺，发扬“精细、专业、诚信、和谐”的企业核心价值观，致力于为各类客户创造完美的服务体验，实现客户及合作伙伴的资产保值增值。

服务内容

- **基础物业服务：**住宅/商写物业服务、物业顾问咨询、深度顾问服务、前期规划与定位、招商代理及顾问、大客户定制化服务
- **工程服务：**设备运维、电梯维保与监管、智能化设计与施工、节能改造与评估
- **开发商服务：**前期介入服务、营销策划服务、营销案场服务、承接查验服务、协销服务
- **社商经营：**社区资产运营、客户资产运营、生活服务运营、社区O2O平台运营



北京中海物业管理有限公司

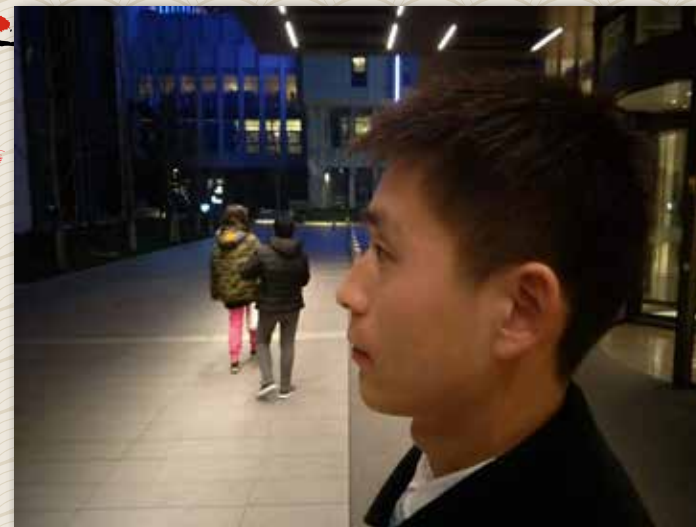
合作电话：010-56980816、56980843
 合作邮箱：yeli@cohl.com
 公司地址：北京市西城区菜市口大街甲2号院
 中信沁园6号楼
 公司邮编：100053



中海物业在北京

CHINA
OVERSEAS
PROPERTY

物业人的精彩瞬间



黑夜中的盏灯
韩少华（保利物业管理（北京）有限公司）



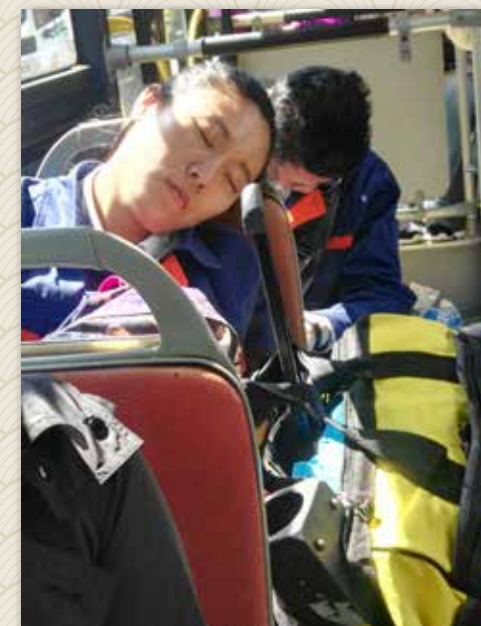
乐在其中
张喜娟（中纺物业管理有限公司）



日出而作 日落未息
石慧（北京鲁能物业服务有限责任公司利湾分公司）



生日会
张婷（北京冠城酒店物业管理有限公司）



小憩
刘籽鸥（北京中广物业央视光华路项目部）



卷首语

JUANSHOUYU



北京中海物业管理有限公司是香港上市公司中海物业集团有限公司的全资子公司，公司自 1999 年成立以来，一直奉行“客户需求是中海物业推动企业发展的源动力，客户是中海物业一切可分配价值的源泉”的客户观。围绕客户体验和感受，系统识别客户关键触点和 MOT 关键时刻，持续优化服务设计产品，积极实现客户服务的“可知、可感、可辩、可验”。在日常经营管理活动中，更加注重品质和效益的均衡发展，以品质提升带动效益增长，以效益增长保证品质服务。

当前，物业行业的市场环境已经发生剧烈变化，一方面，由于物业服务收入增长乏力，成本增长迅速，很多公司举步维艰，虽然企业在多种经营收入上不断增加力度，并通过信息化和智能化手段降低运维成本，但服务品质的持续保持和提升，仍然面临困难与挑战；另一方面，行业中的部分企业利用自身的竞争优势亦或核心竞争力，通过多种渠道不断外拓，市场占有率逐年提高，进一步加剧行业的竞争和分化。于行业转型变革之际，中海物业将继续坚持以客户价值创造为导向，立足物业基础服务，不断增强资源整合、互惠、共生能力，以更好地回报客户与合作者。

员工是企业最大的财富，是实现可持续发展的最关键因素。中海物业从授权、激励、薪酬等多方面，着力于一线员工的激励与赋能。通过改变劳动用工模式，如实施计件制、班次灵活的用工模式，充分激发一线活力，提高劳动生产率，解决基础服务的系统稳定性，以期更好地服务好当下，服务好未来。

中海梦 安居乐业
海纳川 厚德载物
物所托 情真似海
业精细 爱融其中

中海物业管理有限公司董事、北京区域总经理



聚焦 FOCUS

- 05 刘刚会长主持召开北京物协秘书处工作人员年度述职会
- 10 北京物协与重庆物协在京开展交流活动

论道 EXPLORATION

- 11 通过缺陷评估提升建筑运营的品质
- 15 浅谈物业公司品质管理的职能定位
- 17 春季园林绿化养护必做的六件事

说法 CASE&LAW

- 19 北京人社局发布 2018 年劳动争议十大典型案例
- 25 劳动者伪造入职材料构成欺诈的，劳动合同无效
- 27 单位无需支付经济补偿金或赔偿金的 10 种被辞退情形
- 30 关于业主欠交停车费物业公司“锁车”案的解析

政策 POLICY

- 32 国务院办公厅关于在制定行政法规规章行政规范性文件过程中充分听取企业和行业协会商会意见的通知
- 34 北京市住建委持续加大物业服务企业信用信息管理
- 35 北京市住房和城乡建设委员会关于规范商务楼宇宽带接入的通知

风采 PORTRAIT

- 36 服务好当下 服务好未来
——记中海物业集团有限公司
- 43 中海物业，转变 没有不可能
- 47 以“兴海物联”为载体，构建科技物管服务体系
- 50 新工装 新形象 心服务 心启程
——中海物业北京公司开展新式工装换装暨特勤队授旗仪式

园地 SCOPE

- 52 首开望京物业
职工之家落成
- 52 亿方物业
获评“优秀物业服务企业”
- 53 天鸿宝地
开展“幸福女人·美丽人生”“三八”女神节烘焙主题活动

- 54 房地天岳恒紫玉分公司
弘扬雷锋精神 开展综合便民服务活动
- 55 金隅大成物业
组织女工开展自我调节减压培训
- 56 兴邦物业
长兴家园举办迎新春业主联谊会
- 57 建工物业
举办职务犯罪防范法律讲座
- 58 金科物业
新春佳节，到敬老院送温暖
- 59 盛智丰苑物业
关怀员工，浓浓关怀显真情
- 60 玉海辉物业
探索实践小区“一老一小”工程，为居民解忧
- 63 天诺物业
晨光家园立体垃圾楼投入使用，环境问题得到长效解决
- 64 美好家园：献给物业人的歌





主管单位

北京市住房和城乡建设委员会

主办单位

北京物业管理行业协会

2019年02月 第01期 总第34期

BANQUANYE

编委 (按姓氏笔划排名)

于洪波	宋健国	徐北风
王玉峰	宋宝程	徐传辉
王雨龙	张平安	高春河
王永利	张永谦	黄旭东
王劲松	张跃	黄建伟
马建平	陈纳	景 睿
艾白露	陈 枫	谢 炜
孙永平	周 星	裴建华
李家特	金永宏	薛福志
吴卫东	倪 平	魏 凯

主 编

刘 刚 北京物业管理行业协会会长

执行主编

黄金树

责任编辑

于春礼

封面题字 雷鸣东

美术编辑 祖玉鸽

印刷支持 北京联合互通彩色印刷有限公司

联系我们

地址: 北京朝阳区北四环东路 108 号千鹤家园 2 号楼
物业管理处三层 (100029)

电话: 010-63397002 **传真:** 010-63397860

网址: <http://www.bpma.org.cn>

投稿邮箱: bjwygl@sina.cn

协会帐号

户 名: 北京物业管理行业协会

帐 号: 0200006319020236965

开户行: 中国工商银行股份有限公司北京惠新支行

协办单位 (排名不分先后, 北京物协会长、副会长、理事、会员单位)

北京盛世物业服务有限公司
北京网信物业管理有限公司
北京万科物业服务有限公司
北京银达物业管理有限责任公司
北京住总北宇物业服务公司
北京中湾智地物业管理有限公司
北京市久筑物业管理有限责任公司
北京闻达敏斯物业管理服务有限公司
北京天岳恒房屋经营管理有限公司
北京金隅股份有限公司
北京金罗马物业管理有限公司
北京房修一物业管理有限责任公司
北京首开鸿城实业有限公司
北京房地集团有限公司
北京外交人员房屋服务公司
北京天鸿宝地物业管理经营有限公司
北京鲁能物业服务有限责任公司
北京北辰信诚物业管理有限责任公司
上海保利物业酒店管理有限责任公司北京分公司
北京市均豪物业管理股份有限公司
北京顺天通物业管理有限公司
北京招商局物业管理有限公司
国贸物业酒店管理有限公司
北京冠城酒店物业管理有限公司
北京玉渊潭物业管理集团有限公司
北京高腾物业管理有限公司
北京宝景物业管理有限公司
北京麦斯顿物业管理有限公司
北京方庄物业管理有限责任公司
北京城建福安楼寓物业管理有限公司
北京普信物业管理有限公司
第一太平戴维斯物业顾问(北京)有限公司
北京中广物业管理有限公司
北京经中太联物业管理有限公司
北京恒富物业服务有限公司
泛海物业管理有限公司
北京城承物业管理有限责任公司
北京龙湖物业服务公司
北京中实杰肯道夫物业管理有限公司
北方物业开发有限公司
北京华服物业管理有限责任公司
北京首佳物业管理有限公司
北京东光物业管理股份有限公司
长城物业集团股份有限公司北京物业管理分公司
保利物业管理(北京)有限公司
中化金茂物业管理(北京)有限公司
和家生活科技集团
北京中海物业管理有限公司



刘刚会长主持召开 北京物协秘书处工作人员年度述职会

2019年1月22日，北京物协秘书处召开了2018年述职工作会，市住建委物业处副处长孟海亮，协会会长刘刚，名誉会长季如进，监事长韩尼罗，副会长谢炜、裴建华、景睿、张跃、于洪波、李家特、李钢墩、马建平、魏凯、王劲松、艾白露、宋宝程（兼秘书长）等领导出席会议，接受述职。

会上，秘书处工作人员分别就自己2018年的工作做了总结汇报，繁忙、充实的工作，得到

与会领导的肯定，他们在点赞的同时，也对秘书处未来的工作，提出了建议，表达了殷切的期望，希望大家齐心协力，再接再厉，凝聚会员智慧与力量，共同推动北京物业行业不断前行。

秘书处各位同仁表示将在协会领导集体的带领下，不忘初心，牢记使命，秉承协会的服务宗旨，紧密团结，勇于奉献，继续脚踏实地地履行好自己的工作职责。

李洪奎，秘书处文化宣传部副主任，文化建设委员会召集人。主要负责协会行业文化活动的策划和组织开展，丰富行业文化氛围，增强会员企业和物业人之间的文化交流。

协会文化建设委员会成立于2016年12月，成员数量从最初的10多个人发展到现在的50余人。委员会自成立以来，举办了健步走、摄影比赛、才艺大赛、羽毛球赛、文化大篷车进社区等多个大型、参与人数众多的活动，增强了行业活力，树立了行业新风，形成了较强的行业影响力。

2018年协助中国物协出色完成全国物业管理职业技能竞赛开闭幕式舞美工作。

2019年，委员会将以“建国70周年”为主题在行业内开展系列爱国主义活动，进一步弘扬物业企业和物业人积极、乐观、团结、奉献的精神，以期形成强大的行业正能量，从而推动行业和会员企业文化建设不断深入。

工作电话：63397860



郑宁，秘书处工程技术服务部主任，设施设备管理专业委员会召集人。主要负责协会设施设备管理专业委员会的工作召集和物业相关会员单位的工作联系。

2018年工程技术服务部配合市住建委物业处、物业服务指导中心组织专家召开了地下管线治理、电梯新检规、消防安全形势与责任等多项研讨会并提出专业意见；组织会员单位参加消防宣传月工作和参与防汛示范演练；开展了“北京市物业服务企业落实安全生产责任制情况检查评估参考标准培训班”、“安全生产专项培训班”、“电梯安全、生活饮用水管理规范相关知识公益大讲堂”等大型公益培训；受市住建委物业服务指导中心委托，组织专家评审组完成110个项目的二级安全生产标准化评审。

同时，设施设备管理专业委员会积极探索新技术、新成果在物业行业的应用，组织行业专家研究“物业设施设备信息化管理技术”；与北京电力协会共同研讨“配电室智能运维导则”；开展“设备远程监控系统”和“化粪池免清掏”技术研究。在这些新技术研究、应用和推广的基础上，完成中国物协《物业管理智能化在行业中的应用研究》课题，顺利通过结题验收。

在2018年全国物业管理职业技能竞赛中，组织的三名北京电工选手分别取得大赛第12、13、17名的优异成绩。

工作电话：63396255



于春礼，秘书处文化宣传部副主任，老旧小区物业管理问题研究委员会召集人。负责协会对外宣传、编辑《北京物业管理》杂志和老旧小区物业管理问题研究委员会的工作召集。

2018年通过协会微信公众号、网站等媒介，向会员单位和社会公众展现了协会一年来的工作内容和绩效；全年共采编、发布文稿40余篇，编辑会刊6期，发行近2万册；各类大小活动，均留有翔实的影像记录；配合北京电视台《第一房产》栏目，做了三期以物业管理为主题，剖析物业费构成、公共维修资金使用、公共收益管理三个问题的专题片，正面、客观报道行业中存在的疑难问题。

老旧小区物业管理问题研究委员会于2018年年中成立，相继开展了“老旧小区物业管理政策”公益培训、为市建委出台文件提供修改意见、为政府课题提供数据参考、组织《老旧小区物业管理生存状况》问卷调查等多项活动。

在第二届全国物业管理行业职业技能竞赛活动中，负责组织、协调会员企业和志愿者参与赛事保障，共招募了200余名志愿者，征集了五十余台车辆，细分为安保、礼仪、引导、接站、联络、车辆等六个小组，圆满完成大赛的服务保障工作，赢得好评。

工作电话：63397860



崔雅静，秘书处会员服务部副主任，住宅专项维修资金使用研究委员会召集人。日常主要负责协会会员会籍的档案管理、会员基本信息的采集、统计以及会员库的维护等信息管理。

2018年服务部组织了多次会员交流活动，与会员企业保持着密切的联系，积极拓展沟通渠道，了解会员需求，有针对性地开展服务工作。同时，还协助政府部门完成“住宅小区垃圾分类责任制管理办法”座谈；按照市委组织部要求，进行了“行业内非公有制企业党建工作情况”统计工作；配合市发改委组织相关企业开展了垃圾分类调研等工作。

在住宅专项维修资金使用研究委员会工作组织中，密切与主任单位、副主任单位的联系，积极协调成员单位按照年初召开的专题会议部署开展工作，年中就北京市住宅专项维修资金使用情况进行了问卷调查，并最终形成《北京市住宅专项维修资金一申请使用现状调查分析报告》，为会员企业提供借鉴参考。

工作电话：63397002



黄潇理，秘书处培训部主任，人力资源专业委员会召集人。

2018年，在专委会各成员的紧密配合下，汇集行业内外资源，以多维度的培训为重点，以全国物业管理技能大赛为契机，推动行业的人力资源优化发展。

“北京物业大讲堂”系列培训定位于邀请具有较大影响力的人士、结合最新行业热点进行宣讲，已经逐渐形成了一定的品牌效应。2018大讲堂邀请行业知名讲师、深圳“之乎管理”余绍元总裁，做了主题为“让幸福延续——新时代物业服务企业价值创造之道”；先后举办《房屋建筑修缮工程定案和施工质量验收规程》2017新版培训、全国物业承接查验与设施设备管理专业岗位师资培训班、配合国家采购中心举办了物业和保安项目投标咨询答疑会、优秀项目服务标准解读等多项大型培训会。

通过组织第二届全国物业管理技能大赛，对以项目负责人为代表的行业骨干力量素质状况进行摸底，为



今后管理人员的选拔培训，提升素质能力提供方向和数据支撑，在此基础上，设计完成了项目负责人能力模型，为今后一个阶段项目负责人培训体系的建立奠定基础。

此外，梳理出126项物业适用法规清单及部分决定失效文件目录，完成行业现行有效证书的整理。税社统一征收政策出台后，通过多种方式了解和追踪该项政策对不同类型企业可能造成的影响。在配合政府工作方面，接待玉树州住建局领导及物业企业人员来京交流学习，组织物业费上调案例的收集和整理，起草编写了物业行业扶贫攻坚工作方案。个人做为民主党派朝阳区参政议政委员会成员，积极反映行业情况，提写参政提案。

工作电话：63396255

黄金树，《北京物业管理》主编

2018年按计划完成全年出刊任务，共6期（2017年第6期、2018年1-5期），编辑稿件218篇，约51万字。强化协会主体，有关协会的稿件45篇；探讨行业规律，分享行业经验，论道栏目稿件9篇；普及法律知识，分析现实案例，说法栏目刊稿9篇；宣传行业政策，提供政策文本，刊登行业相关政策文件24篇。

感谢北京闻达敏斯物业、国贸物业、均豪物业、和家生活、冠城酒店物业、金罗马物业等6家会员单位的支持。6家企业全力支持协办，刊登协办单位稿件52篇。

感谢各会员单位的大力支持。会员投稿67篇。北京中海物业6篇，北京金隅大成物业6篇，北京兴邦物业6篇，盛智丰苑物业5篇，望京物业4篇，方庄物业3篇，亿方物业3篇，鲁能物业3篇，中铁建设物业3篇，金融街物业2篇，发条物业2篇，首开物业2篇，保利物业2篇，建工物业2篇，燕城物业2篇，北京中广物业1篇，均豪物业1篇，昌欣物业1篇，核电物业1篇，怡海达丰物业1篇，盛世物业1篇，天鸿宝地物业1篇，信元物业1篇，金科物业1篇，中经世纪物业1篇，仲量联行物业1篇，中冶物业1篇，中兵物业1篇，高腾物业1篇，福安楼宇物业1篇，瑞银酒店物业1篇。



刘拓，秘书处办公室副主任，保障房物业管理问题研究委员会召集人。主要负责协会办公室的日常工作和保障房物业管理问题研究委员会的工作召集。

办公室工作繁且杂，既是协会的后勤保障部门，也是协会对外联络的窗口单位。2018年，协会办公室积极发挥枢纽作用，增强综合能力，协调各业务部门，内强素质，外树形象，圆满完成本部门的各项年度工作任务。

为更好地为行业发展提供专业支撑，协会在2018年年中组织成立了保障房物业管理问题研究委员会。在协会领导及专委会主任、副主任的带领下，保障性住房问题研究委员会主要做了以下工作：（一）建立专业委员会工作机制；（二）完成公共租赁住房物业安全管理检查；（三）完成公共租赁住房物业管理难点及分析调研。委员会将配合政府主管部门就前期工作开展的成果，继续深入开展研究，重点打造管理案例库、风险管理案例库，为保障性住房物业管理



的健康发展，贡献行业力量和智慧。

工作电话：63459710

刘立华，秘书处法务部主任，物业纠纷调解中心负责人，法律专业委员会召集人。主要负责协会法律专业委员会工作召集和物业纠纷调解中心工作，同时负责处理行业投诉和法律、政策咨询解答。

2018年法务部年初就会员法律服务需求进行了问卷调查，年中多次召开专题会议，就楼道堆物、车库收益归属、前期物业企业变更等行业法律问题展开研讨，发布指导建议；协助市物业服务指导中心起草了《住宅室内装修管理服务协议》（示范文本），组织起草了《保洁服务合同》等多个示范合同涉及的安全生产条款（初稿）；参与全国物业服务标准化技术委员会开展的国家标准《物业服务安全与应急处置》、《物业管理术语》的起草工作；对建设部起草的《物业服务导则（草案）》，在调研的基础上提出修改建议；组织专家对《地下空间整治期间自用性宿舍消防技术措施》提供完善建议。

此外，物业纠纷调解中心还积极开展了行业纠纷调解工作，全年接调物业纠纷46件，调解成功18件；举办对调解员和企业法务人员的专项培训；开展了8期《物业纠纷调解文化大篷车进社区》系列活动；在中央政法委召开的“坚持和发展新时代‘枫桥经验’工作座谈会”上，介绍了北京物协开展物业纠纷调解工作的经验。

成绩突出，先后被北京市高级人民法院授予“优秀特邀调解员”称号、被北京人民调解协会授予“优秀党员调解员”称号，为行业赢得荣誉。

工作电话：63397262



宋宝程，协会副会长兼秘书长，主持秘书处的日常工作。

在广大会员的大力支持、配合下，在各级领导的正确决策、指引、关怀下，协会秘书处顺利完成2018年的各项既定工作任务。

2018年，协会秘书处在党建工作、配合政府、会员服务、行业引领、对外宣传、履行社会责任等诸多方面取得显著成绩。其中，协会流动党支部6月在中共北京市行业协会商会综合委员会召开的“庆祝中国共产党成立97周年暨北京市社会组织党建工作推进大会”上，被授予“先进基层党组织”；配合政府主管部门完成二级安全生产标准化评审、安全生产专项培训、行业反垄断、公租房物业安全管理检查等多项专题工作；全年开展了十余项大型公益培训以及丰富多彩的行业文化活动；在会员服务上，积极拓展各种沟通渠道，针对会员需求，着重发挥各专业委员会的作用，为会员企业提供专业支持；积极反映行业诉求，开展多项专题调研和课题研究，为政府政策决策提供了参考；通过微信公众号、杂志、QQ群等媒介，加强对外宣传，同时，利用电视媒体，引导公众加深对物业行业的正确认识；借助行业专业优势，开展行业纠纷调解工作，并积极响应和参与精准扶贫，获得多项表彰荣誉，很好地履行了协会的社会责任。

2018年第二届全国物业管理行业职业技能竞赛在北京举行，协会作为协办单位，积极动员会员力量，精心组织，与中国物协密切配合，并圆满完成赛事各项保障工作，为全国物业同行献上了一份合格的答卷。



北京物协与重庆物协在京开展交流活动

2019年2月27日，重庆市物业管理协会新一届领导班子在会长罗传嵩、秘书长何伟的带领下，与北京物业管理行



业协会举行友好交流活动。北京物协会会长刘刚，名誉会长周星，监事长韩尼罗，副会长谢炜、景睿、裴建华、徐铭基、李钢墩、于洪波、宋宝程（兼秘书长）参与了交流活动。

刘刚会长对重庆物协的到访，表示热烈的欢迎。他说，京渝两地互为友好协会，近几年来交流频繁，互相取长补短，在规范、引领两地物业行业发展中，起到了相互促进的作用。

何伟秘书长表示，重庆物协刚刚完成换届，新一届协会

领导高度重视与各地行业协会的互动交流，希望借鉴经验，打开思路，为进一步做好重庆协会的工作，夯实基础。

随后，宾主双方就行业协会党建工作、行业诚信体系建设、行业协会自身建设和会员服务、专委会建立和管理、物业行业矛盾纠纷调解、物业行业智能化建设六个方面展开研讨，整个交流活动坦诚、热烈，在互相学习的过程中，增进互相了解，促进两地协会友谊的传承。（北京物协 于春礼）

通过缺陷评估提升建筑运营的品质

□ 文 / 侯国强

前言

建筑是有生命的。一栋建筑，一个建筑群，一个园区的运营就像经营和管理一个生命体。现代物业的管理已经远远超出了传统物业管理保洁、工程、保安和绿化等范畴，而是更加注重“全生命周期的”绿色运营管理。从建筑的“五感六性”来界定一个建筑的品质。好的建筑品质就是要能达到人与建筑，建筑与自然，建筑与环境的和谐共生。因此，在建筑正式运营前，建筑缺陷和建筑问题越少，就越有利于建筑在运营阶段打造卓越品质。本文仅从技术角度探索使用科学、便捷的“接管大师”工具——一种新的信息化系统，通过正式运营前的接管验收品质的提升，为建筑运营管理奠定坚实的基础。从实际效果看，接管大师的运用，提升了建筑运营的安全性和建筑的运营效率，不但有效地避免安全风险，同时也大大地降低管理和服务成本，为建筑运营创造新的价值，提升建筑运营的品质。

质。

一、建筑缺陷产生的巨大安全隐患

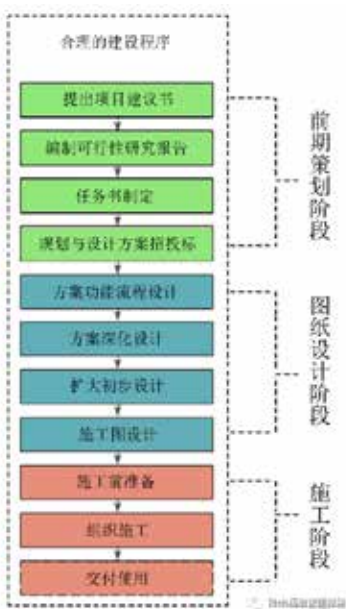
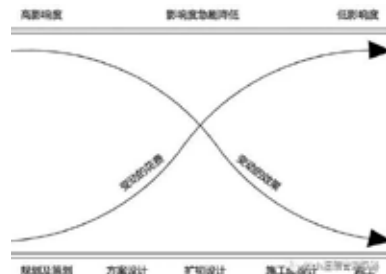
一个建筑项目在正式运营前，要经过前期策划、图纸设计、施工三个大的阶段，每个阶段的一个小的瑕疵，都会在运营过程中产生一系列的问题。从目前的运行实践来看，每个建筑项目投入运行以后，通常都会发现成千上万个大大小小的建筑缺陷问题。

按照安全管理的“海因里希法则”{详细解读请参考《设备设施预防性维护保养攻略》}。当一个企业有300个隐患或违章，必然要发生29起轻伤或故障，在这29起轻伤事故或故障当中，必然包含有一起重伤、死亡或重大事故。



安全管理的海因里希法则示意图

海因里希的事故法则认为：发生的事故仅是冰山一角，人的不安全行为、现场的安全隐患等都是隐藏在水面以下的因素；要杜绝事故，必须从解除人员的不安全行为和消除现场的安全隐患着手。



建筑阶段性成果显示图

因此，在建筑正式运营前，将成千上万的建筑缺陷和问题充分地发现、分析和检测出来，有利于保证建筑运行安全，提高建筑运营的可靠性和整体效率。接管评估是整个后期运营的基础；建筑缺陷，将对运营阶段资产管理、空间管理，能源管理和安全管理及客户服务都会造成不良影响，甚至导致重大安全事故。

二、传统的接管验收费时费力

在建筑正式运营前，物业公司也会对建筑楼宇进行系统的检查，使用大量人力进行排查，拍照，记录，整理，统计，再提炼分析建议。通常的做法是成立一个接管验收小组，分设几个专业落实责任，制定接管验收计划进度，部署人力开展工作，通常一个项目需要几十人，大的项目需要上百人。物业公司检查后将承接查验结果提交给施工方，双方在确认，在施工方质保期内，按照检查出来的问题进行整改，物业公司再进行复验，再检查，直到解决问题，或是施工方整改或是物业方直接整改以保证设备设施的正常运营。在我个人的管理实践中，曾经组织了数十个项目的接管验收，积累了丰富的建筑缺陷数据，形成了一套以问题为导向的接管验收解决方案。接管验收的效果也得到认可。2012年，组织参与北京协和医院北区20万平方米新建筑验收管理获得“北京协和医院北区搬迁

专项工作优秀个人”称号。我领导的团队获得北京协和医院赵院长的高度赞扬。“……没有物业团队的接管验收介入，新大楼不可能提前投入使用，（前期介入）物业团队为协和发展所做的一切将在协和发展史上留下永久的丰碑。”

传统的接管验收问题的界定和沟通费时费力。通常，建筑竣工后物业接管验收工作，是一个繁琐而又耗力的工作，投入人员多，统计工作繁琐，接管检查后的总结分析报告常常令工程人员头疼；发现的问题，仅凭物业人员的说词，建设方和施工方经常不认可；即使发现问题和缺陷，后期的整改，标准认可不一致，产生矛盾；后期整改还要重复确认，又造成极高的人工成本；通常的情况是，物业整体接管后两三年，由于建筑和施工以及设备安装调试的问题仍然得不到解决，给后期运营造成了极大的困难，给建筑的运用产生了极大的安全隐患。不但威胁到建筑的安全运营，也严重地影响建筑的运营品质。

传统的接管验收，确实费时费力费人工，我一直在寻找技术突破的方式，寻找一种更加便捷，高效的方式。解决方案在哪里？

三、技术改变世界——“接管大师”应势而生

在TT医院的接管验收工作中，时间紧，任务重，人力

少，漫步在35万平米的院区中，接管验收，在只有不到20人的情况下怎么才能完成如此艰巨的任务呢，按照传统的方法，两周过去了，仅仅只是验收了A7和A8两个楼，院区一共14栋楼，有的还在施工，照这个进度无论是数量还是质量都跟不上甲方的需求。有没有什么信息化手段来更好的解决这个问题呢？

“大胆使用接管大师”——信息化手机APP产品。

在“接管大师”平台的帮助下，省去了大家熬夜加班整理报告的时间，整理报告通常只需要一个人来完成再经2人审核后就可以提交给院方了，无需要浪费精力在于报告的整理和汇总上。



接管大师使用界面



某医院成果报告展示

北京 TT 医院的接管验收报告得到了 TT 医院领导和北京医管局领导的高度认可。

接管大师是怎么解决问题的呢？是如何进行设计的呢？经过进一步深入了解发现接管大师使用六大模块，每个模块解决不同的问题。

(1) 问题查验模块：解决查验的问题。将问题位置信息分为区域、楼栋、楼层、房间，将专业问题分为专业、主系统、系统、设备来锁定问题，加入问题描述、问题重要性、问题数量、问题图片等因素多维度锁定问题，工作一步到位。

(2) 整改验收模块：打通和施工方的沟通渠道，使用一个平台处理问题，施工方可以将问题整改销项同位置图片上传，验收方可以将问题单选择“通过”“不通过”“观察中”来定义问题，开通沟通渠道减少对问题的二次查验，三次查验等反复工作。

(3) 设备台账模块：设备台账模块将设备的信息记录到设备台账中，通过设备编码进行数据串联，建立属于设备自己的档案化、信息化管理，此外利用物联网技术可以使用后

台生成设备二维码，二维码附在设备上面手机扫一扫即可调取设备数据及以往的设备问题信息，有效帮助一线人员运维管理，降低整体运维成本。

(4) 绿色评估模块：对建筑进行绿色评估，按照建筑绿色运营的“安全性，适用性，舒适性，健康性，经济性，资源性”程度进行评估，有利于更好地对建筑信息进行横向对比和整体把控。

(5) 接管资料模块：接管资料模块是对接管验收方面及平台使用方面的教学和补充，让一线人员快速成长为所需要领域的专家，接管资料模块的意义就在于使用 20 个小时把一个 0 基础的员工培训成为接管验收的老手。

(6) 决策分析模块：决策分析模块使用为高层决策者提供宝贵决策依据和建议，通过各种专业列表的统计分析，对验收进度的整体把控来做出更好的规划和决策。决策模块还附赠微信小程序，可通过小程序快速浏览信息。

验收工作告一段落后，医院后勤部门领导为接管大师做了 5 项评价：智能、高效、共享、专业、问题导向，精简地描述了接管大师的 5 大优势。

(1) 智能：根据建筑接管验收存在的上百万个问题统计出的问题规律，大大方便工作人员的操作，接管验收问题标准化，解决工程人员的系统性分类；使用手机 APP，一机在

手，即时进行问题统计分析，为决策者提供决策依据。

(2) 高效：节约 70% 以上的人工成本，问题资料永久保存。

(3) 共享：管理方，施工方，运营方，设计方共享一个平台，便于问题整改销项，节约沟通成本。

(4) 专业：专业的统计分析，再融入工程人员的经验，使得接管大师提供的报告展示出一流的水平，后台强大的专业支持，减轻了接管人员的负担。从项目全生命周期角度，为建筑提供一体化解决方案。

(5) 问题导向：

●对于存在的问题，理清责任界面，分清重大缺陷的责任，减少后期运营的压力；

●发现的问题，及时达到总包、分包和专业供应商的确认，便于问题的有针对性地整改和后续整改；

●对于一时不能彻底解决的问题，需要协调设计单位，施工单位，总包单位和专业分包的，在同一个问题平台上，能够引起相关方的重视；

●问题和缺陷的专业评估，能够引起建筑资产所有方的重视，便于后期问题的整改；

●充分使用工程和设备质保金对问题进行整改；

●降低运营方（甲方和物业公司）后期运营的成本；

避免后期运营的重大安全责任事故。

四、实际应用，提升了多个建筑的运营品质

接管大师产品在试应用期间，在多个大型建筑和医院进行了实际应用。

湛江 ZJ 医院，建筑面积为 34 万平方米，使用“接管大师”在 2 个月的时间里，提供了专业验收报告 20 期，查出问题 5059 项，8278 点，并逐项核对设计图纸、国家规范、行业标准，极大减少了查验工作的反复性，做出令院方满意、施工方满意、代建方满意的“三满意”的验收结果。

北京 TT 医院，建筑面积 35 万平方米，使用“接管大师”，提供了专业的验收报告 29 期，查出问题 11179 项，58690 点，在时间紧任务实重的情况下，给院方提交了一份令人满意的答卷。

深圳 HR 大厦，建筑面积 4.2 万平方米，使用“接管大师”进行验收，仅土建和玻璃幕墙，完成专业报告 3 期，查出问题 1527 项，极大推动了华润大厦的后期运营的完善进度，提升了建筑的运营品质。

北京 YY 软件园，建筑面



湛江 ZJ 医院污水站
问题缺陷分布示意图



北京 TT 医院空调系统问题
缺陷分布示意图

积 40 万平方米，使用“接管大师”进行评估，两周内完成评估，查验问题 4023 项，5012 点。

在建筑运营过程中，建筑设备设施的缺陷越少，故障越少，在服务过程中展示的运营品质就越高。通过承接查验，可以更加清晰地建立起以解决问题为导向的建筑绿色运营的解决方案。

由于“接管大师”在功能设计上，将施工方，物业方，资产方，设计方，监理方都放到一个平台上，物业方查出的问题，其他相关方都可以及时看到，并且可以在系统上进行整改消项管理，这就大大提升了缺陷和问题的整改效率。在多个项目的应用过程中，有效



深圳某园区建筑技术
及现状评价雷达图

地消除了重大的安全隐患，同时对建筑“五感性”品质提升起到积极作用——五感指建筑给人的视觉、听觉、触觉、嗅觉、味觉造成的品质印象。比如卫生间臭味治理，空气质量提升，设备运行效率提升，环境提升等方面都起到了非常积极地促进作用。接管验收这项工作本身在建筑的全生命周期管理中，扮演着非常重要的作用，通过“接管大师”的应用，使用技术手段，标准化操作，使得建筑的接管验收工作更加便捷，更加有效，更加有力地促进未来建筑品质的提升。



浅谈物业公司品质管理的职能定位

□ 文 / 赵志飞 品质管理专家、安全标准化评审专家

物业行业推行品质管理近十几年了，对品质管理的重要性取得了共识。企业品质管理职能也逐步得到明确，组建了专业的品质管理部门，配备一批专业性强、素质高的品质管理人员，并在物业公司管理中进行了各种有益的探索和实践，创造出一个有别于外资五大行的专业性的业务管理部门。

部分公司对品质管理的职能定位不是很明确和清晰，甚至存在一些困惑。品质管理应该管什么？怎么管？与其他部门的边界和定位在哪里？品质管理职能定位模糊不清的物业公司的品质管理难见其效，导致出现了两类典型的情况。

一是认为品质部主要就是为了公司保持体系认证的。因为在市场投标时必须保持有效的三标体系管理证书，但是却对外宣传品质管理甚至品牌管理时当做了噱头，对于品质管理说起来重要、实际落实起来觉得差不多就行了，甚至出现一个极端情况，品质部负责人是光杆司令的虚职，就变成品质管理是应付门面，出现证书和实际管理两张皮的尴尬局

面。

二是认为品质部无所不能、无所不管，基本所有的事情都可由品质部参与和负责，在权责不明确、不匹配以及缺乏资源支持的情况下，尤其是出现问题后其他部门首先找到品质部的责任，品质部做了背锅侠，久而久之就会出现“谁提议谁干、谁能干谁干、谁老实谁干”的局面。因为企业较弱的品质文化，不敢放权和责任远远大于权限，品质管控效果远远达不到预期，领导也是越发懵圈，就越不明白品质职能到底是什么定位。

发生以上情况的原因是公司领导对品质管理职能与边界的定位模糊，直接导致品质管理职能无从发挥应有的作用。因此在公司职能部门设置和品质部之间就引出了一个“公司治理”命题：是先有职能定位然后做好执行可以称之为“谋定而后动”，还是品质部只是机械落实领导个人智慧甚至随意发挥作用可以称之为“摸石头过河”。

品质部的职能定位和管理落实是道和术的关系，职能定位是“目标和框架”，而品质

管理落实是完成职能的“具体途径和方式方法”，就是在职能定位清晰的前提下，明确责任和权限，根据企业实际情况通过灵活的具体途径和方式方法，完成职能目标，逐步建设企业的品质文化。

物业行业品质管理职能定位涉及八大方面，展现未来品质职能定位的发展趋势。

一、三标管理体系保持认证延续性（认证组织者）

这是品质部的最基本职能，包括管理手册、程序文件修订（含转版），内审、管理评审、监督审核（再认证）的必须动作，以此为基础保证三标管理体系保持认证的延续性。

二、工作标准与流程的研究和推行（企业标准研究院）

在物业公司内部，因为管理体系认证需要和项目处开展实际工作的需要，还有组织职能部门制定标准与流程的具体工作要求，只有品质部对工作标准与流程的理解和研究最为

清楚和透彻，日经月累可以称得上“企业标准研究院”。

三、现场品质业务的教练和指导（指导委员）

品质部作为最接地气的职能部门，不仅了解公司各部门的工作内容和运作方式，还经常以品质督查和情况调查的方式深入一线工作现场，如果从公司大局考虑并在各项目间横向评价，从现场品质管理角度来看，品质部比项目经理更了解项目对公司理念、制度和政策的落实程度，以及项目的运作情况和处于什么管理水平。因此对公司运作、项目管理具有教练和指导作用。

四、制度与规则的守护者和裁判（公证处）

品质部组织制定企业的制度和规则后，通过项目处现场的品质督查并督促整改，给大家的印象是品质部不仅熟悉制度和规则而且起到纠察的作用，因此在发生异议和需要监督时，顺理成章的变成了制度与规则的守护者和裁判者，客观可信有公证效力，领导也愿意让品质部做公证见证工作。

五、企业品牌维护者（战略品牌部）

可以毫不夸张地说，品质部扛着企业的一张脸面，也只有品质部对品牌管理维护有最

高层次的切身体会，无论是对外交流参观、参加各类会议、研讨会，还是参与市场拓展，甚至内部职能管理和项目的现场管控，处处都能体会到品牌战略、品牌推广、品牌维护的重要性和迫切性。

六、经理人培训中心（干部培训班）

笔者参加过很多外部各类型、各层次的培训，也组织过企业内部的传统管理和实务培训，如果单纯从具体可操作性业务提高的角度出发，品质部应该是集中办公知识（含软件）、体系管理、物业理论和实务、操作技能等一体的综合性部门。因为物业项目处现场的四大专业的工作标准、制度都由品质部制定和编制，并且对落实情况进行定期、不定期的督查，同时又涉及到公司的计划和预算等职能，所以主管、经理等干部最适宜的培训中心应该在品质部，这个观念正逐步被一些领导认同。

七、公司大政方针的智囊团（顾问团）

综上所述，品质部有天然的内部工作优势以及外部行业之间的联络事宜，对行业内的发展现状和趋势比较了解，因此目前一些大型物业公司把品质部逐步定位成核心部门，企业的大政方针、人事政策、发展战略规划等都需要品质部的

参与和建言献策，顺理成章也就成为了公司的智囊团。

八、企业文化的推行者（宣传部）

一个公司的企业文化、价值观可以决定企业的发展方向，决定企业能走多远，可以影响到行业内的声誉和地位，而工作作风是企业文化的缩影和表象，从笔者十几年的品质从业观察和经验总结，工作作风优劣决定了企业是“正能量、前进拓展型”还是“拍马屁、混日子倒退型”的特点。品质部因为紧密联系着项目基层（员工），起着公司政策的上传下达，宣贯企业文化和价值观的便利条件，更利于发挥公司建设企业文化的桥梁纽带作用。

通过以上品质部八大方面的职能梳理，可以看出品质部堪比军机处，从长远和发展趋势展望，物业公司的部门设置将逐渐趋向于专业化、职业化和业务化，以后公司总部将只有3个职能部门：品质运营部、财务部和行政部。“工欲善其事必先利其器”，希望领导和同行群策群力，切实重视起品质管理职能，明晰品质部职能定位，科学设计责权的匹配，许以高位（权限），配备高素质人员等资源，建设企业品质文化，真正打造出物业公司在行业内的品牌美誉度。✎

春季园林绿化养护必做的六件事

园林绿化的可持续发展，离不开科学合理的养护管理。绿化植物生长状态和效果与养护管理密切相关。特别是引进的绿化苗木，多为园艺品种，更需要科学的后期养护。苗木种植完成，要达到环境极佳的美化效果，养护管理是施工后期的重要工作，只有给予绿化苗木进行及时合理的养护管理，才能达到预期的目的。绿化苗木的春季养护直接影响到开花的质量和生长，在日常管理中，往往对春季管护重视不够，从而走进养护的误区。

1. 补植

苗木补植是春季绿化管理的重要内容。一是要做好绿地苗木的补植工作，对绿化带内越冬期间死亡的苗木进行全面调查统计，抓住有利时机进行补植、更换，并及时浇透水，确保新栽苗木的成活率。二是要做好良种苗木的更新，绿化良种苗木是提高绿地景观的前提，随着社会的快速发展，原有的一些生长不良的树种已不能适应绿地需要，必须及时更

换良种。

2. 浇水

春季浇水至关重要。秋植的苗木在春天浇二到三次水最好。第一次是早春浇返青水，因早春地温回升快，苗木易萌芽，但此时气温极不稳定，萌动的芽易遭受春寒冻伤，此时（3月初）浇水可有效降低地温，延迟芽萌动，避免其遭到冻害；第二次是清明前后浇生长水，此时浇水利于植株长叶发根；第三次是5月中下旬，可视土壤墒情及天气状况来确定是否浇，这次浇水不必太多，以浇透土表而无积水为宜，目的是缓和春旱，进一步供给植株生长所需的水分。

3. 施肥

土肥水管理是苗木管理的一个重要组成部分。由于春季干旱，气温上升，水分蒸发量大，一定要做好土壤的管理，一般采用中耕等措施松动苗木表层土，增加通透性，防止土壤的次生盐渍化。追肥浇水能够

满足苗木萌芽、展叶、开花等生理活动的需要。各绿化区域都要浇一次返青水，根据植物生长特点，结合浇水适量施肥。土壤解冻后，应追施磷钾肥，并增施有机肥。施肥时不能一混而施，应根据苗木长势的好坏和树龄大小区别对待。长势好的多施，树龄大的多施，反之少施，以免适得其反。建议首次施肥可以使用有机无机复混肥乌龙珠，施肥要在距树干20厘米至25厘米之间处进行，注意均匀施肥。施肥后及时灌水，提高肥料利用率。花灌木春季萌动期，要进行根外追肥。一般枝干喷一两次花木先锋，可使花期一致，花朵肥大，提高苗木观赏性。

春天是植株旺盛生长期，施肥能及时供给植株需要的养分。此时施肥以氮肥为主，并加入适量的磷钾肥，氮、磷、钾比例一般为3:1:1，这样既可使植株枝叶繁茂，还利于生根。在施用化肥的同时，还可施一些腐熟的圈肥，但不宜填埋过深。随着技术的开发，可以埋施微生物菌肥沃园，这样不仅能达到营养平衡的目的，

还可有效提高土壤的肥力和疏松度，使植株全面吸收养分。对长势较差的苗木，还可对其叶面喷施肥料，一般多采用浓度为0.5%的尿素。喷施时间在清晨最好，每两周喷一次，连续喷施三次即可见效。

4. 拆除防寒设施

拆除防寒设施应区别对待。对于较耐寒而采用了根部埋土措施的苗木，可于早春浇冻水时将土挖开；树木缠草绳的苗木可待萌芽时去除（如草绳间距较大可不拆，继续保留）；覆膜的花灌木应采取循序渐进的方法拆除薄膜，可于早春在南侧打孔，此后每周增加打孔数量，4月初将薄膜全部拆除。春季应及时加固防风支架，挡风障可于春末季风停止后拆除，支撑则可继续保留。

5. 修剪

修剪应根据苗木的不同品种、不同类型、不同地段、不同生态特性进行修剪，将枯死枝、衰弱枝、病虫枝等一并剪下，并对生长过旺枝进行适当回缩，改善树冠内部的通风透光条件，培养理想的树形，确保树木、模纹造型在顺利生长的前提下剪出优美造型。冬季没有修剪完的绿地苗木可在春季进行花前复剪，进行树体结构调整。首先要剪除去年由于冻害造成的枯枝和干叶，再就是对部分

过密的、影响过大的主枝、竞争枝、背上徒长枝进行抽除，打开光路，有利于提高内膛枝质量。对密挤枝、徒长枝、外围过大的枝多采取疏剪，有利于树施缓和，通风透光。对榆叶梅、碧桃、美人梅等春季开花的花灌木，抹除一些花芽是非常可行的。因为开花需要消耗大量养分，而此时根系尚处于生长阶段，开花过多，不利于树体与根系的平衡，易影响生长，甚至导致植株死亡。对于新建绿地的苗木特别是花灌木，枝条角度不开张，去年秋季没有拉枝开角的，于春季拉枝开角，幼树拉枝开角是幼树早期开花结果、提高观赏性的关键措施。

6. 防止闷芽

闷芽是指苗木在应萌芽的时间没有萌芽，原因多是由秋季种植过深、地温低、根系生长缓慢而引起的。发生闷芽时，可将植株连根挖起，重新种植，种植深度以土层没过最表层根5

厘米为宜。种植后土必须踏实，勿使其跑风漏气，之后视土壤的干湿程度浇水。

7. 病虫害防治

建立病虫害预测预报制度，安排专人负责观察、监测工作。结合各种病虫害危害的发生规律和生长习性，科学制订防治方案，做到早发现、早治理，保证绿地苗木的健康成长。春季要对绿地植物进行全面的病虫害检查，清除绿地内的立枯木和危害严重的苗木，挖除越冬虫蛹，发芽前刮除老粗皮。树体老粗皮是许多病菌、虫卵的越冬寄生地，要集中烧毁，可消灭大量越冬害虫和越冬病菌，减少病虫害危害基数，可起到病虫害防治事半功倍的效果。由于气温上升，要及时解除石榴、无花果等苗木上的防寒草把，并清除草把使之远离绿地。在苗木发芽前刮一遍老树皮，之后绿地苗木普喷一遍3-5波美度石硫合剂，防治病虫害效果良好。（本文摘编自网络）



北京人社局发布 2018 年劳动争议十大典型案例

2018年10月19日，北京市人力社保局发布2018年本市劳动人事争议仲裁十大典型案例。本次发布的十大案例是从2017年全市劳动人事争议仲裁系统处理的8万余件案件中精心筛选出来的。主要内容有：1. 工作经历造假，用人单位试用期内解除获支持；2. 劳动者未申请休年假，不等同于放弃年假补偿；3. 合法合理调整工作岗位和地点，不属于未按约定提供劳动条件；4. 培训期间付工资，不应计入培训费用；5. 隐瞒利益冲突进行利益输送，用人单位解除合法；6. 多次催告未返岗事后方才提交病假条，旷工解除理由可成立；7. 竞业限制生效条款附期限，限制劳动者权益属无效；8. 及时开具离职证明，用人单位不应设置前提条件；9. 外国人就业同样须参保，签有双边或多边协议方可免除；10. 违约金条款须遵守，聘用合同与劳动合同有差异。

01 工作经历造假，用人单位试用期内解除获支持

案情简介：陈某于2017年1月5日入职北京某电子公司，双方订立了为期5年的劳动合同，约定其担任品牌营销经理，月工资3.3万元，试用期为6个月。入职2个月后，电子公司

向陈某发出《试用期解除劳动合同通知书》，以不符合录用条件为由与其解除了劳动合同。陈某不认可电子公司的解除理由，遂提起劳动争议仲裁，要求电子公司支付违法解除劳动合同赔偿金。

庭审中，电子公司提交了《求职登记表》、《入职承诺书》及一份民事判决书，佐证陈某伪造重要工作经历，工作能力及工作表现与其工作经历严重不符。陈某填写的《求职登记表》显示，其2012年1月至2015年10月期间担任某广告传媒公司的市场部经理，月工资为3万元。在《入职承诺书》中，陈某承诺，在应聘时提供虚假材料或没有如实说明与应聘岗位相关情况的，属于不符合录用条件，电子公司无需任何理由即有权解雇本人。民事判决书的内容显示，2014年1月至2015年10月期间，陈某担任某外地股份公司的经理助理，月工资为4千元，其提出诉求要求该股份公司支付延时加班费、休息日加班费、未休年假工资补偿及违法解除劳动合同赔偿金等。陈某对上述证据的真实性均不持异议，声称其在外地股份公司的工作是兼职，故没有写入工作经历中去，但未能就其主张提供证据证明。

仲裁委审理后认为，陈某在入职时虚构重要工作经历，所填

报的工资收入与实际收入差别巨大，其所表现出的工作能力、工作经验与工作履历不符，电子公司在试用期内与其解除劳动合同符合法律规定，故裁决驳回其仲裁请求。

评析：劳动者入职时应当履行如实说明义务。

诚实信用原则是用人单位与劳动者在订立劳动合同过程中应遵守的基本法律原则。同时，按照劳动合同法的相关规定，用人单位和劳动者均有如实告知对方与订立劳动合同直接相关事项的法定义务。本案中，陈某虚构本人的重要工作经历，完全可能导致电子公司在判断其业务能力、履职能力、工资标准、职业忠诚度及最终决定是否录用时产生重大误判。此外，电子公司亦在《入职承诺书》中明确告知陈某，在应聘时提供虚假材料或没有如实说明与应聘岗位相关情况的，属于不符合录用条件，故电子公司的解除行为符合法律规定。应当指出的是，用人单位在招聘时，应对劳动者的相关资历进行审慎审查，避免录用后发生争议。

02 劳动者未申请休年假，不等同于放弃年假补偿

案情简介：孔某于2012年3月1日入职某互联网公司，双

方订立了为期5年的劳动合同。2017年2月28日，劳动合同到期，互联网公司通知不与孔某续订劳动合同。在办理离职手续并领取终止劳动合同经济补偿时，孔某提出，2015年至2017年期间，因工作繁忙，其未能休带薪年假，故要求互联网公司支付相应的补偿。互联网公司认为，孔某因自身原因未提出休年假，按照公司员工手册的规定，每年12月31日之前未提出休年假的，属于自动放弃当年年假，故公司无需支付补偿。因双方发生争议，孔某向仲裁委提出仲裁申请，要求互联网公司支付未休年假的工资报酬。

仲裁委审理后认为，互联网公司的员工手册中虽规定每年12月31日之前未提出休年假的，属于自动放弃当年年假，但并无证据表明孔某曾书面提出因个人原因不休年假，且上述员工手册中的规定也违反了《职工带薪年休假条例》的相关规定，故裁决支持孔某的仲裁请求。

评析：非经劳动者书面且系因个人原因提出不休年假，不等同于其放弃年假补偿。

《企业职工带薪年休假实施办法》第九条规定：用人单位根据生产、工作的具体情况，并考虑职工本人意愿，统筹安排年休假。用人单位确因工作需要不能安排职工年休假或者跨1个年度安排年休假的，应征得职工本人同意。第十条第二款规定：用人单位安排职工休年假，但是职工因本人原因且书面提出不休年假的，用人单位可以只支付其正常工作期间的工资收入。

从上述规定可以看出，年休假应由用人单位统筹安排，且在劳动者本人同意的情况下可跨1个年度安排。本案中，孔某虽未提出休年假，但并未书面提出因个人原因不休年假，互联网公司虽然在员工手册中有相关规定，但该规定与法律规定相违背，故不具有相应的效力，互联网公司仍应支付相应的补偿。

03 合法合理调整工作岗位和地点，不属于未按约定提供劳动条件

案情简介：孙某于2014年7月1日入职某模具公司，双方订立了无固定期限劳动合同，约定孙某的工作地点为北京，岗位为“后勤辅助岗”，具体工作内容为“事务、预算管理和领导安排的其他工作”，并约定模具公司可以根据生产经营的需要及孙某的工作能力和表现等，调整其工作岗位、工作内容及工作地点。入职后，孙某被安排在模具公司位于某城区的开发中心从事财务、人事等辅助性工作。2016年7月，基于公司生产经营需要，为了减轻各部门的工作负担，模具公司将各部门担当的财务工作统一转回公司财务管理。据此，孙某办理了开发中心全部财务凭证的交接。模具公司与孙某沟通协商，提出安排其到开发中心其他岗位工作，但均被孙某拒绝。后模具公司安排孙某到位于另一城区的公司总部从事人事相关工作。2017年1月，孙某提出仲裁申请，要求模具公司按照劳动合同的约定

提供劳动条件，在原岗位及原工作地点履行劳动合同。

仲裁委审理后认为，双方在劳动合同中约定模具公司可以根据生产经营的需要及孙某的工作能力和表现等，调整其工作岗位、工作内容及工作地点，模具公司基于财务统一管理需要对其工作岗位和工作地点进行调整，调整时亦与孙某进行了沟通协商，并给出几个方案供其选择，其中包括原工作地点的其他岗位，但均遭到拒绝；调整后的人事岗位与孙某原先的岗位均属于从事后台或辅助工作，该岗位调整本身对孙某不具有侮辱性或歧视性；从实际履行情况来看，孙某完全能够胜任新的岗位；调整后的工作地点亦同样位于北京城区，且处于商业繁华区域，公共交通系统较为便利，虽然较之前上下班时间有所增加，但不足以认定侵害了其合法权益，故裁决驳回了孙某的仲裁请求。

评析：工作岗位和地点并非完全不可变更，合法合理进行调整劳动者应接受。

按照劳动合同法的规定，用人单位与劳动者协商一致，可以变更劳动合同约定的内容。虽然用人单位与劳动者在劳动合同中约定可对工作岗位及工作地点进行调整，但调整前应当综合考虑用人单位经营必要性、目的正当性，调整后的岗位对劳动者不具有侮辱性或歧视性，调整后的岗位为劳动者所能胜任、工资待遇无不合理的变化、调整后的工作地点对劳动者的生活无明显不利的影响或采取相应的弥补措施等。如果上述

调整符合合法性及合理性要求，则劳动者应当接受。

04 培训期间付工资，不应计入培训费用

案情简介：黄某于2014年3月1日入职某科技公司，从事工程师工作，双方订立了为期5年的劳动合同。2015年6月1日，科技公司与黄某订立服务期协议，约定将黄某送到国外进行专业技术培训3个月，培训费用为15万元（含黄某培训期间的3个月工资6万元），黄某回国后须为科技公司服务满5年，否则应承担违约责任。黄某培训回国后工作满2年即提出辞职。双方因违约金发生争议，科技公司提出仲裁申请，要求黄某支付违约金10万元。

仲裁委审理后认为，科技公司将黄某在培训期间获得的工资列入培训费用没有法律依据，故只支持扣除6万元后服务期尚未履行部分所应分摊的培训费用。

评析：培训费用不应包含培训期间的工资。

劳动合同法第二十二条第二款规定：劳动者违反服务期约定的，应当按照约定向用人单位支付违约金。违约金的数额不得超过用人单位提供的培训费用。用人单位要求劳动者支付的违约金不得超过服务期尚未履行部分所应分摊的培训费用。劳动合同法实施条例第十六条规定：劳动合同法第二十二条第二款规定的培训费用，包括用人单位为了对劳动者进行专业技术培训而支付的有凭证的培训费用、

培训期间的差旅费用以及因培训产生的用于该劳动者的其他直接费用。从上述规定来看，法律并未将培训期间的工资列入培训费用。再者，用人单位安排劳动者培训，虽然有提高劳动者个人技能的一面，但更多地是为了让劳动者为用人单位创造更大的经营效益，故即使用人单位安排劳动者脱产培训，上述培训期间仍应当视为劳动者在为用户提供劳动。因此，用人单位应当依法、依约足额支付劳动报酬，而不应因劳动者提前离职而扣减。

05 隐瞒利益冲突进行利益输送，用人单位解除合法

案情简介：陶某于2000年11月入职某计算机公司，先后在设计师、工程师、业务经理、业务高级经理、部门总监等多个岗位工作。2010年11月，双方订了无固定期限劳动合同。自2015年1月起，陶某担任计算机公司笔记本设计总监，月工资为9万元。陶某的母亲刘某于2003年3月注册成立一家公司从事计算机铭牌生产，刘某一直担任该公司法定代表人。自2003年9月起，刘某的公司一直通过计算机公司的一级供应商向计算机公司提供铭牌生产服务。陶某自2012年1月担任部门总监时，其部门负责制订的《产品设计规格书》中，明确指定一级供应商提供的产品上的铭牌须由刘某的公司独家供应。2017年1月，计算机公司以陶某未向公司披露该利益冲突关

系，且直接或间接利用职务便利作出有利于其母亲公司的决定，上述行为违反了公司关于“利益冲突”的禁止性规定为由，与其解除了劳动合同。陶某不认可公司的解除行为，遂提起劳动争议仲裁，要求计算机公司支付违法解除劳动合同赔偿金。

仲裁委审理后认为，陶某一方面在计算机公司领取高额劳动报酬，另一方面却利用职务便利或所掌握的用人单位的资源对外进行利益输送，损害用人单位利益，为自身谋取私利，其明知这种利益输送行为为计算机公司的规章制度所禁止却长期隐瞒不报，这种行为显然违反了诚实信用的基本法律原则，亦触犯了职场基本底线，故裁决驳回了陶某的仲裁请求。

评析：“吃饭砸锅”、营私舞弊损害用人单位利益不可取。

劳动合同法第三十九条第（三）项中规定，严重失职，营私舞弊，给用人单位造成重大损害的，用人单位可以解除劳动合同。本案中，陶某违反计算机公司规章制度的规定，明知存在明显的利益冲突而故意隐瞒不报，且利用职权排除其他企业的正当竞争行为，明显损害了计算机公司的利益，这种“吃饭砸锅”的行为，既为法律所禁止，同时也违反了基本的职业道德，故计算机公司的解除行为合法。

06 多次催告未返岗事后方才提交病假条，旷工解除理由可成立

案情简介：张某于2012年

12月1日入职某物流公司，从事配送工作。双方订立了两次固定期限劳动合同。第二次劳动合同期限届满日为2019年11月30日。2017年5月22日，因配送站区路线调整，张某多次不服从工作安排曾受过处分。后张某向物流公司提交病假条，休病假至5月31日。其后，张某未再向物流公司提交病假条，也未履行任何请假手续，其间物流公司采取向张某发手机短信及电子邮件、通过快递发送返岗通知书、登报公告返岗通知书等多种方式，催告其返岗上班或履行请病假手续，但张某均未回应。2017年7月19日，物流公司以张某自2017年6月1日起连续旷工3天以上、严重违反公司规章制度为由，以手机短信和快递的方式向其发出《解除劳动合同通知书》，与其解除劳动合同。收到《解除劳动合同通知书》的当天，张某向物流公司快递寄出了多份病假条，称自己一直休病假无法履行请病假手续，且期间曾打电话向配送站站长请假获得了批准。物流公司对其主张不予认可。随后张某提出仲裁申请，要求物流公司支付违法解除劳动合同赔偿金。

仲裁委审理后认为，张某虽主张一直休病假无法履行请假手续，但从其提交的病假条来看，其休病假的原因均为“腰肌筋膜炎”、“下肢水肿待查”，且只是门诊治疗并未住院，其完全可以按照物流公司规章制度的要求向公司提交或寄送病假条，或向上级发送手机短信确认请假获得批准，但其未提

供证据证明口头请假获得批准；其虽主张未收到物流公司催告返岗的多条手机短信，亦未收到物流公司手机短信发出的《解除劳动合同通知书》，但其当庭提交的手机上确有短信显示有该条《解除劳动合同通知书》；其虽认可催告返岗通知发送的电子邮箱为其所有，但主张其入职后一直不使用该邮箱，称未收到物流公司发出的催告返岗的快递，并否认居住在该快递所填写的地址，但按照同样地址寄送的《解除劳动合同通知书》却被张某签收，且其本人寄送病假条所填写的寄出地址与催告返岗的快递寄送地址一致。综上，仲裁委认为，张某庭审中多有不实陈述，其相关主张难以被采信，物流公司解除的理由成立，故裁决驳回了张某的仲裁请求。

评析：诚信仲裁守底线，虚假陈述难支持。

本案中，按照张某所提交的病假条，其在被解除劳动合同时尚处于休病假状态中，其未按照用人单位规章制度履行请假手续确有过错，其处境虽值得同情，但其在庭审中违背诚信原则，多次虚假陈述，增加了仲裁庭查清事实的难度，最终未能获得仲裁委支持。实践中，部分劳动者和用人单位在仲裁庭审中虚假陈述的现象时有发生。法律是捍卫诚信的最后防线。作为解决劳动人事争议的第一道关口，仲裁委势必加大引导和规范当事人诚信仲裁的力度，不让失信人获益，不让老实人吃亏。

07 竞业限制生效条款附期限，限制劳动者权益属无效

案情简介：周某于2015年11月1日入职某信息科技公司，从事研发类工作，双方订立了为期3年的劳动合同。在该劳动合同中，双方约定，周某的月工资为3万元；离职后一年内周某负有竞业限制义务，每月竞业限制经济补偿的数额为1万元；如果周某违反竞业限制义务，则应当按照全部竞业限制经济补偿的三倍向信息科技公司支付违约金；是否需要履行竞业限制义务以离职时信息科技公司发出的通知为准。2017年6月1日，周某本人提出离职，在签署公司印制的《离职交接清单》时，其中有“如本人收到公司发出的《竞业限制补偿金通知》，则本人将严格履行竞业限制义务。如本人未收到公司发出的《竞业限制补偿金通知》，则公司无需向本人支付竞业限制补偿金且本人无需履行竞业限制义务”的规定。2017年8月15日，周某入职某快递公司。2017年9月1日，信息科技公司向周某发出履行竞业限制义务通知，其中列明某快递公司为竞争对手。同日，信息科技公司向周某的银行账户转账支付了竞业限制经济补偿12万元。2017年9月15日，信息科技公司向仲裁委提出仲裁申请，要求周某返还竞业限制经济补偿12万元、支付违约金36万元并继续履行竞业限制义务。

仲裁委审理后认为，信息科技公司在周某离职后3个月才

告知其需要履行竞业限制义务，这种做法明显限制了劳动者的就业权利，应属无效，故周某无需履行竞业限制义务，无需向信息科技有限公司支付违约金；信息科技有限公司也无支付竞业限制经济补偿的义务，故周某须返还该竞业限制经济补偿。

评析：在劳动者离职时即应明确告知是否须履行竞业限制义务。

本案中，信息科技有限公司虽然与周某订立了竞业限制条款，但同时约定是否履行竞业限制义务应以公司发出的书面通知为准。依据劳动合同法第二十三条第二款的规定，用人单位在负有竞业限制义务的员工解除或终止劳动合同后即应按月向劳动者支付经济补偿。信息科技有限公司在周某离职3个月后才发出书面通知，这种将竞业限制义务附期限生效的行为显然让劳动者无所适从，其既担心入职新公司会被原用人单位以违反竞业限制义务被追究违约责任，又担心不工作无经济来源，故这种限制劳动者权利、免除用人单位责任的条款或行为，应属无效。用人单位在要求劳动者履行竞业限制义务时，最迟应在解除或终止劳动合同时明确告知劳动者。

08 及时开具离职证明，用人单位不应设置前提条件

案情简介：袁某于2016年2月1日入职某软件开发公司，从事客户经理工作，双方订立了为期3年的劳动合同，约定袁某的月工资为8千元。2017年

4月10日，袁某因个人原因向软件开发公司书面提出离职，告知软件开发公司将于5月10日离职。5月10日，袁某要求软件开发公司办理离职手续，软件开发公司要求与袁某订立竞业限制协议后方可同意袁某离职。袁某认为订立竞业限制协议将严重损害其本人的权益，故未同意订立。软件开发公司拒绝为袁某开具离职证明并办理社会保险关系转移手续。此后，袁某自行离职，未再到软件开发公司出勤工作。随后，袁某应聘某销售公司，销售公司向袁某发出了录用通知，但因袁某无法提供离职证明及办理社会保险关系转移手续而未能入职。2017年9月11日，袁某向仲裁委提出仲裁申请，要求软件开发公司开具离职证明、办理社会保险关系转移手续并支付未办理上述离职手续而造成的经济损失。

仲裁委审理后认为，袁某依法享有辞职权，软件开发公司不应以任何理由阻止袁某行使该权利。软件开发公司不依法开具离职证明并办理社保转移手续的行为，客观上造成了袁某无法入职新用人单位的事实并导致其产生经济损失，故裁决支持袁某的仲裁请求。

评析：用人单位不得以任何理由阻止劳动者依法行使辞职权。

劳动合同法第三十七条、第三十八条规定，劳动者依法享有辞职权。劳动合同法第五十条第一款规定，用人单位应当在解除或者终止劳动合同时出具解除或者终止劳动合同的证明，并在

十五日内为劳动者办理档案和社会保险关系转移手续。从上述规定来看，在劳动者依法行使辞职权时，用人单位负有为劳动者出具离职证明、办理档案及社保关系转移等法定义务，用人单位不得以任何理由拒绝履行上述法定义务，如不得以劳动者尚在服务期内、未能就解除劳动合同经济补偿与劳动者达成一致、劳动者尚未支付违约金等理由加以拒绝。如果用人单位未依法履行上述法定义务造成劳动者再就业障碍并因此产生经济损失的，用人单位须依法承担赔偿责任。

09 外国人就业同样须参保，签有双边或多边协议方可免除

案情简介：2016年2月1日，某外国公民玛丽与某外资科技公司签订了为期3年的劳动合同，科技公司为玛丽办理了《外国人就业证》。2017年5月，玛丽因患病在京公立医院治疗，产生了高额的医疗费用。在与病友闲聊过程中得知，中国公民就业缴纳基本医疗保险，大部分医疗费用均可由基本医疗保险实时结算报销。出院后，玛丽找到某科技公司询问，为何其在北京就业不享有与中国公民同等的社会保障。某科技公司答复，因玛丽不是中国公民，故无法缴纳社会保险。2017年6月29日，玛丽以未依法缴纳社会保险为由提出解除劳动合同。2017年7月，玛丽提出仲裁申请，要求科技公司支付解除劳动合同经

经济补偿，并按基本医疗保险报销比例向其支付医疗费用。

仲裁委审理后认为，玛丽取得了《外国人就业证》，属于合法就业，受我国法律法规的保护及约束，其应与我国公民在华就业一样，享有参加社会保险和享受社会保险待遇的合法权益。科技公司未依法为玛丽缴纳基本社会保险，故裁决支持了玛丽的仲裁请求。

评析：外国国籍并非参加社会保险的障碍。

《外国人在中国就业管理规定》第二十三条规定：在中国就业的外国人的工作时间、休息、休假劳动安全卫生以及社会保险按国家有关规定执行。《中华人民共和国社会保险法》第九十七条亦明确规定：外国人在中国境内就业的，参照本法规定参加社会保险。《在中国境内就业的外国人参加社会保险暂行办法》第三条第一款规定：在中国境内依法注册或者登记的企业、事业单位、社会团体、民办非企业单位、基金会、律师事务所、会计师事务所等组织（以下称用人单位）依法招用的外国人，应当依法参加职工基本养老保险、职工基本医疗保险、工伤保险、失业保险和生育保险，由用人单位和本人按照规定缴纳社会保险费。此外，按照北京市社会保险基金管理中心办公室发布的《关于进一步做好在本市就业的外国人参加社会保险工作有关问题的通知》第四条的规定，具有与中国签订社会保险双边或者多边协议的国家国籍

的外国人，可依协议规定免除规定险种在规定期限内的缴费义务，但不能提供协议国出具参保证明的、协议规定之外的险种以及协议规定险种超过规定期限的，均应按规缴纳社会保险费。从上述规定可以看出，外国国籍并非参加我国社会保险的障碍，其在我国境内合法就业即可享有与中国公民同等参加社会保险和享受社会保险待遇的合法权益。用人单位招用外国公民作为劳动者，不应与我国公民区别对待，而需更有针对性地了解办理相关手续的流程及时效。同时，外国人在我国境内就业应及时了解并遵守我国的法律法规，依法保障自己的合法权益。

10 违约金条款须遵守，聘用合同与劳动合同有差异

案情简介：吕某属事业单位在编职工，于2014年7月入职某市属公立医院，双方订立了为期5年的聘用合同。在该聘用合同中双方约定，如果吕某违反聘用合同约定提前离职，须向医院支付违约金10万元，按工作年限递减。2017年2月，吕某向医院提出辞职，医院未同意其辞职。后经协商，双方订立了《解除聘用合同协议》，吕某向医院支付了违约金4万元，医院同意当月为其办理离职手续。2017年4月，吕某向仲裁委提出仲裁申请，要求医院返还其支付的违约金4万元。

仲裁委审理后认为，双方订立的聘用合同及《解除聘用

合同协议》是双方当事人真实意思表示，不违反法律法规的强制性规定，亦不存在采取欺诈、胁迫等手段订立或内容显失公平等情形，故该聘用合同及《解除聘用合同协议》对双方当事人具有约束力。吕某向医院支付违约金亦符合双方在聘用合同中对违约责任的约定，故裁决驳回吕某的仲裁请求。

评析：违约金条款劳动合同与聘用合同规定有差异。

按照劳动合同法的规定，除在与劳动者订立服务期协议和竞业限制协议或条款的情况下，可与劳动者约定违约金，其他情况下均不得约定由劳动者承担违约金。按照《北京市事业单位聘用合同制试行办法》第十四条规定，违反聘用合同的责任条款属于聘用合同的必备条款。该《办法》第四十三条规定：属于下列情形之一的要承担违约责任：（一）任何一方违反聘用合同规定的；（二）聘用合同未到期，又不符合解除条件，单方面解除聘用合同的；（三）由于聘用单位原因订立无效或部分无效聘用合同的。违约金数额由双方在聘用合同中自行约定，在聘用合同中未约定，但造成可计算经济损失的，由责任人按照实际损失承担经济赔偿责任。从上述规定来看，事业单位与其在编工作人员可双向约定违约金，且不限于双方订立有服务期协议等情形。☞

劳动者伪造入职材料构成欺诈的，劳动合同无效

某公司诉曹某劳动争议纠纷案

裁判要旨

劳动者未向用人单位如实说明自身情况，在应聘阶段故意隐瞒真实情况、编造虚假信息，实际上将不能胜任工作的风险转移给用人单位。劳动者未履行如实说明义务构成欺诈的，劳动合同无效。

案情简介

某公司于2016年2月20日、21日参加2016年温州·万象城·春季人才交流大会，公开对外招聘工作人员，其中发布机械工程师岗位要求为：本科及以上学历，机械类专业，有5年以上工作经验，熟悉机械制图各类常用软件及机械加工各工种的工艺要求，能编制各种加工工艺。曹某于2016年2月22日填写招聘登记表时写明最高学历为大专、所学专业为机械设计与制造、现职称为工程师，工作经验一栏写明1986年9月至2012年在皖南机械厂任工程师，2013年至2015年在温州海鸥公司任工程师等，并上交某公司存档。

2016年2月24日，曹某到某公司工作，试用期满后双方于2016年6月28日签订《劳动合同书》，从事工程师岗位工作。某公司于2016年12月16日向工会发出《解除劳动合同通知工会函》，工会于2016年12月19日复函同意某公司解除与曹某的劳动合同。2017年1月18日，曹某填写《员工离职工作交接表》。

原告某公司认为被告提供的学历证书、职称证书均系伪造，且被告填写的招聘登记表中的相关工作经历为虚假，故于2017年3月29日向乐清市劳动人事争议仲裁委员会申请确认双方签订的劳动合同书无效。仲裁委逾期未受理，原告因而提起本案诉讼，请求：依法确认双方于2016年6月28日签订的《劳动合同书》无效；本案诉讼费用由被告承担。

裁判结果

浙江省乐清市人民法院经审理认为，根据劳动合同法第二十六条规定可知，一方以欺诈手段，使对方在违背真实意思的情况下订立劳动合同的，

劳动合同无效。法院据此判决确认某公司与曹某于2016年6月28日签订的《劳动合同书》无效。

曹某不服，提起上诉。浙江省温州市中级人民法院经审理认为，根据劳动合同法第八条、第二十六条第一款规定，劳动者未如实向用人单位说明与劳动合同直接相关的基本情况，欺诈用人单位，使用用人单位在违背真实意思的情况下订立劳动合同的，合同无效。故判决驳回上诉，维持原判。

案例评析

1. 劳动法中欺诈的认定。劳动法、劳动合同法及相关的劳动法律司法解释均没有对劳动法律关系中的欺诈行为进行定义，但劳动法源于民法，许多用语、概念、基本规则有共同之处，因此民法中关于欺诈的认定可以适用于劳动法。

《最高人民法院关于贯彻执行〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的意见（试行）》第六十八条规定：一方当事人故意告知对方虚假情况，或者故意隐瞒真实情况，诱使对方当

事人作出错误意思表示的，可以认定为欺诈行为。构成欺诈必须具备四个要素：欺诈方有欺诈的故意；欺诈方有欺诈的行为；被欺诈方因欺诈而产生错误认识；被欺诈方因错误而作出了意思表示，即被欺诈方的意思表示与陷入错误之间存在因果关系。

2. 劳动者未如实履行说明义务并不必然构成欺诈。第一，用人单位对特定岗位对外进行公开招聘中已经明确提出录用条件且录用条件不具有违法内容，劳动者未履行如实说明义务，对工作经历、职业技能、所学专业、学历证书等信息足以影响用人单位关于订立劳动合同的真实意思表示的，则构成欺诈。第二，用人单位未明确设定录用条件，劳动者未如实履行说明义务。该情形分三种情况分别进行认定：用人单位未明确设定录用条件，相关法律法规将其设定为任职条件的，如某些从事特种作业的劳动者必须具有特种作业资格，某些行业对劳动者的身体情况有一定要求，而劳动者未如实履行说明义务，不具备任职条件的，应认定为劳动者构成欺诈；用人单位未明确设定录用条件，相关法律法规也未设定为任职条件的，劳动者未如实履行说明义务，而又无法胜任工作的，应认定为劳动者构成欺诈；用人单位未明确设定录用条件，相关法律法规也未设

定为任职条件的，劳动者未如实履行说明义务，但能胜任工作，且并未使用用人单位的利益受损，则不应认定构成欺诈。

3. 劳动者未如实履行说明义务的法律后果。劳动法第十八条规定采取欺诈、威胁等手段订立的劳动合同无效，劳动合同法第二十六条、第二十七条进一步进行了补充和明确。从以上法律规定可以看出，如果劳动者未如实履行说明义务构成欺诈，则其与用人单位订立的劳动合同无效。劳动合同无效后，主要表现为以下三方面的后果：一是劳动者可依据劳动合同法第二十八条的规定，要求用人单位支付劳动报酬，劳动报酬的数额，参照本单位相同或者相近岗位

劳动者的劳动报酬确定。二是用人单位可依据劳动合同法第三十九条的规定单方解除劳动合同，且劳动者无权主张用人单位支付经济补偿金、经济赔偿金、未签订书面劳动合同双倍工资差额等基于合法劳动关系所产生的权利。三是用人单位可依据劳动合同法第八十六条的规定要求劳动者承担相应赔偿责任。劳动者未如实履行说明义务不构成欺诈的，劳动合同应为有效。

本案案号：

(2017)浙0382民初
3708号

(2017)浙03民终3646
号

(文章来源：人民法院报
2019年02月14日第七版)



单位无需支付经济补偿金 或赔偿金的 10 种被辞退情形

劳动合同法规定用人单位在某种情形下，解除或者终止劳动合同时，需要支付一定经济补偿或赔偿。这些规定都是强制性规定，用人单位不得违反。否则，将承担相应的法律后果。但是，在下列 10 种情形中，即便用人单位辞退劳动者，也无须支付经济补偿金或赔偿金。

第 1 种情形

在试用期间，劳动者被证明不符合录用条件而被单位辞退的，用人单位无须支付经济补偿金或赔偿金。

1. 试用期期间的规定要合法。即劳动合同期限三个月以上不满一年的，试用期不得超过一个月；劳动合同期限一年以上三年以下的，试用期不得超过二个月；三年以上固定期限和无固定期限的劳动合同试用期不得超过六个月。”——《劳动合同法》第十七条。

2. 确定实际试用期间。试用期间可以约定，但不能超过

法定最长时间。实际的试用期间应当以约定期间为准；若约定试用期超出法定最长时间，则以法定最长时间为准；若试用期满后仍未办理劳动者转正手续，则不能认为还处在试用期间，用人单位不能以试用期不符合录用条件为由与其解除劳动合同。

3. 确认是否合格。是否符合录用条件，是用人单位在试用期间，单方与劳动者解除劳动合同的前提条件。一般情况下应当以法律法规规定的基本录用条件和用人单位在招聘时规定的知识文化、技术水平、身体状况、思想品质等条件为准。

4. 劳动者在试用期间不符合录用条件的举证责任在用人单位。如果用人单位没有证据证明劳动者在试用期间不符合录用条件，用人单位就不能解除劳动合同。所谓证据，实践中主要看两方面：一是用人单位对某一岗位的工作职能及要求有没有作出描述；二是用人单位对员工在试用期内的表现

有没有客观的记录和评价。

第 2 种情形

劳动者严重违反用人单位的规章制度而被辞退的，用人单位无须支付经济补偿金或赔偿金。

1. 单位的规章制度必须是合法、合规、合理，而且通过民主程序公之于众。

2. 劳动者的行为必须是客观存在的，并且是“严重”违反用人单位的规章制度。

3. 单位辞退劳动者，必须符合相关法律规定，且按照单位规章制度规定的程序办理的。

第 3 种情形

劳动者在工作过程中，严重失职，营私舞弊，给单位的利益造成重大损害而被辞退的，用人单位无须支付经济补偿金或赔偿金。

劳动者在工作过程中，因严重过失行为或者利用职务之

便谋取私利的故意行为，给用人单位的利益造成重大损失，例如，因粗心大意、玩忽职守而造成事故；因工作不负责而经常产生废品、损坏工具设备、浪费原材料或能源等。用人单位可以辞退劳动者而无须支付经济补偿金或赔偿金。

第 4 种情形

劳动者兼职，对本职工作有严重影响或经单位提出后拒不改正而被辞退的，用人单位无须支付经济补偿金或赔偿金。

劳动者从事兼职工作，在时间上、精力上势必会影响到本职工作。如果劳动者因为兼职工作的原因，对完成本单位

的工作任务造成严重影响，或者经用人单位提出，拒不改正的，用人单位有权解除劳动合同。用人单位可以单方面解除劳动合同：1) 劳动者同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成本单位的工作任务造成严重影响的；需要注意的是，必须是给本职工作造成“严重”影响的。如果影响轻微，用人单位不能以此为由与劳动者解除合同。2) 劳动者同时与其他用人单位建立劳动关系，经用人单位提出，拒不改正的。

第 5 种情形

劳动者以欺诈、胁迫手段或趁人之危手段订立劳动合同

而被辞退的，用人单位无须支付经济补偿金或赔偿金。

《劳动合同法》第二十六条第一项规定：“以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危，使对方在违背其真实意思的情况下订立或者变更的劳动合同”属于无效或部分无效劳动合同。《劳动部关于〈中华人民共和国劳动法〉若干条文的说明》（劳办发〔1994〕289号）第十八条规定：“欺诈是指一方当事人故意告知对方当事人虚假的情况，或者故意隐瞒真实的情况，诱使对方当事人作出错误意思表示的行为；威胁是指以给公民及其亲友的生命健康、荣誉、名誉、财产等造成损害为要挟、迫使对方作出违背真实的意思表示的



行为。”“乘人之危”是指行为人利用他人的危难处境或紧迫需要，为牟取不正当利益，迫使对方违背自己的真实意愿而订立的合同。

劳动者利用欺诈、胁迫或乘人之危的方式而使单位在违背真实意思的情况下订立劳动合同，违反了意思自治的基本原则，是被法律所禁止的，因此自然允许单位解除劳动合同而无须支付经济补偿金或赔偿金。

第 6 种情形

劳动者因被追究刑事责任而被辞退的，用人单位无须支付经济补偿金或赔偿金。

《劳动部关于贯彻执行〈中华人民共和国劳动法〉若干意见》第二十九条的规定，“被依法追究刑事责任”是指：被人民检察院免于起诉的、被人民法院判处刑罚的、被人民法院依据刑法第三十二条免于刑事处罚的。劳动者被人民法院判处拘役、三年以下有期徒刑缓刑的，用人单位可以解除劳动合同。

第 7 种情形

劳动者达到法定退休年龄而被辞退的，用人单位无须支付经济补偿金或赔偿金。

按照劳动和社会保障部的

解释（劳社厅函[2001]125号），国家法定的企业职工退休年龄是指国家法律规定的正常退休年龄，即男年满60周岁，女工人年满50周岁，女干部年满55周岁。法定退休年龄就是国家法律、行政法规规定的正常退休年龄，当劳动者达到法定退休年龄时，应当终止劳动关系，退出工作岗位。

第 8 种情形

劳动者因开始享受基本养老保险待遇而被辞退的，用人单位无须支付经济补偿金或赔偿金。

根据法律、行政法规的规定，我国劳动者开始依法享受基本养老保险待遇的条件大致有两个，一是劳动者已退休；二是个人缴费年限累计满15年。

第 9 种情形

劳动者以非全日制用工形式与用人单位建立劳动关系被终止用工的，用人单位无须支付经济补偿金或赔偿金。

非全日制用工，是指以小时计酬为主，劳动者在同一用人单位一般平均每日工作时间不超过四小时，每周工作时间累计不超过二十四小时的用工形式。《劳动合同法》第七十一条规定：“非全日制用工双方当事人任何一方都可以

随时通知对方终止用工。终止用工，用人单位不向劳动者支付经济补偿。”

第 10 种情形

劳动者从事的是政府（或政府有关部门）为安置就业困难人员提供的给予岗位补贴和社会保险补贴的公益性工作而被辞退的，用人单位无须支付经济补偿金或赔偿金。

公益性岗位是政府帮助那些通过市场竞争难以实现就业的困难人员的就业援助措施，而不是按照市场机制相互选择协商一致后确定的劳动关系。如公共交通协管、社会治安协管、环境卫生协管等。考虑到近年来许多地方人民政府使用财政资金提供公益性的短期就业岗位，同时使用公益性岗位的用人单位和在公益性岗位上工作的劳动者虽然符合建立劳动关系的属性，但公益性岗位安置就业的确有其特殊性，实施条例明确规定这部分劳动者不适用劳动合同法有关无固定期限劳动合同的规定以及支付经济补偿的规定。（摘编自网络，仅供参考）

关于业主欠交停车费物业公司“锁车”案的解析

□ 文 / 赵中华 中物志远（北京）法律咨询有限公司总经理

一、案件事实

A 物业公司系 B 小区的物业管理公司，仲某某系 B 小区业主。2014 年 11 月 17 日，A 物业公司依据国家发改委（2014）2755 号文件，在小区内公告后将停车费进行了调整，仲某某以 A 物业公司涨价无依据为由拒绝交纳停车费。仲某某自 2015 年 1 月至纠纷发生时经常在小区内停车，却未交纳停车费。同年 7 月 15 日，仲某某开车出小区大门时，A 物业公司保安要求其交纳停车费未果，双方发生争议，仲某某将其驾驶的轿车堵在小区大门口锁上车门后离去。同年 7 月 19 日，A 物业公司将该车拖至小区内保管并锁住汽车前轮胎。9 月 8 日，仲某某以返还原物和赔偿被锁车期间租车费用为由将 A 物业公司诉至法院。在一审法院调解下，A 物业公司于 9 月 9 日开锁，仲某某将车开走。此外，A 物业公司在一审中提出反诉，要求仲某某承担 2015 年 1 月 1 日至 7 月 19 日的停车

费 1990 元和挪车费用 600 元。

二、裁判结果

一审法院经审理判定 A 物业公司锁车行为不当，锁车期间的停车费请求不予支持，仲某某承担停车费 1990 元和挪车费 600 元，驳回了仲某某要求 A 物业公司承担租车费用的诉讼请求。仲某某不服一审判决，上诉至二审法院。二审法院驳回了仲某某的上诉，维持了原判。（本案二审民事判决书详见“中国裁判文书网”（2015）兰民一终字第 1064 号）

三、裁判解读

本案的争议焦点可以归纳为三个：

仲某某欠交停车费，A 物业公司有无权利限制仲某某的车辆出入小区？

仲某某堵塞小区出口，A 物业公司有无权利将车挪走并锁车？

仲某某在车辆被锁后，租



车使用产生的费用是否应当由 A 物业公司承担？

关于焦点一：二审法院认为，上诉人仲某某做为小区业主，拒不缴纳小区停车费用，被上诉人 A 物业公司保安对不缴纳停车费的车辆不予放行的行为属于履行职责的行为，不构成侵权。笔者认为，根据《物权法》第三十四条、三十五条、三十七条的规定，无权占有动产、不动产的，权利人可以请求返还原物。妨害物权的，权利人可以请求排除妨害。侵害物权，造成权利人损害的，权利人可以请求损害赔偿，也可

以请求承担其他民事责任。A 物业公司的行为是否构成侵权（限制仲某某对自有车辆的使用权），应当审查 A 物业公司与仲某某之间订立的停车服务合同、物业服务合同或者小区的（临时）管理规约，如果合同或者（临时）管理规约中有相应的约定，属于权利人对物权的合法处分，则 A 物业公司的行为不构成侵权，否则，则涉嫌构成侵权。

关于焦点二：二审法院认为，上诉人仲某某拒不缴纳停车费且将车辆停放在小区车辆出口，其行为妨害了其他业主车辆的自由通行，既是违反物业服务合同的违约行为，也是一种侵权行为。被上诉人 A 物业公司将该车辆拖至小区内进行保管的行为，是赋予物业服务企业对实施妨害行为的业主承担恢复原状、停止侵害、排除妨害等相应的民事责任，并未超出其对业主服务管理权的行使边界。A 物业公司将仲某某车辆上锁的行为不妥，应对此承担相应责任。笔者同意二审法院的观点。按照《物业管理条例》第四十六条、第五十一条、第六十六条的规定，业主不得擅自占用物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益，否则，行政主管部门可以给予警告、罚款等行政处罚。物业服务企业对物业管理区域内违反有关物业使用

等方面法律、法规的行为，负有制止，并及时向有关部门报告的义务。《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》第四条规定，业主违反物业服务合同或者法律、法规、管理规约，实施妨害物业服务与管理的行为，物业服务企业请求业主承担恢复原状、停止侵害、排除妨害等相应民事责任的，人民法院应予支持。因此，对于仲某某用自有车辆堵塞小区出口的行为，A 物业公司有权通过挪车的方式排除妨害。但 A 物业公司挪车后的锁车行为，由于本案判决书并未提及 A 物业公司取得停车服务合同、物业服务合同或者小区管理规约的授权，而且由于物业公司提供的停车服务本身也不构成对车辆的法律意义上占有，也不适用《物权法》第二百三十条关于留置权的规定，显然是对排除妨害的法律救济途径的滥用，构成了对仲某某的侵权。一审和二审法院也因此未支持 A 物业公司主张的锁车期间的停车管理费的诉讼请求。

关于焦点三：一审法院和二审法院对于 A 物业公司擅自锁车的行为构成侵权给予了认定，但对于仲某某为此而租赁车辆所产生的 25000 元租车费用并未支持，理由是仲某某将车辆堵在小区门口的行为直接影响了小区其他业主的正常出

入，损害了小区其他业主的公共利益，应对其行为后果承担全部民事责任。因此，对仲某某请求判令 A 物业公司赔偿其租车损失 25000 元的诉请不予支持。笔者认可法院的判决结果，但认为裁判理由值得商榷。正如前文所述，锁车行为本身构成侵权，A 物业公司自然应当赔偿仲某某因此造成的损失。之所以本案不支持仲某某的租车费用，笔者认为，根据《民法通则》第一百三十一条和《侵权责任法》第二十六条的规定，被侵权人对损害的发生也有过错的，可以减轻侵权人的责任。仲某某的车辆被锁之后，仲某某事后未及时交纳停车费，而租赁其他车辆的行为，属于自行扩大损失。因而法院在已经判决 A 物业公司承担锁车期间停车费损失的前提下，对于仲某某主张 A 物业公司赔偿租车费的诉讼请求，不予支持。✎



国务院办公厅关于在制定行政法规规章行政规范性文件过程中充分听取企业和行业协会商会意见的通知

国办发〔2019〕9号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

近年来，在制定与企业生产经营活动密切相关的行政法规、规章、行政规范性文件过程中，各地区、各部门通过扩大听取意见范围、拓宽听取意见渠道等方式，为企业和行业协会商会参与制度建设创造了条件，取得了积极成效，但听取意见对象覆盖面不广、代表性不足，征求意见事项针对性不强、程序不规范，意见采纳反馈机制不健全等问题还不同程度地存在，未能充分反映企业合理诉求、保障企业合法权益。为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，推进政府职能转变和“放管服”改革，保障企业和行业协会商会在制度建设中的知情权、参与权、表达权和监督权，营造法治化、国际化、便利化的营商环境，经国务院同意，现就制定有关行政法规、

规章、行政规范性文件过程中充分听取企业和行业协会商会意见通知如下：

一、科学合理选择听取意见对象。在制定有关行政法规、规章、行政规范性文件过程中，各地区、各部门要科学评估拟设立制度对各类企业、行业可能产生的影响及其程度、范围，对企业切身利益或者权利义务有重大影响，要充分听取有代表性的企业和行业协会商会以及律师协会的意见。有关行政法规、规章、行政规范性文件对不同企业、行业影响存在较大差别的，要注重听取各类有代表性的企业和行业协会商会的意见，特别是民营企业、劳动密集型企业、中小企业等市场主体的意见，综合考虑不同规模企业、行业的发展诉求、承受能力等因素；涉及特定行业、产业的，要有针对性地听取相关行业协会商会的意见；涉及特定地域的，要充分考虑

当地经济社会发展水平和产业布局特色，充分听取地方行业协会商会、律师协会的意见。听取企业意见时，要注重听取企业内部不同层级代表特别是职工代表的意见。

二、运用多种方式听取意见。行政法规、规章、行政规范性文件出台前，凡是与企业生产经营活动密切相关的，各地区、各部门都要通过多种方式听取企业和行业协会商会的意见，做好沟通协调，提高企业贯彻落实的积极性。除依法需要保密的外，要通过网络、报纸等媒体向社会公开征求意见，并有针对性地设计有利于企业和行业协会商会参与公开征求意见的各项工作机制；要在政府或者政府部门门户网站上搭建公开征求意见平台，积极探索与知名商业网站、影响力较大的行业协会商会的网站建立链接；要保证公开征求意见的期限，杜绝走形式、走过场。

采取召开听证会、座谈会、论证会方式听取意见的，要提供制度设计的背景、目的、适用范围以及对相关人员或群体可能产生的影响等资料，引导企业和行业协会商会围绕主要问题和不同意见，进行充分有效的讨论。采取问卷调查、书面发函方式听取意见的，要围绕直接关系企业切身利益、各方面分歧较大的问题，科学设计问卷、调查提纲等，积极探索委托专业机构进行调查。采取实地走访方式听取意见的，要找准问题、开诚布公、平等交流，认真倾听企业和行业协会商会的意见，深入了解其诉求。对争议较大的事项，可以引入第三方评估，全面充分听取利益相关方的意见。

三、完善意见研究采纳反馈机制。各地区、各部门对企业和行业协会商会提出的意见，要认真分析研究，充分考虑其利益诉求以及该利益诉求对其他相关企业、行业的影响，吸收采纳合理的意见。采纳情况要积极运用政府或者政府部门门户网站、移动客户端、微信公众号、报刊等方式向社会公布，或者通过电话、短信、电子邮件、信函等多种方式向有关单位反馈。对相对集中的意见未予采纳的，要通过适当方式进行反馈和说明。

四、加强制度出台前后的联动协调。制定与企业生产经

营活动密切相关的行政法规、规章、行政规范性文件，要结合实际设置合理的缓冲期，增强制度的可预期性，为企业执行制度留有一定的准备时间。要加强新出台规章的备案审查和行政规范性文件的合法性审核，维护法制统一，确保文件合法有效，为企业发展提供制度保障。制度出台后，要注重执行过程中的上下联动，坚持实事求是，避免执行中的简单化和“一刀切”，不能让市场主体无所适从。要注重制度实施效果监测，开展后评估工作，充分听取企业和行业协会商会有关制度的实施效果评价和完善建议，将后评估结果作为有关制度立改废释的重要依据。

五、注重收集企业对制度建设的诉求信息。拟订行政法规、规章、行政规范性文件制定计划时，要主动及时了解企业所需、困难所在，注重征集企业和行业协会商会的意见，积极研究论证企业和行业发展急需的制度建设项目。要有效发挥人大代表建议、政协委员提案等作用，充分利用网上政务平台、移动客户端、政务服务中心等线上线下载体，全面了解企业和行业协会商会在制度建设方面的相关诉求。探索在行业协会商会建立基层联系点等制度。加大对有关制度建设意见建议的收集整理力度，增强有关行政法规、规章、行

政规范性文件的针对性、有效性、可操作性。

六、加强组织领导和监督检查。各地区、各部门要切实提高政治站位，坚持以人民为中心的发展思想，把在制度建设中充分听取企业和行业协会商会意见作为推进科学立法、民主立法、依法立法，加快建设法治政府，进一步优化营商环境的一项重要工作来抓。要加强组织领导，健全企业和行业协会商会参与制度建设工作机制，完善与企业的常态化联系，主动研究解决有关重大问题，多途径做好宣传工作，鼓励、支持、引导企业和行业协会商会积极有序参与制度建设。要加强综合协调和督促落实，广泛凝聚共识，形成工作合力，不断提高听取企业和行业协会商会意见的实效。要加强监督检查，建立健全行政法规、规章、行政规范性文件动态清理机制，加大规章备案审查和行政规范性文件合法性审核力度，对发现的问题及时纠正，对未按规定听取企业和行业协会商会意见的严格责任追究。

国务院办公厅
2019年3月1日

北京市住建委 持续加大物业服务企业信用信息管理

为持续加大对物业服务企业的监管力度，督促企业依法依规开展物业管理活动。近日，北京市住房和城乡建设委通过“物业服务企业信用信息平台”公布了180件物业服务企业失信行为，并计入企业不良信息记录。这是北京市建立物业服务企业信用信息、实行动态管理后，首次公布物业服务企业不良行为记录。“信用北京”同步公示。

本次计入物业服务企业不良信息的主要问题包括：未按要求开展“安全生产年”相关工作、普通地下室违规使用、未履行装修垃圾管理职责、未履行消防安全责任、未履行安全生产职责等，以上问题各行业主管部门均给予涉事企业行政处罚或处理，不良信息将作为行政机关在市场监管、政府采购、招标投标、政策扶持和表彰奖励等活动的重要依据（法律、法规另有规定的除外）。市民可随时登陆“北京建设网”首页，进入“物业服务企业信用信息公示平台”查看。

据市住建委相关负责人介绍，今后将定期公示物业服务企业经营管理 and 信用信息情况，持续加强对物业服务企业的监管力度，督促企业有序开展物业管理活动。特别是针对12345热线投诉、媒体曝光的业主反映的物业管理类突出问题，市区两级房屋行政主管部门将加大检查处罚力度，凡是不按要求整改、不及时解决业主合理诉求、在管项目存在安全隐患、提供的服务未达到标准或合同约定的，一经查处将作为不良记录列入企业信

用信息。进一步提高物业服务企业违法成本，督促物业服务企业按照合同履行责任，守住安全生产红线，做好各项物业服务工作。

市住建委表示，各物业服务企业应及时维护企业基本信息，保证相关信息的真实有效；关注本企业的信用信息，及时消除隐患和造成的社会影响；做好各项物业管理工作，重点做好受理业主诉求的“接诉即办”和自查整改问题的“随查立改”，进一步提升全市物业行业管理水平。（信息来源于市住建委网站）



北京市住房和城乡建设委员会 关于规范商务楼宇宽带接入的通知

京建发〔2019〕5号

各相关单位：

为进一步规范商务楼宇宽带接入服务，保障宽带用户合法权益，推动优化中小企业发展环境，依照国家有关规定，结合本市实际，现就有关工作通知如下：

一、房地产开发企业、物业服务企业不得与电信运营代理企业、基础电信运营企业签订任何垄断或排他性质的宽带运营协议或约定，保障各企业平等接入、用户自由选择的权利。

二、房地产开发企业、物业服务企业应当将接入基础电信运营企业的有关信息在楼宇内显著位置公示。

三、房地产开发企业、物业服务企业应当将与基础电信运营企业委托其提供施工配合、运行维护等服务所得收入纳入其他经营收入，并于每年第一季度向用户公示。

四、房地产开发企业、物业服务企业应当按照本通知要求及相关规定全面开展自查整改工作。

五、市（区）建设行政主管部门、房屋行政主管部门依照各自职责加强对房地产开发企业、物业服务企业阻碍宽带接入、签订排他性质协议等行为的监督管理。

六、市（区）建设行政主管部门、房屋行政主管部门依照各自职责对商务楼宇宽带接入纳入日常监督检查范围，配合价格主管部门及通信管理部门等单位开展专项执法检查。检查中发现房地产开发企业、物业服务企业存在未按规定进行自查整改的，应对其进行约谈并要求其限期改正。发现拒不整改，影响社会稳定，造成不良后果的，对房地产开发企业提请规划和自然资源部门在一定期限限制其出

让宗地的竞买资格。对物业服务企业采取提请北京市政府采购中心限制其进入政府采购名单、限制其承接新项目等行政处理措施。同时，将企业不良经营行为记入企业信用信息系统。在检查中发现违法违规行为涉及其他行业主管部门的，依法按责及时移送。

七、本通知所称商务楼宇是指已实施物业管理，为各种商务活动提供办公空间的建筑物，包括商业、办公类建筑物、各类园区中的商用建筑物及其附属设施。

八、本通知自发布之日起施行。

北京市住房和城乡建设委员会
2019年1月7日





服务好当下 服务好未来 ——记中海物业集团有限公司

2018年6月8日上午，雄安新区党工委管委会在雄安市民服务中心举行升国旗仪式。国歌嘹亮，国旗飘扬，中海物业国旗护卫队首次威武亮相并圆满地完成了升旗任务。所有在场员工的脸上充满骄傲与自信，作为目前惟一一家入驻并服务于雄安新区的物业企业，这次升旗仪式，不但是第一次

整体团队协作的展示，更是作为新型国有企业的中海物业，从雄安新区开始以超高标准开启物业服务管理新征程的一次团队誓师。

十九大以后的新时代，中海物业迎来了新的发展机遇，作为国有企业，以往一些不正确的方向性问题得到了确认。十九大报告指出：“要完善各

类国有资产管理体制，改革国有资本授权经营体制，加快国有经济布局优化、结构调整、战略性重组，促进国有资产保值增值，推动国有资本做强做优做大，有效防止国有资产流失。深化国有企业改革，发展混合所有制经济，培育具有全球竞争力的世界一流企业。”这一号召，既充分肯定了改革

开放所取得的巨大成就，也为全社会和国有企业指明了未来前进方向与任务。那么，在这个历史性的进程中，中海物业将会怎么做？带着这样的问题，记者采访了这个在全行业始终起着重要标杆作用的企业，行政总裁杨鸥博士为我们介绍了中海物业的新理念、新愿景和新使命。



新时代的使命与担当

9月1日至4日，2018年中非合作论坛北京峰会，中海物业提供服务的几个重要场地接待了拉利昂总统比奥、赤道几内亚总统奥比昂和刚果（布）总统萨苏等三个访华团。为做好接待三国元首期间的服务工作，中海物业积极开展各项工作，多措并举，落实责任，保证了本次接待工作的顺利进行，得到了接待国家、业主方的高度赞誉和认可。

从1986年首家附属公司中海物业（香港）在香港注册成立，到1991年进入内地市场；从中央人民政府驻香港联络办公大楼到驻港部队军营，从深圳腾讯科兴产业园到雄安新区管委会，在30多年的发展岁月当中，中海物业在他们管理的各个高端项目上，完成过的这类重大任务不胜枚举，在为社会各界业主提供高品质物业管理服务的同时，一直担负着巨大的社会责任。

客观地说，近年来，对标

行业其他上市企业，中海物业的管理规模及营业额增速较为缓慢，非物业服务业务毛利贡献相对较小，业绩增长仍主要依靠基础物业服务业务驱动。但是，整个中海物业集团承担着内地与港澳多个重大项目和公共服务项目的物业服务，这些项目盈利水平并不高，甚至还要占用企业大量的物力和人力资源，中海物业依然挑起这份光荣而特殊的社会责任。中海物业的管理层坚定地认为：国有企业不但要有经济目标，还要负起自身的政治使命、社会责任和文化传播的任务。中海物业不但要创造最大的利润，同时还必须履行一个企业公民的职责，这是中海物业品牌最重要的内涵，是做强做优、培育核心竞争力的重要因素和内在要求。对中海物业来说，不仅要在行业发展当中继续发挥引领作用，同样也要在履行社会责任方面扮演领跑者的角色，把承担社会责任作为企业战略的重要组成部分。

十九大报告指出，新时代中国社会主要矛盾由过去长期存在的“人民日益增长的物质文化需要同落后的社会生产之间的矛盾”转化为“人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”。根据这一重要论述，中海物业将自己的企业使命调整为：拓展幸福空间，服务美好生活。

这里所说的幸福空间，是指各界业主的长久幸福，“物有所依、业有所托”，中海物业要与他们长年服务相伴，共同拓展幸福内涵，为客户、员工、社会、股东创造更高价值和多维的幸福；而美好生活的概念，是与十九大提出的“不断满足人民日益增长的美好生活需要”相呼应，既有生活因服务而美好的含义，又有服务业主、为其创造更加美好生活的含义。

使命呼唤担当，担当成就事业。中海物业把发展目标定位于成为房地产全价值链物业服务一体化解决方案提供者，为各行业客户提供规范化、精

细化、专业化、定制化的服务，为政商各界客户及合作伙伴创造幸福空间、创造更高价值，服务好新时代的中国。

以高端物业服务引领市场布局

雄安新区，是党中央、国务院决定设立的国家级新区，用最先进的理念和国际一流的水准进行城市设计，建设标杆工程，打造城市建设的典范。对于十九大以后的中国来说，设立雄安新区，就是要坚持世界眼光、国际标准、中国特色与高点定位，紧紧围绕打造北京非首都功能疏解集中承载地，创造“雄安质量”、成为新时代推动高质量发展的全国样板，建设高水平社会主义现代化城市。作为目前惟一一家人驻雄安新区的物业服务企

业，中海物业的团队能走进这座未来之城，彰显的正是他们中国高端物业管理标杆企业的姿态与荣耀。

2018年9月27日，“2018中国物业管理公司品牌价值百强榜活动”在北京举行，中海物业荣获2018中国物业管理百强企业NO.1。自1991年，中海物业把国际先进的物业管理经验和管理模式引进内地，开启了中国大陆房地产物业规范化、流程化的管理先河，并在此后32年的企业治理实践中形成了具有鲜明特色的经营管理模式与企业文化体系，历经数次服务标准升级，制定了数千条物业管理标准，统一了全国服务流程。目前，公司业务分布于中国73座主要城市，旗下现有员工超过3.1万人，在管物业类型包括住宅社区、商用物业和政府物业等多种形

式，签约物业项目近700个，服务面积超过1.32亿平方米，已经成为集全国性战略布局、国际化管理视野于一体的行业领导品牌。2018年，中海物业凭借领先的综合实力和卓越的服务及管理水平的获得“中国物业管理企业综合实力百强第4名”“中国物业管理企业品牌价值50强第5名”“中国社区服务商TOP100第5名”“中国蓝筹物业30强”等多项殊荣。

记者在中国海外集团的网站上看到他们对战略发展是这样表述的：“继续聚焦经济实力强、人口持续流入的大中城市，坚持主流城市、主流地段、主流产品的定位，深耕已布局的内地逾80个城市和港澳市场，扩大当地市场占有率，以精益管理提升效益，发挥成本控制优势，加快周转，打造好产品、好服务实现好效益，实现又好又快的发展。”作为中海物业的母体企业，海外集团的这种表述充分显示出对中海品牌的强大信心。当年，中海物业仅仅作为房地产销售的配套，现在已成长为独立的上市企业，以领先于行业的“中海物业”品牌拓展更大更广的业务范围，通过专注于中国主要城市、香港和澳门的高端物业管理的核心竞争力，稳固作为中高端物业管理服务供应商的品牌知名度，为客户提供更完善和多样化的服务，打造差异化的服务产品，打造自己的航母舰队。



以海外开拓打造世界一流企业

2018年9月23日，广深港高铁香港段正式通车，由此香港也进入了高铁新时代，接入全国高铁网。在现场，人们看到的是中海物业人员整装待命的身影。如今，漫步香港街头，我们可以随时看到各种“一带一路”论坛的预告，可以看到无数内地知名品牌的巨大广告，也经常看到那些标有“中国建筑”醒目标志的在建工程；而作为隶属于中国建筑集团有限公司的中国海外集团经过39年不懈努力，企业资产翻了35万倍，据说平均每15个香港人、每8个澳门人就有一人住在中海集团建造的房子里。由此，我们可以明晰中海物业在香港



中央人民政府驻香港联络办公大厦

物业服务行业的地位和影响力。2015年10月，中海物业在香港联交所主版上市，标志着中海物业正式迈入国际化进程。时至今日，中海物业已随中海地产进入新加坡、纽约、伦敦、悉尼等国家和城市。

2012年，十八大报告对国有企业提出的要求是，加快走出去步伐，增强企业国际化经营能力，培育一批世界水平的跨国公司。而到了2017年的十九大报告中，对国企的发展要求则进一步升级为“培育具有全球竞争力的世界一流企业”。

在经济全球化的今天，我国的物业企业面对的是实力雄厚、规模庞大、经验丰富的西方大型跨国公司。为了在今后的国际化竞争中取得新优势，为了在产业链、价值链中占据中高端，中国的物业必须要有一批具有较强国际竞争力的大企业大集团，要形成一批在国际资源配置中能够逐步占据主导地位的领军企业。中海物业在港上市，就是主动地对自己原有的经营模式和公司治理进行更高目标的优化与调整，使自己成为系统内最重要的国际化物业服务平台。在新形势下，中海物业开始思考对国际化战略进行调整，开始着力将公司打造为集团投融资平台和资金管理平台。一方面，他们利用植根香港的有利条件，对标跨国公司、知名企业以及国际知名机构，积极扩展海外市场；



驻香港部队中环军营

另一方面，他们利用香港国际化的优势，通过在港上市、直接投资等形式，优化配置国际资源，促使自身提高管理水平，从而使国家、股东和客户长期获益，积极履行作为驻港国资企业的社会责任，为香港当地提供了大量就业机会。

依据全新的企业发展定位与商业逻辑的推演，中海物业对公司未来中长期的发展目标和发展蓝图做出新的诠释。近期，他们把企业愿景调整为：成为卓越的国际化资产运营服务商。其中，卓越——体现企业更高的自我追求，强调对所从事事业的专业和专注；国际化——持续提高在港澳地区的管理规模与市场地位；国际化是能力进阶的必然之举；匹配中建集团与中海集团“国际化”战略，成为中资企业值得信赖的海外物业合作伙伴；资产运营服务商——中海物业致力于成为房地产全价值链物业服务

一体化解决方案提供者，为各类客户提供专业化、定制化的服务，为客户及合作伙伴创造更高价值。通过广泛深入的品牌宣传与拓展，中海物业专注于打造中高端物业管理服务的核心竞争力，稳固自己作为中高端物业管理服务供应商的品牌知名度；通过扩大业务范畴为客户提供更完善和多样化的服务，打造差异化的服务产品，借助在香港的高端物业管理经验，积极拓展港澳及海外高端物业管理市场。

智能化托举企业未来

“加快建设制造强国，加快发展先进制造业，推动互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合，在中高端消费、创新引领、绿色低碳、共享经济、现代供应链、人力资本服务等领域培育新增长点、形成新动能。支持传统产业优化升级，加快发展现代服务业，瞄准国际标准提高水平”。这是十九



“9S+3A”

大提出的新内容，也是整个物业服务行业未来发展的方向。中海物业已成长为独立的上市公司，并在持续锻造不断做大做强做精做细的能力。因此，中海物业发展至今，利用互联网思维洞察行业发展，不断孵化和培育新业务，不断进行产业演进，保证基业长青，是中海物业管理层和整个团队长期思考、规划和实践的课题。

多年来，中海物业一直充分利用智能硬件、云计算、大数据等新技术构建大型公共空间和高端物业社区的智能化服务，借助智能化技术手段实现服务升级；另一方面，他们不

断利用移动互联网平台及智能技术手段将更丰富的服务产品与客户联接起来，使物业行业的增值空间大大拓展，强化企业实现快速扩张的能力。他们以兴海物联为实现载体，对内升级设备运维体系、打造智慧建筑，助力提升中海物业运营效能；对外实施市场化运营，实现专业化输出，打造中海物业专业服务品牌。

中海物业采用“物联网+人工智能”的方式倾力打造了“新型科技物管服务体系”。通过“基于物联网平台的技术解决方案”+“科技物管运行体系”+“工匠体系-5321计划”，三位一体，通过“物联网大数据平台+设备设施运维平台”双核动力，让社区真正实现“寓管理于服务之中，在服务中体现管理”。

为满足互联网时代客户多样化的服务需求，中海物业旗下优你互联公司运用信息化技术提升服务质素，大力发展基于移动互联网平台的多元服务，以社区资产运营、客户资产运营、生活服务运营为主线，



云登记

探索房屋经纪、家居装修、到家服务、商品销售等业务增长点，推出了社区O2O平台——“UN+”，通过各类服务资源整合，依托企业的经营实力和客户资源，以开放性、兼容性的“优你家”APP和“优你互联”微信公众号为运营载体，实现客户、商户、物业、合作方多方共赢，营造具有持久生命力的社区商业生态圈，对物业服务的内容和体验进行了升级，提升客户的体验。

于行业转型变革之际，中海物业将通过管理创新及智能科技的推广应用，加速“智慧化”迭代。坚持以客户价值创造为导向，立足物业基础服务，不断增强资源整合、互惠、共生能力，以更好地回报客户与投资者。

企业文化是中海物业的灵魂

在三十多年的发展历程中，中海物业在创造巨大的物质财富的同时，也创造了丰富多彩的国企精神文化。这种精神文化，体现了时代精神和企业发展的文化积淀，增强了中海物业在市场竞争中的文化软实力。

做坚定文化自信、推动社会文化繁荣的建设者，是国有企业的重要责任所在。对中海物业这样国企背景的物业公司来说，不仅要有效营造和积极弘扬真善美的企业内部文化，还要在社会基层治理当中发挥弘扬浩然正气和传播正能量的作用。对企业内部，他们在文化建设中，提倡“让每个基础的岗位都经受专业的锤炼，让

每个平凡的岗位都绽放专注的光芒，让每个闪光的创新都得到足够的尊重，让每个基层的员工都得到展现的舞台”，充分发挥社会主义核心价值观对职工教育、精神文明创建、精神文化传播的引领作用，把社会主义核心价值观融入企业经营的各个方面，转化为职工的情感认同和行为习惯。对外，要在社区群众中广泛开展国家信念教育，加强爱国主义、宣传民族文化和正确的历史观、民族观、国家观、文化观，在各界群众中宣示社会公德、职业道德、家庭美德，深化群众性精神文明创建活动。

为了满足不同业主精神层面的需求，根据各个社区的文化氛围，中海物业每年都会策划多种多样的社区文化活动，



绿动中海·环保嘉年华



小业主成长体验营

来丰富业主的业余生活，增加业主的生活乐趣。如节日礼品、儿童集市、夏令营、电影季、时光秀等各样创意活动，满足了不同层次、不同年龄业主的期许，创造了独具特色的品牌文化。此外，在春节、中秋、国庆、圣诞等重要节日，也会根据社区的调性专项制定园区装饰方案，美化园区环境，借此来衬托节日氛围，收获了诸多业主的好评。经过多年的沉淀与雕琢，中海物业“幸福生活”的社区文化日渐成熟。社区文化活动、客户关怀活动、便民服务活动、社区环境布置、节日氛围包装等共同构成中海物业社区活动体系；形式多样、

主题鲜明的各类活动，切实地承载了中海物业社区美好生活的主张。“绿动中海·环保嘉年华”“小业主成长体验营”“中海时光秀”“欢乐家庭节”等系列的全国范围内的大型主题品牌活动，搭建起邻里之间的沟通桥梁，用诚意酿造精品，为业户构建出了和谐幸福的好家园。

后记

习近平总书记多次指出：国有企业必须理直气壮做强做优做大。现在，新时代全方位经济好转已经开始，并将一直延续，坚持做强做优做大国有

企业是不变的选择。国有企业将具有可以抗衡国际跨国公司的强大力量，服务于国家的新时代，这一目标和使命异常艰巨，也异常光荣。随着国企改革新蓝图的形成，中海物业这样的超大型企业将积厚成势，全面推进，服务好雄安、服务好港珠澳大桥、京港澳高铁、一带一路大厦（677米，中国第一高楼）……

服务好当下，服务好未来。中海物业高目标、高层次、高水平的大发展、快发展的时代正在到来。（媒体来源：文 | 郭红超，首刊于《住宅与房地产》2018年10月刊·物业管理·总第514期）

中海物业，转变 没有不可能

2018年10月23日，港珠澳大桥开通仪式在广东珠海举行。习近平总书记在仪式上宣布大桥正式开通时，这座被《英国卫报》称之为世界新七大奇迹之一，在一国两制框架下由粤港澳三地合作共建的超大型跨海交通工程瞬间刷屏了。人们在赞叹的同时，也深深为大桥工程创造的无数个第一所折服。



港珠澳大桥

而对于物业管理行业来说，引以为豪的是在大桥的运营服务中，也第一时间注入了物业服务专业服务的元素和活力，特别是中海物业承担了一项非常特殊的使命，即为港珠澳大桥香港口岸提供卫生防疫监察服务，这既为物业管理行业争得了一份特殊的荣誉，也为物业服务产业链增添了新的内容。

也许是幸运女神的眷顾，这一天恰好是中海物业上市三周年，一份靓丽的成绩单展示



深圳市当代艺术与城市规划展览馆

了这家具有央企背景的企业出彩的市场表现和稳健的增长态势，展现了中海物业人卓越服务，打造精品工程，获得市场信任的成果。

10月24日，习总书记出现在深圳当代艺术及城市规划展览馆，兴致勃勃参观“大潮起珠江”为主题的广东改革开放四十周年展览，向全世界传递了进一步加大改革开放力度的信心和决心。而提供接待服务保障的，也是中海物业。展览馆作为广东省重大项目，深圳市的标志性建筑，对外形象展示的窗口，服务内容和要求很高，接待服务的政治任务很重，中海物业获此殊荣，说明政府对其的信任和重视。10月25日，香港特区行政长官林郑月娥参观远在千里之外的雄安市民服务中心，人们惊讶地发现，提供接待服务的，

还是中海物业。这引起了大家的好奇，也赢来了行业内外更多的敬重。

初识中海物业，时间要回到1992年，这一年发生的最重要的事情是，已经88岁高龄的邓小平同志南巡讲话，带来了空前的思想大解放，中国进入到新一轮的改革开放热潮中，邓小平强调坚持改革开放，解放和发展生产力，空谈误国、实干兴邦等，至今仍然激励着中国人民奋发图强。小平同志在南巡讲话中说，社会主义要赢得与资本主义相比较的优势，就必须大胆吸收和借鉴人类社会创造的一切文明成果，吸收和借鉴当今世界各国包括资本主义发达国家的一切反映现代化生产规律的先进经营方式、管理方法。

正是由于这一段话，当时的香港著名人士刘绍均先生牵头，由香港各建筑房地产协会捐资赞助，开始了一项历史性的交流合作项目，从内地部委和地方选拔部分公务员，到香港的不同单位进行培训考察，主要学习了解资本主义制度下的房地产市场管理立法、政策及发展经验。我有幸作为首批

官员，率团去香港学习了6个月。期间曾在中建系统的中国海外公司待了一个月，见证了该公司在香港上市。作为内地在香港的窗口公司，在改革开放的政策感召下，他们打破禁区，进军房地产业务，取得了骄人的业绩。旗下的中海物业公司，1986年在香港注册。与中海物业的交集就是在这样一个特殊的时间节点和地域范围下发生的，这让我第一次近距离观察体验到港式物业服务的特色，感慨中海物业人管家式服务的认真劲，其精细、专业、诚信、和谐的企业精神和以国际化视野提升服务质量，以卓越服务提升业主满意度的理念给了我深刻的印象。作为一家国有的中资驻港企业，在一个物欲横流的市场环境中，能工匠般倾注真情、真诚付出、精耕细作，获得港人认同，企业效益又很好，实属难得，让我真切领悟小平同志南巡讲话中特别强调的“不争论，资本主义有的，我们也可以有”是多么的伟大。伴随着南巡的春风，在港资大举北上的春潮中，中海物业开始涉足内地市场。

经过几十年的管理实践和品牌积累，中海物业的创新发展有目共睹。今年博览会期间，当我再次驻足中海物业展位时，展现在我面前的这家企业，不仅成为香港党政军民项目全覆盖的唯一物业服务企业（如服务中央人民政府驻香港联络办公大楼、驻港部队军营等），



也在内地73个主要城市开展物业服务，在管面积达到1.36亿平方米。近年借助资本的力量，更是在智慧物业改造、社区增值服务、资产运营等方面长袖善舞。市值从2015年的35亿元增长为2018年的68亿元，成为中国物业管理行业的标杆企业和领军企业。中海物业用行动和业绩诠释了“转变没有不可能”。一个善于创变、富有活力，在一国两制条件下都能持续成长的企业，靠的是什么，秘诀在哪里？以下几点启示也许能道出一二。

启示之一 人才战略

人才已经毫无争议地成为企业竞争最核心的资产。这次行业公布的综合实力测评企业TOP名单中，有不少企业的管理团队活跃着曾经在中海物业工作的职业经理人，因此说中海物业是行业的黄埔军校一点

也不为过。现在的中海物业管理团队中，有几位是出走中海再回来的高管。海纳百川，以人为本，用开放的战略打造人才供应链体系，通过建设和引进不同类型的人才队伍，强化后备梯队、潜质人才培养机制，是中海物业在源源不断输送人才的同时，还能保证在高速业务扩张的基础上，有一支结构合理、层次分明的高技能人才队伍的秘密所在。

没有什么商业模式是不能复制的，也没有永远领先的产品和服务，关键在于什么样的人在做。中海物业坚持的以管理凝练文化、以文化凝聚人才、以人才升华价值的人才管理理念，为员工成长提供了宽松的发展平台，赢得了职业经理人对中海物业的一份尊重，有了一种自豪感和归属感，加上校企合作人才培养战略、管培生的招募计划、具备竞争力的薪酬和培训考核制度等，构成了

中海物业特色的人力资源管理开放机制。在中海“十八匠”工匠体系中，中海物业拥有为数众多的各类型专家，提供了长效人才保障。

与中海物业的交流中了解到，他们最引以为豪的也是企业最核心的价值，就是在这样的人才高速流动的市场环境中，作为国企，还能拥有一支专业、敬业、忠诚的职业管理团队和一大批专业人才，有一支能安心、舒心、用心为业主服务的员工队伍。每个员工在这里能够有更开阔的平台、视野和更踏实的心，成为自我驱动的造梦者，为中海物业未来的发展提供新的引擎。

启示之二 科技创新

未来的物业服务企业不是被互联网企业打败，而是被互联网技术运用得好的物业同行所打败。陈伟同志的金句揭示了科技创新对传统服务业的至关重要性。这两年，物业管理行业被推上了美好生活的C位，资产管理和社区经济是物业服务企业多元化的新抓手。中海物业通过科技创新、技术赋能的方式重新梳理企业管理流程、商业模式和服务方式，赋予了中海物业品牌更丰富的内容和价值。

博览会上，中海物业展示了“物联网运行+智慧设备设施管理”平台兴海物联和专注发展多种经营的优你互联两大

发展成果，被人称为引发物业服务裂变的核武器。这是一个将人与人、人与物、物与物相连相通，实现高效自主运作的科技物业全系统性解决方案，并以“社区资产运营、客户资产运营和生活服务运营”为三大业务主线，横向整合生活服务类资源，拓展了房屋经纪、家居装修、到家服务、商品销售、创新服务等业务增长点，对物业服务的内容和体验进行了升级，也实现了客户、商户、物业、合作方多方共赢。

中海物业上市三周年的成绩单显示，兴海物联全国服务项目近1000个，在管设备数90万余台，大幅提升了运维作业效能。而“优你家”APP下载量已经突破了100万次，服务项目456个，服务家庭72万户，多元化经营为企业带来了增值服务收益，2018年上半年为港币1.35亿元，较去年同期

增加34.3%。

随着基础数据的不断积累，中海物业进一步升级一体化的信息化管理平台，通过沉淀的人流、物流、商流等有效数据来提升管理效率，实现业务创新道路上的进一步跨越。10月24日，中海物业与华为签署战略合作协议，双方携手全面、深入推进智能园区建设，搭建更智能智慧的物业增值服务平台，两个行业巨头在科技创新上的发力，或许将挖掘出未来物业管理行业更广阔的蓝海。

启示之三 工匠精神

企业员工所具备的技能，是企业决胜市场的关键。在今年8月的全国物业管理行业职业技能大赛决赛中，中海物业以企业总分第一胜出决不是偶然的，这些年，中海物业除了在资本市场有着骄人的成绩外，



中海物业选手参加第二届全国物业管理行业职业技能竞赛决赛

同样在提升自身服务方面有着长足的进步。用工匠精神打磨品牌，将港式服务核心的精细化和专业化落地内陆后，以客户需求为导向进行了属地化的升级和创新，在业内最早提出了“服务是可以设计的，也是可以量化的”的观点，从时间维度、空间维度和第三维度，识别出服务过程中与客户的重要接触点，针对这些触点，围绕客户体验感受，进行了多层次的服务产品设计。并在全国各大主流城市树立了“物业服务样板工程”，用示范效应带动品牌项目“管理特色”与“服务亮点”的全国性辐射，将物业服务的精细化做到了极致。

“我们今次特别致函赞扬设施管理中心早前在处理台风的表现，中海物业在台风吹袭前迅速地部署足够人手作出各项有效防范应对风的措施……”这是全力抗击台风山竹后，中海物业收到的来自香港海关的感谢信。在中海物业的微信公众号上，类似这样的感谢信还有很多，仅2017年中海物业收到来自客户的感谢信800多封，锦旗1389面。不少业主留言感叹“选择居住中海是人生中最正确也是最重要的决定！”而其背后，是两千多个温情小故事汇聚起来的中海社区温情密码，解读了中海物业人用真诚服务打动业主，以客户需求为导向创新求变探索过程中的点点滴滴，以及万千客户对中海物业的依赖和信任。



提供个性化、差异化的优质服务，不仅要靠精细化，还需要在服务模式创新和技术创新上下功夫。中海物业有着比较强的终端用户理解能力，关注业主城市生活细节，尤其注重满足“老年人”和“儿童”多样化需求。其一方面通过社区文化活动、客户关怀活动、便民服务活动等打造中海物业社区活动体系，实现人与人之间更有质量的连接，从精神、文化层面传播中海物业社区美好生活的主张。另一方面，开展“优+”互联网生态圈为代表的社区生活服务运营，深度挖掘社区内部资源，打通内外部资源的分享系统，从功能维度满足客户不同的生活需求。

特别难得的是，中海物业引入客户评价机制，通过品质观察员活动、客户评选满意员工等活动提升客户服务监督和服务需求反馈的参与性，促进

中海物业服务提升和升级。2018年，由中海客户和业主担当的1500余名“品质观察员”持证上岗，参与物业服务品质监督工作，加强业主与物业的互通、互动，共同打造品质服务新格局。服务品质的标准化、稳定性与不断升级，也让中海物业有了大规模市场化的底气和条件。

中海物业以“转变 没有不可能”这种信念，给正在转型升级中的行业传递了满满的正能量，这是中海物业作为行业龙头的担当，也是作为行业变革先行者的贡献。在“北有雄安，南有湾区”的经济发展大格局中，中海物业将企业定位为卓越的国际化资产运营服务商，相信这家站位高、眼界宽、格局大、机制活，在一国两制孕育下成长的企业，未来的发展空间会更广阔，迎来更多喝彩。（中国物业管理协会 沈建忠）

以“兴海物联”为载体，构建科技物管服务体系

中海物业集团旗下全资子公司兴海物联是行业领先的智慧建筑整体解决方案提供商。公司成立于1998年，是一家以建筑物联网运行平台、智能硬件、人工智能技术为核心，提供智慧建筑整体解决方案的物联网公司。传承工科中海优良传统，20年专业沉淀，作为国家及深圳市双高新技术企业，兴海物联业务已辐射全国50多座城市、600多个项目，为客户提供全国性的服务支持和售后保障。



业务概述：

兴海物联提供以物联网运行平台为核心的全价值链服务，包括三大类业务：智慧建筑、设备运维、平台及智能硬件。

1、智慧建筑业务：智慧建筑业务提供以“物联网平台”为核心的智慧建筑整体解决方案与全链服务。

2、设备运维业务：设备运维业务以运维平台为核心，以“FM2669服务体系”为依托，提供设备全生命周期管理服务。

3、平台及智能产品业务：平台及智能产品作为兴海物联核心产品，通过平台赋能提升“智慧建筑”、“设备运维”业务能力门槛与含金量，目前主要包括平台、智能软硬件以及后端华为代理硬件、云服务销售。

核心能力：

1、X-StarT 物联网运行平台

(1) 全接入：接入不同类型不同品牌的终端设备；

访客系统

访客系统支持多种终端设备接入，支持多种认证方式，支持多种认证方式，支持多种认证方式。



- 1. 访客管理：支持多种认证方式，支持多种认证方式，支持多种认证方式。
- 2. 多方式授权：支持多种认证方式，支持多种认证方式，支持多种认证方式。
- 3. 出入记录：支持多种认证方式，支持多种认证方式，支持多种认证方式。
- 4. 登记规则：支持多种认证方式，支持多种认证方式，支持多种认证方式。
- 5. 名单管理：支持多种认证方式，支持多种认证方式，支持多种认证方式。
- 6. 设备管理：支持多种认证方式，支持多种认证方式，支持多种认证方式。
- 7. 系统管理：支持多种认证方式，支持多种认证方式，支持多种认证方式。

(2) 集成配置：结合不同业态特点及现场运行模式，实现场景联动和个性化配置；

(3) AI赋能：人脸识别、图形分析、深度学习等AI技术，赋予传统的硬件更多功能，提升设备应用价值；

(4) 被集成：不争门户、不碰数据、模块化内容、标准化接口/SDK，方便被第三方直接、快速、便捷的集成。

2、人工智能

(1) 核心技术：人脸识别、语音处理、自然语言处理、文字识别、图像识别；

(2) 解决方案：人脸通行、视频智能分析、行为监测、AI 客服、舆情分析等。

智能产品

(1) 小七系列

◎小七管家

基于人工智能、大数据分析技术，提供智能客服管家服务的软件产品系列，包括客服机器人、社交舆情机器人和互联网舆情机器人。

1) 舆情监测：实时监测海量舆论信息，支持用户配置关键词，智能分析异常信息；

2) 智能客服：7*24 小时智能应答，提供报事报修、投诉建议等服务；

3) 定时推送：支持多种推送方式，实现消息定时推送；

4) 客服质检：自动监测客服沟通对话，实时生成质检报

告；

5) 对接 400 中心：可接入 400 热线，作为电话机器人，实现智能应答、自助工单等功能。

◎小七专家

基于物联网运行平台，专注于物联应用的企业级用户门户。

1) 访客管理：根据访客行为判定身份，差异化管理人员出入；

2) 一键开门：远程 + 蓝牙，双管齐下，一键开门；

3) 电子巡更：智能定位，实时了解巡更进度，远程监督；

4) 线上报事：多条线快速报事，流程可视可控；

5) 远程对讲：物业、业主实时沟通，提高物业管理效率，降低沟通成本；

6) 云瞳监控：实时社区监控，快捷上报异常，让社区更

安全；

7) 设备管理：实时监控设备运行状态，自动告警处理；

8) 项目管理：多项目灵活切换，集中管控；

9) 角色配置：多用户角色权限定义，灵活适配各项目应用场景；

10) 软对讲：群组实时对讲，同步园区状态，协同合作。

◎小七当家

基于物联网运行平台，集成智慧建筑空间内智能硬件，为个人用户提供智慧温馨生活的物联门户应用。

云对讲：支持移动端视频对讲、对讲开门等功能

智能门禁：近距离一键开门、远程开门

智能家居：为用户打造更温馨、舒适的智能生活体验

天使之眼：实时追踪园区活动区域的情况



新工装 新形象 心服务 心启程

——中海物业北京公司

开展新式工装换装暨特勤队授旗仪式

新年换新装，新年新气象。2019年新年伊始，中海物业全面开展员工新式工装换装暨特勤队授旗成立仪式。本次工服换装为中海物业的第四代换装，“天容海色”作为中海物业第四代工装的设计主题，取自苏轼的诗句“云散月明谁点缀？天容海色本澄清。”寓意中海物业以澄澈的心境，自信的襟怀，全面提升新时代的物业服务工作。在前三代工装的基础上，本次升级以简约、时尚、创新为主要设计理念，造型雅致，配色用料更加考究，呈现出端庄且具活力的中海物业职业形象。在细节设计上，包括



中海物业北京公司特勤队授旗仪式

领型、口袋、袖口、分割等，都来源于企业 LOGO 图形的演

变，更具独特性；徽章、臂章设计以盾牌为廓形，中间的家庭人形剪影以双手托付，彰显了中海物业“物有所依，业有所托”的服务承诺和理念。

为此，中海物业北京公司组织开展了场面庄重且颇具仪式感的员工换装暨特勤队授旗仪式。特勤队作为中海物业安全管理的一支新生力量，肩负



工牌和徽章



领带



特勤队臂章



综合管理岗



客户服务岗



安全管理岗猎装



中海物业特勤队

着展示企业品牌形象、安全督导检查、项目重点帮扶、专项活动安保、突发事件应急处置等多样化任务。从2017年试点运行，到2018年修订完善《特勤队管理工作指引（暂行）》，中海物业率先在行业内重点建设一支忠诚担当、形象威武、执勤文明、精诚专业的特勤队伍。特殊的队伍，严格的要求，一流的标准，北京公司通过人员选拔、集训培训、考核认证，优中择优成立了14人的北京公司特勤队，达到课程有计划、

训练有安排、任务有能力，展示有品牌的工作效果。截至2018年底，成立不到一年的北京公司特勤队已累计参与7次地产开盘协助，5次品牌发布会形象展示，7次驻项目专项帮扶，23次项目安全检查及业务专项培训。换装暨授旗仪式上，中海物业新式工装特别为特勤队员定制配发6类7种专用特勤配饰，由公司领导为特勤队授旗和寄语。面对队旗，特勤队员庄严宣誓：“秉承中

海宏图大志，践行中海企业文化，立足中海拼搏奉献，勤勉自主，立责于心，做一名优秀的中海物业特勤队队员！”

全新服务形象，不变服务初心。中海物业北京公司将以崭新风姿开启前进征途。持续践行中海物业“物有所依，业有所托”的服务承诺，以不变的服务初衷，为中海客户及合作伙伴带来更多贴心保障，提供更多暖心服务。拓展幸福空间，服务美好生活，中海物业人，追梦在路上。🏠

首开望京物业 职工之家落成

望京物业颂安分公司工会筹建的“职工之家”在全体员工的支持下日前正式落成。

自2018年颂安分公司开展“提质增效”活动后，员工人数激增，近150名员工中，大部分是来自外地的劳务派遣人员，他们吃住均在单位，业余生活非常单调而枯燥，不利于大家安心工作和生活。工会了解到这个情况后，积极着手解决，经过认真调研和广泛征求意见，决定筹建“职工之家”，以丰富大家的业余生活。

“职工之家”设有“工会百科”和“职工园地”等板块，既起到向员工介绍工会知识、宣传工会精神的作用，又可以为大家提供展示书画、摄影、文学作品的舞台，吸引广大员工的积极参与。在筹建过程中，工会还号召员工将家中闲置图书拿到职工之家与大家共同分享，以此增加同事间的交流、沟通和友谊传承。

现在，在工作之余员工们就能在“职工之家”安安静静地读书、看报、下棋，这既活跃了大家的业余生活，也让他们能感受到来自工会的关怀。（北京首开望京物业服务有限公司 金海泉）



亿方物业 获评“优秀物业服务企业”

2019年1月18日，在北京市保障性住房建设投资中心举办的“第二届物业服务与管理经验交流会”上，首开亿方物业因燕保·双桥家园项目管理出色，荣获“优秀物业服务企业”称号。

交流会上，双桥项目的管理人员对2018年度工作进行了汇报与经验交流，接受了市保障房投资中心向我公司授予的“优秀物业服务企业”荣誉证书及奖杯。



双桥项目自接管以来，凭借亿方物业多年积累的经验，严格管理，为居民提供了优质的服务，赢得甲方的认可，收获殊荣。项目部全体将以此次获奖为契机，在今后的工作中再接再厉，持续强化服务意识，完善服务措施，不负广大居民和甲方所托，更加深入细致地做好后期物业管理工作。（北京亿方物业管理有限责任公司 王健 李旭）

天鸿宝地

开展“幸福女人·美丽人生”“三八”女神节烘焙主题活动

阳春三月，春意盎然，为了让公司全体女员工度过一个充实愉快、富有意义的国际“三八”妇女节，同时为了表达公司对女员工的关怀和尊重，增强团队凝聚力，发扬全体女员工自尊、自信、自立、自强精神，天鸿宝地物业开展了“幸福女人·美丽人生”“三八”女神节烘焙主题活动。

3月7日下午，天鸿宝地的女员工们来到了义利北冰洋文化发展有限公司。大家跟随参观向导来到了面包制作体验中心，认真观看了面包师傅的现场制作教学。在面包师傅的指导下，大家纷纷跃跃欲试，亲自动手制作了各式各样的面包，



现场气氛热烈，其乐融融。

随后，在工作人员的带领下，大家兴致勃勃地参观了义利面包厂品牌文化中心，并来到了义利面包、北冰洋汽水生

产车间，观看了面包、汽水的制作过程。

大家在参观的同时，感受着百年义利的工业文明，同时也加深了大家守护、发展民族品牌的责任意识。

本次活动，既丰富了女员工们的业余文化生活，也让大家感受到了来自企业的关怀和尊重，同时激发了大家立足岗位、勇于奉献的工作热情，积极促进了公司服务团队的建设。
(北京天鸿宝地物业管理经营有限公司 杨溪朗)



房地天岳恒紫玉分公司 弘扬雷锋精神 开展综合便民服务项目

2019年3月2日，联合原子能院地区街道，积极开展“学雷锋树新风便民服务示范日”活动。与以往不同的，本次活动是以推广“96139”报修维修云平台，为居民提供便

民服务为主题，围绕物业、供热和安全宣传三大服务内容展开，突出公司便捷服务亮点，体现专业服务水平。紫玉分公司近20名党员、团员积极参与其中。活动现场张贴着温馨的

安全知识海报，工作人员为每一位居民发放实用的服务宣传折页，办公桌前移现场解疑解难。原子能研究院居住的都是曾经和现在为新中国“两弹一星”做出历史性贡献科学工作者们，公司有幸为具有浓厚的科技底蕴和深厚文化底蕴的原子能研究院服务，深感责任重大，使命光荣。活动现场，工作人员耐心征求住户对物业、供暖服务的需求并进行详细记录等等，所有这些都传递着房地天岳恒人与院区居民的服务关系纽带。

活动期间，中国原子能科学研究院党委书记万钢、院长薛小刚、副院长姜兴东、副院长柳卫平、以及新镇街道工委书记王广健、市人大代表张立红也来到活动现场。

此次活动，不仅促使广大职工自觉主动地在工作、学习、生活中时刻发扬雷锋精神，也更好的体现北京国企的担当有为、品质服务的良好形象。锐意进取，规范服务，让住户满意永远是我们的服务宗旨。（北京房地集团天岳恒房屋经营管理有限公司）



金隅大成物业 组织女工开展自我调节减压培训

随着工作和生活节奏的加快，职工面临的心理压力越来越大。关心职工心理健康，已经成为工会一项新的工作重点。为此，金隅大成物业公司工会特别邀请临床治疗和咨询专家，为公司女工开展“心理健康与女性压力的自我调节”培训课。

金隅大成物业女职工占员工总数的50%以上，她们大多工作在客服岗位，每天要面对形形色色的人员，各种意想不到的情况时有发生，如何及时缓解宣泄不良情绪，放松身心，以饱满的精神状态再次投入到工作中呢？主讲老师用通俗易懂、风趣幽默的语言，从心理问题的源头、健康、女性压力、



自我调节四个方面进行培训。从唯物辩证的健康观出发，分析了压力对人体健康的影响，同时提出四点自我调节的方法，即横调魂魄之情志相胜法、竖

调精神之知足常乐法、静调焦点之凝视美容法和动调呼吸之改变命运法。培训课中穿插神奇心理体验游戏，也有问题互动，参加培训人员纷纷表示受益匪浅。

金隅大成物业工会通过开展心理健康的系列活动，帮助大家实现健康生活，快乐工作。不断提升员工职业的安全感和舒适度，让他们拥有积极向上的心理状态，助力企业实现更加稳步快速的发展。（金隅大成物业公司 聂海荣）



兴邦物业

长兴家园举办迎新春业主联谊会

1月31日下午，兴邦物业公司长兴家园项目部与芦井社区联合，在社区文化活动室举办了迎新春业主联欢会，丰富业主业余文化生活，营造和谐文明向上的社区文化氛围，大家欢聚一堂，共同庆祝新年的到来。

演出在舞蹈《红红的日子》中拉开序幕。随后社区老年舞蹈队、说唱队、太极拳队带着精心准备的节目纷纷亮相。舞蹈《康巴情》、三句半《社区服务》、太极表演《中国功夫》、物业工作人员的独唱《我的未来不是梦》、独奏《在希望的田野上》等等，大家以多种形式歌颂社区的新变化和幸福美

好的生活。台上歌舞不断，台下掌声雷鸣，欢声笑语始终充满了整个会场。最后，小区的书法爱好者现场挥毫，为业主送福字送春联，将整个社区活动推向了高潮。演出活动获得

圆满成功，不仅为在场观众献上了一道丰盛的文化盛宴，更促进了社区和谐稳定发展，增强大家的幸福感。（北京兴邦物业管理有限责任公司 赵勇）



建工物业

举办职务犯罪防范法律讲座

为提高企业风险防范水平，贯彻落实企业法律风险防控工作，北京建工物业在大屯邻里中心会议室举办了“职务犯罪防范”法律培训讲座。公司相关人员 60 余人参加了培训讲座。

培训历时一个多小时。主讲老师结合北京建工物业的实际情况，以风险防控为主线，通过以案说法的形式，针对经济领域职务犯罪的有关风险，进行了深入浅出的分析，并提出了具体的防范措施。整个讲座生动活泼、形象直观，易于理解和接受。

讲座后，公司领导要求大家要充分认识预防工作的重要

性和必要性，加强管理，健全完善预防工作机制的制度化、规范化建设。此次培训是建工物业职工学校在 2019 年开年进行的一堂重要普法课程，公司

希望以此为契机，扎实做好反腐倡廉工作的稳步推进。（北京建工物业服务服务有限公司 杨翊）



金科物业

新春佳节，到敬老院送温暖

2019年1月16日，北京金科大社区的33位志愿者们来到北京昌平玉福园敬老院，为老人送上新春的祝福。志愿者们有的负责帮老人打扫卫生，有的负责包饺子，来自金科廊桥水岸的业主尤先生负责为老人们理发，平日里清静的敬老院顿时热闹了起来，欢声笑语一片，暖意融融无限。

为了给院子里增添些过年的喜庆氛围，志愿者们还和老人一起动手制作新春装饰品，贴窗花、挂灯笼、送福字，不一会儿功夫，就把敬老院装扮得年味十足。志愿者们和老人们促膝交谈，聆听彼此的故事，在充满温情的互动中，让老人们感受到家般的温馨。



在给老人们带去关怀的同时，参与者也收获了奉献的快乐，升华了自己的品格，传递了无疆的大爱。（金科物业服务集团有限公司北京分公司）



盛智丰苑物业

关怀员工，浓浓关怀显真情

为增强员工的归属感，让员工体会到来自企业的关怀，安心节日工作，2月2日，盛智丰苑领导班子分别到六里屯、友谊嘉园、大牛坊、百旺创新科技园等项目部为春节期间值守的员工送去节日的祝福和丰富的慰问品。

公司总经理姚长生向奋斗在一线的员工以及背后默默支持的员工家属们致以崇高敬意和节日的问候，同时叮嘱各项目要认真落实统一部署，确保业主度过一个平安、祥和、欢乐的春节。员工们纷纷表示，一定会坚守岗位，不负所托，做好节日期间的服务保障。



做好节日服务，让业主过好年，离不开物业人背后的默默奉献。慰问活动，既拉近了企业与员工的心灵距离，使大家在节日期间能够安心在岗，

同时也体现了公司对员工的关怀，营造了积极向上、和谐的劳资关系，推动企业的健康发展。（北京盛智丰苑物业管理有限公司孙策 刘岩）



玉海辉物业

探索实践小区“一老一小”工程，为居民解忧

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央坚持以人民为中心的发展思想，提升人民群众的幸福感和获得感，是治国理政的一项重要任务，也是老百姓最关心的内容。

搞好社区的“一老一小”工程，不仅是简单地做好老年与儿童服务，更是关乎国计民生的重要考量，是实现“健康中国战略”落地的着力点。社区工作应以预防为主，不能等更多老人失能后，推挤到养老院、护理院、老年病医院等，而是通过“一老一小”工程减少老人失能的可能性。

配合“15分钟社区生活圈”总体规划内容，切实改善社区居民生活品质，配备较为完善的养老、医疗、教育、商业、交通、文体等基本公共服务设施，社区服务团队即物业管理服务团队也有条件做大做强老龄产业和朝阳健康产业市场。

社区是社会组成的最基本元素，社区居民生活的幸福感与社区物业公司服务息息相关。物业公司最能了解所辖居民的需求，在为居民管理舒适、美好居住环境的同时，积极参

和搭建政府与居民沟通的平台，将“不断提高人民健康和生活水平作为一切工作的出发点和落脚点”的理念扎实落地，解决居民担忧，提升居民幸福指数。

建于1998年的玉海园小区是北京市西部最大的综合性社区之一，整体规划建筑面积近60万平方米，常住居民5000余户，常住人口约两万人。社区老年人较多，其中65周岁以上老人2000余人、80周岁以上老人200余人；0至3岁学龄前儿童200余人。

北京玉海辉物业管理有限公司（以下简称“玉海辉物业”）总经理朱燕辉带领员工经过多

年调研，认为解决社区居家“一老一小”服务是当前居民生活的迫切所需，并围绕这一角度，在社区居家养老、学龄前幼儿托管等方面进行积极探索。2018年4月，在国家发改委等部门督建下，玉海园小区开始筹建社区“一老一小”工程，成为全国先行者。

一是建立社区健康智能监控中心。居家养老和家庭养老是中华民族的传统养老方式，也是现阶段社区居民养老的主要模式。玉海辉物业采用“人工智能健康管理+实时监控+养老大数据管理系统”，通过网络连接社区老人的智能穿戴设备（传感器）、室内监控设备、





婴幼儿托管中心，解决双职工家庭的后顾之忧。玉海辉物业连续6年在寒暑假期间开办社区冬令营、夏令营，聘请专业老师、在校大学生志愿者等免费为社区孩子进行学业辅导，开展各项社会活动。

作为探索先锋，玉海园小区在实施“一老一小”工程中也遇有瓶颈。

一是场地困难。老旧小区公共配套服务用房被挪作他用，难以找到合适的地址，也令业主深受其害。如规划配套的社区医院，现为某培训教育机构；规划配套的社区幼儿园，现为收费昂贵的私立幼儿园。

二是资金困难。“一老一小”工程投入大、收益低、见效慢，业主缴纳物业费还停留在原始阶段。老旧小区设备维修和人员成本成倍上涨，收支无法平衡，也难以引入社会资金。政

应急呼叫设备以及其他智能传感设备等，随时掌握老人的各项生理数据。智能监控中心另一端连接人工智能机器人医生、社区医院和老人医保定点医院等。当老人的生理指标发生变化，健康监控中心会通过数据分析，建议老人采取相应措施。监控中心还与医疗机构建立绿色通道，开展快速诊疗。监控中心数据还可与手机连接，使家属随时掌握老人的情况。与此同时，社区还建设了中医可视化体检室、基因检测中心、老年人健康养生宣教中心等。

传感器、呼叫系统、视频监控与社区健康监控中心连接，如感应式门窗可在风雨来临时自动关闭；进行无障碍化改造，为半失能老人评估并配备出行辅具；根据大健康数据进行个性化的老年配餐等。

三是建立0至3岁学龄前

二是以适老服务需求为抓手，在玉海园小区装修改造智能适老样板间。样板间充分运用智能科技设施设备，满足居家养老“住、行、食、护”的全方位功能性需求。各种智能



策性扶持资金难于落地，业主很难理解。

三是人口老龄化。使“一老一小”工程真正落地，特别需要政府部门尤其是区级政府的参与和支持，出台相关指导意见，纳入到政府工作重点并落实到位。未来，国家的老龄政策、健康政策、红利养老政策等都应从此产生，物业、家政等行业也将迎来真正变革。

四是难成合力。在现有情形下，有些困难还需政府主导、相关企业和个人参与，通过社区试点弄清落实、协调解决。如中医保健问题、失能老人护理问题、孩子学习问题等，需要有公益的心态来面对。

落实“一老一小”工程，



筑梦幸福社区，无论从实施主体、客户依附程度还是服务时间等方面看，物业服务企业都是首选。因此，应加强政策和行业推动，使政策扶持资金落位于物业服务企业。物业服务

企业则通过赋能，在服务转型升级中寻找新的利润点。“一老一小”工程若要长期运行，也需要通过运营产生合理的利润。（摘编自北京日报）



天诺物业

晨光家园立体垃圾楼投入使用，环境问题得到长效解决

天诺物业公司管理的晨光家园小区入住近 20 年，居民生活垃圾长期投放于 A 区东北侧的简易垃圾房内，环卫公司每日会对垃圾进行一次清运。由于投放量大，原有垃圾房已无法满足正常使用需要，导致部分垃圾外露堆放，不仅气味刺鼻，且伴随污水横溢，对居民生活和生态环境影响严重，致使居民反响强烈，多次就该问题向物业公司投诉。

物业为此数次协调六里屯街道办事处，由后者向市政管委提出申请，在原址建设新的立体垃圾楼，彻底解决该项民生问题。经过数次召开有多个

地区单位参加的现场协调会，物业公司协助办事处攻坚克难，逐步解决了资金、选址、场地、拆违、供电、上下水等建设施工问题，工程突破道道难关，全部落成。2018 年 12 月 12 日，在晨光家园立体垃圾楼落成使用协调会上，朝阳区环卫部门现场发放“垃圾准倒证”，晨光社区居民期盼已久的立体垃圾楼正式投入使用。

晨光社区日常产生的生活垃圾将统一集中存放于新建的立体垃圾楼内。由于空间结构大、存放量高，该垃圾楼的使用不仅可以彻底解决社区垃圾存放和与此相关的环境污

染及市容市貌问题，更提高了该地区的公共设施发展和规划建设水平，对地区高效合理治理具有重要意义。

作为晨光家园小区的服务管理方，天诺物业公司借助地区共建联建，全力推进以花园式社区创建、立体垃圾楼建造、基础设施改造升级为主要内容的环境品质提升工作，打造形成绿化率高、设施齐备、风貌可喜的花园式小区，全面提升了居民的生活幸福度，为地区发展带来新的气象与活力。（北京天诺物业管理有限责任公司）



美好家园：献给物业人的歌

月光下的小溪静静流过
疲惫的夜莺也停止了高歌
在这万籁俱寂的时刻
我们的物业人
依旧没有安歇

微沁的汗珠在你的额头闪烁
步履匆匆凝结执着的求索
门岗——设备间——值班室
三点一线
本身就是一曲
永恒的爱之歌

你是一只多情的彩蝶
给千万家窗口送去了祥和
你是春夜柔声的细雨
静静飘洒
冲走了残冬
催绿了田禾
你晶莹的汗水如清澈的小溪
在业主的心头淙淙流过

(北京美好家园物业管理有限公司 王树森)

