



北京

# 物業管理

2024年 第01期 总第58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

## 聚焦全国两会

## “新”看行业发展



- 北京物协第五届常务理事会第六次会议召开
- 新质生产力：亦庄城市服务集团打造“创新型城市服务商”
- 垃圾分类困难多，看看北京是怎么做的



**协会纪事** EVENT

北京物协第五届常务理事会第六次会议召开	01
北京物协第五届理事会第四次会议召开	02
北京物协第五届监事会第七次会议召开	04
北京物协第五届会员代表大会第三次会议召开	05
市住建委何景涛副主任带队到北京物协调研	07
北京物协 2024 标准建设年启动仪式暨第一届北京物业行业品牌企业推介会成功召开	08
北京物协举办 2024 年相关单位会员工作会	13
北京物协公示 2023 年物业服务企业等级评定结果等	14

**政策导航** POLICY

物业服务纳入《产业结构调整指导目录（2024 年本）》等	16
------------------------------	----

**专题聚焦** FOCUS

住建部部长倪虹回应多个民生热点	20
政府工作报告这些内容与物业管理相关	24
生命通道如何“通”？代表委员建言献策！	25
关于物业服务，这些代表委员有想法	28
锚定五大发力点推进物业行业新发展——透过 2024 年政府工作报告看物业管理	31

**行业研究** RESEARCH

新质生产力：亦庄城市服务集团打造“创新型城市服务商”	37
物业行业如何发展新质生产力	40
供应链企业如何深度融入物业行业，共促供应链优化	43

**首都物管** BEIJING STYLE

垃圾分类困难多，看看北京是怎么做的	46
服务博物馆，首开物业人走心了！	49
“品”“学”兼优的天鸿宝地清华大学项目组	53

**会员风采** MEMBERSHIP STYLE

世纪金源服务：“雷锋月”传递温暖和爱意	55
首源物业：争做雷锋精神传承者	57
聚鸿物业：春龙抬首，鸿运当头	58
天力物业：“党建红”引领“环保绿”	59
建工兆佳物业：美丽春天，健步向前	60
昌居物业：做实做细后勤保障工作 助力两会顺利召开	61



## 《北京物业管理》

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

2024年03月 第01期 总第58期

### 编委（按姓氏笔划排名）

于洪波 王劲松 王雨龙 毛永峰 甘金华  
史文军 冯涛 孙杰 任金梁 李家特  
宋宝程 宋澜涛 张伟泽 张德民 陈纳  
杨会军 范宗凯 罗周周 超 徐铭基  
钱防震 黄旭东 彭深富 谢炜 谢恩武  
潘品毅 薛福志 魏凯

### 主编

艾白露 北京物业管理行业协会会长

封面题字 雷鸣东

编辑设计 中物致远科技（北京）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：bjwxxc@126.com

### 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

北京闻达敏斯物业管理服务有限公司  
北京中湾智地物业管理有限公司  
北京高腾物业管理有限公司  
北京招商局物业管理有限公司  
北京金隅投资物业管理集团有限公司  
北京顺天通物业管理有限公司  
北京网信物业管理有限公司  
北京万科物业服务服务有限公司  
长城物业集团股份有限公司北京物业管理分公司  
北京盛世物业服务服务有限公司  
金融街物业股份有限公司  
北京房修一物业管理有限公司  
保利物业管理（北京）有限公司  
北京中海物业管理有限公司  
北京科住物业管理有限公司  
北京龙湖物业服务服务有限公司  
北京京城佳业物业股份有限公司  
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  
北京首开城市运营服务集团有限公司  
北京天鸿宝地物业管理经营有限公司  
北京市均豪物业管理股份有限公司  
北京城承物业管理有限责任公司  
北京金罗马物业管理有限公司  
北京天岳恒房屋经营管理有限公司  
北京东光物业管理股份有限公司  
外交服务集团有限公司房屋服务分公司  
中化金茂物业管理（北京）有限公司  
北京银达物业管理有限责任公司  
国贸物业酒店管理有限公司

# 北京物协第五届常务理事会第六次会议召开



薛福志副会长

2024年1月18日上午，北京物业管理行业协会（以下简称“北京物协”）第五届常务理事会第

六次会议在京召开。会议由北京物协副会长薛福志主持。

北京物协会长艾白露，监事长王劲松，副会长兼秘书长宋宝程，副会长薛福志、张伟泽、谢炜、王雨龙、李家特、毛永峰、史文军、孙杰、罗周、黄旭东、范宗凯、任金梁、冯涛、谢恩武以及常务理事出席了本次会议。

本次会议共四项议程。会议审议了《第五届理事会2023年工作报告》《2024年度工作计划》《2023年度财务报告》，审议并通过了《关于批准新会员入会的决定》《关于源牌科技等企业退会的决定》。

## 北京物协第五届理事会第四次会议召开



北京物协第五届理事会第四次会议



北京物协副会长薛福志主持会议

2024年1月18日上午，北京物业管理行业协会（以下简称“北京物协”）第五届理事会第四次会议在京召开。会议由北京物协副会长薛福志主持。

北京物协会长艾白露，监事长王劲松，副会长兼秘书长宋宝程，副会长薛福志、张伟泽、谢炜、王雨龙、李家特、毛永峰、史文军、孙杰、罗周、

黄旭东、范宗凯、任金梁、冯涛、谢恩武以及各位理事等出席了本次会议。

本次会议审议了《第五届理事会2023年工作报告》《2024年工作计划》《2023年度财务报告》。根据《北京物业管理行业协会团体标准管理办法》，大会审核批准了《物业服务标准体系建设要求》等五项团体标准，并审议通过了《关于成立供应链建设委员会的决定》《关于增补会员代表的决定》《关于郑宁、廖月华试用期满转正的决定》，大会还听取了《理事单位出任人变更备案情况说明》。

根据《北京物业管理行业协会章程》《北京物业管理行业协会分支机构管理办法》规定，本次会议听取了法律专业委员会、设施设备管理专业委员会、人力资源专业委员会、标准化工作委员会和文化建设委员会2023年度的工作汇报。

北京物协将把分支机构的活动情况在协会官网上进行公示，以便增加协会运作的透明度，加强与各分支机构的交流与合作，同时更好地接受社会各界的监督。

为了更好地规范和提升物业服务企业的服务质量和水平，北京物协制定了团体标准并开展了物业服务企业等级评定工作。这项工作得到了行业内众多企业和专家的支持和参与，经过严格的评审和筛



文化建设委员会主任李家特作工作汇报



设施设备管理专业委员会主任王雨龙作工作汇报



标准化工作委员会副主任薛福志作工作汇报



法律专业委员会主任王帅作工作汇报



北京物协会会长艾白露为专家颁发聘书



人力资源专业委员会主任孙杰作工作汇报

选，最终确定了符合标准的评审专家。会上，北京物协会会长艾白露为王劲松、丁伟、刘立华、王帅、朱莉、张永谦、朱晓龙、李志新、陈灵、宫玲、刘丽、王宇飞等专家颁发了聘书，期待受聘专家能够继续发挥自身的优势和特长，为行业的繁荣和发展作出更大贡献！本次会议全体与会人员凝聚发展共识、共绘同心蓝图，取得良好的效果。

## 北京物协第五届监事会第七次会议召开



王劲松在大会上作《第五届监事会 2023 年工作报告》



会议现场

2024年1月18日上午，北京物业管理行业协会（以下简称“北京物协”）第五届监事会第七次会议在京召开。北京物协监事长王劲松，监事刘玉祯、何云龙、黄永新、姜曙辉参加。

会议审议通过了《第五届监事会 2023 年工作报告》《远

洋物业变更监事出任人的申请》。第五届监事会成员列席北京物协常务理事会、理事会，书面听取相关工作汇报并提出意见建议。

《监事会工作报告》指出，过去的一年，北京物协第五届理事会及其负责人充分发挥作用，进一步加强内部建设，思路清晰、富有成果，各项工作和活动都取得了较好的进展。协会账目清楚，支出合理，会计核算规范，年度审计总体质量较好，没有发现财务方面的违规违纪行为。

第五届监事会成立以来，一直坚持遵守国家政策和北京物协《章程》，忠实、勤勉履行监督职责，扎实开展各项工作：一是对理事会、常务理事会会议进行监督；二是对财务管理情况进行监督；三是注重监事会自身建设；四是监事会主要领导参加协会有关工作，有效发挥了监督作用。

2024年，第五届监事会将一如既往地按照国家政策和协会《章程》办事，加强监督，正己正人，砥砺前行，恪守职责。紧密结合协会工作实际，围绕协会今年和以后一个时期的中心工作，充分发挥好监事会监督作用，不断提高监督工作的成效和水平。监事会也将不断加强自身建设，完善监事会制度体系，与理事会一道，共同努力，不辜负全体会员期望和重托，共同促进协会健康发展。☉



# 北京物协第五届会员代表大会第三次会议召开



会议现场

2024年1月18日下午，北京物业管理行业协会（以下简称“北京物协”）第五届会员代表大会第三次会议在京召开。会议由北京物协第五届副会长兼秘书长宋宝程主持。北京物协会长艾白露，监事长王劲松，副会长薛福志等领导、嘉宾出席本次会议。

本次会议共六项议程。分别审议通过了《第五届理事会2023年度工作报告》《2024年工作计划》《2023年度财务报告》《第五届监事会2023年度工作报告》《关于修订章程营业范围的决定》《关于同意部分副会长单位变更出任人申请的决定》。

艾白露会长作《第五届理事会2023年工作报告》。他表示，2023年是全面学习贯彻党的二十大精神



全体起立奏唱《中华人民共和国国歌》

色社会主义思想为指导，在市民政局、市住房和城乡建设委员会等相关部门的领导下，坚持为政府服务，为社会服务，为行业和企业发展的办会宗



艾白露作《第五届理事会 2023 年工作报告》

旨，发挥专业优势，组织开展多种形式的培训、交流、专题研究、编写团标等活动，提升物业服务水平，全面推动物业管理行业高质量发展。

他围绕协会重点工作，从坚持党建引领，发挥红色堡垒作用；持续守正创新，助力行业高质量发展；依托专业优势，当好政府参谋助手；聚焦重点工作，助力行业人才培养；聚焦问题导向，为会员提供优质服务；抓好内部建设，助力行业宣传；组织丰富多彩活动，推动行业文化建设等方面对全年工作成果报告。他提到，北京物协在今后的工作中还将不断思考和改进相关工作，多举办高质量的活动，吸引更多的会员参与，进一步加强行业自律建设，提升整体服务水平，推动行业信息化以及加强对外交流与合作等，从而推动北京物业管理行业的健康、稳定、可持续发展。☞



宋宝程宣读《2023 年度财务报告》



王劲松作《第五届监事会 2023 年度工作报告》



冯涛宣读《关于修订章程营业范围的情况说明》



史文军宣读《2024 年工作计划》



谢恩武宣读《关于同意部分副会长单位变更出任人申请的决定》

## 市住建委何景涛副主任带队到北京物协调研



市住建委何景涛副主任



闻达敏斯物业管理服务有限公司董事长、  
北京物协会长艾白露

2024年2月29日上午，市住建委何景涛副主任带队到北京物业管理行业协会（以下简称“北京物协”）调研并与北京物协负责人座谈交流，市住建委物业处蒋文斌一级调研员、物业指导中心吕向东副主任、物业指导中心干部韩双鹏陪同调研。

北京物协艾白露会长，王劲松监事长，副会长薛福志、张德民，张伟泽、冯涛，宋宝程，北京金隅投资物业管理集团有限公司徐传辉董事长出席座谈会。会议由艾白露会长主持。

座谈会上，宋宝程向何副主任汇报北京物协近期工作情况及南京“2·23”火灾事故之后组织会员企业开展安全风险防范的工作情况。参会人员分别汇报本企业工作情况。

何景涛副主任听取汇报之后，对北京物协相

关工作表示了肯定，对物业企业经营情况、发展诉求以及未来规划表示关心。他强调，北京物协一是要提高政治站位，积极发挥作用，二是要围绕近期的工作，尤其是安全方面的突出问题发挥作用，三是要始终把提升全行业的服务水平放在首位，不断学习、提高，四是进一步完善机制体制，要不断创新。他还指出，物业行业要认真贯彻落实住房城乡建设部、应急管理部、市住建委等部门相关要求，坚决防范遏制重特大事故，深刻吸取近期火灾事故教训，全面彻底排查整治各类消防安全风险隐患，集中治理电动自行车进楼入户等突出问题。他希望北京物协进一步组织引导会员企业主动作为、积极作为，鼓励大企业在安全管理方面做出表率。☞

# 北京物协 2024 标准建设年启动仪式 暨第一届北京物业行业品牌企业推介会成功召开



活动现场

2024年1月18日下午，北京物业管理行业协会（以下简称“北京物协”）2024标准建设年启动仪式暨第一届北京物业行业品牌企业推介会在京召开。

北京市城市管理委员会固废处副处长孙绿、中国物业管理协会副秘书长刘寅坤、中共社会事业领域行业协会联合党委副书记赵康，北京市标准化研究院高新技术产业标准化研究中心主任田川、北京知诚社会组织众扶发展促进会执行理事长任壮、北京物协会议艾白露等领导嘉宾出席。活动由北京物协副会长兼秘书长宋宝程主持。

近年来，标准化建设作为促进行业高质量发展



艾白露致辞

的重要基石，愈发受到业界的重视。2024年北京物协工作计划中，标准化建设工作是重中之重。活动中，



“北京物协 2024 标准建设年”启动仪式



田川发表主题演讲



播放主题宣传片《擦亮北京服务品牌，  
物业行业高质量发展必由之路》

孙绿、刘寅坤、赵康、田川、艾白露上台共同启动“北京物协 2024 标准建设年”，开启北京物业行业标准化建设的新篇章。随着启动仪式卷轴的缓缓展开，寓意北京物业行业标准化建设将迎来更加美好的明

天，为推动首都物业行业持续健康发展注入强大动力！

在物业行业正迎来重要机遇的阶段，除标准化建设外，不断强化企业品牌建设，也是行业高质量发展的必经之路。活动中举行了“第一届北京物业企业品牌推介会”，对在美好家园创建、开展生活垃圾分类、参与物业服务企业等级评定等方面取得突出成绩的企业和个人进行推介。旨在通过推广一

“加强物业管理共建美好家园”典型案例物业企业

1	北京丰汇物业管理有限公司
2	北京首华物业管理有限公司
3	中远酒店物业管理有限公司
4	广州星河湾物业管理服务有限公司
5	北京万科物业服务服务有限公司
6	北京盛景嘉和物业管理有限公司京源项目部
7	中铁建物业管理有限公司
8	北京龙湖物业服务服务有限公司
9	深圳市首地物业管理有限公司北京分公司
10	北京城承物业管理有限责任公司
11	北京金地格林物业管理有限公司
12	北京天鸿宝地物业管理经营有限公司
13	北京中海物业管理有限公司
14	北京燕侨物业管理有限公司

批在 2023 年品牌建设方面取得突出成绩的企业和个人，为全行业树立标杆。

首先是荣获北京市住建委“加强物业管理共建美好家园”典型案例物业服务企业的推介环节。加强物业管理，共建美好家园，是每一个物业企业的责任。这些企业在物业管理实践中，注重创新、追求卓越，不断提高服务质量和水平，为广大群众创造了安全、舒适、和谐的居住环境。刘寅坤为被推介企业颁奖。

荣获北京市生活垃圾分类示范小区物业企业

1	北京首华物业管理有限公司
2	北京天岳恒房屋经营管理有限公司
3	北京金海燕物业管理公司
4	润嘉物业管理（北京）有限公司
5	北京市均豪物业管理股份有限公司
6	北京首开亿方物业服务服务有限公司
7	保利物业管理（北京）有限公司
8	北京市大龙物业管理有限责任公司

接下来，是荣获市城管委生活垃圾分类示范小区的企业的推介环节。这些物业企业在生活垃圾分类工作中，积极响应政府号召，认真履行管理责任人职责，加强组织领导、不断创新方式、注重宣传教育，不断提高垃圾分类覆盖率、正确投放率和资源化利用率，取得了好成绩。在 2023 年度北京市生活垃圾分类示范小区评选活动中北京物协会会员单位

物业服务企业等级评定第一批 4A 级以上等级企业

1	北京天鸿宝地物业管理经营有限公司	5A
2	北京中航大北物业管理有限公司	5A
3	北京中湾智地物业管理有限公司	5A
4	北京世邦魏理仕物业管理服务有限公司	5A
5	北京网信物业管理有限公司	5A
6	北京招商局物业管理有限公司	5A
7	北京国天健宇物业管理发展有限公司	5A
8	北京闻达敏斯物业管理服务有限公司	5A
9	泛海物业管理有限公司	5A
10	北京瑞赢酒店物业管理有限公司	4A
11	北京仲量联行物业管理服务有限公司	4A
12	北京富华行物业管理有限公司	4A
13	北京中际北视物业管理有限公司	4A

2022 年北京市职工职业技能大赛“绿巨人杯”  
物业管理竞赛前十名选手

1	北京闻达敏斯物业管理服务有限公司	孙志会
2	北京首源物业管理有限公司	金鑫

3	北京京城佳业物业股份有限公司	张楠
4	北京今日今典物业管理有限责任公司	雷琦文
5	北京天鸿宝地物业管理经营有限公司	王静东
6	北京金隅物业管理有限责任公司	王雪琴
7	怡海达丰物业管理（北京）有限公司	侯兴涛
8	北京恩信生活服务有限公司	马妮
9	北京银达物业管理有限责任公司	崔东生
10	北京科住物业管理有限公司	肖欢

有 900 多个项目入选，本次活动选出了 8 个企业作为代表。孙绿为被推介企业颁奖。

接下来，为第一批物业服务企业等级评定的获奖企业颁奖。2023 年，北京物协积极推进团体标准的编制、发布和应用工作，团体标准《物业服务企业等级评定规范》出版发行以来，受到了行业内外的广泛关注，年内共计评定企业 15 家，其中 5A 级企业 9 家，4A 企业 4 家。艾白露为 4A、5A 企业颁奖。

紧接着，为 2022 年北京市职工职业技能大赛“绿巨人杯”物业管理竞赛前十名选手颁奖。这些选手以扎实的理论知识、专业素质和出色的实践能力，在技能竞赛中展现了出色的技能水平，为行业的发展注入了新的活力。赵康副书记为获奖人员颁奖。

活动最后，赵康、刘寅坤、孙绿分别发表讲话，



赵康讲话



刘寅坤讲话



孙绿讲话

对 2023 年北京物协和会员单位取得的成绩表示祝贺，期待在 2024 年北京物协会员单位为北京的物业管理高质量发展作出更多积极贡献。

新的一年已经到来，龙年龙马精神、龙腾虎跃，全体与会人员纷纷表示，期待 2024 共同推动北京物业管理行业的繁荣发展。☺

## 北京物协举办 2024 年相关单位会员工作会



为进一步服务好相关单位会员，加强北京物业管理行业协会（以下简称“北京物协”）与会员之间沟通交流，2月28日，北京物协举办2024年相关单位会员工作会。

北京物协副会长兼秘书长宋宝程、中国物业管理协会会员服务部副主任张旻楠、《中国物业管理》杂志社会展部主任贾峰、北京物协副秘书长郑宁等领导 & 北京物协相关单位会员企业出席。

会议中，北京物协副秘书长郑宁针对“供应链企业如何与物业企业精准对接，宣传好企业品牌和



北京物协副会长兼秘书长宋宝程



“

供应链企业一致表示要深度融入物业行业，做好产品品质，树立信誉品牌，利用技术手段帮助物业企业客户解决难点问题，共同促进北京物业行业供应链优化。

”



中国物业管理协会会员服务部副主任张旻楠



北京物协副秘书长郑宁



《中国物业管理》杂志社会展部主任贾峰

产品”进行了深入沟通；北京物协副会长兼秘书长宋宝程详细介绍了北京物业管理行业协会供应链建设专委会：北京物协第五届会员代表大会通过设立供应链建设专委会的决议，专委会的工作职责、服务措施、组织机构已经梳理清晰，目前有多家供应

链企业申请加入；中国物业管理协会会员服务部副主任张旻楠、《中国物业管理》杂志社会展部主任贾峰分别介绍了2024中国国际物业管理产业博览会的筹备情况。

座谈交流环节，参会人员共同探讨北京物业行业目前发展形势和存在问题，以及行业供应链现状，研究供应链应如何协同推动行业高质量发展。供应链企业一致表示要深度融入物业行业，做好产品品质，树立信誉品牌，利用技术手段帮助物业企业客户解决难点问题，共同促进北京物业行业供应链优化。

北京物协今后也将全力发挥引领作用，多方整合资源，促进跨领域交流，在产业链、供应链、价值链建设方面推动行业的健康发展。

感谢北京中海物业管理有限公司为本次会议提供了周到细致的服务。☺

## 北京物协公示 2023 年物业服务企业等级评定结果



根据团体标准《物业服务企业等级评定规范》(T/BJWX001-2023), 北京物协对 15 家物业服务企业进行了评定工作。经过严格的评审, 于近日公示了等级评定结果。

## 北京物协征集 2024 年度北京物协团体标准项目



为加快建立和完善北京物业管理行业团体标准体系, 助力行业高质量发展。根据《中华人民共和国标准化法》、《团体标准管理规定》(国标委联[2019]1号)、《北京物业管理行业协会团体标准管理办法》, 北京物业管理行业协会现面向各相关单位征集 2024 年度团体标准项目。

## 第十届零废弃论坛在京举行, 北京物协出席并作发言



近日, 第十届零废弃论坛在北京举办。本届论坛以“双碳目标下垃圾管理的长效机制和公众参与”为主题, 由阿拉善 SEE 华北项目中心、天津市西青区零萌公益发展中心、北京市企业家环保基金会(SEE 基金会)、深圳壹基金公益基金会、上海虹口绿色产业发展中心联合主办。北京物业管理行业协会副会长兼秘书长宋宝程出席活动, 参与垃圾分类分论坛, 与嘉宾共同探讨“垃圾分类要长效维持, 动力从哪里来的问题”等话题。

## 北京物协公布 2024 年度培训计划



为了进一步提升物业管理行业人员的专业素质, 增强服务质量, 满足广大业主日益增长的需求, 北京物协在广泛征求会员单位意见的基础上, 制定了 2024 年度培训计划, 并于近期公布具体培训时间、内容及形式, 引发了广泛关注。

## 北京物业公示 2023 年度积分前 200 会员单位名单



根据《北京物协管理行业协会会员年度积分管理办法》规定，北京物协对 2023 年度会员单位积分进行统计，并于近期公示了积分排名前 200 会员单位名单。

## 北京市司法行政“三型”人才名单揭晓，北京物协副秘书长刘立华获评骨干型人才



近日，市司法局召开新闻发布会会上介绍北京市司法行政“三型”人才首届评选工作共评选出 311 名优秀人才。其中领军型人才 16 名，专家型人才 85 名，骨干型人才 210 名。北京物业管理行业协会副秘书长刘立华获评骨干型人才。

## 北京物协发放 2023 年度第二期职业技能等级认定证书



2023 年 11 月，北京物协组织了第二期物业管理员职业技能等级认定，人社部门已通过会商对认定结果进行备案，按照《北京市职业技能等级证书管理办法（试行）》等有关要求，对考核通过的考生发放认定证书。

## 📖 物业服务纳入《产业结构调整指导目录（2024年本）》

国家发改委发布《产业结构调整指导目录（2024年本）》，自2024年2月1日起施行。《产业结构调整指导目录（2019年本）》同时废止。在《产业结构调整指导目录（2024年本）》里，物业服务纳入了“鼓励类-商务服务业”。



## 📖 18部门联合发文拟建基本公共服务标准体系

为贯彻落实《国家标准化发展纲要》，近日，国家标准委、住房城乡建设部等18部门联合印发《基本公共服务标准体系建设工程工作方案》。方案提出，建立基本公共服务标准体系总体框架，以标准化助力基本公共服务均等化、普惠化、便捷化。在住有所居领域，深化推动公租房设计、建设、运营、服务、管理等适用住宅、宿舍建筑设计规范等标准。



## 📖 3部门联合印发《城市社区嵌入式服务设施建设导则（试行）》

国家发展改革委、住房城乡建设部、自然资源部印发《城市社区嵌入式服务设施建设导则（试行）》。社区嵌入式服务设施主要是通过社区公共空间嵌入功能性设施和适配性服务，在居民适宜步行范围内，提供养老托育、社区助餐、家政便民、健康服务、体育健身、文化休闲、儿童游憩等一种或多种服务，让更多群众享受到身边和“家门口”的优质普惠公共服务。



## 📖 12部门联合印发《关于加强养老服务人才队伍建设的意见》

加强养老服务人才队伍建设，有利于引领和带动整个养老从业人员队伍素质的提升，是实施积极应对人口老龄化国家战略和新时代人才强国战略、推动新时代新征程养老服务高质量发展的重要举措。近日，民政部、国家发展改革委、住房城乡建设部等12部门联合印发了《关于加强养老服务人才队伍建设的意见》。



## 《突发事件应急预案管理办法》发布

近日，国务院办公厅印发修订后的《突发事件应急预案管理办法》。《办法》共 8 章 43 条，围绕增强应急预案的针对性、实用性和可操作性，结合国家应急管理体制改  
革情况，主要从 7 个方面完善了应急预案管理措施。



## 国务院进一步规范和监督罚款设定与实施

近日，《国务院关于进一步规范和监督罚款设定与实施的指导意见》已公开发布。  
国务院新闻办公室于 2024 年 2 月 28 日下午举行国务院政策例行吹风会，司法部介绍《国  
务院关于进一步规范和监督罚款设定与实施的指导意见》有关情况。



## 2024 年北京市计划报告全文发布

2024 年北京市计划报告全文发布。报告提到，坚持在发展中保障和改善民生，努  
力让人民群众有更多获得感打造 100 个街乡区域养老服务中心，新建 2000 张养老家庭  
照护床位、240 个农村邻里互助养老服务点，新增养老助餐点 300 个。筹建保障性租赁  
住房 7 万套、竣工各类保障性住房 8 万套。



## 2024 年北京市重要民生实事项目公布

《北京市 2024 年重要民生实事项目》公布。要求各区人民政府、各有关部门和单位要  
高度重视，紧扣“七有”目标和“五性”需求，早动员、早部署、早行动，切实把重要  
民生实事项目办好办实，进一步提高市民群众获得感、幸福感、安全感。全市政府系统  
督促检查工作机制要加强督促检查，压实责任，推动重要民生实事项目全面落实。



## 市住建委印发《北京市住宅项目物业服务合规手册（2023年版）》



按照“6+4”一体化综合监管工作要求，针对住宅项目物业服务场景，市住房城乡建设委牵头编制了《北京市住宅项目物业服务合规手册（2023年版）》，明确物业服务企业从事经营活动应遵守的监管规则 and 标准，并提示违规风险和法律责任，为物业规范服务提供依据遵循。



## 市防火办、安委办印发《全市消防安全集中除患攻坚大整治行动工作方案》



为认真贯彻落实习近平总书记重要指示精神和中央领导同志批示要求，按照国务院全国安全生产电视电话会议、全市安全生产电视电话会议部署，坚决彻底整治重点场所突出风险隐患，坚决防范和遏制群死群伤火灾事故发生，市防火办、安委办印发《全市消防安全集中除患攻坚大整治行动工作方案》，在全市组织开展消防安全集中除患攻坚大整治行动。



## 市安委会印发《2024年北京市安全生产重点工作任务》



3月6日，北京市安全生产委员会正式印发《2024年北京市安全生产重点工作任务》，要求各区、各部门和各单位牢固树立安全发展理念，深入开展安全生产治本攻坚三年行动，进一步压紧压实安全生产责任，严查密防重点行业领域风险隐患，切实提高风险隐患排查整改质量，切实提升发现问题和解决问题的强烈意愿和能力水平。



# 凝心聚力再出发 昂首阔步向未来

在新中国成立 75 周年、实现“十四五”规划目标任务的关键年份，全国两会奏响“进”的主旋律，传递出攻坚克难、开拓创新的坚定信心，凝聚起斗志昂扬、奋发有为的强大力量。两会期间很多信息对物业管理行业未来发展有着引领作用，本刊选登部分内容，供业内读者借鉴。





## 住建部部长倪虹回应多个民生热点

3月9日下午3时，十四届全国人大二次会议举行民生主题记者会，住房和城乡建设部部长倪虹回答中外记者提问。

马来西亚星洲日报记者：我的问题想提给倪部长。今年的《政府工作报告》提出稳步实施城市更新行动，请问为什么要稳步？有哪些措施？谢谢。

倪虹：感谢您的提问。城市更新是城镇化发展的必然过程，

是推进城市高质量发展的重要举措。城市更新的目的，就是让城市更宜居、更韧性、更智慧，让人民群众生活在这里能够更舒心、更安心、更幸福。

《政府工作报告》提出，要稳步实施城市更新行动，对于“稳步”，我的体会就是把握好今年政府工作的总基调，稳中求进，以进促稳，先立后破。

如何落实好《政府工作报告》所提出的任务，重点两个方面。

在理念上，有两点。一要牢记习近平总书记强调的“人民城市人民建、人民城市为人民”，坚持以人民为中心，把惠民生、暖民心、顺民意的各项具体工作扎扎实实做到群众的心坎上；二是尊重历史、尊重规律、尊重科学，从实际出发，想明白、干实在，既要尽力而为，也要量力而行。

在行动上，也是两点。一是抓体检，把问题找准，城市和人一样，也是一个有机的生命体，



人为了健康需要体检，城市为了健康也需要体检，怎么去体检？坚持两个导向。一是坚持问题导向，从住房开始，到小区，到社区，到城区，去查找群众身边的急难愁盼问题。二是坚持目标导向，去查找影响城市竞争力、承载力和可持续发展的短板弱项，体检找出来的问题，就是我们城市更新要重点解决的问题。

二是抓重点，解决问题，是三个方面。

第一个是民生工程，《报告》提出，推动解决老旧小区加装电梯、停车等难题，加强无障碍、适老化设施建设。我们打算，今年再改造5万个老旧小区，建设一批完整的社区。

借此机会，我也向大家通报一下去年的情况，去年全国实施各类城市更新项目有6.6万个，完成投资2.6万亿元，这当中新开工改造城镇老旧小区5.3万个，惠及2200多万居民；加装电梯3.6万部，增设停车位85万个，养老托育等社区服务设施2.1万个；改造燃气等各类管道约10万公里；建设“口袋公园”4100多个、绿道5300多公里，拓展了草坪开放空间1.1万公顷。“小切口”改善“大民生”。这些工作，每一件都很不容易，加装电梯，统一居民的意见不容易，增加停车位、找到合适的地方也不容易，很多问题

“

**万事干为先，我们将坚决当好贯彻党中央决策部署的执行人、行动派、实干家，把城市更新行动稳步实施好，推动城市高质量发展不断取得新成效。**

”

都是两难甚至多难。但再难，只要群众需要，我们就想办法去干，干一个成一个，群众受益一个。解决这些难题，我们中华民族有传统美德，邻里相亲、守望相助，我们要发扬这种美德，大家一起来参与、一起来支持，共同把民生的实事一件一件办好。

第二个是“里子”工程。《报告》提出，要加快完善城市地下管网，今年我们继续加大城市的燃气、供水、污水、供热等老旧管网的改造力度，今年再改造10万公里以上。地下管网，既是城市建设的“里子”工程，更是“良心”工程。我们希望，各地用心用力去做，保证高质量。

第三是安全工程。《报告》提出，要打造宜居、韧性、智慧城市。我理解，宜居、韧性、智慧，都离不开安全这个根本。今年，重点抓两件事：一是推进城市生命线安全工程建设，就是通过数字化手段，对城市的供水、排水、燃气、供热、桥梁、管廊等各类

设施进行实时监测，及早发现问题、解决问题，有效提升城市安全运行保障能力。二是提升城市排水防涝能力，今年再启动100个城市、1000个以上易涝积水点治理。

万事干为先，我们将坚决当好贯彻党中央决策部署的执行人、行动派、实干家，把城市更新行动稳步实施好，推动城市高质量发展不断取得新成效。谢谢。

深圳卫视直新闻记者：倪部长您好，我们注意到社会各方面都十分地关注房地产发展新模式，想要请问住建部将采取哪些措施来推动构建新模式呢？谢谢。

倪虹：谢谢你的提问。党中央提出，构建房地产发展新模式。我想这是破解房地产发展难题、促进房地产市场平稳健康的治本之策。如何构建，我的体会有三点：

第一，在理念上。要始终坚持房子是用来住的、不是用来炒的定位，完善“市场+保障”的

住房供应体系，政府保障基本住房需求、市场满足多层次多样化住房需求，建立租购并举的住房制度，努力让人民群众住上好房子。

第二，在机制上。我想有两点，一是建立“人、房、地、钱”要素联动的新机制，也就是说，从要素资源科学配置入手，以人定房、以房定地、以房定钱。抓手就是指导各地编制好住房发展规划。二是完善房屋从开发建设到维护使用的全生命周期管理机制。这是一项系统性很强的工作。在供给方面，要改革完善商品房开发、融资、销售等基础性制度，有力有序推进现房销售。在使用方面，要加快建立房屋体检、房屋养老金、房屋保险等专项制度。

第三，在实施上。有两个重点。

一是规划建设保障性住房，推进“平急两用”公共基础设施建设和城中村改造。这既是利民之举，又是发展之计，也是转型之策。规划建设保障性住房，是完善住房制度和供应体系，重构市场和保障关系的重大改革，重点是拓展配售型保障性住房的新路子。“平急两用”公共基础设施建设，是统筹发展和安全、提高城市韧性的重大举措，重点是平时用得着，关键时刻能得上。城中村改造，是解决群众急难愁盼的民生工程，重点是要消除安全风险隐患，改善居住环境，促



进产业转型升级，推动城市高质量发展。去年国务院先后出台了三个文件，今年重点就是抓开工建设、抓质量安全，尽快取得实实在在的成效。

二是下力气建设好房子。住房发展，归根到底，还是要让人民群众住上好房子。什么是好房子？不同面积、不同价位都有不同的好房子。我们将引导建筑师精心设计好户型，鼓励企业研发好产品、好材料、好设备，我们也希望能够多行业跨界协同，合力建造绿色、低碳、智能、安全的好房子，让群众能够住得健康、用得安全方便。

在新模式下，我希望现在的房地产企业看到，今后拼的是高质量，拼的是新科技，拼的是好服务。谁能抓住机遇、转型发展，

谁能为群众建设好房子、提供好服务，谁就能有市场，谁就能有发展，谁就能有未来。谢谢。

新华社记者：我想请问住建部的倪虹部长。《政府工作报告》对优化房地产政策、促进房地产市场平稳健康发展提出了明确要求，请问住建部将如何抓好落实？谢谢。

倪虹：对于房地产市场，大家都很关心，借此机会，对大家关心房地产、关心住建部的工作表示感谢。

2023年，面对个别房企资金链断裂、房地产市场调整等风险挑战，在党中央、国务院的坚强领导下，我们会同有关部门出台了一系列政策措施，包括“认房不用认贷”、降低贷款首付比例

和利率、支持居民换购住房税费优惠等，指导地方政府因城施策、精准施策、一城一策，抓好保交楼工作，实现了守住不发生系统性风险的底线。

对于房地产市场，我们不能光看短期，还要看中长期。当前，我国房地产市场调整转型，稳定市场任务依然艰巨。但是，从我国城镇化发展进程看，从全国城镇住房存量的更新改造需求看，房地产还是有很大的潜力和空间。我们相信，只要坚定信心，尊重规律，坚持有什么问题解决什么问题，就能够促进房地产市场平稳健康发展。

关于落实好《政府工作报告》所部署的任务，我们将聚焦稳市场、防风险、促转型这三方面开展工作。

第一，稳市场，城市政府要

用好调控自主权。房地产是不动产，上海的房子、广州的房子不可能搬到北京，来满足北京人的住房需求。所以说房地产市场是以城市为单元的市场，各城市供求关系有很大差别。我们强调要因城施策、精准施策、一城一策，就是这个道理。现在已经充分赋予了城市调控自主权，城市政府就要扛起责任，要根据人口情况、供需情况以及保障需求，编制好、实施好住房发展规划，因城施策优化房地产政策，稳定房地产市场。

第二，防风险，一视同仁支持不同所有制房地产企业合理融资需求。当前，房地产的难点是资金。我们在调研中看到，好的企业有困难项目，困难企业也有好的项目。为此，我们会同金融监管总局指导地方建立城市房地

产融资协调机制，按照“一项目一方案”提出项目“白名单”，一视同仁支持房地产企业合理融资需求。目前，全国31个省份312个城市建立了这个机制，上报的“白名单”项目达到了6000多个。在这些项目中，82.8%是民营企业和混合所有制企业的项目。截至2月底，商业银行已经审批贷款超过2000亿元。

在这里，还需要强调的是，对严重资不抵债、失去经营能力的房企，要按照法治化、市场化的原则，该破产的破产，该重组的重组。对于有损害群众利益行为的，坚决依法查处，让他们付出应有的代价。

第三，促转型，让人民群众能够安居乐业。去年11月，习近平总书记在视察上海新时代城市建设者之家时强调，城市不仅要有高度，更要有温度，要让外来人口进得来、留得下、住得安、能成业。总书记深厚的为民、爱民情怀，让我们深受教育。我们牢记总书记的嘱托，一手抓配售型保障性住房建设，一手抓租赁型保障性住房供给，以“一张床、一间房、一套房”等多样化、多元化方式，着力解决好新市民、青年人和农民工等的住房问题，让他们能够放开手脚为美好生活去奋斗。☺

（文章来源：中国建设报）



# 政府工作报告这些内容与物业管理相关

3月5日，第十四届全国人民代表大会第二次会议在北京开幕。国务院总理李强作政府工作报告，本文梳理了部分与物业管理相关内容。

## 2023年工作回顾

- 加强城镇老旧小区改造和保障性住房供给
- 大力发展老年助餐服务
- 深入实施新型城镇化战略
- 创新和完善城乡基层治理
- 持续改善营商环境
- 狠抓安全生产和应急管理
- 加快发展方式绿色转型
- 开展重大事故隐患专项排查整治
- 加强社区综合服务设施建设

## 2024年工作重点

1. 大力推进现代化产业体系建设，推进服务业数字化，建设智慧城市、数字乡村。以广泛深刻的数字变革，赋能经济发展、丰富人民生活、提升社会治理现代化水平。

2. 着力扩大国内需求，推动经济实现良性循环，推动养老、育幼、家政等服务扩容提质，支持社会力量提供社区服务。

3. 扎实推进乡村全面振兴，深入实施乡村建设行动，大力改善农村水电路气信等基础设施和公共服务，加强充电桩、冷链物流、寄递配送设施建设，加大农房抗震改造力度，持续改善农村人居环境，建设宜居宜业和美乡村。

4. 推动城乡融合和区域协调发展，大力优化经济布局，稳步实

施城市更新行动，推进“平急两用”公共基础设施建设和城中村改造，加快完善地下管网，推动解决老旧小区加装电梯、停车等难题，加强无障碍、适老化设施建设，打造宜居、智慧、韧性城市。

5. 加强生态文明建设，推进绿色低碳发展，大力发展绿色经济。推进城乡建设发展绿色转型。建设美丽中国先行区，打造绿色低碳发展高地。

6. 切实保障和改善民生，加强和创新社会治理。坚持以人民为中心的发展思想，履行好保基本、兜底线职责，采取更多惠民生、暖民心举措，扎实推进共同富裕，促进社会和谐稳定，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

7. 加强社会保障和服务。加强老年用品和服务供给，大力发展银发经济。

8. 提高公共安全治理水平，推动治理模式向事前预防转型。着力夯实安全生产和防灾减灾救灾基层基础，增强应急处置能力。扎实开展安全生产治本攻坚三年行动，加强重点行业领域风险隐患排查整治，压实各方责任，坚决遏制重特大事故发生。做好洪涝干旱、森林草原火灾、地质灾害、地震等防范应对，加强气象服务。完善社会治理体系。强化城乡社区服务功能。坚持和发展新时代“枫桥经验”，推进矛盾纠纷预防化解。

（文章来源：《中国物业管理》杂志）

# 生命通道如何“通”？代表委员建言献策！

逃生通道是关键时刻引导人们向安全区域撤离的专用通道。工业建筑、民用建筑、公共建筑都应设置相应的安全出口、疏散楼梯、消防车通道等，且必须时刻保持畅通。当前，不重视逃生通道、监管责任不清及居民安全意识薄弱等问题普遍存在，由此滋生一系列随意堵塞、占用、封闭逃生通道等乱象。《“十四五”国家应急体系规划》提出，实施相关消防系统改造，打通消防车通道、楼内疏散通道等“生命通道”。

如何进一步提高社会重视度，汇聚多方合力，畅通逃生通道，守护生命安全？多位全国人大代表、政协委员共同探讨、建言献策。

## ◆ 全国人大代表方兰：

### 明确高层住宅消防逃生通道管理责任

“改革开放以来，城市化进程加速，高层住宅以采光好、

私密性强、噪声小等特点成为主流，但其消防逃生通道不畅问题一直未得到有效根治。”全国人大代表、陕西师范大学西北历史环境与经济社会发展研究院副院长方兰表示，应进一步明确高层住宅消防逃生通道管理责任，确保每条通道有人负责、有人管理、有人维护，在关键时刻发挥作用。

“高层住宅自身结构复杂、人员密集，一旦发生火灾，烟气和火势蔓延较快，而其途径难以控制，给灭火和救援工作带来一定困难。”方兰说，消防逃生通道不畅，极易造成人员伤亡扩大，严重威胁人民群众生命安全。

方兰表示，虽然消防逃生通道是高层住宅居民遭遇火灾时的生命通道，但通道不畅通和无人管理现象较为普遍。“有的通道被杂物占用，有的通道内照明、指示标志等设施不完善，给逃生带来困难。更有甚者，将电动自行车等危险物品



全国人大代表、陕西师范大学西北历史环境与经济社会发展研究院副院长方兰

直接放置于通道内进行充电。”方兰说。

在消防逃生通道被堵塞或违法占用方面，方兰认为，主要有两方面原因。首先，高层住宅在修建初期，因为设计和规划前瞻性不足，未考虑后期发展情况，如早期修建时预留的停车位数量不够，无法满足居民停车需求，一旦无处停放，私家车就会占用消防

逃生通道，或者在周边道路上随意停放，堵塞消防逃生通道。其次，居民消防安全意识薄弱，未认识到堵塞或违法占用消防逃生通道会产生安全隐患，此类行为屡禁不止。

谈及管理，方兰认为，以高层住宅小区为代表，目前高层住宅小区消防安全工作主要依托业主委员会和第三方物业服务企业展开，但部分小区既没有业主委员会，也没有物业服务企业，消防逃生通道维护缺乏专业检测和指导。在建设年代久远的小区，此类问题尤为突出。

“应当进一步明确高层住宅消防逃生通道管理责任。”方兰表示，应当在高层住宅消防安全管理中全面推行“户籍化”管理模式，按楼栋设立消防安全管理责任人，并明确各楼栋的消防安全管理单位，在楼栋入口或醒目的地方公示管理单位和人员及其联系方式，以便及时联系责任人处理消防安全隐患。对于老旧小区和无对应管理单位的高层住宅，可由所属管辖区域的乡镇或街道办事处指定负责单位和管理人员进行管理。

“此外，在房屋建设前，要全面统筹规划高层住宅分布密度和建设高度，将疏散通道、消防逃生通道设计纳入房屋建设规划。”方兰说。

“

“应当进一步明确高层住宅消防逃生通道管理责任。”方兰表示，应当在高层住宅消防安全管理中全面推行“户籍化”管理模式，按楼栋设立消防安全管理责任人，并明确各楼栋的消防安全管理单位，在楼栋入口或醒目的地方公示管理单位和人员及其联系方式，以便及时联系责任人处理消防安全隐患。

”



全国政协委员、民进中央委员、中国民办教育协会副会长、云南工商学院董事长李孝轩

#### ◆ 全国政协委员李孝轩： 加快研发和应用高层建筑逃生设备

高层建筑有严格的消防安全要求和防火设计。但根据以往相关部门检查结果看，其消防设施设备失效瘫痪的不在少数。全国政协委员、民进中央委员、中国民办教育协会副会长、云南工商

学院董事长李孝轩建议，在对高层建筑外墙保温材料合规性安全性、消防设施设备等进行全面排查，加快推进消防系统整改工作的基础上，要加快研发和应用新型高层建筑逃生设备，使其更符合当前“高层”特点，有效提升救援实战能力。

当前，不少高层建筑在建设

时采用聚苯乙烯泡沫板或聚氨酯硬质泡沫等易燃材料。这些材料极易引燃且蔓延迅速，易燃可燃外保温材料已成为高层建筑火灾的重要“帮凶”。过期、损坏、功能有限的消防设施设备也会加剧危害。

李孝轩建议，要认真严肃开展高层建筑消防安全大检查隐患大排查，针对检查出的问题隐患，挂账列单、整改清零，切实消除消防设施长期瘫痪等问题。

李孝轩表示，根据统计数据，中国是全球范围内拥有超高建筑数量较多的国家，拥有多座 500 米以上超高层建筑，超过 100 米的超高层建筑将近 2000 座。在消防救援设施方面，大多数常用的消防云梯工作高度约 50 米，相当于 18 层楼高度。部分超高消防云梯超过 100 米，但因其千万元的造价与繁琐的维护，可以应用的地区少之又少。加之受扑救距离、天气等情况影响，消防云梯的有效灭火高度也很难达到理论值。

“也就是说，大多数时候，消防云梯对 50 米以上楼层的灭火救援‘无能为力’。对于更高楼层的救援，则只能依靠楼内人员自救、消防设施和屋顶直升机救援等。”李孝轩说。

李孝轩认为，在加强现有应急救援设施设备的维护上，应加快研发和应用高层建筑逃生设备，

可组织科研单位和相关企业共同探讨、设计，建立产品质量行业安全标准，酌情引进适合我国高层住宅的逃生设备，并在日常宣教、演练活动中加以应用，提高应用普及率，为紧急情形下的公众逃生救援提供保障。

此外，加强安全教育，提升公众应急逃生技能同样重要。李孝轩表示，对高层住宅居民来说，一定的自救互救技能“能救命”，要定期开展高层建筑应急逃生演练，多角度、全方位向公众宣传安全知识、传授应急方法，最大限度降低高层住宅火灾事故造成的人员伤亡和财产损失。

◆ 全国政协常委张兴凯：

提升全社会安全应急意识

政府工作报告提出，坚持以

高质量发展促进高水平安全，以高水平安全保障高质量发展。“逃生通道、安全出口是发生灾害事故等紧急情况时的疏散通道，必须保证畅通无阻。”全国政协常委、中国安全生产科学研究院首席科学家张兴凯说。张兴凯委员建议，注重事前风险预防工作，强化日常的应急演练和培训宣传。人员集聚、黑暗不易辨识的场所应在显著位置设立指示灯，运维者绝不能封堵逃生通道，不能封闭安全出口；检查人员要重点监督逃生通道不合格、不畅通等情况。加强应急知识宣传，提升全民应急素养，形成“人人讲安全、个个会应急”的氛围，不断提升全社会安全应急意识和能力水平。☞

（文章来源：人民网等媒体）



全国政协常委，中国安全生产科学研究院名誉院长、首席科学家张兴凯

## 关于物业服务，这些代表委员有想法

“小物业”关乎“大民生”，今年全国两会，多位代表委员通过调查和研究，就提升物业管理规范化、法制化水平提出了自己的想法和建议，值得我们深思。

### 全国政协委员王丹：建议全面提升物业管理规范化、法制化水平

物业管理是现代居住小区不可缺少的一部分。好的物业管理及服务，不仅为业主提供了环境

优美，安全无忧的居住环境，也为业主带来强烈的安全感、舒适感及便利感。随着人们对居住环境要求的不断提高，物业管理已经逐渐成为人们居住选择的重要因素。

王丹在调研中发现，自取消了物业服务企业资质和从业人员资格核定后，出现物业管理行业准入“零门槛”现象。同时，物业服务企业与业主委员会协商定价困难重重，物业服务企业为生

存需要不得不降低服务标准和服务质量。而部分业主委员会成员明知质价不符，但又担心主动支持调价而得罪广大业主，致使物业服务陷入“低价低质”恶性循环的怪圈。

王丹认为，随着我国国家治理体系和治理能力现代化的推进，物业服务管理活动的内涵与外延也随之发生了变化。物业服务企业除了负责小区日常服务外，还承担了街道、公安、卫健等部门委托的一些工作。从现实情况看，物业管理兼具了物业服务合同的民事契约性与作为准公共产品的行政管理性。2021年实施的《中华人民共和国民法典》确立了物业管理的基本法律关系，虽具有很强的指导性和原则性，但仍然满足不了复杂的物业管理实践需求，因此，有必要由国家层面统一出台相关规定，将《中华人民共和国民法典》有关物业管理的立法原意与立法精神具体制度化。

王丹表示，由于目前街道（社区）指导成立业主大会和业主委员会的体系机制还不够健全，在







标监管，营造优胜劣汰、公平有序的市场环境，促进行业可持续发展。

最后，促进业主大会和业主委员会规范运行。明确业主大会的主体资格，对其法律地位进行确认；进一步完善业主大会制度，明确业主身份、业主委员会成员条件，规范业主大会、业主委员会的成立流程、运行规则及法律责任，强化街道（社区）的物业管理职能，明确监督管理部门加大对街道（社区）在承担业主大会、业主委员会管理工作中的监督指导力度。

有些地区，业主委员会组建率较低，没有在协调业主和物业企业之间纠纷中发挥应有的作用。

为此，王丹建议，首先，拓展物业服务管理的法定职责。目前，大多数省市开展了物业管理地方立法，这些立法实践重点在推动建立党建引领下的社区治理架构、推动物业服务纳入基层治理、规范物业服务共有资金管理等方面作了探索，并在落实属地责任、形成部门联动、规范业主自治组织活动等方面，为国家层面的立法工作积累了丰富的素材。

基于此，建议尽快修订国家《物业管理条例》，构建物业管理共建共治共享新格局，将传统物业服务管理向“红色物业”转型，强化物业服务企业的公益属性和社会价值，将与小区居民共同营

造文明、温馨的现代生活家园拓展到物业服务管理的职责中。

其次，加强行业监管促进可持续发展。王丹建议，落实基层组织属地管理责任，强化属地物业管理指导监督职责，属地政府要把物业管理纳入社区治理体系，加强指导和统筹协调，健全目标考核机制；明确行业监管职责，推进公安、城管、环保、消防等部门执法职能延伸至小区，打通物业管理“最后一公里”，形成齐抓共管的工作格局。

此外，加强住宅专项维修资金用于电梯、消防设施维修养护，减少安全隐患；规范住宅小区物业缴费，减少业主与物业服务企业矛盾纠纷；加强物业服务行业监督管理，建立以信用管理为核心的市场准入退出机制；强化物业招投

### 全国人大代表徐胜杰：建议加强物业规范化建设 助力社会基层治理

“社区是党和政府联系、服务居民群众的最后一公里，是社会治理的基本单元。物业服务企业作为基层治理的重要参与者，对于维护社会稳定，促进和谐社会建设，具有至关重要的作用。在基层治理的过程中，由于物业在基层治理中定位不够明确，责任边界不清晰，加上政府职能部门监督指导不够等原因，造成在实际管理中不可避免的成为了‘麻烦制造者’”。全国人大代表、蒲源控股集团有限公司董事长兼总裁徐胜杰提交议案，为推动物业管理行业健康可持续发展，建

议加强物业规范化建设，助力物业服务效能提升，进一步促进物业管理与基层治理有效融合。

“要从法制层面完善物业管理参与基层社会治理架构，明确物业管理在社区治理中的定位、作用，细化业主委员会、物业服务企业等在基层社会治理工作中的职责。”徐胜杰代表说，要健全地方法规，根据实际情况来制定物业相关规定，明确细节，出现纠纷有法可依。积极研究制定财政补贴奖励、金融扶持等政策，贯彻落实相关税费优惠，增强物业管理行业抗风险能力和市场竞争力。规范物业服务相关收费，凡由政府承担的费用，不得转由业主或者物业服务企业承担，切实减轻业主和服务企业经济负担。鼓励对在基层治理、节能减排、稳岗就业、品牌建设和技能比赛中作出突出贡献的物业服务企业和个人按规定给予表彰奖励。

徐胜杰代表还建议：畅通信息共享渠道，提升社会基层治理效能。要开展以城市为单元的系统性物业治理，探索将城市公共空间和公共资源作为“大物业”，通过搭建“智慧物业”信息化平台，推进与住房和城乡建设、城市管理、公安、消防等涉及物业管理活动的政府部门建立信息数据接口，畅通日常信息交互，打通各关键部门之间的沟通壁垒，建立

高效联动机制。

物业服务企业、业主委员会、街道办事处等物业管理服务主体，利用各自的资源优势，实现管理资源、物资资源、信息资源的有效整合和治理效能最大化，在突发公共事件应对中，各方主体能够迅速启动响应，并得到相匹配的物资和资金支持。实现物业管理与基层治理有机融合，助力基层治理效能提升

### 全国政协委员王蜀黔：提升物业管理规范化法治化水平

全国政协委员、民革贵州省委副主委、贵阳学院副校长王蜀黔围绕加强对物业管理的指导监督等物业管理问题，向全国政协十四届二次会议提交提案。

“新型城镇化要处处体现以人为本，提高精细化管理和服务水平，让人民群众享有更高品质的生活。”王蜀黔说，物业关乎民生，全面提升小区物业管理规范化、法治化水平，有利于提高人民群众生活的幸福感。

一直以来，小区物业管理都是社会关注的热点问题。为解决业主、业委会、业主大会、物业服务企业之间在物业管理和服务中存在的各种问题，我国《物业管理条例》《民法典》以及各省市出台的物业管理条例或者管理办法，都对政府相关部门赋予了

指导、监督物业管理等职责。

“但在实施中存在不少困难和问题。”王蜀黔说，由于街道、社区服务面广、任务繁重，人员的现有知识和经验难以有效指导小区物业管理及解决物业纠纷，导致物业管理职能下沉接管不到位，出现放权的部门已经放权，接管的街道却接管不住的状况。

“只有政府部门压实责任，加大对居民小区物业管理的指导监督力度，切实落实法律法规、规范性文件的相关要求，提升基层治理能力和水平，让制度实实在在落在老百姓的幸福指数上。”王蜀黔认为，为了满足人民群众不断增长的美好居住生活需要，要尽可能化解物业管理中存在的矛盾纠纷和减少安全风险隐患。

“住宅小区物业管理服务，关系千家万户、关系民生福祉，是小区治理‘最后一百米’。”王蜀黔建议，一方面要健全源头监管机制，优化协调联动机制，推动职能部门和街道、社区形成信息互通、联动共治；另一方面，要设立“物业纠纷调解委员会”，降低物业服务企业、业主、业委会维权成本，将矛盾纠纷化解在基层；同时要充分发挥小区业主中的党员、物业服务企业中的党员、楼栋长的力量，推动物业服务有效融入社区治理。☞

（文章来源：贵州日报）

# 锚定五大发力点推进物业行业新发展

## ——透过 2024 年政府工作报告看物业管理

□ 文 / 王帅

3月11日，十四届全国人大二次会议表决通过了关于政府工作报告的决议。2024年政府工作报告包括2023年工作回顾、2024年经济社会发展总体要求和政策取向以及2024年政府工作报告任务3个部分。透过政府工作报告（以下简称报告），我们可以剖析文字背后蕴含的时代背景和政策导向，从中探寻并锚定物业管理行业发展的五大发力点，抢抓物业管理行业的发展机遇，谋划物业服务企业的发展路径。

### 一、深入推进数字经济创新发展

报告提出，“深化大数据、人工智能等研发应用，开展‘人工智能+’行动。”人工智能（AI）是让机器学习人类的智能，作为引领未来的战略性技术，是新一轮科技革命和产业变革的核心驱动力，因而被普遍认为是新质生产力的典型代表和重要引擎。在政府工作报告中被首次提出的“人工智能+”行动，正是推进数字产业化、产业

数字化的重要举措。“人工智能+”加号后面几乎可以是任何一个产业、行业，空间非常广阔。人工智能技术可以应用于各种领域，如金融、教育、能源、环保、农业、交通等，其应用场景也在不断拓展和深化，知名的如无人驾驶汽车、聊天机器人模型 ChatGPT、百度文心一言以及最近大火的文生视频大模型 Sora 等。

笔者以为，人工智能技术与物业管理的融合也将深刻改变行业未来，“人工智能+物业管理”将孕育无尽的创新力和生产力，形成更广泛的以人工智能为基础设施和实现工具的行业发展新路径。人工智能在物业管理领域其实已经广泛运用并不断发展。例如，一些公司现在使用人工智能驱动的聊天机器人来提供业主和客户支持。这些系统能够处理大量的重复性的业户常见查询，从而提高效率并减少对人工客服的依赖。例如，人工智能可以在公共安全和视频监控方面发挥重要作用。通过分析监控视频，人工智能可以帮助识别

分析物业管理区域的可疑行为，提高安全性；例如，人工智能可以提供指纹识别、人脸识别、视网膜识别、虹膜识别、掌纹识别和语音识别技术支持，这些已广泛应用于物业管理区域出入口和单元门禁、安全设备口令等。人工智能正在帮助物业服务企业提高效率、降低成本、提升质量、改善用户体验，未来还将大放异彩。

报告提出，“推进服务业数字化，建设智慧城市、数字乡村。”物业服务企业应充分运用人工智能、物联网、云计算、大数据等新技术应用，加快服务业数字化转型升级。应创新载体、创新方式、创新体制，通过视频分析、语音技术、人脸识别、图像识别、用户画像、模型算法等智能技术，打造智能、互联、低碳、专业、协同的智慧物业服务平台，构筑智慧出行、智慧生活、智慧关怀、智慧办公、智慧环境、智慧安防等服务一体化的智慧物业体系，逐步实现向线上化、数据化、智能化的智慧物业转型升级。

报告提出，“深入开展中小企业数字化赋能专项行动。”近年来，众多头部物业服务企业已然先行先试，积极实现智能化数字化转型，中小企业应该借力中小企业数字化赋能专项行动，量力而行、相机而动，抓住政策机遇作出变革。以智慧物业管理服务平台为支撑，实现智慧预警、智慧研判、智慧派单、智慧监督，提升设施设备智能化管理水平和智慧化服务水平。

## 二、促进消费稳定增长

报告提出，“推动养老、育幼、家政等服务扩容提质，支持社会力量提供社区服务。”社区增值服务作为生活服务消费的重要组成部分，正逐步成为众多物业服务企业的业务发力点和业绩增长点。2020年以来，住建部、商务部、民政部等多个部门出台十余项政策文件，针对推动物业服务企业加快发展社区生活服务提出了指导意见和扶持政策。《关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》提出推动物业服务线上线下融合发展，满足居民多样化多层次生活服务需求；《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》提出要推动和支持物业服务企业积极探索“物业服务+养老服务”模式，切实增加居家社区养老服务有效

供给，着力破解高龄、空巢、独居、失能老人生活照料和长期照护难题；《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》鼓励有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸，探索“物业服务+生活服务”模式；《城市一刻钟便民生活圈建设指南》提出整合街道、社区、物业、商户等各方力量，通过共建共管加强环境整治和自律规范；《关于推动生活性服务业补短板水平提高人民生活品质若干意见的通知》提出推进社区物业延伸发展基础性、嵌入式社区服务；《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》提出把养老托育、社区助餐、家政便民，这些民众急需的公共服务有机嵌入城市社区，送到家门口、楼底下。在政策加持下，物业服务企业应充分利用自身优势和便利条件，在社区延伸发展基础性和嵌入性服务，通过群众“家门口”的生活服务提升经营收益和业主黏性。社区增值服务具有广阔的消费潜力和想象空间，将是物业服务企业业绩持续增长的重要驱动力。

报告提出，“实施标准提升行动，加快构建适应高质量发展要求的标准体系，推动商品和服务质量不断提高，更好满足人民群众改善生活需要。”标准是指

农业、工业、服务业以及社会事业等领域需要统一的技术要求。标准是一个行业发展的重要牵引。物业管理标准是政府宏观调控的经济手段、加强行业管理的制度约束和推动行业高质量发展的重要支撑。2023年10月，国家标准化管理委员会等六部门联合印发的《城市标准化行动方案》提出，到2027年，城市高质量发展标准体系基本建成，在城市可持续发展、新型城镇化建设、智慧城市、公共服务、城市治理、应急管理、绿色低碳、生态环境、文化服务、基础设施等领域制修订国家标准、行业标准150项以上；日前，中国工程建设标准化协会组织研编的《好住房评价标准》《好社区评价标准》《好城区评价标准》分别通过审查，标准发布后将指导、引领好房子好社区好城区建设，满足人民美好生活需要；近日，为加快建立和完善物业服务标准体系，推动行业高质量发展。中国物业管理协会发布《物业服务标准体系明细表》并征集新一年的团体标准立项。物业服务标准体系包括基础标准、通用标准、专业标准三个子体系，纳入了100余项待编团体标准；全国物业服务标准化技术委员会（SAC/TC 560）将于近期完成换届。第二届全国物标委将继续优化完善物业管理行业标准体系，增加标

准有效供给，提升标准化服务能力，加快标准的普及和应用，充分发挥标准在行业内的引领和支撑作用，为物业管理行业规范、高质量发展提供技术支持。物业管理标准也是维护业主客户权益的有力保障和物业服务企业提升管理的技术依托。物业服务企业应当以物业管理标准为重要依托，加大标准宣贯力度，积极培养“标准+物业”复合型人才，推动标准化工作在企业的落地落实落细，助力高质量发展。

### 三、积极推进新型城镇化

报告提出，“积极推进新型城镇化。”“要深入实施新型城镇化战略行动，促进各类要素双向流动，形成城乡融合发展新格局。”党的十八大以来，中国新型城镇化建设取得重大进展，常住人口城镇化率从2012年末的52.6%提高至2023年末的66.16%，城镇常住人口增加了2.2亿。如此庞大的人口城镇化，带来了巨量的城市住房和物业服务需求，物业管理行业伴随房地产行业锻造了自己的黄金发展期。深入推进以人为核心的新型城镇化，将继续加快农业转移人口市民化，人口的迁移也带来居住需求和物业服务的爆发式增长，对于物业服务企业而言，人口的流动趋势也将成为制定发展战略、谋划城市布局的

风向标。新型城镇化要提高精细化管理和服务水平，让人民群众享有更高品质的生活，而城市服务精细化则成为物业服务企业跨界发展的切入点。在持续推进以人为核心的新型城镇化过程中，物业服务行业将在城市服务及区域协调发展方面贡献更多力量。报告提出，“稳步实施城市更新行动，推进“平急两用”公共基础设施建设和城中村改造，加快完善地下管网，推动解决老旧小区加装电梯、停车等难题，加强无障碍、适老化设施建设，打造宜居、智慧、韧性城市。”城市更新是城镇化发展的必然过程，是推动城市高质量发展的重要手段。去年中央经济会议就提出，“实施城市更新行动，打造宜居、韧性、智慧城市。”“加快推进保障性住房建设、‘平急两用’公共基础设施建设、城中村改造等‘三大工程’”。住房和城乡建设部部长倪虹介绍，“城市更新的目的就是让城市更宜居、更韧性、更智慧，让人民群众生活在这里能够更舒心、更安心、更幸福。政府工作报告提出要稳步实施城市更新行动，稳步就是稳中求进、以进促稳、先立后破。”城市体检要坚持目标导向，解决三个重点问题。第一个是民生工程，第二个是里子工程，第三是安全工程。下一步，物业服务企业应协

同参与城市更新，在“三大工程”建设的后续管理服务中拓展行业增量市场。城镇老旧小区改造是满足人民群众美好生活需要的重大民生工程和发展工程，而建立物业管理长效机制是巩固老旧小区改造成果的重要抓手。2020年7月，国务院办公厅《关于全面推进城镇老旧小区改造工作的指导意见》发布，要求充分发挥社区党组织的领导作用，统筹协调社区居民委员会、业主委员会、产权单位、物业服务企业等共同推进改造。

打造智慧城市将带动智慧社区的建设，促进智慧物业的转型升级。2020年12月，住房和城乡建设部等六部门印发《关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》，鼓励物业服务企业运用物联网、云计算、大数据等技术，提升物业智慧管理服务水平；2020年12月，住房和城乡建设部等十部门印发《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》，鼓励物业服务企业运用物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术，建设智慧物业管理服务平台，提升物业智慧管理服务水平；2022年5月，民政部等九部委发布《关于深入推进智慧社区建设的意见》的通知。推进智慧社区综合信息平台与城市运行管理服务平台、智慧

物业管理服务平台、智能家庭终端互联互通和融合应用，提供一体化管理和服务。中国智慧社区市场规模近万亿元，广阔的市场规模为智慧物业的发展提供了一片“蓝海”。高效能的社区管理服务平台将打开市场需求空间。一个集智慧物业、智慧政务、智慧家居、智慧公共服务于一体的高效能社区管理服务平台是智慧社区建设的关键。智慧社区平台可以将物业服务企业与业主紧密的联系在一起，物业服务企业可对小区进行高效管理，并可对业主的需求及时响应，与此同时，业主可更好地享受物业服务，这是减少社区服务者负担、提高服务效率、推动社区居民生活便利化智慧化的重要基础，是智慧社区建设者所必需投入的成本。未来，随着全国智慧社区建设数量的增加，对智慧社区平台的需求也将随着增加。物业管理行业应充分利用科学技术的进步和社会资本的助力，不断向智慧服务转型升级。

#### 四、切实保障和改善民生

报告提出，“坚持以人民为中心的发展思想，履行好保基本、兜底线职责，采取更多惠民生、暖民心举措，扎实推进共同富裕，促进社会和谐稳定，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全

感。”去年中央经济工作会议也指出，“要坚持尽力而为、量力而行，兜住、兜准、兜牢民生底线。”物业行业与居民生活息息相关，属于重要的民生行业。物业服务企业应坚持以人民为中心，努力提供专业、及时、细致的物业管理服务，从有效解决群众身边的一件件“关键小事”做起，及时解决群众反映强烈的难点、堵点、痛点问题，着力解决社区群众的“急难愁盼”问题，继续在保障和改善民生方面做出贡献，尽力而为兜住民生底线。

报告提出，“落实和完善稳岗返还、专项贷款、就业和社保补贴等政策，加强对就业容量大的行业企业支持。”就业是最大的民生，物业服务企业应提高政治站位，发挥劳动密集型行业在解决重点群体就业方面的积极作用，充分履行自身在稳就业保民生方面的责任和担当。

报告提出，“适应先进制造、现代服务、养老照护等领域人才需求，加强职业技能培训。”物业管理行业普遍存在人力资源质量偏低，高素质人才缺失等人力资源结构性问题，应借势借力打造满足物业管理职业技能需求、目标导向的线下实训基地和线上培训平台，用足政策支持的同时，培育物业企业转型升级所需新技能人才。

报告提出，“加强城乡社区

养老服务网络建设。加大农村养老服务补短板力度。加强老年用品和服务供给，大力发展银发经济。”银发经济是向老年人提供产品或服务，以及为老龄阶段做准备等一系列经济活动的总和，涉及面广、产业链长、业态多元、潜力巨大。2024年1月，国务院办公厅印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》，这是我国首个以“银发经济”命名的政策文件。根据文件精神，物业服务企业可以提供一系列养老服务：发展老年助餐，面向社会开展老年助餐服务；开展居家养老上门服务，提供生活照料、医疗服务以及精神关爱服务；发展社区嵌入式服务设施；开发社区老年旅游产品；开展居家适老化改造，推进物业区域共用部位及住户室内无障碍建设；推动老旧小区加装电梯、家庭配备智能安全监护设备。

#### 五、维护国家安全和社会稳定

报告提出，“着力夯实安全生产和防灾减灾救灾基层基础，增强应急处置能力。扎实开展安全生产治本攻坚三年行动，加强重点行业领域风险隐患排查整治，压实各方责任，坚决遏制重特大事故发生。”物业管理领域充斥着无处不在的安全风险。近期，一些重大安全生产事故凸显了物业服务企业在安全生产方面的薄

薄弱环节：哈尔滨私拆承重墙事件暴露了物业服务企业在装修管理上的漏洞；“4.18”北京长峰医院重大火灾事故导致 29 人死亡，暴露了管理方在消防设施维护管理方面的严重问题；南京“2.23”电动自行车火灾事故致 15 人遇难，引发全社会关注，物业服务企业也恐难辞其咎。安全生产警钟长鸣，安全责任重于泰山。物业管理行业应当坚守安全红线，在安全理念、安全责任、安全标准、安全科技、安全素质等方面补短板、强弱项，不断提升本质安全水平。物业服务企业应着力加强装修管理、高空抛坠物防范、新能源汽车、电动自行车违规停放和充电等重点事项安全管理，突出大型商业综合体、商场、餐饮店、医院学校、养老院、高层建筑等社会面消防重点单位的消防保障。应以案为鉴，举一反三，提高风险隐患排查整改质量、提升发现问题和解决问题的意识和能力水平，消减重大安全风险、消除重大事故隐患，努力为社区安全和谐和社会稳定发展贡献行业担当。

报告提出，“坚持和发展新时代“枫桥经验”，推进矛盾纠纷预防化解，推动信访工作法治化。”诞生于 20 世纪 60 年代的枫桥经验，经过不断发展，形成了具有鲜明时代特色的“党政动手，依靠群众，预防纠纷，化解矛盾，维护稳

定，促进发展”的枫桥新经验。习近平总书记曾多次强调，要坚持和发展新时代“枫桥经验”，把准群众诉求，及时解决基层群众的困难和矛盾。

近年来，物业服务矛盾和纠纷逐渐成为城市基层群体性纠纷的重要源头之一。涉物业服务纠纷案件的数量长期保持高发态势。中国消费者协会发布的《2023 年全国消协组织受理投诉情况分析》显示：2023 年，全国消协组织共受理房屋装修及物业服务投诉 21067 件，位列服务大类投诉前十。北京瀛和律师事务所发布的《中国物业管理纠纷大数据报告》（2013-2022）样本统计显示：10 年间，全国物业纠纷案件数量为 3679150 件，其中物业服务合同纠纷 3520308 件，财产损害赔偿纠纷 37490 件，公共收益返还纠纷 15797 件。京师律师事务所发布的《中国物业服务合同纠纷案件法律大数据分析 with 风险防控报告》（2021）样本统计显示：全国物业服务合同纠纷案件审结情况为：2012 年为 13559 件，2020 年为 599458 件，9 年间案件数量增长了 43 倍。

物业服务矛盾和纠纷成因涉及各方主体，有其多样性和复杂性。从基层社会治理角度而言，坚持和发展新时代“枫桥经验”，及时把矛盾纠纷化解在基层、化

解在萌芽状态，最终妥善解决物业领域矛盾纠纷是重要一环，更是人民群众获得感、幸福感、安全感提升的重要保障。关于如何做好物业服务纠纷调解工作，中国物业管理协会会长王志宏指出：一是要着力推动党建引领物业管理融入基层治理，从根本上减少诉源。二是要协同多方力量，构建完善的物业服务纠纷调解机制。三是落实“总对总”政策要求，积极推进住房城乡建设领域民事纠纷源头治理。2023 年 8 月，最高人民法院与住房城乡建设部建立“总对总”在线诉调对接机制，全面推进住房城乡建设领域民事纠纷多元化解工作。多元化纠纷解决机制将在物业服务、商品房买卖、商品房屋租赁、建设工程合同等住建领域民事纠纷化解中发挥好相关社会组织和人员的专业调解作用，建立健全住建领域纠纷在线诉调对接机制。北京、合肥、重庆等地物业管理行业协会在物业纠纷调解工作中已经作出了有益的尝试。多元调解在物业服务纠纷化解中的基础作用将进一步显现。☞

（本文作者系中国物业管理协会法律政策专业委员会委员北京物业管理行业协会法律专业委员会主任北京安恒泰物业管理有限公司副总经理）  
（文章原载《住宅与房地产》杂志 2024 年 3 月期）

# 共享智慧

# 共谋发展

为了更好地推动行业交流与发展，本刊特别开设“行业研究”栏目，旨在汇聚业内专家学者的智慧，共同探讨物业管理行业的热点话题与未来趋势。





# 新质生产力： 亦庄城市服务集团打造“创新型城市服务商”

□ 文 / 郭帅帅

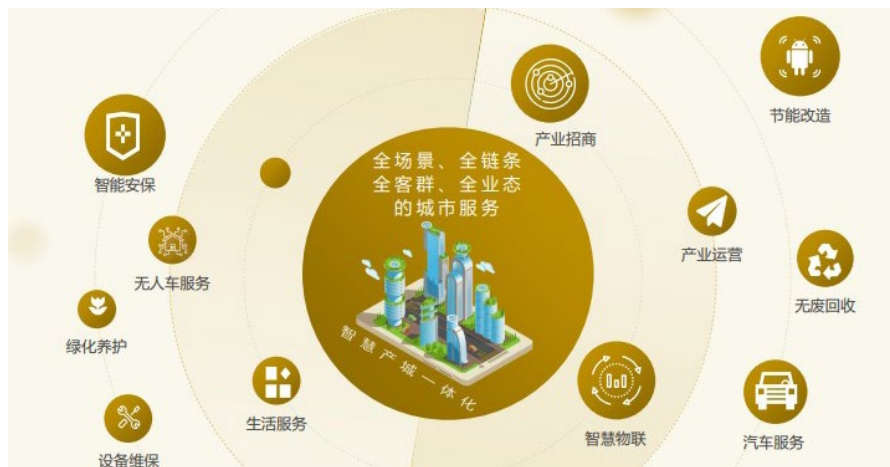
2023年9月，习近平总书记在主持召开的新时代推动东北全面振兴座谈会上首次提出“新质生产力”这一全新概念。2024年1月31日，习近平总书记在中共中央政治局第十一次集体学习时强调，加快发展新质生产力，扎实推进高质量发展。总书记强调：“高质量发展需要新的生产力理论来指导，而新质生产力已经在实践中形成并展示出对高质量发展的强劲推动力、支撑力，需要我们从理论上进行总结、概括，用以指导新的发展实践。”

物业服务行业作为现代服务行业的重要一环，随着技术的进

步和市场需求的不断增长，物业企业也在发展中寻求突破，并采取一系列的策略和措施来适应市场化、提高服务质量、增强竞争力。一是技术革新：积极引入智能化管理系统，如物联网（IoT）、人工智能（AI）、大数据分析等先进技术，以提高物业管理的效率和精准度。二是服务多元化：拓展服务项目，提供除了基础物业管理之外的增值服务，比如家政服务、绿化养护、社区活动策划等。三是人才培养：加强对员工的培训和教育，提升其服务意识和专业技能，以便更好地满足客户需求。四是客户关系管理：通过客

户管理工具提升与客户的互动，了解客户需求，提高客户满意度。五是环境友好：推动绿色物业管理，采取节能减排措施，为业主提供健康、环保的居住或工作环境。六是品牌建设：树立良好的企业形象，通过优质的服务建立口碑，提升品牌影响力。七是合作与联盟：与其他服务提供商或相关行业建立合作关系，通过资源共享和互利合作扩大服务范围和影响力。通过上述措施，物业企业可以在新质生产力的背景下实现更好的发展，并持续提升其在市场中的竞争力。

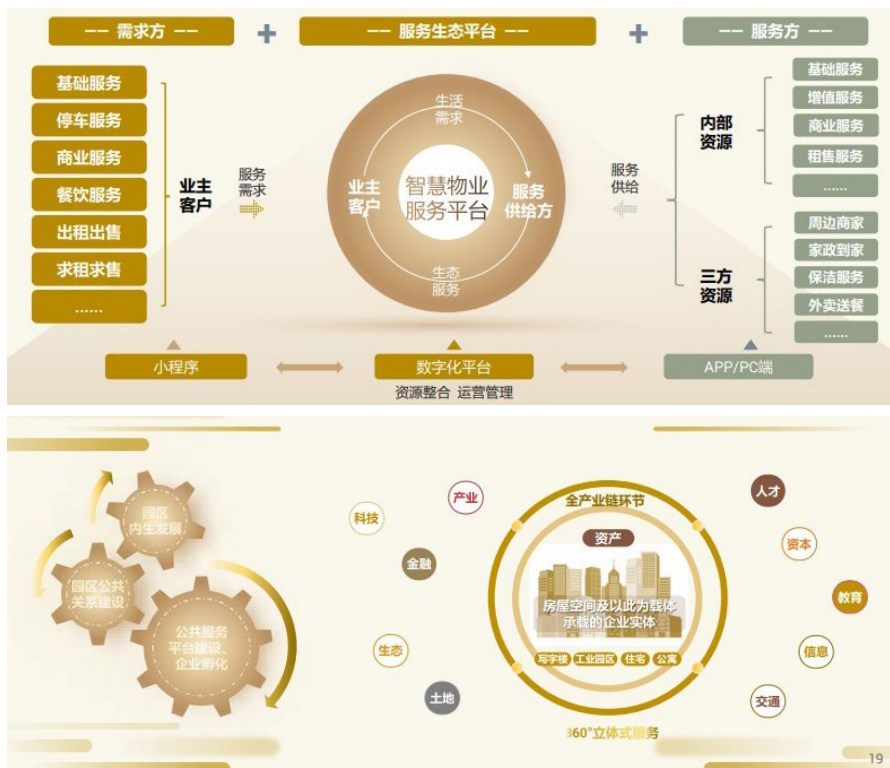
北京亦庄城市服务集团股份有限公司（简称“亦庄城市服务集团”）多年来深耕北京经开区，致力于发展成为国内具有较强影响力的“创新型城市服务商”，以“数字化+运营”的多跨融合模式，围绕居民社区、智慧园区、智能楼宇、智慧政务打造全域平台，推动城市管理手段、城市服务模式及城市发展理念创新，打造智慧产城一体化的城市服务新模式。



“

扎实做好标准化建设。构建“1+3+2+N”标准化管理体系，从新项目接管、标准宣贯、运行、品质监督四个维度，推行一站式服务包、研训用一体化等机制，推动标准化全面落地。

”



### （一）筑牢物业服务，做优主责主业

亦庄城市服务集团围绕城市基础生活、城市综合保障、城市公建设施等场景，覆盖多角色多平台，通过智慧服务体系助推物业服务深刻变革，围绕“人、设备、资产”打造全生命周期的物业服务平台，布局城市生活全场景。

一是夯实设施设备管理。推行“以养代修”资产管理模式，优化设备设施运行状况，提升资产管理成效。推广工程运维片区化管理，提升人员工作效率，促进服务质量与效率提升。二是扎实做好标准化建设。构建“1+3+2+N”标准化管理体系，从新项目接管、标准宣贯、运行、品质监督四个

维度，推行一站式服务包、研训用一体化等机制，推动标准化全面落地。三是创新增值服务促进品质提升。聚焦园区生产需求，开展蒸汽灭菌、氧气站运维、无尘车间检测清洁等专业化服务，服务产业发展。聚焦社区生活需求，开展团购、搬家、租售、家政等六大增值服务，提升客户满意度。依托智慧物业服务平台建设，推动增值业务实现线上交易，优化服务体验，获得了客户和行业的广泛认可。

### （二）强化招商服务，协同发展

亦庄城市服务集团打造全要素资产运营平台，集中力量提升产业招商和产业运营能力，聚集企业发展生产要素，提供360°立体式服务，形成产业生态网络，与平台企业协同共赢，推动楼宇经济、园区经济发展。一是聚焦主导产业发力产业招商。围绕经开区主导产业深入开展产业研究，储备优质产业资源，持续推动重大产业项目落地，推动战略性新兴产业加速集聚。二是依托平台建设强化产业服务能力。开展研发设计、科技成果转化等8大公共服务，通过丰富平台要素资源、构建专业服务团队、完善产业服务功能，构建优质高效的产业服务能力。三是围绕重点项目搭建

产业生态。以中国（北京）高新视听产业园建设为抓手，围绕企业生命周期全方位构建产业服务生态圈，为视听企业健康发展提供沃土，满足企业经营发展需求。

### （三）发展绿色服务，践行企业担当

亦庄城市服务集团依托先进的物联网、云计算、大数据等现代信息通信技术，构建智慧能源和能源互联网新业态，初步形成“1+1+N”综合智慧能源管理模式，实现多种能源利用方式互补协同。“N”项智慧能源项目：一是智能配电室。在配电室安装数据采集模块，实现用电数据的互联互通、实时管控，发现问题快速响应，确保配电安全。二是暖通系统。构建智能化运行系统，结合室外温度、供回水温度等参数，通过系统内置算法实现冷热源设备智能调节，提高设备运行效率。三是照明系统。应用LED节能灯具，结合自动控制及数据传输系统，根据人流、车辆变化自动调节照明亮度。四是智能计量。基于“物联网+互联网”的运行管理系统，对建筑内计量水表进行线上管理，及时判断用水异常，减少浪费。五是清洁能源。引入屋顶分布式光伏、空气源热泵等清洁能源，通过智能化系统进行运维监控管或智能调节，与园区用能高效互

补。“1”个智慧能源管理平台：建立能源专项数据资源中心，实现能源集约化、智慧化管理，提升用能效率。“1”个运营调度中心：整合园区中分散的能源设备运行情况，进行集中管理。

### （四）聚焦城市服务，拓宽服务边界

亦庄城市服务集团聚焦物业服务持续探索产业链上下游，通过全资、控股、参股等方式拓展城市服务体系边界，以开拓之心推动业务版图不断扩张。一是拓展专业服务，开展机电维护、销售安装等业务，加快技术输出。二是聚焦物业服务下游，积极拓展电力、设备设施物联网等业务，加快推动绿色低碳园区建设。三是构建停车服务板块，搭建智慧停车运营服务平台，聚焦停车引导、反向寻车、分时租赁等场景，提升运行效率和用户体验。四是拓展商业运营板块，打造“E城家园”线上商城和亦城家园中心线下便民服务综合体，服务企业员工、社区居民的多元化生活需求。

### （五）重视人才培养，优化人才梯队

亦庄城市服务集团以内生式人才培养为工作重心，聚焦关键岗位构建“亦+N”人才培养品牌，逐步构建起以“全岗位可视化学

习体系”“重点人才培养项目”“重点团队协同培训”为核心的三支柱内部人才培养体系。一是建立“管理+专业”职业发展双通道岗位体系，打通员工职业发展晋升路径；二是以业务为导向对标市场，形成围绕物业市场规模、产业园区运营、增值服务等五大类业务、17项子激励内容的激励体系，促进各项业务成果持续增长；三是落实经理层成员任期制，优化项目经理等关键岗位绩效考核模式，形成激发价值创造与经营效益达成的薪酬激励体系；四是系统开展人才盘点，精准评估人员价值，形成人员能上能下、能进能出的动态调整机制，持续打造精简高效、充满活力的人才队伍。

党中央指出：要大力推进现代化产业体系建设，加快发展新质生产力。物业服务行业要发挥自身应用场景丰富的优势，及时将科技创新成果应用到相契合的场景，大力发展数字化建设，改造提升自身服务能力。同时，物业企业要树立“新质生产力本身就是绿色生产力”的发展要求，加快绿色先进技术应用推广，促进发展方式绿色转型，助力碳达峰碳中和。亦庄城市服务集团也将以此为契机，继续践行创新发展和绿色发展的理念，助力城市服务高质量发展。📍

（作者单位：亦庄城市服务集团）

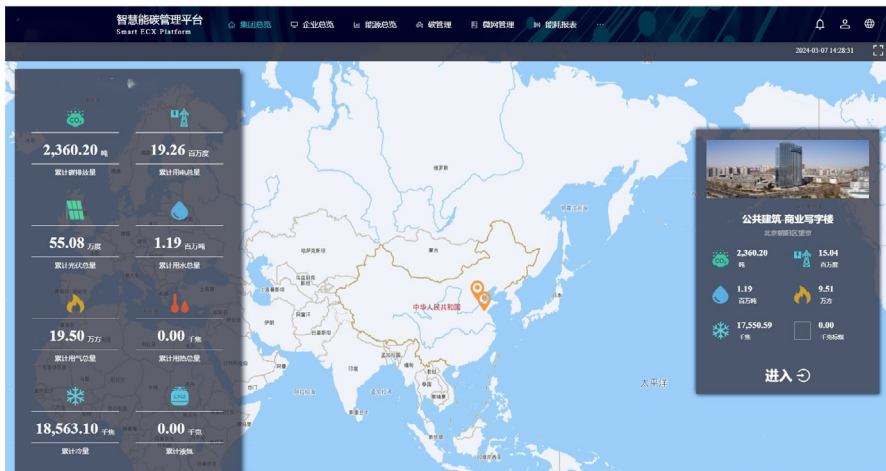
# 物业行业如何发展新质生产力

随着全球对气候变化的关注度日益提升，节能降碳已成为各国共同努力的方向。一年一度的政府工作报告也提出通过扎实开展“碳达峰十大行动”以及“扩大全国碳市场行业覆盖范围”，国家正努力构建一个全面、深入的碳管理体系。同时，“建立碳足迹管理体系”和“提升碳排放统计核算核查能力”则进一步强调了对于碳排放数据的精确把握和科学监管，展现了国家对碳排放问题的坚定决心和实际行动。

物业作为建筑楼宇运营管理的核心，在确保居民生活质量的同时，需积极构建碳足迹管理体系，以响应国际节能降碳趋势，推动可持续发展，助力国家在建筑、产业园区实现碳中和。特别是针对高能耗建筑群体，如商业购物中心和写字楼群，其节能降碳和碳资产管理至关重要。这有助于履行碳减排承诺，维护国际信誉；同时，通过降低运营成本和提高能源效率，实现碳资产增值，促进建筑行业正向盈利。这些措施共同推动绿色低碳发展，

《2030年前碳达峰行动方案》提出重点实施“十大行动”

- 能源绿色低碳转型行动。** 推进煤炭消费替代和转型升级，大力发展新能源。因地制宜开发水电，积极安全有序发展核电，合理调控油气消费，加快建设新型电力系统。
- 节能降碳增效行动。** 全面提升节能管理能力，实施节能降碳重点工程，推进重点用能设备节能增效，加强新型基础设施节能降碳。
- 工业领域碳达峰行动。** 推动工业领域绿色低碳发展，实现钢铁、有色金属、建材、石化化工等行业碳达峰，坚决遏制高耗能高排放项目盲目发展。
- 城乡建设碳达峰行动。** 推进城乡建设绿色低碳转型，加快提升建筑节能水平，加快优化建筑用能结构，推进农村建设和用能绿色低碳转型。
- 交通运输绿色低碳行动。** 推动交通工具装备低碳转型，构建绿色高效交通运输体系，加快绿色交通基础设施建设。
- 循环经济助力降碳行动。** 推进产业园区循环化发展，加强大宗固废综合利用，健全资源循环利用体系，大力推进生活垃圾减量化资源化。
- 绿色低碳科技创新行动。** 完善创新体制机制，加强创新能力建设和人才培养，强化应用基础研究，加快先进适用技术研发和推广应用。
- 碳汇能力巩固提升行动。** 巩固生态系统固碳作用，提升生态系统碳汇能力，加强生态系统碳汇基础支撑，推进农业农村减排固碳。
- 绿色低碳全民行动。** 加强生态文明宣传教育，推广绿色低碳生活方式，引导企业履行社会责任，强化领导干部培训。
- 各地区梯次有序碳达峰行动。** 科学合理确定有序达峰目标，因地制宜推出绿色低碳方案，上下联动制定地方达峰方案，组织开展碳达峰试点建设。



实现经济、社会和环境可持续发展。

如今，物业行业正处于由传统模式向数字化与智能化转型的关键阶段。在这一过程中，新质生产力的培养与发展显得尤为重要。如何通过引入先进的技术和理念，通过培养和发展新质

生产力，实现服务效率和质量的提升、资源优化配置和管理、客户体验的提升以及新的业务模式和收入来源的拓展，已成为当前行业发展的关键。

在全球经济疲软的背景下，能源价格上涨和物业服务费下调给物业企业带来了巨大的经营压

力。因此，开展节能降耗、构建“低碳物业”在控制成本的同时，形成具有数字化管理能力，智能化运营能力，平台一体化优势能力成为了物业企业扩大生存空间的重要途径。

### “低碳物业”新路径

**制定战略、评估现状：**首先，企业需要制定一个清晰的低碳转型战略，明确转型的目标、时间表和关键里程碑。这包括减少能源消耗、提高能源效率、减少碳排放等方面的具体指标。在转型之前，物业公司需要全面评估当前的能源使用和碳排放状况。通过收集和分析数据，了解能源消耗的热点和潜在的改进空间，为后续的转型措施提供依据。

**技术升级：**引入先进的节能技术和设备是低碳转型的关键。物业公司需要关注节能设备、智能控制系统等方面的技术创新，并将其应用于实际运营中。

**持续改进与监测：**转型不是一次性任务，而是一个持续过程。物业公司需要建立持续改进的机制，监测能源使用和碳排放的变化情况，并根据实际情况调整转型策略。

### 如何做？

随着物业行业面临日益紧迫的碳排放摸底和碳中和规划任



务，当前的人员素质、工作模式和成本结构均显得捉襟见肘。人员素质普遍偏低，老龄化现象明显，且对新技术持保守态度；工作模式仍停留在传统层面，效率低下，且缺乏强大的数据收集和分析能力。在成本方面，物业企业面临资金和技术投入的双重压力，同时人工成本和时间成本也居高不下。因此，物业行业迫切需要通过提升人员素质、优化工作模式和降低成本来应对绿色转型的挑战，以实现行业的可持续发展。

因此，一套能碳管理系统发挥着不可或缺的作用。电务通能碳管理系统，以其精准的数据分析、高效的能源管理和优化的碳排放监控功能（涵盖碳核查，碳资产管理，碳交易信息共享在内的功能），成为了物业行业迈向低碳转型的重要工具。

电务通能碳管理系统通过实时采集和分析能源消耗数据，能够精确掌握碳排放的底数，为物业公司提供科学、可靠的碳排放摸底报告。同时，系统还能根据物业的实际情况，制定出针对性

的节能降碳规划方案，明确减排目标和路径，帮助物业公司实时掌握碳排放风险临界点、平衡超排配额、避免因碳配额履约带来的潜在经济损失，逐步形成行业碳资产运营专业优势企业。

除了提供精准的碳排放摸底和碳中和规划外，电务通能碳系统还能根据不同用户用能方式，个性化融入为项目量身定制的，软硬件结合的中央空调节能技术、智慧空间运营管理技术、变配电设备智能运维技术等可选垂直单项解决方案。

### 能碳智慧化，物业增长新引擎

节能降碳是一项长期任务，制定实施方案是起点，确保逐年落地执行是关键。在此过程中，物业企业还需专注主营业务，电务通能碳管理系统及其专项解决方案在助力物业公司提高能源效率和降低运营成本的同时，助力客户企业塑造环保形象，吸引租户和投资者，增强市场竞争力。

电务通能碳管理系统，凭借其精密严谨的功能和广阔的应用前景，正逐渐成为物业行业低碳转型的关键支撑力量。该系统不仅促进了物业公司与能源供应商、技术提供商等合作伙伴之间的紧密关系，为物业公司带来了更多的资源和技术支持，共同推动低碳物业的发展，实现行业的绿色



电务通能碳管理系统的广泛应用，将有力促进物业行业的降碳进程，实现可持续发展，为构建更加绿色、低碳的未来社会作出积极贡献。



转型，还开拓了更多的商业机会。更重要的是，电务通能碳管理系统的广泛应用，将有力促进物业行业的降碳进程，实现可持续发

展，为构建更加绿色、低碳的未来社会作出积极贡献。

(供稿单位：北京电务通能源有限公司)

# 供应链企业如何深度融入物业行业，共促供应链优化

□ 文 / 张红

品质服务是物业服务的底蕴，是供应链企业经久不衰的关键。目前，市场竞争日益激烈，叠加人工智能等新兴技术快速发展等多重因素，物业服务行业发展面临着一些挑战和问题。例如，一些地区的物业服务收费偏低，导致企业经营困难；一些物业服务企业存在管理不规范、服务质量不高的问题；同时，随着劳动力成本的上升和市场竞争的加剧，物业服务企业的盈利空间受到压缩等。

面临以上挑战和问题，物业服务供应链企业只有深度融入物业行业，共同促进物业行业供应链优化是最有解决方案。然而，想要加快融入深度，提升优化效率，首先需要了解优化整合物业服务供应链的目的有哪些？1、快速响应业主对于物业服务需求；2、提升物业服务企业的核心竞争力；3、实现物业管理低成本、高盈利；4、达到物业企业、供应商和业主共赢。

为了达到以上目的，提升物业企业的竞争力，供应链企业可以按照“五度三性”的原则评选整合好的供应商。“五度”即服务能力

吻合度、快速反应配合度、服务响应准确度、信息沟通坦诚度、服务价格透明度；“三性”即服务质量稳定性、企业信誉可靠性、合作关系牢靠性。以“服务价格透明度”为例，并非价格越低，服务质量和利润越高。定价公式为：总价 =（实际人员工资 + 物料成本 + 后勤成本 + 培训成本 + 税务成本）\*135%，按照以上公式测算出来的价格，才能保证服务质量和合理的利润。

据调查，70%的物业企业都经历过与服务供应商的不愉快合作。主要表现在服务外包成本费用系列问题；服务外包的服务能力参差不齐；服务外包的委派人员缺乏专业性及服务外包的配合度不够等。因此，供应链企业如何深度融入物业行业，共同推动物业行业供应链的优化，成为当前亟待解决的问题。北京信宇佳物业服务有限公司（以下简称“信宇佳物业”）从六个方面对此进行了深度调研和分析。

**提升服务质量，树立良好口碑**  
供应链企业要深度融入物

业行业，首先必须提升服务质量，树立良好的口碑。以保洁服务为例，保洁服务企业需注重员工培训，提高员工的专业素养和服务意识。同时，企业还应建立完善的服务体系，确保服务流程的规范化和标准化。通过提供高品质、高效率的保洁服务，赢得物业公司和业主的信任和认可，为深度融入物业行业打下坚实基础。

为提升各项目的服务质量和客户满意度，同时提高各项目经理、主管的岗位能力和职业发展机会，增强其项目管理能力和专业实操技能，信宇佳物业开展了为期120天的项目经理（主管）提升岗位能力实训营。由信宇佳物业董事长张红带队，重点围绕解决保洁规范作业、去除污渍、污垢的难点技能展开。以《保洁员》国家职业技能培训教材和100个清洁点位标准操作流程为基准，助力各项目提升保洁服务质量，树立良好口碑。通过此次培训，信宇佳物业保洁服务质量整体提升近30%，赢得了用户的一致好评。



### 加强沟通协作，建立紧密合作关系

目前，无论是物业服务企业、生产企业、还是保洁服务企业，在相互沟通协调方面表现差强人意。没有良好的沟通协调机制，就会导致彼此信息传递出现偏差，最终导致物业服务品质严重降低，合作关系的紧密度越来越差。想好实现供应链企业与物业公司之间的紧密合作，深度融入的关键。双方应加强沟通协作，建立长期稳定的合作关系。在交流过程中，供应链相关企业应主动了解合作客户的需求和期望，根据实际情况定制个性化的服务方案。同时，供应链上有企业也应积极支持供应链中下游企业的发展，提供必要的资源和支持，共同推动物业行业供应链的优化。

信宇佳董事长张红曾在 2023 年物博会上做专题分享，物业行业

供应链上的所有企业是一个命运共同体，唯有构建“和光同尘”的良好模式，加强沟通协作，才能最终促进供应链整体提升。

### 坚持绿色环保理念，推动可持续发展

在当前绿色环保理念日益深入人心的背景下，供应链企业积极响应国家号召，推动绿色环保全面落实。在这个层面，供应链相关企业可以通过建立绿色管理体系、制定绿色管理政策和目标，明确企业在环保方面的责任和期望成果。并设立专门的绿色管理部门或委员会，负责监督、评估和指导企业的绿色实践。同时相关企业可以制定采取绿色采购制度，与供应商建立绿色供应链合作关系，在采购过程中优先选择绿色环保的材料和产品。例

如，保洁服务企业可以采用环保型清洁剂和清洁设备，减少对环境的污染。同时，通过宣传和教育活动，提高用户和员工的绿色环保意识，共同营造绿色、健康的工作生活环境。这不仅有助于提升供应链企业的社会形象，还能为物业行业供应链的可持续发展贡献力量。

### 参与课题研究、行业标准制定

第四个促进供应链优化的方式是积极参与行业标准的制定和修订工作，推动行业规范化、标准化发展，是供应链企业提升行业低位的重要途径之一。目前，大家普遍关注的重点在如何做好项目交付，对参与课题研究、制定行业标准参与度几乎为零。以传统的交付方式应对日新月异的物业服务需求显然不切实际，企业的行业低位更不能得到有效提升。通过参与课题研究、标准制定，企业可以深入了解行业发展趋势和需求，及时调整自身发展方向和战略。同时，企业还可以借助标准制定平台，与行业内其他企业加强交流与合作，共同推动物业行业供应链的优化和升级。例如，北京信宇佳物业服务有限公司参与了由中国物业管理协会组织的 2023 年度物业管理课题研究。最终，《关于物业管理项目绿色清洁服务的研究探讨》与中央财经大学、保利物业服务股份有限公司、北京林业大



学——北京高之苑物业管理有限公司、重庆智博物业管理研究院——重庆科普瑞特物业管理有限公司所研究课题被专家评为“优秀”。通过此次课题研究，信宇佳物业在绿色清洁服务方面的专业度有了很大提升，同时也得到了行业同仁的认可。

### 技术创新驱动，提升服务效率

技术创新是供应链企业融入物业行业的重要推动力。供应链企业应积极引进先进的设备和仪器。仍以保洁企业为例，随着技术的不断革新，市场上不断推出新的清洁设备和技术，引进这些设备和技术，能有效提高清洁工作的效率和质量。例如，利用智能清洁机器人进行日常清洁工作，不仅可以减轻员工的劳动强度，还可以提高清洁效率。此外，通过大数据分析、云计

算等技术手段，供应链企业可以实现对服务过程的精准管理和优化，进一步提升服务质量。

2023年，信宇佳物业参加了北京建筑设施服务企业协会举办的上海——苏州供应链企业游学，深度参访学了索迪斯、全裕科技等供应链相关企业，对锂电池、锰锌电池、铅酸电池等电池相关生产、技术进行了深度学习，对清洁行业的创新成果进行了深度探讨。清洁服务在多项技术创新驱动下，清洁服务的效率可以得到显著提升。所以，供应链相关企业要深度融入物业行业，要以技术创新为驱动，方能提升服务效率。

### 拓展服务领域，实现多元化发展

为了更好地融入物业行业，供应链企业还应积极拓展服务领

域，实现多元化发展。以保洁服务企业为例，除了传统的日常保洁服务外，企业还可以开展专项清洁、绿化养护、空气治理等增值服务，满足物业公司和业主的多样化需求。想要实现多元化发展，保洁服务企业还要关注政策动向，把握发展机遇。政策环境对于保洁企业的发展具有重要影响。因此，保洁企业在拓展服务领域时，应密切关注政策动向，把握发展机遇。例如，关注政府对于环保、绿色发展的政策支持，积极开发环保型清洁产品和服务；关注城市化进程中的基础设施建设和公共服务需求，为城市保洁提供有力支持。通过拓展服务领域，企业可以进一步提升自身的市场竞争力，实现与物业行业的深度融合。

综上所述，供应链服务企业要想深度融入物业行业并共同推动物业行业供应链的优化，需要从提升服务质量、加强沟通协作、技术创新驱动、绿色清洁理念、参与课题研究、行业标准制定以及拓展服务领域等多个方面入手。只有这样，才能在激烈的市场竞争中脱颖而出，实现与物业行业的共同发展。同时，政府和社会各界也应给予保洁服务企业更多的关注和支持，为其融入物业行业创造更好的环境和条件。☺

（作者单位：北京信宇佳物业服务  
有限公司）



## 垃圾分类困难多，看看北京是怎么做的

□ 文 / 宋宝程

全国住房城乡建设工作会议提出，2024年要“推进城市生活垃圾分类提质增效”。作为垃圾分类工作的重要参与主体，物业服务企业应该如何扎实有效地发挥作用，如何推动垃圾分类实现提质增效呢？笔者结合北京物业管理行业参与垃圾分类工作的具体实践，分析物业服务企业参与垃圾分类工作面临的问题和困惑，并提出相关建议。

### 问题和困惑

习近平总书记在给上海市虹口区嘉兴路街道垃圾分类志愿者的重要回信中指出，“垃圾分类和资源化利用是个系统工程，需要各方协同发力、精准施策、久久为功，需要广大城乡居民积极参与、主动作为”。要“带动更多居民养成分类投放的好习惯，推动垃圾分类成为低碳生活新时尚，为推进生态文明建设、提高全社会文明程度积极贡献力量”。这为我们做好垃圾分类工作指明了方向，也提供了根本遵循和工作目标。然而，实现目标的过程

从来都不是一帆风顺的，在具体实践中，物业服务企业参与垃圾分类工作，也面临不少自身无法解决的问题和困惑。

一是物业服务企业是被动的管理责任人，难以担责履职。在《北京市生活垃圾管理条例》中，物业服务企业被赋予管理责任人的法定职责，但各企业及从业人员几乎都是从零开始，边干边学习，在很长一段时间内，物业人的专业能力难以适应这个新角色。另外，政府主管部门认为垃圾分类

是物业服务企业的职责，有问题就要处罚，还有相当一部分居民认为，《北京市生活垃圾管理条例》规定物业服务企业是管理责任人，所以垃圾分类就是物业服务企业的职责，因此，由物业服务企业进行“二次分拣”理所应当。

二是管理与服务，其实很难两全。《北京市生活垃圾管理条例》要求物业服务企业要对垃圾分类工作进行宣传，指导、监督单位和个人进行垃圾分类，发现问题要及时报告。实际上，物业





服务企业是给居民提供服务的，俗称“管家”，在管理和角色转换方面，物业服务企业和从业人员很难准确把握分寸，尤其是面对居民动辄不交物业费的威胁时，物业服务企业往往选择不敢监督，不敢报告或者代其分类来解决矛盾，指导和监督的目的很难达到。

三是无米之炊，巧妇难做。行业主管部门规定的物业服务收费项目中包含了垃圾清运费，但不包含《北京市生活垃圾管理条例》规定的指定专人指导、监督单位和个人进行分类的人工费，还有越俎代庖的“二次分拣”费用也不在规定范围内，现在做这些工作的各项费用实际上都是用物业费来支付的。可想而知，做这项工作其实对物业服务企业的整体经营状况还是有一定影响的，

因为这意味着物业服务企业的成本支出增加，而收入并没有相应增加。

四是二次分拣，吃力不讨好。按照垃圾分类工作的整体要求，源头分类、源头减量、低碳生活，这些都是希望广大居民共同参与，从而逐步养成分类投放的好习惯，目前看这个目标还未达成。大多数物业服务企业无力指导、监督居民，垃圾站又强制要求分好类，否则不接收，物业服务企业无奈之下只能选择二次分拣。这既浪费了有限的费用，又不利于居民良好习惯的养成。

### 工作建议

一是居民参与是必经之路。习近平总书记的回信明确指出，做好垃圾分类工作，广大居民的积极参与，主动作为至关重要。

分析北京市平谷区某小区“家家分类，户户轮值”的垃圾分类成功案例可知，街道、社区在做好垃圾分类工作中发挥了关键作用，他们组织居民全员参与，将这项工作纳入居民规约，真正做到了“垃圾分类，大家一起来”，收到了非常好的成效。还有，海淀区某小区的物业服务企业，在街道的大力支持下，采用打造“客厅式垃圾投放点”、楼门内设立曝光台等办法，发动全体居民参与垃圾分类，到现在已经坚持了三年多，一直是居民自主分类，物业服务企业拒绝二次分拣。对分类不合格的居民，物业服务企业和业委会一起不厌其烦地为其做示范，直到合格为止。如今，垃圾分类在他们小区已经成为低碳生活新时尚。小区物业经理还获得住房城乡建设部2023年“生活垃圾分类达人”的称号。另外，要让居民参与垃圾分类，还需要我们做好以下两项工作：

一是要持续做好分类工作的宣传，要分不同阶段，以多样化形式、多个角度对垃圾分类工作进行长期宣传，使其深入人心；

二是要出台源头分类、按量计费及配套政策，让不进行垃圾分类的人感觉到压力。

三是监督员制度应该长期坚持。从北京市开展垃圾分类工作三年多的实践来看，在小区内设



一是可以采用登记、收编等方式，逐步规范拾荒者群体；二是在政府部门的规范下开展可回收垃圾分类、收集业务，用收益来弥补垃圾分类所产生的成本费用，让物业服务企业有自觉参与垃圾分类工作的内生动力。



立垃圾分类监督员的做法是非常有效的。因为，单靠物业服务企业的监督和执法部门的检查，很难形成有效、持续的制约。监督员来源可采用多种形式，如采购物业服务企业或者第三方社会力量的有偿服务，也可采用居民志愿者、社区党员值守等多种形式。

四是建立多方参与的长效机制，物业服务企业应主动融入。要在社区治理的框架内，充分发挥党建引领作用，让社区、居民、物业服务企业、社会组织等垃圾分类工作的相关各方主体共同参与，共同努力，形成做好垃圾分类工作的合力。为做好这件“关键小事”，作为垃圾分类工作的管理责任人，物业服务企业应该主动融入，主动担当作为，千方百计利用多方参与机制，想办法克服我们面临的问题和困难。虽然前路艰难，但我们物业人一定要鼓起勇气，按照习近平总书记指引的方向，不断前行，不断进取，直至取得最终的胜利！

五是有效利用可回收垃圾资源，让物业服务企业有做好垃圾分类工作的内生动力。长期以来，小区内的可回收垃圾绝大部分被专业拾荒者和少部分兼职拾荒者无偿捡拾，通过小区外相对固定的渠道，送到物资回收公司，这条产业链已经相对成熟。但随着社会的进步，拾荒者迟早要消失。因为，一方面，很多回收、处置废品的作坊手续不全，缺少安全、消防、环保设备；另一方面，拾荒者本身也在以牺牲自己的身体健康为代价。因此，这样一种让垃圾减量的方式是不值得鼓励的，而应该找到一种更加文明、更加现代的方式。

2023年8月底，我到香港的住宅小区进行考察，发现香港住宅小区的楼前是三个可回收垃圾桶，分别是蓝色桶（纸制品）、黄色桶（金属制品）、橙色桶（塑料制品）。不可回收的垃圾桶在楼道内，每层都有，厨余垃圾在户内处理，小区内没有拾荒者。负责

小区的保洁公司和业委会签合同，收集可回收垃圾的收入用来反哺保洁和垃圾运输的费用，垃圾分类基本是居民自行完成。这样一来，垃圾分类工作量不大，矛盾也不突出。香港的成熟做法，我认为值得借鉴。

我们现在的情况是几乎每栋楼，至少养1-2名专职拾荒者，且多为60岁以上的老人。如果强制让他们退出，显然不是最好的办法，所以规范管理可能是未来的发展方向。在政府有关部门的指导下，物业服务企业可以探索以下方法来规范垃圾回收工作：

一是可以采用登记、收编等方式，逐步规范拾荒者群体；二是在政府部门的规范下开展可回收垃圾分类、收集业务，用收益来弥补垃圾分类所产生的成本费用，让物业服务企业有自觉参与垃圾分类工作的内生动力。☞

（作者系中国物业管理协会副秘书长、北京物业管理行业协会副会长兼秘书长）



## 🏠 服务博物馆，首开物业人走心了！

北京的历史，漫长悠久，积淀深厚。城市空间格局随着时间推移不断伸延、市域范围逐步拓宽，城市面貌“日新月异”……倘若透过一个窗口便能读懂整座城市的脉络，那么人们便能在独有的城市记忆中寻到无数精彩瞬间。

这扇“窗口”就是地处天安门东南角的北京市规划展览馆（以下简称“规划展览馆”）。首开集团所属天岳恒同向分公司作为规划展览馆的物业服务方，不但以高规格的服务标准守护着这座场馆，也在为这张不断充盈的蓝

图增色添彩。

### “工作的每一天都让我离城市更近”

在城市中心川流不息的人群中，规划展览馆安静地坐落在斑驳错落的树影背后，宛若一幅抽象的艺术品。每每遇到光线交错，这里又呈现出另类的美感，犹如一个“时光宝盒”，细述着自己的故事。

2004年9月，规划展览馆正式对外开放。十余年来，这座占地1.6万平方米的展馆，已陆续接待

了来自百余个国家的元首和政府首脑及世界各地近500万的参观者。

2021年3月，规划展览馆物业由首开集团天岳恒公司接管，首开服务团队从此扮演起重要的服务保障角色，配合馆方圆满完成了各项服务保障工作。

首开服务团队的进驻让这里的物业服务水平更上了一个台阶。作为专业的物业公司，首开天岳恒公司在规划展览馆内每项工作的每个环节都有标准可循。面如满月，笑声爽朗的马妹兰今年四十来岁。作为项目经理，她带

领团队落实首开标准化管理要求，细心守护规划展览馆，收获了作品品质上的稳步提升。她坦言，“更踏实、更细致、更全面”是加入首开服务团队后自己在日常工作中最重视的三点。

接管之初，首开服务团队对馆内的设施设备进行了“盘点”，发现规划展览馆内的很多设施设备无论是寿命，还是使用状况，都已经在走“下坡路”。历时一周，他们整理出二十几项隐患问题上报给馆方，随后逐一整改到位。

如今，规划展览馆内轩昂大气，参观环境舒适整洁、参观秩序井然有序。踏入规划展览馆内，《北京湾》铜雕映入眼帘，1:60000的比例真实再现了北京小平原三面环山，形如海湾的地理环境特征；沿扶梯上行，身侧高10米，宽9.6米的《北京老城一九四九》青铜浮雕震撼人心，在青铜材质勾勒下，老北京城的整体风貌一览无余；行至开阔处，国画大师历时五年所绘的《天衢丹阙》工笔长卷、细致入微的故宫实木模型更是将北京风貌展现得淋漓尽致。

馆内有一个巨大的北京城市规划模型，按照1:750的比例展示了四环路以内及五环路局部的城市布局 and 规划。只要有耐心，市民不难在上面找到自己家的位置。整个城市规划模型展示区占地1300平方米，其中302平方米为

模型区域，剩下的近1000平方米全是用于展示航拍摄像图的玻璃灯箱片。

针对这个巨型“沙盘”的维护，首开服务团队严格执行了标准化的操作。正是因为地面为玻璃材质，玻璃灯箱片下的航拍摄像图不能沾水，每周进行清洁时，保洁人员要先将毛巾拧至不带水珠的半干状态，然后再逐一擦拭地面，平时会根据地面的具体情况使用尘推进行清洁。由于模型展陈的时间过长，有些砖缝上的玻璃胶已经脱落，每1-2个月，保洁人员都会用吸尘器对存灰较多的砖缝进行深度的清洁。看似简单的工作，却是对保洁人员专业程度和耐心细致程度的考验。

每当说起多年来城市和规划展览馆的变化时，马妹兰整个人都会神采奕奕起来。可以说，这些年马妹兰和规划展览馆一同成长。早在2004年规划展览馆开馆之初，马妹兰便在这里从事物业工作，近20年的陪伴，和场馆如家人，如朋友。也正是这份感情，让马妹兰再次加入首开团队，继续与场馆为伴。她说，刚来北京时，这座城市还没有现在一般热闹，生活也不抵当下一般便捷。而随着时间的推移，整座城市的发展更加完善，环境也更为宜居。

曾经馆内有一组《轨道交通展览》，展示了北京多年间城市

交通的发展变迁。马妹兰对这组展览深有感触，“身在规划展览馆中，不仅能看到，更能深切体会到这种变化。”马妹兰说，在规划展览馆中工作的每一天，都让她离城市更近了。

### “经理负责制”凝聚团队合力

“经理负责制”是天岳恒公司在物业管理上的亮点。接管规划展览馆以来，为了给馆方和参观者提供更好的服务，物业团队被分成了工程部、保洁部、客服部、安保部四个部门，实行项目经理负责制。

两年多的时间里，四个部门协调联动、密切配合，将规划展览馆内的物业工作做得有条不紊，一步步地使展馆的服务迈向了“良性循环”。“每个部门都是整体中的一环，不但要服务于甲方，还要关注展区的参观者；把游客服务做好，馆方才能放心地让我们管理规划展览馆。”在马妹兰眼中，每个部门中的每个人凝聚在一起，才能组成一盘完整的棋局。“只要身穿这身工服，那么我们就不仅代表我们自己，还代表着我们是首开人。”

由于规划展览馆紧邻天安门广场，位置特殊，因此物业服务管理有着“三高一大”的特点。即：安全保卫要求高、服务礼仪要求高、环境卫生要求高，进出人员流动性大。而规划展览馆的种种特殊性，



也让政治站位高、处事严谨、专业性强三大要求成为天岳恒每一个物业工作者的必备条件。

与其发现问题后再去调整，不如将可能发生的状况想在工作前。实行经理负责制之后，每当工作中遇到需要调整、改进的地方，四个部门都会一起坐下来开沟通会，即使加班加点，也要商讨出最合适的工作方案。哪怕是外行人眼中最简单的安保、会议接待、服务礼仪等工作，在各部门开展工作时，也大有门道。

每逢重大活动时，四个部门的联动便发挥了重要作用。例如在规划展览馆内承接大型会议时，保洁部门需要详细确保馆内及门前三包区域的卫生情况达到规定标准；安保部门要提前做好备案工作，并认真核对到场人员信息；客服部门则要以良好的精神面貌保证接待任务的顺利完成，还要针对会议环节提前进行系统的培训。

哪怕是简单的“倒茶”手势，也有团队在工作中总结出的一套方法。“侧面上前、轻拿杯盖、加水、轻放杯盖、快步退后……每一个动作都要在日常反复练习；而且根据会议桌的高度不同，服务动作也要有相应的变化。如果服务人员不会观察，‘愣头青’一样地去上水，那很有可能会将水打翻。”看似简单却繁琐的工作到了训练有素的客服人员手中，一切似乎都变得有章可循。

### 以“馆”为家 每件事都是分内事

地处首都功能核心区的重要位置，规划展览馆还承担着重点区域、重点时段、重点部位的安全保障工作和社会责任。为提高安全等级，身为项目工程部安全负责人的范涛，为了及时处理项目可能发生的突发事件，他甚至把“家”搬到了规划展览馆。“我

是安全责任人，住在宿舍，有突发事件的时候方便第一时间赶到。”为了更好地完成工作，他做了许多无条件的妥协，许多周末和节假日，他都主动申请加班，坚守在一线。

每逢重大节日，都是规划展览馆最忙的时候，范涛也有四五年没回河南老家过春节了。和范涛一起住宿舍的同事，基本上每次都要等节假日结束后，才能轮流倒休。

“孩子总问我，为什么别的小朋友爸爸都能回家团聚，但我总是不能回去陪他。”说到家人，范涛的眼圈有些红，声音也有些颤抖。范涛的爱人在老家也是名物业工作者，互相之间能够给予支持和理解，但孩子的童言无忌，却每次都让自己湿了眼眶。

在他的带领下，安保部管理的微型消防站成员各个素质过硬，成为附近灭火救援的重要力量。

2023年2月9日深夜，正值寒冬，范涛和微型消防站的其他队员们突然接到了东城区119指挥部的紧急通知，称距离规划展览馆一公里处发生火情，请求项目微型消防站人员迅速支援。

火情之下分秒必争。当天值班的范涛立即组织微型消防站人员整装出动，短短几分钟，范涛便和队员集结完毕抵达了火情现场，快速配合花市消防支队、前门消防支队、鲜鱼口消防支队维护现场秩序、

疏散相关人员,开展灭火救援工作。在消防救援人员及3家微型消防站人员近两个小时的持续奋战下,大火被全部扑灭。

其实,能如此及时响应、完美处置,离不开微型消防站日常的优化调整。范涛数了数手机里收到的紧急任务和拉练演习的信息,发现微型消防站已经完成了属地微型消防站拉练96次,并参加了3次实战灭火救援,均得到了馆方和属地政府部门的认可。

在同事眼中,范涛一直是个特别“靠谱”的人。因为长期住在宿舍,所以范涛总会在大家工作有需要的时候搭把手儿。“没有什么分内分外事的区别,每一件事都是职责所在。”每年汛期时,范涛总会时不时地到馆内转一转,看看有没有安全隐患。他说,工作中一个人只拥有出色的专业能力是不够的,比能力更重要的是对工作甚至是对人生的态度,而这个态度就是靠谱,能把每一件事在能力范围内做到最好,甚至超出预期,才能让别人放心地将事情交付于你,有回应,有反馈。

### 年轻员工逐渐在工作中实现价值

和资历深厚的老员工们不同,首开服务团队中,还有不少00后的员工,他们成为团队中的年轻力量。

刚刚入职项目工程部半年的李旭冉说,这是他毕业后的第一份工作。因为家里的长辈几乎都是党员,所以自己从小就树立了“为人民服务”的观念。在这个00后小伙子的眼里,物业工作不仅能实现“为人民服务”的愿望,还能不断超越自己。“我正在努力跟上前辈们的脚步。”腼腆的他乍看上去似乎还未脱去学生时代的单纯稚嫩,但谈吐中,却又透露着不可名状的坚定和笃信。

刚入职时,对于物业工作的严格标准,李旭冉一度有过不解和抗拒。“我们的工作规定是只要请假都要提前报备领导,即使是自己的休息时间也要如是。”他说自己算是比较“叛逆”的那一类孩子,所以一开始听到类似这类规定,总是不能理解,认为自己休息的时间出去走走,不请假也不会有什么影响。但时间一久,他就在工作中体悟到了这些要求的意义。“我是负责诸如电脑等设备工作的,很多同事不熟悉操作流程,如果临时出现一些状况需要我,我又没有提前请假报备的话,那工作就会被迫中断,影响很大。”

在“前辈们”的帮助下,李旭冉逐渐找到了对工作的认同感和自我价值。“每个物业工作者首先都要认同自己的工作,绝不能在这里混日子。”这是李旭冉

经常听“前辈们”说的话。团队中的老员工每天都会坚持组织新人开晨会和晚间总结会,及时汇总和分析当天工作中遇到的问题,方便在日后的工作中细化落实,也会在新员工有顾虑和疑问时耐心开导,帮助他们发现工作中那些能带给自己成就感的小事,一步步找到对工作的认同。

首开服务团队还将各部门大块的工作进行拆分,采取定期轮岗的工作方式,让员工熟悉整个场馆,学习掌握每一个细分领域的工作,通过换位思考,体会不同岗位上的付出和辛苦。

在一次次的认知重塑后,李旭冉逐渐跟上了团队的步伐,也深刻体悟到了“任何一项工作都不只代表自己,还代表着项目,代表着公司”的意义,更在工作中实现了自我价值。

透过一个馆,读懂一座城。开馆以来,规划展览馆持续捕捉着城市变迁的高光时刻,让人们不断与值得珍藏的时光相遇。如今,在《北京城市总体规划(2016年-2035年)》的指引下,北京正朝着中华民族伟大复兴的大国首都和国际一流的和谐宜居之都迈进,首开人也在持续用自己的方式,为北京城市发展的蓝图增色添彩。📍

(来源:北京日报、首开城运、首开关注)





## “品” “学” 兼优的天鸿宝地清华大学项目组

“我国自开展高校后勤改革以来，各高校引入物业服务企业开展物业服务已经成为高校物业管理的常态化模式。”——作为物业服务单位，既要服务整个校园，也要服务好广大师生。因此，服务于清华大学多个学院与下属单位的天鸿宝地，通过有效开展专业化和多元化的物业服务，将物业服务与各院校管理进行深度融合，形成贴合实际的高校物业管理模式，得到了校方与广大师生的认可，为持续打造特色高校物业服务品牌，奠定了坚实有力的基础。

自2020年凭借良好的市场竞争力与专业优势承接清华大学五道口金融学院物业服务以来，天鸿宝地通过优化升级高校物业管理的思路与模式，引入具有高校物业管理经验的复合型人才，培育高校项目专业化团队等方式，用心提升各项物业服务品质，不断赢得良好口碑，以至于在短短三年多的时间里，又陆续与清华大学罗姆楼电子工程系、清华大学经济管理学院、清华附小、接待中心等多个院系单位达成了物业管理服务合作。为此，公司高度重视，专门成立了天鸿宝地清华大学项目组，竭诚为各院校单

位做好品质物业服务。

### 早期介入为经管学院投入使用后的物业管理创造有利条件

清华大学经济管理学院是清华大学的重点学科院系，其中的李华楼、建华楼作为学院新建综合类教学楼，在完成每天教学工作的同时，还频繁承接国内外诸多学术研究以及参观来访的任务。

为此，院方非常重视李华楼、建华楼的物业管理和服务工作。为了确保两座新建教学楼的正常运行，天鸿宝地在楼宇建设施工阶段就开启了早期的物业介入工作，根据图纸深入了解楼内各项设施设备的施工安装，隐蔽工程建设，参与了交叉施工环节的成品保护监督、设备运行调试以及竣工验收等，并在学院支持下，及时有效提出工程相关问题并在建设单位的积极配合下消除施工瑕疵22项，从而促进了项目建设的工程质量。

通过物业早期介入，使项目人员对两座新建教学楼的设施设备有了全面、深入、系统的了解，实现了前期建设与后期物业管理的无缝对接，更加有利于各项保障工作的开展。

### 系统化的物业管理服务在五道口金融学院绽放光彩

服务清华大学五道口金融学院对于天鸿宝地清华大学项目组具有里程碑意义。在服务之初，天鸿宝地项目服务团队就为学院量身定制了《清华大学五道口金融学院物业运行管理手册》，将高校物业管理思路转化成为了具有可规范操作的物业管理体系文件，其中突出天鸿宝地高校物业管理思路中有关物业安全防控、设施设备系统化管理以及以客户为中心的校园物业服务能力建设。

一是物业服务中心成功落地4C客户（4C即消费者 Consumer、成本 Cost、便利 Convenience 和沟通 Communication）接待服务模式，实施一站式服务。服务三年中，即便是在疫情封控期间，其服务投诉率也在1.5%以下，客户回访满意率达到了100%，客户满意率平均在96%以上；

二是构建了符合学院实际的校园物业安全防控管理模式，有效做到安全生产事故零发生，因此被评为“北京市安全生产标准化三级企业”；

三是设施设备系统化管理

从规范内业做起，通过建立设施设备档案→设施设备管理台账→完善原始记录表单，从而形成了工程设施设备一对一的精细化管理系统，有效做到校园设施设备故障及时处理率100%，完好率98.5%。

### 物业安全防控模式为紫清大厦及接待中心保驾护航

在《项目物业运行管理手册》中以制度规程的形式构建物业安全防控模式：

（一）天鸿宝地在清华大学紫清大厦以及接待中心项目所构筑的物业安全防控模式，不是单纯地为校方产业提供物业保安服务，而是将两个物业建筑范围内的客服接待、设施设备运行、管理、维护、环境保洁等物业运行事项全部纳入物业安全防控管理体系之中，并将安全防控管理元素注入各项业务管理规程范围之内；

（二）设定了安全防控模式切入机制，一旦进入安全防控模式，将由项目的安全防控部门发挥主导作用，各个职能部门都必须给予充分配合；

（三）在该项目安防部内专门组建了应急处置小组，配置专业的安全防控人员，24小时在岗值守，掌握日常消防及反恐应急处置技能，遇到紧急事件可边报警边开展紧急处置。

### 温馨周到的物业服务在电子工程馆备受青睐

清华大学电子工程馆有两个国家一级学科，六个专业科研院所以及多个实验室，每天大大小小的学术会议以及培训从不间断。为此电子工程管物业服务团队将会议服务设定为所有服务内容的重中之重。为了服务好每一场会议，物业客服姑娘每星期都要接受一次专业的会议服务培训，旨在有针对性地提升会议服务质量，由于接待工作备受参会人员好评，还引来了其他院系的参观。

师生的需求就是努力的方向。每当院系师生提出办公以及学习生活等服务诉求时，无论是否为物业管理职责所属，均能获得物业服务团队人员及时的回应与热情的帮助，使得项目团队成为清华大学项目组获得锦旗、表扬信最多的物业服务项目，院系师生常说：“你们服务，我们放心！”

### 清华附小项目用爱心铸就物业服务口碑

天鸿宝地通过层层选拔、严格筛选，组建了一支充满爱心的物业团队，这支团队的员工不仅拥有良好的职业素养，还富有爱心与耐心。这里的保洁阿姨，工程叔叔每天早出晚归，不但负担着学校的保洁以及维修等物业服务，还经常帮助搬运课间餐，协

助老师筹备学校活动等。工作之余还为孩子们提供力所能及的帮助，这让老师、家长非常感动。自服务以来，不但没有任何投诉，还经常有学生家长到学校慰问这群校园里最可爱的人。

### 管家式物业服务打造长庚医院公寓物业管理新名片

天鸿宝地在清华大学长庚医院公寓除了为入住公寓的医护人员以及医院职工提供基础的物业服务外，还参照公寓管家式物业服务的模式，对服务半径进行了延伸：设置公寓管家为入住公寓的医生、护士等医院职工提供公寓入退房以及房务布草服务；根据医院后勤部门的实际需求，将公共区域的维修服务半径延伸至户内，为入住的医生、护士提供室内小休服务，极大便捷了入住医生、护士的生活，大大提升了入住人员的体验感与获得感。

正是凭借着把“品质”渗透到每一处服务细节，把“学习”贯穿到物业服务全过程，才成就了学校师生心目中“品”、“学”兼优的“校园生活管家”。未来的每一个朝夕，物业项目组将继续深耕校园物业，用心用情做好服务，为广大师生营造更加安全、温馨与便利的校园环境。🏡

（供稿单位：北京天鸿宝地物业管理经营有限公司）

## 世纪金源服务：“雷锋月”传递温暖和爱意

春风拂面，暖意渐浓。阳春三月，万物复苏。在这个充满生机和希望的季节里我们迎来了温暖的“雷锋月”。时光在变幻，但用心服务的初心不变，在日复一日的工作中，世纪金源服务团队像春风一样轻轻地传递温暖和爱意。

### 仁心相助

2月5日夜里，世纪新景小区3号楼潘阿姨独自在家休息时，血压突然升高，因家人不在身边，潘阿姨便想到了自己的楼长卢璐并拨通了他的电话。

由于是夜间，卢璐已经歇息，所以他在接到潘阿姨电话的第一时间内，就觉得阿姨这么晚打电话肯定是有急事，卢璐便边听阿姨电话，边穿衣服准备赶往王阿姨家中，在路上他还提前告知值班安保王利军、罗鹏一起前往。到阿姨家中后，他们守护潘阿姨直到凌晨12:30，

可阿姨血压还是不降，“不能在这干等了，得赶紧去医院检查检查才行”卢璐说。

于是他们三人在短时间内迅速协调了一辆车后，立即开车将潘阿姨送到附近医院就诊。待医生做完检查后，直到凌晨4点阿姨血压稳定他们才回来，并给阿姨的家人报了平安。

“热心服务，一心为民，贴心细致，情系业主”。这是潘阿姨亲自来物业客服中心赠与锦旗时对他们的赞美。

### 拾金不昧

3月13日下午，世纪城远大园三区的一位业主在园区散步时不慎丢失了一条刚在世纪金源购物中心购买的金手链，业主感到非常着急，于是便立即联系了400客服中心求助。400客服中心了解到业主的需求后，迅速转派任务给园区安保代理主管冯志愿。



冯志愿立即行动起来，调取了相关时间段的监控录像，他一遍又一遍地检查每个细节，希望能从中找那个重要的瞬间，可事与愿违，没有在监控中找到线索，就在准备放弃时，冯志愿让业主继续回忆走过哪些地方，并与保洁主管进行了详细询问，最终经过多方查询和耐心努力，终于找到了业主丢失的金手链。

“把业主的事当成自己的事来处理，这是我的服务准则”，冯志愿说。

### 奋不顾身

2月11日下午，世纪城晴雪园3号楼业主在做饭时，油锅突发起火并蔓延至油烟机。执勤安保员谢延平发现火情后，冒着爆炸的危险，立即冲进现场，并在消防人员赶到之前，使用了两个灭火器成功将火势扑灭。灭火后，物业中心派遣保洁员第一时间上门帮助业主清理现场。

瞬间变成“灰人”的他却说，“保护业主是我的职责，遇到危险我会毫不犹豫冲在前面！”

2月7日下午，世纪城垂虹园楼长郑强强接到楼内业主反映有烧焦味的信息。得知此情况后，班长胡俊功、杨宝华、赵占财及其他安保员迅速行动，逐户进行排查。最终，在二层一住户家门口发现了冒着白烟的情况。郑强强立即紧急联系业主，并在获得业主同意后，迅速进入房间内。

当时白烟已经弥漫至整个房间，安保员熟练使用灭火器及时将火势控制住，成功减少了业主的损失。

整个过程，从发现、排查到灭火仅用不到20分钟，业主对此也表示非常感谢，感激楼长和物业其他工作人员的迅速响应和果断行动，保障了业主们的安全。

### 温暖的微光

世纪城远大园五区安保班长张超军，面对年迈的业主，深知其子女工作繁忙，无法随时陪伴身边。因此，张超军经常主动帮助老人搬运重物，甚至在老人不便外出理发时，亲自给老人剪发。

张超军表示：“作为社区的一员，我愿意尽自己的一份微薄之力，帮助需要帮助的业主，让他们感受到社区大家庭的温暖和关爱。”

大年初三这一天，世纪城春

荫园5号楼业主一家人在团聚享用火锅美食，欢声笑语中度过了愉快的时光。然而，随之而来的厨余残渣堵塞了厨房下水管道，让家庭陷入了烦恼之中。

就在这时，曹约彬师傅迅速赶到现场进行疏通和维修工作，经过曹师傅的精心维修，下水管道重新畅通无阻，让家庭再次恢复了正常生活秩序。物业师傅的这份“及时”，实在暖心。

前段时间，世纪城远大园6区5号楼业主家发生了漏水，园区主任顾国杰和客服员杨俊海立即前往查看，随后又联系居委会和专业第三方共同协助寻找漏水点。在经过精心排查后，最终成功解决了业主的困扰。

“真情实意好管家，排忧解难贴心人”，是业主对他们的赞美。

安保员王丽岗一直以来都是小区内业主们的贴心人。他不仅热爱工作，尽职尽责地维护小区的安全，还特别关注那些独居老人，给予了他们额外的关怀和帮助。

蔡奶奶是一位独居老人，因子女都在外地工作，所以王丽岗主动承担起了帮助照顾蔡奶奶的责任。在平常工作中，王丽岗总是乐意帮助蔡奶奶拾重物品，并帮她送上楼。他细心地留意李奶奶的需求，有一次当蔡奶奶不在家时，王丽岗还主动承担起喂养她的猫咪的责任。连续几天，他每天都准时前

往蔡奶奶的家中，为猫咪提供食物和水，同时给予它们关爱和陪伴，让蔡奶奶在外出期间放心无忧。

蔡奶奶为了表达对王丽岗的感谢，特意准备了一面精美的锦旗并亲自送到客服中心。“非常感谢小王平常对我的帮助，总是主动向我打招呼问好，而且我每次买菜回来他都帮我拿到楼上，还经常问我有没有什么需要帮助的，这种小事太多太多了，总之小王这个人真的很尽职尽责！”

今年1月，在世纪城远大园五区，安保员张俊峰师傅帮助业主找到了丢失的儿童座椅；1月1日凌晨5点，世纪城翠叠园安保员王辉，帮助业主解决管道漏水问题；世纪城晴波园楼长孙立冬帮助业主修理门窗、处理漏水、修剪门前草地；世纪城远大园五区袁勇主任，帮助业主解决了困扰多年的地下公厕排污水泵噪音扰民问题……

他们不叫雷锋但又都是雷锋，是无数个雷锋的缩影。他们发出不同的光亮，点亮在了世纪城社区的上空中。春天是播种希望的季节，也是践行“雷锋精神”的时节。“雷锋精神”绝不只在三月，让我们一起弘扬“雷锋精神”，用真诚和善良去影响身边的每个人，共同创造一个更加温暖、友爱和美好的社区。☺

（供稿：世纪金源物业服务集团有限公司）

## 首源物业：争做雷锋精神传承者



街道活动



建设和谐美丽街道



项目内部好人好事

为深入学习宣传贯彻党的二十大精神，贯彻落实习近平总书记对深入开展学雷锋活动作出的重要指示精神。首源物业团支部联合首源坊间暖心行动队积极参与白纸坊街道组织的“红街坊·锋采行动”志愿服务市集活动。在现场科普电动车使用的安全知识、火灾逃生知识、用电安全知识以及提供免费上门排查安全隐患服务。

同时，团支部倡议各项目部开展“立足岗位学雷锋”志愿服务活动，以传承雷锋精神为目标，提高员工的自身素质和社会责任感。通过“立足岗位学雷锋”的方式，以各个项目部为单位组织引导员工开展四类志愿活动。一



走进社区义务理发



岗位之间互帮互助

是建设和谐美丽街道，将马路边共享单车统一调换车头位置、清洁马路边垃圾桶，广告牌等；二是走进社区义务理发，让老人在家门口就能享受到免费理发；三是项目内部好人好事，将所管区域内办公人员停放凌乱的自行车，电动车理顺归位，摆放整齐、利用业余时间为主排忧解难等；四是岗位之间互帮互助，大家一起捡拾杂草垃圾、清

洁卫生死角、清洁会议室等。

在党支部的积极培育下，团支部努力弘扬雷锋精神和志愿服务精神，践行社会主义核心价值观，力争让学雷锋活动融入日常，化作经常。为了让雷锋精神在新时代绽放更加璀璨的光芒，积极带动首源人从我做起，从身边做起，从小事做起，自觉自愿做中华民族传统美德的传承者。☺

## 聚鸿物业：春龙抬首，鸿运当头

一年之计在于春，春为四季之开端，春季养生尤为重要，西单项目部顺应四时自然变化，以春季养生为主题，精心推出春季系列养生菜品和滋补汤品。

在春回大地热情中我们迎来了农历二月二“龙抬头”，聚鸿公司在这春意盎然的时节里，通过品尝寓意吉祥、营养丰富的传统美食，给驻厦职工送上了一份深深的祝福和对美好生活的祈愿。

### 彩色手擀面

手擀面，象征“龙须”，代表着长寿和健康。厨师将菠菜汁或胡萝卜汁与面粉充分混合，用力地将面粉活成团，用力揉。这样做成的手擀面不仅口感筋韧，面香浓郁，更具营养价值，不仅蕴含着历史的底蕴，更代表了北方的特色饮食文化。

### 春饼卷猪头肉

春饼，象征“龙鳞”，猪头肉代表着龙的头部，象征着智慧和权力。薄薄的春饼，裹着色泽红润、肥而不腻的猪头肉，码上

各色新鲜蔬菜，搭配着豆瓣酱或甜面酱，咬下一口，唇齿留香。这道菜品不仅味道鲜美，更富有层次，吃的不仅是一道美味，更是一份对未来的美好期待。

### 山药排骨玉米藕汤

春季喝汤能够健脾益胃，润燥行血，是春季养生的首选。将排骨剁块，山药、玉米、藕切成段，放入锅中，小火慢炖1小时，一道含有大量矿物质和维生素的营养汤品就可以出锅了。

聚鸿公司西单项目部以春季养生为主题，陆续推出春笋炒虾球、韭菜炒鸡蛋、山药青瓜木耳、虾仁豆腐、香煎杏鲍菇、养生蘸汁豆腐、美容养颜蹄等春季系列养生菜品；精心研制老鸭笋汤、苦瓜皮蛋鲫鱼汤、乌鸡菌菇汤、菠菜猪肝汤、莲子银耳百合羹、桂圆百合炖乳鸽、春笋菌皇汤等滋补汤品，为驻厦员工奉上一场春日盛宴，在这充满希望的季节里，用美食为驻厦职工祈福，也为生活增添一抹亮色。☺



## 天力物业：“党建红”引领“环保绿”

当“红色物业”遇到“植树节”，当“党建红”遇上“环保绿”，天力物业北京区域公司市中心富力家园、京北金禧家园、京北富力桃园三个项目联动社区党组织与业主三方共行动描绘出了一份和谐生动的画卷。

3月16日、17日，三个项目“红心碧海志愿先锋队”分别聚集在三个“我与春天浇朋友”的活动会场，由社区牵手物业，家长带领孩子，大志愿者带领小志愿者的形式，一起线下开启“红心碧海志愿先锋队”招募宣传及“我与春天浇朋友”专项行动。

三个项目通过现场普及“红心碧海”项目内容与意义，现场招募吸纳新的热爱公益、关注社区发展的业主加入“红心碧海志愿先锋队”，通过一起学习绿植保护知识，为园区树木挂树牌及为园区绿植进行彩色树盘装饰、领取多肉等形式，让志愿者与小业主们在红色引领下走进春天与大自然，在爱护花草树木树立环保理念的同时，实现三方共建、共享、共筑美好家园！

“红心碧海”是碧桂园服务天力物业积极发挥基层党建作用，由项目属地社区党委引领、物业服务团队组织、业主志愿者参与，三方联动打造一支社区志愿者先锋队，并通过定期举办三方议事会议及各类红色公益行动的形式，实现建设美好社



区的“基层治理模式”。

3月17日，金禧家园红心碧海志愿先锋服务队进行动员与招募。加入金禧家园红心碧海志愿先锋队的业主，可以将其参加项目红色活动的志愿时长纳入《志愿北京》系统，让家中业主可享受优先入队、入团、评优等奖励。三个项目还特别组织了让参与植树活动的小朋友也穿上志愿者红马甲，提前体验为家园建设贡献力量的“社区话事人”角色。市中心富力家园、京北富力桃园同步在活动现场进行了各项目志愿先锋队招募与宣讲相关工作，并汇报成立后各个项目“红色行动”相关计划。

志愿者招募环节结束后，天力北京区域公司运营部绿化负责人吴永现场讲解绿植养护相关知识。随后，大家分队进行了挂树牌、彩色树盘装饰、植树浇水及领取多肉系列环节，真正让“党建红”引领“环保绿”。

从物业服务社区“独角戏”到社区党委、业主“大合唱”，从业主“旁观”到居民“参与”，富力家园、金禧家园、富力桃园三个项目，正将“红色基因”播洒进社区服务的方方面面，在做优物业服务的同时，持续进行党建引领、多方合力的提升，协助街道社区党委，擦亮民生幸福底色。☀

## | 建工兆佳物业：美丽春天，健步向前

3月7日、8日建工兆佳公司工会为了让广大女职工度过一个充实愉快、富有意义的节日，展示女职工健康、快乐的风貌。以“美丽春天，健步向前”为主题开展了2024年“三八”妇女节活动。

活动当天，女职工们在北海公园迎着朝阳整装待发，来迎接春天的气息。活动开始，大家三三两两的结伴出发，沿着北海公园里的路线一边拍照一边欣赏春天的美景，看着蔚蓝色的天空，给大家的身心带来了极大的放松与满足。最后全体参加活动的女职工们一起合影留念，整个活动在一片轻松、欢乐中画上了圆满的句号。

此次活动调动了全体女职工的活动积极性，也为大家创造出了呼吸天然“氧吧”的机会，在繁忙劳累的工作生活中带来放松，以一个饱满的精神状态来迎接温暖的春天。

建工大厦项目部为表达对女性业主的关怀，提升女性业主幸福指数，致敬女性同胞，开展“三八女神节送花送祝福”主题活动。

大厦物业书记带领项目工作

人员早早便在建工大厦一层大堂悉心准备、热情迎接，将精心准备的多肉盆栽送到来往的广大“女神”业主手中，并祝福她们节日快乐！

“一大早就收到礼物好开心呀，大

厦物业真是太暖心了……”“女神”们拿着祝福满满的礼物赞不绝口，美丽的脸庞上露出灿烂的笑容。

在此祝所有姐妹们节日快乐，永绽芳华！🌸





## 昌居物业： 做实做细后勤保障 助力两会顺利召开

三月春回大地，全国两会在京召开，昌居物业公司以党建为引领，实干争先，全员强化责任担当，积极开展安全学习、检查、执勤值岗工作，扎实做好各项服务保障工作。

各项目部组织观看《生命，系与安全》警示教育片，广泛提高全员安全意识，认真做好“两会”前安全责任培训工作。

严格落实“安全自查”工作，尤其是加强夜间安全巡视工作、楼道杂物清理工作，对项目内消防设施、消防系统、电梯、充电桩、燃气管道、空置房等进行全面检查，对损坏或出现故障的设施及时进行处维修处理，杜绝火灾等安全隐患。

做好电动自行车专项整治工作，每日巡查4次，重点检查电动自行车是否违规停放在楼道、门厅、电梯间、疏散通道和安全出口处，是否存在电气线路私拉乱接充电现象，发现问题立整立改。

加大安全宣传工作力度，在园区醒目位置、公共区域，楼道电梯门口，新增电动车禁止入楼警示牌及横幅。合理安排人员，做好值



班值守工作，避免各类安全生产问题发生。

积极配合社区居委会，党员干部带头，昌居志愿服务队参与两会期间群防群控、值班值岗工作，

同时为住户发放安全手册，提示居民注意日常用火用电安全。

昌居物业公司全力筑牢安全生产防护墙，多措并举，为“两会”胜利召开保驾护航。☺

# 《中国物业管理常用法律法规文件汇编》及 《北京市物业管理常用法律法规文件汇编》

## 征订单

为促进物业管理行业法治化进程，推动物业管理活动各方主体学法、知法、守法、用法，北京物业管理行业协会编订的《中国物业管理常用法律法规文件汇编》及《北京市物业管理常用法律法规文件汇编》，已由中国计划出版社出版发行。这两本图书可作为物业企业及物业管理相关主体的常用工具书。



《中国物业管理常用法律法规文件汇编》分为十个部分，包括综合管理、房屋及设备设施管理、安全生产、客户服务、环境管理、秩序维护、传染病防治与突发事件应对、增值服务、城市更新与服务、地方性法规（省级及主要城市）等。附录收录了其他相关法规文件，相关标准和规范目录，旧版法规文件选录。

《北京市物业管理常用法律法规文件汇编》分为九个部分，包括综合管理、房屋及设备设施管理、安全生产、客户服务、

环境管理、秩序维护、传染病防治与突发事件应对、增值服务及城市更新与服务。附录收录了其他相关法规文件、相关标准和规范目录、废止法规文件选录。

**单位购书：**

开户名称：北京京建书店

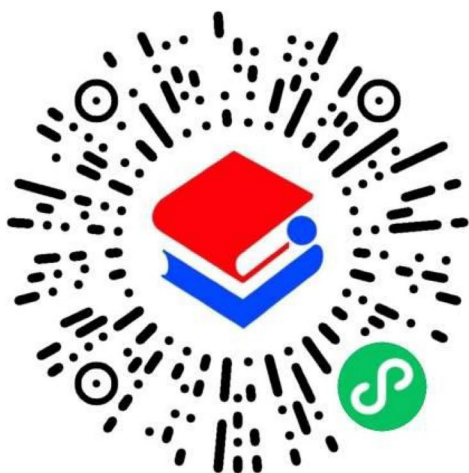
银行汇款账号：0200049209024509985

开户行：工行北京阜外大街支行

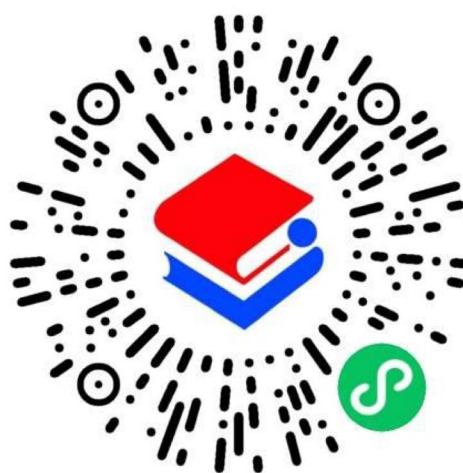
开户行号：1021 0000 4927

联系方式：010-63906395 18601981855 陈老师（同微信）

个人购书欢迎扫描下方二维码购书，进入微店后显示的是九折优惠后的价格。



《中国物业管理常用法律法规文件汇编》



《北京市物业管理常用法律法规文件汇编》

感谢您的大力支持！

北京物协咨询电话： 010-63397262      010-63459710

中国计划出版社咨询电话：010-68030048

北京物协微信公众号关注度已超4万人  
《北京物业管理》杂志电子刊发行量5万

# 约稿!约稿!

明快清新的排版设计、专业丰富的内容播报  
新鲜热乎的信息推送、全方位栏目专题分类

**2024年面向行业，长期征稿!**  
字数不限、主题不限，文稿、图片、视频均可

## 《北京物业管理》杂志常设栏目

- 【协会纪事】报道北京物协及协会各专业委员会重点工作。
- 【政策导航】报道与物业行业发展密切相关的最新政策。
- 【专题聚焦】报道行业热点话题，供会员企业学习交流。
- 【行业研究】报道协会各专业委员会的研究成果、调研报告等。
- 【首都物管】展示首都物业企业的品牌风采和文化遗产能力。
- 【会员风采】报道会员企业的品牌建设、文化活动、品质服务等内容。
- 【他山之石】报道物业管理及相关行业友好协会的发展经验。



扫描关注协会公众号

投稿邮箱：BJWXXC@126.COM

# 提升服务品质 促进行业发展



北京物业管理  
行业协会