



北京

物業管理

2024年 第02期 总第59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

好房子 好服务



- 《住宅小区电动汽车充电设施建设与服务问题研究》课题开题会在京召开
- 好房子，好服务：航城壹号的实践与启示
- 新质生产力在物业行业发展的几点思考

**协会纪事** EVENT

- 《住宅小区电动汽车充电设施建设与服务问题研究》课题开题会在京召开 01
- 北京物协标准化工作委员会 2024 年全体委员工作会顺利召开 03
- 北京物协法律专业委员会第二届委员会第三次全体会议顺利召开 05
- 北京物协举办 2024 年新会员交流会 07
- 北京物协文化专业委员会第二届委员会第三次全体会议顺利召开 08
- 北京物协志愿服务队开展活动 09
- 北京物协策划举办物业服务行业标准化建设培训班 10
- 北京物协发布选任分支机构委员的通知等 11

政策导航 POLICY

- 《关于推动生活垃圾分类志愿服务发展的意见》发布 13

专题聚焦 FOCUS

- 城镇老旧小区改造 与物业行业紧密相关 17

经适房小区如何提供好服务？看看天鸿宝地物业怎么做的？	19
30 年的老小区焕然一新，背后的原因是……	23
好房子，好服务：航城壹号的实践与启示	26
如何铸造“好服务”？	29
服务力是物业行业长期健康发展的基本前提	32

首都物业管理 BEIJING STYLE

全市上汛，全员待命！	35
闻“汛”而动，做好物业服务的“排头兵”	36
强化落实，全面做好汛期前准备工作	37
防汛备汛以“练”备战	39
加强防汛应急演练，提高应对灾害能力	41

北物协供应链 SUPPLY CHAIN

智慧停车助力物业企业多经收入提升案例	43
“AI 科技”打造由机器人提供服务的智能医养便民服务型社区	45
探索新质生产力下的智慧清洁物业之路	47

行业研究 RESEARCH

新质生产力在物业行业发展的几点思考	49
社区养老服务驿站星级评定如何申请？	51
物业企业如何提升居住幸福感	53
守护每一滴“电力”让安全伴随每一程	55

会员风采 MEMBERSHIP STYLE

世界地球日，聚鸿物业开展环保主题活动	57
实干争先，昌居志愿服务队四月服务时长达 111 小时	58
中湾智地，追寻红色足迹，汲取奋进力量	60
防患未“燃”！天力物业北京开展电瓶车专项整治行动	61
儿童节，中冶物业各项目欢庆六一	62
浙大新宇携手各高校共庆端午佳节	63



《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06月 第02期 总第59期

编委（按姓氏笔画排名）

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

《住宅小区电动汽车充电设施建设与服务问题研究》课题开题会在京召开



为推动住宅小区电动汽车充电设施建设与服务的升级，满足居民生活需求，4月29日，中国物业管理协会2024年度重点课题《住宅小区电动汽车充电设施建设与服务问题研究》开题会在北京市成功召开。本次会议由中国物业管理协会主办，北京物业管理行业协会协办。

中国物业管理协会会长王志宏，北京市城市管理委员会副主任周广，北京市住房和城乡建设委员会物业管理处一级调研员蒋文斌，北京市城市管理委员会车用能源站管理处副处长于晔，北京市住房和城乡建设委员会物业管理处彭博，中国物业管理协会副秘书长刘寅坤、宣传信息部主任段文婧、综合部副主任张彦博、发展研究部副主任吴一帆，北京物业管理行业协会会长艾白露、监事长王劲松、副会长兼秘书长宋宝程、副会长薛福志、陈纳、甘金华、冯涛、毛永峰、杨会军、副秘书长郑宁、廖月华，中国汽车工业协会技术部副主任刘锴，石家庄市物业管理协会会长刘明，深圳市蔚蓝电动汽车产业服务有限公司联合创始人李晓磊，怡海达丰物业管理（北京）有限公司副总经理宋娟，北京基业昌达新能源技术有限公司总经理孟凡

庸，北京新能源汽车股份有限公司售后与能源服务部主管马文星等领导嘉宾及课题组主要成员共30余人参加了会议，本次会议由宋宝程主持。

北京市城市管理委员会副主任周广为会议致辞。他表示，这个课题对于更好地解决住宅小区电动汽车充电设施建设问题，进一步加快构建高质量供电基础体系建设，方便居民生活，促进城市绿色低碳发展，具有重要指导意义和实践意义，充分体现了中国物业管理协会和北京物业管理行业协会的高站位、大格局。希望课题组进行针对性、系统性的研究，形成有价值可落实的政策建议，更好地服务政府决策和管理，更好地加强住宅小区电动汽车供电设施建设与服务。

北京市住房和城乡建设委员会物业管理处一级调研员蒋文斌为会议致辞。他表示，当电动汽车走入千家万户，走进我们的住宅小区时，其配套设施与服务的滞后问题日益凸显，成为了制约电动汽车普及的一大瓶颈。北京市住房和城乡建设委一直致力于推动城市建设和管理

的现代化、智能化。希望通过《住宅小区电动汽车充电设施建设与服务问题研究》的开题会议，能够引发大家对住宅小区电动汽车设施建设与服务问题的深入思考，共同探索解决方案，携手努力为打造更加智能、绿色、和谐的住宅小区，为推动城市的可持续发展贡献力量。

中国物业管理协会会长王志宏在讲话中指出，研究课题的目的一是满足业主对美好生活的向往，让业主更有获得感、幸福感、安全感；二是为国家服务，提出政策建议，树牢安全底线；三是通过课题梳理行业在充电设施建设与服务中的具体作用、责任和风险。他表示，北京物协在住宅小区电动汽车充电设施领域的研究走在前面，中国物协委托北京物协牵头开展此项课题研究，是希望北京物协课题组牵头把研究做深做透，做出高标准，并将研究范围扩展到其他省份，让全行业能够借鉴和复制；一定要真真切切解决实际问题，要从政策、机制、体制和具体措施上，给出解决问题的良方。

课题组负责人、北京物协副会长兼秘书长宋宝程介绍了课题研究背景、目的、意义、流程和成果设想方向。他提到，课题研究会为政府主管部门在住宅小区充电设施建设和服务提升中制定相关政策提供合理化建议和参考依据，为运营方在投建难上提供综合解决方案，为车主充电服务提供更智能、便捷、优质的服务标准；要积极响应国家统建统服模式，推动汽车产业的升级，基于车网互动技术研发适用于全场景的数智交互平台和社区能源管理系统；要建立可复制推广的行业标杆住宅小区充电设施建设与服务示范项目，为主管部门制定和推广相关政策提供参考依据和示范样板。他对充电设施建设、充电设施服务面临的主要问题进行了介绍，并给出了解决建议。

中国汽车工业协会技术部副主任刘锴以《住宅小区充电设施建设现状与挑战》为主题作分享。他

表示，《城乡建设领域碳达峰实施方案》明确提出，要鼓励选用新能源汽车，推进社区充换电设施建设。有关要求为今后的充电设施进社区的技术选型提供了参考：一是充电设施应当具备更高的能效比，以降低运行能耗提升运行效率；二是社区充电服务网络要能够实现有序调度，运用峰谷电价等价格机制和智能电力调配控制技术，优化调整新能源汽车充电时间、功率与电网供电能力相匹配，实现削峰填谷和绿电消纳。石家庄市物业管理协会会长刘明，北京物业管理行业协会副会长陈纳、甘金华、冯涛、杨会军、毛永峰先后就住宅小区目前呈现的问题及解决路径作了发言。他们表示，这是一个极具前瞻性、现实性和实用性的课题，将积极担当、勇于落实，做好试点探索与经验积累等，为课题如期、圆满完成贡献力量。

最后，北京物业管理行业协会会长艾白露表示，各位领导和课题组成员提出了很好的建议，课题组对课题研究的重点有了更清晰的认识。课题组将进行认真总结归纳，根据建议及时调整研究思路，确保课题能够沿着正确的方向深入开展；认真吸纳行业专家们的建言建议，将这些宝贵的经验融入研究中，提升课题的质量和实用性。在未来的工作中，课题组将紧密围绕课题任务，制定详细的研究计划，并严格按照计划推进，加强团队协作，充分发挥每位课题组成员的优势，确保课题研究的顺利进行。同时，课题组也将加强与相关方的沟通与协作，争取更多的支持和帮助。本次会议多方联动共同为住宅小区电动汽车设施建设与服务问题的研究献计献策，通过汇报、部署和讨论，明确了方向，统一了思想，课题组将全力开展调查研究，并根据中国物业管理协会课题研究要求，积极做好调研支持配合，为助力我国住宅小区的绿色发展和智能化升级，为推动城市可持续发展贡献智慧和力量，谱写物业管理高质量发展新篇章。📍

北京物协标准化工作委员会 2024 年全体委员工作会顺利召开



2024年6月6日下午，北京市物业管理行业协会（以下简称“北京物协”）标准化工作委员会2024年全体委员工作会在京召开。此次会议不仅是对过去一年标准化工作成果的全面回顾，更是对未来发展方向的深入规划与展望，对推动北京市物业行业标准化进程具有关键节点意义。

北京物协会长、标准化工作委员会主任艾白露，北京物协监事长、标准化工作委员会委员王劲松，北京物协副会长、标准化工作委员会副主任薛福志，北京物协副会长兼秘书长宋宝程，标准化工作委员

会副主任张洋、副主任朱莉，北京物协副秘书长刘立华、廖月华以及60余位标准化工作委员会委员出席。本次会议由标准化工作委员会刘拓主持。

会议首先由标准化工作委员会副主任张洋宣读《2023年度标准化工作委员会工作总结》，详细梳理过去一年委员会在标准制定、推广实施、行业交流等方面取得的成绩，坦诚指出工作中存在的短板与不足，并提出了下一步的工作思路。

紧接着，会议公布了《2024年新增委员名单》。新委员的加入，不仅丰富了委员会的组成，更为标

标准化工作带来了新思路、新视角。

随后，标准化工作委员会副主任薛福志为与会委员深入解读了《2024年标准化工作建设年活动方案》。《方案》明确了新一年的工作目标与重点任务，为委员们指明了工作方向，激发了大家投身标准化工作的热情和干劲。

团体标准编制是一项长期而艰巨的任务，需要各方共同努力和持续投入。为表扬在团体标准编制工作中作出杰出贡献的单位，北京物协向已经发布的五项团体标准的主编和参编单位颁发了参编单位证书。这不仅是对参编单位辛勤付出的高度认可，更是对整个标准化工作委员会的极大鼓舞。

团体标准作为我国新标准体系的重要一环，对于提升产品质量、优化服务水平，以及推动行业的规范化和可持续发展都具有举足轻重的作用。为了更好的帮助大家参与团体标准编制，会议特别邀请了在团体标准编制方面具有丰富经验两位专家王劲松和王帅，分享编制团体标准的心得体会。这些经验分享将使委员们更为深入地了解团体标准编制的重要性，有助于大家更好地参与团体标准编制工作。

物业服务企业等级评定工作是北京物协提升行业服务水平、以行业自律为手段，规范市场秩序的重要工作。会上，标准化工作委员会副主任朱莉就物业服务企业等级评定的最新进展进行了详细汇报，引发了与会委员的广泛讨论。大家纷纷表示，将积极关注等级评定工作的动态，为推动行业的规范化、标准化发展贡献自己的力量。

在会议的最后阶段，艾白露会长发表了重要讲话。他回顾了自己参与标准编制的过

程，紧密结合协会的远景发展，对标准化工作委员会的未来工作提出了五点重要指导。他指出，必须坚定不移地按既定方向持续推进工作；要敏锐捕捉重点难点，确保紧跟行业发展进程；通过资源整合，不断学习与提高；充分发挥自身的能量；最后，他还着重强调了对于人才的支持与保障，认为这是推动标准化事业持续发展的关键所在。

在谈及标准编制与应用时，他强调，编制标准必须严格把控质量关，要建立并不断完善标准的审核与修订机制，确保每一项标准在制定完成后，都能经过严格的检验与修订，从而确保其准确性与权威性。他表示，标准的价值在于其实际应用，因此，我们不仅要注重标准的理论构建，更要关注其实用性和可操作性。以团体标准《物业服务企业等级评定规范》为例，从发布到实施，再到企业应用，都充分证明了一个好的标准不仅能够为行业提供明确的指导，更能在实践中发挥巨大的作用。展望未来，他呼吁，标准化工作委员会要从多个方面入手，进一步加强标准的制定与管理工作，为推动行业的发展贡献更大的力量。

此次会议的召开，不仅为标准化工作委员会的委员们提供了一个学习交流的平台，也为推动行业标准化工作的深入发展注入了强大的动力。委员们纷纷表示，将积极贯彻落实会议精神，以更加饱满的热情、更加务实的作风，推动行业标准化工作再上新台阶。🌟



北京物协法律专业委员会 第二届委员会第三次全体会议顺利召开



2024年5月9日，北京物业管理行业协会（以下简称“北京物协”）法律专业委员会（以下简称“法专委”）第二届委员会第三次全体会议在北京京城佳业物业股份有限公司会议室召开。北京物协副秘书长刘立华、北京物协法专委主任王帅、副主任王树森、秘书长高天及法专委新老委员近40人参加会议。会议由王树森副主任主持。

会议共有五项议程。第一项，由刘立华副秘书长宣布北京物协法专委2024年度委员名单。7位新加入的委员分别做了自我介绍，并表达了希望在北京物协法专委这个平台上不断提高自己、为行业发展做贡献的愿望。

第二项，王树森副主任带领大家重温了《北京物业管理行业协会法律专业委员会工作办法》，重申了法专委对于委员积分、纪律规矩等方面的工作要求。

第三项，王帅主任回顾了法专委2023年度主要工作，介绍了法专委2024年度工作计划的初步设想。王帅指出，

法专委作为北京物协的专业分支机构，汇聚了北京物业行业相关的法律人士和精英力量，一直以来坚持三个主要的工作方向，一是坚持理论研究，二是坚持问题导向，三是坚持外塑形象。2023年，在北京物协的坚强领导下，法专委全体委员勠力同心，按照这三个方向开展了多项工作，也取得了一些成绩，但也有一些待提升的方面。一是需要进一步提高专委会组织服务水平。二是需要进一步提升工作小组主动性和战斗力。三是需要进一步加强工作计划落实力度。王帅表示，下一步应当秉承初心、精益求精，力争继续优质高效的完成2024年度各项工作任务。

第四项，由王树森副主任组织与会委员对法专委工作及2024年度工作计划进行开放式讨论。各位委员逐一发言，直抒己见，积极建言献策，会场气氛热烈。委员们提出：及时更新物业管理常用法律法规文件汇编，加强北京市物业纠纷典型案例的指导效果，重点开展物业管理法律风险防控、劳动用工风险预防、项目负责人法律水平提升等方面的培训，为中小物企提供更多的法律援助和专业支持，关注老旧小区物业管理、业主委员会建设、物业服务责任边界、物业管理融入社区治理、党建引领物业管理等方面问题

的调研，进一步提升北京物协参与立法建议的成效和影响，加强面向公众的物业管理法治宣传。

第五项，刘立华副秘书长表示，北京物协法专委的工作取得了明显的成效，但是工作还有很大的提升空间。我们要广泛地了解会员单位的需求，有针对性地开展更多的工作。北京物协还将加强各专委会之间的交流与合作，为高质量完成各项工作创造有利条件。

会议最后，王树森副主任现场即兴创作藏头诗一首。诗曰：“法道同源日月长，专耕物业聚微光，委能采获辛勤果，好举金杯品玉浆。”会议在大家热烈的掌声和欢快的笑声中圆满结束。📍

“

委员们提出：

及时更新物业管理常用法律法规文件汇编，加强北京市物业纠纷典型案例的指导效果，重点开展物业管理法律风险防控、劳动用工风险预防、项目负责人法律水平提升等方面的培训，为中小物企提供更多的法律援助和专业支持，关注老旧小区物业管理、业主委员会建设、物业服务责任边界、物业管理融入社区治理、党建引领物业管理等方面问题的调研，进一步提升北京物协参与立法建议的成效和影响，加强面向公众的物业管理法治宣传。

”



北京物协举办 2024 年新会员交流会



与会人员合影

近日，北京物业管理行业协会（以下简称“北京物协”）成功举办 2024 年新会员交流会。此次活动旨在让新会员企业入会后对北京物协深入地了解和加强新入会企业之间的联系。北京物协副会长兼秘书长宋宝程，会员部副主任冯饶及到场新会员企业代表 30 余人参加。

冯饶主持会议，并介绍了北京物协的发展情况、组织架构、服务宗旨和管理制度，详细解读了协会在 2024 年的工作规划和重点任务，包括协会在行业自律、职业认定及标准化等方面开展的工作。

在交流环节，新会员企业代表踊跃发言，介绍所在企业的发展情况，提出企业需求，表达了加入行业协会共同学习交流的愿望，同时也对协会的工作提出了宝贵意见和期望。会员企业表示，希望北京物协能够继续发挥桥梁纽带作用，加强行业内部的交流合作，促进行业提升服务质量和管理水平。

北京物协副会长兼秘书长宋宝程在会上发言。他解答了会员企业提出的问题，介绍了北京物协的分支机构及课题研究情况，鼓励新会员企业积极加

入分支机构、参与课题研究，为行业发展助力。他表示，北京物协将进一步加强与会员企业的沟通和联系，及时了解行业发展的动态和需求，为会员提供更加精准的服务和支持。同时，北京物协也将积极推动行业内部的交流合作，促进行业的健康有序发展。

此次交流会的成功举办，为新会员企业提供了一个深入了解协会和行业的机会。相信在北京物协和会员企业的共同努力下，物业管理行业将迎来更加美好的明天。

会议期间还安排了一场别开生面的参观活动。参会企业走进中海物业壹瓶小区，了解该小区在党建与社区治理深度融合方面的创新实践，学习如何通过党建工作提升社区服务水平，增强居民获得感、幸福感和安全感，大家深刻感受到了党建引领在社区治理中的重要作用。参观过程中，新会员企业代表纷纷表示，加入北京物业管理行业协会之后有了可以横向交流的平台，同行之间可以互相学习和借鉴，共同进步。📍



参观中海物业壹瓶小区

北京物协文化专业委员会 第二届委员会第三次全体会议顺利召开



2024年5月29日，北京物业管理行业协会（简称“北京物协”）文化专业委员会（简称“文化委”）在保利物业管理（北京）有限公司会议室召开第二届委员会第三次全体会议。会议由文化委主任李家特主持，副主任刘颖、段守亮，秘书长刘明凯及文化委新老委员共计20余人出席会议。

会议伊始，刘颖副主任详细回顾了2023年度文化委的丰硕成果，展示了委员会在丰富员工文化生活、提升行业形象方面所做出的不懈努力。紧接着，她宣读了2024年度新入会委员名单，与会人员对新成员的加入表示热烈欢迎。

段守亮副主任随后宣读《北京物业管理行业协会文化专业委员会工作办法》，该《办法》明确了委员的权利和义务，规范了委员的行为准则，重申对于委员积分、纪律规矩等方面的工作要求。

刘明凯秘书长发布了《北京物协文化委员会2024年度工

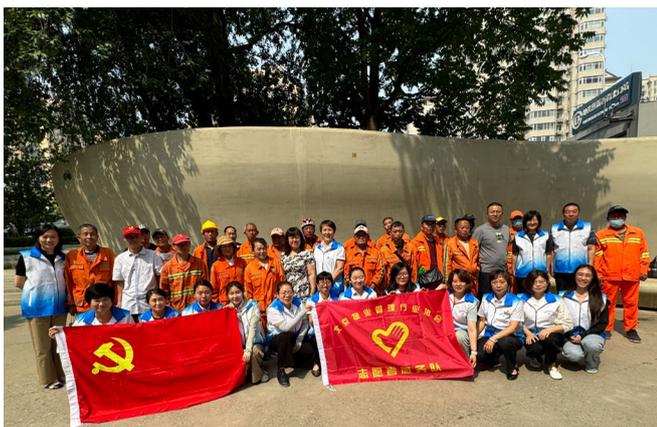
作计划》，明确了未来一年在文化建设、创新发展、志愿文化活动及服务水平提升等方面的重点任务。详细解读了北京物业管理行业协会文化专业委员会工作内容，明确了委员的权利义务和行为准则，为委员会的规范化运作提供了参考依据。

会上，新老委员们纷纷自我介绍，并对文化委员会的工作计划表达了坚定支持。他们表示将积极参与活动策划与实施，为行业文化的繁荣发展贡献力量。同时，委员们还就加强行业合作、提升服务水平等方面提出了诸多宝贵建议。

随后，北京物协尹佳慧带来了“志愿北京：政策解读与平台应用实践”的专题分享。她深入解读了志愿活动的相关政策，并结合实际案例详细阐述了平台应用的流程与成效，鼓励各委员单位积极参与志愿服务，推动物业行业志愿服务事业的规范化、制度化发展。

最后，李家特主任总结讲话。他首先对各位委员的辛勤付出表示衷心感谢，并对委员会过去一年的工作成果给予了高度评价。他强调，要深化服务、创新活动形式、加强内部管理，确保委员会在新的一年里能够继续推动物业管理行业的文化繁荣发展，迈上新台阶。🌟

北京物协志愿服务队开展活动



近日，怀着对社区每一位辛勤付出者的无比敬意和感激之情，北京物业管理行业协会流动党支部及北京物业管理行业协会志愿服务队计划组织“社区共治，温暖同行——致敬辛勤付出者”主题志愿活动。本次活动旨在向环卫工人、快递员等一线工作人员表达感激之情，并为他们送上防暑物资，让他们在炎炎夏日中感受到北京物业人的温暖与关怀。

6月6日，北京物协流动党支部及北京物协志愿服务队携手北京市朝阳区小关街道惠新西街社区，共同举办了第一期慰问活动，用实际行动传递爱心与关怀。来自7家物业服务企业的23名志愿者们齐聚一堂，他们带着满满的热情和关爱，共同为那些在高温下坚守岗位的工作人员们分发夏日防暑慰问品。本次志愿活动慰问物资由北京物业管理行业协会联合北京高腾物业管理有限公司、国贸物业酒店管理有限公司、浙江浙大新宇物业集团有限公司北京分公司共同提供，包

括水杯、雨伞、清凉油、解暑清凉包、矿泉水等物品。

此次活动，展现了物业服务行业的责任与担当。用实际行动践行了“社区共治”的理念，为构建和谐社区、营造温暖氛围贡献了自己的力量。在活动现场，志愿者们将一份份满载着爱心的防暑慰问品送到了一线工作人员的手中。他们纷纷表示，这些物资不仅带来了清凉和舒适，更让他们感受到了社会的关爱和尊重。这种被看见、被认可的感觉，让他们的工作更加有意义和动力。

未来，让我们携手共建美好家园，让温暖与关爱成为我们社区最亮丽的风景线！北京物协志愿服务队也将联合更多的物业服务企业承担社会责任，积极开展志愿服务活动，为城市建设提供一份力量。☺



北京物协策划举办 物业服务行业标准化建设培训班



会议现场

5月21日，北京物协精心策划的一场物业服务行业标准化建设培训班成功举办。此次培训由协会标准化工作委员会承办，汇聚了来自物业服务行业的众多精英领导与同仁，共同探寻行业标准化建设的新方向与新动力。

培训伊始，北京物协标准化工作委员会刘拓向各位到来的领导和同仁表示了热烈的欢迎和衷心的感谢，并详细介绍了本次培训的课程设置和整体安排。紧接着，北京物协副会长、标准化工作委员会副主任薛福志上台致辞，他强调标准化建设对行业发展的重要性，并表示协会将2024年定为“标准化建设年”，将从标准编制、标准化培训、标准化交流和团体标准应用多个维度全面推进行业标准化工作。他呼吁和倡导物业服务企业加强标准化建设，提升服务质量，共同推动行业的进步与发展。

在上午的课程上，业内资深专家刘宝廷先生以其丰富的实战经验和深厚的行业理解，深入解析了

物业服务标准体系建设要求与企业标准化建设的核心要点。他的授课内容深入浅出，为参会者提供了宝贵的实践指导。下午的课程由全国物业管理标准化工作委员会委员、中国物业管理协会产学研专业委员会副主任王劲松女士为大家带来关于物业服务企业等级评定规范与良性发展的精彩授课。她结合具体案例，深入剖析了等级评定的意义与实施方法，为物业服务企业的良性发展提供了有益的思考。

在培训过程中，与会者积极参与，踊跃提问，与两位专家进行了深入的交流互动。这种浓厚的学习氛围不仅提升了培训效果，也进一步彰显了物业服务行业对于标准化建设的高度重视与积极参与。



会议现场

此次培训的成功举办，不仅为物业服务行业的同仁们搭建了一个学习与交流的平台，也为行业的标准化建设注入了新的活力。展望未来，北京物协将继续携手广大物业服务企业，共同推动行业向更加规范、专业、高效的方向发展。☞

北京物协发布选任分支机构委员的通知



为进一步推动北京物业管理行业协会工作，根据《北京物业管理行业协会分支机构管理办法》，协会面向社会选任各分支机构委员。分支机构主要职能包括，贯彻落实本会会员代表大会、理事会、常务理事会的决议，开展具体工作；发挥专业优势，在各自业务范围内开展相关活动，扩大本会为会员服务的广度和深度；扩大社会影响，反映本专业的情况和诉求，提供有关意见和建议，开展专项工作；按照各分支机构工作办法开展工作；承办本会交办的其他事项。

北京物协协助中国物协开展“住宅物业投诉纠纷成因专项调查”工作



为深入贯彻党的二十大精神，落实全国住房城乡建设工作会议精神，坚持和发展新时代“枫桥经验”，摸清行业纠纷底数，聚焦行业纠纷有效化解和源头治理。目前，中国物业管理协会正在开展“住宅物业投诉纠纷成因专项调查”工作，北京市是此次调研的试点城市。北京物协号召各管理住宅业态的会员单位积极参与这项工作。

北京物协组织开展 2024 年第一期北京市物业管理师职业技能等级认定



为全面推动北京市物业管理行业技能人才队伍建设，按照《关于开展 2024 年北京市物业管理师社会化职业技能等级认定有关工作的通知》，北京物协组织开展 2024 年第一期北京市物业管理师职业技能等级认定工作。

北京物协举办电梯安全管理政策解读及智能化专题公益讲座



4月28日上午，北京物业管理行业协会设施设备管理专业委员会举办了电梯安全管理政策解读及智能化专题公益讲座活动。北京物协副会长、专委会主任王雨龙，北京市电梯商会副会长宋业峰，北京物协副秘书长、专委会常务副主任郑宁，专委会秘书长、北京招商局物业管理有限公司总经理成晖、北京梯视达技术服务有限公司总经理田宇以及各物业公司电梯管理人员，共计140余人参加了会议。

2024 年北京市建筑业职业技能大赛物业管理师竞赛即将举办



为进一步加强新时代首都高技能人才队伍建设，营造“以赛促学、以赛促训、以赛促评、以赛促建”良好氛围，北京市人力资源和社会保障局定于今年举办北京市第六届职业技能大赛，其中涉及住房城乡建设领域相关工种职业技能赛事由北京市住房和城乡建设委员会主办，物业管理师竞赛由北京物业管理行业协会承办。

2024 年“物业项目交流点”参观学习成功举办



近日，北京物业管理行业协会成功组织两批“物业项目交流点”参观学习活动的，70 余位会员企业代表积极参与。活动旨在加强行业内党建引领，推广绿色节能技术，并深入探讨老旧小区改造与管理的新模式。会员企业通过实地考察第一物业服务（北京）有限公司万国城项目、泛海物业管理有限公司泛海世家项目、北京天岳恒房屋经营管理有限公司学院南路项目和双旗杆项目，深入了解了项目的管理经验、技术应用和创新做法，为各自企业发展借鉴有益经验。

北京物协参加“2024 北京春季新优花卉品种展示推介会暨第九届北京花木春季花展”活动



根据市物业行业党委的要求，为进一步推动北京市花卉产业的创新发展，提升物业服务中花卉品种的多样性与品质，加强行业交流与合作，北京物业管理行业协会组织首开城运集团、长城物业北京分公司、中海物业、高腾物业、科住物业等常务理事以上共有 27 家会员单位 70 名专业人士参与了此次活动。

北京物协成功举办物业行业专题座谈会



5 月 28 日，为深入探讨物业行业标准化建设与品质提升的重要性，由北京物业管理协会标准化工作委员会组织的“标准引领，品质物业”专题座谈会成功举办。此次会议吸引了众多物业服务企业的品质负责人齐聚一堂，共同就物业服务的标准化、品质化发展建言献策。

《关于推动生活垃圾分类志愿服务发展的意见》发布



为全面贯彻落实习近平总书记给垃圾分类志愿者的重要回信精神，进一步推动生活垃圾分类志愿服务工作，住房城乡建设部会同中央社会工作部、国管局、共青团中央、全国妇联于日前印发《关于推动生活垃圾分类志愿服务发展的意见》，促进垃圾分类志愿服务制度化、规范化、常态化，助力美丽中国建设。



事关应急避难场所，三项国家标准发布



近日，市场监管总局（国家标准委）批准发布《应急避难场所 术语》（GB/T 44012-2024）《应急避难场所 分级及分类》（GB/T 44013-2024）《应急避难场所 标志》（GB/T 44014-2024）3项国家标准。



市住建委就住宅专项维修资金管理改革公开征集意见



为深入落实《北京市物业管理条例》，进一步完善住宅专项维修资金补建、续筹和规范使用的政策体系，实现专维资金归集到位，安全存管，使用高效，监管有力，不断提高专维资金的科学管理水平，确保住宅保修期满后的维修改造有充分资金保障，建立可持续的住宅维修和更新、改造长效机制，市住房城乡建设委起草了《北京市深化住宅专项维修资金管理改革的若干措施》，向社会公开征求意见。



市住建委印发《2024年北京市城镇房屋防汛工作要点》的通知



为切实做好2024年城镇房屋防汛工作，市住建委印发《2024年北京市城镇房屋防汛工作要点》的通知，要求结合各区实际情况，认真组织落实。



2023 年“北京市住宅物业管理示范项目”创建结果公布



按照《关于开展“北京市住宅物业管理示范项目”创建活动的通知》（京建发〔2023〕324号）要求，全市积极推动北京市住宅物业管理示范项目创建工作，市、区、街乡、社区、各物业企业充分发挥党建引领作用，破解居民反映的物业管理问题，创建了一批党建引领、服务优良、管理规范、环境宜居、特点鲜明的住宅物业管理示范项目。近日，市住建委公布了2023年度“北京市住宅物业管理示范项目”创建结果。



市住建委组织住宅物业管理项目二级安全生产标准化评审



按照《应急管理部关于印发〈企业安全生产标准化建设定级办法〉的通知》（应急〔2021〕83号）及《北京市安全生产委员会办公室印发〈关于推进安全生产标准化工作提质增效的指导意见〉的通知》（京安办发〔2023〕1号）要求，结合我市实际情况，市住建委发布通知，组织开展2024年度住宅物业管理项目二级安全生产标准化评审工作。



全市部署开展消防安全治本攻坚三年行动



今年，北京市消防救援总队部署开展全市消防安全治本攻坚三年行动（2024—2026年）。消防安全治本攻坚三年行动总体目标是力争通过三年行动，化解一批重大安全风险，整改一批重大火灾隐患，培育一批消防安全明白人，推动消防安全治理向事前预防转型，加快消防安全治理体系和治理能力现代化建设。



市住建委发布关于居民住房相关计划



为贯彻落实中央经济工作会议精神和全国两会精神，始终落实“房子是用来住的、不是用来炒的”定位，加快推进多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度建设，全面落实城市总体规划，更好满足居民刚性住房需求和多样化改善性住房需求，促进群众住有所居、住有宜居、住有安居，结合本市实际，北京市住建委发布相关工作计划。



北京公布应急管理体系建设等 27 项地方标准



北京市公布地方标准公告 2024 年标字第 2 号（总第 342 号），按照《北京市标准化办法》，北京市市场监督管理局批准以下 27 项北京市地方标准。



北京出台新规：试行新房竣工前业主查验



为进一步加强住宅工程质量管理，压实工程参建各方主体责任，不断提升住宅品质，提高业主的获得感和满意度，北京市住房城乡建设委印发了《北京市住宅工程质量分户验收和业主查验管理办法（试行）》，明确要求在住宅工程验收前加强分户验收并试行业主查验，将新房验收、交付纠纷问题前置并推动解决，进一步健全本市工程质量保障体系，为人民群众住上好房子保驾护航。



7 月 1 日起，市城管执法部门集中行使水务部门全部行政处罚权



为贯彻落实党中央、国务院批准的《北京市机构改革方案》，进一步探索推进跨部门综合执法，统筹配置行政执法职能和执法资源，依据《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国行政强制法》等有关法律规定，市政府决定相对集中水务领域行政处罚权。



好房子

好服务



今年全国两会期间，住房和城乡建设部党组书记、部长倪虹指出，在房地产发展新模式下，“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。”本期“专题聚焦”栏目，围绕“好房子，好服务”展开讨论。



城镇老旧小区改造 与物业行业紧密相关

5月16日，住房和城乡建设部在辽宁省沈阳市召开全国城镇老旧小区改造工作现场会，深入学习贯彻习近平总书记关于城镇老旧小区改造的重要指示精神，认真落实党中央、国务院决策部署，总结工作成效，交流经验做法，部署做好下一步工作，推动打造城镇老旧小区改造“升级版”，让人民群众共享中国式现代化建设成果。住房和城乡建设部党组书

记、部长倪虹出席会议并讲话。辽宁省委副书记、省长李乐成出席会议并致辞。辽宁省委副书记、沈阳市委书记王新伟出席会议并介绍了沈阳市城镇老旧小区改造工作情况。住房和城乡建设部党组成员、副部长秦海翔主持会议。

会议强调，习近平总书记十分关心重视城镇老旧小区改造工作，多次作出重要指示，深刻阐明重要意义，提出明确工作要求，

为做好城镇老旧小区改造工作指明了前进方向、提供了根本遵循。要深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，深刻感悟习近平总书记深厚的为民爱民情怀，坚决把习近平总书记的重要指示精神不折不扣落到实处。会议指出，在习近平新时代中国特色社会主义思想科学指引下，在党中央、国务院

坚强领导下，全国住房城乡建设系统、各有关部门、各地党委政府改革创新、攻坚克难，推动城镇老旧小区改造工作取得显著成效。2019—2023年，全国新开工改造城镇老旧小区22万个，惠及居民3800多万户、约1亿人，让人民群众得到了看得见、摸得着的实惠。着力推进“楼道革命”，更新改造水电气热等老化管线管道近30万公里，同步实施建筑节能改造，加装电梯10.8万部，老旧小区居住舒适度、安全韧性大幅提高，人民群众安全感更有保障。着力推进“环境革命”，增设停车位325万个、电动汽车充电桩10.4万个、电动自行车充电桩68万个，有力地缓解居民停车、充电焦虑；增加文化休闲、体育健身场地2600多万平方米，增设养老、托育、便民市场等社区服务设施6.8万个，让居民就近享受优质普惠的社区服务，人民群众幸福感更为充实。着力推进“管理革命”，把基层党建延伸到小区、楼栋，基层党组织更加坚强有力，治理机制不断完善，物业服务覆盖率大幅提高，人民群众获得感更加可持续。着力激活社区经济，带动居民对户内家装、家电升级换新，促进养老、托育、餐饮、便利店等社区服务业蓬勃发展，创造一批依托社区的就业岗位，让老旧小区焕发“新活力”。会议要求，坚持好

运用好城镇老旧小区改造工作实践中积累的丰富经验，不断满足人民群众美好生活需要。坚持人民至上，走好新时代党的群众路线，问需于民、问计于民、问效于民，充分发挥居民积极性、主动性、创造性，在推动共建共治共享中把好事办好、把实事做实。坚持问题导向，推动多方位、多渠道、多路径投入，破解资金筹集难题，解决人民群众身边的急难愁盼问题。坚持系统思维，整合利用存量资源，推动小区与片区相结合、拆违与新建相结合、保护与利用相结合，保留历史记忆和特色风貌。坚持党建引领，发挥基层党组织战斗堡垒作用，引入物业服务，促进小区治理模式创新，完善小区长效管理机制，引导群众参与小区治理，共同巩固维护更新改造成果。坚持求真务实，善作善成抓落实，因地制宜制定改造方案，分级分类推进改造提升，既尽力而为又量力而行，强合力、求精准、干实在，让这项民生工程真正造福于民。会议提出，要牢牢抓住“安居”这个人民群众幸福的基点，以努力让人民群众住上更好的房子为目标，扎实推进城镇老旧小区改造，一体推进好房子、好小区、好社区、好城区“四好”建设，让人民群众在城市生活得更方便、更舒心、更美好。要切实抓好2024年城镇老旧小区改造计划实施，确保

高质量完成年度任务；及早安排2025年改造计划，打好“十四五”改造任务收官战。要组织开展“回头看”，检视已改造小区长效管理机制运行、各类设施服务维护等情况，有针对性地补齐管理制度等短板，确保改造效果长期保持。要提前谋划“十五五”时期工作，把城镇老旧小区改造作为城市更新行动的重要内容，与“四好”建设相结合，与落实重点任务相结合，前瞻性思考、整体性谋划、系统性推进，努力为人民群众创造高品质生活空间。与会代表现场观摩了牡丹社区、多福社区等老旧小区改造项目。辽宁省、浙江省、北京市石景山区、重庆市九龙坡区、长沙市、广州市等地交流了经验做法。国家发展改革委、财政部、工业和信息化部、市场监管总局、体育总局、国家能源局等部门及住房城乡建设部有关司局负责人，各省（自治区、直辖市）住房城乡建设部门负责人，工作成效突出及参加过城镇老旧小区改造试点的部分城市（区）人民政府负责人，国家开发银行、农业发展银行、建设银行、农业银行、中国银行有关工作负责人参加会议。📍

（来源：中国建设报
原标题为《住房城乡建设部：
扎实推进城镇老旧小区改造：
惠及约1亿人！》）

经适房小区如何提供好服务？ 看看天鸿宝地物业怎么做的？

□ 文 / 谢罗群



“别看我们这是经适房小区，而且物业费只有0.65元/平方米/月，但一点也不影响我们在这里享受好服务，住上好房子！”3月12日，北京市昌平区霍营街道龙锦苑东三区项目的业主王阿姨说起在小区的居住感受时一脸骄傲。

王阿姨的骄傲是有底气的。这是因为龙锦苑东三区的物业费虽然不高，但物业服务质量一直受到业主、行业主管部门和属地

政府的充分认可。小区先后荣获昌平区“基本无违建社区”、回天文明小区以及北京市第一批生活垃圾分类示范社区、北京市“加强物业管理 共建美好家园”典型案例项目等荣誉称号。

近日，作者走进龙锦苑东三区项目，探寻小区物业服务企业——北京天鸿宝地物业管理经营有限公司（以下简称天鸿宝地物业）在经适房小区提供好服务的具体做法和经验模式。

项目运营收支倒挂，物业服务企业主动融入基层治理

龙锦苑东三区项目位于北京市昌平区霍营地区，占地面积86400平方米，是建筑面积达90419平方米的经济适用房小区，于2007年建成交付，共有楼房10栋、65个单元。小区共有居民740户、大小商户40个，常住人口2300余人。2009年，天鸿宝地物业开始对小区进行规范化管理。

天鸿宝地物业龙锦苑东三区物业经理李雪迎说，由于小区物业费只有0.65元/平方米/月，而且自2009年起一直没有调整过，因此，即便物业费收缴率达到100%，物业费总收入也只有70余万元，而小区物业管理处目前有管理人员4人、客服人员1人、维修人员2人、秩序维护员6人、绿化人员3人和保洁员4人，共20人。

这样的人员配置已经是维持项目物业服务工作正常开展的底线，但是，这20人的人工成本已经远远超过了项目的物业费收入，

项目运营出现入不敷出、收支倒挂的现象。目前，龙锦苑东三区项目人工成本的不足部分只能通过小区内部每年收取的停车管理费来弥补。近年来，随着人工成本、物料成本及其他相关成本的持续上涨，项目在收支平衡方面面临着越来越大的压力。

在这种情况下，要想在龙锦苑东三区项目提供好服务，仅仅依靠物业服务企业自身的力量难度很大，必须转变观念，另辟新途。李雪迎说，龙锦苑东三区项目的选择是坚持党建引领，主动融入基层治理，发挥党组织优势，在属地党组织领导下构建共建共治共享的社区治理机制，充分调动融合多方力量参与社区治理，不断提升群众的获得感、幸福感、安全感。

坚持党建引领，构建共建共治共享的社区治理机制

那么，如何才能充分调动小区内部的各方力量参与社区治理为群众提供好服务呢？

龙锦苑东三区社区党支部书记、居委会主任王梅说，关键是要建立完善的工作机制。目前，龙锦苑东三区内部建立的社区共建共治工作机制已经近10个，而且仍然会根据工作需要不断创新设立。其中，主要的工作机制包括以下几个。

一是社区“五方共建”工作

机制。具体是指，以党建引领为核心，社区党支部、居委会、业主委员会、物业服务企业、业主多方携手合作，共同处理社区内部事务，实现共建共治共享。在实际工作中，党支部定期召集各方开会，必要时邀请属地职能部门如派出所片警、城管执法人员、司法所工作人员和专业法律顾问等参与，研究、讨论、决定社区内部的各项公共事务，推进社区治理工作。“五方共建”工作机制依托党组织，充分凝聚了社区内部的各方力量，为社区共建共治共享奠定组织基础。

二是网格化管理工作机制。为实现管理服务精细化，社区党支部、居委会（以下简称社区两委）和物业服务企业对龙锦苑东三区项目实行网格化管理，将10栋楼划分4个网格。由社区党支部书记、居委会主任和物业经理负责大网格；社区两委成员及物业办公室人员负责中网格，每位社区两委成员和物业管理人员负责一到两栋楼或一片公共区域，实行包片管理；一线物业服务人员与楼门长负责小网格，负责管理服务好各个单元楼栋。网格化管理工作机制，通过明确工作分工，使每位工作人员在社区共建共治中都有清晰的工作职责。

三是业主参与工作机制。为克服物业服务企业人手不足的问题，

必须充分调动业主参与社区共建共治。为此，龙锦苑东三区项目建好三支队伍：一支是以物业管理员、楼（门）长为骨干的热心小区事务、具有一定管理协调能力的小区自治队伍；一支是具有专业社会工作理念和丰富社区管理经验的社会志愿者管理队伍；一支是以社区党员为骨干的党员志愿者队伍。社区两委和物业服务企业定期对三支队伍开展业务和服务指导培训，提升其专业服务质量。目前，龙锦苑东三区项目三支队伍的总人数已经近200人，基本能做到“社区一呼，应者云集”。这为实现社区共治提供了丰富的人力资源。

四是接诉即办工作机制。接诉即办工作机制是指社区两委和物业服务企业在接到小区居民的诉求后，通过严格的监督机制确保解决居民合理诉求不拖延，力争做到业主提出合理诉求后立即解决，不能立即解决的也要给出明确的时限，一定让居民满意。近年来，接诉即办工作机制正逐渐向未诉先办工作机制转化，社区两委工作人员和物业服务人员除了正常处理业主诉求之外，还主动加强对小区的巡视以及与小区居民的沟通，随时发现问题，了解群众身边的操心事、揪心事、烦心事及各类合理诉求，及时整改，提高小区居民的满意率。接

诉即办工作机制是实现社区治理的核心，为实现共治提供了直接抓手。

五是双服务四签到工作机制。具体是指，在小区单元楼栋建立公示牌，或通过小区单元微信群，公示社区志愿服务和物业服务的主要内容以及各类需要公开的涉物业管理相关信息，而且，小区管家、安保人员、保洁人员和工程维修人员只要有服务动态就会及时签到通报。建立双服务四签到工作机制的主要目的是让小区居民能够随时了解小区物业服务工作的各项动态进展，提高小区各项物业服务工作的透明度，推动业主理解和支持社区两委及物业服务企业开展的各项工作，为小区实现共建共治共享提供良好的外部环境。

六是霍营管家工作机制。具体是指，社区党支部、居委会每月定期召开由各位霍营管家（楼门长）参加的工作例会，各位管家在会议上汇报、交流各项工作，收集本月在工作中了解到的居民诉求，以及在工作中遇到的各类疑难问题等。对于管家在工作中发现的无法直接解决的居民诉求和疑难问题，提交社区“五方共建”工作会议商讨解决办法，进而形成工作闭环。

以上六项工作机制的建立成功构建居委会、物业服务企业、

业主以及其他相关主体在社区党组织领导下的协作共商关系，也充分调动了各方参与社区治理的积极性，为小区物业服务企业提供好服务、业主住上好房子奠定了坚实基础。

解决群众急难愁盼问题，让群众享受好服务

有了完善的社区共建共治工作机制，无论是龙锦苑东三区社区还是天鸿宝地物业在小区开展各项工作都非常得心应手。

2020年5月，北京市全面实施垃圾分类，小区内部需要撤桶并站，明确垃圾投放点位，在规划阶段小区居民意见不一。在这种情况下，龙锦苑东三区社区迅速启动“五方共建”工作机制，由街道城市管理办公室、社区党支部、社区居委会、物业服务企业整体分析规划，对小区内建几个垃圾桶站、如何摆放以及具体放在哪等问题进行实地考察研究，并在广泛征求居民意见后，设置了6个点位。小区撤桶并站至今，因前期计划周详、规划妥当，小区居民普遍表示满意。

在垃圾分类实施过程中，社区两委和物业服务企业还非常注重发挥社会组织、志愿者和业主的力量，多次邀请社会组织在小区广场开展以“垃圾分类，我们一起来”为主题的青少年垃圾分类宣传活动，引导社区党员、在职党员、楼

门长、志愿者及群众近5000人次积极参与垃圾分类指导工作。

实际上，依托社区共建共治工作机制，龙锦苑东三区社区和物业服务企业解决了居民身边的大量急难愁盼问题，办好了一大批关键小事。譬如，为提升居住舒适度，社区两委和小区物业服务企业自2017年开始利用政府每年发放的党建服务群众经费40万元，安装智慧门禁、社区门头，改造文化墙，修缮破损路面，改善社区破损围墙，配置灭蚊灯，更换社区照明灯，新增小区监控摄像头，翻新自行车棚，加装电动车充电棚，清理社区僵尸自行车和电动车，安装44个宣传栏、2个电子显示屏和11组不锈钢材质的共享晾衣杆。

不仅如此，为提升小区绿化率，改善人居环境，小区物业服务企业坚持对绿地“斑秃”现象进行治理，发动小区居民和志愿者动手，进行栽花种草、绿化修补，面积共计2721平方米，让居民生活在“绿树成荫、百花绽放”的宜居绿色社区。小区硬件设施的完善为物业服务企业提供好服务奠定了良好基础。

为提升居民安全感，社区两委和小区物业服务企业联合行政执法部门，共整治超大护栏16个，拆除阳光房4套、群租房隔断间45套、底商避风阁和广告牌等违法建设20家以及私自搭建的机动

车棚 22 个。为解决好电动车自行车管理难题，小区物业服务企业一方面每天检查电动车集中充电桩，确保其正常工作，以杜绝消防隐患，另一方面则结合实际情况施划非机动车停车线，确保其规范停放。

在各项资金非常紧张的情况下，小区物业经理李雪迎多方筹措资金，重新修建小区柏油路 1800 多平方米，翻修车位 70 多个，改造小区设备房和信报箱，更新各单元门灯。这些举措也让居民在小区内部能够住得安心、放心。

老年人在社区内部占有相当大的比例，由于各方面的原因，不少老人没有和子女住在一起，处于空巢状态。为照顾好社区内部的空巢老人，小区物业服务企业建立工作台账，安排物业服务人员和志愿者定期上门走访慰问，了解他们的生活需求，陪他们聊天解闷，解决生活中面临的困难。

小区的一位老人经常在夜晚听到噪音导致无法入眠，询问小区其他住户都说没有听到噪音。为了帮助老人解决这个问题，小区物业服务企业每天晚上安排人员值守在老人家中，经过一周的值守，最终发现噪音是小区附近一家修车店在夜间没关的电机所发出的。噪音虽然微弱，但已经影响了老人休息。最终经过交涉，修车店每晚都关掉电机，长期困扰老人的噪音问题得到解决。

丰富多彩的社区文化活动可以有效增进居民的幸福感。为提升小区居民幸福感，社区两委和小区物业服务企业积极规划，在社区内部建设了一个可容纳 200 人的社区文化广场，为社区居民开展各类文化活动提供了便利条件。同时，为增进社区居民之间的交流沟通，在每年的五一、七一、中秋、十一等传统节日，社区两委和小区物业服务企业还会邀请社区居民一起开展各类活动。而在平时，小区物业服务企业还会开展非遗传承手工 DIY 活动、急救知识普及活动和义诊活动。

天鸿宝地物业龙锦苑东三区物业经理李雪迎说，“其实，类似

的工作还有很多。我们不但按照物业服务合同的要求做好各项工作，而且对于小区居民提出的各项合理诉求，也都会在社区党组织的领导下集合各方力量予以响应解决！”而正是通过充分发动各方主体参与社区共建共治，解决了一系列群众面临的急难愁盼问题，办好了一大批群众身边的关键小事，天鸿宝地物业成功地让群众享受到了好服务，住上了好房子。

采访最后，王阿姨说，“什么是好服务？什么是好房子？在我眼里，这就是好服务！这就是好房子！”

（来源：《中国物业管理》杂志
2024 年第 3 期）



编辑手记：

保障房的管理一直是物业管理领域的一个难点，究其原因，主要在于物业服务收费标准偏低，物业服务企业在经营成本不断上涨的情况下难以长期保持高品质服务。而天鸿宝地物业却在龙锦苑东三区项目成功探索出了一条在低物业费条件下提供好服务的模式。

在这一模式下，我们可以看到，党组织的坚强领导，政府的大力投入，职能部门的坚定支持，物业服务人员的恪尽职守，业主和社会组织的积极参与，都是不可或缺的。这一模式对于行业为保障房业主提供好服务具有重要的参考借鉴价值，无疑值得业界同行学习。



30 年的老小区焕然一新，背后的原因是……

□ 文 / 崔海涛

走进北京市高粱桥斜街乙 40 号院这个近 30 年的老小区，迎面看到的是崭新的白色墙面，新修整的路面，摆放有序的自行车，很难让人和以往的“老破小”联系在一起。

问题突出亟需改造

2018 年 11 月，高晋丽到海淀区北下关街道上园社区任职，5 年期间，她亲历了乙 40 号院从“旧”到“新”的改变过程。“我来的时候，这个小区问题很多，居民意见也比较大。路面坑洼不平，设施设备陈旧，环境也比较脏乱。”

多年来，乙 40 号院路面坑洼不平、积水难排成为所有居民都关注的问题。高晋丽说：“小区建的年代比较早，排水系统不完善，所以一到下雨的时候，小区积水没地方排，有的地方积水都能埋住人的膝盖。雨雪天的时候，由于路不平，稍不注意就有人摔倒。”

当时由于没有改造资金，对小区进行改造一直无法进行。所以每当遇到下雨天，社区、物业

服务企业只能架起抽水泵进行抽水，但是由于小区外的路面高于小区路面，且小区坑洼不平，所以即使及时进行了抽水，但是小区坑洼处的积水仍然无法处理干净，小区居民意见很大，每到雨季就会大量拨打 12345 进行投诉。

除此之外，小区设施设备陈旧、环境脏乱等问题同样困扰着小区居民的生活，“应该说，老旧小区会碰到的问题，乙 40 号院基本上都遇到了。居民对改造的呼声很强烈。”高晋丽表示。

乙 40 号院共 7 幢居民楼，其中 1-5 号楼原来是北京首都旅游集团的职工宿舍楼，而 6-7 号楼的产权则属于另一家单位。2017 年，1-5 号楼作为非经资产移交给了北京房地集团有限公司，并由北京天运中兴物业管理有限公司（以下简称天运中兴，目前该公司已并入首开城运集团天岳恒公司）入驻小区并提供物业服务。

至今天运中兴的物业部经理赵雷还记得进场时的场景：“我们进来以后，小区的状况确实不好，1-5 号楼一共 216 户，我们进

场的时候，路面是破的，楼墙还是红砖墙，都没有做保温，楼顶有的地方也发生了渗漏。”

面对小区的诸多问题，小区物业处和社区合力，初步对 1-5 号楼的楼顶防水进行了维修，但是对小区主体的改变不大。“当时这种头疼医头的做法很难从根本上解决小区遇到的问题，只有对小区进行彻底的改造，才能满足居民对幸福生活的向往。”

收集居民意见做好改造工作

为了更好地服务小区居民，一场针对 1-5 号楼的改造方案开始酝酿。2019 年，北京首都开发股份有限公司与北京房地集团有限公司合并重组后，房地集团的国有资产无偿划转给首开集团，乙 40 号院 1-5 号楼作为非经资产同样划归首开集团。同年，由首开集团牵头，向北京市、海淀区政府争取了改造经费，用于 1-5 号楼的改造，后来又扩大范围，将小区 6-7 号楼涵盖了进来。

按照北京市老旧小区改造

菜单，改造方案分为楼本体基础和其他提升项，菜单选项里哪些能实施，需要小区居民“点单”。为了做好这项工作，社区、物业服务企业、小区楼门长共同组成了“调研队”，自2020年4月开始挨家挨户走访，征询居民意见。

虽然小区改造是件大好事，但是由于居民对改造项目的诉求不同，一些具体的改造项目一时难以达成统一意见，比如上下水管道的整体更换、加装电梯等，居民意见不统一。

赵雷说：“有的项目比较容易达成一致，比如给楼房加装保温层，楼房立面美化、破碎玻璃更新等，这些意见比较容易达成一致，但是诸如下水管道整体更换、利用小区空地建设活动场所、加装电梯等项目就很难统一意见。”

高晋丽说：“比如说，下水管道的整体更换是唯一一项入户改造项目，这个改造项目受到的阻力比较大。有的业主是新装修的房子，在室内动工会对地面有一定的破坏，虽然改造后会进行修复，但是业主怕修复后的地面与整体装修风格有出入，所以坚决不同意，还有的觉得动工时会停水停电，生活上会有诸多不便，也不同意。只要有一户不同意，这个单元就没法施工。所以我们

就一个楼门一个楼门做工作，成熟一个改造一个，但是也有个别单元无论如何做工作都无法达成一致意见，最后只能放弃改造。”

在经历近1年的走访调研后，小区在统一了绝大多数居民意见的前提下，终于进入了测绘、设计阶段，并于2022年7月进入施工阶段，去年底改造如期完成。

收获成果，居民幸福感大幅提升

一直以来，高晋丽和乙40号院的居民一样，心里对好房子的标准有自己的理解。她认为，好房子要满足四个方面的要求：

一是房子质量要过硬。以前，乙40号院小区经常出现阳台裂缝、家里漏雨等现象，房子质量的改善一直是居民心中的头等大事。

二是配套要完善。小区周围的交通要便利，附近要有医院、锻炼场地、购物场所、幼儿园等配套设施。乙40号院所在上园社区具有天然的地理优势，位于北京交通大学南门外，周边配套相对完善。

三是环境要漂漂亮亮、干干净净的。居民特别希望有一个干净有序的小区环境。

四是物业服务要跟上。物业服务人员应在改造后的硬件基础上，规划新的服务内容和标准，把改造成果维护好。

在采访中，这四点诉求得到很多居民的认同。那么，经过改造后的乙40号院是否达到了上述要求？

家住3号楼的业主刘女士说：“之前我也打12345投诉，我说这简直就不像首都的小区，小区业主的幸福指数太低了。比如说，楼体旁的窗户玻璃是破的，一到冬天，冷风只往楼道里灌，我就拿纸箱壳堵上。而且车棚漏水、路灯亮度也很低。现在好了，楼房加了保温层，楼房公区的门窗全都换了新的，冬天在家里明显暖和了。车棚、路灯都修好了，大家心里总算痛快了。”

家住6号楼的业主李女士说：“我是2007年搬过来的，当时搬来后特别后悔，因为当时小区环境太差了，有的人在小区种菜，有的把装修垃圾堆得到处都是，一到下雨天，踩到地砖上，污水溅一身，一不小心还摔跟头。现在好了，那些菜地和装修垃圾终于清理了，路面平坦了，小区看着就敞亮。”

家住6号楼的业主宋女士说：“我是小区最早的居民了，最开始的时候我住3号楼，现在搬到了6号楼。刚开始这个小区还行，后来由于没有很好地维护，小区越来越差。我感触最大的是有了物业服务，以前小区根本没人管，现在变化大了，下雪了，物业服



改造后的乙40号院

务人员立马扫雪，反映没地方停自行车，他们马上清理僵尸车，树杈子把居民车刮了，他们马上组织人手修剪树杈，所以他们的努力我们也确实看得见。”

对于物业人赵雷来说，小区的变化直接反映在了12345投诉电话的数量上。赵雷说：“2024年1月份一直到现在，12345都没有派单给过我们项目，这个是最大的成绩。”

经过改造，小区楼房全部加了保温层，公共区域的门窗全部更新，进行了适老化改造，对绿地进行优化布局，增加了小区车位，优化路面坡度解决积水问题等。如今，道路平坦、白色的楼体更有时尚感，乱堆垃圾的现象明显减少，改造后的乙40号院一举甩掉了“老破小”的帽子，高

晋丽觉得乙40号院距离好房子的标准已经近了。

长效物业管理机制维护改造成效

如今小区更新刚刚完成，对居民来说，这只是起点，他们希望小区能越来越好，而不是重复以前的老路。因此很多业主希望，加强小区的管理，把现在的环境维护好。对此，高晋丽给出了可行性路径。她认为，小区要维护好需要做好几项工作：

一是在党建引领下，构建多方议事平台。社区、业主、物业服务企业要协商议事，共建共治，通过党建协调会、协商议事会、居民代表会，加强社区治理，不断提高服务能力和服务水平；

二是积极引导小区居民参与

社区治理，发挥居民党员、楼栋长的力量成立志愿服务队，与物业服务企业对接，推动问题快速解决；

三是加强物业管理，物业服务人员要做居民的“贴心人”，加强主动服务意识，把小区维护好。

赵雷则认为要构建长效物业管理机制，必须有资金的支撑，也就是物业费需要调整。为此，该公司已经着手规划：

一是进行服务评估，制定可落地的物业费调整方案；

二是界定物业服务的边界，严格按合同办事；

三是做到“未诉先办”，现在投诉率大幅下降了，但以后还会有新问题产生，物业服务人员要主动作为，多和社区、居民沟通，发现问题及时解决；

四是增加社区活动，如免费理发等，营造和谐氛围。

正如小区刘女士所说，好房子是进了小区有亮点、见了邻里有笑脸，小区建设得要像公园一样，邻里之间要和睦相处。而这都是留给乙40号院物业服务的课题，要在好房子的基础上，构建好服务、好邻里，让好房子走向好小区，不断提升居民的幸福感知。

（来源：《中国物业管理》杂志
2024年第3期）

好房子，好服务：航城壹号的实践与启示



住房和城乡建设部部长倪虹多次强调，以让人民群众住上更好的房子为目标。好房子、好服务，才有好生活。人们对于居住环境的期待早已超越了居住功能满足，向着更高层次的舒适、安全、审美和归属感迈进。好的物业服务，作为提升居住价值的关键因素，不仅关乎日常生活的小确幸，更直接影响着房产的长期投资回报。企业要想实现长效发展，未来拼的是高质量、是新科技，更是好服务。而好服务的打造，必须回归服务本源，将服务建立在对客户需求的精准洞察以及对高品质服务力的有效供给之上。

在房地产开发中，地产开发与物业服务构成了完整的居住生态系统。随着房地产行业逐渐从增量市场转向存量市场，如何做优项目后端的综合服务，并向前端赋能，通过打造一体化服务，实现地物协同，正变得越来越重要。本文将深入探讨何为好的物业服务，以及它如何为房子带来不可估量的价值。

什么是好的物业服务？

好的物业服务，首先体现在对“人”的关怀上。它不仅局限于保安、保洁、维修、垃圾清运等基本职责，更包括了对业主

个性化需求的敏锐洞察与及时响应，以及对社区文化的积极构建。这意味着，好的物业服务应当具备以下几个特征：

专业高效：从日常维护到突发事件处理，专业的团队和高效的响应机制是基础。这不仅包括了安全干净整洁的环境、负责任的保安队伍、专业的维修养护团队、24小时管家式服务、而且还要有能够针对突发事件的有效应对措施。

贴心周到：理解并满足业主的多样化需求，比如为紧急病人就医开通绿色通道，为结婚业主做好婚庆服务，为老人和儿童提供特别照顾，为忙碌的上班族提供便捷的生活服务，甚至在特殊节日组织社区活动，增进邻里关系。

安全可靠：安全保障是物业服务重中之重，包括但不限于24小时监控、定期的安全演练以及高效的应急响应计划，确保居住环境的安全无虞。

科技赋能：利用现代科技提升服务效率与体验，如智能化的门禁系统、在线服务平台、智能安防等，让生活更加便捷。

社区共建：鼓励业主参与社区治理，通过定期的满意度调查和意见收集反馈机制，以及丰富多彩的社区活动，构建和谐共融的社区氛围。

好服务为好房子赋能

服务贴心：高质量的物业服务能够显著提升居住的舒适度和便利性，让居住者感到安心、舒心，这是房产价值中最直观的部分。良好的居住体验会增加业主的满意度。

助力决策：好的物业服务是房产销售的一大卖点。在购房决策中，除了房价、地段等因素外，物业服务的质量往往成为买家考虑的关键。优质的物业服务能够吸引更多的潜在买家，甚至在同等条件下，使房产以更高的价格成交。

保养保值：定期的维护和及时的修缮可以延长房产的使用寿命，保持提升其外观和功能性，避免因疏于管理导致的资产贬值。良好的社区环境和活跃的社区活动也有助于提升房产的吸引力，促进其价值的稳定增长。

归属感：通过组织各类社区活动和建立有效的沟通渠道，物业服务能够促进邻里间的交流与互助，形成积极向上的社区文化。这种认同感不仅增强了居民的归属感，也使得房产成为了一种情感价值的载体，增加了其无形价值。

提升品牌：对于开发商而言，

“

什么是好的物业服务？

好的物业服务，首先体现在对“人”的关怀上。它不仅仅局限于保安、保洁、维修、垃圾清运等基本职责，更包括了对业主个性化需求的敏锐洞察与及时响应，以及对社区文化的积极构建。

”

优质的物业服务是塑造品牌口碑的重要途径。良好的物业服务记录能够吸引更多的投资者和购房者，提升公司的市场竞争力。

好的物业服务不仅是提升居住品质的催化剂，更是房产保值增值的稳固基石。它通过提升居住体验、增强吸引力、保障保值增值、构建社区认同感以及提升品牌形象等多方面，为房子带来不可估量的价值。在未来的房地产市场中，好的物业服务将成为区分优秀房产与普通房产的重要标志，也是购房者和投资者不可忽视的考量因素。

好房子不再局限于钢筋混凝土的堆砌，而是一种融合了地理优势、设计匠心、科技智能与人性化服务的综合体。航城壹号，作为北京大兴区的一颗璀璨明珠，正是这样一个将“好房子，好服务”理念贯彻始终的典范。

货真价实的好房

好地段：潜力与便利并存

航城壹号坐落于大兴新城与

新航城交汇的腹地，这里不仅享有大兴机场临空经济区、北京自贸区、生物医药基地、国际氢能示范区等带来的多元发展利好，更拥有便捷的交通网络，京开高速四横四纵的交通路网，加上紧邻地铁4号线天宫院站，使得这里的居民能够轻松通达城市的每一个角落，享受生活的便利与快捷。

好规划：低密洋房，诗意栖居
项目整体容积率控制在0.77-1.48之间，匠心独运打造了7-14层的低密度洋房，更宽的楼间距、更充足的光照，以及更安全的生活隐私，营造出繁华都市中的诗意栖居。五重植被景观、中央水景、全龄功能园林，每一处细节都体现了对居住品质的极致追求。

好环境：美学与功能兼备
航城壹号的环境设计兼顾了美学与功能，简欧美学建筑、五重植被景观、中央水景与全龄功能园林的巧妙结合，不仅美化了社区环境，更满足了不同年龄段居民的休闲需求。通过多组团设

计及主题功能区规划，打造出了一个满足全龄休闲需求的体验场景，品质生活触手可及。

好户型：大尺度，高舒适

户型设计是房子的灵魂，航城壹号规划建面约 100-175m² 的二至四居，每一户都经过精心设计，以更大的格局尺度和空间舒适度赋予生活更多可能性。大尺度户型不仅意味着更好的空间格局、更多的采光、更好的通风，也带来了更宽阔的视野，让居住体验更加惬意。

好配置：科技让生活更美好

户式中央空调、新风置换系统、全屋可控温地暖、三层双中空 LOW-E 静音隔热外窗、多功能智能门锁……一系列先进科技配置，不仅提升了居住的舒适度，也让科技服务于生活，让家成为轻松自在享受时光的绝佳空间。

让好房匹配好服务

为保障与高品质社区匹配的优质服务，航城壹号引入美好家园物业，构建了 24 小时人性化管家服务体系，从家庭、邻里、社区等层面着力，以星级物业服务标准，为业主打造一生幸福生活场景。

从前台接待、日常客服、工程维保到安保团队，所有物业人员都经过专业培训，建立了专属管家机制，确保第一时间响应业

主需求，提供主动服务，解决报修、投诉等事宜，贴心呵护每一天。美好家园物业专业的服务，令业主称赞，收获了多面锦旗。

在基础服务之上，物业定期组织丰富多样的社区活动，如包汤圆猜灯谜、雷锋日活动、包粽子活动、放电影、健康讲座等，航城壹号近期组织的周末欢乐汇、五一嘉年华、初夏杏福记等，均受到了业主的普遍欢迎和一致好评，为业主家人提供精神文化生活的同时，增进邻里交融。

通过地物协同，航城壹号将“好房子好服务”理念贯穿全服务周期，为业主提供更完善的生活服务、更优质的增值服务、更丰富的业余生活和更和睦的社群文化，为建设美好社区打下坚实基础，让社区成为幸福生活的优质载体。

美好生活由此开启

打造好房子、做好品质服务是当下发展的必经之路。沿袭对精工品质、建筑美感和服务品质不懈追求的基因，物业服务在强化自身与项目前端的协同融合。通过全年龄段多元活动的覆盖，智慧物业的落地，让家的幸福指数更高，历久弥新、永葆温暖。

航城壹号，以卓越的地理位置、匠心独运的产品规划、高品质的居住环境、大尺度的舒适户型、先进的科技配置以及星级的物业服务，不仅诠释了“好房子，好服务”的理念，更为业主们开启了一扇通往美好生活的门扉。在这里，每一个细节都透露着对美好生活的追求与执着，让居者在繁华与宁静之间达到完美的平衡。

(北京美好家园物业管理有限公司)





如何铸造“好服务”？

□ 文 / 李朗

住房和城乡建设部倪虹部长强调，“要牢牢抓住让人民群众安居这个基点，以努力让人民群众住上更好的房子为目标，从好房子到好小区，从好小区到好社区，从好社区到好城区，进而把城市规划好、建设好、管理好，让城市更宜居、更韧性、更智慧。”

贯彻落实好倪虹部长的“四好”工作理念，必须找准定位，把握好关键环节，物业服务便是其中重要一环，因为，无论是好房子、好小区还是好社区都离不开好的物业服务。本文从安全保障、专业规范、业主需求满足等方面探讨什么是好的物业服务以及如何凝聚各方力量为业主铸造

良好的物业服务。

什么是好的物业服务？

物业服务是物业服务企业接受业主委托，依据物业服务合同在物业服务区域内为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序管理维护等服务，服务好不好，业主满意度是最直观的评价标准，业主都不满意的物业服务肯定无法称之为好的服务，但业主评价带有主观色彩，客观地讲，好的物业服务至少应该在以下几个维度达到基本规范和要求。

一是注重安全管理，筑牢安全底线。“安全”是物业服务企

业管理房屋本体和小区公共秩序必须守住的底线，是其他一切服务的基础，也是业主安居的基础。

好的物业服务一定是将安全管理放在首位的，一方面物业服务企业的安全管理意识强，能时刻绷紧安全生产的弦，另一方面内部安全管理体系健全，管理制度完善，人员培训到位、资金投入到位、措施落实到位，人防技防有效结合，能定期深入主动开展房屋本体、房屋公共部位和共用设施设备安全隐患排查，发现安全隐患及时采取措施予以排除。

安全巡查措施到位，善于对业主进行常态化的安全居住宣传引导，针对小区内飞线充电、违

法违规装修等危害小区安全的行为，能依照相关规定严格履行好劝阻、制止职责，并及时向相关部门报告，以防酿成安全事故，危害业主人身财产安全，真正当好小区的“安全管家”。

二是履行合同义务，遵守行业规范。物业服务合同是物业服务的基本依据，对小区物业服务的范围、内容、标准进行了明确约定，好的物业服务一定是严格履约的，不随意减少服务内容，也不暗中降低服务标准。对于约定的服务标准等级，严格按照行业规范和标准要求落实到位。客服响应及时，设备维修养护、公共区域环境保洁、绿化养护、公共秩序维护的频次和作业质量达到相应行业标准，努力保障小区设施设备正常平稳运行，环境干净整洁，公共秩序井然有序。

三是严守诚信原则，服务公开透明。暗箱操作，欺瞒业主，缺乏公开透明是个别物业服务企业长期饱受诟病的地方，也是影响业主满意度的主要因素。好的物业服务一定是公开透明的，服务要透明，收费更要透明。

物业服务企业要通过举行“设施设备开放日”等方式主动向业主公开管理情况，接受业主监督。同时积极响应各地法律法规和行业监管部门信息公示的要求，主动做好各类账目公示，愿意向业

“

如何铸造好的物业服务？

一是好的物业服务是物业服务企业“修炼”出来的。

二是好的物业服务是全体业主监督出来的。

三是好的物业服务是合理费用支撑出来的。

四是好的物业服务是政府部门监管出来的。

五是好的物业服务是社会各界关爱出来的。

”

主说明并且能说得清公共收益的收支情况，经得起业主质询，充分尊重和保障业主的知情权，让业主每一分物业费都交得清楚明白，从而建立起相互信任的良好关系，让公开透明贯穿每一环节，让物业服务真正在阳光下运行。

四是坚持以人为本，满足业主需求。物业服务企业虽然依据服务合同履行，遵守相应的行业规范和标准，但好的物业服务一定不只是冷冰冰地遵守契约，而应该是有情怀、有温度的，物业服务既面向建筑物及附属设施设备进行管理，也面向全体业主提供服务，对“物”的管理讲究专业规范，对“人”的服务则更讲究热情、周到、细致、耐心。

在小区里，很多服务细节并非约定在合同中，也并非行业规范和标准所强制要求，但却是业主幸福生活所渴望和所需要的，物业服务企业作为小区“管家”和幸福生活的“守望者”，理应站在业主角度，想业主之所想，

急业主之所急，用心、用情去发现和满足业主需求，积极开拓各类生活服务，竭力拓宽服务外延，小到快递代收、送水买药、举办园区文化活动丰富社区生活，大到社区养老、托幼服务提供，“好”的物业服务内涵非常丰富，但毫无疑问都是满足业主需求受业主认可的，也是有利于企业经营实现双赢的。可以说，温度和情怀是在安全、专业和规范以外，对物业服务进行考量的更高维度。

五是紧随科技脚步，趋向智慧智能。物业管理曾经一度被认为是科技含量低的劳动密集型行业，在科技发展日新月异的今天，“好”的物业服务一定是积极拥抱和接纳先进科学技术，善于合理运用智能化设施设备、信息化沟通渠道和智慧化管理方式的，在客户服务、安全防范、停车管理、能源管理、环境监测、成本控制等各个场景中都能充分运用先进的移动互联网、物联网、大数据等技术，提高服务效率，降低运

营成本，让业主享受到更便捷、更智慧的服务。

如何铸造好的物业服务？

每个物业服务企业都追求好的服务，广大业主也期待好的服务，和谐社区更离不开好的物业服务。安全、规范、透明、人性化以及智能化都是良好物业服务的题中之义，怎么才能铸造“好”的物业服务？要从企业本身、业主监督、政府监管等多个方面加以考量。

一是好的物业服务是物业服务企业“修炼”出来的。物业服务企业作为供给主体，要具备为业主提供好服务的意愿和能力，必须持续加强自我内功的“修炼”，要时刻怀有紧迫感，认清自身定位、提升服务意识、加强内部培训、增强人员素质，完善管理制度，落实细节到位，强化考核评价，要善于接受新理念、新知识，善于接受业主的合理化建议和意见，努力让自身的服务理念 and 水平跟得上业主的需求和时代的发展，

二是好的物业服务是全体业主监督出来的。铸造良好的物业服务单一强调物业服务企业的“修炼”是不够的，广大业主作为物业服务的另一个平等主体，也发挥着不可或缺的作用，业主必须强化自我管理意识，积极履行自身义务，一方面要依照相关法律法规严格遵守合法居住、安全居住、文明居住的基

本要求，共同维护小区环境；另一方面要通过成立业主自治组织、完善管理规约、建立沟通质询机制等对物业服务企业开展合理有效的监督，要愿监督、懂监督、会监督，要掌握正确的监督方法，在理性监督中促进物业服务企业时刻自省，努力改进服务。

三是好的物业服务是合理费用支撑出来的。“享受服务、依法付费”的质价相符原则应当成为物业服务的基本原则。目前，物业管理尚未形成良性的调价机制，物业费标准调整难成为服务提升的一大制约因素，特别是随着近年人工、能源成本的大幅上涨，物业服务收费标准低的问题更为凸显，部分小区的物业管理因此陷入价低质劣的恶性循环。

要铸造好的物业服务，必须大力强调“质价相符”原则，积极构建良性的物业服务费调整机制，要让物业服务的合理成本得到有效覆盖，不用在公共收益、维修资金、降低服务标准等方面动“歪脑筋”，真正做到用合理的收费支撑良好的服务。

四是好的物业服务是政府部门监管出来的。行业主管部门和属地基层政府的监管对于铸造良好的物业服务尤为重要。一方面行业部门要完善信用监管手段，积极践行分类监管、信用监管、协同监管和科技监管，用好“双

随机一公开”“红黑名单”等手段加强对物业管理的事中事后监管；另一方面在党建引领物业管理纳入社区治理的大背景下，街乡镇等属地基层政府要转变观念，厘清自身职责，通过开展履约考评等方式加强对辖区内物业服务的日常监管，消防、城管、规划等相关行政主管部门也要改变观念，依照各自职能进小区执法，各部门协同监管形成合力，共同提升物业服务规范化水平。

五是好的物业服务是社会各界关爱出来的。良好的舆论环境有利于激励和唤醒物业服务企业及从业人员的自身价值感和社会责任感，更好地为业主提供服务。

物业服务作为准公共服务的一种，向来都受到公众严格的审视，目前在网络上充斥着大量的非理性言论，如“抵制并取消物业”等，带来了一定的负面效应，要加大宣传引导力度，通过各种方式宣传物业服务对于宜居小区和社区建设的重要性和必要性，大力弘扬物业服务中涌现的“好人好事”，让更多的人正确理性地看待物业服务，尊重理解、关心爱护身边的物业服务从业人员，为行业发展营造良好的舆论环境，只有社会各界都理解关爱，物业服务才有可能从根本上“好”起来。☞

（作者单位：北京市物业服务指导中心）

服务力是物业行业长期健康发展的基本前提

□ 文 / 丁祖昱

央行出台了应该是最近十年最给力的政策：首套置业首付款 15% 下限，二套首付款 25% 下限，贷款利率不设下限。我认为这是巨大的突破，对房地产市场起着至关重要的作用。

这里需要提醒的是，今年上半年各省市已经出台了几个政策，市场不会因为出一个政策市场就马上回暖。但是，政策累积到一定程度一定会给市场带来全方位的效应，这是其一。

其二，今天还有去库存的相关政策，国务院已经在召集各部委和各省市落实相关政策，大家

从之前的一些新闻报道中也可以了解一个大概：央行通过给到各商业银行授信额度，商业银行再给到各省市相关国企授信，由国企出面收购目前市场上的一些存量物业，以此方式去库存。

所以说，5月17日对我们整个房地产行业来说都是一个非常重要的日子。我们也正好选择了这个日子来举办服务力与品牌价值峰会。那么，为什么要把这两个房地产行业的重要政策和物业结合在一起说？因为，当前物业和房地产行业是密切相关的，是相辅相成、共同促进的。

第一，从新质服务力的角度来讲，如果狭义地去理解服务力，实际上它就是房地产行业产品力中的重要组成部分。

在过去两年中，房地产行业开始不断地讨论和追求产品力，产品力当中包括“硬件部分”和“软件部分”，软件部分最直接的体现就是服务力。通过服务力能够有助于当前压力巨大的房地产行业完成市场筑底，我想这就是服务力给房地产行业带来的最大支持。

从广义角度来讲，服务力是整个物业行业能够长期健康发展的基本前提，没有服务力就没有物业行业的未来。因此，从这两个角度来谈服务力，也要把它和整个房地产行业结合在一起谈。

第二，当前的物业行业也面临着很多挑战：一方面，挑战来自于房地产行业传导过来的压力。原因在于，前两年很多房企和相关物企之间的联动关系，在市场好的时候是正向联动关系，在市场出现调整的时候是负向联动关系，这些问题在 2023 年都已经基本上解决了，而 2024 年面临的



大挑战来自于房价下行。

房价下行的大背景下，在房子交付之后，这时候消费者或者说业主所面对的已经不是开发商而是物业，在接下来的一两年，甚至更长时间中，业主因为房价下行产生的怨气可能会撒在物业的头上，而物业如果还是按照以往所强调的服务去应对的话，物业收缴率、收费标准等都可能被冲击。因此，从2024年开始，如果物业不强调服务力、不提升服务力，整个行业可能都会面对巨大的挑战。

第三，对整个物业行业来讲，为了长期稳定、健康的发展，除了“四保”等基础服务之外，为了满足业主各方面的需求，企业还应该全方位提升服务力。这也是物业行业那么多上市公司能否在资本市场得到长期认可的一个重要前提。

过去两年，我认为，行业泡沫已经基本被撇清，行业筑底已基本完成，而未来几年，企业能够通过服务力的提升来重新塑造或重新找到资本市场对这个行业更合适的估值。我认为物业行业属于蓝筹行业，是长期主义的行业，它应该更能够抗周期、抗风险，但与此同时它也不是一个暴利行业。

接下来，我想讲讲整个物业行业未来的空间：

克而瑞是做大数据的，在增

值服务当中我希望物业公司能够与克而瑞形成一个合作——通过监测样本小区，包括入住率，使用率，电、水、燃气的费率等等，我们就可以来判断整个行业的入住率、投资比重，以及这些小区的使用情况，等等。这些大数据汇总之后，不管是对开发企业还是对上下游企业都有非常重要的作用，而且能够让参与的物业公司产生收益。此外，通过大数据、AI能够把所有业主的需求、投诉等等全部汇总起来集中解决，省下管家和物业人员的时间来提供更多、更优质的服务；而且还能够把这些问题在建设之前就提交给开发企业，避免在交付之后产生各方面的问题。这些方面能够提高物业公司的收缴率，每增加一个点可能对利润的影响就不只一个点，而且对企业而言可能就是关键的转折点。

大家都看到了前两天GPT-4o的发布，我相信，接下来物业人员当中出现AI人将成为一个很常见的现象。这可以大大解放物业人员的生产力，能够让物业人员有更多时间、更多精力、更高效率地去提供更优质服务。

我们也一直在讨论其他的增值服务，经过过去5-6年的探索，我相信现在肯定有一些可以落地，或者可以盈利或取得很好示范效应的案例。就以安徽为例，新能

源汽车是这里的重点产业，大家也可以看到小区当中电动车的比例越来越高，特别对一些老社区来讲，可能原先的配套设施已经跟不上了，能不能在这些方面也寻找出一些机会？这些都是我们今天看到的痛点，但可能在未来3-5年之后会成为我们的卖点，通过推进这些关乎业主需求的产业以及与服务的完整结合，我们就能够不断提升、不断进步。

在今年预测房地产的宏观数据当中，几乎所有数据都是下行，但有一个数据我预测是上升的——这就是今年的竣工交付量。我预测还会上升10%左右，这就是对物业行业最大的支持。随着更多产品、更多项目的交付，物业项目的总量还会不断提升，我相信这也是这个行业能够抗周期、防风险，能够平稳健康发展最重要的前提。

今天关于新质服务力的讨论可能只是个开头，对于物业行业来讲，不断提升服务力、不断探索新的服务力，是一个长期课题，希望在整体房地产开始筑底回稳的过程中，物业行业能够率先走出来，能够大踏步往前，再上一个全新台阶！👏

（本文系而瑞集团董事长、上海易居研究院执行院长。来源：作者在“2024中国物业服务力百强峰会暨品牌价值峰会”演讲）

强化防汛准备

筑牢安全屏障

2024年5月28日下午，北京市召开2024年防汛抗旱工作电视电话会议暨市防汛抗旱指挥部第一次全体会议。市委副书记、市长殷勇签发上汛令，6月1日8时全市上汛。

2024年5月29日，北京市住房和城乡建设委王飞主任主持召开了住房城乡建设防汛专项分指挥部防汛工作部署会。会议强调：一是进一步提高政治站位，认清汛期天气的复杂多变性，坚决摒弃侥幸心理和麻痹思想，强化底线思维和极限思维，切实增强做好防汛工作的责任感和紧迫感。二是坚持问题导向，紧盯薄弱环节，持续抓好防汛风险隐患排查整治。三是严格执行汛期各级24小时值班和领导在岗带班制度，第一时间传达落实各类预警，及时上报汛情、险情信息，落实落细各项防汛工作措施。

为落实防汛工作会要求，北京物业管理行业协会面向各会员单位征集关于住宅物业防汛工作的宣传材料。本期“热点聚焦”栏目刊登部分可推广、可借鉴的经验作法，供行业企业参考。



🏠 全市上汛，全员待命！

6月1日8时，北京全市上汛，首开城运集团天岳恒公司有效落实各项防御举措，构筑防汛“安全网”，21支防汛应急抢险队伍24小时待命，全力保障2600余万平方米管理范围内30余万户居民安全度汛。

5月28日，公司召开安全生产和防汛工作会，全面部署防汛各项工作，要求各单位要进一步提高防汛应急抢险水平和应急处置能力，打好防汛“主动仗”。

5月10日，公司市级应急抢险队参加北京市防汛应急演练，实战化开展抢险队伍集结、积水抽排作业、墙体歪闪支护等市级科目演练。公司各项目部、应急抢险队均已完成培训和演练工作。

目前，公司30余辆应急抢险车、应急灯、水泵、应急发电机、沙袋、苫盖材料等抢险物资已全部配齐配足，确保抢险队伍关键时刻拉得出、顶得上、抢得好，坚决打好打赢防汛硬仗。🔒

(供稿单位：北京天岳恒房屋经营管理有限公司)



开展防汛演练



市级应急抢险队参加北京市防汛应急演练

闻“汛”而动，做好物业服务的“排头兵”



开展防汛演练

随着雨季的来临，北京建工兆佳公司积极应对防汛天气，进一步强化安全管理，细化工作责任、加强隐患排查、加大监督力度、压实防汛责任、精心部署工作，打好雨季“三防”防御战，确保安全度汛。

绷紧防汛“责任弦”

明确各项目部、分公司防汛职责、防汛减灾措施，从组织协调、重点监测、应急预案等方面，做到层层落实防汛责任。各项目部、分公司认真梳理所管辖区域防汛重点点位，制定防汛应急预案。提前制定24小时防汛值班表，进一步完善值班制度，实行24小时在岗值班值守，闻讯而动、闻令而行，发生险情及时研判、快速处置，确保汛期安全生产。

绘就防汛“路线图”

各项目、分公司加大隐患排查治理力度，开展自查自纠工作，重点对易积水区、三防物资储备、管辖重点区域平房等点位进行全面检查，对查出的隐患建立台账，实行隐患整改闭环管理，确保做到“汛期不结束、排查不停止，隐患不消除”；对楼顶天台排水口、园区雨水篦子、防汛物资、排水系统进行检查；加强应急防汛物资管理，对各种防汛物资进行登记造册，做到物资专库存储、专人管护，并及时进行更换和补充，保障防洪抢险物资供给。

织密演练“防控网”

汛期前成立建工兆佳公司应急抢险队并进行了防汛应急演练活动。在演练现场，公司全体员

工分为安全保卫组、后勤保障组、设备保障组、救援组、医护组，全员紧密配合、分工明确。安全保卫组负责疏散滞留人员、警戒；设备保障组负责非应急设备的紧急断电；后勤保障组负责分发应急救援物资并及时跟进现场情况随时支援；抢险救援一组和二组同时进入现场作业，码放沙袋，覆盖防雨布，增加抽水泵，强排积水；医护组随时准备应对突发状况，抢救伤员。通过应急演练深刻认识到防汛工作的重要性和紧迫性。

北京建工兆佳公司始终坚持在防汛工作的第一线，闻“汛”而动，我们始终是物业服务最前沿的“排头兵”。☞

（供稿单位：北京建工兆佳物业管理有限责任公司）

强化落实，全面做好汛期前准备工作

为确保汛期工作的有效开展，做好防汛前的准备工作，2024年5月北京今日今典物业公司各中心召开主要部门负责人防汛工作动员会，认真贯彻防风防汛工作要求，迅速启动应急预案，各项目结合项目实际及历年受灾情况，制定可操作性的防汛应急预案，在汛期前组织防汛应急演练，确保各项目负责人和一线工作人员能够熟练应对防汛应急情况，落实24小时值班值守制度，坚守岗位，全身心投入到防汛一线前作战，为物业小区筑起安全屏障，全力以赴减少物业小区财产损失；

防汛物资的准备、隐患治理排查

雨季到来之前，各项目积极开展防汛工作准备，做好汛前检查工作，各部门分工协作对防汛隐患排查整治，重点对各楼宇天台排水口、平台落水口、园区排水沟、雨篦子等处进行疏通，对防汛用具防洪沙、抽水泵，雨衣、雨鞋、铁锹、编织袋、防雨布等防汛应急物资进行检查，针对存在的问题采取有效措施，消除隐患，做好年度防汛工作，平安度

过汛期。

1、防汛用具配备检查工作，防汛物资应放置在重点部位或集中在专门区域，避免暴晒和风吹雨淋，存放时应分类码放，设置标识，注明种类和数量。对各个点位防汛物资雨鞋、铁锹、雨衣、编织袋，手电筒配备情况掌握并有专人负责保管，确保防汛物资24小时可领用。

2、中心综合部协同工程部对天台地面排水口、地面雨水沟、首层出入口、项目地下车库、地下室及人防出入口供水设备间、热力设备间进行巡查工作。

3、秩序部查漏补缺、对低于室外地面易发生雨水倒灌的部位做好防汛物资配备工作。

4、保洁部门疏通清理园区排水沟内的杂物。

5、工程部组织物业工程部对低洼处安装排水泵，确保汛期排水畅通。

6、工程部维修人员对照室外管网图和实际情况，对所有污水井、集水坑、化粪池、雨水井及其附属管线进行检查，并检查排水管线与周边市政排水管网的接口，对小区雨污水管道进行疏通，

确保管道通畅，并注意做好检查、清理和维修的工作记录。

7、工程部维修人员对屋面防水层、保护层及上一汛期中的漏水点进行全面检查，如发现防水层或保护层鼓包、破损、裂纹、接口开裂等现象，及时修补，并进行不少于48小时的闭水实验，确认无渗漏点，对漏水屋面、窗户进行防水维修。

8、对小区室外空调挂机、电视卫星天线、户外广告进行安全检查，发现隐患及时通知业主并进行整改，对高大树木，加强防护、加固和修剪，防止在台风和暴雨及汛期发生倾倒和伤人事故。

9、工程部汛期前进行避雷专业检测工作，确保汛期安全。

10、密切关注天气变化，认真研判雨情、水情、风情，加强应急值守，全力做好汛前准备、汛中管控、汛后处置等环节工作，确保精准有效应对，保证防汛工作上传下达。

防汛培训工作

1、成立应急小组和抢险队，严格执行领导在岗带班制度，落实到人员。

2、带班领导和值班人员实行24小时值班，务必保证24小时通信工具畅通。

3、遇到中雨以上雨情时，值班经理必须在岗值班，遇到大到暴雨雨情时，实行全员全岗值班制度。

4、当日办公室值班人员接到防汛通知后，应及时通知值班领导及全体防汛人员，值班人员应迅速到现场查看情况，及时高效处理。

5、安排专门人员在现场对设施设备进行监控，尤其是供电和排水设备。如配电室出现进水情况，立即进行断电处理，并向供电部门报告。

6、下雨时做好巡视工作，中雨每半小时巡查一次，暴雨每15分钟巡查一次，特大暴雨值班。

7、做好汛期值班和交接班记录，保证雨情、水情、汛情准确无误，确保不发生责任性安全事故。

8、全员学习防汛安全知识：物业如何做好小区防汛排涝工作；防汛注意事项。

加强防汛宣传工作

1、及时向小区居民发布防汛通知、应急措施等信息，提醒他们采取相应的防护措施，提高他们的防汛意识和自救能力。

2、定期组织小区居民参与防汛演练，提高应对突发事件的能



开展防汛演练

力和应急反应速度。

防汛救援演练汛前进行防汛预案演练

根据小区实际情况及重点防汛点位，组织人员进行防汛演习工作，熟悉防汛抢险工作流程，确保突发汛情时，各部门工作衔接畅通，工作落实到人，责任落实到人。

1、前台客服人员接到业主求助汛情信息，当日值班领导及防汛主要人员迅速到现场查看情况。

2、工程部人员接到前台通告汛期，迅速到现场安装抽水泵，抽低洼处污水，减少居民财产损失。

3、应急组人员及时疏散居民至安全地带，按照疏散方案，把小区居民疏散到安全地点，保证居民人身安全。

4、防汛应急组迅速组织搬运沙袋到汛情点位。

5 防汛应急人员设置围堵墙，隔离污水，防止倒灌，查看现场汛情，及时处置。

6、演习结束，总指挥对防汛演习进行总结，强调防汛重点环节，要求全面排查小区防范风险隐患点和薄弱环节，精准掌握小区内情况，对小区内涝预防和快速处置，进一步完善应急疏散预案，从严从实从细落实各项防汛措施，切实做好防汛工作，做好各项防御措施，对发现的安全隐患，要及时消除。要做好物资保障，严格按防汛要求，确保物资充足，汛期抢险队伍正常工作，做到防汛物资统一管理、统一存放，强化落实物资、管理、人员三到位。☞

（供稿单位：北京今日今典物业管理有限责任公司）

🏠 防汛备汛 以“练”备战



防汛演习合影

为深入贯彻落实党的二十大精神 and 习近平总书记关于防汛救灾工作的重要指示精神，认真落实市委、市政府关于做好防汛保安全工作部署要求，切实做好怡海花园 2024 年房屋防汛工作，按照市住建委《2024 年北京市城镇房屋防汛工作要点》。

立足防大汛、抢大险、救大灾不断加强防汛应急抢险队伍实战能力。贯彻“生命至上，安全第一”的防汛工作底线，落实“在岗、在职、在责”的防汛值班要求，

弘扬“献身、求实、负责、担当”的首都防汛精神。达到早部署、早排查、早演练、早预防的目的。

5月22日上午，联合开展“新村街道超大型社区治理示范区—怡海花园社区2024年防汛演习”。新村街道办事处主任丁文辉和武装部长任志峰在数智治理中心运用“应急调度”板块远程调度，街道平安建设办公室、怡海花园社区、怡海达丰物业、超大型社区治理示范区应急队和街道应急机动一队（丰台城市更新集团下

属丰房建筑工程有限公司）共同参加演习。

本次防汛演习，丰台区房管局设备安全科沈进明、张浩，新村街道办事处、怡海花园社区居委会，怡海花园社区侨联、怡海花园社区业委会委员们莅临现场观摩指导。

演练现场集结了通信组、警戒组、抢险组、医疗组、后勤组，全面模拟持续强降雨导致的地下车库积水、路线塌陷等突发险情的应急处置流程。各抢险小组按

照预案迅速行动，立即进入防汛抢险状态，各负其责，有序开展。

物业抢险队迅速响应，整齐列队、统一着装，对辖区受灾区域进行警戒管制，维护现场秩序，先后进行了沙袋堵水、放置挡水板、检查排水篦、启动排水泵、协助医疗救援、解救被困物资及疏散车辆有序撤离等情况。

抢险过程中，6号车库东出口北侧主路段突现路面塌陷，超大型社区治理示范区应急队立即行动赶往塌陷路段进行抢险支援。

整个过程速度快、效率高，抢险各队纪律严明、反应迅速、集结有序、配合默契、严格按照防汛应急预案，处置有效，以实战标准，各组队员在演习中锤炼实战技能，为应对汛期可能出现的突发状况打下坚实基础。

演习完毕后，新村街道党工委委员、政法委员、武装部长任志峰通过数智治理中心视频终端对本次演习进行了点评，表扬了演习过程中各组职责分工明确，密切配合，展现出了良好的团队协作精神和应急抢险救援能力。

怡海花园社区居委会主任王鑫、怡海花园小区业委会的顾问张老、委员左老、怡海达丰物业副总经理宋娟，对本次演习给予了“组织严密、行动迅速、指挥有力”的高度认可。

此次演习有效锻炼怡海达丰



防汛应急处置



物业抢险队迅速响应，整齐列队、统一着装

物业对防汛应急抢险的实战本领和应急处置能力，为社区今后开展防汛工作积累了宝贵的实战经验。接下来我们将坚决贯彻市住建委以及区房管局关于房屋防汛工作要点，按照新村街道防汛应急预案，严格遵守汛期实行24

小时值班和领导带班制度，时刻关注并根据天气预警，及时启动应急预案。坚决筑牢汛期安全防线，确保怡海花园社区安全平稳度汛。☎

(供稿单位：怡海达丰物业管理
(北京)有限公司)

🏠 加强防汛应急演练，提高应对灾害能力



开展防汛演练

为进一步增强物业员工防汛意识，提高物业各部门汛期应急抢险能力，确保在遇到特大暴雨时，能够快速、有效、有序地实施抢险救援工作。近日，亦庄城市服务集团联合社区、客户进行防汛演练，模拟雨水倒灌。

演练前，项目安保部经理对参与防汛演练人员进行相关知识培训，讲解了发生水灾后的应急处理流程及注意事项。演练随即开始。

第一步：发现汛情

演练模拟安保工作人员在巡逻地库入口时发现大量积水，正流进停车场西门入口，安保工作人员立即通知中控室值班人员。

第二步：启动防汛应急预案

中控室值班人员接到通知后第一时间上报部门负责人。部门负责人赶到现场，发现积水情况严重，立即上报项目负责人，项目负责人接到通知后要求部门负责人立刻启动“防汛应急预案”。

第三步：接到命令开始行动

各个组接到指令后，迅速前往汛情地点，立即展开行动。

第四步：应急救援组

应急救援组携带防汛沙袋赶到地库入口，利用防汛沙袋对隐患区域进行阻水处理。

第五步：应急抢修组

应急抢修组利用排污设备进

行排水，并安排专人对车场所有排水系统进行检查。

第六步：后勤保障组

最后，后勤保障组利用清洁工具和设备，清理积水。

演练结束，所有人员集合，安保部经理宣布演习结束并讲评

此次演习。整个防汛演练活动组织有序、行动迅速、措施得当，有效检验了防汛应急预案的针对性、有效性和可操作性，进一步增强了物业员工对汛情的应急处置能力，确保在遭受暴雨天气时，物业项目人员能够快速、高效、有序地实施救援工作，有助于保障业主的生命和财产安全，为平安度汛打下良好基础。🏠

（供稿单位：亦庄城市服务集团）

科技创新 赋能 物业企业 高质量发展

新质生产力的核心要义是“以新促质”，以创新驱动高质量发展。在物业行业，服务力就是生产力，而科技创新赋能是物业企业高质量、高效率、高活力发展的重要动能。在物业行业与科技创新加速融合发展的时代背景下，供应链企业是促进行业转型升级的重要推手。为了深入宣传首都物业行业供应链建设情况，为供应链企业与物业企业搭建长效交流渠道，《北京物业管理》杂志每期分享供应链企业的创新技术、发展成果和实践案例。

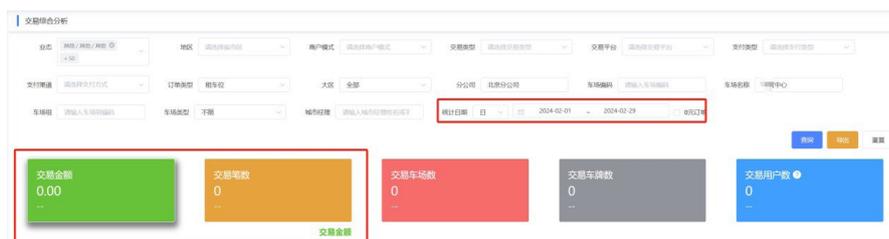
智慧停车助力物业企业多经收入提升案例

在当今竞争激烈的市场环境中，物业管理企业面临着诸多挑战和机遇。如何实现增收，提升企业的经济效益和竞争力，成为了行业内关注的焦点。而智慧停车作为一种创新的管理模式，正逐渐成为物业管理企业多经增收的重要手段之一。

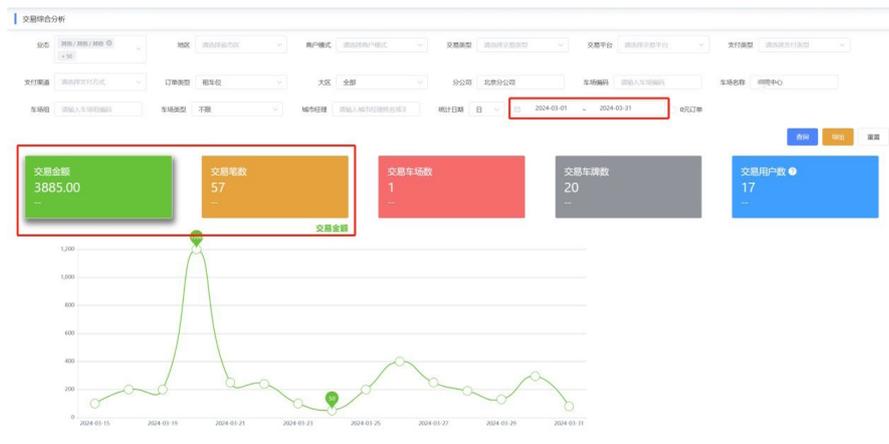
目前都有哪些围绕智慧停车方面的多径增收手段呢？经过市场调研，主要有如下内容：车位增收、车牌增收、停车券增收、云托管增收、充电桩增收、数字营销增收以及其他围绕场地资源增值服务等等；

车位增收 / 车牌增收模式：车场方将场内闲置车位资源释放出来，在优质停车平台上进行车位分时套餐的信息发布，以“B2B2C”的模式将闲置资源提供给有需要的车主，实现错峰共享，提升车位周转率，从而提升停车场经营收入。

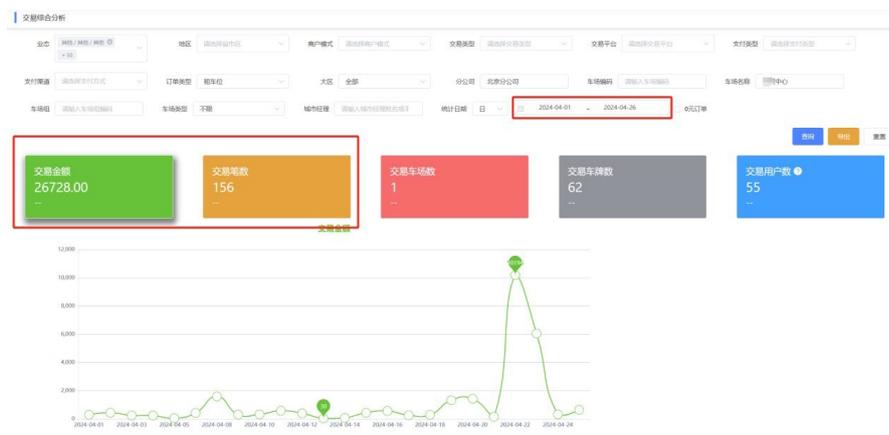
以北京 CBD 某商业综合体为例，3 月份开始与停车平台合作“车位增收”模式，4 月份就明显见效，截至 26 日，已累计达成



2月 (未上线车位增收)



3月 (上线车位增收)



4月 (进入爬坡期)

增收 26728 元。

充电增收模式：利用充电站的场地经营车位，增加收益；或者拓展一些新兴的增值服务，如提供便利店、修车店、小型娱乐设施和洗车店等附加服务。具备条件的运营方可以通过智慧停车大数据模型，精准测算停车场可通过充电增收的预计收益。

以北京某大型商业综合体为例，该项目车流量大，车位多，出入口数量多达 30 个，如此大体量车场如何在有序、保质的基础上进行增收？

他们通过“AI+ 大数据”技术进行智能经营分析，获取了“充电桩投建 + 运营”的增收建议。

停车券增收模式：停车场运营方向智慧停车平台提供 2-3 年的停车券，平台一次性购买，让停车场运营方可以提前获取大量现金流，也可以同步免费升级系统设备，提升项目管理质量；

北京 CBD 某商业综合体项目，一次性向智慧停车平台提供了价值 300 万的停车券，其中一部分资金进行停车缴费系统、车位引导系统整体升级，同时获得现金流支撑，完成当年多经收入 KPI。

云托管增收：智慧停车云托管是指利用云计算技术和互联网平台，对停车场进行智能化管理和远程托管的一种无人化管理模式，可通过智慧车场建设和 AI



北京某停车场月度经营报告
(每月系统自动生成，次月 2 日可下载)

大脑的接入，全面提升车场的智能化水平，降低车场运营成本；通过云端坐席和智能管理平台，帮助车场实现无人化值守、高效维护和多项目的集中管理，支持逃费稽核追缴，减少“跑冒滴漏”；通过车位运营服务、充电运营服务，帮助车场实现车位的精细化运营，拓展更多收入方式，也为车主提供更便捷的停车服务。基于云托管停车场的数字化水平，还可以助力停车场运营方进行数据分析，以便更好地优化运营策略和资源配置，实现“降本 + 增收 + 提质 + 无忧”，全方位提升项目管理能力，提升整体

服务质量。

总之，智慧停车是当前市场环境下物业管理企业多经增收的重要手段之一。物业管理企业应积极拥抱智慧停车这一新趋势，充分发挥其优势，不断探索创新增收途径，为企业的发展注入新的活力。在未来的发展中，我们相信智慧停车将在物业管理行业中发挥越来越重要的作用，成为物业管理企业实现可持续发展的重要支撑。让我们共同期待智慧停车为我们带来更加便捷、高效、智能的停车体验，为物业管理企业带来更加美好的明天。

(供稿单位：捷顺科技)

“AI 科技”打造由机器人提供服务的智能医养便民服务型社区

打造由机器人提供服务的智能医养便民服务型社区，利用“人机协同”的服务新模式为业主提供全方位优质个性化服务，开启智慧物业新时代。

5月26日，阳光生活物业联合安利智智能机器人科技（北京）有限公司（简称“安利智公司”）在丰台区首经贸中街一号院社区中心花园广场举办启动仪式及惠民

大集活动。活动将智能医养便民服务 and 商品集市有机结合，社区居民通过扫码下载安利智智慧服务平台，可以足不出户体验用餐、购物、就医、理发、助浴等智能医养便民服务。

眼下，广大老百姓特别是老年人群对于医疗、养老、健康、消费等方面的需求不断增长，不仅包括传统的衣食住行等实物消费，也包括健康管理、医疗保健、护理康复等服务消费，以及文化、休闲、娱乐等新型消费。而安利智数年精心研发的智能医养管家机器人正是满足多层次多样化养老服务需求的一种便捷手段。

活动中大家看到一种新型社区便民服务模式——由机器人提供服务的智能医养便民服务型社区。依托智能医养服务平台，老人在家一句话就可以解决居家养老的各种难题，帮助解决困扰社区及有关部门“打造养老社区解决居家养老落地难”“十五分钟生活圈落地难”及“物业+养老”落地难等问题。

首经贸一号院社区的 AI 门卫



“

依托智能医养服务平台，老人在家一句话就可以解决居家养老的各种难题，帮助解决困扰社区及有关部门“打造养老社区解决居家养老落地难”“十五分钟生活圈落地难”及“物业+养老”落地难等问题。

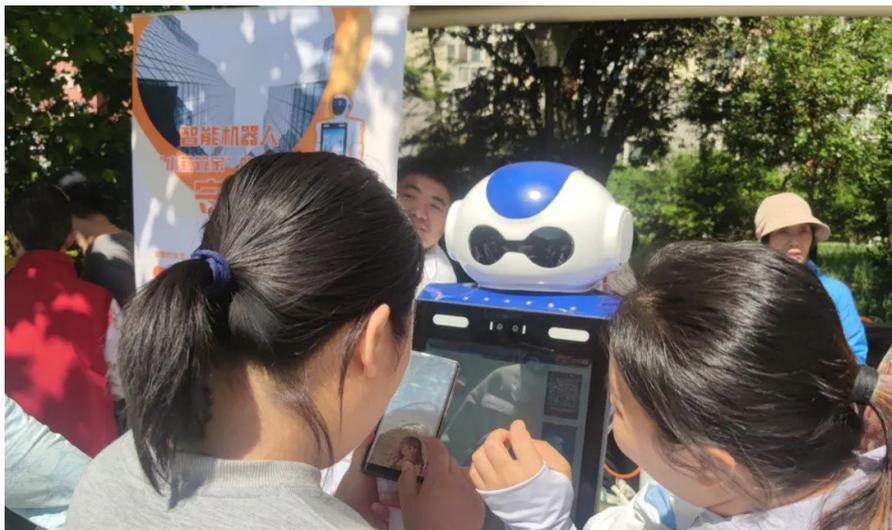
”

机器人吸引了广大居民和多家媒体的注意，大家争相体验“一站式”智能医养服务，包括突发疾病报警救助、远程医疗、高端医疗服务、生命体征监测报警、居家安全报警和便民服务平台提供的购物、餐饮、家政等服务。小区门口的门卫机器人还能识别不同人群后提供便捷的开门服务，还能帮助物业公司实现催缴物业费、播报温馨提醒、社区通知等功能。

惠民大集还设有数十个惠民商品、服务摊位，为居民提供法律咨询、免费理发、免费磨刀、助老服务体验等数十项便民服务。安利智公司董事长、阳光生活物业公司的合伙人银建国表示：“此次智能医养服务平台进驻首经贸一号院社区后，都会配套机器人社区服务中心，为社区居民提供紧急救助、送货上门、家电维修、助医、助浴等各项便民服务，也会陆续举办各类公益性活动，为社区居民提供更多的惠民服务。”

“AI科技服务型社区，目的是为政府分忧，为老人解难，为百姓服务，为业主打造一个安全、温馨的家。”安利智公司将致力于通过科技赋能物业，共建美好生活，希望与广大物业公司携手同行。☺

（供稿单位：安利智智能机器人科技（北京）有限公司）



探索新质生产力下的智慧清洁物业之路

在当下,随着大数据、云计算、人工智能、物联网等领域的迅速发展,科技智能正在赋能实体经济中的千行百业,不断孵化出新业态、新产业。清洁行业也在实现着逐步的转型。

数据显示,数字化车间和智能工厂,人工智能、数字孪生等技术在我国 90% 以上的示范工厂得到应用。在新质生产力的驱动下物业行业也展开了智慧清洁之旅。

物业公司向智慧清洁高科技、高效能、高质量方向深度转型,通过智慧清洁“人+传统机器+智能机器”优化组合方案改造提升传统产业,布局建设未来物业智慧清洁模式,促进数字清洁和实体清洁的深度融合。建立高标准物业清洁体系,提升形象、体验和服务。

传统物业清洁公司面临诸多挑战:

招工难 | 效率低下 | 缺乏差异化 | 缺乏管理手段 | 企业形象无法提升

人力成本不断上涨,从业人员老龄化严重,整体学历水平偏

低,且流动率大,使物业服务企业增大管理难度,增加培训成本和招聘费用。客户认为:付出的成本与想要达成的品质永远匹配不上,成本难下降、投诉重灾区、缺乏标准化。

近年来青壮年劳动力人数占比不断下降,而作为劳动密集型的传统保洁行业形势将更加严峻。基于“政策+经济+技术+劳动+商业+智慧”加持,推动物业行业智慧清洁势在必行。

传统清洁模式和智能清洁模式对比:

超市传统保洁现状:

保洁人员:①作业存在环境风险,引起工伤事故;②人员单独作业效率低,时间长;③资源共享,班次轮换;④人员、管理和培训成本费用高。

传统清洁设备:①需要全程手动操作,业务保障效果低;②效率高,但是频率低,平均每天不到3次;③对人员强依赖,业务清洁不灵活,区域清洁留白多;④不同机型成本不同,质保期不保证。

超市智能保洁:

①多级备份,99.999%可靠性;QoS 机制保障,承载多种清洁业务模式;设备自主可控,提升安全级别。②终端全无线,按照现场状况,实时进行清洁,频次高;灵敏度高,反应快;业务在线率保持 100%,实时监控。③资源共享,灵活配置;专机专用,物理/逻辑隔离;站址灵活,自有资源或租赁。④成本可控、人机配合、品质提升,不浪费前期投资。

智慧清洁“智”在必行

智能设备 | 图像识别 | 视觉识别 | 物联感知 | 机调人 | 视频调度机 & 人 | 市场 & 驱动

智能清洁设备具备图像识别、视觉识别、物联感知及动作识别等技术,利用 iCS 智慧保洁系统未来可实现人机互动,iCS 系统基于对大量商业综合体场景的保洁需求分析,应用成熟的物联网硬件组合借助数据平台的运算能力,通过保洁员佩戴电子工牌和智能手表记录、上传、分析可计算出每日计划,从而实现人机互动,提高效率,真正地做到智能清洁。

圣美伦清洁科技 | 智慧清洁物业行业案例分享

xx 物业项目智慧清洁解决方案展示

1

机型及配置:
SCRUBBER50 (1 台)

2

时间段: 7:00-7:30、11:00-11:30、
15:00-15:30
机器人工作内容: 清洗地面
人工协助工作: 边角精细化清洁、
加注清水、排放污水
频次: 2 次 / 天

3

时间段: 22:00-23:30、
1:00-2:30、4:00-5:30
机器人工作内容: 清洗地面
人工协助工作: 提前清理
地面体育器材
频次: 3 次 / 天

xx 集团项目智慧清洁解决方案

1

现场踏勘分析:
① **应用区域:**
室内硬质地面
② **地面材质:** 水磨石
③ **区域面积:** 约 2600m²

2

提供解决方案
① **配置型号:** 50
② **预估配置数量:** 1 台
③ **清洁频次:**
每周 1-3 次全覆盖清洗

3

机器人应用规划
(可根据现场情况随时调整)
白日日常清洁方式为常规推尘 2-3 次 / 天,
或可设置重点区域进行单独清洗, 全场可设 2
次 / 周的清洗任务; 日常清洁任务可配合消杀
同时进行。而夜间可实行全场推尘作业方式。

智慧清洁模式——人 + 传统设备 + 智能机器人实现“人机配合”

“80/20” 人机配合模式, 将会改变传统清洁的运作模式和商业模式: “20%”: 人力来处理拐角、货架下面机器人无法到达的区域, 极大减轻劳动量, 并帮助人们从繁重的超市保洁工作中退出来, 投入到台面、里面的工作中。
“80%”: 负责超市内部可清洁的 80% 的区域, 满足清洁标准的同时, 提升频率和效果。

人 + 机相结合, 将实现真正

的“人机配合”解决方案, 做到地面、立面和台面的全面的清洁和物业管理, 为客户提供全方位的保洁和物业管理服务, 提升品牌形象, 达到降本增效的效果;

助力物业行业转型——提供定制化智慧清洁整体解决方案:

智能机器人全场景, 全天候自动作业, 同时可定制多机器人产品线 + 定制解决方案, 按需清洁, 智能调度, 弥补清洁疏漏, 做到清洁可量化、过程可视化、人机

一体化, 赋能物业保洁业务能力, 增强客户竞争力。

随着新一轮科技革命和产业变革蓬勃兴起, 加快推动数字技术与实体经济融合发展, 推进传统清洁行业向智慧清洁行业转型, 不是一道“选答题”, 而是一堂“必修课”。我们有理由相信, 智慧化清洁将在未来创造更多的可能, 为我们的生活和工作环境带来更大的改善。☺

(供稿单位: 北京圣美伦科技有限公司)

新质生产力在物业行业发展的几点思考

□ 文 / 李国志

2024年3月5日，李强总理在作政府工作报告时强调“大力推进现代化产业体系建设，加快发展新质生产力。”

那么什么是新质生产力，新质生产力是创新起主导作用，摆脱传统经济增长方式、生产力发展路径，具有高科技、高效能、高质量特征，符合新发展理念的先进生产力质态。新质生产力的热潮已席卷全国，在全国人民心中种下了种子，在前沿阵地更是已形成了新质生产力效益。那么聚集到物业服务工作，我们又如何开展新质生产力的推进和实践工作呢，这个课题应该是目前全国物业管理行业共同面临的一个课题。

可能有人会说物业管理就是扫扫地、剪剪草、修修椅子这些不起眼的事情。跟新质生产力不沾边呀。其实不然，传统的物业管理完全可以搭上新质生产力这辆快车，为物业管理注入新的活力，带来全面生产力的提升。物业管理新质生产力的发展是解决物业管理目前所面临的人们在新

时代随着品质消费升级与社区物业服务能力之间所产生的不和谐和客观矛盾的又一利器。所以，在物业行业开展新质生产力的实践工作是必然的，也是必需的。是物业行业提升生产力和不断提高行业整体形象以及广大业主满意度的必然选择！

那么说到这里，在物业行业又如何开展新质生产力的发展呢，笔者有四点浅薄的观点与大家分享：

大力推进人工智能、AI、机器人等先进技术、高科技、高效能产业融合进程

科技是第一生产力，没有科技的进步就不可能带来生产力的变化，物业行业在与科技相融合的过程中已经产生了很好的化学反应，近些年也迸发出了很多精彩的物业故事。比如物业APP、智能小程序的开发和使用，然而，随着CHATGPT的产生，人工智能又进入了一个新的飞速发展时期，在各个行业的渗透率也显著提升，因此物业行业也必须加快

与人工智能、AI等新质生产力的融合速度，来带动物业行业新质生产力的发展动能，这样才能使物业行业新质生产力进入新的发展阶段，为行业插上新质生产力的翅膀！

物业行业新质生产力的发展始终要以夯实物业服务力为基础

在近几年物业基层服务实践过程中，有一个切实的感受就是不管物业行业如何发展，都要保持以客户的需求为出发点，都要以夯实基础服务作为前提，都要不断增强客户服务黏性为基础。在这些实践过程中，从过程角度需要业主们的积极配合。从结果角度，最终让业主感受到新质生产力带来的变化和实惠，才是终极目标。这样才能让新质项目从萌芽茁壮成长达到最佳的实践成果。因此，不能顾了这头忘那头，要在新质生产力的实践过程中学会两条腿走路，一边是基础服务，一边是新质生产力，两者协调一致才能双向奔赴、共赴前程。

新质生产力的发展离不开高新技术人才的引入，发展物业行业自身的专业人才队伍

新质生产力所从事工作的人才都是高新技术人才，在物业行业这样的人才还少之又少，一方面原有行业人才要与新质生产力相结合通过一个较长实践过程才能培养出行业自己的新质队伍，另一方面物业行业的教育系统在科目教学过程中即要增加物业行业新质生产力方面的教学内容，要行业人才从学校就开始接触、学习和实践新质生产力的核心内容。这样双管齐下，能够进一步加快物业行业新质生产力专业人才队伍的建设，人才队伍建设好了，行业新质生产力的腾飞之日也必将会早日到来！

行业新质生产力发展需要政府、行业、企业、客户四位一体整体发力，齐抓共管才能达到整体效益

正所谓不破不立，任何新事物的发展都会面临阻力，物业行业在中国已经发展了50多年了，传统的物业思维模型、服务模式、管理机制、交付方法、评价体系等都是基于这50年的模式而来，要想分享并获得新质生产力的红利，必须集团化作战、整体发力，尤其政府主管部门要将新质生产力的引入



什么是新质生产力，新质生产力是创新起主导作用，摆脱传统经济增长方式、生产力发展路径，具有高科技、高效能、高质量特征，符合新发展理念先进生产力质态。



作出明确的发展规划，明确各个阶段的方法、内容和成果，并监督行业和企业的落实情况，从行业监督、服务评价、客户满意等角度施以引导，促进行业和企业新质生产力的发展，否则原始的行业负能必然会阻碍发展，从而影响整体新质生产力的发展进程。因此政府主管部门主导，行业推进、企业发力、客户配合几个方面缺一不可，这样在各方齐抓共管之下，新质生产力就会为物业行业的发展带来更加强

劲的发展动能！

以上是笔者对于新质生产力在物业行业发展的几点浅薄思考。当然不管物业行业如何发展，实际上都是在不断革新的过程中而产生新的新质生产力，可以说新质生产力既是新事物也不是新事物，新质生产力有起点但却无终点，我们相信在新质生产力的蓬勃发展下，物业行业也必将迎来更加美好的明天！☺

（作者单位：龙湾（北京）物业服务服务有限公司）

社区养老服务驿站星级评定如何申请？

□ 文 / 张红

近年来，北京市针对老年人的多元化需求，加强统筹整合区域养老服务中心、社区养老驿站等各类服务资源，强化兜底保障，不断完善养老服务体系，提升养老服务供给水平，探索出更多覆盖广、高质量、社会化、可持续的养老服务新模式，着力解决好群众急难愁盼问题，让群众有更多获得感。其中，社区养老服务驿站备受关注。

社区养老服务驿站扶持政策

什么是社区养老服务驿站？社区养老服务驿站是指经市业务主管部门备案公告的城市社区养老服务驿站和农村幸福晚年驿站等养老服务机构。

驿站的界定标准是什么？对城市社区养老服务驿站与农村幸福晚年驿站的界定标准，原则上以驿站所在社区的居委会或村委会建制作为依据。

城乡接合部地区建设的驿站，一般视同城市社区养老服务驿站；区业务主管部门认为确有必要，可认定为农村幸福晚年驿站，并在申请备案公告时做出书面说明。

社区养老服务驿站运营扶持措施有哪些？社区养老服务驿站运营扶持措施包括服务流量补贴、托养流量补贴、连锁运营补贴和运维支持。

服务流量补贴：服务流量补贴是根据社区养老服务驿站服务收费流量总和的一定比例给予的资助补贴。服务流量补贴范围不包括社区养老服务驿站的照料服务收入、政府购买服务收入。服务流量补贴坚持线上统计、精准补贴和适度倾斜原则。服务流量补贴按照不低于服务总收入 50% 的比例予以资助。

对于农村幸福晚年驿站，以及经政府同意、运营方利用自有设施或租赁设施用于社区养老服务驿站建设运营的，按照实际服务流量补贴的 1.5 倍予以资助。

托养流量补贴：托养流量补贴是指根据社区养老服务驿站开展照料服务给予的资助补贴。照料服务包含日间托养、城市社区养老驿站的短期全托、农村幸福晚年驿站的全托照料三种形式。日间托养每天照料时间不少于 6 小时。社区养老服务驿站参照养



老机构运营补贴政策，按照实际收住情况，日间托养每人每天给予不低于 15 元的托养流量补贴，短期全托每人每天给予不低于 30 元的托养流量补贴。农村幸福晚年驿站全托照料每人每月给予不低于 1000 元的托养流量补贴。

连锁运营补贴：连锁运营补贴是指对品牌供应商承接若干家社区养老服务驿站建设运营，并实施同一服务标准、品牌连锁运营给予的奖励补贴。《办法》提出，按照社区养老服务驿站连锁机构的数量给予连锁补贴，每连锁运营 1 家社区养老服务驿站给予不低于 5 万元的一次性补贴。

运维支持：2017 年北京市政

府办公厅下发的《关于全面放开养老服务市场 进一步促进养老服务业发展的实施意见》，明确“社会资本利用其他用途房产和土地投资建设的养老服务设施，经民政部门按照相关规定认定为养老服务机构的，实行水电气热收费与居民用户同价”。因此，已经市业务主管部门备案公告的社区养老服务驿站具备养老服务机构资质，可享受水电气热收费与居民用户同价优惠政策。对于驿站申请水电气暖民用价格优惠有关程序，参照市发展改革委 市民政局《关于本市社会福利机构水电气价格有关问题的通知》（京发改[2012]78号）执行。

此项政策何时开始实施？《办法》自2018年7月1日起施行，主要是便于驿站安装社会福利综合管理信息系统、服务信息采集设施设备提供准备时间，同时为各区制定实施方案预留时间。

考虑到不少驿站开业运营时间较短，目前较难对驿站长期运营状况做出准确评估，《办法》规定，本办法实施三年。届时，市民政局、市发展改革委、市财政局、市人社局、市老龄办等部门根据实际执行绩效等情况进一步研究长效性政策。

社区养老服务驿站星级评定

2021年11月，北京市老龄

办、北京市老龄协会发布《北京市“十四五”时期老龄事业发展规划》，该规划对首都“十四五”时期老龄工作的重点任务作出战略性安排。《规划》提出，到2025年，本市将建成并运营街道（乡镇）养老照料中心280个、社区养老服务驿站不少于1200个。

那么社区养老服务驿站申请星级评定应符合哪些条件，如何进行申请？

据了解，根据《北京市社区养老服务驿站星级评定管理办法》，社区养老服务驿站星级评定是指民政部门结合养老服务相关管理规定及标准，组织专业力量，按照规定程序，对养老服务驿站进行综合评价，确定星级并授予证书、牌匾的活动。

社区养老服务驿站星级评定工作坚持自愿参与、全面客观、公开公正、动态管理、注重实效的原则。养老服务驿站星级从低到高划分为三个等级，分别为一星级、二星级、三星级。

社区养老服务驿站申请星级评定应符合以下基本条件：

依法备案并运营一年以上；

符合社区养老服务设施设计和服务相关标准；不存在重大安全风险隐患；

三年内未发生责任事故及欺老、骗老、虐老等损害老年人合法权益的情形；

养老服务驿站或其法定代表人、主要负责人不存在严重违法、违纪、违反养老行业相关规定、纳入失信被执行记录；

三年内未发生被终止评定或者撤销星级的情形；

不存在其他不宜予以评定星级的情形。

参加社区养老服务驿站星级评定，需要提交申请。首先，养老服务驿站要向区星级评定委员会办公室提出参评申请，首次申评星级不得高于一星级。并提交以下申请材料：《北京市社区养老服务驿站星级评定申请表》以及《养老服务驿站自评报告》，其中自评报告内容包括组织机构设置情况（部门设置、管理流程等），工作人员情况（各类人员人数、资质等），服务情况（服务项目、特色等），近三年内接受有关部门抽查、检查、评估的结果及整改情况，自评得分情况（自评总分，扣分项，扣分原因等）。

需要注意的是，社区养老服务驿站星级评定结果有效期为三年，自星级评定结果通知书印发之日起计算。养老服务驿站可在现星级评定结果有效期届满前6个月提出参评申请，申请评定星级未通过的，可结合现场评审打分情况，按其实际水平确定星级。☞

（本刊根据《北京社区报》等媒体披露信息综合整理）

物业企业如何提升居住幸福感

□ 文 / 许丽



如果单从外观形状维度来看，房子是四面墙和一个屋顶的简单堆砌，但具象到居住，它更多地承载着人们内心的期待与向往，是品质生活的具体展现。在这个日新月异、变化莫测的时代，人们对生活品质的追求不断提升，对居住环境的期待也日益增强。他们不再仅仅满足于房屋的结构和装修，而是更加关注与房屋相配套的物业服务。因此，作为物业服务提供者应深知，好的房子背后，必然需要有一套完善、专业且贴心的物业服务作为坚实的支撑，其中，物业团队的辛勤付出与专业管理更是不可或缺的一环。

明确了解居住者诉求

为向居住者提供优质的物业服务，服务者应始终站在业主的角度，深入研究和理解他们的需求，明确了服务的核心目标——那就是尽全力提升居住体验的满意度。为此，我们不仅要在小区的安全、环境的整洁、设施的完善以及日常生活的便捷等方面下功夫，更应在营造温馨氛围上倾注心血。如注重小区内的绿化和景观布置，让业主在繁忙的生活之余能够享受到自然的美好；加强小区的公共秩序管理，确保每一位居住者的公共安全感；提供及时、高效的维修服务，确保小区的设施始终保持良好状态；快捷地响应居住者的诉求，及时协调资源达成问题的解决等等。

上述只能说是共性的需求体现，不同的客户群体对需求体现的具体事项有着千差万别，这就更考验物业服务提供者的专业性。需要专业细致的客群分析，针对不同的客群，或者同一客群不同的居住阶

段，形成不同的服务需求收集整理，有效制定服务内容。

完善的服务标准

为了实现这一目标，需要制定了一套科学、合理且人性化的服务标准。标准需要涵盖了物业服务的方方面面，从安全巡逻到环境保洁，从设施维护到日常咨询，每一项工作都有明确的操作流程和质量要求。小到常规的到访核实，细到简单的问候语，严到安全管理制度，严格执行这些标准，确保每一位居住者都能深深感受到服务的用心与专业。对于房屋的核心运转“心脏”，配套的设施设备，须明确维护保养制度及流程，隐性的服务更多地为物业本身保驾护航。

同时，还需要建立一套完善的监督与考核机制，定期对物业服务的质量进行评估与反馈，以便及时发现问题并进行改进。也利于形成优秀管理经验，及时总结复盘，达成同类型服务的优质复制，让服务也形成自己的IP。

信息收集与反馈

服务本身就是一个互相交互的过程，所以还应特别注重与居住者的沟通与交流。随着时间及社会环境的变化，我需要不断更新了解居住者的需求和期望，才能为他们提供更加贴心的服务。因此，需建立多种有效的沟通渠道，如定期举办恳谈会、设立意见箱、开展线上问卷调查等，以便及时收集业主的反馈和建议。认真倾听业主的心声，特别是在一些专项提升改造事务上，充分了解他们的需求和困扰，并根据这些反馈不断优化我们的服务内容和方式。

同时，我们还注重与业主建立互信关系，通过真诚的服务和沟通赢得他们的信任和支持。信任来自于分享互动，及时把服务内容与客户分享，了解客户的真正感受，征集客户意见，让客户的意见或建议在我们的具体服务上得以体现，并及时反馈改进事项，用居住者需求的本心来维护服务提供者的初心，更便于我们将服务做到居住者的心里。

社区文化氛围营造

家的温馨有户门以内的亲情，也少不了户门以外的邻里和睦，作为物业服务提供者也应注重营造社区文化氛围，组织各种丰富多彩的社区活动，如邻里节、百家宴，文

化讲坛、亲子活动等，增进业主之间的友谊和互动，共同营造一个和谐、温馨的居住环境。这些活动不仅让业主们有机会相互了解、交流心得，还增强了居住者对园区的归属感和认同感。

好的社文活动不仅能营造良好的社区氛围，也是人文信仰的传播工具，不仅为居住环境打上正向标签，更能为企业的航程扬帆助力，也是向社会传递真善美的能力。面对不同的年龄制定个性化的社文方案，形式多样，内涵丰富，但一定是一条主线贯穿始终，利于居住者强化主线社文体验，形成自己特有的文化氛围。

智慧物业服务

在科技日新月异的今天，我们也积极引进先进的技术手段，提升物业服务的智能化水平。我们利用物联网技术，实现了小区的安全监控、智能门禁等功能，让业主的生活更加安全便捷；我们利用大数据技术，对业主的行为习惯进行深入分析，为他们提供更加个性化的服务；我们还利用移动应用平台，方便业主随时随地进行报修、缴费等操作，让他们的生活更加轻松自如。这些技术手段的运用不仅提高了物业服务的效率和质量，也让业主们享受到了更加智能、便捷的生活体验。

高素养的服务团队

一个好的物业团队是提供好服务的关键。因此，企业非常注重团队建设与培训。在人员招聘上，选拔一批有责任心、有专业技能的物业人员，并为他们提供了定期的培训和学习机会，不断提升他们的服务水平和综合素质。同时建立完善激励机制和奖惩制度，奖惩分明，鼓励物业人员积极创新、勇于担当，为居住者提供更加优质的服务。同时，团队的凝聚力尤为重要，定期组织团队建设和拓展活动，增强团队的凝聚力和向心力。

总之，好的房子离不开好的服务，而好的服务则需要物业企业不断努力、不断创新。始终坚持以居住者为中心的理念，不断提升服务质量和管理水平，让每一位居住者都能感受到家的温暖与舒适。让居住者住上更好的房子，不单单是房屋本身的保值增值，随着社会环境的变化，人们对品质生活标准提升，更好的房子意味着享受更加美好的生活，这也正是新时代赋予物业服务的更多社会责任。因此，作为物业服务者也将始终不懈地追求更高的服务标准，为居住者创造一个更加美好的居住环境。同时，也期待与居住者们共同努力，共同打造更加和谐、美好的社区。🏡

（作者单位：远洋服务控股有限公司）

守护每一滴“电力” 让安全伴随每一程

近年来，电动自行车、电动汽车不断增多，给人们的出行带来了极大的便利，但是随之而来的各种安全隐患也不容小觑，其中充电过程中引发的消防安全问题是最常见的问题之一。统计数据显示，当前全国电动自行车市场保有量已达4亿辆，2023年全国共接报电动自行车火灾2.5万起，其中因充电问题导致的失火数量庞大，新能源电车因充电不当引起的火灾数量也在不断增加。针对电动自行车、电动汽车充电过程中的消防安全问题，国家和各级政府高度重视，不断出台相应的政策，规范充电设施设备，带动社会各界为电动自行车、电动汽车的使用者提供便利。

在社会生产中，安全生产永远是不可忽视的，其对于保障人民群众的生命安全、促进企业的健康可持续发展、提高经济效益以及加大法律法规的监管力度等方面都具有重要的意义。每年，国家都会组织安全生产月主题活动，号召全社会牢固树立安全生产意识。

随着城镇化水平的不断提高，



物业企业在城市治理中扮演着越来越重要的角色。现代物业企业除了维护社区环境和秩序外，还切实保障社区安全，利用现代科技手段，如智能化管理系统、大数据等，提高管理效率和服务质量。物业管理企业作为中国城市治理的重要参与者，其作用的发挥对于推动城市治理的现代化和提高居民生活质量具有重要意义。在此背景下，物业管理企业按照各级政府对于电动自行车、电动汽车充电的指示要求，对服务项目内电动自行车、电动汽车的停放以及充电桩进行了严格的规范，最大程度地避免安全事故发生。

在接到上级指示后，首源物

业马上制定了《电动自行车充电安全管理制度》，将政策下发到各类项目。对内管理做到“三禁止”：禁止自行改装电动车的电池或电机控制系统；禁止使用线路老化、充电器线头破损的电动自行车；禁止使用非原装或过充保护装置失效的充电器。禁止类车辆不得在项目内充电。对外开展项目内自查工作，全面摸清项目内电动自行车、电动汽车的数量及停放位置，制定项目内电动自行车棚管理规定，并要求各项目根据根据实际情况自行编制《电动自行车突发火情现场处置预案》，并进行应急演练。根据电动自行车和电动汽车的使用情况

“

物业企业做好安全防范措施的同时，业主也要不断增强充电安全意识，各项目积极组织充电消防安全教育与培训，了解基本的消防知识和技能，提高用户的安全意识，提醒用户遵守充电规范，不在充电时离开车辆，避免长时间过充。

”

以及充电设施的需求，确定安装的充电桩的数量和位置，远离易燃易爆物品，保证充电站内部车位和设施布置方便消防救援和人员疏散，同时还要充分考虑业主们的用车需求等因素，确保充电桩能为业主提供便捷的充电服务，鼓励业主使用正规渠道进行充电，避免使用非法改装或不合格的充电器。

在电动自行车和充电桩管理方面，各项目严格执行《电动自行车充电安全管理制度》。一是在充电站张贴电动车安全提示海报、公约、制度、安全提示等标识标语；二是设置消防设施配置：项目部在充电站内配备齐全的消防设施，包括 2.5 米防火钩、不小于 3 米 *3 米的超大灭火毯、灭火器以及自动喷水灭火系统等先进设备。附近的消火栓配有足够长的水龙带，设置火灾报警系统和监控系统，以便及时发现和处理火灾事故；三是电动车自行车棚充电系统需要具备自动断电保护和蓄电池故障断电功能，防止因电动车配置的充电器故障继续充

电造成的隐患；四是严格电动车的巡查，发现异响、异味、改装电动车、线路老化、充电器破损等问题，及时妥善处理；五是严格禁止在楼内、机房和设备间内充电。定期对充电桩进行检查和维护，确保设备的正常运行。这包括检查设备的线路、充电口等部件，及时修复和更换损坏的部件。

电动汽车的充电安全问题同样不容忽视，只有形成良好的充电消防安全，才能进一步保障项目部的正常安全运营。对于保护人员安全、减少财产损失、维护公共秩序都具有重要的意义。建立统一充电站后，充电场所内都配备了灭火器、消防栓、水枪等常规灭火设备，设立火灾报警系统和监控系统，以便能够及时发现和处理火灾事故。并对充电的额定功率进行了严格掌控，额定功率不大于 7kW 的电动汽车充电设备，设立在有防火单元、感烟火灾探测器等的地下一层，大于 7kW 的充电设备不设立在建筑物内。项目部工程人员对于充电桩

的安全严格把关，选择具有合格认证的品牌和型号，确保项目产品质量，关注充电设备的散热性能，避免过热问题。在充电车辆附近不摆放易燃易爆的物品，保证充电环境整洁干净，同时避免在充电过程中进行其他可能引起火灾的活动，时刻观察充电器是否正常安全，如一旦发现问题及时断电，并上报项目部由专业人员进行维修。

保证充电的消防安全需要各方主体共同努力，物业企业做好安全防范措施的同时，业主也要不断增强充电安全意识，各项目积极组织充电消防安全教育与培训，了解基本的消防知识和技能，提高用户的安全意识，提醒用户遵守充电规范，不在充电时离开车辆，避免长时间过充。

现在社会发展迅速，我们作为新时代的物业公司也要与时俱进，始终牢固树立安全生产意识，将安全永远放在首位。在电动自行车和电动汽车的充电安全问题方面，国家要加强管控，相关技术制造商要不断更新技术，保障充电设备的安全性。物业行业企业之间也要相互借鉴先进的技术和管理经验，共同促进电动自行车和电动汽车充电消防安全，为安全生产工作正常进行保驾护航。☞

（供稿单位：北京首源物业管理
有限公司）

世界地球日，聚鸿物业开展环保主题活动



4月22日，是第55个世界地球日。聚鸿物业公司西单项目部响应“珍爱地球，人与自然和谐

共生”世界地球日宣传主题，举办了“废旧电池换购环保购物袋”对客联谊活动，通过活动向驻厦

职工传播绿色理念，倡导绿色生活，让环保理念深入人心，让更多的人意识到保护地球、珍爱环境的重要性。

活动现场，驻厦职工可用4节废旧电池换取一个环保购物袋，现场人员络绎不绝、气氛热烈，还有志愿者进行环保宣传、解答疑问，引导职工如何正确处理废旧电池。本次活动回收了大量废旧电池，减少了环境污染的潜在风险，提高驻厦职工对环境保护的重视。

通过此次活动，带动更多的人参与到环境整治中来。大家纷纷表示，保护生态环境、营造干净整洁的环境是每个人的责任，我们都应该加入到保护生态环境活动中来，以实际行动创建幸福、健康、舒适的人居环境。

聚鸿物业公司西单项目部将继续秉承“五心品质 七彩服务”的服务理念，持续引导广大驻厦职工爱护环境，宣传倡导文明健康的生活方式。☺

(供稿单位：聚鸿公司西单项目部)

实干争先，昌居志愿服务队四月服务时长达 111 小时



范作用，结合实际工作，4月份高质量开展文明祭扫防火宣传、码放共享单车、爱心义诊、便民理发、文明养犬宣传、国家安全教育宣传等志愿服务活动共计9次，服务时长达111小时。

道路通畅 民心舒畅

共享单车以其便捷、环保等优点，极大地方便了百姓日常出行，但也同时带来了一些不文明现象，无序摆放、随意停靠，既影响了街道整洁，更加扰乱了交通安全秩序。

物业公司办公室联合物业公司党支部、保障房机关第一党支部、第二支部、保障房公司团支部共同组织开展“道路通畅 民心舒畅”共享单车文明停放志愿服务活动。志愿者们发扬不怕苦不怕累的雷锋精神扶起歪倒单车，将占道的车辆搬挪到指定位置并码放整齐，并引导用车群众将单车停放至专门的区域。昌居志愿服务队倡导群众规范停放共享单车，促进道路交通安全，积极为创建和谐美丽街区做出努力。

为深入学习贯彻党的二十大精神，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，昌居物业

公司以“实干争先年”活动为契机，坚持党建引领，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范

绿色清明 文明祭扫

为倡导文明祭扫，昌居志愿服务队在清明节前期开展了宣传活动。志愿者们向附近居民发放了文明祭扫宣传单，并就文明祭祀、节俭祭祀、防火安全等事项为大家进行了宣传讲解，引导群众自觉做到不燃放爆竹、不烧纸焚香、不抛撒祭品、不砍树毁绿，营造安全祭祀、文明祭扫新风尚。

爱心义诊 便民理发

便民理发、爱心义诊活动已成为昌居志愿服务队每月必开展的项目。活动吸引了不少老年居民的参与，志愿者们特意制作了号码牌，将理发和问诊居民有序分开，大大提升了老人们的排队效率。活动中，志愿者们有的引导老人就座安排理发，有的和居民亲切聊家常，有的化身临时妈妈细心照顾小朋友，气氛十分和谐。

美化环境 垃圾分类

昌居志愿服务队持续开展垃圾分类志愿服务活动，志愿者们纷纷走上街头，捡拾垃圾、清理草丛。志愿者们还对附近居民进行垃圾分类宣传工作，告知群众垃圾分类方法及注意事项，鼓励居民带动身边家人、朋友共同参与。

文明养犬 和谐社区

为进一步规范居民养犬行为，创造安静舒适的居住环境，保障园区全体居民健康和人身安全，减少因养犬引发的邻里纠纷，昌居物业公司联合沙河派出所，开展了文明养犬志愿服务宣传活动。活动过程中，志愿者们向社区居民发放了宣传册并就文明养犬注意事项进行了宣传讲解，呼吁大家文明养犬，共创和谐文明社区。

安全宣传 创新引领

2024年4月15日是第九个全民国家安全教育日，昌居志愿服务队联合保障房公司团支部一同开展了“总体国家安全观·创新引领10周年”主题宣传活动。志愿者们来到街上，为来往行人发放了国家安全主题宣传材料，讲解国家安全知识。引导大家提升国家安全意识，培养为维护国家主权、安全、发展利益挺膺担当的精神。

四月，昌居物业公司立足群众需求，结合特殊节日节点，广泛开展志愿服务活动，受到了群众一致好评。五月，我们将继续发力，积极创新志愿服务模式，努力推动志愿服务高质量开展，用实际行动擦亮“昌居志愿服务”品牌。

(供稿单位：北京昌居物业管理有限公司)



中湾智地，追寻红色足迹，汲取奋进力量

为深入开展党纪学习教育，进一步加强党员的思想教育和党性锻炼，中湾物业党支部组织党员赴延安开展“追寻红色足迹 汲取奋进力量”专题培训，本次培训旨在传承延安精神，赓续红色基因，引导党员、干部把党章党规党纪刻印在心上，知边界、明底线，自觉以身作则，发挥表率作用。

培训活动采用专题学习和现场教学相结合的方式。在现场教学环节，大家先后参观了延安革命纪念馆、王家坪革命旧址、枣园革命旧址、杨家岭革命旧址等，这些生动的历史画面让党员们重温了党领导人民进行革命斗争的艰苦历程，深刻感受到了革命先烈们坚定的信念和英勇的斗争精神。在梁家河村知青窑旧居，大家聆听了《习近平的七年知青岁月》专题讲座，详细了解了习近平总书记当年带领村民修建沼气池、打淤地坝、办铁业社等感人故事，真切感受到习近平总书记扎根农村、与梁家河群众同吃同住、苦干实干的奋斗历程和为民情怀。在专题学习环节，全体参训人员



集体学习最新修订的《中国共产党纪律处分条例》。

本次培训活动，不仅增强了党员的历史责任感和使命感，也激发了大家为党的事业不懈奋斗的热情和决心。在未来的工作中，中湾物业党支部将以此次党纪学习教育为契机，继续坚持艰苦奋

斗的优良作风，坚持党性党风党纪一起抓，教育引导党员干部学纪、知纪、明纪、守纪，把增强党性、严守纪律、砥砺作风融入日常、化为习惯，推动企业健康稳固发展。☞

（供稿单位：北京中湾智地物业管理有限公司）

防患未“燃”！

天力物业北京开展电瓶车专项整治行动

聚焦全域项目社区，规范电瓶车管理使用，用实际行动保障家园安全！2024年3月20日以来，天力物业北京区域公司结合公安部、应急管理部、住房和城乡建设部等九部委相关文件要求，全面迅速开展电瓶车“斩患”行动，切实消除电瓶车火灾隐患，预防和遏制电瓶车火灾事故发生。

建立台账 入园明晰

本次“斩患”专项行动首先聚集“盘清台账”，各项目建立常态化管理台账，对于园区内电瓶车用户进行建档管理，以此确保及时掌握园区车辆情况，未来也将对即将进入报废期电瓶车引导业主规范处理，以此最大程度杜绝车辆老化持续使用所可能

规范管理 防患未然

各项目成立“斩患”专项工作小组，全面开展电瓶车停放/充电风险隐患排查，重点对楼道、室内等区域违规停放电动自行车室内充电、飞线充电等情况进行劝阻和清理整治，提前预防、消

除风险。

边检查、边讲解、边清理，逐栋逐户清理电瓶车在安全出口、疏散通道等公共区域违规停放、违规充电等问题隐患，工作人员还会在清理过程中向业主讲解相关知识，让其了解电瓶车违规停放、充电的危害性，呼吁大家要自觉行动，为“生命通道”让路。

专业防火 以练筑防

以演促练，以练筑防！项目同步开展电瓶车燃爆消防应急演练，通过实战模拟和知识讲解，提高工作人员面对电瓶车起火突发事件的应急能力，增强消防安全管理专业水平，筑牢家园安全生活“防火墙”。

“扑救过程中，对于电瓶起火的车辆，应视情况使用干粉灭火器对火势进行压制，还要佩戴好绝缘手套等防护装备，严防触电、电池电解液喷溅、爆炸等伤害。在明火熄灭后，再用水对电动车电池进行持续冷却。”演练过程中，工作人员严格按照灭火作业的每个阶段进行详细讲解，各成员沉

着冷静、有条不紊地开展灭火、隔离及其他现场协调工作。

属地联动 入户宣传

“阿姨，平时使用电瓶车要多注意不要违规充电，不能在室内、楼梯间停放，如果有老化的电线要及时更换，要选购、使用符合国家标准的电动车……”在本次行动中，项目还联动属地政府相关部门，广泛开展“敲门入户”宣传活动，印发各类宣传资料，在小区宣传栏、楼道口以及高层建筑电梯提示牌等显著位置张贴海报，向居民宣传电瓶车在使用和充电方面的消防安全常识。

截至目前，天力北京在本次“斩患”行动中各项目均建立电瓶车台账；累计清理违规停放电动车2346辆；发放违规整改通知单876份；开展电动车专项消防演练42次；电动车集中停放点完善警示标识35处。本次“斩患”行动使区域电瓶车安全管理水平得到进一步提升。📍

（供稿单位：天力物业北京公司）

儿童节，中冶物业各项目欢庆六一



陌上花开连成片，六一节日在眼前；欢声笑语舞翩翩，祖国花儿绽笑颜；真诚笑脸红艳艳，活力四射爱万千；活泼可爱好少年，未来希望乐无边。随着六月的到来，我们迎来了一个属于孩子们的特殊日子——六一儿童节。在这个充满童真与欢笑的节日里，中冶物业北京分公司祝福祖国的花朵们在属于自己的节日里开心快乐。

中冶北京德贤御府项目在儿童节到来之际，精心组织了“缤纷童年，快乐成长”为主题的百米长卷绘画活动，

让孩子们在欢乐的氛围中过了一个难忘的节日。

一大早，德贤御府项目物业前方活动场地上便热闹非凡。孩子们在家长的陪同下，兴致勃勃地参与到绘画活动中，在画布上尽情挥洒自己的想象力，创作出了一幅幅色彩斑斓、充满童趣的画作。这些画作不仅展示了孩子们的创造力和艺术天赋，也为小区增添了一道靓丽的风景，绘画不仅锻炼了孩子们的专注力，也增进了父母与孩子之间的情感交流，现场笑声不断，其乐融融，气氛热烈非凡。

除了百米绘画活动，德贤御府项目物业工作人员还特意准备了精美礼品和美味小零食，孩子们都非常开心地领取了礼物。此次六一儿童节活动，不仅让孩子度过了一个快乐而有意义的节日，还增加了小区业主邻里之间的交流和互动。中冶北京德贤御府项目物业团队将继续努力，为业主们的业余生活创造更多五彩缤纷的社区文化活动，满足其精神文化需

求，提高生活质量，促进社区的安定团结。

中冶北京德贤公馆项目携手某幼儿园在园区北广场组织六一亲子活动，现场为孩子们准备了爆米花机、抓娃娃机、手绘涂鸦波波球还有孩子们的即兴表演、儿童节伴手礼等。在家长的陪伴下，孩子们都积极参与每一项游戏，虽然烈日炎炎但每个人都玩儿得特别开心，希望这份快乐将成为孩子们成长中的力量。

童心，同心，共筑初心。此次六一儿童节活动为孩子们创造了一个充满欢乐和温馨的节日氛围，提供了一场精彩纷呈的游戏嘉年华。用诚挚的“匠心”，守护孩子们纯真的“童心”。接下来，中冶物业北京分公司将继续秉承“用心守护美好生活”的服务理念，持续营造和谐幸福的小区氛围，组织开展丰富多彩的社区文化活动，全面提升物业服务品质，为构建和谐美好的社区贡献力量。🏠

（供稿单位：中冶置业集团
物业服务有限公司）

浙大新宇携手各高校共庆端午佳节

端午节，这一中国传统节日的瑰宝，承载着深厚的文化底蕴和民族情感。随着六月的微风轻拂，粽叶的香气弥漫校园，端午节的脚步悄然临近。在这个充满传统韵味的节日里，浙大新宇以服务创新为核心，策划并实施了一系列文化活动，为师生和员工们献上了一场场情感与文化交融的盛宴。让我们一起走进这些活动的精彩瞬间，共同感受这份独特的端午情怀。

粽子飘香，端午情浓

2024年6月5日，端午节前夕，浙大新宇北京电子科技职业学院项目部举办了一场别开生面的包粽子活动。在校方后勤基建处、学工部同后勤餐饮中心的鼎力支持下，学生代表和项目员工齐聚一堂，共同体验制作粽子的乐趣。活动现场温馨和谐，师生们亲手折叶、填米、加馅、捆绳，虽然粽子形状各异，但每个都蕴含着满满的努力和喜悦。此次活动不仅让参与者深刻感受到传统节日的文化内涵，还体现了浙大新宇“家”的温暖和对后勤人员的关怀。



感悟经典，端午奇妙游

2024年6月6日，浙大新宇中央民族大学丰台校区项目部精心策划了一场“端午奇妙游”。

活动结合了传统手工艺制作和游戏体验，让同学们在亲身实践中感悟经典文化。手工艺环节中，同学们编织五彩绳、制作香囊和



艾草花束，每一件作品都充满了创意和祝福。而在游戏环节，射五毒、投壶、旱地龙舟等传统游戏则让同学们在轻松愉快的氛围中体验了古人的娱乐方式，增进了对民俗文化的了解。

青春昌在，粽享端午

2024年6月7日，浙大新宇

北京师范大学昌平校园项目部与校方学生工作部、总务部(昌平办)联合举办了“青春昌在，粽享端午”活动。同学们通过包粽子、制作香囊、编制五彩手环等方式，深入体验了中华传统文化的魅力。活动中高潮迭起，同学们向值班老师送上亲手制作的粽子，表达了对老师们辛勤工作的感激之情。

这些互动强化了师生间的情感联系，同时也让大家共同感受到了中华文化的博大精深。

环保行动，粽情传递

2024年6月9日，浙大新宇中国农业大学西校区项目部借助端午节契机，开展了一项旨在增强同学们的环保意识和个人良好卫生习惯的活动。项目部安排专人监督学生宿舍前的垃圾管理情况，实行积分制度激励学生维护宿舍门前的清洁，并提供抽奖机会，奖品包括香囊、五色手绳等富有传统特色的礼品。此外，项目部还在学生公寓大厅悬挂条幅、摆放艾草等进行了端午节日装饰，营造出浓郁的节日氛围。通过以上举措和安排，不仅有效提升了同学们的环保与卫生意识，也在潜移默化中丰富了校园文化生活。

端午节作为中华民族的传统节日，不仅承载着历史的记忆和文化的传承，更是连接过去与未来、传统与现代的桥梁。浙大新宇通过一系列丰富多彩的活动，为师生和员工们带来了节日的欢乐和文化体验。这些活动无疑为校园生活增添了一抹亮丽的色彩，留下了难忘的回忆。期待在未来的日子里，我们有更多的机会去发现和创造属于传统文化的故事。🌿

(供稿单位：浙大新宇集团
北京公司)

《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

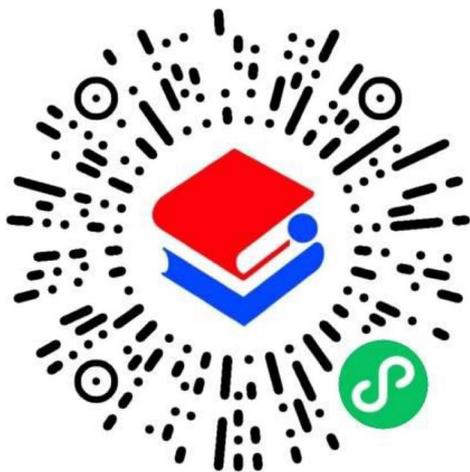
银行汇款账号：0200049209024509985

开户行：工行北京阜外大街支行

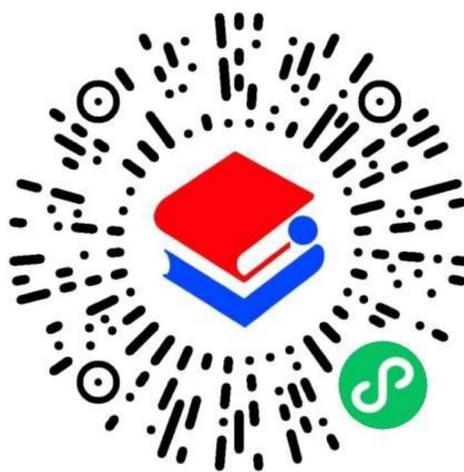
开户行号：1021 0000 4927

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近5万人
《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

党建引领 “优质服务”

擦亮居民 “幸福底色”



奋进新时代·逐梦新征程



北京物业管理
行业协会