



生意盎然

电 话：028-85970169 62560716
86006592 85970709

邮 箱：support@cdjindong.net

地 址：成都市锦江区静沙南路29号沙河壹号二期6栋5楼

微信公众号：



共建 / 共享 / 共成长
Create, Share and Grow together

锦东荟 NO.01

春回

Jindong-Community



锦东不动产
JINDONG REAL ESTATE

2020年04月[第01期]

总第 01 期

武汉

鲸波萬裡 一筆可航
出入相友 守望相助

主办单位：成都锦东不动产投资管理有限公司



Catalog 目录

- **主管单位：**成都市锦江区统一建设有限公司
- **主办单位：**成都锦东不动产投资管理有限公司
- **指导单位：**成都市锦江区狮子山街道工会联合会

- **总 编：**黄 密
- **主 编：**王兴坤
- **责任编辑：**魏文蓉 彭兴元
- **编 辑：**郑根 房小栋 邹光友
- **校 对：**许珂
- **设计制作：**成都新奇广告

大事记

- 大事记 1
- 新闻动态 2

群英荟

- 抗击疫情共克时艰 7
- 战疫情，我们在行动 11

英雄志

- 小人物的疫情六十三天 15
- 一名普通的锦东人 17

百家说

- 生活的故事 22
- 致敬英雄 24
- 致敬，锦东物业一线英雄 25
- 发现美的眼睛 27
- 扛起，客服要务守护业主安全 29
- 八方来援 31

锐观察

- 四川下月将对物业“打分”了 32
- 数字化转型必将对物业管理行业产生颠覆性影响 35



锦东不动产
JINDONG REAL ESTATE

创刊寄语

春天，万物复苏，大自然一派春意盎然，生机勃勃的景象，一切生灵都在欢畅地呼吸。2020年的春天注定是不平凡的，在这本应是杏雨梨云的时节，生命确遭遇了严重的危机和挑战，新冠病毒肆虐，摧毁了无数的生命和家庭。全世界人民都投身到同病毒抗争的洪流中，世界仿佛也在这一刻突然停止了。在病毒面前，人们没有屈服，正面迎战，展现出了无比的团结、无比的自信、无比的勇敢和无比的智慧。在这场战争中，抗击在一线的英雄们用实际行动证明了我们对待困难的顽强与坚毅，诠释了对生命的尊重与不舍，我们用血与汗创造了一个又一个奇迹，谱写出无数可歌可泣的感人事迹。我们坚信突入袭来的厄运都是短暂的瞬间，暂时的困难阻止不了人类的文明和进步，风雨过后总会见彩虹，世界仍将继续演绎新的精彩。

在这个不平凡的特殊时期，《锦东荟》正式亮相出版了，这是锦东公司的第一份期刊，我们暂定每季出一次，以后也可能会每月出一次。《锦东荟》将成为我们企业文化的宣传阵地和精神文明的美好家园。《锦东荟》既是公司的窗口，也是我们每一位同事的舞台，大家可以充分展示自己，表达自己的所感、所想、所见、所闻。里面有我们对工作的感悟和追求，也有对生活的热爱和超然，《锦东荟》将记录我们发展路上的每一段精彩。

《锦东荟》的成功创刊得感谢行政人事部的策划和组织，感谢各部门的积极支持，感谢每一位撰稿人的踊跃参与。创刊首期，可能内容还不够丰富、结构还不够完整，但是我们终究是迈出了第一步，既已有了良好的开端，成果满园的日子便不再遥远。希望我们这个平台以塑造公司形象、展示企业价值、汇聚员工风采、丰富职工生活、培育优秀文化为宗旨，不断传达专业、客观的观点，传播真实、鲜活的事件，传递积极向上的正能量，相信通过我们大家的努力，《锦东荟》必定会繁花满树、硕果累累，成为公司企业文化建设的重要力量。

锦东

大事记



新闻 动态



2020年1月5日，我司排演的小品《左右为难》，在集团年会演出中荣获优秀节目三等奖。



2020年1月7日，沙河壹号项目举办便民活动，有效拉近了业主与物业之间的距离。



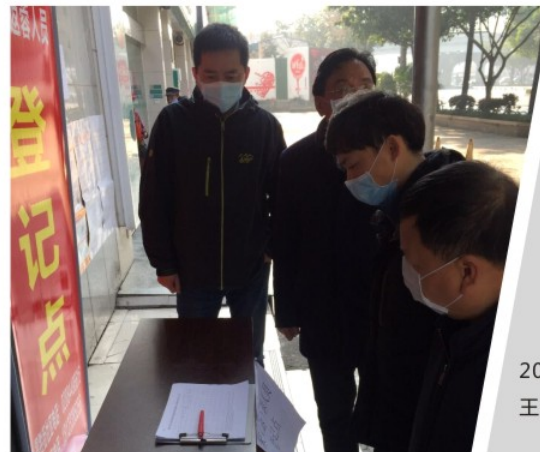
2020年1月19日，我司召开年度总结暨表彰大会，执行董事黄密在会上总结了2019年度公司的发展成绩，并对新一年的工作作出了重要布署。



2020年1月24日，冠状病毒爆发，按照相关部门防疫要求，各项目进行严格管控，对外来、返蓉人员进行实名制登记。



2020年2月1日，因疫情防控需要，各项目主动配合疾控部门对重点人群进行居家隔离观察，并对其日常生活需求提供保障。



2020年2月9日，公司执行董事黄密、总经理王兴坤到各项目实地检查防疫工作的执行情况。



2020年2月11日，成都市物业协会会长李旭东、秘书长苟强到我司沙河壹号项目检查防疫和复工工作，并赠送防疫物资。



2020年2月14日，各区级相关部门到沙河壹号项目就复工复产有关工作进行检查，项目实行的“三个一”工作得到了相关部门领导的高度评价。

2020年2月18日，公司“乔迁新居”，告别了办公7年之久的小雅巷老办公楼，搬入到沙河壹号的新办公楼，开启了新的篇章。



2020年2月25日，公司与各部门、项目签订了2020年度目标责任书。



2020年3月6日，公司工会组织开展妇女节慰问活动。



2020年3月9日,锦东大讲堂第一课正式开讲，总经理王兴坤为大家分享了《责任·沟通》。

2020年3月20日，为体现员工关怀，公司派出代表慰问生病住院员工。



2020年3月21日，沙河壹号项目按照计划开展防火演练，有效提升了项目人员的消防安全意识。



2020年3月25日，公司总经理王兴坤为光荣退休员工颁发纪念品，感谢其在职期间的辛苦付出。

抗击疫情 共克时艰

锦东物业 一直在为您守护

—— 沙河壹号项目部 赵露

面对新型冠状病毒的全面爆发，锦东物业沙河壹号服务中心迅速投入到疫情防控行动中来。从环境维护、自我保护、服务保障、封闭式管理等措施保障广大业主正常生活。针对疫情在物业管理的各层面、各环节全面执行落实政府相关指令，对小区疫情进行最大程度的防控。



每日由客服在朋友圈推送防疫情报

一场公共卫生的战役

每个人都是战士

物业人在疫情面前

齐心协力

对小区重点部位消毒

加大消毒频次

覆盖电梯内、门禁器

地下车库、单元楼道

等所有公共区域

我们的保洁人员

不言苦不怕累

每天坚持上岗工作在第一线

确保小区的环境卫生整洁

面对疫情及时采取应对措施

每天背着30公斤的药桶

不停穿梭在小区的各个角落

不放过任何一个重点区域消毒工作



面对疫情时无所畏惧

没人称他们是天使

他们却将小区筑起防疫的安全港

我们的秩序人员

最底层最一线的“逆行者”

每日对进入小区人员进行体温检测

出入卡检查

回蓉人员登记

全面防控

小区各门岗配备了非接触式红外体温计

严格记录

帮助居家隔离的业主

买菜、送货、扔垃圾

并提醒业主佩戴口罩

面对疫情时无所畏惧

没人称他们是英雄

甚至还有不屑、淡漠与冷眼

恰恰是这个平凡的身躯
在关键时刻为小区筑起防疫之墙

疫情还在继续

服务还在继续

在业主的支持与信任下

无论怎样
我们物业人都全力以赴
誓死守卫我们的家园
这是行业赋予我们的使命

不求感谢

不求铭记

只希望疫情过后

给予物业人更多的理解



战疫情， 我们在行动！

——记录在柳江新居项目抗击疫情点滴

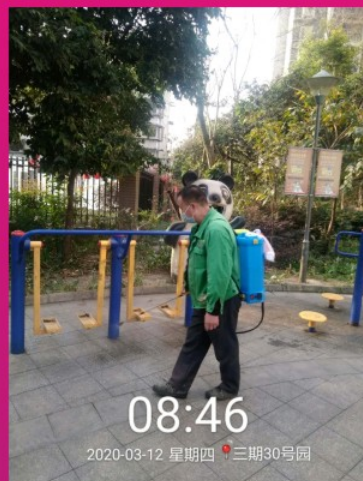
—— 柳江新居项目部 李敏

2020年春节，这个本该四处洋溢着举家欢乐、共享团圆气氛的日子里，对于身处服务业的我们来说，工作或许与平常并无什么不同，多的是对快要回家的期盼和渴望。这一刻，我们放下了手里的工作，准备回家与父母家人团聚，共度佳节。

然而在此时，武汉新冠肺炎疫情的消息突然多了起来，各种消息开始频繁的出现在微博、电视、网络上，虽然成都与武汉相距甚远，我们也感受到了一丝不平静。果然，大年三十一刚过，从武汉封城，再到成都发现确诊病例，这个过程快的出乎所有人的意料，没有人能想到疫情传播速度如此之快！一时间，口罩、消毒液、一次性手套成为了大家抢购的急需物资，更多的人选择在家隔离，响应政府的号召不出门、不聚餐，为了自己和他人的健康默默的奉献自己的力量。

众所周知，除了医院以外，各个社区和小区就成为了这次疫情的主战场，而身为物业服务人员的我们，又怎能置身事外？在公司的工作部署中以及社区的协助下，我们全体柳江项目工作人员，都是这场战役不可缺少的士兵，每个人各司其职，不仅如此，项目还根据具体政策调整了工作内容，这无疑对我们来说是一场巨大的考验。

于是，业主开始发现进出小区需要测量体温、询问之前的居住地并且登记自己的身份信息，我们的秩序队同事日夜不敢放松的对小区进出口进行严格管控；保洁工作人员也开始每天对小区多次消杀，忙的没有时间



坐下来吃饭，也能看到工程和客服的同事协助其他部门工作付出了很多。对他们而言，这次的春节比往年忙碌了不少，为了配合国家政策，牺牲了自己宝贵的休息时间。而仅仅这样还是不够，不管是主管还是我们，都不敢有一丝懈怠，如若没有出现重大失误，那这只是日常工作的一环；如果出现，那就意味着前功尽弃。

疫情初始，李经理带头做出表率，号召大家学习国家和成都市疫情相关文件，安排各部门主管做好工作安排，积极配合社区的防疫检疫工作。各部门按照部门主管指示实现了部门联动，做到工作流程清晰明了、无缝衔接。从2月11日开始，根据成都市政府5号文件要求，给每一户小区业主办理出入证，坚持实行“一户一张，限制出行”的政策并告知业主在家自行隔离的要求；根据各期实际需求增加配备了温度测量枪和消毒水、酒精等急需物资，严格要求各部门工作人员做好消毒流程。疫情期间，所有项目工作人员均取消休息，时刻准备为业主提供服务。



有人或许会问：柳江项目并不是一个封闭的小区，怎样才能确保人员进出安全呢？这个问题，我相信对于很多人来说都是难题。的确，柳江新居作为一个安置小区，与其他商业楼盘相比来说基础条件较弱，我们或许没有那么多、那么齐全的物资装备，但是我们所做的绝对不比他们的少。每一天的工作总结，每一条工作回复，每一张工作照片，都是对这些日

子的付出最好的回报。当业主不理解我们的工作，认为办理出入证、测量体温麻烦时，同事们不厌其烦的向业主解释；当发现高风险地区返蓉人员到达小区时，同事们安抚业主情绪、帮助办理各种手续；当听到业主的一句“辛苦了”，胜过千言万语的感谢。在这些时刻，我们似乎都不再平凡，我们也可以成为别人的英雄，哪怕我们也只是个普通人。

渐渐地，大家都习惯了彼此戴着口罩的样子，虽然看着这一张张熟悉又陌生的面孔觉得新奇，但是更多的，我们还是想要看到口罩下那一张张灿烂的笑脸。虽然隔着口罩我也能听见他们乐观开朗的声音；虽然他们都穿着最熟悉的工装；虽然我们彼此都是每天相互陪伴打气的“战友”，但是我还是希望，等春暖花开的那一天，我们再和年前那次聚会一样，吃着火锅，说着我们对未来，不变的美好期望……



小人物的疫情六十三天

—— 紫东项目部 陈璁



一月二十二日踏上了回家的动车，出发之前合计在家可以呆一周左右，所以简单收拾了一下就出发了，此时谁也没有想到这一离开就是两个月。

虽说当时新闻有报道武汉发现肺炎病例，可恐怕谁也没想到之后这场肺炎给全国人民的生活带来多大的改变。返程路上还在计划着春节假期怎么过，与发小聚会，与家人围炉守岁，今年到底看不看春晚？

03年非典当时年纪不大，印象中并没有给生活带来多大的变化。这次既然放假了当然要好好休息一下，所以一月二十三日晚上发小约我出去聚会也是毫不犹豫的答应了。就在当天晚上大概11点，发小说收到消息当地所有公共交通要停运，就在这时我心里都觉得是个假新闻（都是现在微信上大量“不转不是中国人”的文章害的）。假期生活依旧那么惬意，直到二十六号。

一月二十六号跟往常一样，早上起来去外公家看望老人，刚进小区没多久，小区大门就开始锁闭，严禁出入。对国家有信心的我一直也没有过多惊慌，日子总是要过的。后来我才知道自己错了。

假如在这之前有个人在我面前说每天不用上班，睡觉睡到自然醒，这样的生活简直不是人过的，那我一定大嘴巴子呼上去：多少人梦想的生活居然还嫌弃！

没错，小区刚开始封闭，每天生活就是躺在阳台上的按摩椅里，晒着太阳喝着茶，看着电视听着歌。这样无比惬意的生活持续了一周左右，枯燥、无聊

开始席卷而来了。果然无论多么美好的事物只要变成了每天不得不做的事之后就会索然无味了。

就这样，我每天开始早起，因为只有早上社区运送物资的才会过来，也只有这个时候才能找到点事做。持续了一周的物资采买把家里冰箱塞满了，储物间堆满了米面粮油，于是我又开始抱怨这百无聊赖的生活。

现今社会网络发达，关在家里不能出门，只能每天在网络上看着疫情最新消息。看到全国各界抗疫的努力，各省援鄂医疗队的前赴后继，让我明白了国难当前每个人都应在各自的位置上做出贡献。而作为一名普通的中国人，我所能做就是安心居家，服从组织安排。

至此以后，恢复了正常作息。每天定时观看一消网课，读书写字，睡前“三省吾身”。日子就这样一天天过去了。

三月二十日清晨，楼下响起了响亮的“抗疫必胜，友谊长存”的口号，孝感人民自发上街送别最后一批黑龙江援鄂医疗队，也标志着持续两个月的“抗疫”接近尾声，封闭多时的小区也已经开放。

接下来就要申请离鄂通行证了，通行证办理的要比想象中顺利，三月二十三日，拿到通行证的我犹如脱缰的野马上了高速开始了一千一百公里的长途奔袭，十三个小时的马不停蹄终于在晚上十点到达了成都。我从来没有这么迫切的想上班因为没有比现在更能让我切身体会“劳动最光荣”这句话了。

至此居家差不多六十天的封闭生活就此结束。感谢党中央的领导，全国人民的努力。

任何困难都难不倒英雄的中国人民!



一名普通的锦东人

—— 沙河壹号项目部 温洲林

初入公司

他叫李玉明，2018年12月6日加入锦东物业沙河壹号项目成为一名普通的秩序维护员。在这之前他从没有接触过物业秩序维护员的工作，只能从零开始、从头学起，在同事的帮助下慢慢的掌握了岗位职责和操作流程。那么他是如何让业主和项目同事都记忆深刻的呢？现在我跟大家讲一讲我们身边的老李。



入职之前

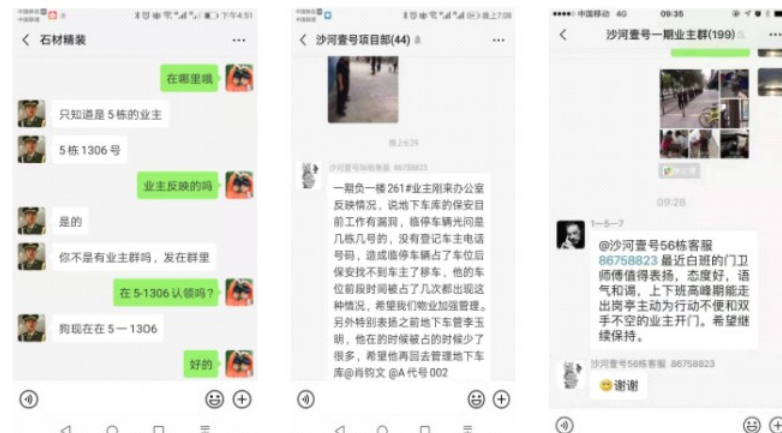
老李入职锦东物业之前是一名个体老板，经营着一间几十平米的建材铺，有着十几年的经营经验，而且平时收入也很可观。就在2018年因为政府规划原因，他所在的建材市场要进行改造搬迁。摆在老李面前的只有一道选择题，要么就近重新选址继续经营；要么去别的建材市场继续经营；要么就不做生意了。虽然有一定老顾客资源，但想着这几年房地产不景气，重新开店还是有很大风险，自己年龄也五十好几，最后他选择了安稳和平静。



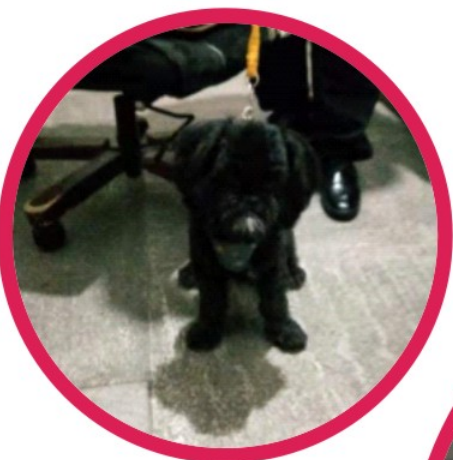
工作中

“爱管闲事”的老李

这个头衔可是队伍里面部分老同事给他的，但是他重来都没有生气过，也没有影响他做人做事的原则，认真、心细、谦卑、懂礼貌、顾客就是上帝这就是老李。岗进入公司的时候他的岗位是停车场管理员，对于初来咋到的他不懂就问，不会就学；用他的一句话来，只要用心没有什么学不会的，只要认了这一份工作就要把他做好。有了这股不服输的劲，很快他便掌握了停车场管理员的工作重点，重点部位，遇事处置流程，如何与客户交流。



在停车场工作期间，不管是客户咨询问题还是找他帮忙，他从来没有推脱过，自己不懂或不知道的他都会立即找上级或物业前台帮助客户排忧解难。他所负责的停车场本来就车位紧张，是商业、住宅共用，又是私家车位、包月车位与临停车位相结合，所以管理难度很大，稍不注意就会有车占用私家车位。在这种情况下，必须对进场的车辆逐一跟进才能减少和杜绝占车位现象的发生。在巡视期间发现压线停车或停车不到位，他都会提醒车主以免发生刮蹭事故，所以只要是老李上班几乎不会发生占车位现象。



积极的老李



2019年8月积极响应锦东物业改制指导思想，沙河壹号项目首先实施秩序维护员考核评星上岗，老李也成为了首批次报名成员之一，最终也以较好的成绩通过考核，被评为“二星秩序维护员”。虽然名次和星级都不是最高，但他也很知足。后来经过秩序部研究决定让老李和其他四名同事来担任门岗秩序维护员，门岗工作是整个项目的脸面，是安全防范的第一道口，代表着秩序维护部安全、治安防范能力。

换了新岗位以后，老李还是一如既往按照原则开展工作。早、中、晚高峰期引导客户有序出入，展示秩序维护良好形象。来访人员及外卖都逐一核实登记，防止不法分子进入小区。就在今年十月，一名酒后送外卖的人员拒不遵守我司管理制度，不配合老李登记，老李坚持管理制度，后来发生小摩擦，也引来了几十个业主围观。老李的行为让业主知道我们在做为，也给外来人员及不法分子起到一定震慑作用。

老李实例三则：

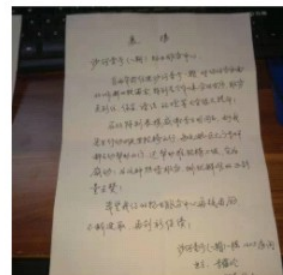
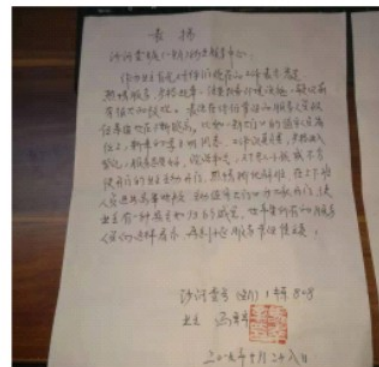
自老李入职以来无论停车场管理员还是门岗秩序维护员岗位都收到很多业主好评及表扬。前段时间有一位车主专门来到物业服务中心问老李去哪里了，是不是离职了？前台人员告诉业主没有离职，因为工作需要已经把他调到大门岗了，业主很不情愿的说能不能把他调回来。

小区有这么一户业主，平时家中就老两口，七十多岁，儿女都不在身边，老爷子又行动不变。每次老奶奶推轮椅经过门岗时，老李都会主动上前帮忙。老奶奶很感动，特意来到物业服务中心表扬老李，并含泪表示感谢。虽然儿女不在身边但同样能感受到像儿女一样的物业工作人员的关心和帮助。

现在养宠物人士非常多，我们小区经常有小猫、小狗走丢或是“串门”，所以这个“爱管闲事”的老李又多了一项工作：一旦哪一家的猫猫狗狗丢失第一时间就会想到大门岗，每次接到业主来报老李都会积极主动提供帮助，发动秩序同事和业主群成功帮助业主找回很多次宠物。

以上就是我们沙河壹号项目秩序维护部入职将近一年的普通员工李玉明。

是金子在哪里都会发光





锦东物业 『生活故事』

—— 紫东项目部 高鸿

热心工作 贴心服务



每天清晨，当第一缕阳光铺洒在小区这片温馨的土地上时，总是物业服务人员第一个在阳光下开始耕耘。他们用勤劳的双手，装扮着业主美丽的家园。每天当夜幕徐徐降临、万家灯火之时，总是物业服务人员仍坚守在自己的岗位上，他们用强烈的事业心、责任感，守护者小区的和谐与安宁。

在紫东项目有这样一位客服专员，名叫康小琼。从事紫东项目小区物业楼宇专员以来，一直踏踏实实，勤勤恳恳的工作着，不怕吃苦不怕累，脏活累活第一个冲在前面。面对自己的工作，总是能按照要求切实完成任务；面对业主，她从来都是把业主当作家人来看待，看到业主有困难，都是积极主动的帮助，服务态度充满了热情。

紫东梵谷1栋2单元1704和3栋102业主由于年纪较大，不方便到物业中心缴纳费用，于是她每月预约上门收费。之后了解到业主是独居老人后，在巡楼、走访时时常去关心业主最近身体情况，与业主建立起了信任感。

这种对工作认真用心负责的态度，切实为业主着想，给予业主真诚的帮助，信任与支持也会相应而来。“将企业文化牢记在心，坚持做有温度的锦东物业人”。

致英雄

—— 财务部 董莹

报道疫情稍好转，
进入最后攻坚战。
体现社会制度好，
一方有难八方援。
感谢英雄解放军，
驾驶军机上前线；
感谢英雄医务者，
越是危险越向前；
感谢院士钟南山，
感谢院士李兰娟。
人人都把英雄赞，
家人盼英雄凯旋。

致敬， 锦东物业一线英雄

—— 尖东旺座项目部 李徊纬

他们是最朴实的人
他们是最不引人关注的人
为了守护园区，保卫家园
他们毅然走上防疫的第一线
每一天的值守，每一分的付出
也许被忽略
但正因为有锦东物业人
才有我们共同的、安全的家园
最美锦东物业人
不是锦东物业工作者不害怕
是责任让他（她）们无法回避
不是锦东物业工作者不怕死
是使命让他（她）们必须向前
不是锦东物业工作者没有家
是职责让他（她）们舍小家顾大家

抗击病毒的最前线

不只是令人敬重的白衣天使

锦东物业工作者也同样站在抗击病毒一线

抗击病毒的队伍中

逆行者不止医务工作者

还有一直守卫在最基层一线的锦东物业工作者

八方支援让白衣战士有了防护服和N95口罩的保护

而锦东物业工作者却只有平日的工作服和一次性口罩

当各业停工、延长假期时

锦东物业工作者却一直坚守一线最基层

每当员工回到家中时

他（她）们会对亲人说离我远一点，我刚从外面回来

谁家背后不是一大家子的亲人

谁家不是在盼着亲人平安归来

但在抗击病毒的战场上

每个锦东物业工作者都是战士

他（她）们选择了无怨无悔

他（她）们选择了冲在前头

他（她）们是最默默无闻的英雄

● 惟愿奋战锦东物业一线的兄弟姐妹都能身体健康、平安回家

● 致敬所有抗击病毒一线的锦东物业英雄

发现美的眼睛

——一场战“疫”的感触

—— 行政人事部 郑根

虽值此一“疫”，我们从未停工，也尚不存在复工，但确实是在职责范围外增加了大量工作。战斗一线在医院，防控一线在物业，当医生以专业素质，以医学神圣之名，以党员先进之态，甚至以发肤生命投入到战斗中去的时候，我们呢？

其实并非鸣不平，越是不平凡的时刻有时却越显得平凡人的可贵。物业人大多素质其实不高，而当疫情突然来临，防控工作其实我们也是从0摸索起；应急物资短缺初期，口罩两三天才换；我们甚至还做不好自身防护的时候，我们就开始投身防控，近距离测温，上门给观察对象送菜、为观察对象倾倒生活垃圾。生而为人，上有父母下有子女，我们也怕。但是选择这份职业就应有它的坚持，或者就算是“无奈”。

我一直在说我们，其实我还不是真正战斗在一线的员工，而是因为经此一“疫”，我真实被一线的他们打动，而带给我自己的一些思考，对生活中、工作上的一些改变。

有个不应当的想法，我有时甚至认为在一定层面上这次疫情救了锦东，其中一个原因是在年末和部门同事探讨2020年员工异动情况分析时，预计年初的时候会出现较大规模波动，因为薪酬结构、员工关怀、公司文化等等方面。我以前常常觉得很多员工工作能力和态度是要被否定的，疫情到了这一时候，我发现其实我认知是有偏差的，无论对人、对事都应该多角度、多维度的去看

待；我应该有一双发现“美”的眼睛，即使有些美丽背后是有瑕疵的。发现美并非忽略和纵容灰暗，而是有几点感受让我有些触动：一、发现一点微光，放大这点微光，微光会吸引更多微光，善于发现并适时宣导，一个团体的良性竞争和循环；二、多一个角度去看问题，可以以批判性的，以良善性的眼光辩证看待时，于你个人而言可变得通透、豁达；三、那些微光会因为你的看法而放出更大的光，那些灰暗会因为你的鼓励而走出合污圈，而那些白纸会因为你的表现而懂如何挥毫。

如果以上是思想上的一些触动，那么在工作中的改变是什么呢？我觉得是效率。乍看起来似乎完全不搭边，但举个实例。领导2月28日布置一个任务，要求3月4日完成。以前的我会在规定期限内完成，但最后这项工作在3月1日前就已完成。想法很简单，那些比你工资低还战斗在一线的员工尚能如此尽责，你一个积极向党组织靠拢却坐办公室、码字的为何不努力？

温总理说多难兴邦，以前对这句话不甚理解，人民都希望国强民富，希望多福兴邦，这次疫情我渐渐明了，有时候民族团结、国家运行需要一点磨难来考验来彰显。很多国家要抄中国的作业，要邀请中国专家去指导、讲述经验，我认为这是不可复制的，这真的是制度优势。世界上没有一个国家，即使是发达国家，也无法交卷。

向一线的员工，为那些党员同志、医疗工作者，那些所有的逆行者致敬，庆幸生在“种花家”。

扛起 客服要务守护业主安全

—— 柳江新居项目部 刘茜

在这个乍暖还寒时刻，一场突如其来的新冠肺炎疫情，让全国都陷入了半封闭的状态。虽然我参加这份工作还未满一年，但我知道在其位谋其职的道理，只要作为物业客服一天就要知道自己肩上的责任并为之努力，守护业主安全，服务业主！为了小区业主的健康我需要勇敢的站出来！在这个疫情来势汹汹不可小觑的特殊时期，我们拉起红色的警戒线，进行各种防控工作。

这次疫情物业行业也是奋斗在第一线的高危行业，作为一名物业客服，我对来往的住户进行详细的信息统计，和社区一起为小区居民们办小区出入证，并时刻观察工作周围动态。我这么做的目的就是为了小区业主的生命健康安全筑起一道坚实的大门，有效地阻拦病毒的入侵，为我们小区业主提供强有力的保障。对于一些文化水平不太高对疫情防控不太了解的业主我也热心的普及新冠肺炎相关的知识。只有所有人的防控意识都提高了，整个小区才会越来越安全。虽然过程是艰辛的，但结果是可喜的。





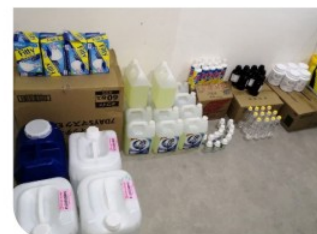
无论外面晴天万里抑或刮风下雨，无论外面艳阳高照抑或深夜漆黑，我都坚守自己的岗位，时刻准备迎接到来的任何情况！我也时刻践行着自己的职责，做到了“疫情就是命令，防控就是责任。”有我们的坚守，小区的业主才能放心！这次的疫情虽然很严重，但是包括我在内的小区全体工作人员面对严峻的疫情形势都担负起属于自己的责任，这是我们应该做的。

最后我想说，2020年的春天已经来了，冰雪终会消融，化成一缕缕清甜，滋润着中国每一个行业，每一片土地，万物终会恢复勃勃生机，让我们一起加油！

八方来援

—— 财务部 董莹

面对突如其来的新冠肺炎疫情，给处于防疫一线的我公司带来了巨大的冲击，公司全体员工在抗击疫情安全复工复产工作中尽职尽责，较好地完成了抗击疫情的任务。在防疫物资奇缺的情况下，建投集团、统建公司、成都市物业协会、区狮子山街道工会联合会、各项目所属办事处社区及小区热心业主都为我们提供了急需的防疫物资，更好地保证了防疫工作有条不紊地开展。一只隔离病毒的口罩、一双阻绝危险的手套、一瓶消灭病毒的酒精都让我们在寒冷的初春感受到温暖。各方的关爱让我们的员工工作更有动力，全体员工用实际行动全心全力抗疫、防疫，进而保护业主的生命及财产安全。值得欣慰的是，我们的辛勤付出，得到了多数业主的认可和赞扬。我们感动于每一个平凡的事迹，期待取得全面抗击疫情的胜利曙光早日到来。



四川下月将对物业“打分”了！

低于60分要被约谈

3月26日起四川将对物业服务企业进行信用打分了！低于60分（B级、C级）将进行约谈等惩戒——2月27日，四川省住房和城乡建设厅印发《四川省物业服务企业信用信息管理办法》（以下简称《办法》）。《办法》自2020年3月26日起施行，有效期5年。

为何打分？构建信用管理为核心物业服务市场监管体系

为何要对物业服务企业进行打分？这有着深深的现实需要——目前，部分小区物管存在物业服务内容标准不公开、物业服务质价不符、物业服务企业擅自退出服务项目、新老物业服务企业项目交接不顺畅等问题。

“物业服务与群众生活密切相关，是社区治理、城市管理的着力点。”四川省住建厅相关负责人表示，随着房地产业态日趋多元化，新的住房消费需求不断涌现，业主维权意识提高，物业服务行业在高速发展下隐藏的一系列问题也逐渐暴露了出来，近年来物业服务矛盾纠纷呈上升趋势，影响社会和谐稳定。

据介绍，《办法》围绕“构建以信用管理为核心的物业服务市场监管体制”目的，按照国家放管服要求，强化物业管理事中事后监管，加强企业诚信建设，健全物业服务企业信用评价机制，建立健全守信激励、失信惩戒机制，助推物业管理体制机制创新。

如何打分？分为AAA级、AA级、A级、B级、C级五个等级

据了解，根据《办法》，物业服务企业基础信息分值为80分，企业信用等级量化分级结果分为AAA级、AA级、A级、B级、C级五个等级。

具体换算方式如下——物业服务企业信用得分=基础信息分值+良好行为信用信息分值-不良行为信用信息分值；

具体信用等级按照以下标准确定：

信用分值90分（含）以上的，为AAA级；

信用分值为80分（含）至90分之间的，为AA级；

信用分值为60分（含）至80分之间的，为A级；参加信用采集之日起期满一年无物业服务项目相关业务的，为A级；

信用分值低于60分的，为B级；

有《办法》第十四条规定情形之一的，为C级。

注：物业服务企业基础信息分值为80分（注册情况60分，人员情况5分，经营情况15分）。

谁来进行打分？《办法》将信用信息采集、评价等赋予县级以上住房城乡建设行政主管部门，同时重视街道办事处（乡、镇人民政府）、社区居（村）民委员会意见，从信用监管上推动物业管理纳入社区治理体系，发挥街道办事处或乡镇人民政府、社区居民委员会在监督物业管理活动等方面的重要作用。

打分有什么用？低于60分（B级、C级）将进行约谈等惩戒措施

对物业服务企业进行信用打分有什么用？据介绍，《办法》旨在为进一步规范物业服务市场秩序，构建“守信激励、失信惩戒”机制，提高物业服务企业诚信经营意识，提升物业服务水平，促进物业服务行业健康有序发展。

《办法》在第二十二和二十三条中明确：对信用等级为AAA级、AA级的，在同等条件下可以依法采取激励措施；对信用等级B级、C级的，可以依法采取惩戒措施。

具体如下：

一）信用等级为AAA级、AA级

1在实施财政性资金项目安排等各类政府优惠政策中，优先考虑，加大扶持力度；

2在招标投标、公共资源交易活动中可以采取信用加分等措施；

3在日常检查、专项检查中减少检查频次；

4在政府网站、新闻媒体等公示推介；

5法律、法规、政策规定可以采取的其他激励措施。

二）信用评价等级B级、C级

1住房城乡建设行政主管部门列为重点监管对象，增加检查频次，加强现场核查；

2停止执行惩戒对象享受的优惠政策，或对其关于优惠政策申请不予批准；

3在业绩考核、综合评价、评优评先表彰等工作中，对惩戒对象予以限制和约束；

4加强住房城乡建设系统日常行政监管，约谈其主要负责人，对其主要负责人及相关责任人进行相关业务培训；

5法律、法规、政策规定可以采取的其他惩戒措施。

石正林： 数字化转型必将对物业管理行业产生颠覆性影响

石正林 中国物业管理协会副会长、招商局积余产业运营服务股份有限公司董事总经理

“物业服务企业战“疫”获各方高度肯定，优秀品牌企业脱颖而出。科技力量助推物业服务企业抗“疫”，数字化转型显现颠覆性影响。整个物业服务产业将实现由价值链低端向中高端的跃升。”

一、物业服务企业突迎抽检表现亮眼

1、物业服务企业发力：各有作为

疫情当前，物业服务企业积极发挥优势、主动承担责任，成为守护居民健康安全的一道防线。大部分物业服务企业能高要求完成消杀防控“规定动作”，以基础服务凝聚人心，不少头部物业服务企业大力挖掘客户需求，通过协助居民采购生活物资、提供线上医疗服务、利用大数据监测等方式探索创新智慧服务和多元化增值，社区服务“最后一公里”在疫情中得到进一步发展，从概念走向事实。经历过疫情的考验，优质的物业服务企业最终将脱颖而出，成为房企转型的亮点。

①物业服务在疫情一线作用明显。以招商积余为例，作为央企物业服务企业的典型代表，疫情期间超过6万名员工（含外包人员）奋战一线1000多个项目现场，尤其是组建45人小分队驰援武汉火神山医院，参与武汉体育中心方舱医院后勤保障，参与光谷科技会展中心方舱医院腾退任务，承接深圳市第三人民医院二期工程现场送餐任务等等。

②物业服务在社区防控作用凸显。各地物业服务企业承担了小区封闭管理期间疫情防范的主要工作。以北京为例，该市要求小区进入人员必须佩戴口罩并进行体温检测，严格核实登记车辆人员，抵京人员向居住地社区报告健康状

况等。物业服务企业与街道、社区、业委会等紧密配合，做好出入管理、秩序维护、公共部位和设施清洁消杀、人员排查隔离、信息报送等防疫举措，并协助做好隔离人群和困难群众的日常生活保障，成为社区公共卫生供给和应急管理体系的重要补充。战“疫”中，物业协助业主网上团购蔬菜等生活物资，并义务承担运送上门服务，这也是赢得广大业主称赞的一大亮点。本来这项社区“最后一公里”的增值服务，是物业多年想做而又未完全落实的特约服务内容。如何持续满足部分业主的这项需求，特别是战“疫”之后，并成为物业新的盈利增长点，既提升服务而又不造成人力成本大幅上涨，更应思“迂”谋划。

③物业+科技让疫情防控更有效率和温度。以万科物业为例，企业利用信息化手段实时汇集项目运行、客户服务、员工防护等数据信息，建立的疫情信息平台不仅能够提供物业项目“实时疫情地图”，还结合人行、车行、病例、物资使用动态等数据建立模型，通过人工智能和大数据分析等技术，提前做好预判预警，为疫情防控方案制定、物资和人员的协调等提供决策依据。作为万科旗下的城市社区服务平台，万科V盟在北方区域推出“健康在线家”“阅读马拉松”“补给直通车”“宅家运动会”等线上活动，丰富社区居民居家生活。在北京，万科V盟还与密云农业平台合作，为业主提供线上购买蔬菜等生活必需品等在线便利服务。碧桂园物业在多个小区推出零接触配送、无人机消杀、电梯试安装紫外线感应灯等服务。鲁能集团物业利用社区原有的巡逻机器人充当宣传员、巡逻员、检测员，进行防疫知识宣传、智能巡检，缴纳家中水、电、物业等费用，可以通过“鲁能惠生活APP”；雅生活乐享荟提前恢复生鲜配送服务，拓宽业主的零售渠道，还联合春雨医生推出社区公益健康服务活动；金科物业每天统计业主蔬菜需求，提供超市代买服务的同时，还在自有小程序“福邻社”中上线买菜专区。

2、业主认可：有为有位

克而瑞物管于2月3日发起《新型冠状病毒肺炎防疫下社区业主调查问卷》，调查显示，97.59%的受调业主肯定了物业在抗疫防疫中的重要性。对于物业服务认可度的变化，79.46%的受调业主认为，此次疫情中，企业的防疫防疫工作较往常服务的提升是明显的，而综合实力Top30的物业服务企业，其业主认可度提升率高达83.41%。

①今后换房条件的必选条件：根据贝壳研究院联合和讯房产发起的“疫情

下的住房消费者预期调查”，显示有63.3%的受访者表示更愿意为高品质的物业付费，比例高于医疗、交通条件等。在有换房计划的受访者中，更愿意为高品质物业付费的比例达74.5%，比例显著高于交通条件。

疫情发生后，好的小区物业对于防治疫情传播的作用显现出来。好的小区物业提前预防、及时排查、实行规范化人性化服务，比物业服务相对较差以及没有物业的小区更加让消费者感到安全，“好社区”的标准逐渐从硬件设施的完备度转向软性的社区服务。

②业主与物业互动加强：不完全统计，为阻断疫情传播，截至2月底已有北京、广州、深圳等20多个省市实施社区小区封闭式管理。疫情期间小区封闭，物业服务企业与业主之间互动频繁，一定程度增加了业主的粘度。碧桂园物业旗下广东一家管理3000多户居民的物业公司，收到业主赠送的130面锦旗，还有业主捐赠的超过5万元现金。

3、舆论关注，友善期待：由人民在线“众云大脑”所生成的全国新闻舆论热度图可以看出，截至3月2日14时，30天内与“疫情”+“物业”有关的信息达26万条（264372条），媒体报道呈现地区集中现象，以湖北、北京、广东等地最为明显，整体媒体关注热度达到数十倍的增长。根据分析，舆情为正面和中性的总共占了82.37%。

4、政府重视，红利频至：受疫情影响，政府对物业服务企业愈加重视，上至中央部委、下至地方政府，均采取不同力度和方向的稳经济和保就业的扶持政策措施。根据克而瑞数据，截至2月10日，央行、财政部、银保监会、证监会、外汇局等多个部委共出台了若干专项通知，从金融资金支持和专项企业纾困两方面予以支持。

在地方政策方面，有64个省市因城施策，税收、社保、租金等多方支持中小企业。同时，全国各省市地方政府也结合辖地情况迅速“因城施策”。据克而瑞统计，截至2月10日，共有64个省市地区出台了69条各类支持政策。总体来看，地方支持政策都对中央政策做出了具体的细化与衍生，主要以中小企业减负为主，方向涵盖延期纳税、国地免租、税费减免、专项贷款等。

5、资本市场，跑赢大市：受疫情影响，春节后物业股受到资本市场青睐，一路逆势上扬。据国信证券统计，2月10日-2月23日恒生指数下跌1.07%，恒生地产类指数跌0.35%，物业管理行业却大幅上涨10.31%。而在整个2月期

间，根据时代财经统计，物业股平均股价涨幅达到17%，明显跑赢大市。一方面，得益于物业费收入在经济波动中具有较强稳定性，不受其他因素影响，物业股在股市持续承压的行情下，成为资本的宠儿；另一方面，政策上的扶持以及物管公司陆续发布盈利公告，更是进一步增强了市场信心。

根据克而瑞证券发布了《2020年物管行业策略报告》显示，物管公司PE估值高于地产公司。从PE估值来看，当前资本市场给予物管公司的估值高于地产公司。以2019年12月31日收盘价计算，当前24家上市内地物管公司2019年PE均值为32.5x，高于克而瑞内房股领先指数的滚动市盈率7.8x。以碧桂园服务为例，其2019年PE估值为47.0x，约是其关联地产公司碧桂园的8倍。和房地产开发业务相比，物业服务企业的高估值成为地产开发商谋求分拆物业管理业务单独上市的重要动因。

另外，据克而瑞证券保守预计，2020年上市内地物业服务企业总市值增幅将至少达到30%。截至2020年底，物业服务板块市值有望超过3,000亿元，继续延续2019年的“牛市”。2019年12月31日物业服务板块总市值达到2,320亿元，较年初增长了182.5%。物业服务上市公司全年股价平均增幅为66.6%。物业服务行业可预见性强、盈利稳定，加之其可能成为“美好生活”的入口，已受到了资本市场的广泛认可。作为容纳了十几万家企业的行业，物业管理行业的资本化进程可能才刚刚开始。

二、物业管理行业发展“危中有机”

1、品牌企业，恒者恒强

近年来，随着竞争不断深化，物业服务逐渐显现行业集中的趋势，头部优势开始凸显，同时，房企销售面积集中度的提升亦促进行业的整合集中。

根据中国物业管理协会发布的《2019物业服务企业发展指数测评报告》，2018年物业管理行业营收超7000万亿元，Top10市场份额11%，Top100占了39%。2025年，物业公司的集中度将进一步提升，预计Top100的市场占有率将接近45%。除了总量需求提升，结构上大家对优质和专业的物业需求将持续提升，龙头聚集效应将越来越显著，强者恒强将是市场常态。

2、全面洗牌，投资并购

近年来，行业并购洗牌已经开始，大手笔并购事件频频发生。尤其是手握大量现金的上市物业服务企业，充足的弹药给予物业服务企业在并购市场大展拳脚的机会。一方面，基于主业的并购更加理性、高效，质重于量。物业服务

企业通过收购优质物业服务企业快速提升规模，同时吸纳标的企业在专业、资源及品牌等方面的优势，实现自身高质量发展；另一方面，物业企业围绕平台发展需要，并购相关业务领域的优秀企业，为丰富业务板块奠定战略基础。

3、模式转型，科技发力

2019年，龙头物业服务企业在多层次服务方面动作频频。截至2019年8月份，已有多家物业服务企业完成企业名称的调整，调整后的名称更加聚焦“服务”、“智慧”，通过强化“服务”的标签，实现经营模式的转型升级。

除了经营模式方面的转型，部分物业服务企业已率先在科技上发力。早在2012年，国内头部物业服务企业就开始试水数字化建设，并在近几年加快了数字化转型步伐，百强企业科技化投入规模和营收占比逐年上升。

作为头部企业的代表，万科、碧桂园服务等在近几年已将数字化上升至战略高度，并纷纷加大数字化投入，万科物业和碧桂园服务2018年数字化投入超过1亿元，占营收的2-2.5%，其余头部物业服务企业如绿城服务、雅生活、金地物业等数字化投入在5000-9000万之间，占营收1.3%-2%。

三、数字化转型对行业的颠覆性影响

1、数字革命席卷物企

客户通过驾车进入建筑物内，停车系统自动识别后开闸放行，随即将客户进入信息迅速传递到下一个客户动线节点，智能停车系统引导客户车辆停放，随后电梯智能运行将客户送到指定楼层，客户通过门禁“刷脸”打开办公室大门，室内照明管理系统、空调系统再自动开启，诸如此类的服务场景，正在中国千千万万的物业服务项目中悄然变为现实。

以物联网、云计算、大数据、人工智能、5G等为代表的新一轮科技革命浪潮风起云涌，对人们日常思维模式、生产方式、生活习惯等产生了颠覆性的影响。随着行业集中度的提升和人口红利的消退，科技化带来的成本下降效应将越发显著，国内头部物业行业从2012年开始试水数字化建设，并在近几年加快了数字化转型步伐，目标主要集中在提升客户服务满意度、提高企业内部运营效率、创新企业商业模式三个方面。

2、物业服务企业争先实践

此次疫情期间，充分体现出APP已是物业服务企业的管理标配，头部企业

通过APP使物业基础服务线上化，并通过APP提供各类增值服务，寻求新的盈利突破点。

物业覆盖面广、场景复杂，APP作为社区流量入口，既是多元服务触达用户的主要渠道，也是用户数据的重要来源，众多物业服务企业借助智能化硬件及互联网思维，在APP端发力。自2013年开始，头部企业便已纷纷推出物业APP应用，寻求多元服务渠道，拓展盈利增长点。增值服务主要包括家政服务、网上商城、旅游生活、房屋租售等服务。

正是数字化转型改变了传统的信息传递方式。客户的服务请求可以通过语音或问题上传至移动端，员工在移动端接收服务指令上门服务，完成后再通过移动端上传，客户收到服务完成信息后再移动终端进行评价关闭，改变传统信息的口口相传方式，减少中间环节的同时避免信息的遗漏与失真。员工的巡检作业数据通过移动终端及监控设备准确实时上传，实现远程监控，改变传统人盯人的服务，提高了管理效率。

3、驱动行业转型升级

数字化转型推动的企业规模经济与范围经济扩张，加剧行业企业的聚合与重组，行业集中度进一步提高，最终形成少数行业巨头构建行业平台生态、众多专业服务提供商融入平台生态的产业格局。

同时，产业合作与竞争关系也将发生改变。首先表现在平台生态系统内，单个企业都是基于相同的理念与目标、兼容的技术与标准、共同的客户不同的需求而构建的，需要企业之间的协同与合作，即便有竞争都是服务能力的竞争，这种竞争相较合作行为要弱得多。其次表现在平台生态系统间，单个企业之间的竞争让位于平台生态系统之间的竞争，并成为企业间竞争的主导形态，背后的实质其实就是技术与标准、生态网络、服务定制化水平、服务质量以及平台赋能能力等的竞争。

因此，产业商业模式将彻底改变。物业服务过程中的信息流、交付出、资金流各节点数据在各平台各企业之间无缝实时传递，产业组织的网络化、平台化、扁平化趋势明显，大规模个性化定制化服务将会出现，多平台联动、自助服务、“免费”服务等新的商业模式将会产生。随着物业服务企业数字化转型的深化以及人工智能、区块链等数字技术的进一步完善，必然驱动物业服务产业的转型升级，整个物业服务产业将实现由价值链低端向中高端的跃升。