

面对疫情大考 物业服务行业做好答卷人



疫情是一场大考，时代是出卷人，业主和社会各界是阅卷人，如何做好答卷人，物业服务行业全力以赴。

坚守一线

物业服务行业“扛”起防疫重任

疫情防控期间，“防疫一线在社区”成为物业服务行业业内人士挂在嘴边的一句话。除了做好基础物业服务工作，融入“联防联控”、坚守社区防线成为物业服务行业疫情防控工作的重点。据中国物业管理协会相关负责人介绍，疫情防控期间，各地物业服务企业在街道社区党组织的统一领导下，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、信息报送等工作，并协助做好隔离人群和困难群众的日常生活保障工作，成为社区公共卫生供给和应急管理体系的重要补充。据了解，疫情防控期间，全国700多万物业服务人员为住宅小区提供了不间断的日常服务。武汉市15个市辖区内每天有近10万余名物业人坚守工作岗位；北京市16.1万物业人昼夜不停，为社区提供了干净、安全的生活环境，全面保障复工复产；浙江省11个设区市共有3852家物业

服务企业、27.6万物业人投入疫情防控，为12847个住宅小区、742.48万户业主提供服务；在深圳，1500多家物业服务企业的30万名物业人坚守在4000多个住宅小区、3000多个其他楼宇。疫情当前，物业服务行业成为疫情防控的中坚力量。

满意度理解度双提升

物业服务行业彰显社会价值

防疫合不合格，业主感受很重要。家住北京市西城区的胡某某说起自家小区的物业服务人员时表示：“这段时间小区物业服务人员挺认真的，每天都能看到保安人员拿着测温枪站在小区出入口。”

在随机对住宅小区业主的调查询问中，尽管有部分业主对小区物业服务工作表现出一些不满意，但都表示可以理解。家住河北省唐山市的梁女士表示：“他们（物业服务人员）还是很尽责的，但我们也有抱怨的地方，我们小区的物业服务企业不提供代取快递、外卖服务，我们外出取东西很麻烦。疫情当前，防控工作繁重，这也是可以理解的。”

挑战与不足

物业服务行业面临多重压力

疫情让居于“幕后”的物业服务行业走到“台前”，得到了各地政府、行政主管部门和社会各界的持续关注，行业价值得到充分尊重和认可。对物业服务行业来说，面对如此大范围的突发疫情，也暴露出

诸多不足、面临诸多挑战。

防疫物资紧缺、成本剧增是物业服务行业面临的一大难题。据长城物业集团股份有限公司高级副总裁吕雨华介绍，物业服务企业作为社区疫情防控主力，防疫所需口罩、防护服等物资存在严重短缺情况，而物资短缺不仅对一线员工健康安全造成威胁，对社区疫情防控的有效性也造成威胁。此外，疫情防控期间，物业服务企业运营成本急剧增加，物业费收缴率远跟不上物业服务企业费用支出情况。据武汉嘉信物业管理有限公司董事长李钢介绍，疫情防控工作开展以来，为员工提供一日三餐、为部分无法回家的员工提供宿舍、为全体在岗员工发放补贴等工作已使该公司运行成本超出正常时期的30%以上。

行稳致远

物业服务行业仍需反思

疫情是一场大考，对物业服务行业来说，更是一次难得的“社情民意”大调查。“疫情不退，我们不休”是物业服务行业展现出的决心，而过去50多天的抗击疫情过程中，行业仍有需要反思的地方。

从武汉嫂子的“汉骂”，到中央督导组视察时的居民隔窗“喊话”，各地社区实施封闭后，业主有更加强烈的诉求，物业服务企业也在防疫期间真正了解到广大业主的真实意愿、想法、希望、意见、痛点等。刘德明认为应加强三个“反思”。

节选自中国物业管理协会网





城发集团纪委组织党员干部观看警示教育片《蜕变的初心》

为加强对集团党员干部的廉政教育，强化廉洁自律，积极营造风清气正、廉洁守正的工作氛围，近日，结合疫情防控需要，城发集团纪委组织全体党员干部自行观看学习警示教育片《蜕变的初心》，接受了一次别开生面的廉政警示教育。集团党委160余名党员参加活动并撰写了学习体会。

该片深刻剖析了广东省潮州市委原副书记、原市长卢淳杰的堕落轨迹。卢淳杰年轻时也曾为党和人民积极工作，但

从刻意隐瞒个人有关事项开始，变得对党不忠诚、不老实，直至完全丧失初心，大搞权钱交易，走上了由破纪到破法的不归路，最终受到法律严惩，后悔莫及。千里之堤，溃于蚁穴，似锦前程，毁于一念。违纪违法案件的发生，让人触目惊心，发人深省，给党员干部上了一堂真实、深刻的廉洁警示教育课，具有很强的警醒作用。

通过观看警示教育片，再次提醒广大党员干部要以案为鉴、以案为训，在行动上把握

住分寸，在生活上把握住小节，树立忠诚、干净、担当的良好形象，筑牢“不敢腐、不想腐、不能腐”的思想堤坝，做到政治上清醒，经济上清楚，生活上清白，守护好自己的精神家园。
摘自集团网站



“三八”暖心慰问 凝聚巾帼力量



三八节来临之际，集团工会主席尹淑敏、妇女委员会主任苑晓阳来到集团的一线工作岗位，向获得表彰的“巾帼岗位能手”表示祝贺，并颁发荣誉证书、授予鲜花。

当前，城发集团党委坚决贯彻落实习近平总书记重要指示精神，贯彻落实党中央、省委、市委、区委决策部署，始终把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，持续加细加严疫情防控工作，积极有序推

动各类企业复工复产。在疫情防控这一特殊背景下，我们即将迎来“三八”国际妇女节，城发集团党委积极引导广大妇女将纪念日和疫情防控、复工复产等紧密结合起来，立足自身岗位，努力建功立业。尹淑敏主席和苑晓阳主任向工作在各自岗位上的“巾帼岗位能手”表示祝贺和慰问，激励获得表彰的女同志继续发扬担当精神和奉献精神，发扬无惧困难、艰苦奋斗的优良传统，科学防控促生产，全力以赴做贡献；立足岗位、争做最美巾帼奋斗者。

根据严格落实疫情防控的要求，调整纪念节日的方式，

不搞群众聚集性活动，最大限度减少传播风险。集团妇委会将借助新媒体传播优势，通过开展线上观影的活动方式，开展主题宣传活动，营造昂扬向上、温暖人心的节日氛围，通过观看《中国机长》、《攀登者》等激人奋进的教育影片，学习《妇女权益保障法》、《反家庭暴力法》等法律法规，以先进榜样激发广大女职工向上向善，激励广大女职工立足岗位建新功，增强战胜疫情的信心和复工复产的积极性，引导全体女职工学习先进、争当先进，万众一心，坚决打赢疫情防控阻击战，为集团健康发展贡献巾帼力量。
摘自集团网站

城发集团2020年非公开发行公司债券（第二期）成功簿记发行

3月11日，城发集团2020年非公开发行公司债券（第二期）成功簿记发行。在集团决策部署下，资金财务部根据集团资金需求，研判当前金融市场形势，克服疫情影响，通过线上方式保持与承销商和投资人充分沟通，最终

创2017年至今山东省同主体评级同期限私募公司债券发行利率新低！

本次公司债券在疫情期间的成功发行，体现了资本市场对城发集团发展的高度认可。未来，资金财务部将继续优化财务结构，拓宽融资渠道，为集

团的发展提供充足的资金保障。

摘自集团网站



守望相助 感恩有您

郭加兰大姐是尚景嘉园的一位业主，今年是在尚景居住的第五个年头。热情、善良、正义、乐观是57岁的郭大姐给我们的印象。她一直以来对呵护中心的工作非常支持，物业费每次都是预交一年，各项社区活动也是积极参加，她总说，物业和业主是一家人，一家人在一起就是要和睦相处，互帮互助。

在疫情防控期间，快餐店铺都未营业，物业工作人员基本上就是以泡面和火腿肠为主要伙食，郭大姐看到后，很是心疼和难受。她说：“你们现在防控疫情，这么辛苦，就吃这些东西哪行，吃多了胃也不舒服啊！”回家后就

赶紧煮了一锅鸡蛋，送到了物业办公室。再往后的日子大姐只要有空，就会做些炒菜和米饭送到物业。前些日子降雪降温，一股倒春寒袭来，郭大姐特意买了一只鸡，煮了满满一锅鸡汤送到物业办公室，当打开锅盖的那一刻，一股浓浓的香味扑面而来，在场的工作人员都被深深的打动，除了真诚的感谢大姐的关怀，同时也劝说大姐以后不要破费了，因为大姐家庭也并不富裕。郭大姐只是淡淡的微笑着，嘴里应着：“好的好的，你们快趁热喝吧，凉了就不能喝了。”

3月5日，在接受新区电视台采访时，郭大姐跟记者说了很多

埋在心底的话，她说：“我们这的物业真的很好，工作敬业，替业主想的也周到，尤其我父母二老去世时，物业的工作人员给了我很大的帮助和照顾。现在疫情期间，看到他们每天都那么辛苦，我就想简单的尽点心意，让他们能吃上一顿热乎的饭。”呵护中心为了感谢大姐的关爱和支持，特意登门送上一罐蜂蜜和一盒草莓表达谢意。

您简单的话语，真诚的行动，给人带来是满满的正能量和暖暖的爱。守望相助，感恩有您！困难面前我们携手共度，充分彰显了物业和业主一家亲的时代新风尚！

王妍妍供稿



晶城精细化管理

——晾晒区地面硬化处理

在无情的疫情面前，晶城生活呵护中心在积极做好疫情防控的同时，也没有忽略精细化管理工作。自2020年3月份以来，晶城生活呵护中心便自主筹集地砖对晾晒区地面进行硬化处理。

2019年，为方便业主晾晒衣物，呵护中心在10号楼北侧增设了晾衣架，但是由于缺少材料一直未进行地面硬化处理，雨雪天气路

面易变得泥泞，不方便业主晾晒。今年3月份项目自主筹集地砖，对10号楼地面进行硬化处理，现已全部铺设完成，既美化了小区环境，又给小区业主提供了方便。

当地面硬化处理完成后，许多业主纷纷对物业的工作竖起大拇指，有的业主当场说：“终于铺好了，我现在就去拿衣服”！业主的满意就是我们服务的动力，

后期我们将继续将精细化工作常态化，保证服务品质，提升社区环境。

周岩供稿



防控疫情我们一直在行动



在这场没有硝烟的战斗中，城发物业人一直战斗在疫情防控的第一线。随着大厦的全面复工，城发大厦服

务中心根据大厦情况，合理安排岗位，明确各岗位职责，充分保证大厦正常复工运行。

上班高峰期，特增设电梯厅引导员，使复工人员能尽快通行，减少人员逗留；护卫部加强上班高峰期间的巡逻时间及频次，及时对进入车场的车辆进行引导，保证车辆有序停放；保洁部在

保证原有的消杀频次基础上增加巡逻消杀及大厦公区通风频次；公司分管领导及各职能部门积极协助，为大厦防疫工作的保驾护航。

疫情防控需要每一个人的努力，相信这场没有硝烟的战争最终方能胜利，加油，城发物业人！

张玉娜供稿

疫情下最美的背影



“疫情就是命令，防疫就是责任”，自新型冠状病毒疫情发生以来，自贸大厦工程技工左宏民、刘志建师傅便穿梭在大厦的各个角落，在保证日常工作的同时，对大厦进行全面消杀，留下一抹抹美丽背影。

自疫情“战役”打响后，我们的工程技工左宏民和刘志建师傅就肩负起了每日对自贸大厦4次的消杀任务，两位年近60的老师傅每天都需要背起装满消毒液的喷雾器走遍大厦的每个角落，确保消杀全面到位。沉重的喷雾器并没有阻挡他们防疫消杀的步伐，没有豪言壮语，只有默默的坚守，守护这大厦出入的每个人的安康。他们不仅要确保日常工作及防疫消杀工作的正常进行，同时还要配合海洋投资集团对大厦



高层的现场勘察工作，从他们手机步伐数据来看，每日20000多步，可想而知他们的一天是多么的辛苦。

是他们的默默付出、真诚奉献让整个大厦在疫情防控期间变得更加有序、更加安全，他们的足迹踏遍大厦的每一个角落，他们的身影留在每一个人的心中，他们就是最美的一线工作者左宏民、刘志建。

王晓杰供稿



我们的榜样——孙忠动

锦绣河山工程技工孙忠动是一位有着近20年工程维修经验的老师傅，自2018年9月入职以来，兢兢业业、勤勤恳恳、任劳任怨，是锦绣河山全体员工的好榜样，是业主的贴心好帮手。

业主的报修电话就是命令，每当接到业主来电报修，孙师傅总会第一时间赶到现场进行

处理，哪怕是半夜自己不当值，只要接到业主报修电话，他便立马开车赶到业主家中，同时孙师傅凭借自己的经验，利用工作之余，时常无偿的帮助业主维修室内热水器、下水盆、门窗、水龙头等问题，不求回报，赢得了业主一致称赞。

孙师傅在工作中团结同事、热情助人，按时按质量的完成

领导交办的工，不仅是业主的贴心好帮手，更是我们所有人学习的榜样，他的默默付出、用心服务的的精神值得我们每一个人学习。



薛丽英供稿

拾金不昧——弘扬时代新风



2020年3月16日下午，晶华苑物业办公室收到3单元1902户业主送来的锦旗，对晶华苑护卫拾金不昧的行为进行感谢。

3月6日，该业主在门岗登记扫码时，随手将手机放在桌子旁边，登记完成后随即与同行者说话匆

匆的离开。门岗值班护卫纪贵福忙完人员登记后，发现桌子上多了一部苹果手机，立即向生活呵护中心汇报，按照项目领导指示，做好物品保管交接工作，直至第二天下午失主才来询问。呵护中心严格核对信息，确认无误后，将手机归还业主，业主激动地说：“感谢晶华苑物业，我这个手机刚买了不到2月，真是太感谢你们了！城发物业好样的！”

拾金不昧是中华民族

的传统美德，是良好社会风气的缩影，此次拾金不昧的行为，不仅表现出城发物业人的良好品质，更是对外树立了良好的企业形象。

张丽供稿



集团领导对物业小区防疫工作进行指导检查



2020年3月13日，集团总裁助理付敏深入城发物业在管项目，实地检查疫情防控工作，物业公司主要负责同志陪同检查。

防疫工作开展以来，物业公

司全员坚守在防控一线，为社区广大业主筑起了一道安全屏障。付敏听取了各项目对疫情防控工作汇报，对防疫物资储备、防控措施、员工自我防护等工作进行了实地检查，向坚守在一线的职工表示关心和慰问。付敏强调，随着城市全面复工，防疫工作仍然处于紧要关头，大家要稳定心态、坚定目标、毫不松懈，持续做好防疫各项工作。

面对集团领导的关心，员工

纷纷表示会以更饱满的工作热情投身到防疫工作中去，齐心协力、共克时艰，坚决打赢疫情防控阻击战。

于凡芮供稿



城发物业获评青岛市精神文明单位

近日，青岛西海岸新区精神文明建设委员会正式下文，授予城发物业“青岛市精神文明单位”称号。

多年来，城发物业始终秉承“诚信发展，共享未来”的企业宗旨，在社区持续开展精神文明宣传，通过深入组织开展“学雷

锋”“金牌管家”“业主承诺”“敬老爱老”“文明出行”“儿童安全教育”等多项公益活动，深度践行精神文明创建工作，不断夯实服务基础，进一步丰富了城发物业品牌内涵，使社区精神文明创建活动呈现出知晓率越来越高、覆盖率越来越广、参与面

越来越大、影响力越来越深的良好局面，得到了此次评审组高度认可。

文明长跑，驰而不息。城发物业将以文明创建为依托，不断丰富精神文明建设内涵，深耕城发服务特色，推动服务水平再上新台阶。

于凡芮供稿





疫情无情，人间有爱

——记江山瑞城植树节活动

春天来临，一年一度的植树节伴随着春天的脚步如期而至，为使广大业主积极、主动参与植树节活动，体验植树乐趣，增强业主环保意识与生态意识，江山瑞城生活呵护中心于2020年3月12日

上午九点半在8号楼东侧组织开展“我为家园添绿衣”植树活动。

受疫情影响，本次植树活动以物业工作人员为主，部分业主参与其中，在植绿同时与物业工作人员交流疫情防控工作。

此次活动主要倡导大家自觉爱护花草树木，减少践踏草坪等不文明行为的发生，使我们的家园更绿色、更和谐、更温馨，进一步加强了与业主之间的沟通，助推业主共建。

李金霞供稿



植下一棵树 收获万点绿

在春暖花开的三月，沐浴着温暖的春风，植树活动奏响了绿色的乐章。为进一步提高业主保护环境、爱护绿化的意识，提高社区环境质量，怡和嘉园组织员工及社区志愿者在做好自身防护的同时，积极开展植树活动。

植树现场，大家分工明确，

有的挖坑、有的培土、有的浇水，各个环节衔接有序，配合默契。在大家辛勤劳动下，一颗颗树苗“亭亭玉立”于小区中，看到这一颗颗树苗，大家脸上都露出喜悦的笑容。此次活动充分发挥了团结、互助、友爱的精神，参与活动的所有人员通过合影留念方式记录下

此刻美好的回忆。

通过植树活动不仅让业主加强了对小区环境保护意识，也让业主与物业间的距离更加贴近，更是通过此次机会搜集了许多相关意见建议。我们有信心把社区文化建设的更加丰富多彩，携手社区业主共同创建温馨和谐、有活力的住宅社区！

崔民凤供稿



山海苑不一样的“女神节”

天灾无情，人间有爱，爱是温暖的桥梁。居家抗疫，我们隔离病毒，但不隔离爱。为了促进物业与业主间的情感交流，活跃小区节日氛围，山海苑生活呵护中心提前采购鲜花，亲自包装并自制手写祝福卡片，为小区已入住女性业主送上节日祝福，让业主感受物业的温暖。

山海苑房管们化身送花小使者，提前联系已入住女性业主，为避免接触感染，房管们事先对鲜花及门把手进行消毒，将鲜花放置在门把手上，通过敲门提醒业主进行礼物接收。同时在小区地下车库入口处，见到女性业主热情相迎，亲手将消毒后的鲜花送到女业主手中，收到鲜花的业主脸上露出

了开心的笑容并连连道谢。

此次三八妇女节活动，不仅增进了物业与业主之间深厚的情谊，也让业主感受到了“家”的舒适与温暖，收到鲜花的业主纷纷发来感谢信息，称赞物业贴心周到、细致入微，此次活动圆满成功！

戴娜供稿



“幸福女神节，满城鲜花香”

3月8日是一年一度的国际妇女节，在这个特别的节日，唐岛金湾生活呵护中心开展送鲜花温馨活动，为唐岛金湾的广大女性业主送上惊喜和祝福。

当日一大早，大家就小心翼翼的将鲜花包扎好，并做好消毒措施，随后纷纷前往业主

家中，向小区女性业主送上鲜花，并送上一句节日祝福：“祝您节日快乐！”，收到鲜花的每一位女性业主都露出了美丽的笑容，在她们感到惊喜的同时，对唐岛金湾生活呵护中心细心、体贴的服务举动给予了高度赞扬。

一束束鲜花，不仅给广大业主带去了惊喜和温馨，也体现了唐岛金湾社区良好的人文氛围。今后，我们将继续努力，开展更多温馨、暖心活动，拉近物业与业主间的距离，增进邻里和社区互动，共建美好社区。

侯文龙供稿

