



# NEW JOURNEY

# 新征程



华保盛服务管理集团有限公司

合作热线:0771-2416621 服务热线:0771-2436788 联系邮箱:hbswy@foxmail.com  
联系地址:中国(广西)自由贸易试验区南宁片区平乐大道15号五象绿地中心1号楼十一层

本期主题

2024.1  
NO.15

奋斗

智慧城市  
服务社区  
集成大家  
商家

# 领跑亦冲刺

昨夜斗回北，今朝岁起东。新年伊始，万象更新。

在时光的交汇处，让今朝连接两端，让明天回首昨天，让历史看见未来，让时代铭记奋斗者。

钟声敲响，我们迈入了2024年。新年的第一缕阳光照耀大地，万物向阳而生。奔跑的节奏吹响了奋进的号角，在笔直的地平线上，在狂奔的千军万马中，在争先恐后的争夺战中，华保盛人争做行业的领跑者！冲锋！向前！

新的一年，华保盛开启新征程。时针，一圈圈地转动，一年转了730圈；时光，一天天地流走，一年流过了365个昼夜；征程，一步步地走过，一年走过了岁月风云。

万物循环往复，万事周而复始。功成不必在我，功成必定有我。站在新年的起点上回望过去的一年，努力就有回报，华保盛集团在2023年收获满满——

华保盛集团荣获第八届“筑梦杯”职工职业技能大赛物业服务岗位团体总分第一名；服务项目——国家税务总局广西壮族自治区税务局荣获“2022年度南宁市物业服务示范住宅小区（大厦、院校）”称号；服务项目——广西壮族自治区展览馆荣获2023年南宁市“红色物业示范点”称号……

2024年，农历龙年。龙是中国古代神话中的动物，亦被视为中国传统文化中的神兽。龙是中华文明中的吉祥图腾，一直象征着祥瑞，代表着吉祥、力量和权威等。

龙年，英雄年。青梅煮酒论英雄，曹操与刘备相论天下大势时说：“方今春深，龙乘时变化，犹人得志而纵横四海。龙之为物，可比世之英雄。”龙被曹操称之为世间的英雄。

在行业竞争中，领跑者被称之为龙头，具有强烈的进取力、强大的爆发力、强悍的发展力、强劲的领先力，展现出标杆价值。

凡是过往，皆为序章。努力尽今夕，少年犹可夸。心往一处想，劲往一处使。路虽远，行则将至；事虽难，做则必成。

不忘初心，方得始终。谁不曾梦想仗剑走天涯？谁不想看一看世界的繁华？人生需要亮点和光环，唯有奋斗和领跑才能让梦想更容易实现。

新的一年，华保盛人同舟共济、众志成城，踔厉奋发、勇毅前行，共绘更加美好的华保盛新蓝图，共谱更为绚丽的华保盛新篇章，共铸更加坚毅的华保盛新精神。

日复一日，年复一年。一天之计在于晨，一年之计在于春。起跑即为冲刺，开局就是决战。逢山开路，遇水架桥；纵横驰骋，运筹帷幄。

新征程，风华绝代，春华秋实；  
领跑者，物华天宝，龙腾盛世！

《奋斗》编辑部  
2024年1月

# CONTENTS

# 目录

主办  
华保盛服务管理集团有限公司

协办  
广西万腾保安服务有限公司  
广西华之味餐饮投资管理有限公司  
广西亮雅环境科技有限公司  
广西华盛云智能科技有限公司  
南宁市华保盛职业技能培训学校

编委会  
主任：钟毅

常务主任  
杨克春

副主任  
黄更新 黄文婷 林艳梅 肖剑虹  
闫瑞东 鲍翊海 杨容昆

顾问  
郭文明 万千 莫金山

委员  
卢虹城 李世杰 李文震 王敏  
刘玉朝 李振丽 阮社贤 帅歌勋  
王成虎 邓志强 孙盛 陈韬  
张丽 李忠梅 付志强

责任编辑  
赖素云

编校  
何晓岚 周星梅

题字  
潘琦



**风向标** 05  
物业管理三维沟通的实用技巧 华保盛集团顾问 / 郭文明

**要闻** 10  
华保盛集团受邀参加中国—东盟大健康产业峰会暨大健康产业博览会  
国办转发《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》

**专访** 13  
韦明芳：在物业服务行业中“常学常新” 《奋斗》编辑部  
许子卫：责任担当与标杆引领 《奋斗》编辑部

**智行** 20  
玉兔归宫传喜报 金龙出海建新功 北海市中等职业技术学校服务中心 / 王英杰  
“优化服务从我做起，优质服务向我看齐” 南宁第四分公司广西民族大学住宅区服务中心 / 陈莉  
组织消防演练 提高应急能力 华保盛集团防城港公司 / 余琴  
培训有针对 效果有保证 北海监狱服务中心 / 庞贵达

**风采故事** 27

拧成一股绳，让为国保粮竞赛更圆满 南宁第四分公司广西工商职业技术学院服务中心 / 石立玲  
劲往一处使，让第一届学青会更精彩 南宁第五分公司三塘及飞碟靶场训练基地服务中心 / 任兵  
活往一处干，让产业园区环境更美丽 北海海洋产业园服务中心 / 刘皆灵  
腿往一处跑，让员工精神风貌更朝气 华保盛集团防城港公司 / 余琴

**温暖你我他** 34

建设理发小屋 解决“头”等大事 华保盛集团防城港公司 / 余琴  
上门服务业主 得到高度表扬 南宁第四分公司广西教育学院服务中心 / 魏华

**心声** 37

把爱献给学生 把幸福留给自己 北海市中等职业技术学校服务中心 / 李伟萍  
放平姿态保耐心 自查自纠破僵局 北海监狱服务中心 / 庞贵达

**好书分享** 42

善于运用智慧 才能脱颖而出——读《狼道》有感 北海海洋产业园服务中心 / 刘皆灵  
加强学习历练 化解本领恐慌——读《本领恐慌》有感 桂林博物馆服务中心 / 梁洁

**艺苑** 45

书法 自治区市场监督管理局 / 双阳  
魁星点斗纳福回—钟馗 蚌埠二小学生家长 / 汪瑞  
春花烂漫时 安徽分公司 濉溪县医院 / 徐丽

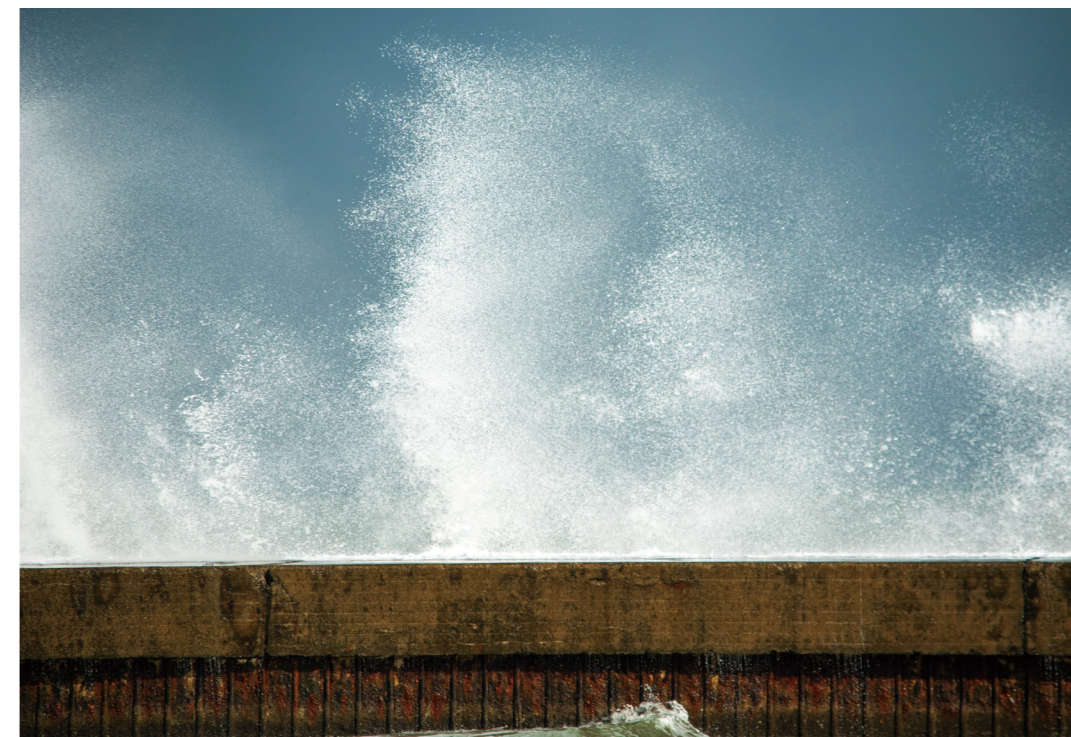
**征稿启事** 49





QIAN YAN 前沿

01



## 变革·重构·新征程

研发中心

### ◆前言

站在 2023 年年底回望全年，中国经济呈现“波浪发展，曲折前进”的态势。全球和中国都处于周期性和结构性的双重拐点，多期叠加的复杂性加大了宏观政策应对的难度和挑战。基于人口规模、经济发展、科技研

发、制造业能力等全方位的大国优势，中国有望引领以数字经济为核心的第六轮康波周期。二十届三中全会有望在“促改革”方面有进步的突破，通过坚持高质量发展推动中国经济向 2035 远景目标迈进。

在充分的市场竞争下，

市场越来越卷，“难”将会是物业企业不得不面对的新常态。但从长期来看，物业是稳健、持续发展的行业，我们应当心怀光明，长期有耐心。

### ◆变革

房地产变局，物业行业



进入存量时代。同时，存量时代也迈入了市场饱和度上升、物业行业竞争加剧的新赛道，高质量发展将成为物业服务企业未来的重要发展趋势。

资本市场上，物业行业的资本窗口逐渐关闭，资本市场 PE 触底回弹至合理位置，但整体而言仍是轻资产、现金流相对稳定、抗周期性强的行业，基本属性没有发生改变。

发展格局上，经过近几年行业洗牌和市场检验，头部企业因资源禀赋、品牌优势、规模效应和长期积累的运营实力，领先作用更加明显，在规模、业绩等方面均处于行业前列，且在行业中的贡献持续加大。同时，高速增长已接近尾声，但行业集中度持续增强，强者恒强的格局愈加凸显，行业马太效应加剧。

社会层面上，从增量到

存量，物业管理成为城市管理的有效补充；从小区到街区，物业管理成为基层治理的重要主体，共建共治共享成为发展必然。

客户需求上，要根据不同类型和层次的需求，提供更加多元化、个性化、增值化的服务内容，如健康养老、家政保姆、教育培训、文化娱乐等，服务内容需要更加多元化。

企业竞争上，从拼规模走向拼产品、拼服务，逐渐形成综合服务体系。同时，“独立性”逐渐成为高频词，物企逐步减弱对关联房企的依赖，纷纷重申在股权架构、业务经营和财务等方面的独立性，减少对关联房企的依赖。这对于行业的良性发展和长期运营等都具有重要的价值和作用。

内部管理上，更加注重专业化分工和合作，形成各自擅长的细分领域和市场

定位，专业化水平需要不断提高。

华保盛集团将坚定不移地走高质量发展路线，做强物业服务管理主业；量入为出，合理配置资源，阶段性地依据“成长性、盈利性和防御性”原则对各项业务进行取舍，以期实现业务规模有长期稳定的发展，客户价值能够被有效地实现，营业成本的增长能控制在合理范围内，从而最终构建起公司的长期、稳定以及可见性强的盈利能力。

#### ◆重构

物业管理行业在数字化浪潮下迅速升温，服务模式也在加速变革。以业主为中心，利用数字化手段重构的全新业主服务模式应运而生。这种模式下，服务更加轻松便捷、响应更加及时精确、体验更加个性化。

数字化为业主服务模式

带来颠覆性变革。以数字化手段重构的新模式让服务更加轻松、响应更加及时、体验更加个性化。服务内容也从单一物业服务扩展至生活全场景，更加贴近业主需求。这种模式的应用，必将引领业主服务的变革与发展，成就智慧社区建设的重要推动力。数字化为业主服务注入活力，也让服务模式焕发出勃勃生机。华保盛集团搭建了多个渠道的业主平台，包括 App、小程序、微信公众号等，包含新闻公告、报事报修、物业缴费等。服务进度实时查看，服务结果在线评价，服务平台可对接门禁、车闸等智慧硬件，做到智能化对接。

总体来看，要推进业主服务不断升级，必须立足精细化管理和全渠道服务，利用智慧物业管理系统优化服务流程与丰富体验，同时必须注重线下联系与交流反馈，借助智慧物业管理系统

持续深入分析业主满意度与苦点，并对服务模式与流程进行改进。只要充分贴近物业实际场景，将智慧物业应用到实处，这才能真正推动企业业主服务现代化转型。

#### ◆新征程

2023 年 11 月底，国务院办公厅转发国家发改委《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》，提出在 50 个试点城市选择 100 个左右社区作为社区嵌入式服务设施建设先行试点项目，要把养老托育、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。

《广西老龄事业发展“十四五”规划》中提出，要充分发挥社区居家养老服务中心功能，大力发展日常助餐、健康护理、家庭照护、精神慰藉等养老服务。

物业在社区有先天的优势，华保盛集团在“物业+

养老”方面本就有一些探索，一直致力于整合物业相关服务资源，大力发展以住宅物业服务为依托的新型居家养老服务模式，构建一刻钟生活服务圈，满足老年人衣、食、住、行、养、健、护等全方位需求，为老年人提供“点菜式”便捷服务，为南宁市兴宁区、青秀区五类老人提供居家养老服务。

华保盛集团除衔接社区资源之外，华保盛集团更注重多形态物业场景服务融合。通过“社区居家养老服务+医院后勤服务+机构养老服务”三个不同服务场景联动，实现老年人医养服务闭环。

#### ◆结语

预计 2024 年，物业行业的高增长不可持续，会进入低速增长时代。面对行业变局，我们坚持回归服务本质，审慎权衡服务质量和发展速度之间的关系。



## 物业管理三维沟通的实用技巧

华保盛集团顾问 郭文明

(接上一期《奋斗》)

### (5) 认真把握节点

一是把握工作周期。  
绝大多数的项目，甲方都把每一周当作最小的工作周期，这一周布置了工作，下一周就要有结果。例如：某项目的领导针对近期车辆管理的不足，周一指示物业要改进车辆出入和停放管

理。项目经理接受任务后，应立即开展对车辆管理不足的问题调查，并研究拟定整改方案，争取在周五，最迟在下周一前向领导汇报。如果一周过去了，你没有动静，没有反馈，领导就会对管理不满，给你差评。因此，我们必须要有清醒的认识和应对。以周为周期的工作

是小目标，而以月、季度、年度为周期的工作则是中、大目标，必须按照不同周期的要求做好管理服务，并按照工作周期的时间节点定期向甲方领导汇报。这样，物业管理才显得有章法、有品质。

二是把握节庆机会。  
国人喜欢逢年过节走亲访

风向标

FENG 风  
XIANG 向  
BIAO 标

05



友，物企也有利用节庆回访客户的惯例。春节、五一、国庆等，还包括一些重大的主题活动，如两会、东盟、创城、防疫等。物企都要配合甲方做一些事情，而这些事情大多与管理服务有关，所以，公司及项目都要与甲方进行一些沟通，共同把事办好，把节过好。如果我们能够根据节庆节点讲究和谐美好的特点，把节庆当作沟通良机，借助节庆的机会增进双方感情，就能更好地化解存在矛盾，改善彼此关系。

**三是把握红黑两端。**让管理更好服务更优，这是甲乙双方共同的目标。红的节点表示管理服务得表扬的时候，黑的节点表示管理服务被投诉的时候。当遇到红点时，要向领导汇报工作体会，提出下一步打算，让领导知道我们是谦虚谨慎的，是不断要求进步的。当遇到

黑点时，要敢于正视不足，认真查找原因，主动解决问题，争取领导的理解、宽容和支持。物业管理的过程，总是不断解决问题的过程。我们有满意之长，也有失意之短，但只要我们与业主保持良好沟通，及时扬长避短，就一定能够让红色更鲜艳，让黑色快熄灭。

**四是把握合同时效。**在你负责的项目合同将要到期的节点上（倒数3个月为宜），如何做好与甲方的沟通至关重要。首先，必须做好自己，这是看得见、摸得着的行为沟通。物业管理的生命是品质。在抓好合同节点的管理上，最重要的是防止事故的发生，尤其是人身安全和消防安全，要加强设施设备的检查，加强各项制度的落实，加强业主投诉的处置，以优良的服务品质赢得业主的信任和支持。其次，必须加强沟通，着重点

要放在情感上，因为人在敏感时期，很容易冲动或感动。要增加向领导请示汇报的频率，要增强与业主情感上的互动，要增添服务细节上的创新，切实提高认可度和满意度，为续签合同添筹码，而不是帮倒忙。合同要到期了，这是双方合作的敏感点，甲方会对项目管理进行更加认真考核，而物企如果缺乏敏感性，不注重提升管理品质，就很有可能丢掉项目。因此，必须强调守土有责，拓土有功。

## 二、下行沟通

### （一）下行沟通的概念

下行沟通，就是信息从上向下流动，上级与下级打交道。从物业管理的角度说，就是企业与员工的沟通、领导与下属的沟通。

沟通主要有三种形式，一是下达命令，二是表扬下级，三是批评下级。沟通的

目的是通过有效沟通，争取员工的信赖和支持，推动企业目标的实现。

## （二）下行沟通的艺术

### 1. 命令就是命令

命令必须闻令而动。当领导的要会领善导。不能满足于在上面发号施令，要率先垂范，以身作则，深入到实际中去，为员工指明做好工作的方向，提供行之有效的方法，帮助解决实际难题。如：公司下达命令要求各项目加强消防安全工作，领导就要带头宣贯消防安全的重要意义，深入实际去检查指导，部署落实消防制度，完善消防设施，明确岗位职责等，还要根据实际，组织培训演练，实现沟通有效，上下统一的管理格局——这样的沟通才会高效、顺畅。

命令必须令行禁止。领导必须善于询问和倾听，关心员工对团队建设的需

要、对培训成长的需要，我们才能知晓员工的愿望，领悟员工的态度，找到解决问题的突破口。当员工有犹豫、有顾虑的时候，我们需要询问和引导员工，说出内心真实的想法。领导必须善于换位和换脑。学会站在下属的角度看问题、办事情，尤其是在执行过程中可能遇到的困难，在与业主沟通过程中可能遇到的障碍，以便更好地理解下属的想法，从而共鸣共进。——这样的沟通才能明确行在何方，止在何处。

### 2. 表扬是为了让大家“心”飞扬

为什么要表扬？根据研究发现，表扬是职场最有力的激励因素，是比薪酬更有效的激励方法。但遗憾的是有58%的员工说他们的头儿从来没有说过一个谢字；有74%的管理者从来不去表扬自己的员工。

要表扬就不要批评。要想表扬一名员工，就不要再说但是。又表扬又批评，员工只会记住批评不会记住表扬。实际上，表扬就是一种给予，既要给予，就要热情大方，不要舍不得，要让人心痛快、敞亮。那么，表扬的技巧是什么呢？

**（1）公开表扬要对事不对人。**公开表扬应注重提升团体的能力和合作精神。所以，要以表扬事来表扬人，以表扬团队来表扬个人（如，今天大家干得很漂亮！特别是XXX团队和XX团队，合作很好！）。也不要因为表扬了一个人，却打击了一大片（如，今天小王表现很好，但其他人表现就太差了），让当事人觉得受到表扬却不够光彩，反而消极、郁闷。

**（2）私下表扬要对人不对事。**如果你很欣赏个人的表现，但又不宜公开赞美，可以私下表扬，特别是



对自己关系比较亲近的人。私下表扬主要是传递一种信任：你很优秀，所以你行。因此，私下表扬应该着重于个人成长，可以对他提出进一步的期望和要求。

### (3) 让表扬跟着人走。

管理者要深入实际，像是见面打招呼，让表扬更加亲切、具体、有感染力。不要总是端着架子，板着面孔，要经常下去走走，哪里有辛苦的下属，就到哪里去，对下属值得鼓励的行为和表现给予当面的、及时的问候和赞许。

### (4) 让表扬跟着心飞。

表扬的最高境界就是要让表扬随着下属的心飞扬，知道下属心里需要什么。如，当下属积极上进时，把他带到老板面前夸夸他，这样会更加激励他的上进心；当下属很少回家时，就向他的家人说说他，这样更容易打动对方使其安心、快乐工作。

### 3. 批评是为了传递正能量

批评要有理、有利、有节。有理是说批评要有依据，是事实如此，规章制度如此，确有错误无可辩驳。有利是说批评是为了惩前毖后，治病救人，让被批评者知错能改，轻装上阵。有节是说批评要把握火候，注意分寸。原则问题不能蜻蜓点水，鸡毛蒜皮不要大发雷霆。只有这样，被批评者才会心服口服，真心信服。

**(1) 批评只为一个目的。**批评之前要明确：批评是为了什么？当你想批评下属时，要告诉自己这样做是为了帮助他更好地发展，这样会大大减少你批评下属时的愤怒，减少因为愤怒导致的冲突。如，有人脸皮薄的宜点到为止，不要说狠话；有人脸皮厚，说轻没用，必须给当头棒喝。

**(2) 批评只说一件事。**在对下属进行批评时，

要避免接二连三的批评，这也不行！那也不行！这样会增加下属的对立情绪，事情到最后会变得更糟糕。所以，每次批评下属时最好只专注一件事。

**(3) 批评采用“汉堡式”。**汉堡式批评是：“肯定+批评+鼓励”。批评下属前，先对下属的工作进行肯定，让他放下防备，然后再进行批评，让他认识到错误，最后进行鼓励，让他放下包袱。

**(4) 批评采用“启发式”。**大多数管理者在批评时，往往会直言不讳地指出下属的错误。尤其是开口就骂“你怎么这么蠢的？”“你素质怎么那么差！”这样的话容易伤人。因此，要委婉地指出员工的错误，启发他自己领悟话里有话，给人留有台阶，就不会破坏彼此之间的和气。

**(下期《奋斗》内刊讲解平行沟通，敬请关注)**

# 要 闻

要 YAO  
闻 WEN

10



### 华保盛集团受邀参加中国—东盟大健康产业峰会暨大健康产业博览会

12月8日，由国家中医药管理局、广西壮族自治区人民政府共同主办的2023中国—东盟大健康产业峰会暨大健康产业博览会在南宁国际会展中心召开。本次活动以展览展示为重心，通过展览展示大健康产业发展系列新成果和新产品，进一步宣

传推介广西生态环境资源和长寿品牌优势，汇集广西大健康产业发展新思路。华保盛集团以“物业+养老”新模式在南宁市民政局组团展位展出，着重推出了华保盛集团居家智能化安全守护套装。

(转载于网络)

### 华保盛集团服务的多个单位参与首届全区机关事务系统会议服务技能竞赛

11月17日至18日，自治区机关事务管理局联合自治区总工会以“业务比武强标准 岗位练兵优服务”为主题，在广西人民会堂举办首届全区机关事务系统会议服务技能竞赛。全区14个设区市的机关事务部门共派出84人同台竞技，展示风

采。华保盛集团所服务的桂林市机关事务管理局、防城港市机关后勤服务中心、钦州市直属机关服务中心、百色市机关后勤服务中心、来宾市机关事务管理局派出了优秀的会务团队参与了此次竞赛。

(转载于网络)

### 住房和城乡建设部：加强和改进住宅物业管理，探索“物业服务+生活服务”模式

11月27日，国家发展改革委举行专题新闻发布会，解读《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》的重要意义和主要部署。住房和城乡建设部建筑节能与科技司相关负责人介绍，住房和城乡建设部将持续加强和改进住宅物业管理工作，充分发挥物业服务企业贴近居民的优势，发展社区养老、托幼、家政、助餐等生活服务业务，探索“物业服务+生活服务”模式。鼓励物业服务企

业开展居家社区养老服务，运用智能化的手段，为老年人提供健康监测等定制化服务，满足老年人多样化的养老服务需求。推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务，提高智慧物业管理服务水平，补齐社区服务短板，推动物业线上线下融合发展，更好满足居民多样化多层次生活需求，让社区成为人民群众的幸福家园。

(转载于网络)

### 国办转发《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》

国务院办公厅近日转发国家发展改革委《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》。方案提出，社区嵌入式服务设施面向社区居民提供养老托育、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。完善社区嵌入式服务设施功能配置，打造“幸福邻里”品牌。

健全可持续的建设运营模式，引导社区物业、家政公司提供普惠社区服务。方案明确，综合考虑人口分布、工作基础、财力水平等因素，选择50个左右城市开展试点，每个试点城市选择100个左右社区作为社区嵌入式服务设施建设先行试点项目。

(转载于网络)

### 《广西壮族自治区物业管理条例》明确可以组建物业管理委员会的三种情形

近日，广西壮族自治区第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议通过关于修改《广西壮族自治区物业管理条例》等多件地方性法规的决定，自公布之日起施行。修改后的《广西壮族自治区物业管理条例》明

确了可以组建物业管理委员会的三种情形：不具备成立业主大会条件的；具备成立业主大会条件但因各种原因未成立的；业主大会成立后，未能选举产生业主委员会的。

(转载于网络)

### 住房和城乡建设部发布《关于全面开展城市体检工作的指导意见》

近日，住房和城乡建设部发布《关于全面开展城市体检工作的指导意见》。《指导意见》指出，在地级及以上城市全面开展城市体检工作，扎实有序推进实施城市更新行动，并明确了五项重点任务，包括：明确体检工作主体和对象、完善体检指标体系、深入查找问题短板、强化体检结果应用、加快信息平台建设。《指导意见》明确，住房、

小区（社区）体检要组织街道和社区工作人员、物业服务企业、专业单位共同参与，畅通居民建言献策渠道，配合第三方专业团队摸清房屋使用中存在的安全隐患，找准养老、托育、停车、充电等设施缺口以及小区环境、管理方面的问题，建立各社区问题台账。

(转载于网络)



# 韦明芳

## 韦明芳： 在物业服务行业中“常学常新”

《奋斗》编辑部



华保盛服务管理集团有限公司  
南宁市第一分公司 副总经理

2012年入职华保盛服务管理集团有限公司，先后荣获集团“先进个人”“最佳管控标兵”“年度总经理特别奖”“模范人物奖”等称号，现任南宁市第一分公司副总经理，重点服务党政机关单位项目。

韦明芳，留着一头齐耳短发。初冬的一个上午，她在办公室和《奋斗》编辑部聊起自己在华保盛的成长经历，与总结、分析、规划南宁第一分公司的发展情况一样，表达言简意赅、逻辑清晰、坚定自信。有着多年物业服务行业经验的她，在展望新征程时说：“常学，方能常新、常进。”

### 由物及人 物业服务新升级

《奋斗》编辑部：进

入华保盛工作，您对所从事的物业服务工作和行业有何新认识？

韦明芳：我在进入华保盛之前，从事的也是物业管理工 作，主要管理住宅。2012年，我进入华保盛之后，接触的工作领域拓展到机关单位等，随着业主的服务体验要求越来越高，我对物业服务工作也有了新的认识。

以前，我总觉得物业管理主要是管物，但现在我越来越深刻地意识到它的重心已从“物”转变到



ZHUAN 专  
FANG 访

13

“人”。人，才是我们物管工作的核心。这个过程中，我们需要注重人的需求、感受、声音，这是一种意识回归，也是一种追求目标。

要想做到让人、让客户满意，我们需要多一点换位意识，做到感同身受、无微不至。

就拿我们日常服务中一项很细的工作——控制会议室的空调来说，它什么时候开，什么时候关，以及体感温度设置、风力大小设置等，都有很多讲究。环环相扣，处处细节都不能有疏忽。在不打扰对方的情况下达到一种默契，这需要下很多功夫。

作为一个贴身管家，我们常常要做到无所不能，在短时间内根据对方需求制定相应的解决方案，以达到客户满意的效果，这并非易事。做物业服务工作，加

班加点、急事急办是常态，这要求我们不仅要有良好的沟通能力和解决问题的能力，还要有过硬的身体素质、心理抗压能力等。

**《奋斗》编辑部：**入职十几年，您认为自己在哪些方面取得新的突破和成长？

**韦明芳：**华保盛给我们员工提供了多个锻炼的机会和平台，这十几年来，我和团队在责任意识、服务意识、团队意识等方面均有提升。

常学，方能常新、常进。我个人是一个比较喜欢学习、总结的行动派，对自己比较“狠”，除了参加集团安排的学习外，我还会自费去参加一些业务培训，通过理论结合实践的方式，让自己的知识体系、专业技能得到更大的提高。这些年荣获了集团“先进个人”“最佳管控标兵”“年度总经理特

别奖”“模范人物奖”等荣誉，这是集团对我的肯定，也是对我的激励。

### 优化管理 团队无惧新挑战

**《奋斗》编辑部：**集团成立南宁分公司，您担任第一分公司负责人，这个岗位给您和团队带来什么新机遇和挑战？

**韦明芳：**今年集团成立分公司后，我作为南宁第一分公司负责人，肩上承担不小的责任。和以前管理模式不同，分公司需在最短时间内自力更生，包括招聘人员、团队建设品质考核等方面，这是不小的机遇和挑战。

在财务这一块，集团成立分公司，前期虽然会给分公司划分一些项目，但今后更多的是需要我们去开拓、经营。我们要在保

障不亏的前提下，争取到更多客户和盈利。受市场经济等大环境影响，这些年，我们原有的一些客户给我们的经费不增反减，而对我们的服务品质要求却在不断提升，这就需要我们去思考，去优化内部管理办法。

比如，原本一些大树修剪等外包的项目，我们就自己去做，这不但可以压缩经费，也会逼着我们去学习新的技能，拿到新的资质，甚至开拓新的业务。

“用心服务，用爱感恩”是我们的企业宗旨。成立分公司后，人才的引进和培养也是我工作的重中之重。物业服务要想招人不难，但想找到合适的人很难。这就需要我们更加积极主动，去挖掘、培养、关心、感恩人才，员工更有归属感的同时，团队也更有干劲。

我常对同事说，我们

在普通岗位上也要有工匠精神，多探索，多学习，才能多出成绩。

### 运筹帷幄 新征程争新突破

**《奋斗》编辑部：**您常说，您的成长是不断发现问题、解决问题、调整学习的过程。站在新起点，分公司要想服务好四大班子，您认为要怎么做，从哪些方面深耕、拓展？

**韦明芳：**首先，就是像我刚才说的那样，必须要建立一个稳定的团队，并且不断提升这个团队的学习能力。为什么呢？因为我们服务党政机关单位，他们的能力在不断提升，对自己也会有新的要求。因此，我们要想服务好对方，就必须要有很强的学习能力，提升自己的知识面、解决问题的能力等，才能跟上他们的节奏，满足他们的需求。

其次，我们需要进一步往科技化、机械化、智能化方向发展，减少人工成本的同时，提升工作效率、工作品质，从而创造更好的效益。比如，在安保这一块，要改变以往单一依靠人力巡视的局面，增加一些智能化监控设备，从而事半功倍。

另外，我们要提升开拓市场的积极性和主动性。成立分公司后，我们也制定了一些计划和目标，目前正在开发跟进 12 个潜在的客户、项目。要想拿下这些项目，我们需及时了解潜在客户的需求、要求，加强与对方沟通的同时，有计划地制定相关的工作措施和方案，取得对方的信任、好评，团队才有可能从物业服务市场中脱颖而出。相信在团队的努力下，我们定有新的收获。



## 许子卫： 责任担当与标杆引领

《奋斗》编辑部



华保盛服务管理集团有限公司  
南宁第六分公司 副总经理

中共党员，毕业于湖南商学院。曾在物业行业从业30年，具有丰富的大型高端物业项目管理经验。2017年6月入职华保盛服务管理集团有限公司。曾获得集团优秀项目经理、年度人物奖、华彩伯乐奖等荣誉称号。2023年1月任南宁第六分公司副总经理。

# 许子卫

“以将之谋参企之事，以军之纪束队之律，以家之情护员之益”的管理理念、“没有满意就没有生意”的服务理念、“外引内培并举、使用成长同步、激励约束统一”的人才机制……许子卫在物业管理服务行业从业30年，具有丰富的大型高端物业项目管理经验，打造出一个又一个富有远见且经验丰富、服务能力强的物业管理团队。带领团队服务甲方业主，获得甲方业主的好评，在管理服务过的

项目多次获评为市、区优项目，在物业行业树立了标杆和典范。

### 经历物管变革， 一步一个脚印

《奋斗》编辑部：在这么多年的工作过程中，您最大的感触是什么？

许子卫：我是2017年进入华保盛这个大家庭的，到现在已有7个年头。作为华保盛的一员，我倍感光荣和自豪。

1994年，我从部队退役后进入物业管理行业，

当时在通信公司后勤部门，那时相关物业法律法规仍在完善中，进行物业管理的往往是单位或机关的后勤部门。后来，随着社会的发展进步，后勤部门的工作逐渐由专业的物业管理公司取代，形成了甲方和乙方的服务管理行为。随着物业管理方面法律法规的不断更新、完善，物业服务企业变成了乙方，成了为甲方服务的专业机构，根据甲方的需求来提供物业管理服务，履行合同约定的义务。

30年来，我管理服务过各种各样的物业业态，包括商业、住宅、机关单位、工业园区、厂房仓库、公建类物业等，回想起来感触很深，我们一路走来并不容易，可以说是一步一个脚印，在不断地摸索中学习、进步。

### 占据领先地位， 成为标杆企业

《奋斗》编辑部：在工作期间，您敢于突破、变革、创新，在项目物业管理

过程中，如何做到业主满意率高的？

许子卫：我们提供的物业管理服务要达到甲方满意并不容易，要不断地跟甲方业主深入沟通磨合，找出双方都认可的服务观点和一些工作方式，也要符合国家、地方及行业的标准规范要求，这是我们一直秉承衡量的工作标准。

在管理服务过程当中，无论一线员工还是管理人员，都要坚持把服务品质放在第一位，然后让甲方感受到我们提供的服务是高标准、真真切切、物超所值，并相互依存，树立良好的口碑。在工作中，我们也在不断总结经验得失，反省自己的管理服务方式，始终围绕甲方需求提升服务品质，直到甲方满意为止。不断提升团队的服务意识、凝聚力、执行力、时效性，以“用心服务、用爱感恩”的服务理念开展各项服务工作，积极探索新时代数字智慧物业，打造核心竞争力。

在过去的两三年中，整体经济状况受到大环境的影响，甲方、乙方都遇到了一定的困难。为让甲方业主很满意，我们用了很多人力、物力、财力去抓品质，不断科技投入创新，引进专业人才和培养，通过不断地变革创新探索去适应时代潮流发展，承担更多的社会责任，让“华保盛物业”能成为一个响当当的品牌，树立行业标杆和典范。

### 重视企业文化， 提升团队力量

《奋斗》编辑部：您刚涉及物业管理行业时，只是带领七八个人的团队、管理一个项目，现在带领近千名员工、管理20多个项目。行之有效的管理至关重要，您是如何有效地管人管事的？

许子卫：管理团队其实也是一门功课、一门学问，我们一直在摸索，也总结出了一些经验。华保盛在人才培养和管理方面注重梯队建设，一些方式、方法都比较



超前。集团公司会定期给我们员工购买相关书籍，每个月、每个季度学完后要总结学习心得，通过学习发现自己存在什么问题和不足，接下来怎么做，如何提升自我，为自己接下来的工作和学习制定一个大方向。

人才是团队里的中流砥柱，特别是在一个庞大的团体里显得尤为重要。我们不断增进团队感情指数、用感情留住员工，留住人才。我们通过建立“外引内培并举、使用成长同步、激励约束统一”的人才机制，为骨干人才打造事业发展平台，激励机制协助新任管理人才多维转型、推陈出新，使团队始终保持着一种稳定、奋进的自驱力。

具体来说，第一，公司爱护员工，员工对公司有忠诚度，员工之间一定要平等互交心。大家都在一个平台上开展工作，有的出决策、布置工作，有的发挥自己的专长、特长把工作做好，这是分工上的差异，但大家都

是平等的；第二，运用激励措施进行管理，对员工多认可、多表扬、多示范、多沟通，像朋友、兄弟姐妹一样，大家形成了一种合力，齐心协力把工作做好，为目标去努力工作，形成共同的责任感；第三，注重培养员工成长，对新来的员工，我们会从理论和行动上手把手地教导，扶持他成长起来，优秀员工还可以很快走上管理岗位。公司每年都进行内部竞聘，给员工提供机会和发展平台，目的就是让员工不断提高自己的技能和收入，形成良性循环。

### 智能科技引领， 创新物业管理

**《奋斗》编辑部：**  
2023年，您和南宁第六分公司在很多方面进行了创新，并付诸行动，取得了不错成绩和效果。2024年有哪些目标和打算？

**许子卫：**目前，华保盛集团公司正在不断地利用科技引领、开展智慧物业管

理服务，努力打造一个科技含量高的物业服务企业，让甲方业主感受到科技引领物业管理的价值所在，带动物业企业步入更现代化、更智慧型的轨道。新的一年，我们会根据集团公司的发展战略目标，重点方向打造智慧型、科技型物业管理服务理念。我们已派出很多管理层人员到深圳、广州学习先进理念和好的做法，以便我们在物业管理服务中投入更多具有科技含量创新的服务。

我回访过一些甲方业主，发现他们对我们的工作比较满意，这样的认可给了我们很大的动力。接下来，我们不断地深入研究，围绕甲方的需求开展工作，掌握甲方还需要哪些服务，还有哪些项目领域可以合作开发，尽量从物业合同之外找亮点和利润点，并从集团公司的战略角度出发，结合自身的特点，整理出工作思路和办法，然后匹配到各项目的需求当中，打造超前的管理服务架构。

# 知行

智 ZHI  
行 XING

20





## 玉兔归宫传喜报 金龙出海建新功

北海市中等职业技术学校服务中心 王英杰

在这个繁华的世界里，每一个企业都在用自己的方式书写着属于自己的故事，有喜有乐也有痛。华保盛集团也不例外，步履坚定也不乏弯路，回头看是为了走好前面的路，客观总结经验是为了少走弯路。

回首 2023 年，我们经历了无数挑战和机遇，就像玉兔归宫，留下了一个深刻的印记，也传来了一个个激动人心的喜报。

2023 年，对于集团公司来说，是一个充满挑战和机遇的一年。在激烈的

市场竞争中，我们不仅在业务拓展和业绩增长方面取得了显著的成绩，更在服务质量和人才培养方面取得了令人瞩目的突破。我们的团队在规范内部管理、强化外在实力的同时赢得了广泛的口碑和客户

的认可，用专业化的服务水平赢得了客户的掌声；在创新和数字化领域，我们积极探索、勇于创新、拓宽思维；在智慧化、多元化发展的路上，我们已进入快车道；一场迈向纵深的公司改制使我们的企业焕发活力，从试点到全面展开，新的动能逐步显现，重新确立科学的法人制度、清晰的责任制度、规范的运行机制和科学管理制度，基本实现项目与市场开发、运营资本、运行技术和运营管理的对接。

然而，回头看，我们依然存在不足，市场开拓中的瓶颈、大项目开发战略疲软、项目利润低回款慢等问题制约我们发展的脚步，这些都是我们在 2024 年以及未来需要继续拼搏努力的方向。

2024 年，集团公司将迎来新的发展机遇，如同

金龙出海，展开新的征程。新的一年，我们将继续守江山、打江山，积极拓展新项目、开发大项目。务实人才多向引进与开发，用人才推动技术创新。提升服务品质，把数字化、智慧化融入到品质管理中，以满足广大客户的不同需求。面对市场竞争的进一步加剧和政策法规的倾斜变化，我们需要用智慧的眼光和敏锐的洞察力迎合市场发展的需要，更新陈旧思维，以更加积极应变的态度去拓宽市场，不断提升企业的核心竞争力。

在新的一年里，集团公司将继续优化管理模式、更加深入拓宽业务领域、更加注重人才培养和引进，进一步提升服务质量和效率。

在新的一年里，我们将继续推进物业管理标准

化、智慧化、数字化，进一步引入先进的管理理念和方法，加强信息化建设，实现智能化管理，以更好地服务广大客户。

我们也将积极寻求与外部的合作，通过跨界合作和资源整合，开发新的业务板块，积极进军新兴市场。同时，我们也将注重内部人才的培养和团队的素质提升，通过加强员工内外部培训和激励机制，打造一支高素质的专业团队，以支持和推动公司的快速发展。

2024 年，对于集团公司来说，亦是充满挑战和机遇的一年。我们相信，只要我们坚持创新、积极应对挑战，我们就一定能够实现集团公司的发展目标，为客户提供更优质的服务。让我们以金龙出海的雄心壮志，迎接新的挑战，书写新的篇章！



## “优化服务从我做起，优质服务向我看齐”

南宁第四分公司广西民族大学住宅区服务中心 陈莉



2023年11月11日上午9时，广西民族大学后勤管理处在五坡文化广场开展物业优质服务月活动，物业服务中心不仅组织全体员工积极参与活动，还邀请“前海人寿医院”“牙精灵口腔医院”为师生义诊。

当天上午7时30分，

物业工作人员到达五坡文化广场布置活动现场，秩序员摆放好桌椅，客服员铺盖好桌布。

刚摆放好桌椅，就有业主带小家电来义修组找工程师傅帮维修，师傅一边维修一边和业主交谈解释家电维修原因，业主高兴地表示

师傅很专业，也希望多多开展这样的活动。

华保盛集团将在品质精进之路步履不停、求索不止，以一次次小改变成就大进步，以一个个小行动积聚大能量，力争优质服务月期间呈现越来越多的美好。

## 组织消防演练 提高应急能力

华保盛集团防城港公司 余琴



为了提高员工们在遇到火灾时的应急处置能力，增强安全意识和自救互救能力，2023年11月10日下午，华保盛物业服务（防城港）有限公司组织了一次消防应急预案演练活动。

在演练前期，公司制定了详细的“消防应急演练方案”，演练地点选在防城港市直机关食堂，参与人员包括公司领导、防城港市机关食堂膳食科领导及机关

食堂项目、行政中心项目、四大场馆项目、纪委项目负责人以及代表员工。

在演练过程中，防城港公司总经理邓志强现场指挥，所有参与人员都按照应急预案的要求，迅速有序地完成了火警报警、疏散人员、使用灭火器灭火等环节。特别是在接到火警警报后，参演人员能够迅速组织疏散，并按照预定的疏散路线，安全、有序地撤离到指

定的安全区域。

此外，为了让员工们更好地掌握灭火器的使用方法，邓志强对灭火器的正确使用方法进行讲解和演示。员工们纷纷表示，通过这次演练，他们不仅增强了自己的消防安全意识，还学会了如何正确使用灭火器以及在火灾中如何逃生的方法。

演练结束后，防城港公司总经理邓志强对本次演练进行了总结，对参演人员的表现给予了充分肯定，同时就存在的问题也进行了深入剖析、提出改进措施。

此次消防应急演练活动的成功举办，不仅提高了员工的消防安全意识和自救互救能力，也进一步检验了公司应急预案的适用性和可操作性。通过这次演练，公司全体员工对应急预案有了更深入的了解和认识，为今后应对突发事件的有效处理打下了坚实的基础。





## 培训有针对 效果有保证

北海监狱服务中心 庞贵达

物业培训工作对于一个公司、一个项目的整体品质提升的作用是毋庸置疑的，但近来发现各个项目在做培训计划时会有个困惑：政府类综合物业项

目的培训工作到底有哪些内容是必须组织的？哪些内容最实用？下面根据个人多年的工作经历浅谈。

政府类物业培训内容主要针对保安、保洁、工程、

绿化、会务、食堂、会展、比赛等部门，培训内容主要包括以下几个方面：

**1. 规章制度培训：**大的法律有政府对于物业行业的相关政策、法规、规

章制度等方面的培训，使其了解并遵守国家法律法规，提高员工的法律意识，如《中华人民共和国劳动法》、《合同法》、本省本市出台的《物业服务和管理条例》等；小的制度有本公司内部的一系列规章制度，比如员工考勤制度、请销假制度、奖惩制度等，让员工知道哪些能做、哪些不能做。

**2. 岗位技能培训：**主要是针对不同部门的工作特点，对员工进行专业技能培训，如保安要学会基本的防卫和应急处理技能、保洁要掌握清洁工具的使用方法、工程人员要了解设施设备的维修保养知识，绿化人员要懂得植物养护技巧等，技能培训是员工普遍喜欢参加的一类培训。

**3. 服务意识培训：**强

化员工的服务理念，提高服务质量。包括沟通技巧、礼仪规范、团队协作等方面的培训，如何打造一支“拉得出、素质高、协作好”的队伍，应该成为每个项目日常培训的重点之一。

**4. 安全培训：**加强员工安全意识，学习安全知识和事故预防措施，提高员工应对突发事件的能力。比如个人自救和互救、止血包扎、消防培训和演练、项目应急预案内容的演练等。安全知识培训因为涉及员工个人安全，工作和生活中都实用，也深受员工喜欢。

**5. 职业道德培训：**教育员工遵守职业道德规范，树立正确的价值观，诚实守信，廉洁奉公。可结合学习集团下发的新版《员工手册》内容时一并开展

培训。

**6. 业务考核与技能竞赛：**各部门定期对员工进行业务考核、技能竞赛、经验分享和素质评价，以督促员工不断提升自身能力，确保工作质量。

**7. 持续关注行业动态：**定期组织员工学习行业新技术、新政策等，以及集团公司的最新会议精神、发展战略等，不断提高员工的业务水平，及时掌握集团的发展动向。

各项目只要根据项目实际情况，灵活组织理论学习、配合视频学习和实操训练，在时间安排上避开工作高峰期，就能不断地带动和提高员工的专业素养和业务能力，为各个项目提供优质的物业服务奠定基础。



## 拧成一股绳，让为国保粮竞赛更圆满

南宁第四分公司广西工商职业技术学院服务中心 石立玲



业技术学院尚属首次。学院领导、老师、分公司总经理助理石安安入住武鸣校区全程督促跟进各项工作的落地执行。自上至下，各岗位人员也任劳任怨、积极主动加班加点，起早贪黑成为家常便饭，拧成一股绳，全力配合完成学院的各项工作指令，包括全校环境卫生、绿化养护、秩序维护、水电工程维修、住宿服务、标志标牌张贴、接送服务、送餐服务等，使得本届全国性竞赛项目圆满结束。

通过本次比赛的考验，整个校区的服务质量得到有效提升，团队意识不断提高，各校区主动请缨，分别抽调人员进行支援，合作紧密、同心同德、互相支持，克服了种种困难和挑战，圆满完成任务，最终也获得了学院的高度赞扬。

以“技能成才 为国保粮”为主题的第六届全国粮食行业职业技能竞赛于2023年11月13日在广西工商职业技术学院武鸣校区拉开帷幕，同年11月15日胜利闭幕。来自全国34个代表队的322名选手参加比赛，并角逐出2个职业、7个赛项的29个团体奖项和86个人奖项。

华保盛服务管理集团广西工商职业技术学院物

业服务中心倾尽全力整合内外资源为本次比赛的顺利举行及胜利闭幕保驾护航，在环境卫生、秩序维护、车辆运营、水电工程等后勤保障方面做出很大的努力。公司林总、第四分公司李总参观比赛现场、指导后勤保障工作。

此次比赛时间急、任务重、压力大、责任艰，承接这样全国性高规格的比赛项目，在广西工商职

FENG 风采  
CAI 采  
GU 故  
SHI 事

27





## 劲往一处使，让第一届学青会更精彩

南宁第五分公司三塘及飞碟靶场训练基地服务中心 任兵

金秋十月，丹桂飘香。2023年10月起，第一届全国学生（青年）运动会（以下简称“学青会”）部分赛事已在广西开始举行。

10月16日，自治区体育局青秀山训练基地的中标

委托公司开展物业服务保障工作，为即将在三塘体育训练比赛基地及飞碟靶场体育训练比赛基地举行的柔道、击剑、轮滑、自行车BMX、射击步手枪、射击飞碟六大比赛保驾护航，为比赛场馆

环境卫生、秩序安全、设备维护等提供细致、专业的物业服务，为运动员创造舒适、有序、优美的比赛环境。

在时间紧、任务重的情况下，公司领导高度重视，仅用3天时间，就组织

了150名精兵强将，于10月20日完成对体育训练比赛基地的入驻工作。此时，距离第一项柔道比赛仅剩5天时间。而大家对于这个占地600多亩、建筑面积30多万平方米、拥有10大体育训练比赛项目功能的现代化、智能化的12座场馆，以及运动员宿舍楼、办公楼，还很陌生与迷茫。大家迎难而上，迅速投入到调试各项设施设备、开荒保洁等工作中。

为做好各项比赛服务保障工作，让运动员们赛出精彩与成绩，并感受广西的爱与温暖，体育局基地领导对公司的每一项工作都进行了严格的要求，同时组织与

协调各科室大力支持公司工作，从后勤物资保障到馆内外作业指导，都提供了极大的帮助。公司分岗不分工、分工不分人，心往一处想、劲往一处使，装卸、搬运、调整场馆的物料、家具，调试并熟悉供电、灯光、音响、空调等设备设施及系统，精心呵护每一寸场地的环境卫生，用心守护好每一处秩序安保。

10月26日，场馆迎来第一批柔道运动健儿们，柔道项目顺利开赛。公司员工不断摸索并积累、总结经验，通过十六字口诀“掌握技巧、注意方法、听从指挥、控制细节”，使后续射击场馆（10月28日）、轮滑场馆

（10月30日）、飞碟场馆（11月1日）、击剑场馆（11月5日）、小轮车场馆（11月7日）均顺利开赛。柔道、射击、飞碟、小轮车比赛圆满结束，公司用实际行动取得了基地领导的高度认可，各场馆负责人多次表扬一线服务人员，女子10米气步枪射击冠军赛后接受记者采访时更是赞扬了场馆的环境卫生。

“逐梦新时代 青春更精彩”，这是本次第一届全国学青会的口号。公司践行着“用心服务，用爱感恩”的服务宗旨，让逐梦在新时代的体育健儿们青春更有所依托，让基地业主对其物业服务保障也有所依托。





## 活往一处干，让产业园区环境更美丽

北海海洋产业园服务中心 刘皆灵



在北海海洋产业园，有这样一位保洁班长，她叫林小娟。自2023年5月17日入职以来，她始终坚守岗位，认真负责地履行着自己的职责，为园区的整洁美观贡献着自己的力量。

林小娟主要负责园区创客基地的卫生清洁工作，这是一项长期性、繁琐性、重复性的工作。然而，她从不畏惧艰苦，始终保持着高昂的工作热情。她严格执行公司规定，不怕吃苦，不怕累，

用实际行动诠释着保洁员的职业道德。

在工作中，林小娟不仅关注自己的本职工作，还积极协助项目负责人监督室内外保洁卫生及外围绿化日常养护工作，脏活、苦活、累活都主动冲在前面，从不发牢骚，在其他保洁员想偷懒、发牢骚时，她不声不响地主动带头去工作，用自己的切身体验为他人树立了一个榜样，带动了大家工作的积极性，同时得到了甲方领导的肯定

和表扬。

项目进场时，园区的卫生和绿化状况较差，远远达不到甲方的要求。在林小娟的带领下，保洁团队通过不断整改，使项目有了翻天覆地的变化。如今，园区卫生整洁、绿化美观，这离不开林小娟在平凡岗位上默默的付出。

林小娟用勤劳和汗水守护着园区的美丽，不仅用实际行动践行了“用心服务，用爱感恩”的服务宗旨，还诠释了“身边的榜样”的含义。



## 腿往一处跑，让员工精神风貌更朝气

华保盛集团防城港公司 余琴

12月24日，2023中国—东盟马拉松（防城港站）在防城港海洋文化公园鸣枪开启，2万多名跑友冲出起跑线，在白沙海浪间展开了一场激烈的角逐。集团总经理杨克春带领集团领导及防城港公司22名员工分别参加了本次全程马拉松、半程马拉松及欢乐跑。

杨克春总经理在赛前勉励参赛员工说：“马拉松

比赛不仅是对体能的挑战，更是对意志的考验。我们要以饱满的热情和昂扬的斗志全力以赴、挑战自我，展现出华保盛团队的风采。”他鼓励员工们发扬拼搏精神，将比赛中展现出的坚韧不拔、勇往直前的劲头投入到后续工作中。

本届比赛秉承着世界级办赛理念，既保证了赛事的专业度，又将防城港的人

文、生态、旅游、文化等特色元素与赛事内容融合，让选手们用脚步全方位丈量港城之美，尽享奔跑的魅力。随着发令枪响起，蓄势待发的选手们激情开跑，长长的奔跑队伍犹如一条移动的彩带，串联起防城港市一个个城市地标。

比赛现场，华保盛参赛员工沿着美丽的海岸线奔跑，感受着海风的轻拂和红





树林释放负氧离子带来的清新与活力，纷纷跑完比赛行程，顺利抵达终点。同时，防城港公司派出 20 余名秩序员及 10 余名保洁员作为志愿者投身于此次比赛秩序及保洁工作维护中，他们充分发挥专业素养、认真履行职责，为比赛的顺利进行提供了有力的保障。

挑战自我、永不放弃是马拉松精神，而作为参赛

方的防城港公司，在发展过程中也一直不断进取、奋力拼搏，与马拉松运动本身所要传达的理念高度契合。历年来，防城港公司一直倡导全员健身运动，以展示员工阳光健康的精神风貌。此次组织员工积极参加马拉松健康跑，不仅彰显了公司良好的企业形象和企业文化，丰富了员工们的业余文化生活，也激励着公司员工将体育精

神发扬到今后的工作生活中，凝聚力量、克服困难，用蓬勃朝气激荡出奋进力量。

未来，防城港公司将秉承集团“用心服务，用爱感恩”服务宗旨，持续关注员工的身心健康，推动企业文化的建设和发展。同时，也将继续履行社会责任，为防城港市的全民健康事业高质量发展贡献华保盛力量。

# 温暖你我他

温 WEN  
暖 NUAN  
你 NI  
我 WO  
他 TA



## 建设理发小屋 解决“头”等大事

华保盛集团防城港公司 余琴

为了给机关办公大院的广大干部职工提供更多便民、特色服务，防城港公司联合市机关后勤服务中心周密谋划，利用原核酸小屋打造了一个温馨理发小屋。11月21日，这间理发小屋正式投入使用。

努力提升物业服务质量，不断推动大物业服务标准建设升级、完善，千方百计为干部职工谋好事、办实事，是防城港公司始终放在心头的大事、要事，更是一直以来的初心和使命。随着防城港市行政机关各项重点

工作全面推进，全局多项工作进入攻坚克难的关键阶段，广大干部职工奋战在工作一线，而机关办公大院附近没有合适的理发店，理发一度成为困扰干部职工的烦心事。

为了解决干部职工的“头顶难事”，在防城港公司总经理邓志强的指导下，先后投入资金两万余元，修建一间温馨的理发小屋。为节约成本，公司充分利用自身资源，从筹备、设计、选材到施工、装修等，均由公司员工独立完成。

开业当天，理发小屋迎来了第一批客人，理发师李家辉用精湛的技艺和细致的服务让前来理发的干部职工感受到了贴心和温暖，得到了甲方领导和广大干部职工的一致认可和高度评价。

理发小屋虽小，但为干部职工办了实事、解了难题。防城港公司一件件暖心实事，温暖了人心，凝聚了力量，让机关大院的干部职工越来越有家的感觉，用实际行动践行集团“用心服务，用爱感恩”的服务宗旨。



## 上门服务业主 得到高度表扬

南宁第四分公司广西教育学院服务中心 魏华



2023年11月7日下午，教职工11栋4楼一名年近八旬的业主因身体原因无法下楼到医院看病治疗，服务中心项目秩序维护部梁主管赶往业主家，在询问业主的身体情况后将其从家中背到楼下，让该业主能够及时到达医院进行治疗。

11月15日，服务中心电话响起，7栋2楼一名业主求助，称因年龄偏大，不会安装电脑软件，无法看视频，询问在外地的孩子也未果。服务中心项目负责人及秩序维护部主管赶往业主家，安装完业主所需软件后又耐心教其注册、登录等相关操作。

两次帮助业主解决问题，均得到当事业主的高度表扬。想业主所想，急业主所急，服务中心用实际行动诠释着华保盛物业服务的初心，展示着属于华保盛人的风采。



## 把爱献给学生 把幸福留给自己

北海市中等职业技术学校服务中心 李伟萍

可能是每天和孩子们在一起的缘故，自己的心态也变得越来越年轻，我真的很喜欢宿管员这份工作，虽然辛苦，却也悠然……

清晨，太阳还未升起，

宿管员们忙碌的一天就开始了，先是打开宿舍的大门，然后就是挨个叫孩子们起床。过程虽辛苦，但也很享受。享受记忆中把孩子从睡梦中拉起后那无奈的样子，

享受那种孩子从梦中醒来后不倒翁一样可爱的劲头，更加享受站在楼道的一端大喊“孩子们起床啦”，然后孩子们像听到军令一样齐刷刷地动起来的场景。





## 放平姿态保耐心 自查自纠破僵局

北海监狱服务中心 庞贵达

和记忆中不同的是，当初只是拎着两只耳朵叫起床，如今换作一群孩子，甚至一栋楼的孩子。每当此刻，我颇有成就感。

每到开学季，孩子们成群结队集中返校的场景更是壮观，有带着懵懂初次来到学校的、也有带着欢笑回归的往届学生；有带着憧憬两眼茫然的新生，也有带着大把零食归来的同学，而他们异口同声向我鞠躬并喊着“阿姨好”，此时我又一次感觉到我的存在感，心里美滋滋的，别提多惬意了，我爱我的工作，我爱孩子们！

开学的第一天，我很忙，却不觉得累！

工作在孩子们中间，难免嘈杂，而耳边最悦耳的声音就是“阿姨好”，一张张可爱的笑脸，冲淡了工作中的劳累和无味。有时，孩子们拎着破损的衣物找我缝补，我会很高兴地收下，细



心地为她们穿针引线；孩子们半夜发烧了，我会披上衣服陪他们去看校医，若是住院，我就发个红包予以安慰；每到节假日，总有一些留宿的外地学生，节日里没有家人的陪伴总是显得无聊和寂寞，我都会送上端午的粽子、中秋的月饼，闲暇

时还组织留宿学生开展一些简单的互动游戏。看到孩子们亲切的眼神，心中妈妈般的爱油然而生，每到此时，心里难免产生一种责任感，更觉得自己的工作有分量、有意义！

每到毕业季，心里那份难舍难分和对孩子们将来的成长交织在一起，有离开的不舍，有未来的期盼，更有对孩子们下一段人生路的祝福！

寒来暑往，宿舍里的孩子们一茬接着一茬，而我始终坚守在宿舍门口那张不起眼的办公桌旁，清晨的叫醒、午时的杂务、晚时的查寝和深夜的守候，日复一日，似乎一个平凡的故事，可内心却充满期望和祝福，只要有爱，平凡的一天对我来说都十分有意义。正是这份职业让我的内心充实了许多、阳光了许多、年轻了许多，同时也让我幸福了许多！



2023年11月29日，我有幸受邀参加孩子学校组织的一次“智慧家长”心理辅导课，受益匪浅。

课上，心理老师先是倾听每位家长的带娃倾诉，然后邀请一位遭遇类似的家长详细说明一个孩子经常出现的场景，并现场做了场景再现，吸引在座的家长参与观察和讨论，用语重心长的话语引导大家找出解决的办法，我认为这个方法很适合用在我们物业管理的做员工思想工作中。

各个物业项目的具体情况都不一样，但人事方面的问题大同小异。比如，人员构成偏老龄化，家庭经济情况一般，上要照顾老人、下要教育孩子，心理压力较大。另外，员工普遍思想固守，性格固化，



局限于眼前的工作方式和标准难以改变，提升品质难度较大。

针对以上常见人事管理僵局，我想结合学到的思路和方法，用分析深层原因、有的放矢整改的做法来进行破除。

### 一、放平姿态沟通，拉近彼此关系

物业管理工作中的内部人事管理工作具有范围广、人员情况复杂的特点，如果我们还是用老一套的“上级对待下级”“等问题再处理”“重管理轻沟通”的方式，很难再适用，有时还会适得其反，处理不好还会引发更大的纠纷和矛盾。因此，项目负责人和各个部门主管能否真正放平姿态跟员工沟通，是打破僵局的第一步。只有员工看到了项目管理人员的诚意，才能打开

心扉愿意沟通。

### 二、带头保持耐心，打好沟通基础

“耐心”对于每名项目管理人员都非常重要，因为物业管理工作是服务性质，简单粗暴只会导致整个队伍貌合神离，如一盘散沙。只有“带头人”足够耐心，才能让自己先稳住阵脚，遇事不急躁，并引导大家保持一颗平常心来对待工作，慢慢培养出认可这个团队的凝聚力，进而培养出愿意为这支队伍出工出力的主动力，这是打造一支服务型团队的良好基础。

### 三、带头自查自纠，挖出深层原因和解决思路

有了耐心，下一步就是如何找出深层原因和解决思路。方法其实有很多，我个人倾向于打“现场调查 + 开

骨干会 + 找个人谈心”的组合拳。在这个过程中，每个环节都会涉及沟通交流，这时如何做到“自问自答”就非常重要了。就像部队经常开展自查自纠活动一样，需从上到下都积极参与，而不是只找基层员工的问题。员工看到管理层能虚心找自己的问题、带头想办法，自然就愿意共同想解决思路和方法，这样才有针对性和操作性，在后续整改中才有可能落实到位。

物业管理工作本身繁杂，若不能引导全体员工主动参与，而是被动消极应付了事，那么项目管理人员将无法集中精力与甲方沟通，日常标准化建设工作中无法正常开展。下一步，我将从自身做起，把这次心理辅导课感悟用到实际中去，真正提高整个队伍的主动性和凝聚力，逐步提升品质服务工作。



好 HAO  
书 SHU  
分 FEN  
享 XIANG



## 善于运用智慧 才能脱颖而出

——读《狼道》有感

北海海洋产业园服务中心 刘皆灵

近日，我阅读了《狼道》一书，感受颇深。作者通过描绘狼的生存法则，向我们展示了狼性精神在现实生活中的价值。狼性精神主要包括团结、智慧、谋略、坚韧和无畏。

首先，狼性精神强调团结。在狼群中，成员们紧密协作，共同追求目标。他们共同进退，互相支持，共同面对困难。这种团结精神在职场中具有很高的价值，一个团队如果能够团结一致，必定能战胜一切困难，取得成功。

其次，狼性精神注重智慧。狼群在捕猎时会制定详细的计划，运用策略和技巧，确保成功。他们具备敏锐的洞察力，能在关键时刻作出正确的判断。在职场上，我们也应善于运用智慧，制定合理的目标和策略，才能在竞争中脱颖而出。

再次，狼性精神强调



图片来源网络

谋略。狼群在面临困境时，会沉着应对，用谋略化解危机。他们懂得适时采取激进或保守的策略，以达到目的。在职场上，我们要学会审时度势，善于制定和运用谋略，才能在竞争中保持优势。

此外，狼性精神包含坚韧和无畏。狼群在面对失败时，不会悲观失望，而是坚定信念，勇敢面对。他们

无畏困难，敢于拼搏，具备很强的抗压能力。在职场中，我们要学会坚韧不拔，勇往直前，不畏艰难，敢于挑战。

《狼道》一书让我深刻体会到狼性精神的价值。在现实社会中，我们要学会借鉴狼性精神，发挥团结、智慧、谋略、坚韧和无畏的品质。只有这样，我们才能在竞争中立足，不断追求进步。

读完《狼道》后，我深知狼性精神对我们的启示。这种精神不仅适用于个人成长，同时也适用于团队建设和企业管理。通过学习狼性精神，我们可以在现实生活中更好地面对挑战，克服困难，实现自我价值。

在未来的生活 and 工作中，我将不断借鉴狼性精神，努力提升自己，为实现人生目标而努力拼搏。同时，我也将狼性精神融入团队协作中，共同追求团队的成功。

## 加强学习历练 化解本领恐慌

——读《本领恐慌》有感

桂林博物馆服务中心 梁洁

众所周知，如今的时代处处充满压力和竞争，人与人竞争是本领竞争，一种叫“本领恐慌”的心理状态悄然占据了人的心理空间。有一本书，书名叫《本领恐慌》，其主题就是：人所面临的最大的恐慌就是本领恐慌，在这个竞争激烈的时代，人们必须起而自救！如何进行真正的学习革命，优化本领投资，迅速提升本领，这是时代的焦点。面对本领恐慌，我们该如何消除这种危机感？作者王小平很坚定地指出，解决途径就是学习。

学习是解决本领恐慌的有效的方法。本领过硬是每个员工的立身之本，随着公司发展领域不断拓宽，对员工队伍专业化、精细化要求会越来越高，面对可能出现的各种挑战，打铁必须自身硬，需要员工们成为各领



图片来源网络

域的行家里手，如果“内存”太少，仅靠吃“老本”，是很难适应发展，工作起来也必然力不从心。若要追求事业进步，只有靠学习，学习才能促进个人发展。自身学习要做到“干什么学什么，缺什么补什么，弱什么强什么”原则，来提升在社会上立足生存所需的能力。

实践是克服“本领恐慌”的最佳途径。毛泽东曾说：“读书是学习，使用也是学习，而且是更重要的学习。”学习要坚持联系实际，做到知行合一，要学以致用，实现在“学中干，干中学”，用专业理论知识指导实践，实践是学习的重要内容，也是学习的重要途径。在实际工作中最基本是要做到“工学和合”，就是工作与学习和谐一致，运用所学作为“内功”，切实解决自身工作存在的实践问题，不断提高发现问题、分析问题、解决问题的能力，从而加快提升工作的专业化水平。

拜读王小平的《本领恐慌》后，我最深刻的体会就是在学习和历练统一中练就过硬的“看家本领”，成为懂行的“内行人”，唯有如此，才能克服“本领恐慌”。



双阳 自治区市场监督管理局



世盛騰龍



富贵荣华牡丹



国色天香

精神 龍馬

# 艺苑

YI YUAN 艺苑

45



汪瑞 蚌埠二小学生家长



魁星点斗纳福回—钟馗



琵琶得雨



笑开天下古今愁—弥陀佛

徐丽 安徽分公司 濉溪县医院



春花烂漫时



鲤鱼紫藤来相会



青山独远归



# 征稿启事

为进一步加强公司企业文化和宣传舆论阵地建设，完善宣传传播平台，逐步形成“内刊+网站+微信+户外”的传播格局，牢牢占领舆论引导、思想引领、文化传承、服务员工的传播制高点，因组稿需要，现面向公司全体员工、业主长期征稿，所需稿件版块如下：

## 【团队】

字数：300～500字。

内容：以图片展示为主，辅以团队简单的情况介绍，展示职能部门、项目服务团队、班组等的风采。

要求：图片清晰、构图合理、有美感。文字简练，着重展现团队特点和成绩。

## 【心声】

字数：600～800字。

内容：员工在工作中的亲身经历或感受，展示员工、各部门（团队）的风采、成长的历程，个人价值的实现过程。

要求：文笔清新，动人。

## 【正能量】

字数：300～500字。

内容：发生在员工与业主之间的暖心小故事，展现公司员工“用心服务，用爱感恩”的精神品质。

要求：故事真实，文字精练，可配图。

## 【文苑】

字数：不限

内容：散文、小说、诗歌、摄影等作品均可。

要求：文笔清新，动人。图片要求清晰。

## 【视频】

时长：不低于50秒，视频素材每段不低于15秒。

内容：不限

要求：横屏，画质清晰不抖动。

## 投稿须知

稿件要求原创，严禁抄袭。

所有图片均要求发JPG格式，分辨率在300dpi以上，并在图片文件命名时注明图片说明和作者，不要将图片粘贴在word文档中。

投稿时正文文末附上作者真实姓名或笔名、联系方式包括（地址、电话、QQ），以便核实稿件和发放奖励。

稿件一经采用，稿费从优。

投稿邮箱：hbsnews@163.com（邮件名称注明“内刊投稿”）。

## 留声台

欢迎广大读者给予我们建议或评价，请将您的意见或建议发至邮箱：hbsnews@163.com。

《奋斗》编辑部  
2024年1月

