

奋斗

2025.04
NO.20



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>>>

焕新·启程

新潮澎湃

时光的列车驶入 2025，纵观天下风云，风景这边独好。厉害了我的国，更是以迅雷不及掩耳之势给世界一个下马威——《哪吒2 之魔童闹海》票房势不可挡，一骑绝尘，清场式遥遥领先；DeepSeek 横空出世，一鸣惊人，震动全球 AI 界；人形机器人原地侧空翻，真人难以复刻，当惊世界殊……

岁月如歌，前程似锦。漫步于灿烂的鲜花长廊，旧年已过，我们回首过往；新岁已至，我们奔赴前方。创新的号角如同穿云箭，是对辞旧迎新的宣言，对过往的深情致意，是面对未来的郑重承诺。

创新为要，实干为魂。华保盛巨轮在航程中焕新又出发，满怀豪情壮志的华宝盛人稳步向前。华保盛“多边形战士”形象更加凸显，管理、服务、品质、科技、智能、创新等特质与可持续发展熔铸一体。

历经岁月的洗礼，华保盛在不停地成长与沉淀，看似简单的历程，实则蕴含了付出与收获、智慧与力量。华保盛深厚底蕴的根系在大地中茁壮生长，非凡成就的花朵在行业里尽情绽放。

在焕新的时代，往日的智慧在 AI 的浪潮中更加闪光，重新凝练的结晶是时代的馈赠，在物业管理与服务的行业大潮里闪闪发光，闪闪发光的每个华保盛人，与人工智能、元宇宙的边界悄然碰撞，在共生、共创与共享中汇聚成灿烂星河。

凭借强劲的综合实力和卓越的服务品质，华保盛服务管理集团有限公司荣誉满满，多年来一直获得行业与市场的认可，在过去的

2024 年，更是荣获中国物业管理行业市场化运营领先企业、中国物业服务百强企业等各项大奖。

光阴的河流奔涌向前，追浪逐浪的歌声不停咏唱。凝望是为了更好地出发，已有的成就是新起点的注脚，是奔赴前方的笃定。焕新征程，勇往直前，铺开发展新蓝图，成就梦想新篇章，不断地进步，铺就未来更加灿烂辉煌的路。

华保盛集团总经理杨克春指出，顺势而为，布局长远，勇闯新兴业务市场。2025 年机遇和挑战并存，我们要瞄准新的目标任务，团结一心，担当作为，全力为集团高质量发展注入新动力，拿下更出彩的业绩。

华保盛集团董事长钟毅强调，2025 年，应结合当前形势和自身发展实际，提高研究谋划能力、防控风险能力、创新能力，提升市场意识、危机意识。要“应势、谋新、致远”把握机遇，迎接新的挑战。

新目标已定，责任状已签，华保盛人已摩拳擦掌，撸起袖子加油干。此时此刻，华保盛人共同开启这份“焕新·启程”契约。行动的号令已经发出，华保盛人再启程，不止于万丈豪情向前行，更在于以脚步丈量时代的无限可能。

以华保盛金字招牌搭建桥梁，让管理的智慧与服务的优质彼此映照，以行动探讨物业管理重塑社区肌理的课题，以服务让巷陌中升腾温情瞬间，以技术在开疆拓土中向智向新向未来，让宏大的世界与真诚的个体和谐相处。

《奋斗》编辑部
2025 年 4 月

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
广西华颐健康管理有限责任公司
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 王永忠 杨容昆

顾 问
郭文明 万 千 莫金山 娄琨

委 员
李世杰 李文震 王 敏 刘玉朝
李振丽 阮社贤 邓志强 李忠梅
王成虎 帅歌勋 张 丽 付志强
陈 韬 孙 盛 梁文高

责任编辑
赖素云

编 校
何晓岚 周星梅 鲁号鸣

题 字
潘 琦

CONTENTS 目 录



要 闻

《老年人探访关爱服务规范》等 4 项推荐性行业标准正式实施
华保盛集团圆满完成自治区“两会”会务服务保障工作受到好评

专 访

从“财务官”到“啄木鸟”秉承“独立精神”很重要 《奋斗》编辑部

智 行

打造物业新质服务力之浅见 华保盛集团顾问 / 莫金山

军魂永驻

拓展军人文化 为企业高质量发展蓄势赋能 华保盛集团顾问 / 莫金山

物 业 + 养 老

打造“家门口的幸福康养站”尧头岭社区综合养老服务中心正式开业，
努力让社区每位老人都能安享幸福晚年 广西华颐健康管理有限责任公司 / 刘佳佳

暖风行动

寒冬跳进河中 勇救落水儿童 河池新电力服务中心 / 朱训林
践行雷锋精神 传递温暖力量 武鸣公司质量工程学院服务中心 / 姚二萍
精心呵护园区 传承红色精神 桂东北区域全州红军长征湘江战役纪念园服务中心 / 王金姣
老人不慎摔倒 他们暖心守护 中国石化销售股份有限公司南宁石油分公司服务中心 / 韦颖程
慰问困难学生 爱心筑梦未来 安徽金寨职业学校服务中心 / 黄荣梅
物业贴心服务 业主深受感动 南宁市七星路 128 号院服务中心 / 舒浪平
拾金不昧暖人心 平凡岗位绽光芒 河池市中医医院服务中心 / 罗乐
擦窗干净透亮 业主赞不绝口 柳州金悦府服务中心 / 汤月丽

好书分享

“工作情商”决定你的“饭碗”——读《情商》感悟 北海市中等职业技术学校服务中心 / 王英杰

艺苑

诗歌 埃及之旅 华保盛集团顾问 / 郭文明
诗歌 致——红海 华保盛集团顾问 / 郭文明
诗歌 致——卡纳克神庙 华保盛集团顾问 / 郭文明
摄影《春的两 种甜度》 柳州博艺大厦 / 雪
摄影《花信辞枝三月暖》柳州市第一中学 / 希蕊
摄影《粉黛官塘》 柳州金悦府小区 / 青山
摄影《山 涯》《春光》中国农业银行股份有限公司柳州分行 / 二月

征稿启事

浅谈“AI”在物业服务领域的应用与实践

北海市中等职业技术学校服务中心 王英杰



嫌疑人员信息，为社区安全保驾护航。

（二）智能客服。AI 智能客服可以 24 小时为业主提供咨询、报修、投诉等服务，从而提高物业服务质量与效率。引入 AI 智能客服系统后，业主可以通过手机 App、微信等多种渠道与智能客服进行互动，充分发挥“楼栋管家”的作用。智能客服能够解答业主的常见问题，如物业费缴纳、小区活动等。遇到复杂问题，智能客服会自动转接至人工客服，提高了业主满意度。

（三）智能巡检。AI 技术可以应用于物业设备的巡检工作，提高巡检效率和准确性。采用无人机进行巡检，利用无人机搭载高清摄像头，对小区进行定期、定时巡检。无人机可以快速发现小区内的安全隐患，如破损的井盖、违规堆放物品、违规投放垃圾等，相较于传统的人工巡检，无人机巡检效率更高、节省用人成本、

随着科技的飞速发展，人工智能（AI）已逐渐渗透到各个行业。在物业服务领域，AI 的应用正逐渐改变传统物业管理模式，为客户提供更加便捷、更加高效的服务和保障。在市场竞争激烈的大背景下，开发和使用 AI 技术，不仅带来便捷、高效的生活和工作体验，也会大大节省人力，从而达到降耗增效的目的。

（一）“AI”在安防系统中的应用。在物业服务领域，安防工作是重中之重，也是关系到企业的生存质量的关键。AI 技术在安防领域的应用，大大提高了服务区域的安全性，同时也给繁琐的安防工作提供了高效、便捷的工作体验。例如，人脸识别门禁系统，业主只需在系统录入面部信息，即可实现无感通行。系统自动识别业主身份，有效防止陌生人进入。同时，系统还能与公安部门联网，实时比对犯罪

一、AI 在物业服务领域的应用

FENG 风
XIANG 向
BIAO 标

01

覆盖范围更广等优势。

（四）智能环境监测。

AI 技术在环境监测领域的应用，有助于提高小区环境质量。实施智能垃圾分类，采用 AI 智能垃圾分类系统，业主只需将垃圾放入指定分类箱，系统会自动识别垃圾种类并进行分类。系统还能根据垃圾投放情况，为业主提供积分奖励，鼓励大家积极参与垃圾分类。实施智能垃圾分类系统后，小区垃圾分类参与率提高了 50%。

（五）智能停车。

AI 技术在停车管理方面的应用，有效解决了停车难问题。车主可通过手机 App 预约停车位，系统自动分配最佳停车位。停车过程中，车主无需刷卡或取票，系统自动识别车牌并计费。离场时，车主可通过无感支付功能快速缴费，大大提高了停车效率。

二、AI 人工智能在物业服务领域的实践

AI 的系统工程为物业管理带来了诸多便利。然而，我们也应看到，AI 技术在物业服务领域的应用尚处于初

级阶段，仍面临诸多挑战。未来，随着技术的不断成熟，AI 将在物业服务领域发挥更大的作用，为广大业主提供更加优质、便捷的服务。物业服务企业应紧跟科技发展趋势，积极探索 AI 技术在物业服务中的应用，以提高服务质量和企业竞争力。

随着集团公司的不断壮大，在新视窗系统的基础上不久将推出企业微信，事实证明，集团公司已在人工智能方面逐步转型升级。

在新视窗系统的基础上推出“企业微信”是迈向智能化办公的又一举措。展望未来，无论是在企业内部沟通、高效协同、远程办公，还是在企业品牌提升等方面，企业微信都将成为不可或缺的得力助手。

三、AI 人工智能在物业服务领域的发展空间

随着人工智能技术的不断进步和创新，物业服务领域的 AI 应用将迎来更为广阔的发展空间。

一是智慧社区的全面构建，物业服务将不再局限于

单一功能的智能化，而是向构建全方位智慧社区迈进。

AI 技术将深入到社区生活的每一个角落，实现社区管理、服务、生活的全面智能化；二是个性化服务的深度定制，AI 技术将能够更精准地捕捉和分析业主的行为习惯、偏好和需求，从而提供更加个性化的服务；三是物业管理的无人化与自动化，随着 AI 技术的进一步发展，物业管理将逐步实现无人化与自动化。无人机巡查、无人车清洁、无人配送等将成为常态，大幅降低物业运营成本，提高服务效率；四是跨界融合的创新服务，物业服务将与互联网、金融、教育、医疗等多个领域深度融合，形成跨界融合的创新服务模式。

总之，AI 在物业服务领域的应用前景广阔，将为物业服务带来革命性的变革。物业服务企业应积极拥抱新技术，不断创新服务模式。作为智慧社区的大管家要紧盯未来的发展需求，把企业做大、做强。

要 闻

要 YAO
闻 WEN

04

《老年人探访关爱服务规范》等 4 项推荐性行业标准正式实施

近日，民政部发布的《老年人探访关爱服务规范》《养老机构委托服务规范》《养老机构文娱服务安全规范》《家庭养老床位服务基本规范》等 4 项推荐性行业标准正式实施。这些标准涵盖了家庭养老床位的服务机构、服务人员、服务对象、服务

内容，养老机构开展文娱服务的基本要求、风险识别、服务防护、评价与改进等多方面内容，旨在通过一系列具体、明确的规范，推动养老服务行业的健康发展，为老年人提供更加优质、贴心的服务。

（转载于网络）

2025 年物业新规：深化服务收费管理，强化物业管理法规框架

2025 年，为进一步优化物业服务市场环境，提升服务质量，相关部门出台了一系列物业新规，特别是在物业服务收费管理和物业管理条例方面进行了深化与细化，旨在构建一个更加公平、透明、高效的物业服务体系。新规于 2025 年 1 月 1 日正式实施的《关于进一步加强物业服务收费管理的通知》，

明确了物业服务收费的定义、定价方式、收费标准制定与调整机制，以及收费构成的透明度要求。其中，政府指导价与市场调节价相结合的定价策略，既保障了前期物业服务和保障性住房服务的公益性质，又赋予了业主大会选聘物业服务企业后更大的自主权，促进了市场的良性竞争。

（转载于网络）

中国物业管理协会专家工作座谈会召开，将重点推进并实施八项提升行动

2 月 20 日，中国物业管理协会专家工作座谈会在福州市召开。会议学习贯彻全国住房城乡建设工作会议精神，对物业管理行业发展面临的新形势、新问题进行了全面分析和深入检视，就如何开展好协会 2025 年重点工作、提高协会服务能力、引导行业大力提升物业服务质量进行了深入研讨。为贯彻落实全国住房城乡建设工作会议“大力实施物业服务提升行动”的工作要求，

2025 年，中国物业管理协会将重点推进并实施“以人民为中心”思想教育行动、社会责任履行提升行动、和谐场景营造提升行动、人才培养提升行动、企业标准执行提升行动、行业文化建设提升行动、参与全国统一大市场构建行动、与业务主管部门紧密配合行动等八项提升行动，引导行业大力提升物业服务质量，不断满足人民日益增长的美好生活需要。

（转载于网络）

华保盛集团圆满完成自治区“两会”会务服务保障工作受到好评

广西壮族自治区第十四届人民代表大会第一次会议圆满完成各项议程，1 月 17 日在南宁胜利闭幕。中国人民政治协商会议第十三届广西壮族自治区委员会第一次会议圆满完成各项议程后，1 月 15 日上午在南宁胜利闭幕。会议规格高、政治性强，作为“两会”会议服务保障单位，公司领导高度重视，在自治区机关事务管理局的指导下，统筹谋划，克服困难，精心组

织，以高度的政治责任感和使命感，圆满完成“两会”会务服务保障工作，受到了与会领导和代表、委员的一致好评。自治区“两会”期间，华保盛集团各保障组团结协作、全面联动，密切配合，积极发扬特别能战斗、特别能吃苦的团队精神，从“早”“细”“严”“精”四个方面，确保会议服务全面、深入、细致、有序地开展。

（转载于网络）

南宁市物业管理行业协会发文倡议进一步做好住宅小区垃圾分类管理工作

垃圾不落地，城市更美丽；垃圾分一分，环境美十分。住宅小区实行生活垃圾分类关系广大居民生活环境，关系节约使用资源，是改善人居环境、促进城市精细化管理、提升基层治理水平地重要环节。为此，南宁市物业管理行业协会于 3 月 14 日向全市物业服务企业发布《关于进一

步做好住宅小区垃圾分类管理工作的倡议书》，倡议做到以下三点：一是强化垃圾分类管理工作意识，树立垃圾分类理念；二是主动参与社区治理，落实落细住宅小区生活垃圾前端分类工作；三是用心用情做好宣传引导工作，提高居民参与垃圾分类的积极性、获得感。

（转载于网络）

华保盛集团组织妇联成员、在职员工等观看《哪吒 2 之魔童闹海》

一声“哪吒”天下知，再攀中国影史新高度。为更好地感受中华优秀传统文化魅力，增强团队凝聚力、丰富广大员工的精神文化生活，2 月 25 日，华保盛集团组织妇联成员、在职员工等观看《哪吒 2 之魔童闹海》。此次观影活动，以“我命由我不由天 华保盛人勇争先”为主题，不仅是一次放松身心的团队活动，更是一场凝聚团队

力量、激发奋进精神的心灵洗礼。一场电影，一次文化浸润，一份精神共鸣。华保盛人不仅要故事的观看者，更要做时代的“哪吒”——以破局之姿开拓创新，以团队之力书写担当。未来，我们将继续带着这份热血与信念，踏上“风火轮”，手拿“火尖枪”，在提升服务品质与助力行业发展的道路上再创佳绩。

（转载于网络）

刘玉朝

华保盛集团监察审计部部长

1990 年至 2005 年在部队服役，2015 年 4 月进入华保盛集团，一直在集团总经办计划财务部工作。2025 年 1 月，调动至集团新成立的监察审计部工作。

从部队到职场，
第一次焕新出发

《奋斗》编辑部：您有着 15 年的从军经历，20 年前，您第一次焕新出发，从部队到职场，投身社会干工作，身份转变，初心不变，您是如何进入到华保盛集团工作的？您对华保盛的印象如何？

从“财务官”到“啄木鸟”
秉承“独立精神”很重要



专访

ZHUAN 专
FANG 访

07

刘玉朝：在部队服役期间，我主要从事财务工作，转业后就到一家总部在深圳的物业公司做了8年财务工作，工作很稳定，也是我所在的南宁分公司发展很快的8年。当时，我不甘于平淡，便跳出了舒适圈，又进入一家大型商场任物业、酒店财务经理，做了两年。

2015年，在机缘巧合的情况下了解到华保盛集团，跟公司负责人及分管财务工作的负责人进行了交流，非常认可他们的理念、魄力和务实精神，于是很高兴地进入华保盛工作。10年来，给我留下最深的印象，就是在华保盛这个大平台上，各个团队既有很强的进取心和执行力，又擅于通力协作，每个有进取心的人进步都很快。集团在发展上更是谋而后动，不跟风，稳扎稳打，在主业上做强做深，在生态上做宽做厚，公司的业绩“十倍增”，现在越做越强，发展越来越好。

**精密“漏斗”，
为领导决策提供可靠支持**

《奋斗》编辑部：财务工作至关重要，但面对那么多

数字及图表等，也会让人觉得会有一种枯燥感。您从事财务工作10多年，如何看待财务工作？您有哪些感触和收获？

刘玉朝：在过去10年里，数字化技术飞速发展，数据爆炸式增长，企业财务管理也经历着前所未有的变革，财务部的职能从核算转化到管理和为集团领导决策提供建议和意见。其中，为集团公司组建信息化财务系统，成为集团公司发展升级的重要抓手，其信息化、精细化、自动化的特点，能够助力集团公司大幅提升运营能力以及经济效益。

特别是如今的精细化管理，数据驱动决策，智能化财务助力企业降本增效，通过技术手段解决问题，如智能凭证可以自动识别、生成和审核凭证，大大缩短了财务处理时间，提高了工作效率。之前的财务管理模式往往局限于宏观数据的统计和分析，难以洞察企业经营中的细微变化。华保盛公司智能化财务系统的构建，则能够实现颗粒度极小的数据采集和分析，如同一个精密的“漏斗”，将海量数据进行筛选、整合

与提炼，有助于分析判断、领导决策、公司上市等。

**独立精神，
财务工作要有格局与眼界**

《奋斗》编辑部：财务部门主要负责公司的会计核算、财务管理，如何确保公司财务活动的合规性、准确性和高效性？

刘玉朝：智能化财务系统的配置与建设并非一蹴而就，需要企业投入足够的财力、人力和精力。在系统建设过程中，企业需要注重人才的培养和引进，打造一支既懂财务又懂业务的复合型人才队伍。同时，企业也要注重包容和用心服务，为员工提供良好的工作环境和发展空间，激发员工的积极性和创造力。

财务工作通常被视作数据的堆砌和规则的遵循，看上去比较枯燥。但是，要成为真正的财务高手，为企业创造价值，效率与风险要平衡，就要既有技术又有艺术，两者有效结合才能让工作游刃有余，这也是财务工作的未来趋势。要具备将扎实的专业技能、良好的沟通能力、

独立的意识和精神、宽广的格局相结合，才能成为优秀的财务人员，不能只当“好好先生”，不能总讲好听话，做好风险评估和监督，“一个干一个看”，确保公司财务工作的合规性、准确性和高效性，为企业的发展保驾护航。

**注重平衡，
优秀文化助力企业更好发展**

《奋斗》编辑部：在当今竞争激烈、瞬息万变的商业环境中，企业要想立于不败之地，就必须不断探索新的发展模式，也有自己的优秀的企业文化，强调平衡与和谐，才能更好地促进企业进一步发展？

刘玉朝：我感觉我们公司很包容，公司企业文化是包容、公平、进取等，中国人喜欢中庸之道，讲究平衡，华保盛将国企完善的管理优势和民企的灵活治理相结合，优势互补。

公司部门负责人格局要打开，要有很强的方向性、目标性，要相信自己的部署。公司的发展离不开团队的共同努力，通过团队协作，协同共赢，就要注重培

养员工的团队合作精神，相信团队的力量，不要有个人英雄主义倾向，让大家一起做事，激发员工的主人翁精神。相信团队的力量，让大家一起做事，把压力向下传导，通过优化与配置，认真考虑过程，答案就出来了。很多工作要先做、试运营，然后根据实际情况做分析、再优化，之后再推行，把工作做得更好。理解业务的内涵和外延，要勤学好问，注重培养新人、储备人才。

**从财务到审计，
再一次焕新启程**

《奋斗》编辑部：您从财务到监察审计，是一种挑战，丰富的财务工作经验定能为您的审计工作助力护航。您对新的监察审计工作有哪些计划和打算？如何让监察审计工作做得更好更出色？

刘玉朝：监察审计是为了促进集团完善治理、实现目标。工作从财务管理转向监察审计，这是职业赛道的切换，也是身份职责、思维模式、知识结构和职能定位的转变。财务背景可以为审计工作奠定扎实的数据分析基础，监

察审计与财务管理紧密联系，但又显著不同，监察审计是集团治理的“第三防线”。这样的转变之后，要做好监察审计工作，就要突破之前的财务管理思维，转向以监督、评价和建议为主的审计视角。监察审计如同啄木鸟，时刻为企业进行体检，把问题挖出来，促进企业完善治理，让企业更好地实现目标。审计要做到客观独立，不指导业务。

作为公司监察审计部门，秉承的原则是客观与独立，不能人云亦云，要善于思考，敢于质疑，并在审计中发现问题的，站在企业战略的高度思考问题，将监察审计工作与企业整体发展紧密结合，才能真正发挥部门的功能。同时，学会用风险导向和问题导向思维看问题，用独立立场守护企业价值，让监察审计成为公司高质量发展不可或缺的“守门人”与“护航员”。

监察审计部是一个新部门，但不是一个“孤立”的部门，自成立之初，有集团领导的支持、有职能部门的协同，有集团多年积累的宝贵经验和资源优势，我们必定会出色地完成任务，实现战略目标。

知行

ZHI XING 智行

11

打造物业新质服务力之浅见

华保盛集团顾问 莫金山

（接上期）物管企业要识别客户需求，细化生活场景，拆解客户行为，在场景中寻找服务触点，形成岗位触点矩阵。根据触点矩阵合理安排一线员工，并将服务进行标准化及模块化设计。近年来，有多数物企建立了客户体验感知评论体系，为项目一线提供精准的服务品质评估抓手，助力公司把握服务提升的关键点，在服务响应速度、客户需求满足与服务感知度上进一步提升。标准化体系建设应以客户体验为出发点，避免形式主义。客户体验优劣取决于问题的解决，更取决于在服务接受过程中精神层面的满足。物管服务人员既是决策者也是执行者，没有标准的服务是不专业的服务，掌握工作标准后有助于好的临场发挥与应变，这能够让客户感受到温暖，心情舒畅，从而提升客户评价和满意度水平。如在高考期间，推出高考免费接送车服务；为小区“一老

一小”提供特色服务，都可谓暖心之举，而这早已成为不少物业企业常规标准动作。三是针对住宅业态，不同价格下都有好的服务和产品，企业在追求极致基础服务的基础上提供差异化的服务，以满足不同客户需求。在研究公司战略、目标客户、市场导向及成本因素的前提下，企业可综合考量项目定级匹配原则，在产品分级设计时，重点从提供增值服务种类及标准、服务频次及效率、软硬件等资源差异化配置及服务精细化程度上下功夫，高端体现客户身份象征，消费属性更突出，中低端满足客户合理化需求，服务品质有保障。

品质为基，提升物管服务品质力。品质服务是物管企业的生命线和根基，没有以服务品质为基础的“1”，再多的业务也将失去依托成为“0”。多年来，物管行业在经历了由资源驱动、资本驱动后逐渐回

归由市场驱动，在存量市场的背景下，物管企业生存与发展将面临全方位、多角度的激烈竞争，回归服务本源，提升服务品质，已成为企业持续经营与发展的不二选择。一是以客户满意为导向，打造独具特色的服务品质。当下，高质量发展、新质服务力是物管行业发展的主旋律，要实现高质量发展，离不开以品质为基石的优产品、强品牌、提效益、谋创新、定战略。就强品牌而言，企业要拿出具体可行的新举措，如独创新品牌，焕发新Logo，展示新实力以及定期为物业工作人员提供专业技能培训，包括维修技术、安保技能、客服技巧、消防设施操作、电梯应急救援培训等，并进行严格考核，确保员工具备相应的能力和知识，以提升服务的专业性。二是提升服务品质系统工程。服务品质是多维甚至是多阶的复合结构体系，因此物管企业要以客户的期望为

起点，强化“以客户为中心”的服务理念，通过案例分析、角色扮演等方式，培养员工主动服务、热情服务的意识，使其在工作中能积极主动地为业主解决问题，例如主动询问业主需求、及时响应业主诉求等，分析主客体间差距以求全面理解客户诉求，寻找提升服务品质路径，打造优质服务产品。客户期望源于客户实际需求、服务或产品口碑、客户过往体验所形成的经验。在缩小主客体间差距时，企业应对措施要注重：对内从一线员工得到客户反馈，对外加强市场调查调研，深入剖析客户诉求。三是打造具有自身特色的“管家服务体系”。项目一线员工作为企业服务品质的“守门人”，一事一物皆品质，一举一动皆服务。企业要抛弃传统粗放的物业管理模式，通过狠抓企业服务升级，提升客户体验，消除盲点，解决痛点，挖掘爽点，将企业服务或产品有效传递于客户，将科技赋能强化于一线，文化引领让一线员工找到价值所在，在调动

其主动性与激发潜力的同时，打造管家服务体系，彰显服务至高品质，打造差异化市场竞争力。关于管家服务体系建设，内容具体应包括岗位责任设定、规章制度制定、业务考评等方面，呈现出高品质与优体验、综合性与个性化、强互动与高效率、智能化与低碳化的特点。一是高品质与优体验。物管家主动洞察客户需求，利用自身的“必备属性”“魅力属性”“期待属性”等来满足客户“多样化”“多层次”的服务品质需求，确保优质服务精准触达，给客户带来优体验。二是综合性与个性化。管家是岗位的综合，对客户体验负责，对服务品质巡检，是责任的综合，同时又是客户的“百科全书”，体现综合能力。管家是客户接触物业服务最频繁和最紧密的端口、公司服务的桥头堡，是问题分配解决的枢纽，能够针对不同客户，从不同维度，满足客户普遍及个性化需求。三是强互动与高效率。强互动有助于打破“陌生社区”状态，满足客户“信

任需求”，有助于树立企业“代言人”形象，加强社区成员间的互动与交流，减少彼此间的矛盾纠纷。信任关系的建立有助于企业各项业务的开展，顺畅沟通，易于工作执行，有效提升运营效率。四是智能化与低碳化。当前数据集成管控平台已成为许多物管企业的标配，它有助于企业进行可视化管理，同时也是管家必须掌握的技能之一。追求低碳化是客户美好生活的重要主题之一，企业利用智慧科技监测能源使用，降本增效，节能降耗，减少对环境的负面影响。同时，组织开展环保宣传讲座，增强客户环保意识，践行垃圾分类等。

向新而行，提升极具竞争创新力。物管行业在中国已走过了40多年的发展历程，先后经历了发展初期、规范期以及多元化发展的新时期。当前随着我国经济的快速发展，物管行业作为与人们生活息息相关的行业之一，其发展前景广阔、巨大。然而，传统的物业发展模式已无法满足人

们的日益需求，行业发展面临诸多挑战。创新已成为推动物管企业向前发展的重要力量和转型升级的重要抓手。物管企业只有通过以创造力为核心引擎，创新型服务，择优质赛道锻造创新力才能谋求得到更长远的发展。当前一些走向独立的物管企业已瞄准第二主战场，商业街区、商务办公、学校医院、城市服务、产业园等业态，将成为住宅管理之外的多极赛道，与城市发展的方方面面都有极强的适配性。具体来说，物企的向新而行，可从以下几个方面发力：一是智慧物业管理。随着科技的不断发展，智慧物业管理将成为重要的发展方向。通过物联网、大数据、人工智能等技术，实现对管理区设施的智能化监控和管理，提高管理效率和服务质量，如智能门禁、智能安防、智能能源管理等。二是社区增值服务。物管公司可以拓展社区增值服务，满足业主多样化的需求。例如，开展家政服务、养老服务、幼儿托管、

社区团购、旧房新装、房屋租赁与销售等业务，增加物业公司的收入来源。三是绿色物业管理。在环保意识日益增强的背景下，绿色物业管理具有广阔的发展前景。包括节能减排、垃圾分类处理、水资源管理、绿化养护等方面，打造绿色、环保、可持续的社区。四是老旧小区改造与管理。随着城市更新的推进，大量老旧小区需要改造和提升管理水平。物企公司可以参与老旧小区的改造项目，提供专业化的物业管理服务，改善居民生活环境。五是物业资产管理。物管企业可以对管理区内的商业资产进行运营管理，优化商业布局，提高资产价值，如商业街区的招商、运营和管理。六是健康物业管理。关注业主“一老一小”的健康需求，提供健康咨询、健康检测、健身设施管理等服务，打造健康社区。七是融合线上线下服务。建立线上平台，整合线下服务资源，为业主提供更加便捷、高效的一站式服务，提升业主满意度。八是

与金融机构合作。探索与金融机构合作的模式，如开展物业维修基金的金融增值服务，为小区的设施设备更新提供资金支持。总之，物业公司需持续以新质服务力为发展动能，守正创新，持续关注行业创新趋势和拓展新业务领域，不断优化服务产品，以适应市场的变化和业主的需求，坚持“人文服务”和“智慧管理”理念，走持续创新之路，才能在未来的竞争中赢得商机，立于不败之地。

物管行业是一个长周期的行业，本质是为了让生活更美好。新质生产力作为提高物管服务水平的赋能因素和重要抓手，推动着物业服务向精细化、现代化方向转变。因此，物管服务应以“新质生产力”为动力，创新“新质服务力”，从而推进高质量服务建设、塑造良好的物业服务形象，做到客户反馈件件有回应、事事有回声，让客户真正感受到物业服务的温暖、热情，以及幸福指数的提升，助力企业及行业高质量发展。

军魂永驻



拓展军人文化 为企业高质量发展蓄势赋能

华保盛集团顾问 莫金山

企业文化是一个企业的核心价值观，也是一个公司长盛发展的重要基石，对外它是一张展示企业的形象名片，是企业与外界沟通的桥梁，更是品牌价值的核心组成部分；对内则是企业凝聚力的源泉，是员工行为规范的指南针，是企业高效运作、高质量发展的内在动力。华保盛服务管理集团公司作为一家军创物业服务企业，从成立至今，在以杨克春总

经理为代表的退役军人，在企业经营发展中，始终将军人文思想中的积极因素与企业的实际情况相结合，成就了如今在当地小有规模的龙头企业。然而，随着社会经济快速发展和城市化进程的加速，以及企业规模的不断扩展、人员的不断扩充和市场激烈竞争的加剧，企业面临着前所未有的机遇与挑战，如何实现高质量发展成为了企业亟待解决的重要

课题。而军人文化作为一种独特而强大的文化体系，以其严谨、纪律、忠诚和奉献等核心价值与物业服务及其契合，已然为企业的转型升级、高质量发展提供了新的思路和方法。作为一名在部队服役多年的退役老兵和在物业行业奋战多年的从业经历，笔者肤浅认为，拓展军人文化，应在以下三个方面下功夫：

拓展军人文化，应在



认知应用上下功夫。军人文化作为中华民族优秀传统文化的重要组成部分，是在长期的军事实践中形成的独特文化体系，其核心价值包括纪律性、责任感、团队精神和执行力等。这些价值不仅适用于军队，也为现代企业管理提供了宝贵的借鉴。在认知上，一是提升员工的认知。通过培训教育，如组织员工学习军人文化，包括历史、核心价值观、优良传统等，增强对军人精神的理解；通过榜样示范，请退役军人分享经历，或树立优秀员工为榜样，激励员工学习军人品质；通过文化融入，将军人文化融入日常工作，如通过口号、标语、仪式等强化认知。二是增强业主的认知。通过宣传推广，如通

过宣传栏、公众号、企业杂志等渠道宣传军人文化，普及相关知识；通过活动策划，举办军民联欢、国防教育等活动，增进企业对军人的认同；通过服务融入，在服务中体现军人文化，如设立军人优先窗口、提供专属服务等。在应用上，主要体现在组织管理、服务质量和团队建设三个方面。在组织管理方面，军人文化强调的层级分明、令行禁止等特点可以帮助物业企业建立高效的管理体系。通过借鉴军队的层级管理和指挥系统，引入军事化管理模式，企业可以优化组织结构，提高决策效率，确保各项政策和指令得到快速有效的执行；引入军事化的任务分配和执行机制，提高工作效率。此

外，还可以借鉴军队的信息化建设经验，推进企业的数字化转型升级。在团队建设方面，军人文化强调的团队协作和互帮互助精神对于物业企业的团队建设也具有重要意义。古往今来，团队合作在军队中至关重要，战士们相互协作、相互支持，共同为了胜利而努力。企业拓展军人文化，注重培养团队协作精神，促进相互之间的沟通与合作，打破壁垒，形成协同效应。在面对复杂的市场挑战时，团队能够迅速整合资源，高效应对，实现共同的目标。另外通过开展军事化训练和团队建设活动，可以培养员工的团队意识和协作能力，增强团队凝聚力。同时，军人文化中的领导力培养理念也有助于物业企业培养优秀的管理人才，为企业发展提供坚实的人才保障。

拓展军人文化，应在路径作用上下功夫。军人文化对物企高质量发展的赋能作用不仅能够提升企业的服务品质和管理水平，还能增强团队凝聚力，塑造独特企

业文化，促进军民融合，为企业的可持续发展提供强大动力。在赋能路径上，党建引领是将军人文化融入物业管理的首要路径。通过加强党组织建设，发挥党员先锋模范作用，可以将军人文化中的忠诚、奉献等价值理念融入企业文化建设之中。同时，建立健全相关制度，如准军事化管理制度、退役军人优先聘用制度、薪酬保障差异制度等，为军人文化的融入提供制度保障。人才培养是赋能的关键。物业企业可以通过建立退役军人人才培养机制，发挥其优势，提升团队执行力。同时，开展全员军人文化培训，将军人精神融入员工日常行为规

范。服务创新是赋能的重点。企业可以借鉴军队管理模式，制定标准化服务流程，并利用科技手段提升服务效率。此外，打造具有军人特色的服务品牌，如“红色物业”等，也是提升企业竞争力的有效途径。在赋能作用上，主要体现在提升企业执行力、增强服务意识和提高应急管理能力三个方面。首先，军人文化强调的令行禁止和高效执行能够显著提升物企的执行力。通过引入军事化管理模式，企业可以建立快速响应机制，确保各项决策和任务得到及时有效的执行。这种高效的执行力不仅能够提高企业的运营效率，还能够增强企业的

市场竞争力，是企业所追求的。军队能够迅速响应指令，将战略转化为实际行动。企业借鉴这一特点，能够提高决策的执行效率，缩短从计划到成果的转化周期，从而在快速变化的市场中抢占先机。其次，军人文化中的服务理念和责任意识有助于增强物业企业的服务意识。通过将军人文化中的“为人民服务”精神融入企业文化，可以培养员工的服务意识和责任感，促使他们主动为客户提供优质服务。这种以客户为中心的服务理念不仅能够提升客户满意度，还能够树立企业的良好形象，增强企业品牌价值。最后，军人文化中的应急管理理念能够显著提高物业企业的应急管理能力。通过借鉴军队的应急预案和演练机制，物业企业可以建立完善类似军事演习的应急演练机制和应急管理体系，如成立保安、保洁、餐饮、智能等不同物业服务专业应急分队，不断提高企业应对突发事件危机处理能力。这种强大的应急管理能力不仅能够保障业主的生命



财产安全，还能够提升企业的社会责任感，增强公众对企业的信任度。

拓展军人文化，应在融入策略上下功夫。为充分发挥军人文化对企业高质量发展的赋能作用，企业需要采取系统化的策略将军人文化理念、行为、形象和活动等融入日常运营中。首先，理念融入是军人文化落地的核心。物业企业应将“忠诚、奉献、担当”等军人核心价值观融入企业文化，引导员工树立正确的价值观。同时，借鉴军队“全心全意为人民服务”的宗旨，强化“业主至上”的服务理念，并将军队的纪律性和执行力引入企业管理，提升管理效率和服务质量。此外还可以邀请军事专家到企业进行军事讲座，将军事管理理念融入企业培训体系，定期举办国防教育、军民联欢等主题活动，增进业主对军人文化的认同。其次，行为融入是理念落地的具体体现。企业可以参照军队条令条例，制定员工行为规范，培养良好

作风养成。同时，借鉴军队的标准化管理，制定物业服务标准，提升服务水平。团队建设方面，可以学习借鉴军队的团队精神，通过拓展训练、团队竞赛等活动，增强团队凝聚力和执行力。再次，形象融入是军人文化的外在表现。企业可以优先招聘退役军人，利用其已有的军事素养和纪律性来带动整个团队，树立良好的服务形象；也可以在企业标识、宣传材料中融入军旅元素，塑造独特的品牌形象。在企业、社区环境营造方面，可以设置军人文化展示区，展示军人形象、荣誉、历史等，营造浓厚军人文化氛围。在员工形象方面，可以通过统一着装、统一标识、规范礼仪等方式，展现军人文化特质，传递正能量。最终活动融入是军人文化传播的重要途径。物业企业可以通过八一建军节、国庆节等重大节日邀请退役军人分享他们的经历和感悟，激发员工的责任感和使命感；通过组织员工开展军事主题日活动、观看

军事主题影片、唱拉军歌、设立军人文化墙、军人文化长廊等方式，将军人文化元素融入企业环境之中。同时，可以将军事术语和管理理念转化为企业用语，如将“作战计划”改为“项目计划”，“战场”改为“市场”等，潜移默化地影响员工思维。此外，还可以建立激励机制，表彰和奖励那些体现军人文化特质的员工和团队，强化纪律性和执行力。对于严格遵守纪律和服从安排的员工给予奖励，如表彰、晋升、奖金等；对于违反纪律的员工进行相应的惩罚，如警告、罚款、降职、辞退等。

总之，军人文化作为一种独特而强大的文化体系，为物业企业的高质量发展提供了新的思路和方法。通过将军人文化融入物业企业管理，不仅能够提升服务品质和管理效率，还能增强团队凝聚力、塑造独特企业文化、塑造良好企业形象，促进军民融合，从而在激烈的市场竞争中脱颖而出，立于不败之地。

物业+养老

物业+养老
WU
YE
YANG
LAO

20

打造“家门口的幸福康养站”

尧头岭社区综合养老服务中心正式开业，努力让社区每位老人安享幸福晚年

广西华颐健康管理有限责任公司 刘佳佳



“如果以后痛风复发，我可以就近来这里找专家了！”3月7日一大早，南宁市奥园瀚德棠悦府瑞园小区4号楼迎来了不少老年人，他们在这里参观、体验、咨询各种养老服务，76岁的黎大爷体验后不禁发出感慨。原来，由华保盛集团专业子公司——广西华颐健康管理有限责任公司运营的江南区福建园街道尧头岭社区综合养老服务中心，在这里正式开业。

有保障

智慧养老 幸福安康

尧头岭社区综合养老

服务中心共有三层楼，一楼是前台接待区，二楼是休闲娱乐区，三楼是自助理疗区。3月7日一大早，奥园瀚德棠悦府瑞园小区及周边小区不少老人就闻讯前来参观、体验、咨询相关养老服务。

二楼摆满了老年人日常所需的各种辅助工具和保障老年人安全的各种居家智能系统，其中一台行走的机器人引起了大家的好奇。这是一台AI陪伴机器人，可以随时陪伴在老年人身边。如果老年人一时找不见东西，只要问它，它就会告诉你在哪里；如果老年人不小心摔倒

了，它也会立即发出报警求助。

二楼还设有心理咨询室、星空疗愈室等特色功能区，并与南宁市图书馆合作，引入种类繁多的书籍。这些书籍适宜各种年龄阶段的人，日后养老服务中心还将定期举办健康讲座和文娱活动，希望通过这些多元化的服务，让每一位老年人都能感受到生活的乐趣和心灵的温暖。

有特色

非遗疗法 养生保健

三楼自助诊疗区不仅可以通过各种按摩仪享受全方位按摩，还有壮瑶医专家提供慢病管理、中医理疗、认知症干预、青少年视力养护等诊疗服务。其中，壮医思榭木香疗是其中一大特色，它利用天然思榭木香料的独特香气，通过人的鼻子和毛孔吸收，慢慢改善人体机能、修复细胞，达到治疗疾病、养生保健的目的。2023年10月9日，壮医思榭木香疗被广西壮族自治区人民政府列入第

九批非物质文化遗产名录。

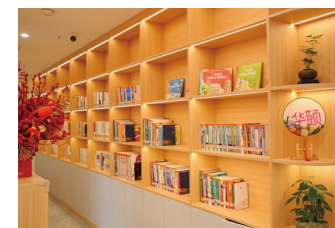
在这里，奥园瀚德棠悦府瑞园小区76岁的黎大爷体验了一把全身按摩，他73岁的老伴韦阿婆体验了一次双足按摩，两人都觉得是一种享受。黎大爷多年前就患有痛风，久不久痛一次，这个养老服务中心开在小区里，大大方便了他们这些老年人前来享受康养服务，“如果以后痛风复发，我可以就近来这里找专家了。”

除此之外，尧头岭社区综合养老服务中心还开展助洁、助餐、助医、助行、助浴、助急等上门服务，根据用户需求，安排专业人员，携带专业设备，提供专业服务，让老年人居家养老更安心、放心、舒心。这些服务都在“15分钟服务圈”内，只要一个电话，就能享受各种优质的家庭服务。

有信心

服务至上 打造标杆

华保盛服务管理集团有限公司副总经理、广西华颐健康管理有限责任公司总经理



鲍翊海先生说，尧头岭社区综合养老服务中心是江南区首家嵌入式综合养老服务中心，不仅提供日间照料、休闲娱乐、健康管理、图书阅读、智慧养老产品展示体验等多元化服务，还通过辐射周边社区，为老年人提供家政、康复保健、生活照料、护理照料、环境改造等居家上门服务，全面满足老年人的多样化需求。

华保盛集团总经理杨克春表示，尧头岭社区综合养老服务中心是华保盛集团响应国家“强化社区养老依托作用，发展嵌入式社区养老服务”的政策，与江南区民政局合作的首个“物业+养老

服务”模式的创新实践项目。作为运营方，他们深知养老服务不仅是一项事业，更是一份沉甸甸的社会责任与使命。他们希望通过专业的服务和真诚的关怀，为社区老年人打造一个温馨、舒适的家园，努力把这个项目打造成南宁市的标杆。

南宁市江南区民政局副局长罗远辉表示，他希望华颐团队始终秉持“以人为本、服务至上”的理念，将满足老年人的需求作为首要任务，努力将服务中心打造成为江南区、南宁市乃至自治区养老服务领域的标杆和典范，让社区每一位老年人都能安享幸福晚年。

寒冬跳进河中 勇救落水儿童

河池新电力服务中心 朱训林

近日，河池新电力都安服务中心秩序员黄显宁、韦丹勇救落水儿童的事迹，如同一束温暖的阳光，驱散了寒冬的凛冽，在当地引起了热烈反响，赢得广泛赞誉，彰显了当代企业员工的高尚品德与社会担当。

2024年12月31日傍晚6时许，正值岁末，河池新电力新基地仓库外寒风呼啸，四周一片静谧。值班秩序员黄显宁像往常一样认真执行巡逻任务，突然，外面传来呼救声——“码头河里有小孩落水了，赶快救人呀”，声音中满是惊恐与急切。黄显宁毫不犹豫，立即朝着码头方向飞奔而去，边跑边迅速掏出手机，拨通了同事韦丹的电话，焦急地喊道：“韦丹，码头有孩子落水了，快来帮忙下水救人！”

韦丹接到电话后也没有迟疑，火速冲向码头。现场河水幽深，暗流涌动，危急情况令人揪心，但韦丹毫不畏惧，毅然从2米高的岸边水台纵身一跃，入水后，凭借着过硬的游泳技能，迅



速游向落水男孩的位置，靠近后一把紧紧抱住男孩，随后使出全身力气向岸边游。

此时，黄显宁也已赶到岸边，他心急如焚地注视着水中的两人，一边大声为韦丹加油鼓劲，一边做好接应准备。最终，在两人的紧密配合与奋力拼搏下，男孩成功被救上岸。黄显宁赶忙拿来毛巾为男孩擦干身体，韦丹则在一旁安抚受惊的孩子。随后，男孩的父母匆匆赶到，看到孩子安然无恙，激动得热泪盈眶，他们紧紧握住两位救命恩人的手，声音颤抖地说道：“要是没有你们，今天这后果真不敢想啊，太感谢你们了！”

事后，被救小孩的家

长心怀感恩，精心定制了一面绣有“见义勇为显真情 助人为乐暖人心”的锦旗，专程来到项目岗点送到黄显宁、韦丹手中，现场人员无不为之动容。

此次勇救落水小孩的壮举，也获得了甲方领导的高度赞扬，称赞他们二人为公司树立了光辉榜样。

黄显宁、韦丹两人在危急时刻展现出的奋不顾身、舍己救人精神，深深触动着每一个人，他们用实际行动诠释了华保盛人勇于担当的优秀品质。河池子公司也表示，将以此事为契机，进一步弘扬见义勇为精神，激励更多员工在危难时刻伸出援手，为构建和谐社会贡献力量。

NUAN
FENG
XING
DONG

暖
风
行
动

23

暖风行动

践行雷锋精神 传递温暖力量

武鸣公司质量工程学院服务中心 姚二萍



为大力弘扬雷锋精神和“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，在第62个“学雷锋纪念日”到来之际，广西质量工程职业技术学院物业服务中心于3月13日组织开展了形式多样、内容丰富的“学雷锋”志愿服务活动，以实际行动践行雷锋精神，传递温暖力量。

一、雷锋维修站：贴心服务，温暖人心

服务中心组织工程部的维修人员，在宿舍楼前设立了“雷锋维修站”，为同学们提供免费维修服务。活

动现场，维修人员热情接待每一位前来咨询的同学，耐心细致地为他们维修台灯、插座等物品，并讲解日常维护小技巧。同学们纷纷为维修人员的精湛技术和热情服务点赞，表示“雷锋维修站”切实解决了他们的生活难题，感受到了家的温暖。

二、雷锋修补站：巧手缝补，传递温情

“雷锋修补站”前，几位心灵手巧的物业阿姨飞针走线，为同学们缝补衣物。一位同学拿着破损的裤子来到修补站，阿姨仔细检查后，

熟练地穿针引线，不一会儿就将裤子修补完好。同学们纷纷表示，修补站不仅解决了他们的实际问题，更让他们感受到了物业服务中心的贴心关怀。

三、违禁物品展示和安全知识宣传：安全校园，你我共建

为增强同学们的安全意识，营造安全和谐的校园环境，服务中心还开展了违禁物品展示和安全宣传活动。活动现场展示了电磁炉、电炒锅、暖风机等宿舍违禁电器，向同学们讲解使用违禁电器的危害和消防安全知识。同学们认真聆听，积极咨询相关问题，并表示将自觉遵守学校规定，杜绝使用违禁电器，共同维护校园安全。

此次“学雷锋”志愿服务活动，不仅弘扬了雷锋精神，更拉近了物业服务中心与同学们之间的距离，展现了中心员工良好的精神风貌和服务意识。

精心呵护园区 传承红色精神

桂东北区域全州红军长征湘江战役纪念园服务中心 王金姣

3月，春意盎然，万物焕新。桂东北区域用一场温馨的活动，为全州红军长征湘江战役纪念园物业服务中心的一线女员工们送上了节日的祝福与关怀。这不仅是一次简单的礼物发放，更是一次对“她”力量的致敬，也是对项目员工人情关怀的生动体现。

红色热土，传承精神

全州红军长征湘江战役纪念园，坐落于广西桂林市全州县，是红军长征途中重要历史事件的发生地。这里承载着革命先烈的英勇事迹，也寄托着后人对历史的缅怀与敬仰。作为红色文化的象征，纪念园不仅是历史的见证者，更是新时代精神的传承者。而在这片红色热土上，有一群默默奉献的女性，用她们的辛勤与坚守，守护着这片神圣的土地。

她们是纪念园物业服务中心的女员工们，每天穿梭在纪念园的每一个角落，用细致与责任维护着园区的

整洁与秩序。她们的身影或许不常被人注意，但正是她们的付出，才让这片红色热土始终保持着庄重与肃穆，让每一位来访者都能感受到历史的厚重与精神的传承。

平凡岗位，不凡力量

在纪念园的日常运营中，女员工们扮演着不可或缺的角色。

保洁员们每天清晨便开始忙碌，用手中的工具将园区打扫得一尘不染。无论是烈日炎炎的夏日，还是寒风凛冽的冬日，她们始终坚守在岗位上，用细致与耐心维护着园区的整洁。她们的双手或许粗糙，但正是这双手，让纪念园的每一寸土地都焕发出光彩。

秩序维护员们则用严谨与细心守护着园区的安全与秩序。她们时刻关注着园区的动态，确保每一位游客都能在安全、有序的环境中参观。无论是面对突发情况，还是处理日常事务，她们总是以冷静和专业的态度迅速应对。

她们的身影或许不显眼，但正是她们的默默付出，才让纪念园的秩序始终井然有序。

温暖关怀，致敬“她”力量

在“三八”妇女节这个特殊的日子里，桂东北区域为这些一线女员工们准备了精心挑选的节日礼物。礼物的发放仪式简单却温馨，每一位女员工脸上都洋溢着幸福的笑容。她们接过礼物，感受到的不仅是物质的关怀，更是公司对她们辛勤付出的认可与尊重。

一位保洁员在接过礼物时说：“虽然我们的工作很普通，但公司从来没有忘记我们。这份礼物让我觉得自己的付出是值得的。”另一位保洁员也十分感慨，认为在这里工作不仅是一份责任，更是一种荣誉。

这份关怀不仅温暖了女员工们的心，也进一步凝聚了团队的向心力。桂东北区域用实际行动让每一位员工都能感受到家的温暖。

老人不慎摔倒 他们暖心守护

中国石化销售股份有限公司南宁石油分公司服务中心 韦颖程



在中石化项目住宅区，每一个日常的背后，都藏着物业团队用心服务的身影。而2月26日发生的暖心一幕，更是将这份温情具象化，让社区邻里间的情谊愈发深厚。

当天下午5时许，中石化项目物业服务中心的电话骤然响起，电话那头，住宅区3栋301室业主陈琪女士焦急万分，她的父亲患有轻微老年痴呆，在新阳龙腾

路口不慎摔倒。得知情况后，综合管理员苏妮没有丝毫犹豫，迅速作出响应。她深知时间紧迫，老人的状况不容耽搁，立刻叫上秩序班长伍英明，两人火急火燎地赶往事发地点。

到达现场后，苏妮和伍英明小心翼翼地扶起摔倒的老人，仔细查看他的伤势，确认并无大碍后，一颗悬着的心才稍稍放下。随后，他

们一边轻声安抚老人，一边用最平稳的方式将老人安全接回了项目服务中心。回到项目服务中心后，苏妮和伍英明一直陪伴在老人身边，耐心地安抚着老人紧张的情绪。直到老人的儿子匆匆赶来，他们才放心地将老人交到家人手中，协助将老人送回家。

这份暖心的帮助，陈琪女士一家铭记在心。为表达感激之情，陈琪女士特意制作了一面锦旗，赠予物业服务中心。锦旗上熠熠生辉的字句，不仅是对苏妮和伍英明个人的赞扬，更是对整个物业服务团队的认可。

在这个社区里，物业服务中心的每一位成员都时刻践行着“用心服务，用爱感恩”的宗旨。他们用实际行动诠释着责任与担当，无论是日常的琐碎事务，还是紧急时刻的挺身而出，都为给业主们营造一个安心、舒适、温暖的家园。

慰问困难学生 爱心筑梦未来

安徽金寨职业学校服务中心 黄荣梅



三月春风暖人心，爱心助学显真情。2024年3月10日，华保盛集团安徽分公司联合安徽金寨技师学院举办“爱心传递筑梦未来”慰问困难学生活动，在学院C报告厅为百余名学子送上暖心关怀。活动通过物资捐赠、座谈交流等形式，生动诠释了校企协同育人的责任担当。

爱心启航： 暖心物资送关怀

当天上午10时，报告厅内洋溢着温暖气息。整齐摆放的慰问品构成一道亮丽的风景线，新鲜水果、营养牛奶、实用书包等物资经

过精心分装，每个礼包都寄托着企业对学子的深切关怀。在《爱的奉献》旋律中，学院领导班子及物业负责人将满载祝福的礼包递到学生手中，受助学子脸上绽放的笑容成为最动人的画面。

精神传承： 谆谆寄语润心田

活动现场，电子屏上“校企同心护成长 爱心接力传温暖”的主题标语格外醒目。学院领导在致辞中强调：“这不仅是物质支持，更是一堂生动的感恩教育课。”华保盛集团安徽金寨职业学校物业服务中心代表则通过企业发展故事，向学

子传递“知识改变命运”的信念。

特别设置的交流环节中，受助学生代表动情表示：“这份温暖将成为我们砥砺前行的动力。”物业团队特别准备“爱心联系卡”，建立常态化沟通渠道，确保关怀不断线。这种“物质帮扶+精神滋养+发展支持”的立体化帮扶模式，彰显现代企业社会责任新内涵。

初心永续： 向善而行谱新篇

作为“雷锋月”系列活动的重要组成部分，此次慰问彰显华保盛集团“用心服务用爱感恩”的核心价值观。公司负责人表示，将持续深化校企合作，构建“助学—筑梦—铸人”的完整育人链条。

此次活动的成功举办，架起了企业与学子之间的连心桥。当受助学生自发组成志愿服务队参与校园保洁时，爱心传递的闭环已然形成。

物业贴心服务 业主深受感动

南宁市七星路 128 号院服务中心 舒浪平

一直以来，南宁市七星路 128 号项目的物业中心始终坚守初心，用心用情服务每一位业主，以实际行动让业主感受到家的温暖与美好。

改造绿化带 变身步行道

以前，南宁市七星路 128 号项目 26 栋后面的绿化带，因植被茂密成为蚊虫滋生的“重灾区”，而且因缺乏消防通道存在安全隐患，物业中心决定对绿化带进行全面改造。

改造工程从 2024 年 6 月开始，历时 5 个月。物业中心的工作人员顶着烈日，每天搬砖、运沙、铺砖，原本杂乱的植被被清理一空，绿化带变身一条宽敞平整的步行道。同时，这条步行道为小区开辟了一条新的消防通道，进一步提升了小区的安全保障。物业人员的辛勤付出，让业主们深受感动。

老人出行难 他们轮流背

因电梯更换工程，南宁市七星路 128 号项目 11 栋 1 单元的电梯暂时无法使用，给业主日常生活带来了不便。3 月 10 日下午，一位业主打电话到物业办公室紧急求助，称家中有一位行动不便的老人，因身体不适需次日前往医院就诊，但电梯停运，老人无法自行下楼，而家中子女又因工作原因无法及时赶回。接到电话后，物业工作人员迅速向项目舒经理报备。

次日上午 8 时 30 分，舒经理带领物业工作人员及保安前往业主家中。在确保老人安全的前提下，保安小心翼翼将老人背起，一步一步从楼梯间背到楼顶，再由舒经理背到隔壁单元乘坐电梯下楼。等业主带老人回来后，秩序陈主管又将老人背回家。

搭建钢架棚 供居民休闲

小区业主盼望有一处遮

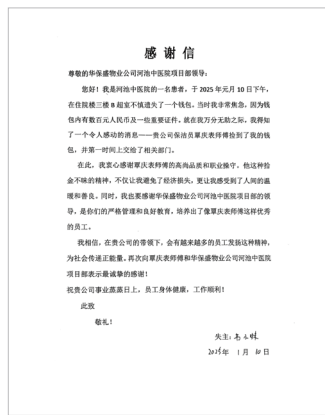


风避雨、休闲交流的温馨角落。物业知情后，请工人设计，并迁移路灯、改造线路等，在 7 栋前面空地上搭建一个钢架结构遮雨遮阳棚。

如今，这个棚子成了小区业主的温馨之地，大家茶余饭后，都会不约而同地来到这里，分享生活的点滴，交流彼此的喜怒哀乐。

拾金不昧暖人心 平凡岗位绽光芒

河池市中医医院服务中心 罗乐



2025 年 1 月 10 日下午 2 时许，河池中医院住院楼三楼 B 超室，华保盛集团河池分公司保洁员覃庆表像往常一样认真地开展

系，希望借助医院广播或患者信息系统能尽快找到失主。

通过一番查寻，他们顺利找到了失主韦女士，此时韦女士焦虑万分。钱包里不仅有她要用来看病的现金，还有办理重要手续急需的证件。当她从覃庆表手中接过失而复得的钱包，仔细检查里面的现金和证件一样不少时，她紧紧握住覃庆表的手，激动地说：“太谢谢了，您帮了我的大忙，这钱对我来说太重要了，证件要是丢了，补办起来特别麻烦，真的不知道该怎么感谢您！”覃庆表轻声说道：“不用谢，这是应该的，谁遇到这种事都会这么做的！”

覃庆表拾金不昧的行为，绝非偶然。在日常工作中，她认真负责、热情善良，同事们对她的评价都很高，她用实际行动展现了自己诚实、善良的优秀品质，也为华保盛集团树立了良好的形象。

清洁工作，当她清理到一个隐蔽角落时，一个浅色的钱包映入眼帘。她迅速停下手中的活，小心翼翼地捡起钱包。打开一看，里面厚厚一沓现金。经大致清点，约有 2700 元，还有身份证、银行卡等重要证件。

“失主肯定急坏了！”覃庆表心想。她没有丝毫犹豫，立即放下清洁工具，快步走向物业服务中心，将捡到钱包的事情报告给项目负责人，负责人得知情况后迅速与护士站工作人员取得联

擦窗干净透亮 业主赞不绝口

柳州金悦府服务中心 汤月丽

近日，金悦府小区1栋1303业主迎来了一件暖心事，在物业保洁部、工程部和施工方的共同努力下，将1栋1303高层住户的窗户擦得干干净净，为业主带来焕然一新的居住体验。

此次清洁工作源于1栋1303业主的反馈，顶层有水通过屋檐滴下来，随着时间的推移，高层窗户外积累了大量的泥浆水渍，不仅影响室内采光也十分不美观。由于高层窗户清洁难度大，危险性高，普通的清洁方式难以奏效。物业了解情况后，迅速联合保洁部、工程部和施工方制定了详细的清洁方案。

在准备阶段，物业保洁部杨珠莲负责准备各类清洁工具和清洁剂；工程部吴志铁全力协助施工方对设备进行安装和调试，确保设备运行安全稳定；施工方陆工凭借其丰富的高空作业经验，到窗外进行清洁工作。



清洁工作正式开始，施工方陆工系好安全带缓缓地通过窗户爬到窗外放置空调外机的位置，他先用沾有清洁剂的抹布仔细擦玻璃表面的污渍，再用有凹凸的海绵来回擦玻璃，最后用刮水器将玻璃刮干，每个动作都严谨规范。在清洁过程中，各方积极沟通协作，物业保洁部在室内配合，对窗框进行深度清洁，不放过任何一个卫生死角；工程部的吴志铁则在一旁密切关注设备运行状况，随时提供技术支持，保障清洁工作顺

利进行。

1栋1303业主对此次清洁工作赞不绝口，并对物业、工程部和施工方的辛勤付出表示感谢！

此次多方协助清洁高层窗户的行动，不仅解决了业主的实际问题，更体现了物业、工程部和施工方以业主需求为导向，全心全意为业主服务的理念。未来，我们将秉持这一理念，积极为业主创造更加舒适、美好的居住环境，让小区成为温馨和谐的家。

好书分享

好书分享
HAO SHU
FEN XIANG

32

“工作情商”决定你的“饭碗”

——读《情商》感悟

北海市中等职业技术学校服务中心 王英杰

最近，看了一本书，书名叫做《情商》，它还有一个有趣的副标题叫做《影响你一生的工作情商》，可以看出“情商”在我们工作中的重要性，作者很直白地告诉读者“工作情商”会影响我们一生。

这本书我反复看了三遍，准确地说，重要章节不止三遍，读后感受颇深。下面我简单地分享一部分个人看法，也许在解决行业职业中的难点、重点会有用处。

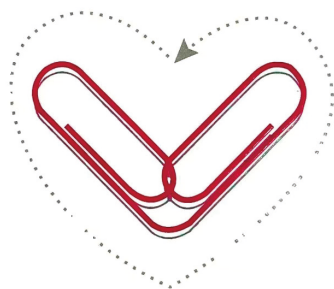
一、学会倾听而不是高高在上

保持开放心态，平等对待每一个员工，将团队成员视为合作伙伴，而非下属，使员工有种被尊重的感觉。与下属交朋友，如果在你的团队中至少 2/3 是你的朋友，那么你的号召力、感召力就会大幅提升，就不会



影响你一生的工作情商

全球销量超过8 000 000 册的《情商》作者，
“情商之父”丹尼尔·戈尔曼再度倾情打造



WORKING WITH
EMOTIONAL
INTELLIGENCE

中信出版社·CHINA CITIC PRESS

有叫谁谁不动的尴尬场面；学会鼓励团队成员提出意见，并尊重他们的建议，说不定某个建议会帮到你，有则改之，无则加勉；主动倾听，在交流时保持专注，避

免分心，不打断讲话，让对方完整表达，不急于反驳，对于员工反映的各类问题或者建议要及时反馈，需要提出不同看法时要有理有据。

二、展现同理心，学会换位思考

展现同理心最重要的一点就是换位思考，尝试站在对方的角度去思考和理解问题，学会理解，并表示同情，尽量认可对方的情绪，选择适当时机表达自己曾经有过同样的经历，但要避免转折焦点。即使不认同对方观点，也不要轻易否认，更不能批评对方的感受和行为，保持开放的态度。即使与你不同，也要尊重对方的观点。后续做到持续关注，表明关心，无形中暗示他在你心中的位置，让对方感受到自己被理解和支持。做好这一点，你的事情同样得到关注、你的观点也会得到更多人的赞同，更重要的是你的地位和形象也会随之提高。

三、以身作则，但不是任

何事情都亲历亲为

首先，以身作则是树立威信的基础。管理者应带头遵守规章制度，展现出专业素养和责任感。例如，在处理业主投诉时，管理者应主动示范如何耐心倾听、有效沟通，并迅速解决问题。这种示范作用能让下属明确工作标准，增强团队的执行力。

此外，管理者不应陷入琐碎事务中，鸡毛蒜皮之事留给下属去处理，适度授权是提升团队效率的关键。管理者应根据下属的能力和经历，合理分配任务，给予他们独立处理问题的空间，这样既能锻炼下属的能力，也能让管理者专注于更重要的事务。

四、情商在劳动风险管理中作用

情商在劳动风险管理中起着关键作用，主要体现

在以下几个方面：

一是预防劳动争议：高情商管理者能够敏锐察觉员工的负面情绪（如不满、焦虑），并通过有效沟通和情绪疏导化解矛盾，避免情绪积累引发劳动纠纷。二是提升员工满意度：通过同理心和人性化管理，管理者能够理解员工需求，提供灵活的工作安排和心理支持，增强员工归属感，减少因不满导致的离职或投诉。三是降低法律风险：高情商的管理者能够平衡各方利益，做出公正决策，并通过清晰沟通确保员工了解公司政策和法律法规，减少因误解或偏袒引发的法律纠纷。四是应对突发事件的能力：在计划裁员或遇到劳资纠纷等事件中，高情商的管理者能够冷静应对，安抚员工情绪，解释决策合理性，避免事态恶化。

郭文明
华保盛集团顾问

诗歌

SHI GE

GUO WEN MING

埃及之旅

在无际的时光长河之中
你凭借智慧的基石
淋漓尽致地诠释历史的厚重
你堆叠先哲的思想结晶
仿若熠熠生辉的一颗颗繁星
无比辉煌的古代智慧
经历了无数风雨的肆虐与袭侵
筑起了坚若磐石的信仰

你启发生命的真谛
见证一个个兴衰交替的王朝
承受一次次残酷无情的战争
涵盖古埃及文明的起伏
以及玛雅文明的神秘无形
然而你却坚守尊重生命的初衷
铸就了岁月的永恒
创造生命价值的延续与传承

在浩瀚的时空大海之中
你赋予金字的造型
极其张扬地昭示高度的庄重
你凝炼历史的神火圣光
恰似灿灿明亮的一座座塔灯
多么伟大的艺术瑰宝
凸显了灵魂深处的激情与力量
弘扬了光辉灿烂的精神

在无限的精神世界之中
你闪亮原始的法则
讲述一个个古老深邃的故事
传颂一段段人类文明的进程
包括远古时期的部落传说
以及人类发展的智慧与深情
然而你却坚定敬畏自然的信念
传播着人类的文明

在漫长的沧桑岁月之中

2024 年 5 月 31 日作于开罗

YI
YUAN 艺苑

35

郭文明

华保盛集团顾问

GUO WEN MING



致——红海

有人说那是因为
珊瑚沙的绚烂多彩
抑或贝壳的斑斓娇艳
为你打下的基色
你才被自然界称之为红海

有人说那是因为
热气流的高温缠绵
抑或岩壁的阳光折返
为你蕴酿的底色
你才被人间叫成了红海

其实我更加崇尚
用古希腊名义读你
用古埃及的含义想你
一个处在红地的海
一个具有红色内涵的海

放弃一切黑灰的尘埃
摒弃一切烟火弥漫
钟爱海洋生物的纯粹
执着地理构造的眷恋

都不足以呈现你的真颜

把水分子交给太阳
让阳光的作用更强烈
使海水由深红变成湛蓝
深红是灵魂的浪漫
湛蓝是祈盼的永远

2024 年 6 月 2 日作于洪加达

诗歌

SHI GE

致——卡纳克神庙

多么宏伟壮观
尽管只遗留下了
一半的一半的一半
你无与伦比的宏大与伟岸
你叹为观止的壮丽与奇观
足以令所有的造访者
为之惊奇与震撼

凝聚了整个世界
关于建筑思维的灵感
你的宏伟壮观
凝固了人类历史
关于美学智慧的形态
卡纳克一切的一切

莫不都是以神灵的名义
让所有生者乐往
让所有死者生还

2024 年 6 月 2 日作于卢克索

走过庄严的“公羊之路”
如沐“阿蒙神”光辉的豪迈
瞻仰高耸入云的方尖碑
如临“女王”神圣的主宰
仰望着一根一根
巨型石柱林立的森严
猜想着气象如虹的气概
眺望着一座一座
精美石刻建造的神殿
揣摩着气势磅礴的华彩

你的宏伟壮观





作者：雪（柳州博艺大厦）
《春的两种甜度》



摄影

SHE YING



作者：希蕊（柳州市第一中学）
《花信辞枝三月暖》

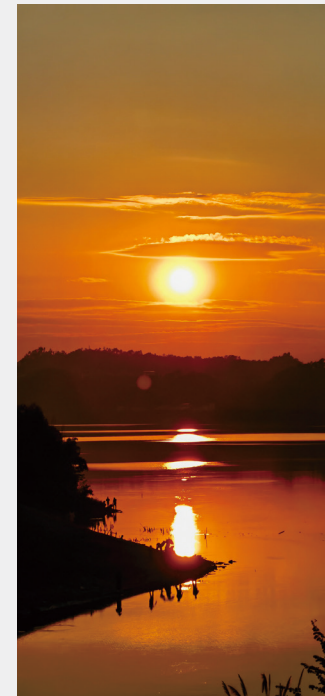
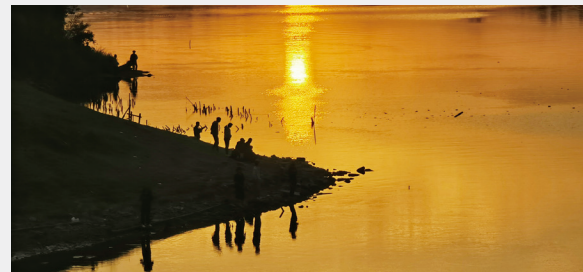


摄影

SHE YING



作者：青山（柳州金悦府小区）
《粉黛官塘》



作者：青山（柳州金悦府小区）
《莫道夕沉》

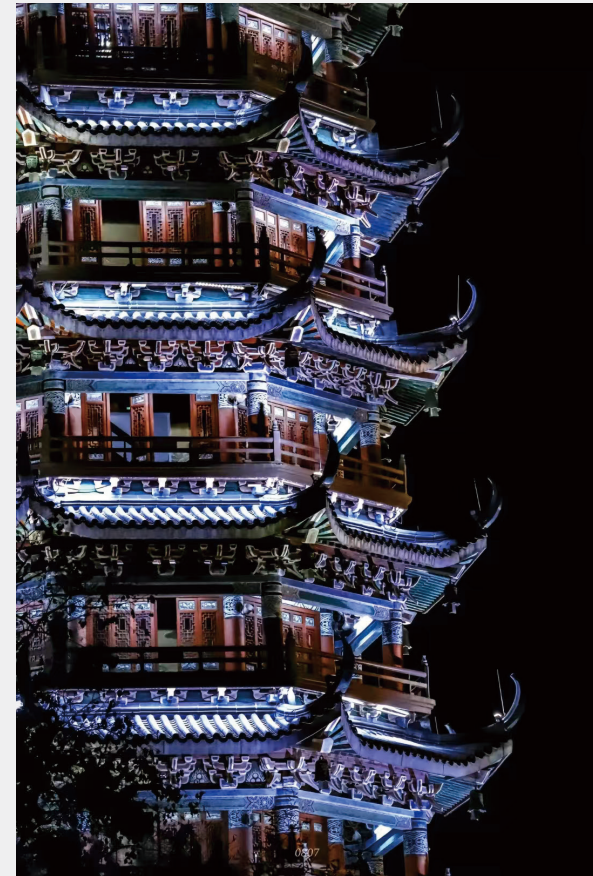
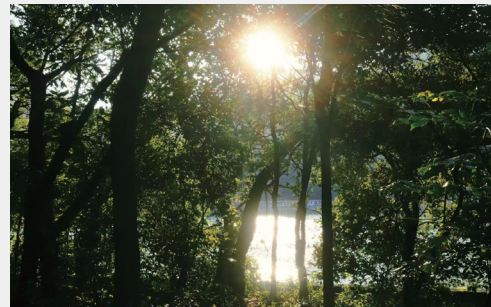


摄影

SHE YING



作者：二月（中国农业银行股份有限公司柳州分行）
《山雨》《春光》



作者：二月（中国农业银行股份有限公司柳州分行）
《夜鼓霖铃》

摄影

SHE YING

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
2025年4月

