

国贸之窗

2023年第3期 总第75期
Window Of Guomao

人人讲安全 个个会应急

深物业集团扎实开展安全生产月系列活动



准印证号：(粤B) L017020039

内部刊物 免费交流

深物业集团简介

深物业集团成立于 1982 年 11 月，公司前身
为罗湖工程建设指挥部，1985 年 8 月更名为深
圳市物业发展总公司，1988 年被深圳市确定为第
二批国营企业股份制改造试点单位，1990 年完成
股份制改造并正式更名为深圳市物业发展（集团）
股份有限公司。1992 年 3 月，公司股票（深物业
A/B，000011/200011）正式在深交所挂牌上市。

深物业集团作为国贸大厦的建设甲方运筹主
导了国贸大厦建造运营全过程，是举世闻名的“深
圳速度”的重要创造者和策划组织者，国贸大厦
更有幸成为名震寰宇的邓小平“南方谈话”的重



要历史现场。公司因国贸大厦而生，因改革开放而
兴，与深圳这座奇迹之城共生共长，成为新时代创
新服务攻坚克难的“拓荒牛”精神的忠实践行者。
四十载风雨兼程，一代代深物业人高举“敢为人先，
变革图强”的精神旗帜，围绕“服务大局、服务城
市、服务产业、服务民生”国资功能定位，坚守初
心、砥砺奋进，走在前列，勇当尖兵，近年发展速
度和发展质量均取得了较大进步。公司现已由最初
建设国贸大厦时的项目公司发展为大型综合性产
业集团，新时代新征程，公司将审时度势、顺势而为，
向着打造“中国领先的产城空间智慧运营商”目标
愿景奋力前行。



以高水平安全工作护航高质量发展

□本刊编辑部

安全生产是民生大事，事关人民福祉，事关
经济社会发展大局，一丝一毫不能放松。习近平
总书记高度重视安全生产工作，作出一系列关于
安全生产的重要论述，强调要坚持安全第一、预
防为主，建立大安全大应急框架，完善公共安全
体系，推动公共安全治理模式向事前预防转型。
推进安全生产风险专项整治，加强重点行业、重
点领域安全监管。

今年 6 月是第 22 个全国“安全生产月”，
深物业集团紧扣“人人讲安全、个个会应急”主题，
以安全生产月为契机，进一步健全完善安全生产
管理制度，将安全生产时时放在心上牢牢抓在手
上，组织开展形式多样的系列活动，以实际行动
把“安全生产为第一要务”落到实处。

一、强化企业安全意识，压实企业安全主体
责任。各单位领导班子要坚持发展和安全两手抓、
两手硬，缺一不可，要认真贯彻落实习近平总书
记关于“增强忧患意识、防范风险挑战要一以贯
之”的重要指示精神，深刻认识当前面临的各种
安全风险和挑战，进一步树牢安全发展理念，把
“防风险”贯穿到各项工作全过程；要从被动转
为主动管理，严格贯彻落实集团的三级管控要求，

对上接得住、对下管得住，从平台到项目、从领
导班子到基层岗位务必做到责任层层落实、层层
保障，不留管理和责任空白。

二、加强制度建设和落地实施，坚持“制度”
统领。各单位要对制度有敬畏感，尊重制度、理
解制度、执行制度，用制度管人，用制度行事；
要全面推进投控公司和集团各项安全管理制度、
决策部署在各单位和项目的落地见效；要打通安
全生产“最后 100 米”，使遵守制度成为各级员
工的思想自觉和行动自觉，用刚性约束突破“中
梗阻”，防止慢作为、不作为、乱作为。

三、加强安全文化建设，抓好安全教育培训。
各单位要持续统筹做好相关人员的培训考核工
作，不断提升基层人员安全意识、专业技能和应
急处置能力，切实把安全管理工作抓实抓细抓出
成效。

安全生产重于泰山，须臾不可放松。我们必
须清醒认识到，安全生产工作重在扎实落地，人
人都是第一责任人，全体干部员工要以求真务实
的作风、敢于担当的精神、严实有效的措施，持
续提升集团安全生产水平，以高水平安全工作护
航企业高质量发展。



2023年第3期 总第75期

编委会主任: 刘声向
编委会副主任: 王航军 马洪涛 张志民
编委: 陈鸿基 蔡丽莉 李鹏
张戈坚 沈雪英
主编: 肖志龙
执行主编: 毕亮
责任编辑: 陈希

深物业·滨海港湾项目

封三

目录 CONTENTS

封二
深物业集团简介

卷首语

以高水平安全工作护航高质量发展

04 要闻
投控公司总经理王文杰参加滨海港湾项目主体结构封顶仪式
深物业集团党委扎实推动调查研究工作

06 专题·论坛
关于做好安全生产管理工作的思考

多措并举, 全面提升集团安全管理实效
管好安全生产中的“最后100米”
狠抓责任落实, 确保安全管理行之有效
压实责任做好安全生产管理工作
推进安全生产常态化, 确保公司发展平稳有序

发挥平台公司功能, 助力集团“十四五”转型跨越发展
漫谈企业合规性经营
强化管理提升服务, 推动高质量发展

刘再上
陈明勇
廖晓毅
陈建港
张卓凡
徐帅元
陈莹

18 管理集萃

倾听群众声音, 扎实做好信访工作
城建集团领导班子到所属企业调研
设施之家亮相第六届企业行政峰会荣获两项荣誉
深物业集团团委开展“青春扬帆启航前程”主题活动
深物业·御棠上府项目体验中心暨精工样板正式开放
福昌大厦二期福汇华苑安居型商品房项目圆满完成交付
山东深国贸公司再次中标六个物业服务项目
重庆深国贸公司荣获“重庆市工人先锋号”称号

刘璐
刘璐
梁冬青
杨舒雅
王国华

24 党建论点

深物业集团领导班子到所属企业调研
城建集团领导一行到深物业·御棠上府项目考察交流

设施之家亮相第六届企业行政峰会荣获两项荣誉
深物业集团团委开展“青春扬帆启航前程”主题活动
深物业·御棠上府项目体验中心暨精工样板正式开放

福昌大厦二期福汇华苑安居型商品房项目圆满完成交付
山东深国贸公司再次中标六个物业服务项目

重庆深国贸公司荣获“重庆市工人先锋号”称号

28 心灵驿站

一辈子一件事
日照观云亭
收获
春到岭南
.....
黄晓芳
梁冬青
杨舒雅
王国华



国贸大厦历史陈列预约

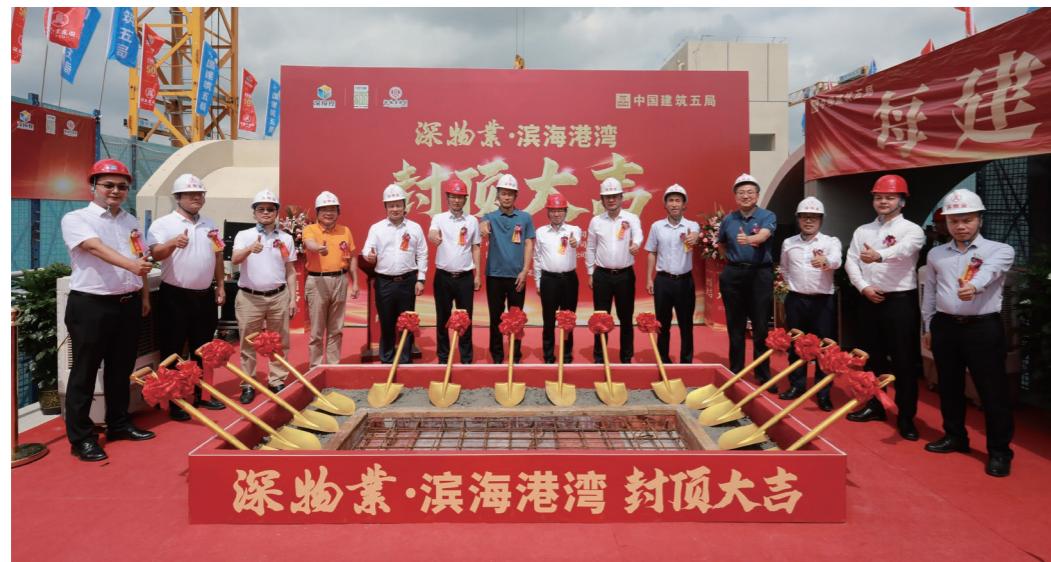


深物业集团微信公众号



投控公司总经理王文杰 参加滨海港湾项目主体结构封顶仪式

□东莞物合公司 张昕升



5月28日上午，深物业·滨海港湾项目举行主体结构封顶仪式，投控公司总经理王文杰、总工程师王戈，中建五局华南分局副总经理孙大哲，深物业集团董事长刘声向、总经理王航军、副总经理陈鸿基、李鹏，以及集团工程管理部、皇城地产公司和中建五局等各参建单位相关负责人参加仪式。

封顶仪式上，投控公司及集团领导向深物业·滨海港湾项目顺利全面封顶表示祝贺，向参建各方的支持与配合表示感谢，并要求各参建单位继续发扬锐意进取的精神，以“品质物业、精彩生活”为使命，在施工保障、

安全生产上切实把工作做细做到位，为项目顺利竣工交付提供有力保障。

仪式结束后，投控公司总经理王文杰、总工程师王戈等领导一行前往项目展示区、样板房调研指导工作。

深物业·滨海港湾项目位于东莞虎门，占地面积约5.16万平方米，总建筑面积约16.57万平方米，为低容积率、低建筑密度的高品质洋房住宅小区。自2022年3月开工建设以来，深物业集团坚持高标准设计、高质量施工、精细化管理，克服施工面大等不利影响，攻坚克难、齐心协力，高效完成各项建设任务，提前实现项目全面封顶。

深物业集团党委扎实推动调查研究工作

□集团党群办公室

为深入贯彻落实党的二十大精神和党中央关于在全党大兴调查研究的决策部署，扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，深物业集团党委结合实际系统谋划调查研究工作，把主题教育引向深入。

一是强化系统学习，坚持以学促干。集团领导班子成员围绕主题教育必读书目和选读书目，坚持“系统学、深入学”、坚持集中学习与个人自学并重，聚焦习近平总书记关于中国式现代化、新发展理念、高质量发展、国企改革和党的建设重要论述等选题，深入开展研讨交流，深刻领悟习近平新时代中国特色社会主义思想的世界观方法论和贯穿其中的立场观点方法，系统领悟习近平新时代中国特色社会主义思想的精神要义，为做好调查研究工作奠定理论基础。

二是把握目标要求，精准制定课题。深物业集团党委深入贯彻落实党中央关于在全党大兴调查研究的决策部署，围绕调查研究12个专题，结合投控公司创建世界一流示范企业和集团年度40项重点工作任务以及领导班子成员工作分工，集团主要负责人亲自谋划、亲自推动、亲自出题，从高质量党建推动深物业集团高质量发展、行政赋能提升经营管理效能、以巡查整改推动问题整改落实、物管板块劳动用工体制机制创新，开展定型长效模式研究、发挥上市公司治理优势和资

本放大功能、风险管理协同运作等方面为集团每位班子成员明确调研方向、拟定研究课题，解决集团发展中的痛点难点堵点问题，从严从实推进集团调查研究工作。

三是加强统筹，明确任务分工。为扎实推进集团领导班子成员主题教育调查研究工作，抓好调查研究的推进落实，切实提高调查研究工作实效，做到“五个一”的工作要求。5月17日下午，集团党委召开调查研究工作沟通会，协调集团调查研究工作，围绕具体课题制定工作计划，确定牵头部门和参与部门职责，明确课题调研方法、调研内容、完成时限、责任人员，报告撰写、专题研讨、成果转化、实行台账式、项目制管理，稳步推进调查研究工作等方面作了具体安排，为高质量开展调查研究工作奠定了组织基础。

四是扎实开展调研，务求工作实效。集团领导班子成员将按照调研工作安排，带着问题、带着思考、带着判断，深入分管部门、分管企业、挂点单位等基层一线开展调研，掌握一手资料。深入分析研究，找准问题根源症结，集思广益研究对策措施，形成改进工作的思路办法和具体举措，起草调研报告，总结调研成果。坚持边调研边检视边整改，形成问题清单、责任清单、任务清单，紧抓督办落实。对于调研中形成的好经验做法，及时固化成制度机制，形成长远的成效。

多措并举，全面提升集团安全管理实效

□集团工程管理部（安委会办公室）



2023年是全面贯彻党的二十大精神的开局之年，是集团实现“十四五”规划的关键年份。抓实抓牢安全生产，营造集团安全稳定发展局面，是集团各项业务平稳开展的重要保障。

当前，集团面临的安全生产管理任务重、局面复杂：一是地产在建项目“五盘齐开”创历史，施工难度大、工期紧、安全风险高；二是运营、物业服务板块管理点多面广，多为老旧小区物业，小散工程维修作业多，各类安全风险系数高。今年集团安委办在充实专职岗位后，将针对此局面，重点推动“两重、三责”工作落地见效，通过“六个举措”整体提升各在建、物业项目安全生产管理实效，用高水平安全管理护航集团高质量发展。

一、夯实各方责任，织密织牢安全防范责任网络。2023年，压实压紧“三责”，集团安委办继续认真履行集团总部管理职责，严格夯实企业主体责任，同时重点推动责任下沉，

全面压实相关方和基层一线人员安全责任，确保打通安全生产“最后100米”各项工作。近几个月，安委办通过对各企业项目实地调研、沟通了解、深度剖析，梳理出项目安全生产管理共性问题、深层次的矛盾和原因清单，并提出详细改进提升措施，形成了《深物业在建、物业项目2023年安全生产工作改进提升清单》，以推动各企业解决项目安全生产管理的迫切问题。

二、赋能平台公司，强化三级管控。集团安委办通过优化安全月报、安全生产奖惩制度、补充季度安全生产考核等举措，多方面督导平台公司，使平台公司真正对上接得住、对下管得住，切实落地三级管控体系。同时，督导平台公司建立健全安全生产考核办法和标准、常态化检查制

度、检查队伍和检查清单等，将压力层层传递到相关方和项目基层，切实压实企业主体责任和各岗位安全责任，提高项目基层安全生产管理水平。

三、塑造安全文化，推动文化强安。针对部分基层一线人员安全责任意识较薄弱、应付检查思维严重的现实情况，集团安委办多措并举，逐步形成以安全文化促安全管理的良好氛围：一是督导各企业压实项目、基层人员安全责任，实行“业务+项目”双负责，落实“业务+安全”双网格工作机制，明确各岗位人员安全责任清单；二是从平台公司到项目制定安全检查、考核奖惩制度，“考核+奖惩”双保障，责任下沉到岗到人；三是加强安全文化教育宣传，构建浓郁的安全文化，突出事故警示教育和安全违规追责主题培训。

四、全员安全学习，持续提升全员安全管理能力。抓好安全生产工作，责任意识是前提，能力是保障。集团安委办始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，通过组织培训考核、制度指引、赋能见效、专题会议、文件督导等形式，努力提升本质安全能力、安全管理队伍的专业能力、风险和隐患“双预防”能力、应急响应能力、现场管控能力和职工安全自主管理能力等安全生产“六个能力”。

五、智慧强安，提升集团安全管理信息化水平。集团目前在管项目多且分散，常规模式管控难度加大，集团安委办一是利用智慧工地、深投控智慧安全管理云等信息化管理平台，加强对各在建项目人员的动态信息、现场视频监控、工地项目进度情况及重点物业管理项目的中控室、消防设备、配电房、危险作业等活动的动态监测，实现集团安全生产信息化、精细化管理；二是指

导各所属企业常态化应用安全信息化平台，定期更新安全管理数据文件，加强线上安全隐患整改、审核，形成集团安全管理大数据，提升安全管理效能；三是落实投控公司年度“安全工作要点”要求，加快“在建项目、非在建项目”风险点位基础信息分级分类纳管，配合投控公司升级安全管理云平台，全力优化应用平台各项功能。

六、加强事前事中事后控制，落实安全生产“最后100米”工作。

2023年，集团安委办将持续强化“风险辨识，常态化检查，以检促改，不断提升”工作：一是协同各平台公司，全面筛查危险源，把薄弱环节吃透摸准，掌握各类风险隐患，列出清单、建档立账，明确责任措施，日常照单管理。对重点领域安全风险“一张表”，明确风险点位、类别、管控措施清单，做到“台账明、底数清”；二是督导在建项目编制《在建项目月度安全风险管控清单》，结合施工计划，拟定具体管控措施；三是更新完善“班前交底，班后讲评”指引，督导各项目按指引，通过班组交底与反交底相结合、班组间考核评估奖惩，切实提升施工班组的安全意识和安全管理水平；四是每周深入项目现场展开常态化督查，同时督导各企业建立各级检查制度，深入一线做好项目常态化安全生产检查，把安全生产“最后100米”工作做实做牢。

安全永远在路上，集团上下要始终坚持“人民至上、生命至上”的安全生产理念，树牢安全红线意识，切实把安全生产当作企业经营的重要组成部分。集团安委办将加倍努力，积极进取，勇于担当，与集团上下携手，以安全生产工作成果推动集团高质量发展。



管好安全生产中的“最后100米”

□物合城市更新公司 张卓凡

“最后100米”常被引申为实现一个目标最后的关键一步，用在安全生产上，常常落脚于安全管理现场，落脚于上下层级交接不到位、现场执行不到位、最后环节被忽略、安全措施未落地等环节。从全国事故分析来看，原因往往不是制度不完善、不健全，而是“最后100米”没有走通，“看惯了”“干惯了”“习惯了”潜伏在思想里、显露在工作中。“最后100米”正如同赛跑中的最后冲刺阶段，忽视了、麻痹了、大意了、放松了，可能一切归零。

物合城市更新公司下辖经营及管理物业东至坪山、西到松岗、北至东莞塘厦，分布散、距离远、跨度大、业态多，且大部分物业建设于上世纪90年代初，普遍存在原设计、建造规范与现行的安全规范差异较大，房屋主体结构老化，基础设施功能退化，承租单位生产经营呈种类多、风险类型相对复杂等特点。目前，还面临天俊工业园树木砍伐、迁移施工，建、构筑物要实施拆除作业，塘厦厂房、同路工业区升级改造。面对如此复杂多变的安全和发展环境，以及各种可以预见和难以预见的风险，管好安全生产中的“最后100米”显得尤为重要。

一是全员参与，让安全成为一种共识。

安全生产是一项系统性工作，涉及公司经营管理的方方面面，没有任何“局外人”。城市更新公司结合经营实际管理情况，坚持统筹引领，制定安委会成员职责台卡，清晰指引主要领导带头抓、分管领导重点抓安全。同时，实行全员安全生产责任制，实施责任

分解，明确各层级各岗位安全第一责任人，层层签定安全生产目标责任书，以目标为导向形成强有力的安全生产管理网络。公司安委办强化督查考核力度，定期开展现场安全生产考核、安全经营绩效考核、安全生产重大事项考核、全员安全生产责任制考核，不定期实地查验安全生产职责的落实、重大事故隐患排查治理的督办，合理评估各层级各岗位履职尽责情况，严格实施奖惩，严肃责任追究，且将履职情况作为职位及薪资调整、评优评先的重要依据。在项目现场，充分发挥项目负责人管理职能，区分主管人员的职权，加强重点部位和关键环节的现场安全管控，逐步推进“安全责任区域划分”“安全量化考核”“现场安全确认”，层层落实过程监督及问责，发现问题及时整改，推动工作做细做实，解决责任不落实、执行不到位等问题。

二是强化教育，让安全成为企业文化。基层一线人员安全意识淡薄、习惯性违章作业以及其他不安全行为是最大的安全隐患。2023年，物合城市更新公司印发《深入开展安全生产宣传活动实施方案》，统一部署、责任分工，运用安全专题学习、技能专题培训、每日推送安全微课堂、安全生产经验交流、安全知识竞赛、安全征文、应急真演真练等方式，深化公司安全生产宣传工作；同步开展“进企业”安全公益行、安全宣传进社区、进学校活动，扩大安全生产宣传覆盖面，并要求对每项活动现场实时拍照留档，培训后组织考核，各级安委办全面督促指导，彻底改变培训教育不深入、不到位的现象，把“无知者”的安全隐患，变成安

全生产中的科学“无畏者”，切实增强基层一线人员、用户（租户）的安全意识，提升专业技能和应急能力，让安全生产成为一种思想自觉和行动自觉。

三是风险管控，让安全成为一种前提。风险管理是开展各项管理工作的基础和前提，抓实“预防”“避险”“应急”三个环节，关口必须前移。就物业经营现状方面，全面深入风险隐患排查，建立风险隐患清单，明确整改措施、责任、资金、时限和预案“五到位”，实行“销号制”进度跟踪管理。就施工现场管理方面，按照“谁审批、谁负责；谁主管、谁负责”原则，落实审批责任制，逐级把好企业资质、作业人员“入场关”，做到岗前入场登记、入场体检、入场培训三个“百分百覆盖”，确保作业人员具备岗位安全操作、自救互救以及应急处置所需的知识和技能，实施分包作业前安全条件确认、全程监控、关键工序工艺许可、收工清查全过程管理。通过安全可视化形式明确现场人员分类、设施设备等使用状态以及作业区域的危险状态，实现看得见的管理、自主管理、自我管理，全力杜绝风险管控流于形式、有章不循、有规不遵、工作浮躁，作业人员现场操作不按要求执行，危险点控制措施虚设等现象。

“最后100米”，距离不远，但未到达终点，越是接近，越需凝神静气、一鼓作气、全力以赴。只有将各项管理措施落实到基层一线、落实到作业人员，形成一级抓一级、层层抓落实的责任闭环，团结一致、齐心攻坚，才能够打赢这场安全生产的攻坚战和持久战！



狠抓责任落实 确保安全管理行之有效

□皇城地产公司 徐帅元

安全工作是一项长期系统工程，也是影响一个企业能否高质量可持续发展的重要因素之一。皇城地产公司三个在建项目分布在深圳、东莞、扬州三地，管理离散度较大，因此，如何有效杜绝安全生产事故、提高全员对安全管理的重视程度、全面压实安全责任，成为公司2023年安全管理工作的重点挑战。

一、加强组织引导，将安全生产责任制全面落实

(一) 以安全生产为管理目标，清晰划分全员岗位职责

在集团的统一部署下，皇城地产公司在2023年初便对公司各级部门及在建项目下达了具体的安全生产目标，例如事故控制指标、隐患发生和整改率等，同时签订全年安全生产责任书。此外，为充分调动员工的积极性，切实履行自身职责，公司对奖惩制度作了修订，将责任、权利、激励三者结合，提高安全管理目标的成功率，全方位落实安全生产责任。

(二) 全面评估安全生产履职情况，提升全员安全管理能力

为了实现安全管理流程标准化、制度合理化、行为规范化，皇城地产建立了安全管理长效机制，定期对公司员工进行考核评比，且考核评比结果纳入年底考核，从而促使员工更加深入有效地履行安全生产管理责任。

二、动态监管生产安全，进一步完善安全管理规章制度

(一) 不断建立和完善安全生产管理制度

公司严格依照集团相关安全管理制度、工作标准，逐步出台相应的安全管理规章制度，并在执行过程中根据具体执行情况不断调整和完善，从而确保各级领导和员工都能明确自身的岗位职责，在工作中能够做到有章可循、有规可依，从而实现安全生产工作的稳定运转。

(二) 风险分级管控，对重点危险源进行监测管理

在风险管控方面，公司施行分级管控制度，分别制定年度、季度及月度重点危险源管控清单，重点关注可能造成群死群伤的重大危险源，并不断对其进行风险排查和监管处理，定人、定时间、定措施，在发现隐患第一时间就将其排除；对于短时间无法解决的问题，详细制定合理有效的防护措施，并定期检查防护措施的落实情况，确保长期问题可追踪、可解决。

三、加强安全教育培训力度，搭建安全教育 培训体系制度

为有效提升安全生产管理水平，公司制定了涵盖各级管理人员和工作人员的教育培训内容，快速搭建起完善有效的安全教育培训体系。为打通安全生产“最后100米”，将安全管理压实到现场作业工人，公司根据集团“班前教育，班后点评”活动工作要求，在深物业·御棠上府项目率先开展工作；针对工人综合素养参差不齐的管理痛点，将传统式教育与现代化培训相结合，选择工人易接受的工作形式，充分利用工人上工前时间间隙，分班组、分工种对当天安全生产风险点及注意事项进行交底，

并在下班后对当天安全生产工作进行总结点评，逐步提升工人的安全生产意识，并在日常生产工作中落到实处。

四、加大隐患排查力度，深入贯彻落实企业的规章制度

为快速发现安全生产隐患，及时责令相关人员进行整改，从而做到第一时间发现问题、解决问题、预防问题，在集团指导下，公司持续细化安全生产检查工作：一是施工现场施行网格化安全管理，要求网格责任人必须长时间对自己管辖的区域进行定期巡检，一旦发现安全生产问题及安全隐患，要迅速提出解决办法，并对检查情况进行整改和监督；二是每月由各在建项目向工程管理部上报安全月报，工程管理部根据月报内容开展检查监督工作，定期召开专题会议，对现场发现的问题进行总结分析，对于整改力度较小、整改效果不佳的项目，公司将进行晾晒通报，并将结果记入年度考核；三是针对检查过程中发现的严重隐患风险，要求项目开展专项整治行动，包括但不限于专项教育、专项检查、专项交底等，将现场检查与教育培训相结合，在保证隐患风险全部关闭的前提下预防类似问题重复发生。

安全管理对于企业健康、稳定发展具有重要意义，公司将从全体员工的观念和意识入手，逐步培养员工的安全防范意识和责任履行意识，将安全生产责任制落实到各个层级当中，同时进一步加强安全管理工作力度，动态监测隐患、杜绝隐患发生，并制定一系列完善的安全管理制度落实到员工考核工作，打出一套行之有效的安全管理“组合拳”，为企业健康有序发展保驾护航。

压实责任做好安全生产管理工作

□国货物管公司 廖晓毅

压 实责任，如何做好安全生产管理工作，这是一个比较大的主题。《深圳市生产经营单位安全生产主体责任规定》（深圳市人民政府第308号）明确了生产经营单位的安全生产主体责任，那么对于生产经营单位，如何打通安全生产“最后一百米”，将主体责任层层传递、层层压实，成为了一个需要探讨研究的话题。以下将结合产业园区的安全生产管理经验，浅谈如何压实责任，打通“最后一百米”，切实防范生产安全事故的发生。

产业园区内研发办公企业和商铺众多，人员密集，涉及装修入住、日常经营办公、退租交房等。商铺燃气设施存在燃气泄漏、爆炸风险，装修施工现场存在高处坠落、触电风险，超高层楼宇及人员密集场所还存在人员踩踏、伤亡的风险等等。产业园区体量庞大，消防、电梯、供配电、暖通空调、给排水等设施设备系统齐全、量大，出现设施设备故障的几率高，若应急处置不及时，则造成的损失和带来的负面影响将不可估量。

“基础不牢，地动山摇”，笔者认为，要做好园区的安全生产管理，首先要打好安全生

产标准化的基础，以落实好《企业安全生产标准化基本规范》（GB/T33000-2016）、《物业服务企业安全生产标准化规范》团体标准等为基石，搭建好安全生产标准化体系，扎实落实好各项安全服务内容，在此基础之上再结合实际情况有重点地开展每项工作，并不断持续改进。

一、建立健全全员安全生产责任制，明确岗位安全责任

安全生产工作实行“一岗双责”制，即既要负责好本岗位的业务工作，又要负责好业务范围内的安全生产工作。为更好地明确、衡量、追溯业务范围内的安全生产工作具体内容，单位需要建立、完善、细化各岗位的安全生产责任，安全责任必须结合实际、落地性强。同时还需识别各岗位的安全风险，可结合安全责任一并建立岗位“安全责任风险告知卡”放置于各岗位上，并加以培训、考核，让各岗位人员熟知本岗位的安全责任和安全风险及应急处置措施。

二、强化安全培训，切实提升安全意识

最大的安全隐患就是思想的麻痹。事故

发生的直接原因为人的不安全行为和物的不安全状态，想要防范安全事故的发生，就必须管控好不安全行为，即便有再好的安全责任制、安全规章制度，都需要人去执行，所以提升人的安全意识是一项常态的工作，永远不会过时。培训工作必须落实到全员，而不仅仅局限于某部分作业人员，可以班组、小组或人员较少的部门为单位，制定安全生产培训计划并按计划有效落实。

三、加强园区租户安全督导，切实履行物业管理单位安全责任

园区租户分为研发办公企业和商铺，在研发办公企业内存在堵塞消防逃生通道、遮挡消防设施、电气插排使用不规范等隐患，商铺内存在燃气报警装置功能失效、燃气罩缺乏自动熄火装置、油烟管道未定期清洗、员工下班未落实“三关”等隐患，加之部分企业和商铺员工缺乏安全意识，这就在无形之中带来了事故苗头。作为物业服务单位，必须落实好自身安全责任，强化对园区企业和商铺的安全检查，充分暴露事故隐患，加强监督、指导，督促落实隐患的整改销项，留存好检查记录。同时进一步开展园区企业和商铺电气、燃气、消防等安全知识培训，切实提升安全意识，并不定期组织开展



应急逃生疏散演练，以应对超高层楼宇发生火灾事故后的逃生疏散，防止和减少人员的伤亡。

四、建立健全安全生产奖惩制度，定期履约考核

为确保岗位安全责任的落地，必须建立切实可行、符合法律法规要求的安全生产奖惩制度。安全生产奖惩分为精神奖励和物质奖励，物质奖励以员工绩效相挂钩，附带调岗、降职、约谈、通报等一系列措施，鼓励和推动员工切实履约“一岗双责”。

五、强化监管，将相关方纳入日常管理

物业服务工作多数存在清洁、绿化、安保工作采用外包形式，且存在多数小散工程和零星作业的发包，在对这些相关方的日常管理中，禁止“以包代管”，推卸责任。作为发包单位，必须落实主体责任，强化监管，将一切相关方纳入日常安全管理。特别是针对外墙清洗人员、有限空间作业人员、高处作业人员、小散工程和零星作业人员等的监管，涵盖交底培训、风险分级管控、隐患排查治理、考核等。履约考核不能一味处罚，而无认可奖励，需相互促进，相互成长，共同担起一方平安。



商业物业点多面广、业态及租户、顾客情况复杂、业主与物业公司和租户间责任界面不清、小散工程和零星维修作业不断增多，从而更易引发安全问题。因此，做好商业物业的安全管理工作，成为商业物业运营管理的重中之重。商业运营公司按照集团2023年度安全生产工作部署，结合目前公司安全管理现状，就如何做好安全生产管理工作归纳总结了相关的思考和认识。

健全和落实安全生产责任制。全面推行“一岗双责”安全生产责任制，梳理完善安全责任清单。企业主要负责人承担安全生产的“第一责任人”，履行《安全生产法》等法律法规明确的相关责任，建立健全从主要负责人到各岗位员工，覆盖所有管理和操作岗位的全员安全生产责任制，梳理完善形成安全责任清单，明确公司及所属企业各级人员承担的安全生产责任。

加强安全工作基础监管，严格开展安全生产考核检查。建立健全内部监管机制，优化年度安全考核方案、安全考核评定指标，通过领导班子带队督导检查、季度或年度监督检查方式，对各所属企业安全生产责任落实情况进行检查，及时发现各单位工作中存在的差距和不足，形成“检查—整改—验证”完整监管闭环。

强化相关方安全管理。根据不同相关方在实际作业（服务）活动中存在风险点的实际情况，将高处临边、动火、受限空间等外来施工，电梯及消防维保等项目的相关方，作为一级风险管理的对象。各自管物业项目应对外来施工作业、维护保养等项目的相关方进行动态监管，及时跟进施工作业、维护保养情况，同时建立履约评价机制，定期对相关方履约情况进行评价。同时，强化重点相关方安全风险管控，优化完善小散工程和零星作业施工方安全监管体系，建立健全规范化、制度化的相关方安全协议、作业安全告知交底范本和相关方安全管理制度等，抓实抓细小散工程和零星作业施工过程监管，形成长效机制。

强化风险管理，狠抓隐患排查整治。各运营物业项目应全方位、全过程辨识设备设施、小散工程和零星作业、租户经营行为以及管理体系等方面存在的安全风险，形成安全风险管控清单。定期或不定期对运营物业项目消防、电气、燃气使用、设备运行状况以及日常维护保养等方面进行排查，对检查发现的事故隐患，应当建立清单台账，明确整改责任人和整改时限，实现事故隐患整改闭环管理。

加强自管物业项目安全管理。各自管物业应梳理完善项目负责人、各岗位管理人员的安全责任清单，切实做到项目各层级人员明确安全责任，同时统筹做好安全基础工作，确保做到“工作安排心中有数、安全重点心中有数、风险隐患心中有数、安全措施心中有数、应急处置心中有数”。各相关部门、各所属企业应定期对自管物业项目安全责任落实及各项安全工作开展情况进行考核检查。

加强宣传教育培训，营造公司安全文化氛围。统筹组织公司本部及各所属企业安全管理人员、运营管理人员、岗位工作人员等开展必要的安全技能提升培训，理论及实践相结合，强化安全生产意识和能力。

落实安全档案资料管理。安全基础资料是指导和检查各项工作顺利开展的重要依据，各相关部门、各所属企业积极推动各自管物业项目建立健全安全管理制度、流程，及时有力开展各项安全基础工作，并将各类安全基础资料收集存档备查。

综上所述，做好商业物业的安全管理工作，需不断提升执行力，将各项安全管理规定落实落细。在安全建设的基础上，寻找合适的人做合适的事，全力提高安全管理执行力，管理行为用规章制度说话，规章制度规范管理行为，才能保证执行正确、执行有效。

确保公司发展平稳有序 推进安全生产常态化

□景悦物业公司 陈建港

扬州瘦西湖景悦物业公司成立四年有余，从传统物业服务产品起步，在做好“四保一应急”服务的基础上，积极探索文旅保障服务、城市配套服务产品。承接项目多为景区、园区、公共建筑等开放式项目，项目业态不一而足，因而与传统小区物业服务相比，安全风险不尽相同，给安全生产工作的落地带来了挑战。

为全面落实集团2023年度安全生产工作部署，紧紧围绕平台公司关于实现“责任下沉”目标和安全管理工作实际的要求，景悦物业公司安委会研讨制定2023年度安全生产工作计划及《年度安全生产工作打通最后100米实施方案》。经由公司安委办督办实施，发现问题、整改问题、回溯问题；同时给予项目指导、支持，旨在跨越“形式”的鸿沟，让安全生产落地、落实、落细。

加强制度建设，确保管理制度“落地”。

上层建筑是一个企业必不可少的一环，其重要性毋庸置疑；而制度建设则是上层建筑的“骨架”，每一条制度都是支撑上层建筑屹立不倒的“骨骼”，对安全生产工作的重要性不言而喻。景悦物业公司修订《2023年度安全生产考核细则》、更新完善《安全生产制度汇编》，为安全生产工作保驾护航；制定安全生产责任划片表，分模块、分层级、分岗位划定重点工作，根据不同时间阶段设立相应环节，明确第一责任人及督导人，确保安全生产责任落实到人。唯有如此，才能让安全生产工作有章可依、有章必依，监督管理

工作有迹可循，项目管理有据可查。

加强组织领导，确保安全生产责任目标“落实”。

开年之初，公司与项目、项目与员工，逐级签订年度安全目标责任书，持续完善“纵到底、横到边”的安全生产目标管理责任体系。坚持“一把手”责任追究制原则，制定更加严密的管理制度和措施，督促项目建立健全安全生产责任制，实行项目、部门、班组、岗位、个人无缝隙衔接管理，及时更新完善安全生产组织架构，确保责任到岗到人。增设瘦西湖景悦应急突击队，根据公司实际情况定期开展培训，确保具有应急处置能力；成立安全生产工作领导小组，包括总经理、各分管领导、各项目/部门经理和主管、安委办成员，确保安全生产工作指示畅通无阻地传达到每个项目/部门、每个层级、每个岗位。

贯彻落实“双重”预防机制，确保管控“落细”。

公司所承接项目绝大多数都是非自有物业，服务内容及标准均以景区为主，故而安全风险集中在节假日保障服务、商户管理、游客保护、突发事件处置等。以花都汇生态公园项目为例，每逢节假日及旅游高峰期，游客数量意料之中地呈倍数增长，安全风险随之增加。为全力防范安全风险，公司一是针对可能出现的停

场拥堵、场馆及市场内游客拥挤、游客落水、商户用电用火安全、游乐场设施安全等情况，进行集中研讨应急保障方案和预备措施。二是公司层级的安全生产专项检查与项目管理层及甲方共同排查项目现场设施设备状态，“共防、共治”加强现场管控；三是针对安保队伍进行集中培训，包括停车场疏散管理、游客冲突事件、游客落水、孩童走丢等突发状况的应急举措，并随后开展相应的应急演练，确保安保队伍有足够的应急处置能力。应急处置能力是安全生产工作中不可或缺的重要一环，不能停留在空谈、思想层面。只有通过充足的训练、现实的考验，才能切实提高应急处置能力，从而确保平安稳定地度过每一个旅游高峰期、每一个节假日。

推进安全生产常态化，确保安全工作“落稳”。

根据不同项目、不同模块、不同层级的差异，按照各岗位日常作业实际，因地制宜地建立健全安全生产标准化工作体系，包括但不限于应急操作流程、用电安全、消防安全、有限空间作业安全、交通安全、危险品管理等。通过开展规范作业培训、日常作业考核、项目主管按周巡查、项目经理按月巡查、安委办不定期抽查，形成安全生产责任落地的长效机制；并利用发布收集检查整改报告、安全月例会上“安全检查曝光台”等工作完成闭环，引导各项目间形成互为镜鉴的良好氛围。

安全生产重于泰山，不可有一朝一夕的懈怠，必须以全力以赴的姿态、坚忍不拔的决心、持之以恒的毅力面对。景悦物业公司将继续兢兢业业、一丝不苟，对安全生产工作持续发力，确保公司发展平稳有序。



发挥平台公司功能 助力集团“十四五”转型跨越发展

□物合城市更新公司 刘再上

物 合城市更新公司（原深物业城市更新公司）成立于2020年6月，是在原泰新利公司和福利公司的基础上改组而成，隶属于集团的产城空间开发板块，是投控系统中最早成立的城市更新平台，主要任务是通过对旧城镇、旧厂房及其他物业的更新改造运作，获取可开发土地，补充集团土地储备，为集团房地产开发、科技园区运营、物业管理业务提供载体。

品牌是一个企业的灵魂，是一个企业竞争力的综合表现和标志之一，也是参与市场竞争的重要资源。自城市更新公司成立以来，一直紧紧围绕集团的战略方针，积极推动公司高质量发展，打造物合城市更新品牌。

一、攻坚克难，筑基品牌

城市更新公司建立后，以系统内存量项目为基础，重点推动天俊工业园项目、宝路土地项目及福源工业区项目，经过近两年左右的努力，不少工作

已取得突破性进展，为公司发展筑造品牌基础。天俊工业园项目受土地闲置、相关规划等因素影响，历史上一直处于被动地位，二次开发权益面临重大风险，甚至还存在因土地闲置、公益规划实施等被收回的可能；城市更新公司接手该项目后，采取“双向作战、多层次对接”的方式，扭转被动局面，实现重大突破，现已完成项目用地规划调整，2022年9月19日城市更新单元计划（草案）已公示。宝路土地项目因长期未开发涉嫌土地闲置及规划调整，被纳入龙岗区2019年已批未建土地处置专项行动，存在缴纳巨额土地闲置费甚至被收回的重大风险；城市更新公司接手该项目后，主动创造条件、打破僵局，先后完成闲置土地处置、签订延期开发协议等工作，现又按照集团部署推进货币补偿工作，经过积极沟通协调，目前增补计划已通过市政府办公会，相关手续加快办理中。福源工业区项目启动以来，城市更新公司全力推动各项工作：2021年，积极配合完成政府道路工程建设

工作，完成“新三规”确权、计划申报前期准备及推进集体资产交易备案等工作；2022年以来，理清思路、加快步伐，多次与宝安区政府、福海街道办、区更新局等沟通，积极协调处理项目推进中遇到的问题并取得积极成效。

二、建设体系，塑造品牌

制度体系建设是公司长远发展的保障。城市更新公司成立以来，以集团制度为基础，结合公司实际，不断健全和完善企业制度管理体系、业务拓展评判考核体系及业务风险防控体系，不但为公司管理、业务开展提供了依据，而且完成了公司品牌的塑造。公司管理方面，拟定《规章制度汇编目录》，梳理数十则管理办法，为公司内部运作提供制度保障，管控公司经营风险；城市更新业务方面，制定了《城市更新业务管理办法》和城市更新项目拓展、经济测算、测绘等业务操作指引以及项目拓展涉及的合作协议、项目公司章程等文件，形成了“1+N”城市更新管理制度体

系，促进了团队成员业务操作标准化，每年还会根据实际情况对制度进行增补或修编，以便确保工作质量、提高工作效率，为公司业务发展提供有力支持和长远保障。

三、规划发展，强化品牌

城市更新公司成立以来，虽然取得了阶段性成绩，但仍有较大成长空间。根据集团的战略方针，结合行业发展趋势，在积极推进系统内存量项目的同时，也将全力开展市场化项目拓展工作，积极发展、强化物合城市更新品牌，进一步发挥平台公司功能。

（一）梳理盘活存量资产，挖掘国资系统潜力

对公司拥有产权、管理权及其他权益的土地、房产进行梳理盘点，分类拟定针对性的应对方案。积极推动存量资产、资源转化为优质土地储备，确保国有资产保值增值。同时积极与国资系统接触，获取新项目资源，利用公司国资背景在项目合作上的优势，充分挖掘系统内潜在项目。

（二）积极拓展市场化项目，培育外部合作单位

根据房地产市场现状及未来发展趋势，积极调整项目拓展策略：以土地整备利益统筹和收并购类的城市更新项目为主要方向，积极参与市场化竞争。同时在业务开展过程中，寻找、培育一批资源优势明显、专业能力强、诚实守信的外部单位，采用多种方式展开合作，不断拓宽项目获取渠道，提高项目推动力。

作为深物业集团的更新平台公司，今后将持续紧紧围绕集团发展战略，积极推进自有项目，加大市场化项目拓展力度，同时加快园区运营转型升级，不断擦亮物合城市更新品牌，助力集团“十四五”转型跨越发展。

漫谈企业合规性经营

国贸物管公司 陈明勇



月，我有幸参加集团“学党史 强创新 促合规 保发展”专题研修班学习，浙江大学博学的老师们风趣幽默的授课，给我留下了非常深刻的印象，让我获益匪浅。下面我就老师讲授的企业经营合规性方面内容，浅谈一下自己的学习心得。

企业合规性经营指的是企业在法律、法规和行业标准等方面遵守相关规定，保持良好的商业道德和社会责任感，以确保其经营活动的合法性、公正性和透

明度。企业合规性经营涉及到多个方面，如财务报告、税务申报、环境保护、劳动关系、知识产权保护等。要做好企业的合规性经营，以下四个方面尤为重要。

一是通过企业文化的传导，将合规性经营嵌入公司的日常经营中。对于企业而言，合规性经营不仅是一种法律要求，更是一种商业战略。通过严格遵守相关法律法规和行业标准，企业可以增强消费者对其信任度和品牌形象，提高市场竞争力，并降低可能面临的罚款或其他法律风险。因此，建立健全

合规的企业文化已成为现代企业发展不可或缺的一部分。我们集团作为一家国有上市公司，所属的物业管理企业，日常经营中面对的主体数量庞大，涉及的合规条款几乎涵盖了所有方面，所以更应该在日常经营中做合规性的表率，将合规性嵌入公司的企业文化中，通过企业文化的传导，让合规性融入公司的经营中。这样，在激烈的市场竞争中，合规经营的企业文化标签也能给公司带来优势。

二是通过健全的内控机制，借助信息化手段固化流程来保证合规性经营的落地。在企业日常经营业务中，要想保证合法合规，制度建设和内部控制是企业工作的重点。这些制度包括行政管理、财务管理、人力资源管理等各方面。通过建立完善的内部控制机制和流程标准化操作程序，并通过信息化手段加以固化，可以有效预防风险事件的发生，并及时使不合规风险造成的问题得以解决。

三是通过信息准确及时的披露，来增加合规性经营的动力。国贸物业作为一家准备分拆上市的投控公司综合物管平台，后期资本运作过程中，在合规性方面还需要重视信息披露和公开透明，向投资者或公众提供真实、准确、全面和及时的信息，不仅能够增强投资者信心，促进股票价格上涨，还能够帮助公司获得更多融资渠道。公司信息的对外披露，由于涉及的财务信息非常多，作为一名财务工作者，我们在日常的财务工作中，必须及时准确地提供各

项信息，以供公司对外进行披露。由于信息的公开披露，也推动公司形成提升合规经营的原动力，可以更好地来保证公司的合规经营。

四是重视理论学习和实践操作相结合，才能更好地提升合规性水平。只有将所学知识运用到实际工作中去，同时将实际工作中的各种场景通过理论知识提炼，做好对标工作，才能真正提升自己的业务水平，同时也对公司的经营合规起到积极促进作用。本次学习包括合同的合规性、人事管理的合规性、财务的合规性等方面内容，通过课程学习与公司的实际业务相结合，对提升自己的业务水平，及往后的各项工作都有所裨益。

综上所述，合规经营对企业的发展具有重要意义，企业必须充分了解法律法规，加强内部管理，强化自身法律意识，以保证企业合规经营，进而实现企业可持续发展。企业合规性建设是企业长期发展的重要保障，需要在企业文化、内部控制和信息化等方面全面加强，不断提高合规管理的水平和效率，才能实现企业的健康有序经营。财务管理是公司合规性的最后一道防护网，作为公司一名财务管理人员，我将在日常工作中不断总结经验教训，努力提升自己的专业水平，为确保公司合规经营贡献力量。

(该稿件为集团“学党史 强创新 促合规 保发展”专题研修班学习心得)

强化管理提升服务，推动高质量发展

□外贸物业公司 陈莹



外 贸物业公司管项目外贸大院属于典型的老旧小区，大部分楼宇于上个世纪八十年代建成，设施设备老化严重，房屋安全隐患随着时间增长也愈来愈多，维修维护成本日益增加，同时基础配套设施不齐、停车位严重不足等问题也直接影响了小区居民的生活质量。

管理运营成本大、物业费提升难是老旧小区最突出的矛盾，“入不敷出”成为老旧小区物业管理最大的痛点和难点。外贸大院十多年来管理费无法提升，管理处处于亏损状态，为提升老旧小区物业管理效能，满足居民对更好服务的需求，外贸物业公司逐步创造条件破解困局，化被动为主动，从强化

管理、提升服务两方面下功夫：

一是落实提质增效方案，努力向管理要效益。

2021年底，公司在外贸大院实行区域化管理，整合管理人员队伍，优化资源配置，同时采用智能化手段，实现大院停车场的无人值守运作模式，节约人力成本。在小区维修维护上，管理处充分发挥能动性，在确保安全的前提下，采取自己购买原材料、零件的方式，节省材料、人工方面的支出。拓宽增收渠道，利用辖区内边边角角的公共闲置位置提升经济效益。

二是坚持根植服务意识，想方设法主动作为。

自2022年起，管理处从居民推门可见的地方着手，全面开展小区美颜行动，对圈占绿地、公共楼顶屋面杂物等进行专项清理，组织修补破损路

面，加强每日卫生监督，小区环境显著改善。

从居民生活息息相关的方面着手，优化升级小区配套设施，加装路灯照明、亲邻门禁系统、电单车充电桩，搭建单车停放棚、公共晾晒区；向水务集团申请出资更换主干道污水管道，解决了污水管道塌方堵塞问题；同时积极联系黄贝街道，申请“民生微实事”项目资金，计划在小区内修建绿道实现人车分离，以及升级改造监控系统；加强外来车辆登记管理，限制非小区居民亲友车辆进入，清理外来车月卡，初步缓解了停车位不足的问题。

补短板、破难题、解民忧，管理处用实实在在的行动，有效提升了外贸大院小区的舒适度、便利度，切实增强了小区居民的获得感、幸福感、安全感。管理处以第七届业主委员会完成换届选举为契机，通过业主大会会议投票表决，以83.92%的同意票数顺利通过了外贸大院物业管理费提升方案。

外贸大院物业管理费的顺利提升，打破老旧小区物业费提升难的困局，是外贸物业公司向管理要效益、用服务创收益举措的一次成功实践。

2022年，外贸物业公司正式加入深物业集团，机遇与挑战并存，公司群策群力、

积极思考如何在改革发展的激流中顺势扬帆破浪，结合行业前景和经营管理现状，制定完成了《2022-2025年行动规划》及《提质增效方案》，2022年围绕方案措施大力推动各职能部门及管理单位贯彻落实，取得了一定成效。

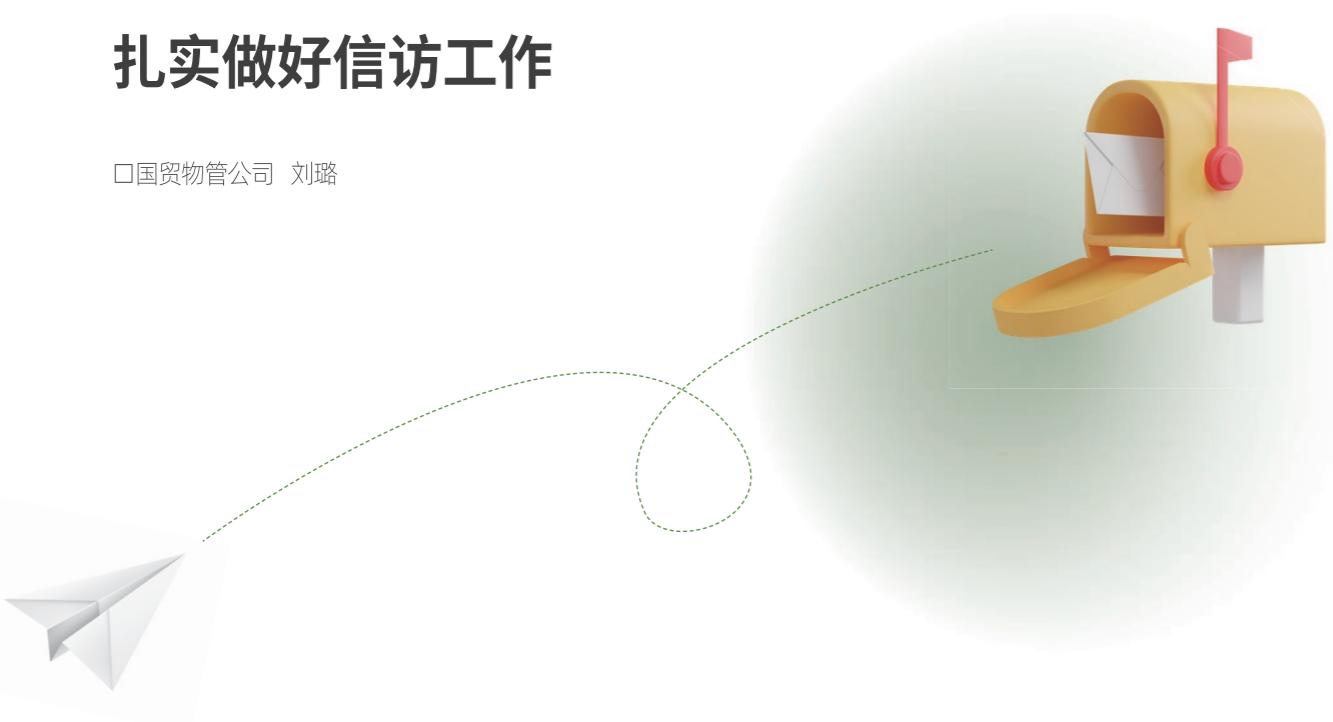
2023年，外贸物业公司将继续以“强化管理、提升服务”为核心任务，在现有在管项目上全面推行有效经验，以代表投控服务行业高度、具有高品质专业物业服务的国贸物管为引领，带动公司基础管理和服务水平的全方位提升，大力推动公司可持续、高质量发展。

公司立足企业规模现状，以可持续发展为目标，着力于存量业务，强化经营管理，进一步深化提质增效、降本节支工作方案，做好管理“加减法”，把现有的管理项目做好、做精、做强，实现“小而强”“小而精”；立足物管行业“服务”本质，以全面提升传统物业管理服务为主，推动服务内涵的延伸扩展，创造提升效益的空间。同时，公司也将加快寻找转型方向及突破困局的创新发展之路，紧跟新型管理模式崛起的步伐，打破陈规、与时俱进，逐步构建与现代科技相结合的物业管理模式，为公司注入新的活力与生命力，以适应市场竞争要求，为公司实现持续高质量发展目标奠定基础。



倾听群众声音 扎实做好信访工作

□国货管公司 刘璐



接触信访工作至今已有两年多时间，我通过理论学习和工作实践，从一名信访工作“小白”，逐步转变成能够独立处理信访案件的工作人员，丰富的信访工作经历磨砺了自己的心性、提升了自己的思维意识，也得出了作为信访工作者的一些角色思考，现就这些思考做以下四点分享：

一、提升理论水平，做“勤学者”和“乐学者”

作为一名信访工作者，需时刻保持“勤能补拙”的思想，将勤奋好学作为工作进步的阶梯：一是要坚决贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，以《信访工作条例》为根本，仔细研读各项规章制度，为开展一切信访工作打下坚实理论基础。面对

新形势下的信访工作，必须深入分析各类典型案件，不断扩充自身理论知识范畴和认知边界，才能有效提升处理信访案件的能力水平；二是要将“乐天”思维贯穿工作始终。信访涉及范围广泛，案件内容复杂多样，需要我们保持积极乐观、笃实好学的工作心态，学会从案件表象看到事物本质，将对每一次的信访案件的处理变成提升思维逻辑、补充工作经验的手段，这样信访工作就会摆脱复杂繁琐的状态。

二、稳定上访群众，做“知心者”和“聆听者”

不患无策，只怕无心。从事信访工作，意味着我们需要直面上访群众，直触对方情绪。面对上访群众，绝不能将其看作洪水猛兽，而是要当好他们的知心人，站在上访者的立场，将心比心，用一张笑脸、一句问候、一把座椅、一杯热茶，

深入了解他们的不如意、他们的真诉求，让上访群众真实感受到来自企业的温暖，为接待工作打下良好基础。遇到情绪激烈的上访群众，更要以交朋友的方式，拉家常、谈家事，了解他们的所需、所想、所盼，摸准上访群众最真实的心理脉搏，倾听他们的声音，稳定他们的情绪。同时，作为一名成熟的信访工作人员，还应学会做好群众的情绪疏导工作。上访群众因需求和动机不同，会有不同的心理及表现，但都希望能够得到充分的尊重和理解，以及有效达成自身诉求，因此，我们首先要理解他们，准确掌握他们的心理活动，然后通过多种方式进行疏导排解。总之，秉持“情字在心中，万事好沟通”的思想，信访工作才能事半功倍。

三、有效处理案件，做“思维者”和“智者”

处理信访案件必须要有缜密的思维能力，一是逻辑思维，要根据上访群众反映的问题，讲策略讲方法，有针对性抽丝剥茧地逐条进行答复，做到原则性和灵活性相统一；二是法治思维，在回答上访群众的问题时，要依法依规进行解答，不要信口开河、不懂装懂，政策法规有明确规定应该解决并且能够解决的，必须马上办、立即办。不能第一时间解决的，要及时告知上访群众，做好解释工作，

争取群众理解，待弄懂弄通后再进行反馈；三是要善于理性思考，避免被上访群众的情绪“牵着鼻子走”。诚然，群众情绪需要我们感同身受，但更需要理性分析，切不可因信息掌握不到位、不全面，做出错误的解释和承诺，给工作带来被动。

四、及时复盘回顾，做“反思者”和“总结者”

常言道“吾日三省吾身”，反思总结是工作不可或缺的重要环节。对于信访工作来说，每次的信访案件都是极为珍贵的实战经验，通过对完成案件的复盘回顾，我们能够进一步反思对信访工作的重视是否深刻，对信访工作常态化安排部署是否落实，对信访案件的处理方式是否成熟，对化解难题、要案的招数和办法是否欠缺，对督办的信访案件处理是否及时等，进而总结出信访工作中存在的漏洞短板和薄弱环节，问题产生的原因以及对应的处理措施，进一步优化工作方式，为日后的信访工作开展打下更为坚实的基础。

以上就是我对做好信访工作的一些初浅思考，信访工作任重道远，但只要踏实肯干、潜心钻研、用心用情，就一定能将信访工作质量抓好抓实，助力企业高质量发展。

深物业集团领导班子到所属企业调研

5月以来，深物业集团领导班子先后到所属企业开展挂点服务企业调研，深入了解各企业基层党建工作、经营状况和安全生产等方面情况，以及经营工作中遇到的难点、痛点、堵点问题，对需要集团协调解决的相关事项，给出了明确的解决措施，并对各企业全面提升经营管理水平和核心竞争力，提出了相关要求。



城建集团领导一行到深物业·御棠上府项目考察交流

近日，城建集团董事长陈茂政、副总经理陈导群一行到深物业·御棠上府项目考察交流。深物业集团副总经理陈鸿基，以及皇城地产公司相关负责人参加活动。座谈会上，双方就项目策划、工程管理、成本招采、营销推广等方面工作，以及展示区实施运作经验作了深入沟通交流。

(皇城地产公司 苏春晓)

设施之家亮相第六届企业行政峰会 荣获两项荣誉

5月13日，由行政联盟主办的第六届企业行政峰会在深圳圆满举行，设施之家荣获“2022年度企业行政成就奖三等奖”“2023年度企业非产采购优秀服务商”两项荣誉。（设施之家 肖达祥）



深物业集团团委开展“青春扬帆 启航前程”主题活动



为展现员工青春风采、增强青年员工团队意识，5月12日、13日，深物业集团团委举办“青春扬帆，启航前程”五四青年节主题活动，近50名青年员工参加活动。

活动在深圳市民爱残疾人综合服务中心学员的精彩表演中拉开帷幕，通过与残障学员的互动以及艺术疗愈老师的指导，青年们在舞蹈和绘画中发现自己，认识彼此，进行了良好的交流互动。（集团党群办公室 王倩）

深物业·御棠上府项目体验中心暨精工样板正式开放



近日，深物业·御棠上府项目体验中心暨精工样板正式对外开放展示。深物业集团总经理王航军，皇城地产公司相关负责人以及媒体嘉宾参加活动。

活动现场，集团总经理王航军致辞祝贺御棠上府项目体验中心暨精工样板正式开放，并表示，御棠上府项目是深物业集团深耕湾区、敬献深圳的又一倾心著作，集团始终践行“品质物业，精彩生活”的企业使命，以美好生活为向导，坚守品质为先，锚定深圳北部中心光明，以匠心打造新一代人居精品。（皇城地产公司 谷振丽）



山东深国贸公司再次中标六个物业服务项目

近日，山东深国贸公司凭借良好的品牌影响力和优质的服务品质，再次中标山东省交通规划设计院、中国邮政山东省培训中心等六个物业服务项目。公司中标项目均为“保盘”项目，服务总面积约30万平方米。为做好多个项目的保盘工作，公司协同国贸物业平台公司，立足客户实际需求，深入研讨服务方案，高质量完成标书编制工作，取得多战告捷的可喜成绩。（山东深国贸公司 李碧天）



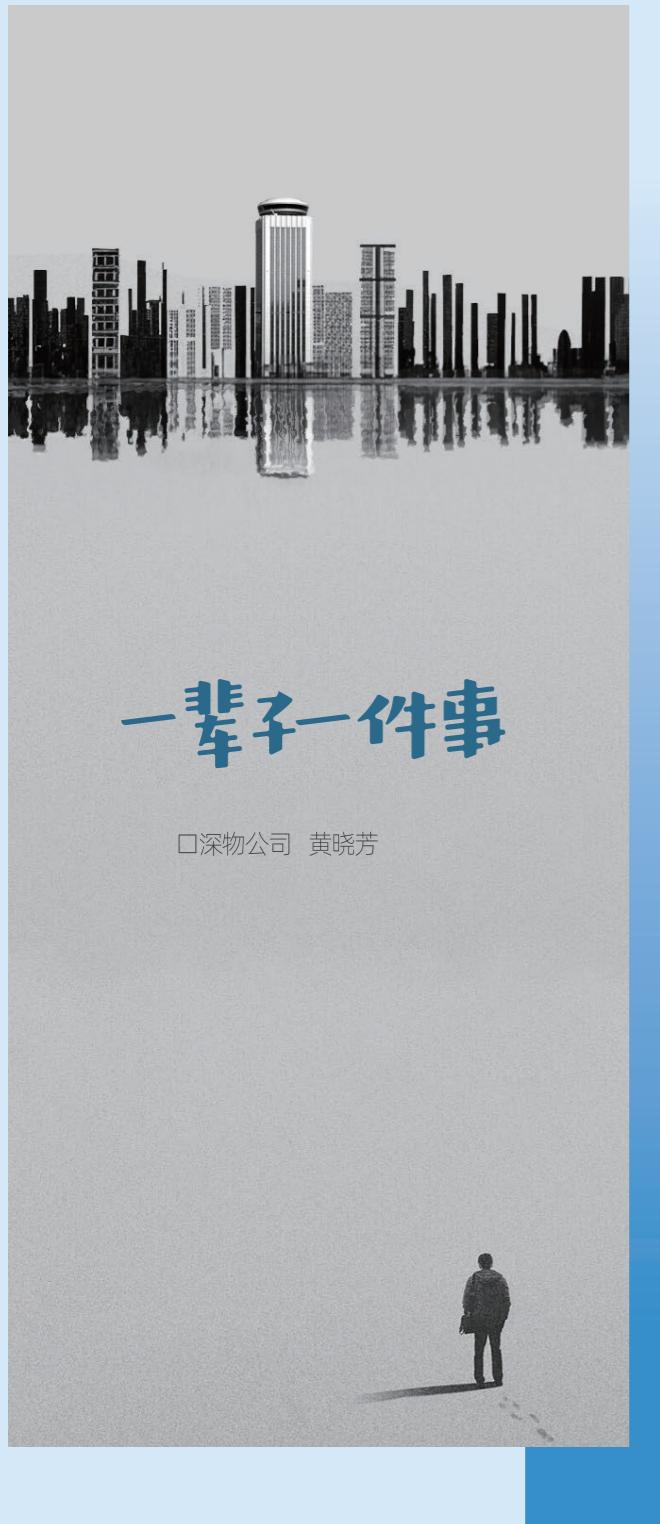
福昌大厦二期福汇华苑安居型商品房项目圆满完成交付

5月15日，深物业集团福昌大厦二期福汇华苑项目正式与福田人才安居公司签署《项目精装修房源移交表》，标志着集团首个安居型商品房项目已圆满完成交付。公司将继续配合福田人才安居公司，做好后续入住事宜及维保等相关工作，同时全面复盘总结项目建设全过程，沉淀经验、巩固成果，为后续同类项目开发建设提供有益参考。（皇城地产公司 刘松松）



重庆深国贸公司荣获“重庆市工人先锋号”称号

近日，由重庆市总工会、重庆市人力资源和社会保障局主办的2023年“五一”国际劳动节暨五一劳动奖和工人先锋号表彰大会圆满举办，重庆深国贸公司人力资源事务部荣获“重庆市工人先锋号”称号。（重庆深国贸公司 樊金花）



□深物业公司 黄晓芳

一辈子一件事

一辈子做好一件事，是一份热爱。

泰戈尔《飞鸟集》：我们热爱这个世界时，我们才真正活在这个世界上。

一辈子执着地做好一件事，不仅需要对事业的热爱对理想的追求，还需要一种坚守、韧劲和长期博弈的毅力。袁隆平，一个能让全国人民吃饱饭的“男神”，是稻田里的“守望者”，他一生就做了一件事——研究杂交水稻，是我国的“杂交水稻之父”，他淡泊名利，执着追求，即使名满天下，仍专注于田畴。万物云董事长朱保全说过：时代让人清醒地认知，每一个闪耀时刻出现前，必然有日拱一卒的蓄力，有功不唐捐的耐心，有琐碎麻烦的细节，有按部就班的小事，有未必被理解的长期投入。滴水穿石，不是水的力量，而是坚持的力量。

2022年，是深物业集团成立40周年、上市30周年。深物业在成立之初就参与和见证了中国改革开放的生动实践和深圳经济特区的快速崛起，给深圳乃至全国留下了敢闯敢试、埋头苦干、敢为人先、变革图强等精神财富的价值内核。集团40周年开展了征文比赛、集团成立40年40件大事、40个项目、40个优秀团体、40名“我与集团共成长”员工评选等活动，评选出的项目团体和员工等都颇具代表性，能在集团真正起到示范引领作用，最重要的是高度肯定了与集团共成长的员工

所付出的努力和辛劳。

我们歌颂前辈，不忘初心，我们薪火相传，牢记使命！深物业集团发展40年，这一路走来，还有很多离开已经不在人世的前辈，他们都是用坚守在爱着这个企业，这份事业。正是他们满怀对集团、对这份事业深深的热爱，一辈子做好一件事，才有了深物业集团的今天。

一辈子做好一件事，是一种成长。

罗曼罗兰说：这世上只有一种英雄主义，就是看清生活的本质，仍然热爱，勇敢面对。《狂飙》里面的安欣做到了。

他去做交警，在宣传科被边缘化，变得“卑微”的安欣不是妥协，而是隐藏起来等待拨云见日。不是安欣不懂人情世故，也不是他心里没有私念。只因为，正直和善良是他的本能，更是他的选择。坚守初心，不畏苦难，才能笑对人生风雨，终将遇见景明和畅。

初踏物业管理行业，面对时来的误解和挑剔，我曾经痛苦和无助，曾经抱怨与困惑。后来我改变心态，让自己更积极，更有激情，更富正能量。学习物业管理专业知识，学习法律知识，学习行业专家先进的理念……

“莫听穿林打叶声，何妨吟啸且徐行。竹杖芒鞋轻胜马，谁怕？一蓑烟雨任平生。”

通过不断的学习考试，个人的专业技能、知识面和视野都发生了质的变化和提升。我把这种提升的能量用在实际工作中，用在企业的质量、环境和职业健康安全三体系的建立、实施和持续改进中，让体系更好地服务于企业，

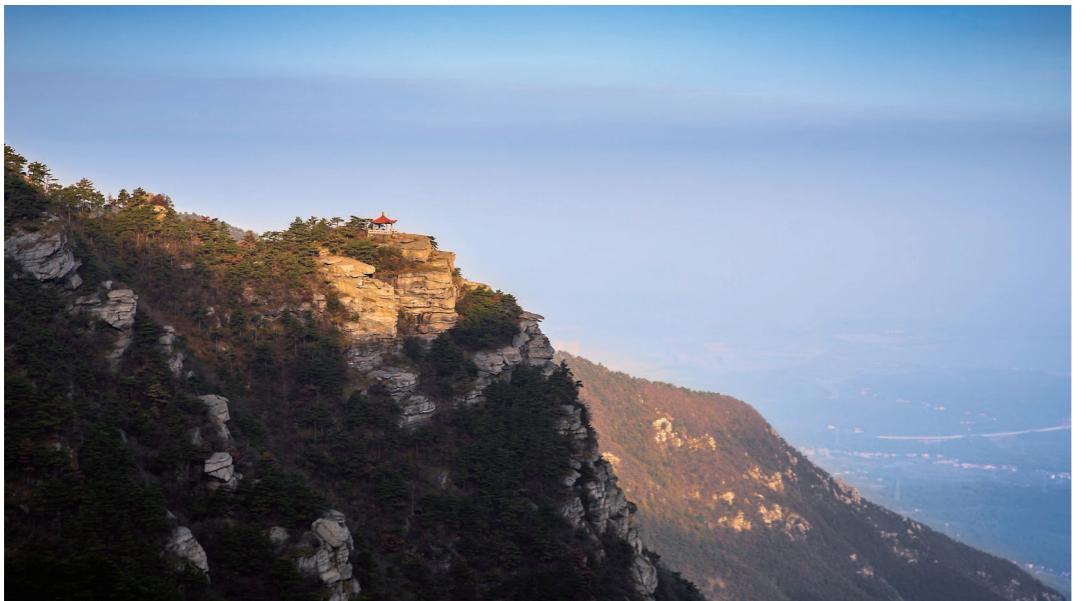
让我们的物业管理服务更规范，输出更加有“温度”的服务，助力企业高质量发展。当我们用更多的热忱去解决业主的问题，为他们排忧解难时，当我们用专业的知识，条理分明地回答客户的质疑、投诉，得到客户的认可时，当针锋相对变成更多的握手言和时，我觉得很欣慰。

一辈子做好一件事，是一路“狂飙”。

千里之行，始于足下，系于你我。对很多人来说，在物业管理这个行业里，可能终其一生都做不出什么大成就，但物业管理是值得用一辈子去做的事情。

或许当初你坚持着一些自己都不知道其中意义所在的事情，但是，正是我们无数物业人的坚持和坚守以及专业的服务，让顾客感受到物业服务的价值以及物业企业的诚意。未来，在深物业公司融入国贸平台的大好时机，秉着国贸“敢为人先，变革图强”的精神，我依然会始终坚持“一辈子做好一件事”理念，保持终身学习的习惯，努力一辈子，为擘画美好生活服务蓝图，为打造受人尊敬的物业服务企业品牌形象而努力，把物业管理“这一件事”做到最好。

当日复一日的时光终结，你会发现当时的一切，都化作日后的养料。若你初心不改一路“狂飙”下来，命运也会馈赠你清风明月。只要你沉住性子，耐住寂寞，最坏的结果，不过是大器晚成。你要相信，心之所向，万水千山，终会遇见你的朗月星河。



《日照观云亭》

国贸物管公司 梁冬青



《收获》

重庆深国贸公司 杨舒雅



在北方，叶子在秋天落。在岭南，叶子在春天落。北方人奇怪，岭南人习以为常。

在岭南，树叶从钻出来那天，可能就没想到有一天会落幕。气候多么温润，空气多么体贴。在这样的天气里，谁还好意思凋落。

它们经过了一个酷热的夏天，晴和的秋日，然后是一个暖暖的冬天，只一年时间，它们就经历了一生。它们习惯了日出日落，习惯了偶尔的暴烈。见过了世面，它们心态更平和了。那厚实的、油汪汪的叶片，让它们显得朴拙、凝重。它们在树枝上扎得更深入，粘连得更坚实了。一阵风来，抖一抖肩膀，没事一样。

什么凋落，什么枯萎，它们的字典里没有这些字眼。

在这个与往日没有任何不同的春天，叶子们一夜之间都黄了。也不知道那天晚上有人跟它们说了些什么，它们好像一起顿悟了。

能在一个晚上，说服这么多叶子，必须要派出多少只鸟，多少条虫子，多少支队伍，需要怎样的动员，这些都无从晓得了。通过这件事，我们明白了季节竟有如此大的能力，有人类无法预知的神秘法术。只一个晚上的时间，叶子们达成了共识，统一了想法。

第二天一早，树叶纷纷从树上跳下。它们

头也不回，似乎也没有认真地告一个别。

两三天时间，它们几乎全部落下来。偶尔一两片还在树上飘摇着，也许是没彻底想明白，也许被绊住了脚，但内心的急迫是显而易见的。它们摇头晃脑，扭动着身子，一副要摆脱什么的样子。终于在第四天，它成为落下来的最后一片叶子。

由绿变黄，看似无奇，想想却是要经过长时间的酝酿。一个人由帅变丑，由年轻变衰老，由精瘦变为肥胖，都是一个好漫长的过程。叶子们一夜之间就变了颜色，暗地里使了多少力气。来自天空的劝说固然很重要，自己的努力也是一方面。世上没有任何一个水到渠成的事儿。人变衰老也是要经过努力的，由绿变黄岂不更需自我加压。

枯黄的叶子带来了天上的消息。虽然只比地面高出几米十几米，空气还是那些空气，风还是那些风，其实仔细想想是不一样的。一片在高处站那么长时间的叶子，对外物的判断已经是另一种境界了。当它落到地面的时候，发现世界整个都变化了。它要把曾经看到的一切，在这个新的地方，向新的同伴讲述一遍。新同伴包括蛇、蜈蚣、蚂蚁、共享单车、一只偶尔从自己身上踩过的脚。它们与天上的鸟、白云、翻飞的塑料袋是不一样的。黄叶要耐心地做一个陈述者。

看，这是一种怎样的场面。成千上万的叶子。这条马路上好像只有叶子。空中飞舞着黄金，地面堆积着黄金。从人行道的这头看过去，满眼的黄，一望无际。偶尔经过的一两个人显得那么渺小，

巨大的金黄的背景，把主角完全淹没了。它们不用强力，只动用自己的颜色就够了。颜色也是力量，这浩渺的金黄里面带着无数个来自天空的想法。它们离阳光更近，是阳光的信使，是另一个世界的搬运工。它们一起努力，似乎只需很短的时间，就可以改变地面上原有的渺小、狭隘、冲动和狂傲。

第二天早晨，保洁员手持一把硕大的扫帚，推着一辆铁板车，将其清走。到了夜晚，金黄又铺下来了。这新落下的金黄，再次被扫走。一直持续好几天。

转回头看人行道上的一棵棵树木。大榕树有两个叉，一根上面是零落的金黄色，一根上面是耀眼的新绿色。那嫩嫩的新绿，像水洗过了一样，像刚刚钻出壳的小鸡，你仿佛能听到它们叽叽喳喳的欢叫。

凋落和萌发在同一时间内生成，自然而然地各自沿着自己的路径行进。树上的新绿低头就能看到地下的金黄，但是它们不低头。它们一起抬头望天，看到了滚滚而来的白云。它们被广阔的天空吸引了，无暇低头。它们沉浸在对美好未来的憧憬和期待中。

(作者为特约撰稿人)



深物业 滨海港湾
HARBOUR PALACE

深投控
SHENZHEN INVESTMENT HOLDINGS

FORTUNE
GLOBAL
500
2022

深物业集团
SZPRD
股票代码：000011

给虎门一座 世界的海湾

**建筑
面积约95-143m²纯境臻邸 示范区盛大开放**

T.0769
8225 6688

东莞虎门CLD · 皇帝山南麓 · 白马湖畔

本项目推广名为“深物业滨海港湾”，备案名为“滨海港湾花园”，开发公司为“东莞市物合置业有限公司”。销售代理公司：中原地产代理(东莞)有限公司、东莞世联地产顾问有限公司；本资料文字、数据和图片仅供参考，不作为要约或承诺。相关宣传内容不排除因政府相关规划、规定及出卖人分期规划、未能控制等原因而发生变化。买卖双方的权利义务以双方签订的《商品房买卖合同》及其补充协议、附件等书面文件为准。制作日期2023年4月，敬请留意最新资料。



深物業
御棠上府
YUTANG PALACE



深物業集團
SZPRD
股票代码：000011

光明南门户》》
公园生活

桃源

建面约82-115m²全南向品质3-4房



合成图

T.0755 8865 9888 接电时间 9:30-18:00
深圳·光明·光侨路和松白路交汇处

本宣传物料为要约邀请，不对双方权利义务产生任何约束力。买卖双方的权利义务以合同为准。效果图以政府规划部门批准的总体规划为依据绘制，仅作为本项目规划效果示意图，在履行法律法规程序后，该规划可能发生局部调整。本宣传物料对项目周边环境、交通设施及其他公共设施的介绍，旨在提供相关信息，不意味本公司对此作出了承诺，具体以政府实施为准。本项目普通商品房销售均价不得高于43,400元/平方米(价格不含室内装修)。价格有效期：2023年6月30日止。本公司在法律允许的范围内保留对本资料修改的权利。以开发商发布的最新价格为准，敬请留意最新资料。本项目推广名：深物业御棠上府 备案名：御棠上府 开发商名称：深圳市光明物合置业有限公司 御棠上府预售证：深房许字(2023)号 销售代理公司：中房地产代理(深圳)有限公司、深圳市尊地咨询股份有限公司 制作日期：2023年6月