

# 珠江管理： 从社区走向城市 让物业服务从住宅“出圈”

近年来,很多物业服务企业都在积极探索“多业态”发展,发掘物业服务领域的更多可能性。广州珠江物业酒店管理有限公司(以下简称“珠江管理”)作为广州市属国有企业,在做好传统住宅小区物业服务、积极参与社区治理的同时,积极践行国企担当和社会责任,把多年的社区物业服务经验运用到城市综合服务当中,将服务业态延伸至政府物业管理及城市公房管理领域,打造出“政府服务+物业服务”企业治理的新模式。

■文/图:新快报记者 彭程

## 突破传统“四保”界限 以更高标准做好政府物业管理

早在1999年,珠江管理便开始走出住宅小区,将物业服务拓展至政务服务领域。过去21年间,珠江管理通过公开招标的方式先后承接了广州市20余个政府单位物业服务项目。

据珠江管理越秀分公司总经理黄水怒介绍,在政府机关的物业管理工作中,除了做好最基础的“四保”(保安、保修、保洁、保绿)工作外,公司还根据不同政府单位的不同需求提供额外的定制服务内容,“其中有些需求是会超出一般的物业服务范围,比如我们的员工还会协助完成搬运类的工作,因为政府部门的很多文件、材料是涉密的,在处室调整等需要搬东西的时候,我们物业的员工会比外面的搬家公司更值得信任。”黄水怒表示,政府机关的安全工作有其独有的特点,涉及众多方面,最关键的是必须具备保密意识、能做好保密工作。因此作为政府物业服务单位,不但要确保服务队伍的敏感性和警觉性,还会针对性地安排保密工作培训,以更好地匹配工作需求。

除了服务方案全管控、人员培训全到位,物业服务队伍还要有能力做好突

发事件应对工作。2018年“山竹”台风来袭,广州沙面岛在暴雨中一度出现半米深的积水。珠江管理越秀分公司党支部书记范海文告诉记者,台风登陆当晚,包括他在内的几十名物业员工都主动留守项目现场,彻夜帮助项目单位清理排水口、抢救重要文件、转移电子设备等,而项目旁边员工宿舍里的个人物品却被冲走了许多。尽管如此,现场的物业员工没有半句怨言。在他们连续浸水奋战十多个小时后,省外事办的损失降到了最低。

## 管理37000多套公房 让公房群体享受小区物业服务

近年来,珠江管理把深耕物业管理行业的丰富经验与城市精细化管理相结合,与政府一同打造新的“城市服务”合作模式,让物业成为城市治理的重要一环。2019年,为了进一步改善低收入家庭住房困难,广州越秀区开始为老旧公房引入物业服务,珠江管理积极践行国企责任,成立公房管理分公司,承担起越秀区37000多套直管公房的物业服务职责。

据珠江管理公房分公司总经理吴方斌介绍,这37000多套公房分布在37条



■公房管员多次上门指导行动不便的住户填写资料,并搀扶其前往房管所签订租赁合同,住户送来锦旗致谢。受访者供图

大小街道中,总面积接近130万平方米,居住人口超10万人。由于管理房屋数量多,范围广,分布散,服务对象又是以孤寡老人、残疾人及低收入人群为主,公房分公司的物业工作内容与传统的住宅小区物业大有不同。

“除了代收租金、审定合同外,我们工作中很重要的一环就是房屋的安全使用巡查。”吴经理告诉记者,公司专门成立了一支106人的服务队伍,并配备了12名专业工程师,每个季度都会对所有房屋巡查一遍,及时发现并处置安全隐患。遇到台风、暴雨等恶劣天气时,服务队还会加班加点,配合相关部门及时将群众转移到安全地带。

而为了让公房群体也能享受到小区式的物业服务,在去年下半年正式进场后,公司用了半年时间对所有住

户的基本情况摸底、登记、造册,以便为不同类型的困难群众提供点对点的服务。例如针对孤寡老人,他们除了会不定期上门送上生活物资慰问外,还会安排专人关注其日常起居,为他们排忧解难。

今年上半年,一名年过八旬的孤寡老人在家中突然发病,所幸被物业工作人员发现,及时送药上门并安排就医,总算有惊无险;还有一名90多岁的独居老伯,腿脚不便却还住在楼梯房9楼,物业人员通过和相关部门及时沟通,最终帮其换到了低层单元……珠江管理正是凭借着自身丰富的管理经验沉淀,通过将物业服务理念融入老城区的公共服务,形成了“城市-社区-人-物业”的连结,提升城市居民幸福指数,助推老城区焕发新活力。

## 走向我们的小康生活 决战决胜 脱贫攻坚

广东恒兴集团援藏助学捐赠仪式在广东省扶贫基金会举行

# 捐赠100万元将专项用于学校建设改善办学条件

新快报讯 记者杨升华报道 昨日下午,广东恒兴集团援藏助学捐赠仪式在广东省扶贫基金会举行。恒兴集团、广东省扶贫基金会、西藏类乌齐县教育局三方签署了捐赠协议,恒兴集团向广东省扶贫基金会捐赠100万元,这笔捐款将专项用于西藏类乌齐县乡镇学校建设学生生活用太阳能热水设施、购置教学一体机、旱厕改造为水冲厕等三个改善办学条件的项目中。广东省扶贫基金会理事长赵松峰在活动上透露,自1994年广东扶贫基金会成立以来,截至今年5月30日,共接收社会捐款超100亿元。

## 让孩子们用上热水

捐赠仪式简朴而隆重。推动此次捐赠活动的齐兴助学基金发起人李纯民在见证了捐赠签约过程后表示:“很激动,很高兴,很感动!”李纯民说,100万元的捐赠款对西藏类乌齐县的学校来说,真的是雪中送炭的大事。有了这笔捐款,接下来改善教学条件的学生生活用太阳能热水设施、购置教学一体机、旱厕改造为水冲厕三个项目,就基本有了保障。据他介绍,类乌齐县12个乡镇学校的孩子们,现在早晚梳洗用的都还是冷水,没有热水。在海拔4000多米的地方,水本就凉,到了冬天更是冷得刺骨,女孩子们晚上洗脚都只能用冷水,让人担心。以后装上太阳能热水设施,孩子们就能用上热



■广东恒兴集团向广东省扶贫基金会、类乌齐县教育局捐赠100万元。新快报记者 宁彪/摄

水了。李纯民还提到,去年他们找了7台教学一体机给当地学校,发现作用很大。“学校反馈说,有了这个一体机,等于有了无限的资源,可以联网,需要什么可以查。一方小屏幕,使得偏僻的山区学校连上了外面的世界。”

捐赠方广东恒兴集团有限公司董事长陈丹表示,通过一些介绍了解到西藏一些县的小学还比较贫困,能够改善学生们的生活环境,是企业应尽的义务。作为广东的国家农业产业化龙头企业,多年来,恒兴集团一直坚持以“公司+农户+基地+标准+服务”的模式推动产业

扶贫,目前已带动了农户十多万人。陈丹说:“今天是一个开始,是个起源。”他希望此后的三五年,还能持续地帮助这些学校,能成为常态化。“有空的时候,可以组织学生或者学校的老师们到公司来看看,两边就像亲戚一样往来,常走动、常看看。”

## 严格审查也监督捐款

记者看到,此次定向捐赠签署的是三方协议。广东省扶贫基金会理事长赵松峰表示,扶贫基金会接收了捐赠的善款后,还要监督善款的使用,保障善款用

在该用的地方,同时要服务企业,把接收的善款转好、用好。例如此次向西藏捐赠的100万元,就是三方签订协议,捐助方、接收方和使用方,协议中捐赠方会明确钱主要用在哪些地方,使用方要进一步提出详细的使用方案,这100万元怎么花,这些内容和过程都要经过审查。

据赵松峰介绍,自1994年成立以来,截至今年5月30日,扶贫基金会共接收社会捐款超100亿元,其中630扶贫济困日是捐款的重要来源,过去10年中,仅扶贫基金会一家接收的630捐赠就达到75亿元。扶贫基金会有一套严格的资金使用管理程序,来保障捐款和严格审核使用。所有捐来的钱都可以在网上查到,钱用到了什么地方,使用完之后还要向社会反馈钱使用的效益如何。如此,企业才会放心地把钱捐到基金会来。

此次广东企业的援藏捐赠,在广东省委农办、省扶贫办专职副主任梁健看来就是一次“结缘”。梁健表示,广东省扶贫办、630办和省扶贫基金会都会一起合力来落实好这个项目,做好之后的跟踪,并通过基金会动员更多的广东企业,参与西藏类乌齐县的扶贫济困献爱心活动。同时,梁健还表示,我们会把动员社会力量参与扶贫这个事情做好,实行阳光扶贫、廉洁扶贫,公开、透明、公正,让捐赠人捐得放心,使用的人用得安心,监督的人看得明白。