



智慧物业 让生活更美

文/羊城晚报记者 马灿 实习生 卢佳桐 图/受访者提供

专家访谈

以人才培养 推动物业行业 高质量发展



杨国贤 (广东省物业管理行业协会会长)

羊城晚报:您多次在各大会上强调“员工”的重要性,主要是从哪方面考量?

杨国贤:作为劳动密集型行业与重要民生行业的物业行业,直面挑战、战胜困难的关键在员工,服务好业主的关键在员工,应用好科技的关键在员工,跨越周期、实现全新发展的关键亦在员工。

羊城晚报:您对行业人才培养方面有何看法?

杨国贤:行业兴则人才兴,人才兴则行业旺。在党的二十大精神引领下,广东省物业管理行业协会积极探索,坚持立德树人、德技并修,坚持就业导向、提质扩容,坚持共建共享、协同发力,坚持市场引导、政府支持等基本原则,充分调动广大物业从业人员参加职业技能培训的积极性和主动性,不断为行业培养创新型、应用型、技能型人才队伍,为物业行业健康发展贡献新的、更大的力量。

羊城晚报:具体有哪些做法?

杨国贤:在广泛凝聚共识、深度分析行业发展趋势的基础上,广东省物业管理行业协会充分联动各方力量,发挥各方长处,同第三方专业培训机构或相关协会合作,开展各项培训活动,比如,多次与腾讯等头部科技公司交流,共探物管发展新机遇,推动数字化运营在物业行业的运用并助力物管企业体系化运营与效率提升。



物业服务水平影响业主生活质量 羊城晚报资料图

智能清洁机器人在社区进行清洁服务



A 打造“智慧物业”开启美好生活

傍晚时分,华灯初上,广州花城湾陆续迎来归家的业主。业主们认为这里的智慧物业管理完美地契合了他们对于现代居住的畅想:智能车牌识别系统、人脸识别系统、车辆管理无人值守设备、智能安防系统……不断完善智慧物业科技系统,给业主带来全新的生活体验。

“推动智慧物业建设,是提升人民群众幸福感、获得感的重要一环。”多位物业管理行业专家表示,随着我国国民经济的高速发展和人民生活水平的提高,人们对居住环境的要求也在日益增长,尤其是对小区(社区)智能化服务提出了更高的要求。

为加快建设智慧物业管理服务平台,补齐居住社区服务短板,近年来,中海物业不断提升软硬件设施,推进社区智能化改造。比如,安装了24小时不间断守护的“人防+物防+技防”系统,从高清监控、五方对讲、“云瞳”系统等,为小区安全筑起更坚实的屏障,为业主打造一个便利、绿色、舒适、安全的生活环境。

走访中,羊城晚报记者还发现,不少小区安装了电梯轿厢空气净化消毒系统,实时监控电梯空气质量,利用电梯休息时间进行净化消毒,保障密闭空间的安全。

值得一提的是,珠江物业在智慧物业建设中,注重智慧社区和多元化人文建设相结合。智慧社区建设打通了物业线上服务通道,提升服务效率,实现运营数据全实时采集、社区生活智能交互。珠江物业有关负责人告诉记者,智慧社区与多元化人文建设拓展了多元缤纷的服务体验,既营造良好的社区文化氛围,又凝聚社区“向心力”,强化业主安全感与归属感,进一步提高他们的幸福指数。

闭空间的安全。有的小区为加强电动车管理,打造智慧门禁系统,比如,有电动车进大堂时将发出智能识别提醒。还有的小区智能清扫机器人除具有常规清扫功能外,可实现洒水降尘、喷洒消毒功能,其搭载的智能云平台还具备广播、交谈、宣传、巡逻功能,可实现远程调控下的全程自动化作业。

事实上,如今生活在广州的人们只要拨动手指,点点手机屏幕,就能报名参加社区活动;不用跑动,就能在线上咨询并办理多项社区民生事务,获得各类社区服务;一键便能满足民生需求,利用社区生活地图可以便捷享受出行、购物、就医、办事等门口的日常生活服务项目……

上述这些生活场景,都是人工智能、5G、大数据、云计算等新兴技术快速落地的结果,那些原先只存在于科幻电影中的现代化智慧生活,已悄然融入了城市生活的方方面面,也因此显著提高了物业对小区服务和治理工作的精细化、智能化和科学化水平。

与科技相比,生活显然是一个更大的命题。物业管理行业服务才是基石,“好服务”归根到底来自“人与温度”。

为美好而来,用润物无声的创新管理模式,提升业主的居住体验。在广州中海誉东花园小区,物业管理处与街道居委、业主三方联动,建立“组织联建、事务联议、业物联动、社区共建、品质共管、资源共享”的“三联三共”管理体系,比如,公开选聘邻里长、楼栋长、志愿者参与社区共同治理。

据介绍,他们通过日常走访、公示月度工作计划、召开季度业主见面会、聘请品质观察

B 多方真情联动 共建美好家园

员,物管处聆听业主心声,共同商讨小区重要事务解决方案。在业主周年大会上,项目经理向广大业主汇报年度工作、收支情况,由业主评选出最受欢迎的服务人员……这一件件事情,在大家用心打理下,小区的人们既团结又和谐,构筑了业主幸福生活中的点点滴滴。

此外,誉东物业管理处还联合居委、辖区派出所、业主代表成立“邻里守望联盟”,并发布了《睦邻公约》,成立联合调解小组,打造红色议事厅。通过打造“共治共建”社区品牌,持续完善多方参与、共建共治的社区治理机制,小区焕发出新的生机。今年3月中海誉东花园被评为广东省首批红色物业试点项目。

走进凯旋会花园小区,让人感觉宁静。有的阳台上摆满了绿植花草,有的晒着被子,还有挂着腊肠……整个小区弥漫

着浓浓的生活味。今年年初,凯旋会花园小区被住房城乡建设部、中央文明办评选为“美好家园小区”,成为广州市仅有的两个小区之一。

该小区有何成功秘诀?原来,该小区物业公司以党建为引领,联动业委会和政府部门构建“三驾马车”社区治理机制,实现业委会、小区党组织交叉任职,牵头治理小区事务,服务全体业主、维护小区和谐稳定开展工作,将“我为群众办实事”落到实处,三方合力把凯旋会花园建设成为广州市美好家园的标杆和典范。

对此,广东省物业管理行业协会会长杨国贤表示,物业企业始终要坚持党的领导,不忘初心、牢记使命,努力提升行业共建共治共享水平;同时,顺应数字化发展态势,深入推进智慧社区建设,持之以恒做好服务,让服务创造价值。

同心抗疫 他们在用心守护

面对广州抗疫三年来最复杂、最严峻的疫情,勇于担当的企业纷纷派出志愿者驰援涉疫区域,夜以继日守护居民安全;各大房企旗下的社区物业服务团队,同样积极响应政府号召,为社区居民提供贴心服务,尽可能保障居民的正常生活。

很多人说,广州是一座伟大的城市。没错。稍微用心,你就能发现在这座城市里,总有一群努力耕耘、砥砺前行的建设者、奉献者,从一个关键时刻显身手的实力企业,到一个主动肩负起守护社区居民生活的志愿者,再到一个个理性配合政府工作的“新老广州人”,他们将自身和集体的努力汇成这座城市的光,照亮城市坚定前行。(陈玉霞)



广州城投志愿者在海珠区封控区域助力抗疫工作



志愿者深夜在工作

广州城投志愿者: 齐心抗疫、专业服务两不误

面对广州这场复杂严峻的疫情,广州城投集团全力以赴支援疫情防控,截至11月6日,先后共投入11225人次奔赴花都区、白云区、海珠区、番禺区等中高风险地区驰援抗疫,践行着志愿者的初心与担当。

众多志愿者来自该集团的广州基金、城投投资公司、建投公司、新中轴公司、大学城公司、有林公司、土发公司、广宽公司、规划技术公司、智投公司10家下属公司。一些志愿者在助力抗疫的同时,也用自身的专业技能为居民排忧解难。

例如,10月广州城投集团派出100人支援白云区夏茅村抗疫,在这支队伍中有丰富物业管理经验的员工。10月21日,区域内有居民反映家中下水道堵塞,日常生活受到影响。得知情况后,城投集团下属物业公司的苏向阳二话没说就急匆匆赶往现场察看,经勘察,他发现下水管道严重堵塞,导致阳台积水,需立即着手处理。苏向阳不顾脏污,就地取材,经过一番专业操作,终于成功疏通下水道。看到苏向阳被汗水湿透的防护服,居民感动不已。

下属经营公司罗子霖是此次积极响应抗疫的“97后”年轻人,是群众口中的“鬼马精灵”。利用自身相对精通的电子产品掌控技能,他耐心帮助40余位老年人解决“用手机难”问题,手把手示范讲解如何打开行程码、健康码,并教会他们如何使用手机采购生活物资,被社区居民称赞为“百事通”。(羊城晚报记者 陈玉霞)

广州万物云同心逆行: 紧急召集180名志愿者

近期,广州疫情牵动众人之心,作为有社会担当的企业,广州万物云紧急召集志愿者,截至11月13日,该公司共有180名志愿者奔赴抗疫一线。

本轮抗疫中,广州万物云主要负责长腰岭白云健康驿站及嘉翠苑酒店隔离点的重点人群集中医学观察及服务保障工作,为此,万物云志愿者迅速组建工作专班,用“刚性”的规章制度和“柔性”的人文关怀照料隔离人员的生活起居。

虽是临时组建的团队,人员架构却一目了然。据嘉翠苑工作专班人员李贞介绍,专班设后勤保障、安全保障、清洁消杀、废弃物转运、信息联络等小组,并建立客户服务机制,每天播报隔离情况,协调和处理客户诉求,各小组配合严丝合缝,落实24小时值班制。

工作专班及时与政府、驻点医疗机构、隔离酒店等各方负责人沟通协调,对隔离酒店设施设备、物资保障、消防安全等工作进行细致摸排,建立消杀、医废垃圾处理等工作台账,确保支援工作有序进行。

一位隔离人员表示,在酒店里,一日三餐准时送到,隔离期间多种问题都能得到及时解决。嘉翠苑工作专班因此收到隔离人员的感谢信。

截至上周,长腰岭白云健康驿站及嘉翠苑酒店隔离点累计接纳2787名隔离人员。一行行数据,一张张表格,一个数字都不能出错,抗疫志愿者往往需要忙到凌晨才能结束一天的工作。

与此同时,驻守在花都凤华社区出入口的万物云志愿者既严格落实制度政策,及时制止、耐心劝导强行进入的人员,又严谨细致地做好生活保障工作。

10月29日18时,凤华社区一位老人因病需到医院,救护车抵达小区外却被水马阻挡。为让老人得到及时救护,万物云志愿者唐文明迅速与上级沟通,获得批准后迅速拆卸水马。楼栋没有电梯,他还协助医护人员将老人送上救护车,为老人的救助赢得宝贵的时间。(羊城晚报记者 梁栋贤)

架却一目了然。据嘉翠苑工作专班人员李贞介绍,专班设后勤保障、安全保障、清洁消杀、废弃物转运、信息联络等小组,并建立客户服务机制,每天播报隔离情况,协调和处理客户诉求,各小组配合严丝合缝,落实24小时值班制。

工作专班及时与政府、驻点医疗机构、隔离酒店等各方负责人沟通协调,对隔离酒店设施设备、物资保障、消防安全等工作进行细致摸排,建立消杀、医废垃圾处理等工作台账,确保支援工作有序进行。

一位隔离人员表示,在酒店里,一日三餐准时送到,隔离期间多种问题都能得到及时解决。嘉翠苑工作专班因此收到隔离人员的感谢信。

与此同时,驻守在花都凤华社区出入口的万物云志愿者既严格落实制度政策,及时制止、耐心劝导强行进入的人员,又严谨细致地做好生活保障工作。

10月下旬以来,时代邻里在管的多个社区出现阳性病例或者密接,时代邻里快速响应,立马启动疫情应急预案,配合政府防疫需求,紧急对小区楼栋进行封控管理。

在时代中国控股党委的统一下,积极分子党员和志愿者组建“战疫先锋队”,参与支援东风广场的疫情防控工作当中,充分发挥党建引领作用和“红色物业”服务优势,与党员干部、社区工作人员、志愿者承担着排查人员、站岗值守、派送物资、宣传政策等任务,协助防控工作平稳有序地开展。

10月下旬以来,时代邻里在管的多个社区出现阳性病例或者密接,时代邻里快速响应,立马启动疫情应急预案,配合政府防疫需求,紧急对小区楼栋进行封控管理。

封控期间,物业“疫”线工作者为封闭区域内的业户提供送餐、生活物品转运、核酸检测采样等服务,高效架起了业主生活物资“传输桥梁”,确保业主基本生活所需,全力解决业主封控期间的突发情况。

除此以外,时代邻里先后调派多名志愿者深入抗疫最前线,从社区内走到社区外,积极协助政府深入疫情网格化管理,积极践行企业使命,树立了正面形象,受到了社会各界的认可和赞扬。

封控期间,物业“疫”线工作者为封闭区域内的业户提供送餐、生活物品转运、核酸检测采样等服务,高效架起了业主生活物资“传输桥梁”,确保业主基本生活所需,全力解决业主封控期间的突发情况。

敏捷物业变身“摆渡人”: 防疫与生活齐兼顾

作为南粤责任企业之一,敏捷集团自疫情发生后积极行动,多措并举加强疫情防控与人员管理,为社区业主、员工等筑牢安全防线。保障社区业主生活物资供应,是敏捷物业工作的重点。以增城区的绿湖国际城社区为例,为了确保生活物资不断档,敏捷物业在小区二期路口设立了“快递临时存放点”和“临时物资中转站”,物资由商家统一配送至中转站后,再由物业专

员负责人员运送至二期东门岗、经消毒后再配送至对应楼栋业主的家门口。从米面粮油到瓜果蔬菜,从各种外卖到大小包裹,物业工作人员都仔细地物品登记、转运、分拣、消毒,每个物业人员每天数十次往返于二期路口和业主家门口,保证社区防疫与业主生活两不误。

面对重点防护人群,敏捷物业持续提供后勤保障服务。物业管家配合居委工作,加班加点为中高风险地区旅居史的业主赠送核酸试管进行自测,并重点跟进核酸检测结果;协助街道对小区隔离单元提供帮助,贴心询问业主需求,解决业主物资短缺的燃眉之急,做好业主居家隔离时期最坚实的后盾。目前,敏捷物业在番禺区各社区落实标准化的防疫措施,累计为17个项目逾1.6万名业主筑起牢固的防疫屏障。(羊城晚报记者 陈玉霞)

时代邻里显担当: 协助封控业主接小孩

小区被封控,家长不能出门,还在上学的孩子无人接?11月3日,广州市东风广场小区就发生了这样一幕。因疫情原因东风广场曾被封控,许多家长因此没办法接放学的小孩。时代邻里与小区对口的东风东路小学联动起来,由老师负责将小朋友带出学校,物业工作人员负责接送,当天下午顺利将30多个家庭的小孩安全送到家。

这只是时代邻里近期协助防疫工作中的一个普通场景,疫情期间,物业一线员工可谓“24小时随时待命”,除了保障业主的基本生活所需,还有为有需要的业主提供暖心服务。

在时代中国控股党委的统一下,积极分子党员和志愿者组建“战疫先锋队”,参与支援东风广场的疫情防控工作当中,充分发挥党建引领作用和“红色物业”服务优势,与党员干部、社区工作人员、志愿者承担着排查人员、站岗值守、派送物资、宣传政策等任务,协助防控工作平稳有序地开展。

10月下旬以来,时代邻里在管的多个社区出现阳性病例或者密接,时代邻里快速响应,立马启动疫情应急预案,配合政府防疫需求,紧急对小区楼栋进行封控管理。

封控期间,物业“疫”线工作者为封闭区域内的业户提供送餐、生活物品转运、核酸检测采样等服务,高效架起了业主生活物资“传输桥梁”,确保业主基本生活所需,全力解决业主封控期间的突发情况。

除此以外,时代邻里先后调派多名志愿者深入抗疫最前线,从社区内走到社区外,积极协助政府深入疫情网格化管理,积极践行企业使命,树立了正面形象,受到了社会各界的认可和赞扬。

封控期间,物业“疫”线工作者为封闭区域内的业户提供送餐、生活物品转运、核酸检测采样等服务,高效架起了业主生活物资“传输桥梁”,确保业主基本生活所需,全力解决业主封控期间的突发情况。



东风广场封控时,时代邻里的物管人员护送放学孩子回家

图/受访者提供