

# 新思维

04 2017年  
月刊

深圳历思联行物业管理有限公司  
Shenzhen Lask JV Property Management Ltd.

深圳市罗湖区春风路佳宁娜友谊广场裙楼五层 18

☎ (0755) 82361991    ✉ [info@laskjv.com](mailto:info@laskjv.com)

🌐 (0755) 82361993    🌐 <http://www.laskjv.com>

 **LASK JV**  
歷 思 聯 行



在公司正确发展战略的指导下，历思联行经营领域和规模不断扩大，综合实力显著增强，行业影响力、企业知名度不断提升，历思向着既定的目标稳步迈进。

面对日新月异的发展形势和复杂多变的市场环境，我们将继续坚守“以人为本、用心服务、专业进取、至善至美”的质量方针，继续发扬艰苦奋斗，锐意创新的优良传统，不断提升公司的核心竞争力和可持续发展能力。为社会、为客户，提供更加优质的服务，为经济社会发展做出更大的贡献。

以历思的名义，“让服务美满人生”。

编辑组

## 中国中区物业副总经理刘刚先生专访

访谈时间：2017年4月17日

访谈方式：网上访谈

人物简介：

### 刘刚——中国中区物业副总经理



西安西北工业大学本科毕业，全国物业管理师、人力资源管理师、建（构）筑物消防员。2007年加入历思联行。因公司规模壮大，被派遣至长沙分公司，担任长沙未来城项目物业服务的驻场经理。2010年调回总部担任行政人事副经理，后陆续担任营运中心物业总监、历思威格斯物业总监、阳春项目顾问总监、河南建业集团驻场总监、柳州阳光壹佰驻场总经理、兴义木贾商品物流城商业总经理等职务。现任中国中区物业副总经理，分管龙港分公司，莆田万达、九江万达等项目。

1、问：请问刘总您是什么时候加入历思联行的呢？

答：2007年加入了咱们历思联行这个大家庭的。

2、问：算起来刘总在历思联行工作也快十年了，在这期间您都从事过哪些岗位或担任过哪些职务呢？

答：是啊，今年我也可以获得公司的“十年服务奖”了，很感谢历思联行给予的这个平台。

入职历思联行前，我在上一家物业公司从事过保安、行政助理、总经理助理等职务。2007年应聘了历思联行佳宁娜管理处客服助理，2007年底的时候因公司市场的拓展，我有幸前往长沙分公司，担任长沙未来城项目销售中心物业服务的驻场经理，2010年调回总部担任行政人事副经理，后续就职营运中心物业总监、历思威格斯物业总监、阳春项目顾问总监、河南建业集团驻场总监、柳州阳光壹佰驻场总经理、兴义木贾商品物流城商业总经理等职务，现在担任历思联行中区物业副总经理，分管龙港分公司，莆田万达、九江万达等项目。



3、问：刘总就物业行业从事的岗位还是很多样的，能否请您谈一下是如何看待自己的职业生涯规划呢？

答：俗话说“万丈高楼平地起”，不管做什么事，都是先从基础做起，然后不断积累，不断学习，这样才能不断进步，才有益于发展。我最早也是从一名安保人员做起，自己也彷徨徘徊过，也苦恼纠结过，但最终还是坚持了下来。在公司领导的支持鼓励下，同时也在自身的不懈努力下，随着岁月和经验的积累，一步步走上管理岗位。

职业生涯规划就是对自己人生的追求目标与价值做合理的计划安排，并根据不同时期的目标制定不同的行动计划以达到自己的目标。在人生的各个阶段，每个人或多或少得称称自己的斤两，并分析自己所追求的目标及价值。

记得在2010年5月份的时候，公司组织过一次员工个人职业发展规划，每个人都对自己及自己的下属设定一个3年内的发展方向及目标，大家有了目标及方向后就可以按照自己设定或者领导期待的目标及方向发展，现在回头看看当时参与的人员基本都达到了当时所设定的目标及方向。

所以我们每一个员工都应该给自己设定一个职业规划目标，首先剖析自己，其次建立切实可行的目标，最后制定具体且可行性较强的行动策略方案，按照设定的目标及方向努力。



4、问：那么刘总，我们在制定了自己的职业规划后，您觉得从事物业管理这个行业需要哪些技能和工作经验呢？

答：做物业这一行，理论知识要有，但更重要的是要有实践经验。可参考学习的一些专业方面的法规、书刊有：1) 职业道德基本守则和有关法规；2) 物业管理基础知识；3) 物业的接管验收、物业管理档案的建立与管理；4) 技能要求：房屋及其附属设备维护与管理、安全及环境管理、物业管理常用文书的写作。

其实做我们这一行算是一门边缘学科了，需要的知识面很广，变通能力要很强，在你工作的过程中也是需要不断的学习，并不断更新自己的知识，才能适应不断发展的高科技时代。

5、问：如果想获得成功，我们必须拥有并保持什么样的能力？

答：物业管理应该算是服务行业，物业管理工作是个涉及到千家万户的工作。特别是住宅物业的管理，面对的是个大众群体，素质参差不齐，如果遇到当时的房地产市场本身存在的一些问题，或开发商遗留了较多的问题时，没有良好的个人素养和较强的亲和力，工作开展起来是很困难的。



其次是有扎实的物业管理知识，灵活的工作方法。物业管理工作是对物的管理，对人的服务。对物的管理有了专业知识就能做好，但是对人的服务还是需要更多的灵活性。然后是要有勇于开拓的视野、积极进取的心态，这是生存的基础。不学习总是要落后的，学习的方法有很多中，就看你能不能想的到了。具备了这些能力，基本上算是一个比较成功的物业管理人了。更高层次上来说要把物业管理当事业去做，而不是当职业你就能做好了。

### 结语：

英雄不问出处，无论你在哪一个岗位，只要你有明确的职业发展规划，并为之而付诸行动，不懈努力永远不会晚。

编辑组

### 中国物协发布物业管理行业精神



#### 一、总述

行业精神四词 16 字，分别表达了四个层次的价值指向。一是行业价值取向：诚信服务；二是企业价值目标：务实创新；三是从业者价值准则：专业规范；四是社区价值导引：共治和谐。

“诚信服务”，是中国物业管理行业的恒定目标，是从价值取向层面对我国物业管理行业精神的概述。它在行业精神中居于最高层次，对其它层次的行业精神具有统领作用。

“务实创新”，是对物业服务企业的殷切期望，是从企业层面对物业管理行业精神的概述。它是中国物业管理满足社会人民需求的内在驱动力，是走出有中国特色物业管理道路的基本保证。

“专业规范”，是对物业管理从业者队伍的素质要求，是从人的层面对物业管理行业精神的概述。它是物业管理行业的核心价值，也为物业服务企业的团队建设指引了方向。

“共治和谐”，是对物业管理美好画面的描述，是从社会治理层面对物业管理行业精神的概述。它反映了中国物业管理行业的基本属性，引导各方关系协同建设和谐的社区生态环境。



## 二、释义

### (一) 诚信服务

“诚信”，是物业管理行业的价值基础。物业服务企业要将诚信作为企业经营的根本，不折不扣地落实每一项服务承诺，踏踏实实做好每一项份内工作；用诚实守信的服务换取阳光下的合法利益，用信誉商誉赢取业主和社会的认可。

“服务”，是物业管理行业的本质所在。物业管理既要管理好物，更要服务好人，最终目的是要满足业主日益增长的物业服务需求。物业管理是与人民群众生活密切相关的服务行业，服务水平的高低直接关系到能否实现中国人的“居住梦”，所以，将服务做到极致应是企业永恒追求的目标。



### (二) 务实创新

“务实”，是物业管理行业的传统美德。物业管理崇尚实干、实事求是、注重实效、拒绝空想精神。空谈误国、实干兴邦，这不仅是十八大报告对全国人民的要求，也是物业服务企业走向辉煌道路的不二之途。

“创新”，是物业管理行业的发展动力。党的十八届五中全会提出：“让创新贯穿党和国家一切工作，让创新在全社会蔚然成风。”物业管理行业响应国家号召，坚持创新为驱动，激发企业的动力和活力，为社会经济建设贡献力量。



### (三) 专业规范

“专业”，是物业管理行业的立业之本。专业化在物业管理市场化发展中，经过长期积累，逐渐符合专业标准、成为专门职业并获得相应专业地位的过程。物业管理从业人员必须具备相应的专业素养和技术水平，提供高质量的服务，充分体现自身价值，才能获取社会尊重。



“规范”，是物业管理行业的行为准则。物业管理从业者在物业管理活动中所应遵循的标准、原则、规则或准则，是物业管理行业达到和谐目标的必然途径。“规范”不仅是物业管理行业必须着力倡导和建设的，也是社会与市场所高度需求的。

### (四) 共治和谐

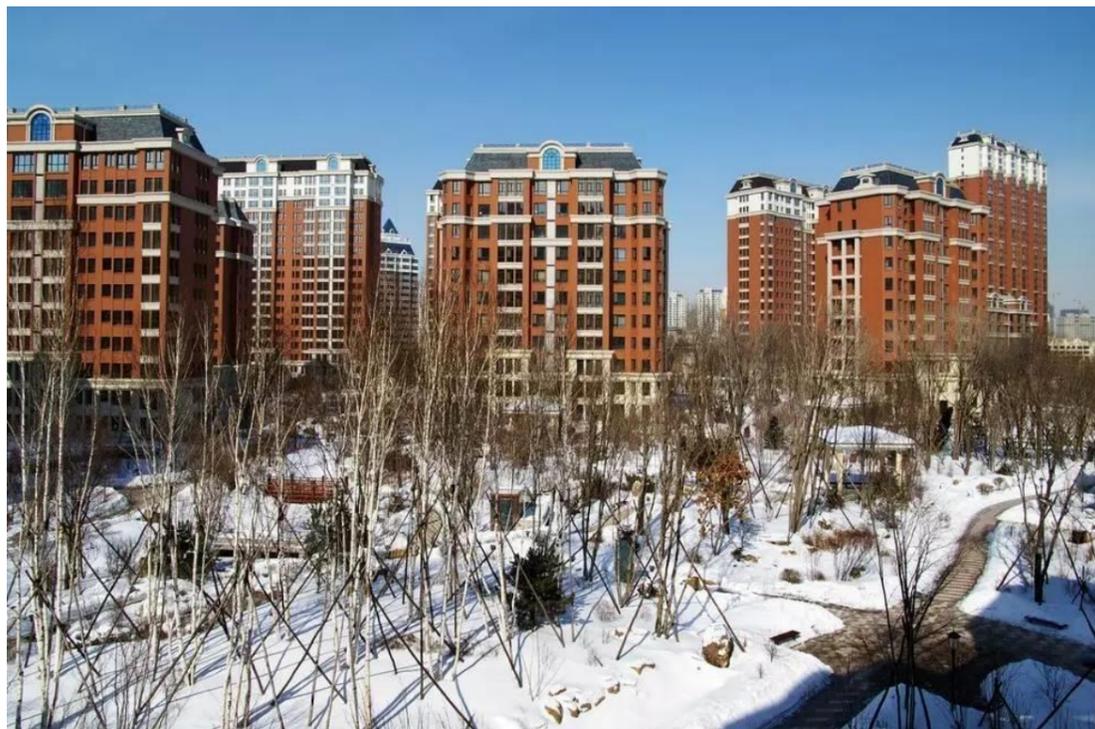
“共治”，是物业管理行业的必然选择。在透明、参与、责任、回应和有效等原则的统领下，与业主共同努力，与物业管理关联方共同协作，营建协同发展的物业管理发展环境。党的十八届三中全会提出将社会管理转向社会治理，在社区这个社会治理的基础平台上，物业管理会做出积极的贡献。

“和谐”，是物业管理行业的追求目标。通过物业服务企业与业主的和谐、业主之间的和谐、业主及企业与社会各方面的和谐，继而实现物业管理行业的和谐，实现整个社会的和谐，从而达到行业与社会的高度统一。



### 物业管理责任险案例

#### 案例 1. 物业雪没扫干净，外来人员摔伤了？



胡先生到某小区的朋友家串门，由于园区内有积雪路滑，胡先生不慎摔倒并骨折。胡先生认为物业公司未及时清理积雪给他带来伤害，而物业公司认为胡先生非本小区居民，物业公司没有对其安全负责的义务。

保险机构表示：如果业主或外来人员因园区内路面修整不平、井盖缺失、冰雪未及时清理等原因而摔伤，物业未在明显位置设立警示牌，物业将因未尽最低安全保护义务、存在过错而需承担相应经济赔偿，但伤者要承担举证责任。对于参保了物业管理责任险的物业公司，其费用由保险公司承担。该保险项目保障对象不仅限于业主也包含外来人员。

如果伤者是因为打闹玩耍、剧烈跑跳、乱穿草坪或无民事行为能力人无人照顾等自身原因而摔伤的，物业公司及保险公司不承担经济赔偿责任。

#### 案例 2. 业主家水管爆裂淹了楼下邻居？

田先生家自来水管爆裂，淹了自家及楼下邻居，田先生查看后认为是阀门质量差导致漏水，要物业公司承担责任。



保险机构表示：业主自有产权部分的上水、下水、地热、消防、空调管道等由业主负责管理，如果漏水事故是业主自有产权部分管路问题造成，则需要由业主自担，保险公司不承担经济赔偿责任。如果是公共部分管线造成，物业有过失，则物业需要负责赔偿。至于赔偿多少需协商定损。

#### 【学习感悟】

历思联行的投保率随着公司的持续发展而不断增长，没有保险保障的物业服务是不能的，但是保险也不是万能的，更多的还在于我们本身要做好应尽的责任。

若非不可抗力造成外，物业公司应当提前做好相关警示，并保证在出现问题时，能及时采取必要的应急救助措施，防止损害的进一步扩大。

物管是根，业主是水，物业服务离不开您的支持！

### 新城市 新目标

很荣幸，我也是历思联行“走南闯北”大军中的其中一员。

因为工作需要，转眼间从贵州兴义项目调往北京已经一年了。记得刚来北京初期，为了尽快完成总公司下达的工作任务，我几乎可以用终日全身心的埋头于项目来形容。甚至在春节假期，也只能将对家人的思念深藏于心，再一次放弃了与家人团聚的时光。在最短的时间内，尽快熟悉了北京蔚云府项目周边的环境、了解了各层社会关系、打通了相关环节。



项目营运管理初期，团队的组建多半是招聘的“新血液”，所以对于企业文化的宣传和团队建设就显得尤为重要了。为了更好的展现历思风采，体现高品质、标准化物业服务，项目惯例延续着每周对项目所有员工，进行物业服务的系统化的培训。从专业理论知识、到实操训练，从服务礼仪、到站姿言行，我们始终在不断的学习和不懈的努力着。

“功夫不负有心人”，在蔚云府项目全体员工的努力下，2017年4月17日圆满的完成了北京蔚云家园（蔚云府）项目的交房工作，得到业主及甲方的高度评价。



“孤木不成林”，相信我们的团队，一定很快就能为历思联行业绩版图上，增添浓墨重彩的一笔。

中国中区北京蔚云府项目 胡勇

### 电脑族护眼 5 大妙招

电脑族长期面对电脑，眼睛长时间紧盯屏幕，容易感到干涩疲劳，久之导致视力下降。那么电脑族如何保护眼睛呢？分享以下 5 大妙招：

#### 1、眨眼运动



眨眼可促进泪液分泌，缓解眼睛干涩等不适症状，多眨眼有利电脑族保护眼睛。放松状态下睁开眼，视线不要落在任何目标上，然后紧闭双眼，保持 2-3 秒后，睁开双眼，保持 2-3 秒，随即眼球向上、下、左、右转动。

#### 2、望远运动



望远运动能放松眼球，缓解视力疲劳。电脑族每隔1小时应让眼睛休息15分钟。多看绿色对眼睛有益，可放松视觉神经，减轻眼疲劳。看飞鸟、风筝等移动物体，使眼肌得到锻炼，促进眼部血液循环，能消除眼疲劳。

### 3、喝护眼茶



电脑族常喝护眼茶有利保护眼睛。菊花平肝明目；枸杞子明目、益肝肾；决明子清热明目、镇肝气、益筋骨；绿茶抗氧化性强，防辐射。用菊花搭配枸杞子、或者菊花、枸杞子、决明子一起泡茶都有很好的护眼功效。

### 4、调整屏幕亮度

电脑族使用电脑时，最好调整屏幕的亮度、对比度，以感到不刺眼为宜。可以设置色彩柔和的护眼壁纸，以绿色或远景图为宜。



### 5、打乒乓球



电脑族休闲时打乒乓球或羽毛球，对眼部有很好的保健作用。当双眼紧盯穿梭变化的球时，可使睫状肌不断放松、收缩，促进了睫状肌的血液循环，也活动了眼外肌，加强了眼球组织的血液循环，提高了视力敏锐度，能有效消除眼疲劳。