



复工进行时，锻炼不能停！

病毒还未远去，复工后的你更需要免疫力！

面对疫情，钟南山院士告诉我们“体育锻炼”很重要。在迅捷高效的信息时代，办公几乎全部被电脑替代，颈椎病、腰椎病等也成为职场人的常见现象。为了提升公司整体精神面貌，提高员工身体素质和身心健康，以强健的体魄、旺盛的精力投入到工作中。历思联行总部行政人事部，在疫情复工后组织全体办公人员在工作日期间开展工间操活动。



“一二三四，五六七八，二二三四，五六七八……”，在这样的伴奏声中，大家放下工作压力，一起伸伸手、弯弯腰、踢踢腿、转转身、活动活动筋骨，别有一番生机。

每天十分钟的工间操活动，不仅锻炼员工的身体，也培养了团队精神，增进了同事感情，丰富了文化生活。还受到同事们的一致好评，大家纷纷表示，一定要将工间操活动坚持下去，让大家健康工作，快乐生活。

编辑组

梅州市市委领导莅临历思联行联康城项目检查指导防疫工作

近期，梅州市委领导一行来到历思联行兴宁联康城项目，进行防疫抗疫工作检查，并慰问了疫情发生以来始终坚守在一线的物业人。



在防控工作检查现场，市委领导与现场工作人员亲切交流、对工作人员的防疫工作进行询问及问候，详细了解目前联康城社区疫情防控工作落实情况。他指出：“物业服务单位和人员在防疫工作中发挥了巨大作用，同时要始终把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，提级防护，严格落实国家防控方案，树牢底线思维，备足防护设备、器材和药品，科学有序防控疫情。物业的工作人员要冲锋在第一线，要增强风险意识和安全意识，进入备战状态，落实值班值守制度，同时要注意保护好自身安全。”



听取完社区及项目负责人有关疫情防控工作汇报后，对社区物业一系列严谨有序的疫情防控工作给予高度评价与肯定，同时明确要求不仅现场要加强对社区人员的预防指导，优化工作流程，建立健全应急响应机制，做好对相关信息的收集。更要加强宣传和舆论引导，充

分依靠群众、发动群众，一方面教育群众做好自身防护，尽量不去人员密集场所；另一方面鼓励群众对发现的相关情况及时向社区或相关部门报告。全社区上下要众志成城，做好充分准备，做到早发现、早隔离、早治疗，全力维护好人民群众的生命安全和身体健康以及社会大局稳定。

义不容辞，责无旁贷



面对突如其来的疫情，历思联行兴宁联康城项目积极响应政府号召，始终把业户的安危放在首位，防疫抗疫工作细化落实到人。每日的高频消杀工作，严格管控人员、车辆进出，配合社区进行住户信息排查，关注、关怀隔离住户与特殊人群。

守护家园，是历思联行物业人应有的责任与担当。我们将时刻紧跟权威信息，联防联控，共同打赢这场战役。

资产及物业管理二部兴宁联康城项目 龙小燕

疫情大考后物管行业迎来洗牌契机

行业“试金石”，物业公司的服务优质与否，一目了然。



突如其来的新冠肺炎疫情，让股市遭遇“黑天鹅事件”。

年初至今，恒生指数区间累计下跌 1.18%，股市一片惨绿时，物业板块却逆势走强，多家物业公司股价创上市来新高。滨江服 (03316. HK)、新城悦服务 (01755. HK)、招商积余 (001914. SZ) 等年内累计涨幅均超 30%。

物业公司的资本表现，再次提供了行业观察的窗口。多位受访专家认为，疫情下，物业企业的抗周期、抗风险、政策支持等属性显著体现。物业费收入在经济波动中具有稳定性，不受消费偏好、投资需求等因素影响，具有较强防御性。

但需要看到，疫情黑天鹅事件下，物管行业普遍缺乏应对经验。至今，仍有武汉居民反映，小区防疫措施不尽如人意，物业公司出现“缺位”现象。日常成本上升、物资储备缺乏、防疫措施执行不力，大浪淘沙后，物管行业将面临一次真正的洗牌。

物业艰难抗疫路

“小区之前感觉没人管，最近终于看到消杀设备，但也只在楼下喷洒。”武汉封城至今，杨兰依然心事重重。杨兰是武汉百步亭社区怡康苑业主，自新冠肺炎疫情爆发以来，该社区因举办万人宴、出现发热门栋而被推上舆论风口。

这并非孤例，多位武汉居民向记者反映，小区防疫措施并不到位。2月12日，李青的小区刚开始封区管控。此前，她所在的社区已确诊病例 22 例，疑似（发热）病人 65 例，但小区门口没人测体温，居民出入自由，也未采取必要的消杀措施。

疫情成为行业“试金石”，物业公司的服务优质与否，一目了然。截至目前，广州、深圳、杭州、南京、宁波、南宁等城市，都实行社区封闭式管理，物业公司成为抗疫的关键一

环。但在实际操作中，物业抗疫并非毫无压力。

“一是管理挑战，包括防疫知识不足、物资储备不充分、一线员工对防疫了解和防疫措施执行力等问题；二是服务挑战，如业主自我隔离，心理上会有一些障碍，物业服务能否缓解等。” 新希望服务总经理陈静称。

吉林保利林语小区的保安刘贺对此深有体会。“刚开始，有些业主不理解、不配合，反问我们。业主回家还要测体温？亲朋来访为什么不让进？有的人还和保安发生了争执。”刘贺提到封闭管理的痛点。

美的物业相关负责人也告诉记者，1月27日起，公司便对全国共200余个项目实施一系列园区封闭管理举措，包括限制或禁止非业主等无关人员及车辆进入、客户及工作人员进出100%测体温、适当关闭部分出入口等举措。

“但由于疫情正值春节，园区封闭措施对业主走亲访友的习俗造成影响，部分住户产生抵触情绪、进行投诉。”上述负责人称，通过大规模防疫宣传，同时联系当地街道、居委会联合展开防疫工作，住户逐渐对封闭管理表示理解和配合。

同时，疫情带给物业公司更大的成本压力，包括防疫物资采购成本、软性人力成本。重庆市物业协会会长、金科服务总经理罗传嵩举例称，以金科服务在管项目举例，防疫物业成本每天需1000元，每月达3万元，成本增加占比达10%-20%。

一般来讲，物业公司各项支出中，人力成本占比较大。以祈福生活服务(03686.HK)为例，去年上半年，公司各项开支1.29亿，雇员福利开支占4057万；保利物业(06049.HK)去年同期服务成本总计21.56亿，其中员工成本达11.95亿。

疫情下员工返岗，再次放大此项开支。“受疫情影响，很多行业出现裁员情况。保利物业的人力成本也面临巨大压力。”保利物业称，建议对疫情期间有新招聘、新用工的物业企业提供更多用人、加班、误餐等补贴，减少疫情期间成本的增加。

美银证券研究报告认为，虽然疫情防控对物管行业收入造成短期压力，人力成本有所上升，但政府在疫情防控期间加大了对企业的支援，这有助抵消部分影响，因此预计该行业主营业务将维持稳健。

此外，作为雇主，物业公司还需保证员工一线防疫的安全。但目前，物业公司普遍存在防护物资缺乏的情况。武汉、山东、河南、成都等多地物业协会发出物资短缺信号，向社会征集采购渠道。

以保利物业为例，公司规定武汉防疫物资存量需不少于60天，其他地区不少于30天。但目前部分区域物资紧缺，只能满足约半个月需求。其中最缺的是口罩，消耗量大且在多地

属于政府管控物资，采购渠道较难保证。

美的物业负责人同样表示，防疫物资目前能满足约30天左右的消耗量，但为保障小区服务，物业人员固定消耗较大，后续采购渠道较为紧张，目前正积极寻找多方正规渠道进行采购，保障日常所需。

行业加速洗牌

从疫情应对措施看，物业公司主要集中于人员管控、各项消杀、协助居民采购生活物资、提供线上医疗服务等措施。同时，多家物业公司借助大数据等手段，打造智慧社区助力抗疫。

譬如，保利物业针对有确诊病例的小区，增加消毒频次，对公共设施进行重点消毒；并免费为业户提供医用口罩、消毒液等。美的物业启动社区购菜、送菜到家服务；同时开通“云朵社区”、“云朵荟”线上义诊服务，业主可在线免费向医生发起咨询。

经此一“疫”，物业公司将面临全方位检验。“一是检验物业公司的价值观和社会责任；二是检验物业公司的专业化程度；三是检验物业公司的价值创造能力。”华润物业科技党委委员、副总经理巴然认为，好物业能救命，能将防疫措施到人到户，将政府治理下沉。

与此同时，优质物业公司将脱颖而出。“疫情对小型物业公司负面影响较大，从中长期来看，头部企业反而是受益者。”天堂硅谷地产基金总裁许航柯认为，已上市的物业企业及后备选手，可借助资本市场力量，加速跑马圈地。

2019年，12家物管企业以IPO或者借壳的方式登陆资本市场，是自2014年彩生活上市后最频繁的一年。进入2020年，上市潮持续，仅1月就有正荣服务、星盛商业管理、宋都服务、金融街物业以及烨星集团控股递交上市申请。

在行业集中度有待提升时，上市成为物业公司扩张规模、跑马圈地的重要方式。据克而瑞证券统计，去年物业公司通过IPO和增发融资超过130亿元，多数企业都将募集资金用于收并购等战略扩张，使用资金的比例在50%以上。

同时，由于物业管理长期以来以服务地产为目标，存在成本控制力弱、管理费用收取率低、房屋空置率高、管理体系缺乏等问题，行业盈利能力弱。物业管理需要更市场化的商业运作机制推动行业发展，物业分拆有利于行业市场化进程。

随着行业发展渐趋成熟、理性，物业公司将面临更深入的洗牌期。克而瑞认为，2019年物管上市公司发生并购总金额约80亿元，同比增长460%。2020年，疫情有可能延缓并购发生的时间，但是不大可能扭转趋势。

（转自：第一财经）

编辑组

运营管理篇之【行走·观察】——九江万达华府

2020 年春节前夕，我正在九江万达华府项目参加资产及物业管理一部在九江举办的年终总结会。大家热热闹闹的欢聚一堂，沉浸在年终收官的愉悦之中。谁都没有想到，2020 年会以新冠肺炎疫情开场。这段日子里，很多人的生活被改变，所有人的精神都被触动，面对未来的不确定性，也让人们的心理增添了些许压力，快乐也似乎离我们远去了一些。

但灾难历练过后的人们，或许会愈发明白，面对生活的磨难，你唯有学会坚强、乐观，才能战胜一切困难。不是有这样的一句话么——真正的英雄主义，是在认清生活的真相后，依然热爱生活。这一点，我在九江万达华府项目的同事身上，感受非常深切。这里我发现有一群自带娱乐气质，而且“演技”不凡的小伙伴们。

生活需要“演技”

初次领略九江项目同事们的演技，是他们在年会上的节目表演。舞台上，这位正在深情吟诵的表演者，是安全部的胡成霖。他面前卷轴上展开的书法作品是毛泽东的著名诗词《沁园春·雪》就是出自他手。值得称赞的是胡成霖这段声情并茂的诗朗诵，将诗作所传达出的大气磅礴、旷达豪迈的意境，展现的淋漓尽致，也将他对书法的情感与作品融为一体，不但写的好，而且演的妙。还有这段风驰电掣般的鬼步舞，隔着屏幕，相信你能感受到热情活力，看他们那自信娴熟的动作，在舞台流畅的舞步，如同闲庭信步般自在。



当一幅幅飒爽的英姿投射到舞台幕墙之上，伴随着音乐和掌声，优秀员工们登上台前，享受这属于他们的光辉荣耀时刻，这是一个极具仪式感的颁奖环节。请再仔细看向幕墙上的照片，这是一组精心设计摆拍的造型。上镜的同事们时而展现专业、时而优雅大方、时而专注、时而耍酷，表现力十足。

即便在疫情防控的严峻时刻，伙伴们一贯的乐观态度和优秀的“演技”也以特别的方式

呈现出来。一段疫情防控温馨提示编成顺口溜：“冠状病毒不可怕，就怕你们不听话”、“挣钱不在多与少，不在外面到处跑”……经过他们这么一演，看完的你是否会会心一笑呢？团队齐齐上阵，互相加油鼓劲，能量感满满。

看完以上这些故事，你是否也会被九江万达项目这群欢乐的伙伴们所感染。其实，生活中如果你也有点娱乐精神，再外加有那么一点演技，适当装点一下你的生活，也许会更加五彩斑斓，收获更多的美好。

管理需要“设计”

九江万达华府是一个大型商住类型项目，项目分期开发，自 2016 年一期工程交付至今，目前仍在进行最后一期开发，总建筑面积接近百万平方米。也是目前历思联行在管物业项目中体量最大的一个项目。

如此庞大的管理项目，能正常运转下来，背后肯定有一套完整的管理体系，这点毋庸置疑。但我更想分享的是，在现场看到的几个有意思的小设计。

●----- 01 -----●

高空抛物是物业管理中普遍面临的痛心疾首的问题。以往，对于未造成人身伤害或重大财产损失的高空抛物行为，物业公司能做的更多是劝告、宣传呼吁，但效果甚微，说的多了，不良行为者也就无感了。这是让物业人很无奈的事。不过，社会上对高空抛物问题也是愈加重视。



就在去年，最高人民法院《关于依法妥善审理高空抛物、坠物案件的意见》首次明确，

“故意高空抛物，将以危险方法危害公共安全罪、故意伤害罪、或故意杀人罪论处”。你关注到了吗，定罪也好、处罚也罢，高空抛物的肇事主体确认，是根治这一症结的关键所在。

九江万达华府做了一个尝试，他们选取项目其中一个组团，在园区内增加几处朝上的高清摄像头，专门用于高空抛物取证。值得一提的是，自从有了这个摄像头后，平日里经常发生的丢弃纸巾、烟头等杂物的现象明显减少了，这一尝试取得了意想不到的效果，业户们也纷纷叫好。大家不禁感慨，有时你的千言万语、苦口婆心的劝告，就是不如一台设备加一块醒目的提示牌来的见效。

如果再有人问，如何避免高空抛物行为？用九江万达华府的经验告诉他，装摄像头吧，震慑效果立竿见影，我们亲测有效。

●----- 02 -----●

百万量级建面项目的装修管理难不难？答案是肯定的。在持续了近四年的集中装修期内，单是装修垃圾的堆放管理、运输过程的成品保护，都时刻考验着管理者的智慧。

行走在园区里你会发现，园区路面整体维护较为完好，地库内也见不到随处堆放的装修材料和建筑垃圾，整体环境也较为整洁。这是如何做到的呢？原来，这与装修材料的运送路线设置和垃圾收集点的设计有关。特别是装修垃圾收集管理，他们有一套方法。



在地库一处经改造后相对独立封闭的空间里，是装修垃圾的统一收集点，这样的设置，

在极力减少多点堆放可能造成污染面扩大方面，起到了关键作用。但起初，垃圾装卸过程中产生的扬尘还是造成了区域的污染，他们想了很多办法，最后一个“神器”起到了关键的效果。

这是一个降尘设备，每当进行装修垃圾清运时，都会开启这个设备，最大限度的降低了扬尘造成地库范围的二次污染，在保障地库整体环境方面功不可没。

●----- 03 -----●

在小区里违规停车后，收到一纸“白条”，或许再自然不过了的。通常上面措辞或是严厉警告、或是动之以情晓之以理。这样的“白条”，我们车场管理员通常人手一把。我常收到现场同事们抱怨反馈“这样贴条没用的，没人在意”。他们无奈的摇着头说。

但在九江万达华府，安全同事人手一叠的，是这款爱心形状的违规停车温馨提示卡片。不用多说，相信对比一下，你的感受一定是不同的。

我不能保证因为换了个形状，所有的车主就都不违规停车了。但我能肯定的是，相比之下，这样的表达更能激起车主的同理心和愧疚感。小小的卡片上承载的是我们的管理用心，它以这样有形的表达方式，能更准确的传递给车主。



这一期《行走·观察》与你分享了九江万达华府项目同事们，优秀的表现力所传递出的对生活、工作的热爱和正能量。希望他们的乐观精神，能给疫情笼罩下的人们带来一些温暖瞬间。另外，在物业管理中，我们如何花些心思进行一些管理上的小设计，从而对结果产生积极的影响，九江万达华府的一些做法，希望能带给大家一些启发。

总部营运管理部 刘洁

"疫情无情，历思有爱"——历思联行暖心义剪活动

“虎门万达华府附近现在理发店都没开门，想剪个头发都成了奢望，我们现在的发型都已经非常有艺术家气息了”，这段话相信是很多人现在的心声。“所以麻烦师傅帮我剪得越短越好。”

近期，历思联行虎门万达华府客服中心邀请来自“尊尚美艺”的发型师开展爱心义剪活动。免费为虎门万达华府小区业户理发。义剪发型师的到来犹如一场及时雨，为长时间宅家，无暇顾及自己仪容仪貌的居民们送去了温情又实在的服务。



发型师挥舞着手中的工具，为大家打理出一个个整洁的发型，提升了居民们的精神面貌，

也增强了大家战胜疫情的信心。为了确保安全，义剪活动需通过电话微信预约，做到不聚集、错峰理发。理发过程中，按少量分批次的原则有序进行。同时，使用过的理发工具，义剪发型师都认真清洗、消毒，避免交叉感染风险。

“发短情长，守望相助！”疫情之下，历思物业人负重前行，竭尽所能，默默奉献，只为等待春暖花开的那一刻。

有业主说：“现在理发店怕人员聚集，要晚一点开业。但很多业主的头发长了没有地方去剪。”听到这个情况，历思联行风临洲苑分公司在最短的时间内为业主们准备了一场社区义剪活动。

活动现场，邀请的专业理发师们各自带着剪刀、剃刀、梳子等工具开始有条不紊的理发工作。当然这样的特殊日子一样会严格按照流程来操作，到场的人均会进行消毒，登记等。剪完头发的业户朋友看着自己清爽的发型，满意地向工作人员致谢，纷纷表示：“你们物业的这个义剪活动真的太及时了，为我们解决了“头”等大事！”



这次开展的剪发活动，排队有序、不扎堆、不聚集，既解决了居民的生活需求，又保障了疫情防控工作。只要大家同舟共济，就一定会打赢这场疫情防控阻击战！

编辑组

复工复产，注意消防安全

在当前疫情形势依然严峻的背景下，随着各类企业、单位逐步复工复产。这个时候是火灾等安全事故高发时段，各社会单位在做好防疫措施的同时，也要重视消防安全问题！

复工可能存在哪些状况

人员不能如期返工

受疫情影响，有些员工可能会出现不能如期返工现象，导致关键岗位人员不在岗，仓促开工，容易造成生产事故。

超强度抢生产

今年春节假期延长，可能会导致部分企业工厂订单积压，为了赶进度、抢生产，或者为抢抓开门红，个别企业工厂超能力、超强度、超定员违法生产，极易导致生产安全事故和消防安全隐患。

新员工未经消防培训上岗

由于前两方面原因，会造成大量新入职员工，在未经过消防安全岗前培训的情况下，投入生产，不会灭火、不会逃生，发生事故不会处置。

节后综合症

节假日刚过去，许多人自由散漫的心还没有收回来，人员疲惫、情绪不稳定，人虽然回到岗位了，但心还在家里，思想不集中，这就是节后综合症。很容易违章操作，如不及时加以警示和引导，极易引发安全事故。

现场安全隐患

节假日期间，企业机器设备长时间停止运行，现场的一些防护设施、机械设备、电线电缆等停用时间较长，易受风雨、潮湿气候的锈蚀或老鼠的咬蚀等，也可能会出现设备松动等情况，易影响其安全性能，如不进行检查、维修、加固，就会成为隐患，从而导致事故发生。



复工复产应注意哪些安全要点

正确使用酒精消毒

要谨慎储存酒精，远离火源，不要放置在儿童易于触及的场所。使用酒精消毒时需要保证通风，并且需要远离高温物体，千万不能与明火接触。

保证消防通道畅通

保持安全出口、疏散通道畅通，不得堵塞、占用、封闭。不得在疏散通道内停放电动自行车、堆放杂物。

注意安全用电

不私搭电线，不超负荷用电，不私自更改燃气管道，及时更换维修老化电器设备和线路。严禁违规储存易燃易爆物品，不遗留火种，下班停工期间要及时关闭电源、燃气管道开关。

配备必要的消防器材

家庭和单位应配备必要的消防器材并掌握其正确使用方法。家庭配备灭火器、消防绳、灭火毯、防烟逃生面罩、手电筒等，单位配备消火栓、灭火器等。



消防安全

需要大家共同努力

复工复产虽紧迫

消防安全不容错