新思维

01 2020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
（0755）82361993　　http://www.laskjv.com

茶艺生活美学

传承风雅，是茶与中式会客的碰撞；客来敬茶，是茶与中华礼仪的融合；学茶悟茶，是茶与中国文化的统一。

近期，历思联行工会委员会参加了由深圳市罗湖区南湖街道联合罗湖区总工会举办的一场茶艺生活美学主题特色活动。

活动开始由茶艺老师先进行茶叶冲泡演绎，我们在识茶、辨茶、泡茶的无意之间，可以渐渐感悟生活之道。随着茶艺技术的不断提高，从言行举止到情调生活都能透出高雅和淡然，从而提升自我气质。

主讲人朱伟英老师，她既是讲师也是营销师。整个课程下来，除了记住了她的美丽，也通过朱老师对茶叶独到的见解，让我们更深刻的了解了有关茶叶的知识，比如：品种、颜色、年份、功效等。

看看我们的学员们是不是听的很认真呢？

此次活动是将茶艺、茶礼与中国文化融于一体，使爱茶爱生活的你在高雅有趣的学茶培训中接受中国传统文化的熏陶，体验中国式生活，感受静逸的身心境界。

最后，考考大家的茶叶小知识，下面这些茶的种类，有多少种是你认识的呢？

资产及物业管理二部 余静

历思联行隶属子公司历思环境荣获优秀石材护理会员企业

2019 年 12 月 14 日，由中国石材协会主办的全国石材护理 2019(深圳)大会在深圳新宝城大酒店盛大召开。协会及相关行业优秀代表超过百人出席此次大会，历思联行隶属子公司历思环境总经理孙维强先生出席了此次会议。

（大会现场）

大会以“逐梦前行•共创未来”为主题，以推动石材护理行业往更强更好方向发展为目的，对当前全国石材护理行业所面临的难点问题和创新方向进行了分析探讨。并针对企业发展、施工质量控制、创新突围思维等重点话题设置了三轮高峰论坛，给与会嘉宾带来了系列头脑风暴，赢得现场阵阵掌声。

与会期间，大会对优秀石材护理会员企业、优秀工装石材护理工程、优秀家装石材护理工程、优质石材保养工程进行了颁奖。历思联行隶属子公司历思环境荣获石材护理 2017-2019 年度优秀石材护理会员企业。

（颁奖现场）

（获奖证书及牌匾）

历思联行锐意打造在石材护理行业中领袖的旗帜，在石材项目上，我们有丰富的集成能力，从项目前期介入到后期养护，我们都可以为客户提供全方位、不同技术领域的石材服务。我们将继续努力，创造行业内“港式服务”第一人的领导品牌。

总部行政人事部 胡丽敏

九江万达项目荣获“江西省物业管理示范住宅”荣誉称号

2019 年 12 月 29 日，江西省物业管理行业协会公布了 2019 年度省级示范物业管理项目的评选结果，历思联行提供物业管理服务的九江万达华府项目经过层层评选，以优质的物业服务和管理水平荣获了“2019 年度江西省物业管理示范住宅”荣誉称号！

九江万达华府项目是万达集团在九江鼎力打造的集住宅、公寓、商业街、购物中心、酒店为一体的综合楼盘，九江万达华府项目于 2014 年 4 月 30 日摘牌，项目总占地 347 亩，总建筑面积 102 万㎡，总投资 85 亿元，是世界 500 强万达集团在江西投资额最大，体量规模最高的城市综合体。

（项目效果图）

2019 年 1 月，按照江西省物业管理示范住宅小区考评标准，历思联行开展各类检查，重点加强监控室、设备机房、停车场等重点区域的检查频次和管理力度，完成各项整改共计 1356 项；为完善创省优相关资料，项目创建档案室，收集汇总资料共计 327 盒，内含资料名录近 750 条；同时，历思联行按评分标准编制省示范汇编及汇报材料书籍共 7 本，为九江万达华府项目顺利通过省优评审及检查，奠定了牢固的基础，2019 年 11 月 19 日，九江万达华府项目迎来了江西省省优考评组专家，经过专家们认真细致的考评，最终历思联行九江万达华府项目荣获“江西省物业管理示范住宅”荣誉称号。

文件管理<<

设备房管理<<

荣誉，是对时间的见证，也是对业绩的加冕。未来，历思联行人将以荣誉作为新的起点，再接再厉，持续提高物业服务和管理水平，不断开拓创新，为业主提供更优质的服务。

江西省物业管理行业协会文件

赣物协〔2019〕11 号

关于公布 2019 年度江西省物业管理示范住宅（大厦）的通知

各市、县物业管理协会、会员单位：

为进一步提高会员单位物业管理水平，树立和推广优秀物业管理项目典型，充分发挥示范引领作用，根据会员单位自愿申报，地方主管部门（物业协会）推荐，经江西省物业管理协会组织专家现场考评打分和对外公开征求意见，决定，授予保利金香槟花园、天使·中央香榭等 26 个住宅小区物业管理项目为“江西省物业管理示范住宅小区”称号，授予绿地中央广场等 10 个物业管理大厦为“江西省物业管理示范住宅大厦”称号。

希望获得“江西省物业管理示范住宅小区”和“江西省物业管理示范大厦”称号的项目管理团体珍惜荣誉，再接再励，再创佳绩。同时，希望全省各物业服务企业学习和借鉴先进经验，不断提升自身项目管理和服务水平，为改善人民群众的居住和工作环境，创建文明城市作出新的更大贡献。

20	上西新浦绿城物业服务有限公司九江沪山国际分公司	新浦·沪山国际	九江市濂溪区沿街大道 88 号	小区
21	碧桂园智慧物业服务集团股份有限公司九江分公司	九江市九江碧桂园	江西省九江市九城大道 288 号九江碧桂园	小区
22	深圳市望湖公物业管理有限公司	九江万达华府	九江市濂溪区会田街 10 号	小区
23	江西邦乐物业服务有限公司	国泰·碧蜂湾	九江市濂溪区沿街西路与 43 号	小区
24	碧桂园智慧物业服务集团股份有限公司宜春分公司	宜春碧桂园	江西省宜春市袁州区宜阳大道 60 号	小区
25	江西白新物业管理有限公司宜春分公司	东湖花苑小区	宜春市袁州区宜阳大道 19 号	小区
26	金科物业有限公司鹰潭分公司	鹰潭恒大城洞	鹰潭市信江新区旗江东路 8 号	小区
27	成都蓝城新悦物业管理集团有限公司南昌分公司	绿地中央广场	红谷滩红谷中大道 898 号	大厦
28	中航物业管理有限公司南昌分公司	江西省高级人民法院物业服务中心	红谷滩凤凰中大道 1988 号	大厦
29	新力物业集团有限公司	新力都荟	新湖新城金沙大道 2133 号	大厦
30	南昌市大发物业管理有限公司	昆盛华滩国际	西湖区沿江南大道 1499 号	大厦

资产及物业管理一部　刘刚

营运管理篇之【行走·观察】——珠海梧桐树大厦项目

导语：

Hi，我是刘洁，历思联行营运管理部副总监。

我曾亲身感知，在进行品质检查过程中，看到项目服务品质不断提升，取得日新月异变化所带来的满足感；一些项目在内驱动力下，形成独具特色的管理亮点、创新的方法带给我无限的惊喜；一些在平凡岗位发生的令人动容的人与事、带给我的感动和正能量……正是这些，使项目始终焕发着一股生机与活力。

今天刘洁带你走进历思梧桐树大厦项目，通过我的所见、所闻、所感，推广我们一些项目好的管理方法，进而推进历思联行物业管理的标准化、专业化管理。让我们带着历思的基因，更加具有生态适应性，富有生命力。

梧桐树大厦，地处珠海当前炙手可热的横琴岛上，大厦造型正如一株盛放的梧桐树，金光灿灿，远远望去极具辨识度。据说大厦之名“梧桐树”取自“凤凰非梧桐不兮”之意。依靠在大厦景观阳台放眼望去，一河之隔处即是澳门知名的银河大厦，澳门街头景象尽收眼底。横琴口岸通关到澳门已是非常便利的通关要道。

1. 感受晨会

之前我曾见项目同事在内部分享过召开晨会，形式上给我留下挺深的印象。这一次我特意提早到项目，希望能亲眼看看。

大约 8：30 分，一群穿戴整齐的管理人员陆续聚集到偌大的广场。很快，他们开始分成三支小队伍。办公室人员和客服、工程、安全各列一队。我站在不远不近的地方观察着。不一会口号声从四面八方传过来，“早上好！好！很好！非常好！”“我们的服务口号是……”“加油！”

接下来，他们整理着装、互检仪容、练队列和服务礼仪动作，最后安排当日工作事项。过程中大家不时传来笑声，每个人精神抖擞。我也被这个团队严肃而不失活泼的氛围所感染。大约十五分钟左右，大伙散了，各就各位。

后来我问项目的同事，为什么把晨会地点安排在广场上进行，办公室里不行吗？他们是这样说的，在广场上开晨会，员工感觉更加有仪式感，为新的一天工作的开始加油鼓劲，同时也将我们的内部管理展示给客户，让客户看到我们是一支训练有素、朝气蓬勃的团队。

我听后觉得挺认同的，生活需要仪式感、工作同样也需要仪式感，客户也需要我们通过展示进而更加了解和认同我们的服务。

2．礼仪服务的“双舒”“双然”

商务礼宾部是梧桐树大厦打造的特色礼宾服务项目，礼宾部的服务设计和员工培训均导入国际金钥匙管理服务理念。

商务大堂礼宾岗位早晚时间会进行晨迎晚送，礼宾员站立在大堂门口，面带微笑、向进出客户亲切的问好示意。车场入口处也有几个同事笔直的站立在道口两侧，向进入的车辆招手示意问好。我见到一辆车里的客户透过玻璃窗向礼宾员微笑的回礼示意。有客户来访问询时，礼宾员主动上前语气温和、指引耐心。

在这里处处呈现的是一种周到、细致、尊贵的服务体验。这让我想起曾经在参加金钥匙礼宾服务培训时，老师说过的一句话“礼仪最终的呈现一定要做到‘双舒’‘双然’”（客户和服务人员双方都舒服、感觉都自然）。梧桐树大厦的商务礼宾岗位从无到有，经过两年来的精雕细磨，这样的服务感受从她们的举手投足间渐渐流淌出来了。

3．赋予工作以价值和意义

这次来到项目的重要工作是品质检查，我例行翻阅着记录资料。他们告诉我，三个月之前的资料已经收归到档案室有专人管理了。

档案室里一排排文件柜整齐的排列着，每个柜子上清楚的标记着档案的所属部门、档案类别、档案清单。里面的档案夹整齐划一的摆放着，打开来一看，归档资料按月份封装的整齐有序，一目了然。更早一些的资料，已统一收归档案袋封存，每一份封存的档案袋上都有详细的记录，并附一份《档案封存目录》。档案室的工作台上放着几本记录本，是关于档案归档、借阅的记录。整个档案室管理可谓是非常细致、规范。

无意间得知，档案室和仓库是由同一个人管理的。我们又来到了仓库，不出意外的是仓库里货架、物品井然有序。意外的是，为了更好的管理仓管，他们琢磨出一套“出入库仓库管理系统”。我开玩笑的说这是一个“土系统”。因为这个系统不需要编程，它只不过是个 Excel 表的集合，但它看起来还真像个“系统”。

“系统”的研制者小戴兴趣勃勃地向我们介绍这个管理系统，还指导我体验了一下物料“搜索”功能和各个模块间的联动关系。

我感叹，这个“系统”还真是不简单，这面倾注了一个员工对这份工作的热爱和不墨守陈规、追求创新、勇于探索，把工作做到极致的精神。他将这份平凡的工作赋予了新的价值和意义。

离开仓库前，我说，小戴我给你和你的仓库拍个合影，小戴羞涩的笑着。

小戴全名戴振坚，2017 年加入公司时是一名安管员，后来升任领班，再后来调到行政部从事当前的工作。项目的张田甜主任这样评价他，“这个人不管在哪个部门、哪个岗位都能发光发热”。

我们物业人多是在平凡的岗位上日复一日、恪尽职守。这当中也有不少人就此磨灭了激情，停止了创新和探索，甚至因看不到工作的价值和意义而产生懈怠情绪。小戴的精神着实可贵，他激励了我。

4．小细节 彰显大管理

在监控中心机房里，我发现了这样一处小管理细节。

进到机房门口，值班的同事提示我们可以套上鞋套或是换拖鞋进入。我侧身一看，墙角处摆放着一个鞋架，备有鞋套和拖鞋。再看一眼值班的女同事，她穿着一双拖鞋，自己的黑色皮鞋整齐的摆放在鞋架上。

监控机房内物品放置整齐有序，几盆绿色盆栽装点着环境，使之多了一份生机活力。当我们要离开时，值班的女同事回到值班台前，仰着下巴专注的看着大屏，不时熟练的操作着鼠标和使用对讲。

对于进入机房需要换鞋子，起初我还有点诧异。后来通过与同行的安全罗国民总监了解到，机房是微电场所，有大量的静电。穿鞋套或换鞋是防止鞋子上的灰尘被机房的静电吸附到电脑仪器里面去，延长电脑的使用寿命。另外，机房要求尽量保持干燥环境，尘土少就容易打扫卫生，减少用湿拖把拖地对机房环境的影响。这样做法算是高标准的管理要求，可以提倡。

梧桐树大厦此行，给我最大的感受是，项目内部管理工作做的细致扎实。客观来讲，当前项目仍处在进驻客户不饱和状态，但项目员工整体呈现的工作状态没有丝毫的松懈。他们正在加紧夯实基础，修炼内功，力求在细节上精益求精，为客户输出更高标准、高品质的服务。

总部营运管理部　刘洁

华府邻里节，把爱带回家

为促进邻里和睦，使邻里之间更加融洽的相处，共同建设我们文明、和谐的美丽家园。在 2020 元旦来临之际，历思联行虎门万达项目特举办邻里节活动。活动现场，百家邻里齐聚一堂，其乐融融。

为了活跃邻里节气氛，客服中心工作人员精心布置了活动场地，并邀请了糕点、棉花糖、糖画师傅给小朋友们现场精心制作小零食。兴致高涨的小邻居们用歌曲、舞蹈的形式为邻里节助兴。落落大方的小姑娘在台上跳起了优美的舞蹈，可爱的小朋友为大家演唱着自己拿手的歌曲，现场气氛非常温馨。

随着活动的继续，在客服中心工作人员的引导下，邻居们排好队准时进场入席，提前制作好拿手菜的美邻们把天南地北的美味带到现场与大家一起分享，让好邻居们大饱口福。

此次活动，我们精心为广大业户提供各种菜式之余，还为小区邻居们准备了丰富的礼品。

邻里节促进了物业与业户间的情感交流，营造了和谐文明的社区氛围，邻里们纷纷表示满意。以后，历思联行虎门万达项目将持续开展更多的社区活动，让美好时光延续，让邻里温情茁壮成长！

资产及物业管理二部虎门万达项目　朱业钦

凝心聚力，再创辉煌

2019 年末东莞梦幻百花洲一日团拓活动

为了推进公司文化建设，增强团队凝聚力，激发团队进取精神，促进同事之间情感交流，2019 年 12 月 28 日历思联行子公司历思环境组织办公室同事、十年老员工、项目经理级以上人员共同前往东莞松山湖梦幻百花洲进行了为期一天的拓展活动。这不是一次普通的游玩或娱乐活动，而是活泼生动又非常具有教育意义的体验式培训。

初冬的鹏城，暖阳半露却带着微微的凉意，但丝豪不影响同事们出游的兴奋之心，已溢于言表。经过了一个半小时的舟车劳顿，我们抵达了训练基地。告别城市的喧嚣，驶入郊外五彩缤纷的旷野，一种宁静在遥远地召唤，清风夹着爽意盈盈相迎。

在基地陈教练的带领下，大家进行了拓展训练前的活动介绍和热身活动。此次参训人员共 44 名，分组后的短短十分钟内，各小组成员集思广益确定了队长，队名，队歌，口号。第一个环节，教练要求每个小队拍一张小组照，要求两名队员脚要离地一段距离，我所在的“雄鹰”队高质量完成了这次任务，我为我的小队感到骄傲。

正式训练开始了，首先就是龟兔赛跑，四个小组捉对撕杀， 五人一组站在充气乌龟中，从起点出发越过多个障碍物到达终点，再返回起点后换本队下一组接力进行，看哪个队最先接力完毕回到起点。这个项目我们小队虽然落败，但我意识到真正的配合不是将就，而且互相协助。在有效沟通的基础上，多一些理解和认同，共同做好每件事情，工作全情投入，认真、负责、一次成功。

之后令人胆战心惊的火星撞地球、射箭大赛，所有的情节历历在目，令人难以忘怀。平时，大家都在不同的项目工作，而且工作都很忙，交流和沟通的机会太少了，这次的拓展训练为此提供了一个很好的机会，同事们共同攻破一个又一个的困难。

上午十二点半拓展结束了，虽很疲惫，大家却也神采奕奕！接下来可是八仙过海，大展厨艺，农家乐野炊时刻。跟着大厨走，美食到处有。一到野炊地点，小伙伴都争先恐后地忙碌开来，有的洗菜、摘菜、切菜，有的烧火洗锅，有的生火，个个热情高涨，忙而不乱，一显身手。欢声笑语在锅碗瓢盆的撞击声中，交织成一支悦耳悠扬的交响曲。

“开饭咯~~”随着的一声吆喝，大家站的站、坐的坐齐聚在了桌前。端碗分盛，是一种心情和意境的盛餐，唇齿间，写满了浓香蜜意的赞叹！

下午的行程就显得慵懒舒适，同事们三三两两，自由组合。有去能容纳 500 人的场地高唱一曲，过把歌星瘾；有去百花谷，留下倩姿丽影；还有在麻将场上一绝高下，引来不少看众。

晚上我们按计划回到深圳举行年终聚餐，历思联行子公司历思环境总经理孙总、历思环境华南区总经理王总及营运部各位总监对 2019 年工作发表简短总结，表彰年度先进，并对来年工作进行展望。香喷喷、热腾腾的大餐吃在嘴里，温暖与馨香回味在心间，好一派情景热闹、其乐融融的景象。

忙碌而开心的一天结束了，通过此次活动，让我们加深了对团队的理解，增强了同事彼此间的友谊和团队的凝聚力，相信大家都会在拓展中得到或多或少的启发，并把拓展团队精神运用到生活和工作的困难中。

感谢公司领导给予的这样一段震撼心灵的历程，让我们释放了压力，收获满满！2020 年，我们将在公司各位领导的带领下，凝心聚力，再创历思环境新辉煌！

历思环境综合部　吴敏