



FOOT MARK

中广物业召开2015年年终总结表彰会



2016年1月23日，中广物业管理有限公司召开年度工作总结表彰会。公司在京项目及安徽分公司代表共计300多人参加。公司董事长、中国国际电视总公司副总裁田应坪，公司董事、广电总局机关服务局副局长阮波，公司董事、北京广维物业管理有限公司经理和庆芳出席。总结表彰会由公司副总经理程建军主持。

今年公司总经理黄建伟所做的年终总结报告采用视频文件方式，把过去一年各种统计数字及全年工作重点的图片用视频方式展现在观众面前。参会人员通过观看视频总结，对中广物业过去一年的工作有了更形象更深刻的认识。

黄总在总结中汇报了全年经济指标完成情况，总结了全年管理工作重点，分析了过去一年里工作中存在的问题与不足，在谈到2016年工作设想中列出了九项重点工作。黄总在总结中最后表示，2016年，我们将面对更加复杂严峻的经济形势，对此我们要有清醒的认识，要树立信心调整好我们的节奏和心态，稳住步伐，团结一致，改革创新，寻找市场的需求，扩大生存的空间，稳步落实公司战略发展规划，争取早日全面实现公司“三个一”战略发展目标。

公司董事长田应坪在讲话中充分肯定了中广物业过去一年所取得的成绩，对公司圆满完成董事会及上级公司下达的各项经济指标，以及在业务拓展、企业内部管理方面取得的成绩表示祝贺。针对中广物业承担大量广电系统、中央电视台物业管理工作的特点，责任重大，田董事长在发言中希望中广物业在业务发展过程中要注意加强人才储备，全面提高员工综合素质，同时要努力提高经济效益，各项工作更加扎实。董事长最后祝愿中广物业2016年取得更大的成绩。

总结为表彰会对在2015年工作中取得突出成绩的164名先进集体、优秀班组及先进个人给予表彰。出席会议的领导嘉宾为获奖员工、集体颁奖。

从调整期到发展期的步伐

——中广物业公司2015年工作总结及2016年工作设想

2015年，在政府为导向市场经济新常态的作用影响下，在“互联网+”对传统服务行业的融合推动下，整个物业服务行业进入到了历史性变革的一年。这一年，中广物业在面临着物业行业环境骤变，市场竞争环境加剧、两费政策改革压力的情况下，在总局、台、总公司各级领导的支持下，带领全体员工，步调一致，奋力完成了全年经营管理任务，变革求新，拥抱互联网、借力科技走入转型升级的道路。

第一部分 2015年工作总结

一、经营收入完成情况

克服经营中存在的问题及困难，圆满完成董事会下达的各项经济指标。

二、2015年经营工作亮点

(一) 在做好广电系统内服务的基础上，树立企业危机生存意识，主动参与市场竞争

2015年，公司顺利承接了央

视新址外围绿化养护、央视现址外围保洁及绿化、中视购物绿化、中央电视台影视之家物业管理、真武家园7号院物业管理等系统内项目，出色完成了接管工作，进一步巩固了中广物业作为广电系统后勤服务保障平台的地位。

同时，公司近两年在“更新观念，适应市场”上做出了持续不断的努力，继2014年4月份成立市场经营部之后，2015年成立市场招投标小组，积极参与市场投标，成功中标安徽省文化博物园区公共区域及安徽好人馆物业管理、安徽古生物化石博物馆物业管理项目。

(二) 加强业务融合、项目聚合、资源整合

业务融合，2015年4月中广生态基地项目正式揭牌，基地项目多次成功接待了各级领导、兄弟单位、合作伙伴的莅临参观活动，同时，公司正尝试将中广生态基地项目打造成为绿植培育的苗圃基地，实现业务之间更多元化的有效融

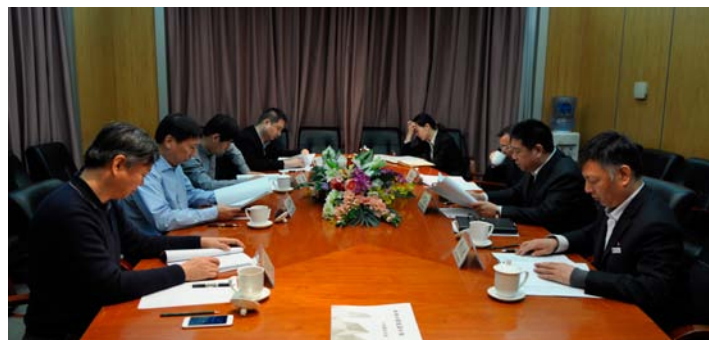
合。此外，公司持续跟进养老物业、酒店物业、餐饮、影视文化创意项目启动前的准备与考察工作，多次进行项目实地考察，制定项目实施可行性规划方案。

项目聚合，鉴于公司所管住宅项目较为分散但相距较近，公司搭建项目区域化管理模式。总工办作为技术权威部门，负责公司内部技术资源的区域化集中及调度，保证在第一时间以最专业的技术力量协助各项目妥善应对各类技术难题，实现工程技术的集约化管理。

资源整合，公司所管项目环境特点突出、各有资源优势，如央视新址项目区域环境广、异形结构多、服务要求高，为保证服务质量，项目配置了专业的高空清洁、石材养护队伍以及技术设备，公司建立内部资源整合平台。

(三) “互联网+物业服务”，致力于从传统物业服务模式向现代化转型升级

中广物业公司股东会、第五届董事会第二次会议顺利召开



本报讯(李婵)1月13日，北京中广物业管理有限公司在中国广播音像资料馆108会议室召开股东会、第五届董事会第二次会议，公司董事长田应坪及董事阮波、和庆芳、赵建军、黄建伟出席会议，财务总监黄振武列席会议。

会议听取并审议通过公司2015年财务决算情况说明、2016年预算汇报以及2015年工作总结和2016年工作规划报告。

会上，股东代表、董事会成员对公司2015年所获得的工作

成绩，尤其是通过业务拓展、整合资源超额完成经营任务指标，全力做好对总局、对台服务保障等方面，一致予以肯定。会议指出，国家机关事业单位后勤改革进程日益加快，中广物业公司要“解放思想，开拓创新，向全物业管理全面发展；申办更多资质，提升品牌形象，不断增强企业市场竞争力；加强团队建设，做好人员储备”，以保证持续为总局、台内提供稳定、专业的物业服务，为机关后勤改革事业贡献力量。

(下转第二版)

(上接第一版)

2015年,公司引入“美好生活”社区公众微信平台,5月份成功在真武家园小区进行试点。同时,公司建立平台信息发布系统,多次通过平台向业主发布安全提示、生活常识、节日问候等信息。此外,中广生态基地产品在平台上的展销也获得良好效果。

(四)住宅项目物业收费工作稳步推进

国管房改(2014)504号文件《关于在京中央和国家机关职工住宅区物业管理和供热采暖改革的意见》下发后,公司在京住宅项目物业费将不再由产权方一次性划拨,而需直接向业主收取。公司积极应对,采取各种措施,组织召开产权方、业主方座谈会,外请第三方评估监理机构,解决了广外住宅项目物业收费标准不统一的问题,获得了产权方、居委会以及绝大多数业主的理解与支持,2015年住宅项目整体物业收费工作开展顺利,但仍旧面临一些困难和问题。

(五)公司向“三个一”战略目标迈进一步

公司“资质达到一级、经营收入过亿、员工待遇达到行业一流”三个一战略目标已完成其中之一,于3月份成功晋升物业服务企业一级资质。根据公司发展趋势,乐观估计2016年将有可能实现“经营收入过亿”的目标,并向“员工待遇达到行业一流”的目标去努力。

二、管理工作亮点

(一)组织政治学习活动,加强党员队伍建设

党中央“三严三实”、中央电视台“严起来,实起来”在公司内部掀起了一股全员学习和贯彻严实教育的高潮。公司开展严实自查,先后查找出23项问题,并针对性制定有效措施,皆已整改完毕。

公司党总支组织针对性政治学习活动,包括学习习近平总书记系列重要讲话精神、观看廉政教育记录影片、参观抗日战争纪念馆等。组织开展了“如何践行三个改变,跟上企业发展步伐”的总经理专题大讲堂活动。

(二)完成公司治理结构变更,理顺业务工作关系

根据总公司集团化发展要求,结合公司管理工作需要,完成了公司董事会成员调整工作。

根据公司业务发展需要,9月份成立全资子公司北京中广园林绿化服务有限公司,捋顺绿化业务工作流程,建立绿化财务内部结算体系,并成功申办城市园林绿化资质。

(三)推进制度体系建设,强化品质监管

公司上半年组织完成了《管

理制度》修订及宣贯工作,下半年持续推进制度体系建设,新制定《劳务派遣用工管理制度》、《合同续签管理制度》、《不合规问题识别与处理制度》等,并配套编制《设施设备手册》、《工具操作手册》、《公司安全手册》、《有害生物防制手册》等专业书籍,规范工作流程及方法。

建立在京项目合规性指导评价体系,要求各职能部门、各专业每月对项目行政、管理、保洁、客服、绿化、工程等工作进行对口检查,每季度要覆盖到全公司各个项目,并出具月度工作简报、季度分析报告,对检查发现的问题进行通报、督促整改并且举一反三协助各项目建立防范体系。

(四)健全财务管理体系,发挥财务指导作用

建立绿化业务独立核算及内部结算体系,改变以往绿化业务挂靠项目的形式,实行成本独立核算、收入独立结算,捋顺绿化业务财务管理流程,加强公司经营成本控制。

明确计划财务部在公司经营上的核心指导作用,建立公司经营报表,对所有项目应收、实收、未回收款项、成本支出的情况进行分析,作为公司经营决策时的重要依据。

(五)规范劳务派遣用工模式,加强后备人才培养

劳务派遣用工模式已在公司各项目运行两年有余,劳务派遣员工占公司总员工数已达40%,公司未来在秩序维护员、保洁员等岗位将采用劳务派遣用工模式发展。公司新制定《劳务派遣用工管理制度》,明确了派遣公司、公司人力资源部、用人部门的职责、权利、义务,规范了派遣人员的入职、培训、待遇、离职的整个管理链条。同时,公司每月组织劳务派遣工作联席会,公司人力资源部、合作派遣单位、用人单位同时参加,面对面就本月工作进行总结和分析,及时解决过程中出现的问题。

公司继续发挥音像资料馆及央视新址两大人才培养基地的作用,数次派遣可培养人员到资料馆及新址项目进行实践锻炼,为公司培养了实干型、复合型人才,加强了后备人才力量。

(六)提升中广品牌价值,营造企业文化氛围

公司1月份完成网站设计改版工作,6月份正式获得中华人民共和国国家工商行政管理总局商标局签发的商标注册证书,这两项工作对提升中广品牌知名度、开展品牌建设工作起到了重要作用。

公司高度重视营造良好的企业文化氛围,连续第三年配合

总局机关服务局成功举办“心连心”社区消夏晚会,成功组织公司员工进行生态基地植树活动、北京世界花卉大观园参观活动以及秋季棋牌比赛活动。同时,公司工会多次慰问生病员工、退休员工,体现了企业人文关怀。

四、存在的问题及不足

在“互联网+”新形势、两费改革新政策的夹击下,中广物业在创新变革求发展的过程中也出现了一些亟待解决的难题和问题:

1.市场导向意识有待加强。部分管理人员思想观念还停留在过去,以市场为导向的意识不强,无法满足公司发展的要求。

2.物业收费工作进入瓶颈期。随着物业收费工作的持续推进,困难程度亦越来越高,将有可能影响公司经营任务的完成。

3.绩效考核体系有待进一步优化。绩效考核体系的激励性作用不明显,绩效考核指标还不够细化,绩效考核优化工作成为公司各部门反映最强烈的诉求。

4.公司“安全为先”的物业服务特点不够突显。2015年,公司仍旧出现了一些安全问题,造成了不良影响。

第二部分 2016年工作设想

公司2016年经营管理创新举措研讨会提出“想法要创新,树立管理人员创新意识,突破惯性思维,用发散性思维思考问题;经营要创新,根据总局、台及市场需求,不断探索适合我们发展的经营模式;管理要创新,从观念、作风、手段、方法等各方面进行创新”。这也将是公司2016年落实各项工作的指导思想,具体要做好以下九项重点工作:

一、全力完成经营指标任务
2016年公司要开展多种经营,增收节支,完成上级单位下达的各项经营指标。

二、从调整期过渡到发展期,继续稳步实施公司战略规划

2016年,将是公司从调整期迈入发展期的关键第一年,我们必须更加积极稳健迈向市场,提高我们市场反应能力和竞争能力。稳步进行业务拓展:

1.积极拓展,全力跟进新项目投标工作。

2.继续跟进中广生态基地项目业务开展,建立基地业务财务结算模式,计划组织小区业主到基地参观的定期专项活动。

3.持续跟进养老物业与酒店物业项目启动前的考察与准备工作。

4.公司2016年计划在餐饮、影视制作、文化创意等业务上进行拓展。

三、总结和学习住宅项目物业收费工作经验,建立系统、规范的物业收费体系

2015年,是公司在两费政策改革后直接面向业主收费的第一年,值此年末之际,我们要总结分析2015年度物业收费工作中面临的问题、解决的办法、有效的措施等,据此优化物业收费人员配置、加强物业收费力度。

同时,公司计划在2016年与行业内同性住宅项目学习交流,借鉴其优秀的物业管理模式和物业收费经验,从而建立起适应我们需要、系统、规范的物业收费体系。

四、实现“美好生活”,建立适应公司发展的“互联网+物业服务”模式

继续深入探索“美好生活”公众微信平台推广工作,在巩固现有信息发布、产品营销、报修处理业务版块的基础上,按照公司发展要求,增加更多符合业主服务需求的业务版块,搭建科学、有效的品牌宣传及服务运营网络平台,在平台上进行入室保洁、设备维修、绿植养护等有偿服务推广。

五、持续加强制度体系建设,提高公司管理水平

根据公司发展规划,计划为外埠项目、养老物业、酒店物业等新业态“量身定制”配套的制度体系。同时,计划派遣品质督导人员到各项目驻场,实地协助各项目完善基础制度建设。

同时,为提高公司管理决策效率,要建立科学的文件流转及审批体系:

1.编制公司权责体系手册,明确各类文件、各项工作审批流程,下放审批权力,简化审批环节,提高工作效率;

2.深度开发OA办公平台的作用,建立常规性工作规范性流程表单,逐步减少纸质化办公;

3.引入财务管理、采购管理、库房管理等专项工作的科学软件,提高专项工作效率。

六、完善绩效考核体系,构建激励性工作环境

在调动各部门对绩效考核优化工作的积极性和主动性的基础上,分三个步骤进行绩效考核优化工作:

1.组织进行绩效考核基层调研,总结项目一线员工提出的绩效考核过程中存在的问题及建议。

2.召开绩效考核专题讨论会,就调研发现的问题进行探讨,制定绩效考核优化办法和措施。

3.通过实践检验办法的有

效性,并不断结合实际进行调整,达到完善绩效考核体系、构建激励性工作环境的目。

七、实行多种用工模式并存,加强人才培养建设

用工形式向多元化转变,劳动合同、劳动协议、劳务派遣、临时用工等多种形式并存,加强对劳务派遣用工的管理,通过人文关怀措施,营造劳务派遣用工与公司员工“一家人”的氛围。同时,为解决公司人力缺乏的难题,满足员工的需要,公司将探索建立内部兼职平台。

加强干部人才培养轮岗培训,公司组织进行岗位职责手册编制工作,并将据此,实现不同部门、不同岗位之间的轮岗制,培养全面型、复合型管理人才。

八、打造公司服务“安全为先”的核心优势

鉴于公司所管项目所属文化传媒行业的特殊性以及项目的重要性,保障安全是公司物业服务的第一要务,2016年,公司将着重在“安全”上下功夫:

1.公司将进行市场及行业考察,尽快引入电子防护网等安全设备及先进防护技术,提高所管项目安全服务系数。

2.公司将集中技术资源,组织成立工程维护大修队,保障在发生突发应急事件时,能够第一时间到现场进行技术性援助。

3.公司将发挥公司安委会、品质管理部、人力资源部、总工办作为安全主导部门的重要作用,由其协助各项目、分公司健全安全管理、巡视、检查制度体系,防治安全问题的发生。

九、加强党风廉政工作,为公司后续发展提供思想保障

2016年,公司将继续不断加强党风廉政建设:

1.继续深入落实总局、台、总公司党委严实教育,巩固教育成果。

2.组织党规党章学习交流活,利用公司内部宣传平台刊登学习体会,加强宣传教育。

3.继续组织针对性的党员干部政治学习主题活动。

2016年,面对新的形势、新的变化,我们既不能盲目乐观于“互联网+物业服务”融合前景以及物业企业上市的大好发展前景,亦不能消极悲观于政策调整以及市场竞争对我们的残酷冲击。越是面临复杂变幻的环境,我们越是要看清形势、树立信心,调整好我们的节奏和心态,稳住步伐,团结一致,改革创新,寻找市场的需求,扩大生存的空间,稳步落实公司战略规划,争取早日全面实现公司“三个一”战略发展目标。

真武家园项目部妥善应对小区停电

本报讯(陈宝松)2015年12月30日北京市供电公司通知1月8日7:00—20:00将对真武家园片区进行停电检修,届时真武家园将全面停电。由于停电时间较长将对业主的生活带来极大的不便,真武家园项目部第一时间就停电期间业主的注意事项立即向广大业主发布了温馨提示并将停电事宜向公司总部进行了汇报。

公司领导高度重视此事,公

司总经理黄建伟指示要全面做好应对停电的准备工作,并责成公司总工办和真武家园项目部制定停电应对方案。准备工作和停电期间公司副总经理程建军、公司顾问王宝华、公司技术总监李长青、住宅总监毕建中亲临现场检查指导。

真武家园项目部,根据停电所涉及的范围和对业主的影响详细制定了停电保障方案,将保障工作分为客户服务组、设

备保障组、秩序维护组和后勤保障组。客服组主要负责信息的发布以及业主咨询的接待工作;设备保障组重点保障停电后地下车库的应急照明、电梯的运行转换以及配电室、消防、生活水等各机房设备负荷的退出和投运;秩序维护组增加南门、北门执勤人员,巡逻岗对小区内消防和治安情况不间断巡视;设备保障组负责应急水桶、发电机、发电燃油、

应急手电筒等物资的准备以及停电期间业主用水、出行等特殊需求组织与协调。

为了应对停电工作,真武家园项目部员工提前一天就进入了应急工作状态,提前检查了高位水箱储水情况保障水位处于高位位置,检查灭火器等应急安全设施齐备。1月8日早6点项目部工作人员全部到岗,根据预案分工各小组成员有的配合接入热站发电车设备、有的

接入地下车库发电设备、有的为老人家庭送备用生活水、有的忙碌在小区各个角落巡视安全,大家各司其职有条不紊的为保障居民的基本生活条件忙碌着。业主普遍反映“小区有物业公司在就是好,供电公司停电跟物业本来没有关系,可是我们的物业千方百计的为业主着想,你们真是辛苦了”。

下午17:00,供电公司检修完毕提前供电,各小组又按照

真武家园项目部紧急抢修自来水埋管漏水



管线漏水，该管线不属于自来水公司维修范畴。

项目部将漏水和检查情况上报公司领导后，公司领导果断决定立即展开抢修，总工办和项目部接到命令立即对现场漏水处进行开挖，公司总经理黄建伟、副总经理程建军、公司顾问王保华高度重视亲临现场指导，总工办技术总监李长青、住宅总监毕建忠也亲临现场指挥，真武家园项目部陈宝松、杨双玉、王兵、李文利、张庆元、王宝亮、陈勇、郭永忠、郭纯良主动加班抢修，资料馆项目部孟勇、央视住宅项目部吕东闻讯也主动加入到抢修工作中。

本报讯（陈宝松）1月8日中午，公司绿化分公司员工隋新怡在对真武家园小区4号楼南侧清理冬季落叶时，发现绿地内湿润有水，由于是寒冷的冬季绿地并没有浇水，小隋警觉的判断可能是有地方漏水了，于是就立即向上级领导进行了报告，绿化领班将情况反馈给了真武家园项目部维修主管杨双玉。

项目部根据现场周边管线情况判断，可能是附近有埋在地下自来水管线发生了漏水，于是就立即联系自来水公司做供水管道检查，自来水公司抢修人员很快来到现场，通过仪器检测判定是小区的二次供水

问王保华高度重视亲临现场指导，总工办技术总监李长青、住宅总监毕建忠也亲临现场指挥，真武家园项目部陈宝松、杨双玉、王兵、李文利、张庆元、王宝亮、陈勇、郭永忠、郭纯良主动加班抢修，资料馆项目部孟勇、央视住宅项目部吕东闻讯也主动加入到抢修工作中。

数九寒天，寒风刺骨，挖开地表后由于不断有水漏出，造成作业面处全是泥水，给开挖工作带来很大的困难，随着挖土的深度越来越深，越来越接近管道漏水点，泥水也就更多困难也就越大，为了尽快探明管道漏水处，真武家园项目部

员工李文利、张庆元跳入坑中双腿泡在泥水中作业，最终将漏水点找到，此时两人已经是浑身湿透。

深埋在地下两米深左右的漏水点找到后，发现是3号楼1单元高区自来水二次管线PE管道焊接点处开裂漏水，由于我们不具备焊接PE管道的技术也没有相应的PE管道备件，需要紧急采购维修部件和联系具备相应技术的专业人员进行维修，由于此时已经是夜里了，公司长期合作的供货商已经下班，在公司的供货商不能第一时间提供服务的情况下，住宅项目总监毕建忠亲自驾车带领吕东和孟勇前往建材市场寻找适合的维修厂家，然而走了许多市场由于已是夜里，市场都已经不营业了。央视住宅见习经理助理吕东急中生智，将维修需求信息以留言的方式发到了网上，很快北京大兴的一家具备资质的维修厂家就联系到了我们，后毕总监亲自驾车接来了技术人员和相应的部件、焊接设备。

在维修过程中由于不断有水从漏水点喷出，无法进行焊接，项目部根据图纸资料和

现场管线标识及走向将高区自来水停供后，喷水情况仍然不减，针对此情况公司技术总监敏锐的判断，该地下管线图纸资料和标识与实际不符，虽然该管线的供水范围是高区，但管线可能是与中区系统相连接，针对此情况为了最终能够尽快排除故障恢复居民供水，现场指挥果断决定同时停止中区和高区供水，在中区和高区都停止供水后，开裂点不在漏水，为焊接提供了条件，很快管道修复完成，在1月9日早上6:30为小区业主重新供上了水，然而，此时我们的员工已经是连续工作了近15个小时。早上起来业主得知我们物业为

了尽快修复故障恢复供水，从领导到员工连续工作了15个小时一夜未睡后，纷纷向我们表示感谢说“物业辛苦了”。

事后，住宅项目在总监的指导下，对所有住宅小区的重点设备和关键区域进行了全面排查，并重新梳理了应急预案。

此次真武家园自来水埋管漏水抢修工作，充分展现了中广物业的过硬作风和全心全意为业主服务，始终把业主利用放在首位的服务意识，体现了公司领导对为业主服务工作的重视和果断决策魄力，体现了跨部门、跨专业，员工大统一的团队意识和通力合作的团队精神。



音像资料馆项目部妥善维修室内空调管道漏水

本报讯（王琦）音像资料馆大厦已运行十余年，大厦设备出现老化现象，1月15日下午15:00左右604房间出现空调供水管末端管道漏水现象，客户服务专业接到业主报修电话，第一时间通知设备维保专业维修队，并通知项目部。维修队主管刘春龙第一时间进行维修，排查事故、漏水点，并亲自钻到604房间吊顶内进行维修，最终下午16:00左右处理完毕。因抢修及时，未造成其他影响，得到业主的一致好评。

音像资料馆大厦设备系统

老化是客观存在的事实，项目部已将“保障设备系统正常运行”列为设备维保专业的首要任务，并制定相关措施进行防范。全体员工务必充分发挥自身的主观能动性，针对目前设备系统的薄弱环节及区域，加强巡视检查，及时发现隐患，及时进行处置，及时向上级产权单位进行汇报，力求将设备安全隐患扼杀在萌芽，做好产权方、业主使用方的“大管家”，提供优质的服务，体现“国优”品质、“一流”服务。

音像资料馆项目部值班员互相配合齐心协力保供暖

本报讯（王宗清）12月28日的早晨，刚刚走进资料馆大厦，觉得冷飕飕的，没有了往日的温暖扑面。一问才知道，原来是供热公司外管网损坏造成大面积供暖中断，而且从前一天就停止了供暖。一直到夜里11点多，热力公司才开始供热，但是空调值班只有一个值班员，于是临时抽调监控和电站各一名员工共同协助空调值班员进行系统的恢复。由于系统长时间中断供热，一旦恢复供热，系统管道内憋了很多气，需要到各个空调机组去

放气，经过近三个小时的努力工作。大厦供热系统恢复了正常。三名员工刚刚想歇一会，喘口气。突然，听到有跑水的声音，值班员王天照顺着声音查看，是一块主管道上的温度表，由于使用年限已久，内部锈蚀，在高达九公斤的热水压力下，发生了断裂。热水在高压的作用下，跑水的厉害。无奈赶紧又关掉阀门。更换新表。但是手头根本没有备件，眼看快到天亮了，如果问题不能解决，上班以后大厦就还是冷的，就会影响中广物业的形

象。电站值班员吴宝军当机立断利用在维修队工作过的经验，马上找丝堵代替，但是因为丝扣不同，而且水压力又非常高，找了两个丝堵拧上去都漏水，于是他们三人想办法，多缠麻。终于不漏了。于是再打开阀门，在大厦所有业主上班之前，保障了供暖正常。而王天照，吴宝军，王飞三位员工足足忙碌了一夜。这种相互协作的精神值得提倡。同时为了公司的形象，而不怕苦，不怕累的作风值得表扬。

地图出版集团项目部圆满完成大型会议服务工作

本报讯（曹兴文）2016年元旦假期刚过，项目部接到集团通知，浙江省新华书店集团将于8日上午9:00在大厦多功能厅举办浙江新华供货商年会，预计参会人数达350至400人，参会车辆也有40多辆。属大型会议，要求项目部配合提供会议各项服务。

项目经理高度重视，这不仅是在外省市客户在大厦搞的一次大型活动，更是新年开端检验我们物业各项服务工作质量的极好机会。我们要抓住这个机会，把各项工作做严谨、做细致、做扎实。充分展现我们作为广电后勤人的风采。

项目部领导决定启动重大活动物业服务预案，责成综合服务部主管编制《集团重大活动物业服务工作分解清单》，清单就任务的工作内容、工作标准、完成时限，责任部门、责任人等逐一界定，并由各部门

各专业责任人签字确认，以便服务内容有的放矢，倘若过程有误，凭此追溯其责。

在不影响常规服务工作的情况下，各部门展开了有条不紊的工作和通力协作的配合。6日下午首先从行车引导、停车位置、区域卫生、环境控制等做了清晰安排；完成了多功能厅各种体育设施的拆卸搬移；地板上地胶的卷起存放；话筒、投影、音视频的拉线连接调试；会议主题标牌、颁奖舞台、演讲台的搭建工作。7日一上班，又开始了大厅大屏幕播放和会场沿线灯光照明的调整；会场360把椅子和会议桌的码放擦拭；下午签到桌、资料台、茶水桌、矿泉水安放分发到位后，由于主办方布置方案的临时变动，我们也及时调整我们的工作，目的就是达到客户的满意，随后又在集团大门口、一层大厅、电梯间口、

地下2、3、4层车库等地分别张贴、摆放参会人员及车辆引导牌。所有会议准备工作完成就绪，早已过了下班时间，但员工们无怨无悔，为的就是保质保量按时完成工作任务，保证此次活动的圆满完成。借以彰显“中广人”的物业服务品质和职业道德情操。

8日上午，当来自国家和各省市级一百多家出版发行单位的领导和参会代表来到会场，看到布置一新、宽敞明亮、干净整洁的会议大厅和鲜艳的“精诚携手 聚力共赢”会议主题标牌，都赞不绝口，连连称道。这是对我们工作最好的褒奖，我们出色的表现，凝心聚力的工作作风给集团、办会方和参会者留下深刻印象。

随着颁奖乐曲的结束大会圆满闭幕。项目部的新年工作也迎来了“开门红”！



把困难和不便留给自己

本报讯（王志勤）12月下旬的一天新址央视项目部接到甲方的电话，反映四楼弱电机房的钢化玻璃碎了，因室内温度问题直接影响网线设备的正常运行，甲方希望我们负责解决。当今社会的快节奏，离开了互联网，很多工作无法进行，必须尽快恢复。供电机房有三块宽1.7米高2.5米厚1.2公分的钢化玻璃，正好是中间的这块坏了。更换玻璃的难度非常大，在施工的过程中稍有不甚，就有可能把旁边的玻璃碰炸。由于时间紧迫，经过市场调研发现有一种“太阳能”的新材料可以较好解决破碎玻璃问题。于是向甲方提建议，得到了甲方的首肯，材料及附件买回来后，项目部组织人员

利用空隙时间把附件预制好，作好一切准备工作。为了不影响甲方的工作，经和同志们商量，把方便留给业主，把困难和不便留给自己。于是我们安排在元月2号更换，由于准备工作充分，细致，考虑到了各种可能发生的不利因素，更换玻璃的过程异常顺利并利用剩余时间又粘接更换了几块办公区域的石英地板砖，1月4号甲方领导上班后看到修复后的弱电机房窗户，对我们的工作表示了肯定。

通过这次任务的完成，使大家明白了一个道理，办法总比困难多。在今后工作中，继续以公司的八字方针为指导、为甲方提供更加周到细致的服务。

创新工作方法，完成紧急任务

本报讯（朱文靖）12月25日、26日央视项目部组织人员，利用周五、周六夜间客流量较小的时间段，对现址圆楼及方楼大厅内两个大型水晶吊灯进行全面清洗。时间紧、任务重，公司领导现场查看工作进度，嘱咐大家注意作业安全，台行政处领导及项目领导连续两天坚持现场指导工作，可见公司对此项工作的重视。

两组吊灯最高处距离地面7米左右，属高空作业，项目部安排高空班组员负责此项工作任务，并由主管带队，保证工作品质。从脚手架搭建、设备连接到清洁剂配兑、铺设防护，员工们分工明确，现场忙碌而有序，引来路过的业主驻足观看。由于吊灯周边为水晶挂件链状装饰，中心位置为照明灯组，既不便拆卸又不宜使用大水量清洗，不适用常规

的清洁方法。因此，面对新的工作内容，创新工作方法，先用清洁剂对水晶挂件表面进行雾状喷洒，使清洁剂充分与尘垢作用，而后使用蒸汽熏蒸清洁的方法，减少施水量，最大限度减小对灯组供电线路的影响。利用清洁剂的溶污力，配合蒸汽清洗机的饱和蒸汽高温、气压，既可有效去除表面积尘，又能清洁灯饰之间细小的间隙和孔洞，还能达到杀菌消毒的作用。由于时间紧，员工轮换登上高空作业脚手架，小心细致地进行着清洁和擦拭，直到整个水晶吊灯洁净如新，焕发光彩。

此项工作的完成显示出工作中创新意识的重要性，更展示了中广物业的专业性和责任感，体现了公司对台提供高品质服务的承诺。

安徽分公司开展述职及民意测评

本报讯 2015年12月30日上午，北京中广物业安徽分公司组织开展了2015年度分公司办公会成员述职报告及民意测评会。会议由北京中广物业管理有限公司人力资源总监韩嘉寅主持召开，公司市场部李丽经理参加了此次会议的召开。

分公司经理傅国辉、副经理邓林辉、安徽古生物化石馆项目部经理刘军，三位管理人员对2015年工作述职，并接受员工代表的民意测评。各部门主管发表讲话并对三位述职人的工作作出了充分肯定。三位述职人员分别对2015年的工

作进行了总结和2016年的工作展望，对在工作过程中遇到的各种情况进行分析归纳，阐述在一年工作中所取得的收获与自身成长的心路历程。员工代表根据述职者的报告和平时的心得，客观、公平、公正的为述职人一年的表现一一进行了评价。

主持人在述职人汇报后，对述职人员的述职内容及优、缺点进行了简要点评。在肯定各述职人成绩与进步的同时，对述职人下一步工作提升提出了更高要求。

真武家园举行“迎新春便民健康大讲堂”活动

本报讯（方小为）1月20日下午，公司为答谢和回馈业主一年来对物业工作的支持与理解，在真武家园小区物业办公室开展了便民健康大讲堂活动，特邀原空军总医院内科主任医师张怀江大夫，就多发病的预防和保健进行讲座。

此次邀请的专家主要具备老年病、心血管及临床保健等方面的经验，张大夫围绕多发病的预防和保健方面进行了细致的讲解说明。讲座涵盖了多

种人群，包括三高患者（高血压、高血脂、高血糖）以及中老人在节日期间的预防和保健方面进行了讲解。活动现场座无虚席，大家热情洋溢，活动以讲座式和提问交流两种形式结合。前来听讲座的业主们纷纷进行了咨询，并得到满意答复。在接下来的工作中，中广物业公司将持续开展健康大讲堂活动，为小区业主拥有健康身体做出努力。

（上接第二版）

预案的要求将全部应急发电设备退出，启动常规设备后，居民供电恢复了正常，整个停电应急保障工作圆满结束。

此次应急停电保障工作，充分展现了中广物业的过硬作风和全心全意为业主服务始终把业主利益放在首位的服务意识，体现了各小组成员通力合作的团队意识和团队精神。



公司党团工会春节前看望老红军遗属



本报讯（余晓娟）1月27日，在猴年春节即将到来之际，公司党总支副书记、工会主席程建军，团总支书记余晓娟和团员青年代表们一同看望了老红军遗属王保媛老人。自从2004

年，在机关服务中心团委、老干部处的帮助下，公司团总支与老人建立了联系。春节前夕，公司党团工会代表还到老人家中看望老人，并致以新春祝福。今年春节，大家一如既

往为老人送祝福，老人看到大家也非常高兴，共同回忆起相处的美好时光，公司党团工会送给老人一盆美丽的兰花，祝愿老人身体健康，生活如鲜花一样美好。

公司工会关心特困员工

本报讯（赵虹）2016年春节将至，公司工会心系困难员工，为了让困难员工能充分感受到工会的关怀和帮助，为了使这些困难家庭能够度过一个温暖祥和的春节，春节前夕公司工会决定对2015年当年员工家庭中有患重大疾病人员、伤残人员、自然灾害或其他原因造成生活困难的员工给予特困补助。各项目部对部门困难员

工情况进行调查、摸底和筛选工作，并将困难员工本人家庭情况在本项目内进行了公示，公示期后上报公司工会。公司工会委员及工会小组长对个项目上报的困难员工个人情况进行进一步的审核，最终确定对15名困难员工给予特困补助，他们是资料馆项目部梁金凤、李现章，央视住宅项目部周建光、徐春艳、李登华、司坤

荣、任秀华，真武家园项目部李文利、刘国庆，央视项目部马金艳、张战生，地图出版集团项目的任玉红、姜舟、苗金贵、夏琼碧。

在寒冷的冬天，公司工会的慰问给这些家庭困难员工及家属带来了温暖，同时带去了公司全体员工的关怀与力量，也增添了他们克服困难、渡过难关的勇气和信心。

感谢信

北京中广物业公司：

2015年，羊坊店物业员工努力为住户服务。有一次我要回辽宁探亲，需要托运一些东西，可是我岁数大了搬不动，还在犯愁的时候，物业员工主动帮忙，推着一个大推车，装上我要托运的东西，冒着酷暑，穿过地下道，绕了有两里多地，来到西客站托运站，帮我排队打包，并办理托运手续，解决了我回老家的一个难题。

物业经常热心帮助住户，可以说是有求必应。比如，我爱人的自行车经常没气，物业多次帮助修理；有几次我们要外出二三周时间，可是订的报纸报箱装不下，跟物业说了，每天都会有人帮助取，还帮助我们养的花浇水。有一次从老家探亲回来，到家时正是晚上，一开灯没有亮，给物业打电话，物业人员来到家里检查室内电路和开关，费了很大周折，也没有找到原因。第二天一早，物业人员来到家里继续查找原因，经过仔细检查，发现了线路上有一处虚焊点，恢复了照明。有这样的物业员工，我们住的舒心、放心。

羊坊店业主姜聚杰
2016年1月12日

公司的每一次进步，都离不开员工的协作和努力；公司的每一次成长，都离不开员工的辛勤和汗水；公司的每一次壮大，都离不开员工的心血和付出。祝愿您生日快乐，健康幸福！

- | | | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 余晓娟 | 孙海霞 | 何佳乐 | 刘峰春 | 杨金武 | 言彦 | 岱沁 | 王静静 |
| 刘春 | 杜建军 | 王宗清 | 张伟 | 赵萌萌 | 唐春萍 | 吴春井 | 汤春香 |
| 张发 | 张琨 | 杨双玉 | 颜晴 | 苏霞五 | 毕建中 | 侯银学 | 郭军军 |
| 仲伟跃 | 李万英 | 李连成 | 宋亚明 | 郑秋艳 | 刘敏 | 李景华 | 王立廷 |
| 李传平 | 张书艳 | 冯海山 | 王苍 | 赵静 | 姜舟 | 张荣发 | 耿飞宏 |
| 郭校冰 | 胡海龙 | 杨利海 | 丁翠平 | 高阳 | 刘峰 | 赵晓梅 | 张茹 |
| 冷学芹 | 吴金英 | 翟会改 | 宁亚军 | 张勤 | 李琼 | 张凤丽 | 李心玲 |
| 陈士焦 | 耿协华 | 舒满珍 | 米仰跃 | 杨玉红 | 程然 | | |