

落实国企改革三年行动 让居民在高质量发展中享有高品质生活

■文 / 张恒

在管项目增长79.4%、营业收入同比增长635%、“物业百强”排名自第32名跃升至第20名。此外，还荣获了“中国物业服务年度社会责任感企业”“中国物业管理满意度领先企业”“抗击疫情模范先锋企业值得尊重物业服务企业”等多项优秀业内称号。

这份成绩单的署名权，是中铁建物业管理有限公司（下称“中铁建物业”），而取得上述成果的重要因素，则是中铁建物业贯彻落实国企改革三年行动，矢志坚持党建创新和生产经营的深度融合，实现了品牌创效。

中铁建物业深知，坚持党的领导、加强党的建设，是国有企业的“根”和“魂”。因而，中铁建物业牢记自身国有企业的身份，致力于“做中国最具价值的美好生活服务商”，以国企改革三年行动为契机，坚持“党委先导、支部先行、党员先锋”之原则，积极在各个项目中探索“红色物业”的建设路径，通过打造“红色阵地”、激活“红色细胞”、建立“红色联动”，将“大党建”融入“小网格”，用“小切口”撬动“大治理”，认真对待群众的每一件“小事”，将之落实到位，办成好事，努力为业主提供超越期待的有温度的物业服务，让近65万居民在高质量发展中享有更高品质的生活。

打造“红色阵地” 营造和谐社区

“党建共建一定要接地气，就是要盘活各方资源，切实为老百姓解决最后一公里的问题。”杭州市三墩镇贝家桥社区书记张立翥在与中铁建物业签署党建共建合作协议时如是强调。

在11个中心城市的183个项目中，中铁建物业已对其中的26个项目初步建立了党建共建基地，且不仅是与社区进行共建，还与同行企业、周边医疗机构、高校等单位签署了共建协议，并

以阵地建设为着力点，大力推进基层党建理念创新、机制创新、手段创新。

例如，成都西派澜岸巧妙地把业主书吧、党务公开栏、三方议事厅、铁建历史展及业主活动中心等功能集于一体，打造了多功能“党员之家”，为业主休闲娱乐、开展社区活动和业主参与社区共治提供了必需场所；长春花语城打造了“幸福驿站”，整合周边社会资源，为园区内老人提供义诊、义修、义剪等服务。南宁西派澜岸创办了“社区大学”活动中心，邀请退休教师免费为园区的孩子开展儿童书法培训和家教辅导课程，还邀请专业机构开展口腔健康、心理咨询等功能性讲座，切实为园区业主办实事；广州佛山国际公馆、合肥国际城、成都西派城将热爱舞蹈、热爱美食、热爱运动的业主组织在一起，打破了街坊邻里对物业社区文化活动的固有看法，同时拉近了邻里关系，使原本疏离的各家业主也从“陌生人”变成了“熟人”；为缓解社区内剩余劳动力的就业难题，成都西派国樾项目联合双流长顺社区共同制定了“筑巢引凤”计划，通过举办专场招聘会，向辖区居民提供就业岗位，目前已已有13名居民成功入职，“筑巢引凤”计划取得开门红。

近年来，中铁建物业按照“不断完善功能、一室多用”的思路，以“红色物业”为依托，多渠道盘活周边资源，为社区居民打造了多所服务生产经营、凝聚职工群众、参与基层治理的多功能“红色阵地”，有效激活党建共建的内生力，逐渐形成了“邻里皆熟人”的和谐景象。

激活“红色细胞” 守护幸福家园

一个党员，就是一面旗帜；一个志愿者，就是一方文明阵地。无论是在岁月静好的寻常生活中，还是在疫情肆虐的紧要关头，一线上总有一群身穿红马甲，或胸佩党徽的忙碌身影。他们是勇挑重担的党员先锋队员，是“知心人”思想政治工作指导员，是时刻守护业主



杭州中心党支部开展“环保小卫士”活动

的“百变”志愿者。

中铁建物业党委书记、执行董事邓秋生在项目思想政治指导员启动会上说：“只有照顾好我们的基层员工，他们才能照顾好我们的业主。项目思想政治指导员就要做基层员工的知心人。”

为了发扬“支部建在连上”的传家宝，今年3月份，中铁建物业结合自身实际，启动了该项工作机制。历经半年的试运行，各基层党支部从解决员工最基本的诉求和困难入手，已逐步明确了责任清单和考核管理机制，并拟通过纾解员工情绪、解决员工困难、助力社区共建等工作来解决项目“点多面广”、党员数量少、基层党支部对项目辐射密度不够等问题。

在中铁建物业管理的园区，“情系业主 从心开始”的服务理念不仅体现在基础服务中，更体现在家人般的生活关怀上。

“又有人陪我下棋喽！”合肥悦湖国际92岁高龄的退伍军人苏爷爷一看到物业志愿者登门，便会开心得像个孩子。近年来，以物业志愿者和便民服务团队

为依托，中铁建物业将关爱老年群体列入了“爱心陪伴计划”社区文化活动中。由志愿者化身“临时儿女”走进空巢家庭，帮助业主进行专业医生问诊、公益理发、打扫卫生、清洗床垫等便民服务，这一系列活动深受居民欢迎。对于耄耋之年的“特别”老人，“临时儿女”还会定时为他们送去米面、牛奶等生活必需品，让老年业主切实感受到“老有所依，老有所归”的温馨美好。

疫情期间，除了坚守抗疫一线，中铁建物业各项服务还组织开展了为业主送蔬菜、鸡蛋、粮油，组织免费理发、打印学习资料等活动，开通线上购买平台，并实现社区“最后一百米”服务精准触达，努力在疫情下为业主守住幸福生活。

建立“红色联动” 探索基层自治

服务好社区居民，是建设和谐社区的基础，而探索基层自治机制，高效解决居民在社区生活中的矛盾和困难，则是建设和谐社区的关键所在。为解决这一问题，中铁建物业也做了许多可圈可点的探索。

佛山国际公馆以建设“熟人社区”为目标，通过在业主中寻找热心公共事务并有一定影响力的“积极居民”，成立了街坊互助会，让业主中的党员“积极居民”分担互助会主要工作，使他们作为业主代表监督物业服务的同时，协助物业进行沟通协调，并吸纳更多业主加入社区管理工作之中，从而推动物业服务融入基层群众自治。

成都西派澜岸项目则通过定期召开多方议事“坝坝会”（座谈会）的形式，让物业、社区、业主和地产开发方坐到了同一张桌子前，对高效解决居民难题、推进基层治理起到了关键作用。自2021年8月设立“坝坝会”以来，成都西派澜岸已通过议事会议为业主解决问题38项。“自从有了‘党员之家’和‘坝坝会’，不仅文娱活动越来越丰富了，我们反映的问题也解决得更快了，在这儿住得真是越来越舒心啦！”业主冯昊先生笑着说。同年10月份，该项目还被成都市高新区石羊辖区授予“和谐院落”的荣誉称号。

此外，武汉国际城项目通过试点推行“双向进入、交叉任职”的方式，分别选取了一名社区和物业的骨干人员到对方岗位上进行为期一年的交叉任职，强化了物业与社区之间的相互协同。同时，物业公司还聘请业主在特定时段、特定岗位上进行服务体验，从而增进业主对物业的理解和理解。“在参与服务体验工作后，我才发现物业真不容易，特别是疫情期间，他们实在太辛苦了。”业主王贵祥不禁直言。

国企改革一直处在“进行时”，并不断实现“加速度”。怀揣着为人民谋幸福的初心使命，中铁建物业主动将“红色物业”融入到社区基层治理、生产经营当中，锐意打造一个个共建、共治、共享的高品质生活环境，并不断挖掘其内在价值，以改革创新激活基层治理的“一池春水”，促进国有企业品牌创效，引领企业高质量发展。■

立足南宁深耕耘 市场外拓结硕果

■文 / 刘聪聪

9月21日上午，广西壮族自治区某烟草局物业服务项目招标结果最终揭晓，中铁建物业在诸多竞争强手中脱颖而出，拔得头筹。

这是中铁建物业南宁中心2022年度中标的第四个外拓项目，标志着中铁建物业南宁中心在市场外拓方面迈出了最为坚实的一步。

从无到有 万事开头难

“都说万事开头难，但是我从来没有想到过程会如此艰难。”经营管理部副经理赵超如是说。这是南宁中心参与第一个市场外拓项目时他发出的感慨。2021年11月，经营管理部在军队采购网上查询到了某军区项目物业服务公开招标的信息，联想到中铁建物业的“红色属性”，南宁中心经过讨论研究，决定参与某军区物业服务的投标。

方向已定，接下来该怎么办？由于经营管理部团队刚刚组建，没有任何市场外拓的经验，加上中铁建物业也没有成功的案例作为参考，南宁中心只能“摸着石头过河”，聘请专业顾问，边做边



中铁建物业进驻某军区项目物业管理

从有到优 “拼杀” 终有成

“现在的市场外拓真的太难了，每次的投标就像是一场刺刀见红的搏杀，不是你死就是我活，只有在激烈的市场竞争中敢亮剑，你才能立于不败之地。”这是南宁中心党支部书记、总经理袁超的概括总结。“市场的蛋糕就这么大，所有的行业竞争对手都想分得一杯羹。虽然我们是央企品牌，但是我们的市场外拓起步较晚，没有更多可借鉴的成功经验，所以我们没有更多的优势可言。”虽然南宁中心在1个月内连中2个军区物业服务项目，但是袁超仍然清醒地认

识到自身面临的困难与不足。

2022年4月，广西壮族自治区北海市教育局公开招标，教育是中铁建物业从未涉及的服务领域，如能中标对于丰富中铁建物业的服务业态会有重要的促进作用。11个校区、63万平方米的服务面积，加上可观的预算营收，着实很有吸引力。为了方便投标，南宁中心把战场铺排到了北海，一方面可以很好地熟悉服务对象的整体情况，做好踏勘；另一方面可以第一时间为投标提供有力支持，做好保障。历时近两个月的筹备和铺排，南宁中心再次在与同行业的竞争中胜出，抢得了北海教育局11所学校的物业服务项目，拓宽了中铁建物业的服务领域，丰富了公司的发展业态。

从优到精 奔跑在路上

为了更好提升公司市场外拓的创收和盈利能力，在市场外拓过程中不断提升竞争力，南宁中心把更多市场外拓精力聚焦到服务体量大、利润率高的服务项目上。2022年，南宁中心中标南宁市某军区项目，并在此基础上中标凤岭儿童公园项目。凤岭儿童公园的服务面积达到了78万平方。值得一提的是儿童公

园的物业服务项目也是中铁建物业全新的服务业态，同时也是对南宁中心服务能力和服务水平全方位的检验。目前儿童公园已经进入平稳的运行期。最新中标的广西壮族自治区某烟草局项目也是南宁中心比较看重的一个外拓项目，除了相对可观的预算营收之外，该烟草局物业服务项目也是继北海教育局之后又一个南宁市之外的服务项目，对于南宁中心开拓南宁以外的市场具有重要的战略意义。目前后续的具体事项也在积极推进过程中。

“我们现在的面临的形势已经发生变化，不能为了外拓而外拓，南宁中心要做好取舍，要把更多的精力放到利润率高、品质优的外拓项目上。今年我们已经超额完成市场外拓任务。但是我们不能满足现状，要寻求市场外拓更大的突破，打好南宁保卫战。”袁超如是说。

今年6月，公司党委书记、执行董事邓秋生到南宁中心开展工作调研时强调：“南宁中心要坚定不移地走市场外拓道路，深耕南宁这片沃土，打造中铁建物业的服务品牌，擦亮央企物业的金字招牌。”南宁中心也将坚守本心，立足南宁，扎实地走好市场外拓的每一步。■