

SHANG CHENG ESTATE

上城物业 62期 2023

■ 深圳市上城物业管理有限公司主办



上城物业2022年度总结暨表彰大会



平视

站稳脚跟，挺直胸膛，面朝前方，调整好焦距，再放出明亮的眼光，看到红的，就说红，看到黑，就说黑；俊美的，热情赞扬；丑陋的，嗤之以鼻；是英雄，献上鲜花；是小人，拒绝合流。我们平视世界、平视现实、平视自己。

面对权贵、富翁、被炒红了的名人，假如我们就踮起脚尖，仰起脸，眼睛眯成细细的缝，哈哈地讪笑着，等待垂青，等待恩赐，等待布施，等待别人为自己做主，那是仰视。仰视是一种哈哈镜式的畸型，是自我形象的贬损，是灵魂的削价。

因为贫困而平凡，因为卑微而弱小，因为没有名声、地位而普通，假如我们对之瞪出眼珠，虎起脸色，放出不屑一顾的眼光，想给人一种威压，想随心所欲地裁判别人，那是俯视。俯视是一种极为愚蠢的自我夸张，是一种想靠吹胀自己而来挤扁别人的可笑之举。

也许你很普通很低微，但不能仰视，要不，你会看不到自己，你会不相信自己存在的价值。

也许你身居高位、名噪一时，但不要俯视，要不，你会重重地摔下，摔成一堆废弃的瓦砾。

仰视与俯视往往是并存的。常常仰视人的人，在另一种场合，必定会居高临下，仗势欺人；常常俯视人的人，在另一些对象面前，也会仰人鼻息，摇尾乞怜。

平视是不带色彩的客观，是超越功利的公正，是一种抛却杂念的单纯。平视是一面没有弧形的镜子，是一片没有污染的竹林。

平视，需要心的端庄与正直，平视，需要情的纯洁与高尚，平视，需要识的广博与深邃，平视，需要度的准确与合理。

平视是世界的需要，国与国平等看待，才会有一个和平的世界。平视是社会的需要，人与人平等看待，才能创造一个和谐与幸福的环境。平视是自我的需要，只有不自卑、不自鄙、不自亢、不自傲，才能保持心理的健康与平衡。



总第 62 期

(企业内刊)

主 办：深圳市上城物业管理有限公司

总 编 辑：张林贤

副总编辑：梁荣健、林霏威、郑润培

责任编辑：梁荣健

执行编辑：王志祥

美 编：深圳市世纪龙广告有限公司

地 址：深圳市福田区南园路 68 号上步大厦 5 楼

《上城物业》编辑部

网 址：[Http://www.sz-scw.com](http://www.sz-scw.com)

邮 编：518031

出版日期：2023 年 6 月

卷首语

平视

01 时事传真

上城物业召开 2022 年度总结暨表彰大会

鹏丽大厦管理处举行全民健身路径挑战赛

御景华城开展“3.8 妇女节”社区活动

光华园小区老旧小区改造工程启动

玉福管理处举行 2023 年度上半年消防演习

光华园被评为 2022 年违建共治先进小区

“谢谢您的爱”——母亲节送花活动

上城物业荣获 2022 年度深圳市物业管理行业协会
优秀企业

拒绝高空抛物

07 学习与思考

物业管理法规政策问答

业主能否以其他业主违章搭建的问题拒绝交纳物
业费？

业主管道堵塞造成损害，是否要物业承担？

12 上城文苑

平凡劳动者，美丽物业人

母亲节只有一天，

爱妈妈是 366 天

女儿的爱

我的那些妈妈们

《春咏西湖》赏析

田园小趣

18 党支部园地

习近平在深圳经济特区建立 40 周年庆祝大会上
的讲话

20 我爱我家

生活贴士：30 个日常生活小常识

目录 Contents



企业精神：

团结 责任 学习 创新

企业目标：

培养一流人才 创造优质服务

塑造知名品牌 争当行业先锋

服务口号：

尽心尽责 尽善尽美

质量、环境、职业健康安全方针：

以创新改进业绩；用质量铸造品牌；

遵循人与环境的协调发展；

追求员工与组织的持续健康成长。

上城物业召开 2022 年度总结暨表彰大会

王志祥



2023 年 1 月 13 日下午，上城物业 2022 年度总结暨表彰大会在上步总公司会议室举行。上步总公司党委副书记、副董事长、副总经理郑斌胜，上城公司总经理张林贤，副总经理梁荣健、林霖威，总经理助理郑润培出席了会议。

会上公司总经理张林贤首先作了公司 2022 年度工作报告。报告指出 2022 年对于上城公司是极其艰难的一年，经营成本居高不下，设备设施日渐老化，新冠疫情不断反复带来的重重压力，让公司各项工作举步维艰。面对逆境与挑战，在上步公司党委和董事会的带领下，上城全体员工以优质服务为导向，向管理创新要效益，同舟共济，攻坚克难，确保了公司各项工作目标的完成。

2022 年公司继续深化绩效考核工作，定期开展管理体系内部审核，加强每月的服务质量监督检查，完善考核标准，落实问题整改，确保了服务品质的不断改进。公司在 10 月份对质量、环境和职业健康安全管理体系开展外部监督审核。经外审专家评审，公司体系运行良好，未出现不合格项，顺利保持三个体系认证证书的使用资格。进一步强化对外包方的监管和合格供应商评审工作，充分满足服务需求。严格执行公司三级培训体系，加强外派和网络在线学习，组织开展各类技能竞赛活动，员工队伍的综合素质和工作技能得到有效提升。2022 年鹏丽大厦业主委员会换届选举顺利完成并续签物业服务合同，大厦消防改造工程也顺利验收；光华园也完成物业服务合同的续签工作，并且获评福田区老旧小区“文明美好家园”称号；为保障大厦的消防安全和防疫工作，上步大厦全年更换近千块消防标识，并且在每台电梯轿厢内安装了紫外线消毒灯具；玉福管理处顺利完成集资楼配

电柜更换和变压器增容改造工程，彻底解决了多年以来的安全隐患。作为住户人数最多的御景华城，全体员工团结一心，全力以赴，确保了小区的长治久安。

2022 年公司严格落实财务制度，做好财务预结算工作，严格控制各项费用支出。做好票据凭证管理，定期编制财务分析报表，做到量入而出，物尽其用，有效降低了管理成本。为减轻主营业务压力，公司始终以市场效益为导向，通过严谨的市场分析，积极投资低风险高收益的金融项目，确保资产的价值增值。为进一步发挥公司闲置资金的使用效率，在风险可控的前提下提高投资收益，2022 年公司投资购买了京基水贝珠宝中心物业 713.96 m²。

2022 年受疫情影响，租赁市场持续疲软。管理处通过各种渠道加大招租力度，全年房屋出租率基本保持稳定。对续租项目，管理处也能采取灵活多变的策略，确保租金价格相对稳定。面对时间紧、任务重的收费环节，管理处不断提升服务意识，加强收缴力度，确保了各项费用收缴率达标。管理处停车场收入、有偿维修服务、广告费、场地使用费、仓库出租等收入均保持稳定。向东围 20 号楼改造承租后，租赁形势较为乐观。今年政府出台了一系列疫情防控扶持政策，在时间紧任务重的情况下，公司及时准确地收集相关信息，按时提交申报材料，成功申报市、区两级社保补贴、福田区消杀补贴和住宅防疫补贴，这些财政补贴一定程度上缓解了防疫成本带来的压力。

2022 年公司始终把安全生产工作放在首位，加强人防技防的治安防控建设。不断创新安全管理新模式，加强安管队伍建设，全年没有发生因管理不善造成的刑事案件和安

全责任事故全年集体物业和三小场所安全排查率 100%，私人物业安全排查率 97.5%，发放安全提示 730 份，开出《安全隐患告知书》65 份。组织各类应急演练 81 起，扑救初起火灾 2 起，现场抓获嫌疑人 1 起，监控发现高空抛物 15 起。继续严格落实福田区应急一体化建设要求，强化应急处置能力，提高业主用户的安全意识。定期参加模拟训练和技能大比武，打造快速高效的应急救援队伍，提高了小区治安稳定，增强了业主用户的幸福感、安全感。公司始终牢牢把握隐患整治这条主线，以安全生产管理细则作为工作指南，把安全隐患消灭在萌芽状态。各管理处的电梯更新改造工程，彻底解决了多年以来电梯设备的安全隐患。重点加强对城中村物业的安全整治工作，不断完善城中村物业消防设施，有效提高了预防火灾的能力。公司安管队常年积极开展各项军事技能训练和相关业务培训，有效提升了安管队伍的整体素质，在总公司年终考核中均取得优异成绩。

在设备设施管理工作中，全体机电人员始终以客户为中心，提高故障处置能力，确保维修及时率，2022 年公司房屋完好率保持在 98% 以上。2022 年御景华城、鹏丽大厦、玉福楼、光华园的电梯更新改造项目开展顺利，得到全体业主用户的一致好评和肯定；通过优化微信公众号信息发布管理，提升了管理处与业主用户之间的信息沟通；公司钉钉办公系统的使用推广，进一步提高了管理效能；对监控设备的投入和维护保养，确保了小区治安的防控能力。各管理处认真落实节能措施，对能耗异常情况及时进行分析，并制定有效控制措施，全年公共能耗控制良好。



2022 年新冠疫情进入第三个年头，特别是春节过后的防疫形势不容乐观。公司认真落实疫情常态化管理，严格遵循上级主管部门的防疫要求，始终把人民群众生命安全放在第一位，舍小家为大家，涌现出一大批可歌可泣的感人事迹。在封控小区，我们的员工吃住在管理处，坚守在防控第一线；在防控测温点，我们的防疫人员无惧烈日，不畏风雨，严把疫情防控第一关；为配合全员核酸检测，我们的员工在

做好现场秩序维护的同时，耐心细致的为群众讲解防疫知识；为避免交叉感染，我们的员工定期帮助隔离户采购生活必需品和搬运生活垃圾；在人员紧缺的情况下，公司号召全体管理人员下沉到防控一线顶岗轮班，全体员工用他们的辛勤和汗水，确保了防疫战线牢不可破，充分展现了上城“团结、责任、学习、创新”的精神风貌。

多年来公司始终坚持以党建工作为引领，全面推进公司各项工作的落实。常态化的三会一课学习制度，让支部全体党员做到学以致用，把习近平新时代中国特色社会主义思想和全心全意为人民服务的优良传统融会贯通到物业服务工作当中，真正起到先锋模范作用。2022 年管理处积极配合社区工作站，在做好疫情防控的同时，加强小区文明建设，举办形式多样的社区文化活动，构建健康和谐社区。公司员工拾金不昧、乐于助人的好人好事也层出不穷。公司始终将企业文化建设融入到各项管理工作当中，增强了员工的归属感和凝聚力。企业内刊发行和公司网站建设，成为企业文化强有力的宣传阵地；加强员工关爱工作，定期开展员工体检，不断改善员工的工作和生活条件；统一为员工购买重疾险，积极为困难员工申报困难补助，解决了大家的后顾之忧；定期开展员工意见调查，认真听取员工的合理化建议；参与各项社会公益活动，营造团结向上的企业氛围。2022 年公司员工综合满意率为 95.56%。

报告最后指出 2022 年在全体员工的共同努力下公司得以平稳发展，但仍存在许多困难和不足。2023 年我们将重点抓好以下几点工作。一是安全生产和治安防控工作常抓不懈；二是严格加强成本控制，提高物业出租率；三是加强品质和绩效管理，提升服务质量和员工综合素质；四是加强设备设施管理，杜绝设备安全事故。

上步总公司党委副书记、副董事长、副总经理郑斌胜在随后的讲话中指出，2022 年上城公司面对困难和挑战，全体员工中公司经营班子的带领下上下一心，特别是在疫情面前，舍小家为大家，确保了业主用户的生命安全。他希望在新的一年里，上城公司要进一步提升服务水平，树立公司品牌。加强员工关爱工作，为上城的发展做出更大的贡献。同时他代表上步公司党委、董事会和经营班子对一年来在各自岗位上辛勤工作的上城全体员工表示了最诚挚的敬意和新春的祝福。

会上还为荣获公司 2022 年度先进部门和优秀员工举行了颁奖仪式。

(作者单位：办公室)

鹏丽大厦管理处举行全民健身路径挑战赛

黎富梅

为丰富居民业余文体生活，倡导健康生活方式，鹏丽大厦管理处于 2022 年 12 月 17 日与南园文体中心在鹏丽大厦四楼空中花园共同举办超级联赛之全民健身路径挑战赛。

比赛项目由男、女子个人组和家庭组完成规定动作套路的计时比赛。其中规定动作包括：太极推手、扭腰器、仰卧起坐、太空漫步机行、骑马器等；当天参赛人员要在最短时间在健身器材上完成规范的健身动作，时间最少者为优胜。

经过全民健身赛的开展，充分调动了小区住户参与运动的热情和积极性，使住户在参与体育活动中感受快乐、享受运动中带来的乐趣。比赛当天，现场气氛热烈，受到参赛人员的一致好评。

(作者单位：鹏丽大厦管理处)



光华园小区老旧小区改造工程启动

谭锦华

光华园小区建于 1999 年，经历 24 年来的风吹雨打，日晒雨淋，小区外墙造型的“欧陆风格”窗檐水泥挂件材质出现变质，挂件里的铁枝铁钉早已生锈，且挂件也出现脱落现象。为了消除小区窗檐及基础设施的安全隐患，管理处积极的向政府相关部门反映情况，申请工作历时 6 年，终于在去年 8 月成功立项南园街道老旧小区改造工程项目。

今年 2023 年 3 月 6 日光华园正式启动了《2022 年南园街道老旧小区改造工程项目》，本次小区改造项目共有 16 处，工程正有序的进行中。

(作者单位：光华园管理处)



御景华城开展“3.8妇女节”社区活动

吴惠娜

2023 年 3 月 8 日，御景华城迎来了“女神节情暖送花”社区活动。

3 月 8 日当天，小区各栋一楼及停车场出入口处共设 8 个组给女性朋友们派送鲜花。一早整个小区的节日气息扑面而来，工作人员衣着整齐并配戴印有“女神节快乐”的礼仪彩带，手捧鲜花，满满的仪式感。当我们把手上的鲜花递给女性朋友们的那一刻，从她们开心的笑容中能感受到温暖与甜蜜。每一束鲜花都是管理处员工精心准备亲手包扎，代表着我们真诚的心意与祝福。

我们也希望通过我们的活动制造节日氛围，让小区居民们都能够在这个特殊的日子，珍惜生命中每一位女性的贡献和价值，为她们送上最真切的祝福和感谢。

(作者单位：御景华城管理处)



玉福管理处举行 2023 年度上半年消防演习

杨杰

为了能有效预防火灾，提高全体员工的防火能力、普及消防知识、锻炼自愿消防队在发生火灾时的处置能力，4 月 13 日下午玉福管理处举行了 2023 年上半年消防演习。管理处对整个演习非常重视，社区、街道相关工作人员参加了观摩。

本次消防演习联合同仁四季餐厅，假设同仁四季厨房着火，中控消防报警控制柜接到报警，中控室值班人员通知巡逻队员现场确认，拉响警铃，启动火警火灾应急程序，各岗位及宿舍留守人员接到灭火信息后，灭火组、疏散组，警戒组、全体人员迅速集合，能在规定时间内到达现场。演习完后队长给参加演习的人员宣讲了灭火器、防毒面具的使用和日常维护检查方法，现场实地操作灭火技能。

通过这次消防演习让大家知道如真发生火灾时队员能知道做什么？该怎么做？餐厅人员如何自救和逃生。整个演习达到了预期的实战效果。得到了社区及街道的好评。

(作者单位：玉福管理处)



光华园被评为 2022 年违建共治先进小区

谭锦华

为落实福田区“物业城市”改革的工作要求，提升居民的生活质量，保障小区居民合法权益，光华园管理处严格按照要求履行企业社会责任，对装修业主要求与管理处签订《违建预防承诺书》。对装修过程中发生的加改扩建等违法行为，进行及时制止。

多年来，管理处的装修管理工作得到政府部门的肯定，并在 2023 年 5 月，获评 2022 年度违建共治先进小区的荣誉，南园街道领导到小区现场颁奖以资鼓励。

(作者单位：光华园管理处)



上城物业荣获 2022 年度 深圳市物业管理行业协会优秀企业

王志祥

近日，为鼓励和表彰在行业发展中做出积极贡献，踊跃参加协会活动的会员企业，根据协会《会员积分管理办法》的计分标准，得出企业积分排序，并征求市、区行业主管部门意见。上城物业被授予“2022 年度深圳市物业管理行业协会优秀企业”称号。

(作者单位：办公室)



拒绝高空抛物

杨大红

对于小区高空抛物公司及社区民警都非常关注，以 2023 年御景华城 3 栋高空抛物事件为案例，5 月 16 日下午管理处配合社区民警在 3 栋一楼召开高空抛物/坠物警示会，希望小区业主对高空抛物危及公共安全引起高度注意。

多年来，管理处严格按照相关要求预防和处理高空抛物事件。对于无事故损失的高空抛物，管理处从来不忽视，安管人员会第一时间找到肇事者，指出其肇事行为及其危害，及可能面临的治安处罚，劝告其不要再犯。对有过高空抛物行为的人，在日常的保安巡视中，应加强对他的监督。如无人目击肇事者，则会及时清除坠落物，并由我们的安管人员在可能出现肇事者的相关楼层住户中进行询问与调查，同时宣传高空抛物的危害及可能面临的治安处罚，显示管理处对此事的关注。

对于发生损失的事故处理。如果因高空抛物，而造成了小区业主财产与人身安全损失的情况，管理处会及时配合相关部门进行取证，查找肇事者。

管理处认真对待业主用户的投诉。在出现业主用户对高空坠物的投诉时，工作人员都会及时到现场处理，记录相关情况，并对事情进行调查走访，按上述第一点和第二点的两类情况及时处理，安抚受害人情绪，并予以回访，作好相应的记录备案。

因此，故意抛掷物品致人损害的，可能构成以危险方法危害公共安全罪、过失致人重伤罪、过失致人死亡罪、重大责任事故罪等，最高可判死刑。

(作者单位：鹏丽大厦管理处)



“谢谢您的爱”--母亲节送花活动

黎富梅

“妈妈”往往是每个人牙牙学语时第一个学会的词汇，妈妈给予我们的爱像温暖的光让我们健康成长。

在母亲节到来之际，为了弘扬中华传统美德，营造感恩母亲的良好节日氛围，鹏丽大厦管理处在小区各大堂门口开展“谢谢您的爱”--母亲节送花活动。鲜花总是浪漫不可或缺的一部分，一枝康乃馨，礼轻情意重。一句祝福语，情真意更浓。活动当天，为小区里的女性住户送上一支康乃馨，让住户获得一份小小的幸福感，感受亲情般的温暖，更好的拉近物业与住户之间的距离，为小区增添一抹温暖底色。活动得到业主用户的一致好评。

(作者单位：鹏丽大厦管理处)





物业管理法规政策问答

1、什么是物业管理?

根据《物业管理条例》第二条规定,物业管理是指业主通过选聘物业服务企业,由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护物业管理区域内的环境卫生和秩序的活动。

2、在城市社区如何推进美好环境与幸福生活共同缔造活动?

发挥社区党组织领导作用,搭建居民及居民委员会、业主委员会、物业服务企业、驻区单位等多主体参与的沟通议事平台,以改善群众身边、房前屋后人居环境的实事、小事为切入点,以构建“纵向到底、横向到边、共建共治共享”的社区治理体系为路径,通过发动社区居民决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享,统筹协调各方力量积极参与社区人居环境建设和整治、城镇老旧小区改造、生活垃圾分类、绿色社区创建等,共同建设美好家园。

3、业主的权利有哪些?

根据《物业管理条例》第六条规定,业主在物业管理活动中,享有下列权利:

- (一)按照物业服务合同的约定,接受物业服务企业提供的服务;
- (二)提议召开业主大会会议,并就物业管理的有关事项提出建议;
- (三)提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议;
- (四)参加业主大会会议,行使投票权;
- (五)选举业主委员会成员,并享有被选举权;
- (六)监督业主委员会的工作;
- (七)监督物业服务企业履行物业服务合同;

(八)对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权;

- (九)监督住宅专项维修资金的管理和使用;
- (十)法律、法规规定的其他权利。

4、业主的义务有哪些?

根据《物业管理条例》第七条规定,业主在物业管理活动中,履行下列义务:

- (一)遵守管理规约、业主大会议事规则;
- (二)遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度;
- (三)执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定;
- (四)按照国家有关规定交纳住宅专项维修资金;
- (五)按时交纳物业服务费用;
- (六)法律、法规规定的其他义务。

5、哪些事项由业主共同决定,怎么决定?

根据《中华人民共和国民法典》第二百七十八条规定,下列事项由业主共同决定:

- (一)制定和修改业主大会议事规则;
- (二)制定和修改管理规约;
- (三)选举业主委员会或者更换业主委员会成员;
- (四)选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人;
- (五)使用住宅专项维修资金;
- (六)筹集住宅专项维修资金;
- (七)改建、重建建筑物及其附属设施;
- (八)改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动;
- (九)有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项,应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定前款第六项至第八项规定的事项,应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定前款其他事项,应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

6、业主如何制定管理规约?

根据《物业管理条例》第十七条规定,管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理,业主的共同利益,业主应当履行的义务,违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

管理规约应当尊重社会公德,不得违反法律、法规或者

损害社会公共利益。管理规约对全体业主具有约束力。

7、业主如何制定管理规约?

根据《物业管理条例》第十七条规定,管理规约应当对有关物业的使用、维护、管理,业主的共同利益,业主应当履行的义务,违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。

管理规约应当尊重社会公德,不得违反法律、法规或者损害社会公共利益。管理规约对全体业主具有约束力。

8、设立业主大会和选举业主委员会需要什么条件和程序?

根据《中华人民共和国民法典》第二百七十七条规定,业主可以设立业主大会,选举业主委员会。业主大会、业主委员会成立的具体条件和程序,依照法律、法规的规定。地方人民政府有关部门、居民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。设立业主大会和选举业主委员会的具体条件和程序需咨询当地居民委员会和相关主管部门。

9、业主委员会有哪些职责?

根据《物业管理条例》第十五条规定,业主委员会执行业主大会的决定事项,履行下列职责:

- (一)召集业主大会会议,报告物业管理的实施情况;
- (二)代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同;
- (三)及时了解业主、物业使用人的意见和建议,监督和协助物业服务企业履行物业服务合同;
- (四)监督管理规约的实施;
- (五)业主大会赋予的其他职责。

10、业主参选业主委员会成员需要什么条件?

根据《物业管理条例》第十六条第二款规定,业主委员会委员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。

《业主大会和业主委员会指导规则》(建房[2009]274号)第三十一条规定,业主委员会委员应当是物业管理区域内的业主,并符合下列条件:

- (一)具有完全民事行为能力;
- (二)遵守国家有关法律、法规;
- (三)遵守业主大会议事规则、管理规约,模范履行业主义务;
- (四)热心公益事业,责任心强,公正廉洁;

(五)具有一定的组织能力;

(六)具备必要的工作时间。

《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规[2020]10号)明确提出街道负责指导成立业主大会筹备组、业主委员会换届改选小组,加强对业主委员会的人选推荐和审核把关。鼓励“两代表一委员”参选业主委员会成员,提高业主委员会成员中党员比例。

11、物业服务企业有哪些职责?

根据《中华人民共和国民法典》第九百四十二条规定,物业服务企业应当按照约定和物业的使用性质,妥善维修、养护、清洁绿化和经营管理物业管理区域内的业主共有部分,维护物业管理区域内的基本秩序,采取合理措施保护业主的人身、财产安全。对物业管理区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为,物业服务企业应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

12、物业服务合同包含哪些内容?

根据《中华人民共和国民法典》第九百三十八条规定,物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。物业服务企业公开作出的有利于业主的服务承诺,为物业服务合同的组成部分。物业服务合同应当采用书面形式。

13、物业服务企业应当向业主公开哪些事项?

根据《中华人民共和国民法典》第九百四十三条规定,物业服务企业应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况,以及住宅专项维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。

14、物业服务企业应当如何做好服务信息公开?

《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规[2020]10号)规定,物业服务企业应当在物业管理区域显著位置如实公布并及时更新物业项目负责人基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、公共水电费分摊情况、业主共有部分经营收益收支情况、电梯维护保养支出情况等信息,可同时通过网络等方式告知业主公示内容。物业服务企业开展家政、养老等服务业务也应对外公示,按双方约定价格收取服务费用。物业服务企业不得收取公示收费项目以外的费用。

15、物业服务企业如何满足居民多样化多层次居住生活需求？

《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规〔2020〕10号)明确鼓励有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸,探索“物业服务+生活服务”模式,满足居民多样化多层次居住生活需求。引导物业服务企业通过智慧物业管理服务平台,提供定制化产品和个性化服务,实现一键预约、服务上门。

16、业主缴纳的住宅专项维修资金有什么用途？

根据《中华人民共和国民法典》第二百八十一条第一款及《住宅专项维修资金管理办法》(建设部令第165号)等有关规定,住宅专项维修资金属于业主共有。经业主共同决定,可以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分保修期满后维修、更新和改造。

17、发生哪些情况,可以申请紧急使用住宅专项维修资金？

根据《中华人民共和国民法典》第二百八十一条第二款规定,紧急情况下需要维修建筑物及其附属设施的,业主大会或者业主委员会可以依法申请使用住宅专项维修资金。

《关于进一步发挥住宅专项维修资金在老旧小区和电梯更新改造中支持作用的通知》(建办房〔2015〕52号)明确,发生下列危及房屋使用 and 人身财产安全的紧急情况,需要使用维修资金对老旧小区和电梯立即进行更新改造的,可以不经业主依法表决同意,直接申请使用维修资金:

- (一) 电梯故障;
- (二) 消防设施故障;
- (三) 屋面、外墙渗漏;
- (四) 二次供水水泵运行中断;
- (五) 排水设施堵塞、爆裂;
- (六) 楼体外立面存在脱落危险;
- (七) 其他危及房屋使用 and 人身财产安全的紧急情况。

具体紧急使用程序可咨询当地的住宅专项维修资金管理部门。

18、小区内的违法违规行为该由谁来管？

根据《中华人民共和国民法典》第二百八十六条第三款规定,业主或者其他行为人拒不履行相关义务的,有关当事人可以向有关行政主管部门报告或者投诉,有关行政主管部门应当依法处理。

第九百四十二条第二款规定,对物业管理区域内违反有

关治安、环保、消防等法律法规的行为,物业服务企业应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规〔2020〕10号)规定,明确部门和单位职责清单,压实工作责任,及时查处物业服务区域内违章搭建、毁绿占绿、任意弃置垃圾、违反规定饲养动物、电动自行车违规停放充电、占用堵塞公共和消防通道等违法违规行为。

19、供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业运营单位应履行什么责任？

根据《物业管理条例》第五十一条规定,供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位,应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。前款规定的单位因维修、养护等需要,临时占用、挖掘道路、场地的,应当及时恢复原状。

《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规〔2020〕10号)规定,依法明确供水、排水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业运营单位服务到最终用户,落实专业运营单位对物业管理区域内相关设施设备的维修、养护和更新责任。

20、街道办事处、居民委员会需履行哪些职责？

根据《中华人民共和国民法典》第二百七十七条第二款规定,地方人民政府有关部门、居民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。

《物业管理条例》第十条规定,同一个物业管理区域内的业主,应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的指导下成立业主大会,并选举产生业主委员会。

《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规〔2020〕10号)规定,街道要建立健全居住社区综合治理工作制度,明确工作目标,及时研究解决住宅物业管理重点和难点问题。建立物业管理工作机制,指导监督辖区内物业管理活动,积极推动业主设立业主大会、选举业主委员会,办理业主委员会备案,并依法依规监督业主委员会和物业服务企业履行职责。负责指导成立业主大会筹备组、业主委员会换届改选小组,加强对业主委员会的人选推荐和审核把关。

业主能否以其他业主违章搭建的问题拒绝交纳物业费？



案情简介

2010年10月1日开发商与原告签订前期物业服务合同,原告为项目小区提供物业服务,服务期限自2010年10月1日起至小区业主委员会与其选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效时止。合同约定了物业费收费标准,即联排别墅物业服务费按建筑面积每平方米每月3.2元收取。该小区至今未成立业主委员会,未聘任其他物业公司,故该物业合同仍然在履行过程中。被告系别墅)业主,该别墅建筑面积231.91m²,因其他业主违章搭建的问题,自2020年7月24日起未交纳物业费。

法院判决

开发商与原告签订前期物业服务合同对园区全体业主有效。因该园区尚未成立业主委员会,为选聘其他物业公司,该合同仍在履行期限内。原告依据物业合同的约定,为该园区提供物业服务,被告为该园区业主,应依据物业合同的约定按期交纳物业费。物业合同约定按实际履行期限交付物业费。违约金问题,被告非恶意欠费,对原告此请求,该院不予支持。被告提出原告服务瑕疵问题,不足以产生减少物业费的理由,被告应交物业费金额。

法眼观点

根据《中华人民共和国民法典》第九百三十九条的规定,建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同,以及业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务人订立的物业服务合同,对业主具有法律约束力。同时,《中华人民共和国民法典》第九百四十四条第一款规定:“业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的,业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。”《物业管理条例》第七条第五项规定:“业主在物业管理活动中,履行下列义务:(五)按时交纳物业服务费用。”第四十一条第一款规定:“业主

应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的,从其约定,业主负连带交纳责任。”据此,业主根据物业服务合同按时交纳物业费不仅是其合同义务,亦属于其法定义务。即使物业服务人在提供物业服务过程中存在瑕疵,业主若认为物业服务人提供的物业服务不到位,其可以选择要求物业服务人限期整改等理性方式维护自身权益,或者依法另行请求物业服务人承担相应违约责任,或者通过业主大会依法解聘和另聘物业服务人,但业主以拒绝交纳物业费的方式进行抗辩,缺少法律依据,不利于物业服务关系的稳定性和确定性,亦影响其他业已交纳物业费的业主权益。而物业服务人应当虚心听取业主对于物业服务的意见,及时回应并改进物业服务中存在的问题,提高服务水平,避免双方产生矛盾或纠纷,共同营造和谐小区。此外,在建筑物保修期满后如涉及业主专有部分之外的共用部位、共用设施设备的维修和更新改造问题,则应按照《住宅专项维修资金管理办法》的规定依法另行解决,并不构成业主拒绝交纳物业费的抗辩。对于其他业主违章搭建的问题,可以通过向有关行政主管部门报告或者投诉并由有关行政主管部门依法处理的方式另行解决,亦不构成业主拒绝交纳物业费的抗辩。





业主管道堵塞造成损害，是否要物业承担？

案情简介

2021年12月4日，业主室内卫生间下水道发生反水。当日，物业公司对发生反水管道进行清污，从管道内清出编织袋样异物，12月7日，物业公司对10幢201室及外部区域实施消毒喷洒。以上内容及清污视频、消毒喷洒照片均发送给业主与物业管家微信聊天记录中。

2021年12月7日，物业公司人员根据业主提供的受损金额74150.2元，向案外人上海万利保险经纪有限公司发送保险报案电子邮件，根据邮件内容，报案险种为公众险、出险时间2021年12月4日、事故类型反水、损失金额74150.2元、事故原因“主管堵塞导致10幢201室内反水，全屋定制及地板，家具受损”。上述保险理赔申请经保险公司审核后拒绝赔付。后业主起诉物业公司。

法院判决

物业公司已举证证明对其提供物业服务区域内的公共管道、污水井定期清理疏通的相关证据，本案中发生堵塞的下水管道既然属于公共管道，相关业主共同使用，则亦负有合理使用、共同管理和注意的义务，本案下水管道被非正常污物堵塞造成业主室内卫生间反水，物业公司作为物业管理者，并无法监督和约束相关业主对下水管道的使用，在其已经履行日常养护、管理义务的情况下，对于业主不当使用造成的堵塞不应继续归责于物业公司，且从审理查明情况来看，没有证据证明物业公司对本案损害结果的发生有过错或在损害中存在管理失当的重大过失行为，故本院采纳物业公司的抗辩意见，物业公司已尽到管理职责且已在本案成讼前排除了管道堵塞的妨害，不应再对此承担赔偿责任，业主主张本案应适用无过错责任的归责原则，没有法律依据，本院不予支持。

法院判决

物业公司已尽到管理职责且已在本案成讼前排除了管道堵塞的妨害，亦没有证据证明物业公司对本案损害结果的发生有过错或在损害中存在管理失当的重大过失行为，不应再对此承担赔偿责任。在提供服务过程中，多留存服务证据，防止举证不能。



平凡劳动者，美丽物业人

温水金



用双手诠释忠诚，用肩膀扛起责任，用大爱书写人生，用汗水浇灌未来。

在上城物业有这样一群“匠人”，他们身处不同的岗位，但都怀揣着对工作的坚定信念，在平凡的岗位上发光发热。他们热爱自己的工作，尽职尽责，为客户提供优质服务。

这些匠人中，有默默守护着大家安全的安管队员；有在维修设备时精益求精的技术标兵；还有细致入微服务客户的服务能手……劳有所获，心有所向。

微笑服务，专业细致

在日复一日的琐碎工作中，悉心接待每一位业主，用心服务让业主满意这就是我们的客服团队他们用热情的微笑，真诚的服务，换来了业主的理解和宽容。在平凡的岗位让塑造不平凡的价值体系。

每处安全，坚强保障

他们是家园的忠诚“卫士”默默付出，无怨无悔，无惧风雨，不分昼夜，巡逻站岗，恪尽职守，为每位业主的居家安全保驾护航，他们用行动证明小区因他们的存在而变得更加安全。

精益求精，工匠精神

他们是心灵手巧的家园工匠，随叫随到，匠心服务，工具包不离身，365天他们都在您身边，用精湛的技术和专业的服务保障着小区设备的正常运转，守护家园的安全和稳定。

辛勤园丁，不辞劳苦

勤勤恳恳，细心呵护，浇水施肥，修枝剪叶，肩负小区美容的重担，他们是不辞劳苦的家园美容师，用脚步丈量小区每一寸绿地，在四季轮回中创造绿色家园，让我们每天都能享受到美丽的自然景色。

劳动最光荣，无论何时何地，劳动与劳动者永远舍得分歌颂，致敬每一个平凡而伟大的劳动者。

(作者单位：光华园管理处)



而我们要说的“物业”，更多的是指“物业管理和物业服务”。

母亲节只有一天， 爱妈妈是 366 天

张慧锦

妈妈是听起来温暖而柔软，但却最坚强的人。我们以一声妈妈为理由，向她无尽的索取，她以一声妈妈为枷锁，向我们无限的付出。

成为妈妈以后，她们也许因生育而走样的身材被人嘲笑，也许在求职时遭遇职场歧视，也许为了家庭与孩子放弃了自己热爱的事业，也许为了照顾我们舍去了自己的休息时间，也许丢掉了自己的兴趣爱好拒绝了朋友出游的邀请，也许早已结束了婚姻独自抚养孩子，也许她曾在无数个夜晚面对生活的困境独自哭泣……

而她却在我们迈进家门的那一刻笑得温柔活泼，要你给她讲讲关于你最近遇到的事情。

任何赞美妈妈的话语都在她对我们细水长流的爱面前都显得苍白而逊色。很想说，谢谢你选择让我来到这个世界上，我拥有世界上最好的爱。

为什么为母则刚？不要再道德绑架妈妈了，妈妈也曾经是别人努力捧在手心的心肝宝贝！妈妈是第一次做妈妈，没有人教她怎么做，可是她已经做得很好。我也是第一次当女儿，很多人教我怎么做，可我还是做得不够好。

别再在母亲节爱她了，在每一天都爱她吧。这一生的浪漫和宠溺，一定要留给妈妈一份。

(作者单位：上步大厦管理处)

拥抱妈妈
说声感谢



女儿的爱

谢明

“爸爸，今天母亲节，给妈妈买一束花吧”，“母亲节不是该你给妈妈买礼物吗？怎么让我买了？”，“我不是没钱嘛。”

母亲节，一大早就听见女儿稚嫩的声音，小声地和她爸爸讨论给我买礼物，最后的结果是谁也没买。女儿悄悄地把这件事放进了心里，随后都有些闷闷不乐，就算带她出去玩，感觉她总提不起兴致，反而我这个没收到礼物的人，没心没肺地玩得不亦乐乎。直到来到一片花海，她好像一下子就来了精神，都没走楼梯，从斜坡上冲了下去。看着她在花海里穿梭，脸上有了笑容，我也就放心的去赏花了。等到准备返程，大声地喊着女儿，不知道她从哪里钻了出来，鼻尖上有着小小的汗珠，头发上还有几根草屑，满脸兴奋地从身后拿出一小束花递给我：“妈妈，节日快乐！”瞬间感动不已，但还是很煞风景地说了一句：“谢谢宝贝，不过我们不能摘花哦，这是给大家欣赏的。”女儿很认真地说：“这不是我摘的，是我在地上捡的，也许是别人摘了扔了的，也许是风吹断了的，也有一些是快要枯萎的。”好吧，就算是捡的花送给我，我也很开心。

经常会对女儿说：妈妈爱你。也总是以为自己对她的爱胜过了所有，其实她对我的爱又何尝不是倾尽了所有。从两岁半上幼儿园开始，放学回来总能从书包掏出一些东西，有时候是一个鹌鹑蛋，有时候是几个圣女果，有时候甚至是用纸巾包着的半块馒头，那时候她还不是很会表达，只是递到我嘴边说：“妈妈吃。”慢慢地长大了会说了，总是很神秘又很得意地问：“妈妈，猜猜我今天给你带来什么好吃的啦？”而每次我都会装作很惊喜地告诉她，我好喜欢，都是我喜欢的，谢谢我的宝贝。现在读小学四年级了，还是会偶尔给我带一块学校的午餐省下的饼，或者是一个鸡蛋，都用纸巾包得好好的。就连有时候学校组织的出游，她也会给我带礼物，有手链、镜子、发饰、还有一盆小小的多肉……老母亲的眼睛总是不由自主地湿润了。

自从我大病一场后，女儿总像一个小卫士守护着我。每次接她放学，她身上背着重重的书包，还把我手里提着的东西抢过去提着，看着她弯着腰爬楼梯的小小身影，心疼地说：“来，给个轻的让妈妈提。”她总是假装很轻松地

说：“没事啊，我能提得动，在我这里轻的，你提着就很重了，你会很累的。”她总是在不经意间表达着对我的爱。

总说母爱很伟大，孩子对父母的爱却是我们无法想像的深厚，毫无保留。现在，父母就是他们的全部，是他们唯一的依靠。我总想给她我的所有，让我的宝贝能感受到浓浓的爱，而我也甜蜜地享受着她对我的爱。我爱我的宝贝！

(作者单位：御景华城管理处)

妈妈我爱你
母亲节快乐!



感恩母亲 无私奉献

我的那些妈妈们

方丽

母亲节热热闹闹的过完了。朋友圈里各种晒，也的确是温馨。但母亲对我们的牵挂是绵远的。无论走多远，我们永远走不出母亲那关切的目光。我也想起了我的那些妈妈们。

01

过年回老家。朋友在一起聚会。我的死党跟我讲起她妈妈的情况。说：“老太太身体硬朗的很。80多岁了，一个人住在乡下，自己照顾着自己。家里弄得很干净。她一刻都不闲着。”聚会结束后，我说，去看看妈妈吧。好多年没看到她了。于是驱车前往。十几分钟就到了。妈妈见到我去看她，开心的不得了。脸上一直挂着笑容，从这屋忙到那屋，嘴里不停地念叨：“你怎么来了，你怎么就来了呢，还好，还记得我这个老妖怪，再过几年，说不定都见不到我了。”妈妈拉着我的手，端详着：“几十年不见，丫头一点没变。”其实，变化还是有的。

当年，我们几个经常一起过来玩。妈妈总是抽空给我们做好吃的。她的确很忙。印象中，吃饭她都没时间坐下来。走路简直是在跑。也是，朋友是家里最小的，还有三个哥哥和一个姐姐。一家人吃饭，全靠妈妈张罗。那时，她总跟我们讲，一定要好好读书呀。

望着妈妈忙进忙出的给我端好吃的，我的心情也被感染了。虽然不如当年健步如飞，但走路还是很稳的，很欣慰。如今，朋友兄弟姊妹几个都在城里安了家。想接老太太一起过去。老人固执的很，哪家也不去。她有自己的理由：我还在的时候，就帮你们守住老本营，你们要是在城里累了，乏了，就可以回来住几天。至少回来时，家里的门是开的，灯是亮的，灶是热的。我能动，就做口热饭给你们吃。

这就是妈妈，永远是我们温暖的后方。

02

优优电话中告诉我，她要来我这里出差了。握着手机，我能听出她在那头的兴奋。我也好高兴。毕竟毕业后，都没见过她了。第二天，我们终于见面了。在咖啡厅里，我们聊啊

聊啊，直到嘴巴说酸了，还没停下来。这时，她电话响了。是她妈妈来的电话。我安静的在旁边听她和妈妈讲话。

“我到了。”“哦，我和婵在一起呢。”

“嗯，她过的很好。她来接我的。”

“她的手啊？这么多年应该早就好了。”

优优回头小声跟我讲：“我妈问你的手好了没？”“妈妈真是好记性啊！”我感叹。那年暑假，我在优优家住了一段时间。有次骑自行车，载着妈妈。下坡时，等我发现横穿公路的一条沟时，已经晚了。我拼命捏手刹，没用。关键时刻，刹车没反应。我吓得闭上了眼睛。等我再睁开眼睛时，自行车在马路的右边，我和妈妈趴在路的左边。我的手臂手掌膝盖全都破了皮，肉上粘着沙子，疼的都不疼了。妈妈坐在地上扶着腰，摔到腰了。那个暑假接下来的日子，我是拄着拐杖过完的。听说妈妈的腰也疼了两个月。

几十年都过去了，妈妈还惦记着我的手。“手机给我，我跟妈妈说几句。”我对优优说。电话中，妈妈一样样询问我的情况。听她的声音，还是那么悦耳。“当年你的细手儿摔成那样，我都心疼死了。现在好了，身体没什么毛病。优优身体不好，有偏头疼，又贫血。”“我妈妈总是担心我这个，操心我那个。她自己身体一点儿都不好，毛病很多。”优优在旁边小声说。“妈妈，有时间我一定去看您。”电话那头半晌没吱声……

是啊，妈妈就是这样，她的各种不舒服都不重要，甚至可以忽略。

我们在她们眼里永远是最重要的。

03

彭彭的妈妈对我们也非常好。青春期的我们比较叛逆。高中时，只要一去她家，妈妈就做豆角儿馒头给我们吃。味道真是好啊。妈妈信佛。家里供着菩萨相。她每天早晚都会上香。印象中，她跟我们说：“我会为你们祈福的。你们将来

都会有出息。”在那迷茫的日子，这些话真的很温暖。我们也相信妈妈的祈福会给我们带来好运。

04

朋友们都说，我的妈妈最好了。

每次一到我家，妈妈就随我们闹。晚上可以整宿的不睡觉，聊天。不知道我们怎么会有那么多的话说。妈妈一直都很信任我，所以，我的朋友在她的眼中也是最好的。玩玩闹闹她都很放心。夏夜里，妈妈还会给我们讲她年轻时候的糗事；唱小调儿给我们听。

如今，只要朋友们一见面，就会询问老妈的近况。所幸老太太心态好，整天乐呵呵的。只是，身处异地的我，一年和她也见不了几次面。每周打电话，她说啥都好。其实，所有的好都不及我陪在她身边好。有次，她问我吃晚饭没，我无意中说晚上吃了点青菜，没吃米饭。她急了，那咋行啊？人是铁，饭是钢，身体重要。一定要吃米饭。现在你还年轻，等到我这个年纪你就知道了。从那次后，每次她问我吃了没，我赶快说，吃了吃了。担心她不信，还特地申明，吃了好多。

她又急了，你在糊弄我，不想我啰嗦，是不？！你多大的饭量，我又不是不知道，你能吃好多？！有次在和她通话中，鼻子痒痒打了个喷嚏。她在那头急着问：“是不是感冒了？要吃药啊。不爱吃药也要吃。衣服要穿多一点儿，不要为了好看，穿那么少。”听着老妈的唠叨，我在这头眼睛都湿了。曾经很不耐烦她的唠叨，可现在巴不得多听些她的碎碎念。

有妈在的日子，我们永远是孩子。

有妈的孩子是块宝。真想永远做这块宝，不想有一天成为那根草。永远都不想。

(作者单位：上步大厦管理处)



《春咏西湖》赏析

刘浩

烟雨朦朦西湖游，山水湖光杨柳羞。
想起三杰过往事，一阵愁绪涌心头。

解析：

第一句是叙述春季万物复苏，雨润大地，人们心情高兴，在细雨朦胧中游览西湖。

第二句描述西湖看到的景色：细雨菲菲，烟雾朦胧，山色、湖光。杨柳象一个害羞的美女半遮半露，含羞婉转，静静亭立……这美妙的景色真是让人心醉。

第三句由目光所见的景色引述到景色背后看不到的，青山埋葬着的忠魂：岳飞、于谦、张苍水等等的往事。

第四句是说由看到山河的美色，联想到山河下边历史先辈的悲壮、艰辛。山河虽好，但社会却复杂，美好的东西来之不易，后辈要切珍惜。

(作者单位：上步大厦管理处)



田园小趣

谢明

周末中午正在弟弟家准备吃饭，朋友发来几个视频。一个视频里满树的紫色芒果，已有成人的拳头大，顺着一条条细长的枝条吊在树上，风吹过，轻轻地晃动几下，透出了小小的骄傲。芒果树旁的院墙上，爬满了葡萄藤，一串串碧绿晶莹的葡萄挤在一起，像极了调皮的小精灵，粉嘟嘟，让人想下手，却又无从下手。院墙里面，黄皮树一枝枝的黄皮果，已有拇指大小，虽然还是青绿的，但已经掩盖不住即将丰收的喜悦。黄皮树不远处，有一棵很老很老的龙眼树，满树的花朵，可以想像出龙眼成熟的景象，定是把老树压得直不起腰。

第二个视频，一个大大的鱼塘在抽水，塘边是数不清的田螺，朋友沿着塘边捡着田螺，欢快的声音大声喊着：快来啊，好多好多的田螺，好多好多的鱼。看到这里，我已经按捺不住内心的雀跃，于是和大家商量，吃完了饭就出发去朋友那里，带着娃娃们去撒野。窗外不时的有阵雨，有丝丝犹豫，但随着朋友接二连三的视频发过来，坚定了去玩的决心。于是平时喜欢的水煮鱼、香辣虾……不香了，丢下饭碗，带上娃，出发！

到达后，一路在车里兴趣缺缺的小朋友下了车，立马被鱼塘边院子里的狗吸引了，和狗子们吵起了架，一声大过一声，老母亲实在是无奈。而我们被快干水了的鱼塘吸引了，渔民们穿着下水衣，在鱼塘中间捕捞着，时不时发出惊呼，肯定是又逮到了好货。而没有下水衣的我们只能在鱼塘边眼巴巴地瞧着。朋友们也许看出了我们的无趣，于是上岸带我们去摘早熟的荔枝。野外的路边，香蕉树一串串硕大的香蕉仿佛在摆拍，一下就抓住了我们的目光，淳朴的村民们说：去摘吧，野外的都是没人要的，只要不摘香蕉园的就ok了。汗颜，这么好的香蕉居然没人要，生怕别人反悔，我们赶紧砍下来，两个人抬上了车。满满的欢喜。

到了荔枝树下，有些荔枝已经红了，几个爬树小能手迫不及待地上了树，我们守在树下等着他们摘了扔下来，剥开一颗看上去很完美的咬了一口，酸！又有一股清甜在嘴里漫开，让武汉远道来的小侄女试了一颗，果真是没见过树上新鲜采摘下来的，一直喊：好吃，好吃，好好吃。于是一股脑把手里的荔枝塞到小侄女怀里，抿着嘴偷笑。小女儿还一脸显摆地说：等过段时间再来摘就好好吃了，你们以后再来吧。

摘完了荔枝，再去摘李子，一棵棵矮小的李子树让我完全不相信会结果子。直到朋友钻进去摘下一颗扔给我，我才赶紧走过去。树上一颗颗李子粉扑扑的，透着深红，皮上就像有一层霜，等不及去洗，一口咬下去，酸酸甜甜。

美好的时光总是过得很快，天色渐渐暗了下来。吃完丰盛的晚餐就要回家了，小朋友们一脸的依依不舍，嘴里直嘟囔不想回去，远道而来的妹妹大喊了一声：这就是我想要的生活！这又何尝不是我向往的生活？

(作者单位：御景华城管理处)



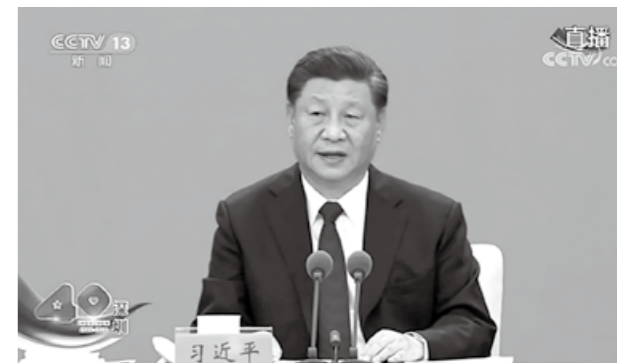
习近平在深圳经济特区建立40周年庆祝大会上的讲话

(2020年10月14日)

深圳经济特区建立40周年庆祝大会14日上午在广东省深圳市隆重举行。中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平在会上发表重要讲话强调，要高举中国特色社会主义伟大旗帜，统筹推进“五位一体”总体布局，协调推进“四个全面”战略布局，从我国进入新发展阶段大局出发，落实新发展理念，紧扣推动高质量发展、构建新发展格局，以一往无前的奋斗姿态、风雨无阻的精神状态，改革不停顿，开放不止步，在更高起点上推进改革开放，推动经济特区工作开创新局面，为全面建设社会主义现代化国家、实现第二个百年奋斗目标作出新的更大的贡献。

习近平强调，兴办经济特区，是党和国家为推进改革开放和社会主义现代化建设进行的伟大创举。长期以来，在党中央坚强领导和全国大力支持下，各经济特区解放思想、改革创新，勇担使命、砥砺奋进，在建设中国特色社会主义伟大进程中谱写了勇立潮头、开拓进取的壮丽篇章，为全国改革开放和社会主义现代化建设作出了重大贡献。

习近平指出，深圳是改革开放后党和人民一手缔造的崭新城市，是中国特色社会主义在一张白纸上的精彩演绎。40年来，深圳奋力解放和发展社会生产力，大力推进科技创新，实现了由一座落后的边陲小镇到具有全球影响力的国际化大都市的历史性跨越；坚持解放思想、与时俱进，率先进行市场取向的经济体制改革，实现了由经济体制改革到全面深



化改革的历史性跨越；坚持实行“引进来”和“走出去”，积极利用国际国内两个市场、两种资源，积极吸引全球投资，实现了由进出口贸易为主到全方位高水平对外开放的历史性跨越；坚持发展社会主义民主政治，尊重人民主体地位，加强社会主义精神文明建设，积极培育和践行社会主义核心价值观，实现了由经济开发到统筹社会主义物质文明、政治文明、精神文明、社会文明、生态文明发展的历史性跨越；坚持以人民为中心，人民生活水平大幅提高，教育、医疗、住房等实现翻天覆地的变化，率先完成全面建成小康社会的目标，实现了由解决温饱到高质量全面小康的历史性跨越。深圳等经济特区的成功实践充分证明，党中央关于兴办经济特区的战略决策是完全正确的。经济特区不仅要继续办下去，而且要办得更好、办得水平更高。

习近平强调，深圳等经济特区40年改革开放实践积累了宝贵经验，深化了我们对中国特色社会主义经济特区建设规律的认识。一是必须坚持党对经济特区建设的领导，始终保持经济特区建设正确方向。二是必须坚持和完善中国特色社会主义制度，通过改革实践推动中国特色社会主义制度更加成熟更加定型。三是必须坚持发展是硬道理，坚持敢闯敢试、敢为人先，以思想破冰引领改革突围。四是必须坚持全方位对外开放，不断提高“引进来”的吸引力和“走出去”的竞争力。五是必须坚持创新是第一动力，在全球科技革命和产业变革中赢得主动权。六是必须坚持以人民为中心的发展思想，让改革发展成果更多更公平惠及人民群众。七是必须坚持科学立法、严格执法、公正司法、全民守法，使法治成为经济特区发展的重要保障。八是必须践行绿水青山就是金山银山的理念，实现经济社会和生态环境全面协调可持续发展。九是必须全面准确贯彻“一国两制”基本方针，促进内

地与香港、澳门融合发展、相互促进。十是必须坚持在全国一盘棋中更好发挥经济特区辐射带动作用，为全国发展作出贡献。

习近平指出，当今世界正经历百年未有之大变局，我国正处于实现中华民族伟大复兴的关键时期，经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段。深圳要建设好中国特色社会主义先行示范区，创建社会主义现代化强国的城市范例，提高贯彻落实新发展理念能力和水平，形成全面深化改革、全面扩大开放新格局，推进粤港澳大湾区建设，丰富“一国两制”事业发展新实践，率先实现社会主义现代化。第一，坚定不移贯彻新发展理念。要坚持供给侧结构性改革这条主线，坚定不移实施创新驱动发展战略，加大基础研究和应用基础研究投入力度，培育新动能，提升新势能。要大力发展现代服务业，提升服务业发展能级和竞争力。要实施更加开放的人才政策，聚天下英才而用之。第二，与时俱进全面深化改革。党中央经过深入研究，支持深圳实施综合改革试点，以清单批量授权方式赋予深圳在重要领域和关键环节改革上更多自主权。深圳经济特区要扛起责任，牢牢把握正确方向，努力在重要领域推出一批重大改革措施。第三，锐意开拓全面扩大开放。要优化升级生产、分配、流通、消费体系，增强畅通国内大循环和联通国内国际双循环的功能，加快推进规则标准等制度型开放，率先建设更高水平开放型经济新体制。要加强同“一带一路”沿线国家和地区开展多层次、多领域的务实合作。第四，创新思路推动城市治理体系和治理能力现代化。要树立全周期管理意识，加快推动城市治理体系和治理能力现代化，努力走出一条符合超大型城市特点和规律的治理新路子。第五，真抓实干践行以人民为中心的发展思想。要拿出更多改革创新举措，把就业、教育、医疗、社保、住房、养老、食品安全、生态环境、社会治安等问题一个一个解决好，努力让人民群众的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。要尊重人民群众首创精神，不断从人民群众中

汲取经济特区发展的创新创造活力。第六，积极作为深入推进粤港澳大湾区建设。要抓住粤港澳大湾区建设重大历史机遇，推动三地经济运行的规则衔接、机制对接，提升市场一体化水平。要继续鼓励引导港澳同胞和海外侨胞充分发挥投资兴业、双向开放的重要作用，在经济特区发展中作出新贡献。

习近平强调，一花独放不是春，百花齐放春满园。我们坚定不移奉行互利共赢的开放战略，既从世界汲取发展动力，也让中国发展更好惠及世界。经济特区建设 40 年的实践离不开世界各国的共同参与，也为各国创造了广阔的发展空间、分享了发展利益。欢迎世界各国更多地参与中国经济特区的改革开放发展，构建共商共建共享共赢新格局。

习近平指出，经济特区处于改革开放最前沿，加强党的全面领导和党的建设有着更高要求。要深入贯彻新时代党的建设总要求，以改革创新精神在加强党的全面领导和党的建设方面率先示范。广大党员、干部要坚定理想信念、更新知识观念、掌握过硬本领，自觉站在党和国家大局上想问题、办事情。要激发党员、干部干事创业的热情和劲头。要持之以恒正风肃纪，坚定不移惩治腐败，坚决反对形式主义、官僚主义，营造风清气正的良好政治生态。

习近平强调，中国特色社会主义是物质文明和精神文明全面发展的社会主义。经济特区要坚持“两手抓、两手都要硬”，在物质文明建设和精神文明建设上都要交出优异答卷。要加强理想信念教育，培育和践行社会主义核心价值观，弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，继续发扬敢闯敢试、敢为人先、埋头苦干的特区精神，教育引导广大干部群众特别是青少年坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。要深入开展群众性精神文明创建活动，不断提升人民文明素养和社会文明程度。



生活贴士：30 个日常生活小常识

1. 纠缠一起的项链如何快速解开
可先洒一点爽身粉，在着手解开。链子因爽身粉而变得滑润，所以不管缠的多紧也能轻松分开。
2. 防止洗澡水变凉的方法
冬天洗澡时，水很容易变凉，可以再浴缸中加上一点盐。盐有暂时堵塞汗线的作用，体热就不会散发出去了。
3. 如何消除盘子的裂痕
可以把盘子放进锅里倒入牛奶，加热四至五分钟，牛奶沸腾后就可熄火取出盘子，裂痕就会几乎消失不见了。
4. 饼乾的防潮法
将饼乾装罐时，同时放进一块方糖。由於方糖会吸收罐中的湿气，所以就能保持饼乾的香脆可口的状态了。
5. 预防煮面食汤溢出来的方法
水煮的时候，再汤里加上一迟奶油或一点点沙拉油。同时要保持汤的沸腾，不可向煮其他面类时一般加冷水。
6. 如何去除指头上的烟垢
最有效的方法适用柠檬汁擦洗，起初效果并不显著，但是经过耐心的擦拭之后，颜色就会渐渐退了。若依然无效的话，可在柠檬汁里加上一点双氧水，效果就出来了。
7. 使缩小的毛衣恢复原状的方法
在脸上盆里注入温水，滴进少量的家庭用阿摩尼亚水，然后将毛衣浸入，留在毛线上的皂成份就会溶化。以两手同时轻轻拉长缩小的部分，然后冲水晾乾。再半乾之时，先用手

8. 如何去除地毯上的家俱置痕
消除地毯上常见的凹陷痕迹，试用争气熨斗再凹处喷一些蒸气，或将湿毛巾铺在凹陷的地方，然后用熨斗烫。再以硬毛的牙刷挑起凹处的毛，在轻轻刷顺即可。
9. 加了酵素的洗衣剂不可用热水
含酵素的洗衣剂对身体产生的蛋白质污垢最有效，但蛋白质遇热就会变质，而紧贴在布上面。虽是酵素洗衣剂也无可奈何。所以水温还是以 30 至 60 度为上限。
10. 如何防止毛衣缩水
洗毛衣的原则是一次尽快洗好。一般而言，洗衣精用的愈省，愈容易使毛衣缩水，所以不如洗衣精多加一点，以避免毛衣变小。
11. 如何制作透明清亮的冰块
就是将水充分煮沸后，在倒入制冰器里。因为如此可将水中的石灰等杂质蒸散掉，制作出来的冰块就会格外透明。
12. 使瓶花在夏天持久的秘诀
可在花瓶里滴上一、二滴漂白水。漂白水有杀菌果效，尽管水温高，也能使花茎切口，不易生菌，花自然较能耐久。
13. 不用芳香剂使屋内芳香的方法
可利用自己的香水以棉花沾湿香水后，擦拭室内的电灯泡，灯泡一亮，香水就会温热发挥，整个房间就会充满香气了。

热烈庆祝深圳经济特区建立 40 周年

1980 — 2020

14. 使凋萎的蔬果复原的方法

可以在大盆里装水上，加上少量的醋两块方糖，再将蔬菜放进去浸泡即可，就用热水冲一下，然后立即以冷水回冲，就可恢复原状。

15. 轻松去除衣物塞在衣箱里产生的皱折

出外旅行时，打开衣箱，衣服变的皱巴巴的。可在泡过热水澡后保留浴缸的水，将衣物用衣架掉挂在浴室里，翌晨，衣服上的皱折就可被蒸气消除了。

16. 去除衬衫衣领、腋下汗斑的秘诀

先用刷子涂上洗发精，或擦上刮胡膏后静置四之五分钟再洗，即可顺利洗净。

17. 使丝袜更为耐用的秘诀

为防止丝袜脱线，可将新丝袜放进冷冻库中。等冻硬了直接取出自然解冻后，穿上时就比较不会脱线了。另外也可先加入五分之一杯醋的水洗一洗，或用砂糖一大匙溶化的水冲洗，效果也不错。

18. 黑色衣服退色时的补救法

- 1) 若是棉质的可再水中加一点啤酒冲洗。
- 2) 若是毛质的就用煮过波菜的汁洗洗看。

19. 防止白色丝衬衫变黄的方法

在洗之前，先涂上牛奶。如此就能不可思议地防止变黄。在洗完后，最后一次冲水时 加点牛奶，也同样有效果。这种方法并不需用很多牛奶，所以不妨试一试。

20. 防止牛仔裤掉色的方法

新买的牛仔裤，可先进在浓盐水中，过了整整一天，再以一般方法洗涤即可。平时在洗涤时，若能将里侧翻出来再洗晒乾，也能使褪色的程度减到最低。

21. 鞋底易滑时的应急处理法

- 1) 用砂纸摩擦鞋底，就可大大减低滑倒的可能。
- 2) 把生马铃薯切成两半，以横切面摩擦鞋底，就不会滑了。
- 3) 可以在鞋底贴胶布，尤其是雨天特别有效。所以尽管下雨，也可以穿上漂亮的鞋子外出，而不用担心滑倒。

22. 使剪刀恢复锐利的方法

利用铝箔纸，将二、三张叠在一起，用剪刀剪一剪，剪刀立刻就会锐利的令人吃惊。

23. 收录音机的保养法

以棉花棒沾酒精，清除磁头上的灰尘。只是如此就能使音质复元。

24. 烟灰缸的油垢去除法

可以在烟灰缸内洒一点盐，再以软木塞成抹布擦拭污垢即可。

25. 玻璃杯重叠抽不出来时的处理法

可在内杯加冷水，外侧的杯子浸在温水中。使二者产生温差，就可顺利抽出。另外也可在重叠处架上洗洁精或肥皂润滑，以方便取出。

26. 不伤家具的蜡笔污迹去除法

蜡笔污迹无法以水去除，用油漆溶剂虽可去除，但会剥去涂料而使表面受损，最适合的方法适用牙膏擦拭。不仅可擦的很乾淨，且也不会伤到家具。

27. 收存衣物的便利法

不常穿的衣服若不妥善收存好，很容易遭虫咬破。所以在收存前，可先再橱子底下铺一张当日的报纸。因为刚好报纸的油墨味有驱虫的效果。再加上防虫剂，形成双重保护，且铺有当天的报纸，日后就可看出是何时收起的，可说是一石二鸟之策。

28. 长久保存皮质、丝质衣物的方法

皮质和丝质等高级衣物，愈是纤细就愈不能放在塑胶袋里。因为东西在密封的情况下，无法接触空气，湿气就会积在里面当然发酶就无可避免了。所以从洗衣店取回的衣物，最好除去塑胶袋，在上面盖上薄纸，才收存起来。

29. 消除裙襟、裤脚折痕的方法

此时，如果再折痕上涂一点醋，就不会那么明显了。在整烫之前先以旧牙刷涂一点薄醋在折痕上，然后以低温烫一烫，就几乎看不出来了。

30. 去除车上烟味的方法

可在烟灰缸中铺上咖啡渣。因咖啡渣有相当的除臭效果，再揉熄烟蒂时，咖啡渣的湿气可立刻熄灭火星，咖啡渣以布袋装起亦可去除整辆车内的异味。



党建工作



社区服务



员工活动



<http://www.sz-scwy.com>



深圳市上城物业管理有限公司

SHENZHEN SHANGCHENG ESTATE MANAGEMENT CO.,LTD

公司地址：深圳市福田区南园路68号上步大厦5楼

电 话：0755-83996156

传 真：0755-88393098

邮政编码：518031