

SHANG CHENG ESTATE

上城物业 64期 2024

深圳市上城物业管理有限公司主办



上城物业召开 2023 年度总结暨表彰大会



打开心窗

人有心而知远方，有心而识灵魂；人有心而自知，有心而有情。

人为文者，要“文心史笔”，这样的文，才可以给后人以校阅，载万世之汗青；人为武者，也要“剑胆琴心”，这样的武，才可以给后人以仿学，可以留一世之英名。

心有小窗，便有亮丽阳光进来。小酌一些温暖的故事，便有自由清风邀约一些花香或者蓝天白云，作客于我的心房。于是，我永远领略着一派好风景。

人活一世，心灵跋涉，路途遥远，不敢停歇。难免心窗会在不经意中关闭。就像没有月亮与星星的晚上，我总是渴盼有几点亮光划破沉寂的夜。记忆的眼前，忽闪着飞来一只萤火虫，点点光泽，打开了我的心窗，让我在最黑暗的时候迎来一盏明灯，捍卫着夜奔的脚步，驱赶着夜色的幽灵。

萤火虫虽小虽弱，四两拨千斤。点点亮光，让我在“山重水复疑无路”之时，有一种“柳暗花明又一村”的受宠若惊。于是，我打开心窗，摒弃内心的杂念，给灵魂喘息的机会。打开心窗，换换心房的空气，踏上坦荡的命运之途。打开心窗，给我的梦想和希望插上翅膀，让它带领自己过好生活，搏击人生。

的确，打开心窗，给我温暖，给我光明。犹如夜空中的星辰一样可以照亮灵魂，让我相信这个世界的美好。人生路途走得再久也感觉不到疲惫，犹如树林里的一只歌唱的百灵，使我生活的小天地充满快乐和温情。拥有一片温馨，任何时候我都不会再对生命叹息。因为，我心中充盈着希望的束束光明。

打开心窗，或许在没有阳光的日子，那留存在心中的阳光会淹没和驱赶走心中的潮湿和寒冷。我也要在心中装一面镜子，把心中的阳光反射出去，让自己成为一个发光体。于是，在没有阳光的时候我自己便是阳光。阳光明媚的日子里，我甚至可以在心中安装一方太阳能，把阳光蓄存起来。于是，到了严冬的时候，我的心也不会寒冷和灰暗，



总第 64 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：郑润培、梁荣健、林霏威

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-scwy.com

邮 编：518031

出版日期：2024 年 6 月

卷首语

打开心窗

01 时事传真

上城物业召开 2023 年度总结暨表彰大会

强降雨天气里的物业人

上步大厦举行上半年消防演习

04 学习与思考

物业纠纷十大典型案例分享

楼上房屋漏水致楼下墙壁受损，责任如何认定？

快乐工作 幸福人生

物业服务工作之心得体会

学习的重要性

忠诚的上城人

物业项目如何做好痕迹管理

14 上城文苑

爱岗敬业的好榜样

你在异国他乡还好吗

那缕拐弯的阳光救活了她

一荤一素

龙年春节抒怀

母亲节寄语

忆

19 党支部园地

群众纪律是什么？

违反群众纪律的行为有哪些？

假公济私的具体表现和处分规定

党员干部离岗离职后违规从业、违规谋利的处分规定

21 我爱我家

生活小窍门、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：

尽心尽意 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 2023 年度总结暨表彰大会

王志祥



2024 年 1 月 25 日上午，上城物业 2023 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、总经理郑志光，上步总公司党委委员、上城公司总经理张林贤，常务副总经理郑润培，副总经理梁荣健、林霏威出席了会议。

会上公司总经理张林贤首先作了公司 2023 年度工作报告。报告指出 2023 年对于上城公司是极其艰难的一年，疫情过后，受市场环境影响公司的经营成本始终居高不下，设备设施老化带来的安全问题日渐突显，业主用户对服务品质要求的不断提升，都给公司各项工作带来新的挑战。在上步公司党委和董事会的正确带领下，上城全体员工紧紧围绕年度工作目标，以优质服务为先导，向管理创新要效益，同舟共济，攻坚克难，顺利完成了各项工作任务。

2023 年公司继续深化绩效考核，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，完善各项考核标准，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。

2023 年光华园老旧小区更新改造工程，让小区环境焕然一新，并且彻底解决了困扰小区多年的窗檐安全隐患问题；鹏丽大厦不断加强小区清洁卫生管理，得到街道社区主管部门的充分肯定；上步大厦全年顺利完成区、街道及社区安全部门的各类安全检查，保持了“国家优秀示范大厦”称号；玉福管理处优质饮用水工程顺利完成，有效改善了业主用户的生活用水条件；作为业主住户最多的御景华城，全体员工团结一心，全力以赴，确保了小区的长治久安。在今年“9.7 特大暴雨突发事件”当中，公司全体员工始终奋战在抢险一线，大家通力合作，应急处置得当，将暴雨造成的损失降至最低，得到全体业主用户的一致好评。2023 年顾客满意度调查显示，公司物业服务总体满意率为 94.25%，租赁服务总体满意率为 98.38%。

2023 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，确保了资产的保值增值。2023 年上半年租赁市场依旧持续疲软。管理处通过各种渠道加大招租力度，全年房屋出租率基本达标。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、任务重的费用收缴环节，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。管理处有偿维修服务费、广告费、场地使用费等收入均保持稳定，上步大厦和御景华城的停车场收入实现新的突破。

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生产事故。全年排查集体物业 356 家，共 1424 次，排查率 100%。三小场所排查 260 家，共 3120 次，排查率 100%；私人物业 4661 家，共 9292 次，排查率 99.7%。全年组织各类应急演练 78 次，其中火警火灾应急演练 10 次。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，重点加强老旧小区消防安全自查自评工作，全面排查安全隐患，做到防范于未然。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，加强设备设施保养，提高维修及时率和故障处置能力，2023 年辖区重大设备以及房屋完好率均保持在 98% 以上。2023 年各管理处的电梯更新改造项目开展顺利，得到业主用户的好评和肯定；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，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。

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开展。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中，真正起到先锋模范作用，2023 年上城党支部荣获南园街道优秀基层党组织光荣称号。2023 年管理处积极配合社区工作站，加强小区文明建设，改善管辖范围内市政环境，提升居民居住满意度。举办形式多样的社区文化活动，构建

和谐文明社区。公司始终将企业文化建设融入到各项管理工作中，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，适时提高员工福利待遇，不断改善员工的工作生活条件；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；参与各项社会公益活动，营造团结向上的企业氛围；定期开展员工意



见调查，认真听取员工的合理化建议，2023 年公司员工综合满意率为 96.05%。

2023 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。2024 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要常抓不懈；二是加强成本控制，提高物业出租率，开辟多种经营项目；三是加强品质和绩效管理，提升员工综合素质和服务品质；四是加强设备设施管理，有效降低设备故障率；五是加强员工关爱工作，适时提高员工福利待遇。

张林贤总经理最后指出在上步公司党委和董事会的带领下，在新的一年里，上城公司全体员工将以饱满的工作热情，严谨的工作态度，在党的二十大精神指引下，奋进新征程，建功新时代，为深圳建设中国特色社会主义先行示范区做出应有的贡献。

上步总公司党委副书记、副董事长、总经理郑志光在随后的讲话中指出，2023 年上城公司面对困难和挑战，全体员工在公司经营班子的带领下上下一心，取得了长足发展。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。

会上为荣获公司 2023 年度先进部门、优秀员工举行了颁奖仪式。

(作者单位：办公室)

强降雨天气里的物业人

林添银

防汛不松懈，筑牢小区安全线。自 4 月 4 日开始，深圳市进入了今年的汛期，市气象台在本月里发布了多次雷电 / 暴雨预警。面对强降雨天气，管理处全员坚守岗位，守护我们的家园。

汛前，我们准备好了防洪挡板、沙袋、抽水泵、雨衣、应急照明设备，以及保障防风防汛的其他应急物资；安管部按照防风防汛应急预案在 3 月份组织了应急演练；我们时刻关注气象预警，通过微信群、朋友圈等转发相关信息。

汛期，我们立即启动防风防汛应急预案，全面排查小区安全隐患，针对小区设备用房、排污泵、提升井、消防通道、排水口、地下车库、雨水井等逐一排查，发现隐患及时解除；重点关注和检查市政管网，时刻严防市政管网倒灌至小区。

汛后，工程人员逐一排查设施设备，安管人员及时设置警戒和整理小区设施，保洁人员清理积水、落叶和垃圾，绿化人员清理绿化垃圾和恢复小区树木。迅速为业主 / 住户排除出行障碍，保障通行便利。

致敬我们风雨中的逆行者，雨中坚守，守护御景的安宁，是他们辛勤工作为小区带来了安全与美好。

(作者单位：御景华城管理处)



上步大厦举行上半年消防演习

田霞

为进一步提高管理处全体员工的消防安全知识及灭火技能，落实贯彻“预防为主、防消结合”的方针，管理处于 2024 年 5 月 22 日举行上半年消防演习，通过演习检验消防应急分队处理突发事件的能力，积累实战经验，发扬共同协作的团队精神，切实把消防工作落到实处。

演习中中控接到火警报警信号，中控值班队员立即通知巡逻队员现场查看，待巡逻队员确认火灾后，拨打 119 电话，马上向领导汇报，并通知应急分队进行救援。各班组建警后各司其职，迅速展开灭火救援工作，有序无误的完成了整个消防演习的流程，达到了预期效果。

作为高层写字楼，消防重点单位，我们要把消防安全放在首位。做到养兵千日用兵一时，把消防安全隐患消除在萌芽状态，为用户营造一个安全舒适的工作环境。

(作者单位：上步大厦管理处)



物业纠纷十大典型案例分享

案例一：物业公司拒绝撤场纠纷

【基本情况】

2023 年初，某小区召开业主大会，决定不续聘原物业公司，授权业委会公开重新选聘物业公司。业委会通过第三方招标确定新的物业公司后，发函致原物业公司，要求按期撤离小区并做好交接工作。然而经多次沟通、协调，该原物业公司拒绝撤场。

【处理结果】

管委会相关部门主动介入，约谈原物业公司，要求按照业主大会表决结果执行，配合做好新老物业交接。为推动平稳交接，管委会成立政法、建设、城市管理、公安以及属地社区中心为主的联合工作组。同时，依据相关规定，对原物业公司及相关责任人作出信用处理，限制在本地承接新的物业服务项目通过及时有效行政介入处理控制了矛盾冲突，原物业公司完成了撤场交接工作。

【典型意义】

近年来，物业“退出难”问题十分突出，容易出现群体性事件。相关规定，被解聘的物业服务企业拒不撤出物业管理区域的，街道办事处或者乡镇人民政府应当责令其限期撤出，发生治安事件的，公安机关应当依法及时处理；业主委员会或者业主可以依法提起诉讼或者申请仲裁。根据相关规定，业主大会依法选聘新的物业服务企业后，原物业公司不能以其他纠纷未解决为由拒不履行交接义务。

案例二：物业公司捆绑收取停车费与物业费纠纷

【基本情况】

某小区业主反映，该小区物业公司存在将停车费与物业费捆绑收费行为。

【处理结果】

物业管理部会同属地街道，在对情况核实基础上，约谈该物业公司法定代表人和项目经理，责令其立即整改，并按照相关规定对该企业进行信用处理。物业公司对不当收费行为作出纠正。

【典型意义】

物业企业与业主之间是平等民事主体之间的委托关系，物业公司无权单方面采取限制手段强迫业主缴纳物业费。法律法规也明确规定了物业公司催收物业费的正当方式和禁止行为。相关规定，业主逾期未交纳物业服务费的，业主委员会、物业服务企业可以催告其限期交纳；拒不交纳的，物业服务企业可以申请调解，或者依法申请仲裁、提起诉讼。物业企业不得采取停止供电、供水、供热、供燃气，改换门禁、设置道闸限制业主进入小区等方式催交物业服务费。

案例三：物业公司对装修行为履职不到位纠纷

【基本情况】

某商业办公业主投诉反映，区域内有违规装修、改装相关设施行为。经现场核实，该商业办公区域一业主，在未通过规划设计变更、也未按规定征求业主意见情况下，擅自在商业办公楼公共部位打孔安装排水管道。物业公司虽然与该业主签订有《装饰装修管理服务协议》，告知了装修中的注意事项、禁止行为，但在实际巡查中，对业主违规装修行为仅简单劝止，未明确要求整改，也未上报有关部门，存在日常监督履职不到位问题。

【处理结果】

区城管部门对业主违法装修行为进行立案查处。区物业管理部对物业公司未依法履职行为按照有关规定予以信用处理，并在全区作出通报。

【典型意义】

物业公司作为小区违规装修施工的第一道防线，依法履行巡查、制止、报告等职责。今年，《住房和城乡建设部关于进一步加强城市房屋室内装饰装修安全管理的通知》，进一步明确装修活动中物业公司的管理责任相关条例也规定，业主、物业使用人装修房屋的，物业公司应当书面告知有关要求和禁止性行为，对于违规装修的行为应当履行制止和报告义务。针对物业公司监督不力、不作为，未及时发现、制止、

报告造成新增违法装修的,县(市)区、开发区物业管理部门实行“红黄牌”惩戒、并予以信用扣分。

案例四:党建引领协商议事解决小区共同管理纠纷

【基本情况】

某小区围墙有 50 米倾斜、地基开裂,此处不仅靠近小区主干道,还紧邻一排室外机动车停车位,存在一定的安全隐患。要彻底消除这个隐患,需要对此段围墙进行翻建。但由于该段围墙牵涉到周边 3 个小区 1600 多户居民,意见难以统一,解决难度大,且很容易引发纠纷。

【处理结果】

了解到此情况后,属地社区党委立即启动社区“三位一体”议事协调机制,由社区党委书记主持召开 3 个小区的党支部、业主委员会和物业公司先后召开 6 次专题协商会议,对翻建方案、经费支出、施工单位选择和施工监督等具体事项反复协商,充分征求居民意见,最终达成共识。随后在短短 1 个月时间即完成了围墙翻建工作,彻底消除了安全隐患,居民对此感到满意。

【典型意义】

小区的事是大家的事,大家的事要大家共同商量办。协商议事是小区居民自我管理自我服务自我监督的重要形式,对涉及小区公共管理的重大事项、重要问题,街道社区党组织组织党员、居民和有关各方,有序参与事前、事中、事后全过程,发挥广大业主在小区治理中的主体作用,才能最大限度凝聚共识,协调利益,化解矛盾。

案例五:余某诉某物业公司恢复原状纠纷

【基本案情】

余某系某小区 17 幢 101 房屋业主,该小区 17 幢楼宗地图显示 17 幢和 16 幢之间系绿化和景观池,17 幢楼的东面系绿化用地。2017 年,物业公司在小区张贴改建公示,15 天期满后,物业公司以业主未提出异议为由,自行将 16 幢楼和 17 幢楼之间绿化、景观池改成儿童乐园,并在 17 幢楼东面绿化上增设了水池。余某要求物业公司恢复小区绿化和景观池原状,在与物业公司多次沟通未果后,提起诉讼。

【裁判结果】

法院审理后认为,业主对建筑物专有部分之外的共有部分享有建筑物区分所有权,物业公司未经法定程序即对小区的公共部位进行改造,属擅自变更小区共有部分的规划用途,侵害了业主对共有部分的物权,遂判决物业公司恢复原状。

【典型意义】

《中华人民共和国民法典》第二百七十八条规定,改变共有部分的用途,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。物业公司要对共有部分进行改建,需符合上述规定。沉默只有在法律有明确规定的情形下才能作为意思表示的方式,物业公司在提供物业管理服务时,涉及需要业主共同决定的法定事项,应当征得多数业主的明示同意。

案例六:葛某诉某小区业委会业主知情权纠纷

【基本案情】

葛某系、某小区业主。2019 年 5 月 14 日,该小区召开业主大会,选举产生业委会,任期为 2019 年 5 月 23 日至 2024 年 5 月 22 日,并表决通过了管理规约、业主大会议事规则。葛某要求小区业委会公布小区公共收益、物业服务合同、业主大会及业委会所有决议及会议记录、专项维修资金的筹集及使用情况,在与小区业委会沟通未果的情况下,提起诉讼。

【裁判结果】

法院经审理后认为,业主对房屋维修基金的使用情况等事项具有知情权,故判决小区业委会在小区公告栏公布小区的公共收益、物业服务合同、业主大会及业委会所有决议及会议记录、专项维修资金的筹集及使用情况,并允许葛某复印、拍照。

【典型意义】

《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件适用法律若干问题的解释》第十三条规定,业主请求公布、查阅下列应当向业主公开的情况和资料的,人民法院应予支持:(一)建筑物及其附属设施的维修资金的筹集使用情况;(二)管理规约、业主大会议事规则,以及业主大会或者业主委员会的决定及会议记录;(三)物业服务合同、共有部分的使用和收益情况;(四)建筑区划内规划用于停放汽车的车位、车库的处分情况;(五)其他应当向业主公开的情况和资料。业委会履职时应当合法合规,对于依法应当公开的信息予以

公开,对涉及小区公共收益、物业公司更换、维修资金使用等涉及业主切身利益的问题更应谨慎处理、全面公开,为业主积极行使业主自治权利、参与小区公共事务提供方便。

案例七:姚某诉某物业公司协助安装充电桩纠纷

【基本案情】

姚某系某小区业主,购买了该小区地下产权车位。2020 年 11 月,姚某购买一辆小型电动车,在与电力部门沟通安装充电桩事宜时,电力部门告知其安装充电桩需提供物业公司允许充电桩施工的证明材料。姚某为此多次与物业公司沟通,因遭物业公司拒绝,诉至法院。

【裁判结果】

法院审理后认为,姚某对其购买的车位享有专有使用权,该权利包括在其停车位上停放新能源汽车并安装便于使用设施。姚某在符合施工和使用安全要求的条件下,要求物业公司协助其安装充电桩并提供允许施工的证明材料,物业公司应予以配合。故判决物业公司于判决生效之日起七日内为姚某出具允许在该小区车位安装充电桩施工的证明材料,并协助姚某安装充电桩。

【典型意义】

民事主体从事民事活动,应当有利于节约资源、保护生态环境。物业公司在提供物业服务时亦应依法履行物业服务企业的相关社会义务。新能源汽车具有节约燃油能源,减少废气排放,保护环境等优点,符合我国倡导的“绿色、环保、节能”的可持续发展战略。随着新能源汽车的普及,充电桩安装纠纷也逐步增多,作为业主应当提供符合安装施工要求的基本资料,并对安装后的使用安全负主体责任。作为物业公司,应当响应国家大力支持和发展新能源汽车的政策导向,在加装业主确保或承诺物业安全的基础上,履行物业服务合同的配合、协助义务。

案例八:群体性业主诉物业公司物业服务合同纠纷

【基本案情】

某物业公司向某小区提供物业服务。因众多业主未结清物业服务费,物业公司向法院提起批量诉讼。法院经对现场勘察发现,小区内确实存在消防设施不完善、垃圾未清运、绿化不维护、雨水管道、门禁及监控损坏长期不维修等多处

物业服务不到位情形。

【裁判结果】

为最大程度缓解矛盾,共创和谐美好的社区环境,法院通过与街道、社居委、物业公司、业主代表多方协调,在改进物业公司服务、改善小区环境的基础上,通过示范判决机制,大批量调解方式化解了矛盾。

【典型意义】

物业服务合同纠纷多呈现涉及业主面较广、欠费期间较长、业主与物业公司矛盾较大的特点,人民法院通过组建一审一书一调工作组,下沉小区成立诉调工作室,通过“法官进网格”工作,集约化处理同小区批量物业服务纠纷,切实为民办实事、解民忧,同时大幅节省司法资源,实现执法办案政治效果、法律效果、社会效果的统一。

案例九:物业公司诉群体性业主收取物业费纠纷

【基本案情】

某小区物业公司与业主之间矛盾持续多年,2018 年底,该小区部分业主列举了包括消防、安保、楼宇可视对讲、电梯等问题,以此拒缴或者迟缴物业费。物业公司以欠缴物业费为由将该小区上百户业主起诉到法院。

【裁判结果】

法院在诉前调解阶段,一方面以电话、短信、邮寄、上门等方式约谈业主,与业主沟通,告知业主不履行缴纳物业费后果,引导合理表达诉求。另一方面对业主反映的问题进行实地走访,与物业公司负责人面对面座谈交流,指出物业存在的服务漏洞和缺陷,提醒他们从自身剖析问题,重视业主诉请,完善物业服务机制。法院将有明确诉求和有调解意愿的业主与物业公司负责人一并邀请至法院调解室先行调解。最终该批案件调撤率达到了 67.7%,调解率 57.9%,近半数案件以调解或撤诉方式结案。

【典型意义】

《民法典》第九百四十条规定: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。业主违反约定逾期不支付物业费的,物业服务人可以催告其在合理期限内支付;合理期限届满仍不支付的,物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

业主对于物业公司服务不满意之处,应积极向物业公司反映,与物业公司沟通协商,或者以成立业主委员会加强监督等合法有效方式解决问题,拒绝缴纳物业费不能从根本

上解决问题,只会导致物业公司因无法收取费用影响服务质量陷入恶性循环,最终损害的是全体业主的权益。

案例十: 朱某诉某物业公司特约服务合同纠纷

【基本案情】

某小区业主朱某与物业公司签订《前期物业服务协议》的同时又签订了《前期物业特约服务协议》。该特约服务协议约定,由物业公司向业主另外提供小区秩序管理、清洁卫生、设备设施完善、社区文化生活等公共区域升级物业服务。交房后,朱某认为《前期物业特约服务协议》系物业公司以提供特约服务的方式变相提高物业服务收费标准,故诉至法院,要求解除该合同。

【裁判结果】

法院认定《前期物业特约服务协议》主要内容涉及对公共区域物业服务的升级化管理,旨在维护全体业主的共同利益,而非针对特定业主提供的物业服务之外的个性化服务。因涉及全体业主共同利益,对业主具有普遍约束力,业主需依照法定程序共同决定解聘物业服务人进而解除特约服务合同,单个业主不具有单方解除权。此后法院就物业服务中的特约服务合同、增值服务合同签订中产生的问题向相关监管部门发出司法建议书,建议加强对物业服务企业的监管,综合考虑服务成本、市场行情、区域差异适时调整合肥市物业费指导价格。

【典型意义】

近年来,部分物业服务企业在与业主签订物业服务合同后,又与业主签订特约物业服务协议,由此引发部分业主与物业服务企业的矛盾。在审理业主诉请解除此类合同的案件中,对单个业主合同解除权行使,应当根据特约物业服务企业约定的具体内容,综合判断。如合同约定的系由物业服务企业提供共性的物业服务,则特约物业服务协议性质上仍为物业服务合同,按照《民法典》的规定,单个业主不享有单方解除权;如约定的服务内容属于物业服务合同以外的个性化服务项目,则业主可以行使解除权。

楼上房屋漏水致楼下墙壁受损,责任如何认定?

在我国,高层住宅小区是比较普遍的居住形式,这种集中式、高密度的居住环境增加了相邻纠纷发生的可能。实践中比较常见、多发的是漏水纠纷,漏水问题不仅严重影响居住体验,还可能会造成较大的财产损失,加上当事人在漏水原因及损失赔偿等问题上存有较大分歧,导致纠纷化解难度大,矛盾易激化。

基本案情:李某、罗某为上下相邻房屋所有权人。2018年12月,李某家中卧室、卫生间等多处严重渗漏水,造成家中卫生间顶部及内外墙壁被浸湿、破损。与楼上业主罗某协商无果后,李某起诉至人民法院,要求罗某修复漏水处并赔偿维修费用及财产损失共计人民币30,000元。

一审审理过程中,经物业维修,罗某家中不再继续漏水,故李某撤回了要求修复漏水部位的诉讼请求。因罗某坚持认为李某家发生漏水系公共管道渗漏水所致,拒绝赔偿,李某遂申请对漏水原因进行司法鉴定,并对受损房屋的修复费用进行司法评估。

鉴定机构出具鉴定意见书,认定李某家持续性渗漏水系罗某家卫生间的墙面及地面防水整体失效所致,罗某家卫生间淋浴房水龙头持续性漏水,加剧了李某家室内受损。根据损失评估鉴定意见书,李某家卧室、卫生间受损部位修复工程造价为19,233元。为此,李某支付鉴定费19,000元。审理过程中,罗某对鉴定意见有异议,坚持认为漏水系公共管道渗漏水导致,同时提出,因物业未及时维修,导致房屋超过质保期,故不应由其承担全部责任。

法院经审理认为根据鉴定意见,罗某家卫生间墙面及地面防水整体失效及卫生间淋浴房水龙头持续漏水与李某家卧室、卫生间受损具有因果关系,故罗某应对李某所受损失承担赔偿责任,李某为鉴定所支出的鉴定费用亦应由罗某承担。罗某主张鉴定存在瑕疵、李某家渗漏水是由公共管道漏水所致,但未提供证据加以证明,不予采信。罗某提出漏水发生在房屋质保期内,其无需承担责任,缺乏法律依据。据此,人民法院判决罗某赔偿李某因房屋渗水受损部位修复工程造价人民币19,233元、鉴定费19,000元,合计38,233元。

法治建议:处理相邻漏水纠纷首先要确定漏水责任主

体。对于高层住宅小区,业主对建筑物内的住宅专有部分和共有部分享有不同权利,并承担不同的义务和责任。如果漏水的部位在相邻业主的不动产专有部分处,则应由相邻业主承担责任。值得注意的是,即使漏水系因房屋固有瑕疵所致或房屋漏水部位仍在质保期内,相邻业主也不能据此主张免责,只能依据合同关系向开发商或装修单位另行主张权利。如果共有部分发生漏水,相邻业主虽然不是漏水责任主体,但也有义务配合排查和修复,因拒绝配合导致损失扩大的,亦应根据其过错程度承担相应责任。在相邻漏水案件中,除相邻业主自认系责任主体外,受损方均需对此承担举证责任。漏水的原因通常复杂而隐蔽,不能通过



一般生活常识和经验判断漏水原因的,人民法院一般会根据受损方的申请委托鉴定机构进行专业鉴定,在无充分证据足以推翻鉴定意见的情况下,将根据鉴定机构出具的鉴定意见确定漏水责任主体。

相邻漏水的法律责任主要包括排除妨碍和赔偿损失。排除妨碍一般基于漏水现象依然存在,导致漏水的因素未被消除。赔偿损失的范围限于与漏水存在因果关系的直接损失,一般包括房屋修复损失和室内财物损失以及合理的租房费用或租金收益损失。其中房屋修复涉及修复方案、修复程度等专业性问题,若双方无法协商一致,则需要委托专业机构进行评估。因确定漏水原因和财产损失产生的鉴定

费用,由申请鉴定的一方先行垫付,最终根据责任承担情况在当事人之间分配。实践中,鉴定费用一般较高,有时甚至远超诉讼标的额。

因为相邻漏水问题可能会造成严重的财产损失,引发邻里关系紧张,甚至会导致整体居住环境恶化,业主均应给予充分的重视。实际上,如果业主按照有利生产、便利生活、团结互助、公平合理的原则依法行使权利,正确处理相邻关系,实践中很多损失本可避免。

对此,建议如下:合理使用房屋,依法行使权利。业主在行使用水、排水、装修等居住权利的过程中,应尽量避免对相邻业主造成损害,对控制范围内的公共管道设施,应当配合物业部门进行必要维护,防止人为因素导致漏水。

配合排查修复,降低损害后果。漏水发生后,受损业主应尽快转移漏水处财物,避免损失扩大。相邻业主应积极配合排查、修复,及时排除妨碍,降低损失。

加强沟通协商,理性化解争议。一是相邻漏水纠纷在诉讼前均会经历沟通协商的过程,双方可以寻求物业公司、居委会等组织的帮助,充分沟通协商,不赌气、不斗气,以解决问题为导向,避免冲突升级。二是对于突发性漏水事件可通过第三方调解、录制事发视频等方式及时固定证据,减少相邻业主对漏水原因及损害后果等事实的分歧,亦可避免诉讼时举证困难。三是诉讼中的司法鉴定费用普遍较高,相邻双方应综合考虑实际损失、诉讼风险、睦邻价值等因素,理性解决纠纷,避免不必要的鉴定支出。

相关法条:《中华人民共和国民法典》第二百八十八条 不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则,正确处理相邻关系。第二百九十六条 不动产权利人因用水、排水、通行、铺设管线等利用相邻不动产的,应当尽量避免对相邻的不动产权利人造成损害。第一千一百六十七条 侵权行为危及他人人身、财产安全的,被侵权人有权请求侵权人承担停止侵害、排除妨碍、消除危险等侵权责任。第一千一百八十四条 侵害他人财产的,财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他合理方式计算。

《物业管理条例》第五十二条 业主需要装饰装修房屋的,应当事先告知物业服务企业。物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。

快乐工作 幸福人生

江芹



快乐是什么，它是看不见摸不着的东西，每个人的定义都不一样。我觉得快乐就是一道选择题，快乐与否并不取决于你是谁，你拥有什么，或者你处于何种地位，在做些什么事情。其实只要你善于在平庸的生活中发现快乐，选择了享受快乐，你就能得到快乐。快乐也要过日子，不快乐也要过日子，为何不快快乐乐的呢？

我们从事物业管理工作时就像看万花筒，什么人和事都会遇到。在每天的工作中，难免遇到一些糟心的事情。面对形形色色的人，如何采取不同的处理方式，不被坏情绪困扰，重拾心情积极地迎接工作，是我一直以来的追求。

说到岗位工作，楼长应该是最辛苦的岗位，她们要为每户业主服务，对业主们负责，时刻想着为业主办好事、排忧解难，同时也要服从物业管理处上级的指示，按照物业的规定办事，常常夹在中间难做人。在办公室常听说楼长们遇到的烦心事：要么是业主以各种理由拖欠物业费，楼长们只得刚柔并济，与其一遍又一遍沟通协调；或是楼上的业主天花渗水到楼下，但拒绝维修，需要楼长们出面调解；又如投诉空调主机运行噪音的，但噪音方不配合检修等。每每遇到这些难啃的骨头，难免心情不畅。但同时，我也常听她们分享成功的喜悦，如：将拖欠了一年的管理费成功追回、在一次沟通下劝业主更换了噪声大的空调主机……她们说到这些事情时如战士出征归来获得了“战利品”，让听者也感到精神振奋。

楼长们任劳任怨，尽心负责，获得了很多业主的信任，和业主们关系融洽。从她们的分享中，能感受到她们在工作中也获得了开心和幸福，这种幸福源自岗位工作带来的成就

感，只要时刻把这种幸福记在心中，而不是被少数坏情绪扰乱心智，那么就算是选择了快乐。

再如有一日周日，是我当班，我接到一位业主的来电，她向我投诉楼层的卫生不够到位。原本这只是一件小事，但事实上这位业主已经是投诉电话的“老熟人”了，即使我们已经按照她的要求及时进行清理，还是不能达到她的标准，于是乎她又频频打来“投诉”电话。在投诉卫生之余，她还会不留余力地将清洁工和物业人员都数落一遍，滔滔不绝她对于我们工作的不满。不得不承认，与这样的业主沟通很是困难，一方面我需要安抚她的情绪，将她的要求传达给相应的同事，另一方面还要承受她的指责，频频向她致歉，难免让人感到很是委屈。但是我想到了楼长们、同事们，在面对棘手的问题时仍能乐观面对，保持一颗为了解决问题、为业主们尽心服务的心，我也重新调整了情绪，一遍又一遍在地与这位业主和清洁人员中间做沟通。终于，在我们工作人员来来回回清洁了好几次后，她终于不再投诉我们了。

不久后她再次来电，一改之前的态度，称赞我前台办事效率高，每次反馈的事情都能及时解决；还夸奖清洁班长清扫非常专业、干净，让其他清洁工向这位大姐学习，保持这样的清洁环境让她很是舒心。这时我才感觉到，得到她人的夸奖是一件多么惊喜的事情，这样的难得的成就感让人心里乐滋滋的，面对工作也更加有动力了。思考良久，其实如果我们多站在业主的角度思考，谁不希望自己的居家环境能干干净净、清清爽爽呢？在业主们的反馈下，我们的工作也能越做越有经验，将小区方方面面都经营的井井有条。

当你的眉头在不经意间锁起，你有没有想过，面对的苦难是否值得你不快乐。其实每个人的人生轨迹都差不多，从出生、成长、成熟、到老，这个过程很漫长，没有谁的人生会一帆风顺，但总有人选择微笑着前进，有些人则选择在郁闷中蹉跎。其实情绪的潮起潮落，时高时低，都是再正常不过的事情。而我们人生只有一次，要懂得寻找快乐并享受快乐，这是一种智慧，一种气度，一种境界。在现实社会中，导致不幸的因素很多，但我们不能让心田总是被阴霾笼罩，无法开出快乐的花朵。我们应该寻求健康的快乐，让生活充满阳光。

(作者单位：御景华城管理处)

物业服务工作之心得体会

余洪梅

物业行业自上世纪八十年代建立发展至今，从最初的物业管理 1.0 时代，经历过物业服务时代 2.0、物业资本时代 3.0 和价值服务时代 4.0，但不管怎么迭代发展，物业行业服务客户和管理事务的初心不能够丢弃，本源还是把基础服务做好，把安全风险有效控制，同时还要加强对经营管理的有效管控。

只有基础服务做好了，客户满意度才能保持和提升；才能赢得客户；才能增强美誉度和知名度；才能扩大公司的规模；进而提升公司的规模经营效益。

对安全生产严格管控，严格履行国家省市各项安全生产法律、法规和制度，对安全生产实行一票否决制，强化各级管理者安全责任意识，制订企业安全风险源，加强安全培训，持续宣传安全防范意识和方法，落实全员防范机制，规避和有效降低重大安全生产事件的发生，为企业的正常经营管理保驾护航。

经营管理是企业的发展的壮大的重要支柱，没有稳定和战略性的规划，经营管理就会陷入无序和混乱，这对企业的长远发展是非常不利的。经营管理的好与差，关系着企业的经营是否正常，所以企业一要确保管理费用的应收实收，避免坏账及长期拖欠事件发生；二是拓宽收入来源，不断丰富企业收入多样化；三是降本增效，对企业内的不合理开支进行管控，坚决控制不合理的费用支出。多样并举的对经营管理进行优化和创新，以适应现代价值物业时代的经营管理需求。

最后，人才是企业生存和发展的根本，是第一生产力，因岗设人，建立一支德才兼备以德为先的专业人才团队，充分发挥每个员工的才智，以目标和计划为工作方向，让团队成员形成合力，共同为公司的使命不懈努力。

以上是我个人的粗浅看法，还有要用好绩效考核这种手段和员工的关怀活动，提升员工对公司的归属感和凝聚力，更好地为企业的发展服务。

(作者单位：御景华城管理处)



学习的重要性

刘浩

古人云：一命二运三风水。命是上天赐予你的天赋，运是社会给予你的机会，风水是你生活成长的环境。命、运、风水我们无法选择，我们唯一能做的，就是学习。因为知识能改变命运呀。所以，相对上述三个方面，学习则更为重要。

人这一生，只有努力学习，才能了解世界，理解生活，掌握生存技能，从而改变你的命运。十年寒窗无人问，一举成名天下知。古今中外，通过学习，用知识改变命运的例子数不胜数。古有匡衡的凿壁借光，勤奋苦读，终成一代大学问家；头悬梁锥刺股的孙敬，勤奋学习，后成为一名政治家。今有多少寒门学子，为了摆脱贫困，努力学习，考上大学，从而改写了命运。命运握在你手里，成功更要靠自己。

真正的学习其实是一种持之以恒的，发自内心的修身，修行。任何表面的，形式的，敷衍的，象征性的，忽悠别人的学习，最终的结果，都得他自己买单。

所以，人生转运，首要就是学习。低调、谦虚、务实的学习，永远充满正能量，不要小聪明和旁门左道。那么，我们的人生一定会灿烂的。



忠诚的上城人

庞建文

用心为家，家才能更美好。一直以来，我们将业主的事情作为己任，全力为业主解决各种问题，不断加强小区治安治理，只为让业主能够生活的更加舒坦，提高业主生活幸福指数。近日以来，公司为了更好的服务业主，不断加强对我们员工的培训，每日交接班时风雨无阻的开会，各领导认真负责的交代注意事项，强调各个细节。中国共产党自成立以来，就以全心全意为人民服务为宗旨，故我公司紧跟党的步伐，坚决执行党的路线，全心全意为人民服务，时刻维护人民的利益，保障人民的生活。当然，目前我们对物业的管理并没有做到百分百完美，我们还需要继续学习进步，不断遇见问题，分析问题，解决问题，为物业的发展提供宝贵经验，推动物业服务进步。

自从成为一名物业员工，我感受到公司员工的团结，对业主的上心，感受到服务人民的快乐，每次帮业主解决完问题后，都会感觉无比开心。

(作者单位：御景华城管理处)

物业项目如何做好痕迹管理

余洪梅

物业管理工作中的“痕迹管理”包括二个部分：一是做任何事情都要有文字记录；二是在现场要留下管理“痕迹”。具体如何做好痕迹管理，我认为应将以下两点做好。

一、健全各项记录表格

我们物业服务人员整天忙忙碌碌，要是没有做好记录，日复一日、年复一年也不知道我们究竟做了些什么事情，日常管理记录表格可以将我们的管理“痕迹”记录下来；另一方面健全各项管理记录和表格也是为了发生事故后便于追溯，找出事故责任人和防止同样事故的再次发生，也是作为规避责任与风险的一种自我证明方式。

常用的必要记录表格有下面几种类型：

1、验收记录

各类设施设备交接验收记录表格，包括钥匙的移交清单等。设备验收时存在的问题记录在相应的《工程缺陷》表格中，并经施工方和业主方确认，以便整改以后的再验收或者设备出现故障时的责任追究。

2、运行记录

运行记录可以分为项目的运行记录和设备的运行记录二部分。项目运行记录包括如《业主(或租户)的入住登记表》、《客户信息受理记录》、《现场施工人员登记表》等等除设备运行以外的记录表。设备运行记录包括物业设施设备在运行中的正常或异常，各类表计的读数记录表格等。如：《供配电值班运行记录》、《空调机房值班运行记录》、《中央控制室值班运行记录》、《突发事件记录及处理结果》等。

3、巡检记录

随着新项目越来越多自动化、智能化设备的应用，很多的设施设备处于自动运行、无人值守的状态，这就需要我们加强巡检，提早发现故障苗头、及时解决故障问题。如：《水泵房巡检记录》、《消防设备巡检记录》、《电梯日常巡视记录表》等等。

4、访客登记

建立访客登记制度，对进入本物业管理区域内的访客实施有效的管理和服。关键和重要部位都应该设有《来访

人员登记表》，如：服务前台、配电房、中央控制室等。

5、工作日志

各个部门(每个管理员)都要建立部门(自己)的《工作日志》，把这一天完成的主要工作，成绩和存在的问题等记录在案。把设备验收记录、运行记录、巡检记录和访客登记以外的事件记录在《工作日志》之中。

6、设备台账

各项目通过建立台账，使得设备的基础管理、设备使用、维护管理、设备的故障管理、设备的维修管理、设备的安全管理等一目了然，通过我们的管理，以靠近或者实现建筑物所配套的设施的70年使用寿命的目标。

二、完善现场标识标牌

我们的现场管理不只是搞好清洁卫生就可以了。曾遇到的一位业主是这样说的，在现场不留下管理“痕迹”，有没有物业公司管理一个样，说明你们的物业管理不到位，我们要做到让进来本区域的人一看就知道这里有物业在进行着有效的管理。要做到这一点其实并不难，这就需要我们完善现场各类标识标牌。

1、制度上墙

各部门、各岗位有岗位职责、各设备房有管理制度都要做成标准式样悬挂在办公室和相应的设备房内。



2、设备编号

给设备编号并且制成铭牌贴在设备上。如：1AL1-4 照明配电箱、高区1#水泵、3#喷淋泵等等，让使用者一目了然。

3、水管流向

生活水、消防水、空调水主要管路的流向用“↓”表明水的流向。

4、运行状态标识

运行和检修的设备都要挂上相应的运行状态标识，如：“开”、“关”、“常开”、“常闭”、“自动”、“禁止合闸，有人作业”等等。

5、设备管理和卫生包干都有责任人

设备上和卫生包干区域的责任人上墙（或贴在设备上），并且要落实检查制度。

6、区域设置警戒线

危险地带用黄黑相间的斑马线或者隔离栏设置为警戒线，无关人员不得进入警戒线内。如变压器室、高低压配电柜等。

7、进入现场施工人员应佩戴“施工证”

进入我们管理区域的现场的施工人员都应该知道本区域施工的相关规定和注意事项，签订“施工协议”，核发“施工证”，并要求佩戴接收检查。

8、标识和提示语

开关、调节器等给予标识或者提示。如：“配电室”“请随手关灯”等等。

9、临时维修指示牌

在设施设备进行维保或者维修过程中，在设备醒目处设置“维保工作进行中”、“维修中”等指示牌，提示用户本机暂停使用并注意安全。

痕迹管理，关系着物业服务在客户心中直接的感受，也体现着物业管理的水平，更是会在发生纠纷或风险时能为物业企业和项目带来自证的决定性作用，所以物业项目必须高度重视，全员必须时刻执行与落实。



(作者单位：御景华城管理处)



爱岗敬业的好榜样

杨杰



我记得雷锋日记中有这样一段话：如果你是一滴水，你是否滋润了一寸土地？如果你是一线阳光，你是否照亮了一分黑暗？如果你是一粒粮食，你是否哺育了有用的生命？如果你是最小的一颗螺丝钉，你是否永远坚守你生活的岗位？这段话告诉我们，无论在什么样的岗位，无论做着什么样的工作，都要爱自己的岗位，都要发挥最大的作用，都要做出最大的贡献。

说到这里，我给大家介绍一位身边的同事，她的敬业精神值得我们大家学习。那就是我们今年离退休同事财务会计阿兰，从1998年入职上城物业，在玉福管理处担任财务工作人员，工作了26年，尤其是在财务新员工到岗后，如何培训、如何交接，所有工作做的有条有理，按照计划一步一步移交培训，使得新员工能在最短时间内适应岗位，到能够独立上岗。这与我们的退休同事离岗前的爱岗敬业精神是分不开的。

所以说：“干一行、爱一行、精一行，成为本专业精通业务的行家能手”。这样以来我们每个人都能在自己平凡的岗位上，做到爱岗、敬业、讲奉献，这应该成为我们所有人的精神追求！

(作者单位：玉福管理处)

你在异国他乡还好吗

江芹

站在镜子面前，不知不觉地陷入了沉思，镜子里的人已然不再是爱逛街、爱打扮的年纪。岁月在无情地更替，人也随着岁月悄然变化，但总有些事情不能因时间流逝而忘怀，每个人的记忆深处，都会留存一些难以忘却的故事，日积月累，不离不散，变成心中弥足珍贵的沉淀。

偶然一天我打扫卫生时，拾出了一把银梳，这把梳子是一位旧友在她出国前送给我的，长久以来它一直被我遗忘在梳妆柜里，它的出现又勾起了我对那位旧友的思念，这么多年了过去了，不知道她在异国他乡还好吗？

我记忆中浮现她年轻时的样子，大约 30 岁，中等的个子，圆圆的脸，常绑着一束乌黑的马尾辫，胖嘟嘟的身体，很是可爱；还记得她的儿子当时留着齐刘海的锅盖头，像他的母亲一样可爱讨喜。岁月如梭、光阴似箭，不知她们现在还有几分像从前。

傍晚时分，我去屋前浇花时，总是不由得向楼上望去，一颗枝繁叶茂的芒果树已经遮住了她家的整个阳台，她们家门窗紧闭，灰蒙蒙、空荡荡的窗台没有一点生活的气息。

我又一次地挂念她了，想起从前，每次她们一家三口人出门，她总是默默跟随在她先生的后面，不说话也不与我对视，后来才知道是她先生不喜欢她与陌生人说话。我又想起我曾经看过的一部电视剧《不要和陌生人说话》，说的是一位知名的医生有一个漂亮的妻子，但是他自身扭曲的控制欲转化为对妻子的各种不信任，不允许妻子与任何人接触、交流，控制着妻子的一切自由。每每看到她与她先生的相处模式，我都不禁为她担忧，会不会她也同样遭受着不平等的待遇？那时总会对她油然而生一股同情之情。

后来有一天，她带着孩子下来玩耍，这次她出奇地主动和我打招呼了，不仅如此，她还与我聊起了她家里的事情，聊她怎样认识她先生，向我解释她先生家庭复杂，孤僻的性格使然，因此不喜欢她和不熟的人有过多交往。为了包容谦让先生，她也默默地如先生希望的那样，从不当着先生的面与陌生人打招呼。但与电视剧狗血的剧情不同的是，她的先生实则非常爱她。从那之后我们便成为了朋友，在

她先生外出不在的时候，总趁着带孩子下楼遛弯的时间与我聊家常。但可惜的是，不久之后她就跟随她先生一起移民外国了。

在她移民后不到几个月，新冠疫情就爆发了，面对这突如其来的紧张局势，每个人的生活都变得小心翼翼，不久后全国都实施了封控。那段每天都困在家的日子，我们总是时刻关注着全球的疫情局势，每当新闻播报国外疫情情况时，每当看到那些触目惊心的感染和死亡人数时，我都会想起这位旧友，我是多么担心她的安危！但是苦于她离开匆忙，我们甚至没有交换联系方式，无法获取到她的近况，每每想起，我都无比焦急和无奈。

前段时间，我再次望向你家窗台时，突然惊喜地发现有灯光，我心中常想着与你再次重逢的画面，难道这一刻终于要到来了吗？但最终还是空欢喜一场，因为我打听到原来是你们将这套房子出租了。此后我还是一如往常，习惯性时不时地向你家窗台望去，如今那些遮挡光线的芒果树枝已经修剪整齐，一到晚上阳台还透出温馨的暖光，仿佛时间又回到你们一家子住在这里的那段温馨时光。这时我常担忧的心也渐渐放下，旧友，但愿你在异国他乡，一切安好。

(作者单位：御景华城管理处)



那缕拐弯的阳光救活了她

方丽

喜欢听那英唱的那首《山不转水转》。山不转啊水在转，正因为水遇山时拐个弯儿，才能一路欢快到大海。

大自然中，很多动物为求生存，都会在危机时刻拐个弯。比如，羚羊。羚羊奔跑的时速是 70 公里，而猎豹奔跑的时速可达 100 公里。那么，羚羊是怎样从豹口逃生的呢？原来，当猎豹捕捉羚羊时，羚羊在紧要关头，会突然来几个灵活机动的拐弯。正是这关键的拐弯，让羚羊得以逃生，潇洒的生存在非洲大草原上。

我们也要学会拐弯。

赵蕊蕊，曾经的国家女排副攻手，人们称她为“新郎平”，因为她的发挥总能对胜利起到关键的作用。这个身高 1 米 96 的女孩也被人叫做“玻璃美人”，因为蕊蕊曾多次受伤，由于伤病不得不过早退役。面对人生的考验，爱笑的蕊蕊开始了小说和漫画的创作。这是一次成功的拐弯。正如她在《朗读者》上说的，排球给了她荣耀、激情，而小说则给了她更多的享受和自由。

我有个朋友，她有一个儿子和一个女儿，刚好凑成了一个好字。两个孩子也很争气，读书都不用她操心。但是，两个小朋友都是先天性残疾：儿子背部是驼的，小女儿先天性足部外翻，走路是盘着腿的。去年去看她。坐在她家的堂屋前，她也不避讳聊她的两个孩子。伤心肯定是有过的，犯浑的时候甚至想过更可怕的，但是不能啊。日子要过下去啊。所以，必须收起不好的想法。她说，换个角度，这也许是上天赐给她的磨炼吧。孩子都这样了，那更要教会他们怎样去面对。所幸两个宝贝都很阳光，也能接受自己的样子。因为身体的原因，两个小孩从小都立志学医。你看，在思维上转个弯，苦难面前还是有阳光和温暖的。

你听说过阳光可以拐弯吗？她得了骨病，住院已经有些日子了。躺在病床上，感觉生无可恋了。临床是一个小男孩，当身体不痛时，他就在病房里跑来跑去，偶尔做个小鬼脸，逗大家开心。所有人都笑了，除了她。男孩问她：“姐姐，为什么从来不见你笑啊？”她说：“因为阳光照不到我啊。”面对天真的小脸儿，她撒了个谎。小家伙若有所思。第二天，他叫妈妈带了面镜子给他。他将镜子对着阳光，他想要阳光拐个弯，照在姐姐身上。事实上，他做到了。当一束明晃晃的阳光照到了她的身上时，她笑了，眼里噙着泪。从此，她积极配合医生的治疗，她不想让天真、善良的小男孩在某一天突然见不到她。她说，是那个小男孩和那缕拐弯的阳光救活了她。

写文章，我们也可以适时的拐个弯儿啊。有时，跳出固定的思维格式，来个猝不及防，会让读文字的人回味无穷。比如读咪蒙的文章。有读者给她留言：胡说，我们哪有请你吃很多很多很多顿小龙虾，明明还请你吃了香辣蟹椰子鸡水煮鱼卤水拼盘，你都忘了吗，负心汉。她是这样回复的：蒸羊羔、烧花鸭、三鲜、清蒸鸡、黄焖鸡、大炒鸡、香酥鸡、炒鸡丁儿、熘鸡块儿、三鲜丁儿……烧苹果、酿果藕、酿江米、炒螃蟹……你都没请我吃过。她都不按常理出牌，有没有？！思维恰当的拐个弯儿，整个让人耳目一新。

做人也好，做事也好，该拐弯时就得拐弯。这样才能柳暗花明，才能四两拨千斤。
学会拐弯，是一种智慧。

(作者单位：上步大厦管理处)

一荤一素

谢明

“日出又日落，深处再深处，一张小方桌，有一荤一素，一个身影从容地忙忙碌碌，一双手让这时光有了温度。太年轻的人，他总是不满足，固执地不愿停下远行的脚步。望着高高的天走了长长的路，忘了回头看，她有没有哭。月儿明，风儿轻，可是你在敲打我的窗棂，听到这儿你就别担心，其实我过的还可以……”

我不是一个追星族，也不是一个有音乐细胞的人，当听到小女儿轻声哼唱毛不易的这首《一荤一素》的时候，不由的被吸引了，就像在听一个人娓娓道来他的故事。我的父母也曾为我精心准备着那一荤一素，而我也身为人母，在为我的宝贝一日复一日地忙碌着。曾几何时，家乡已经没有了盼望我的目光，听着这首歌，深藏内心的思念又一点一点地被剥开来。

每个人都有自己的梦想，这一生也在为实现自己的梦想而努力。年轻时总想离开家，离开喜欢管这管那的爸妈，不顾一切地去追求自由，总以为自己可以闯出一番天地，可一次次地撞得头破血流，又不好意思向亲人求助，于是在磨炼中不断长大。终于有一天回头看时，父母的头发已经花白，眼里没有了光芒，也没有了从前的絮絮叨叨，只有默默地期盼，我成了他们永远的牵挂。直到最终有一天，我失去了他们，我的心里就种下了无法抑制且无法解决的思念，想念他们的种种，包括那一荤一素。

偶尔和朋友笑谈，等女儿长大了，我也要呆在她的城市，不和她住在一起，离她一碗汤的距离。随便她什么时候说一句：“妈妈，我想喝你煲的汤了。”就可以让她随时都可以喝到，这是我的一个心愿，也许这也是很多母亲的心愿。很多人说希望夜晚回家，能看到家里有一盏灯光为自己点亮，我也想成为我女儿的那盏灯，黑暗中给她光明，永远温暖着她，就算有一天我完美地撤场，那也要亮在她的心里。

“听到这儿你就别担心，其实我过的还可以……”我也轻声地哼唱着，希望可以告慰我的父母，也安慰着自己。生活还在继续，也日复一日，年复一年地精心准备着那一荤一素。

(作者单位：御景华城管理处)

龙年春节抒怀

温水金

钢城应季忆何穷，腊尽春回今古同。
岁月难留风物老，团圆何惧雪冰封。
山分绿黛呈姿色，龙年大吉寄意衷。
老酒待温酬亲友，枝头却喜露新容。

母亲节寄语

温水金

馨花又到溢香时，珠水腾欢声未迟。
八秩霜风呵碧树，一身兰蕙护繁梨。
灯芯有虑亭程短，雪鬓无遮云脚低。
懿德堪能添福寿，家和子孝自依依。

(作者单位：光华园管理处)

休息去文体中心借书进门听到楼上传来琴声，有人练琴。琴房门半开着，我不禁往里瞟了一眼，出乎意料：“阿姨，你还会弹钢琴？”我走近七十多岁的老人意想不到。阿姨住御景华城六栋女儿家。平时上班，阿姨进进出出打打招呼，阿姨偶尔驻足讲一些生活小常识。人随和、高个微胖。

“当然”老人岁月编织的网脸颤动了一下说。

“在我们乡下象你这么大岁数识字的都寥寥无几，何况弹琴！”

“我是退休的音乐教师，会一些乐器：钢琴、电子琴、二胡、葫芦丝什么的”。

“平时见你锻炼身体，没看出来阿姨这么多才多艺”。

阿姨弹了东方红、十送红军、茉莉花片段，能听出歌的旋律。

我唐突地问：“阿姨，网上叫什么来着八十多岁高龄还在弹钢琴？梁祝！”

“你说的是巫漪丽老师八十七岁弹梁祝的经典，耳熟能详”。

阿姨一曲梁祝让我回味无穷，回过神来：“阿姨，看着你娴熟的弹奏，那么轻松自如，我却觉得学乐器好难。二胡、吉他也曾学过，学着学着感觉比背部《红楼梦》还难而半途而废。”

阿姨打量了我一下说：“学乐器要有兴趣耐心勤练，懂得乐理靠练指法，练至眼到心到手到三合一才算学会。没学会说明你简谱都没掌握好，指法更不用说了。学乐器主要是靠练习，悟性高的学得快些。”

“我是爱听音乐，想学二胡、吉他来着，没信心，不象这本书不懂可以百度”。

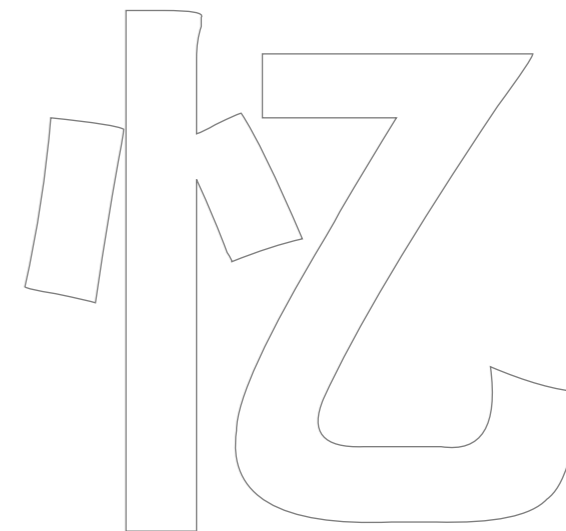
“凡事不可能一蹴而就，网上有教程，学会一样乐器并非难事！”

阿姨扬手在琴键上来了个滑音“有志者事竟成”。

春节过后没看到过阿姨，听说回四川老家了。

每次去文体中心借阅，眼前总浮现阿姨弹钢琴的身影。

(作者单位：御景华城管理处)



李勇



党支部园地

群众纪律是什么？ 违反群众纪律的行为有哪些？

群众纪律是党的各级组织和全体党员坚持以人民为中心的发展思想和处理党群关系时必须遵守的行为规则，其本质要求是践行党的根本宗旨，贯彻党的群众路线。

违反群众纪律的行为主要包括以下几类：侵害群众利益；民生保障显失公平；涉黑涉恶欺压群众；漠视群众利益；侵犯群众知情权等。

新修订的《中国共产党纪律处分条例》第九章“对违反群众纪律行为的处分”共 8 条，修改 3 条，将 1 条纳入政治纪律。

一是完善乡村振兴领域违纪行为的处分规定。贯彻党中央关于实施乡村振兴战略的重大决策部署，在第一百二十二条与时俱进将扶贫领域侵害群众利益行为调整表述为乡村振兴领域侵害群众利益行为，依然作为从重或者加重处分的情形予以规定。

二是充实社会救助领域违纪行为的处分规定。贯彻落实党的二十大报告关于“坚持在发展中保障和改善民生”的要求，着眼促进社会救助兜底保障落到实处，在第一百二十四条充实在社会救助中优亲厚友、明显有失公平行为的处分规定。

三是充实对漠视、损害群众利益行为的处分规定。着眼推动解决群众反映强烈的突出问题，衔接《中国共产党问责条例》规定，在第一百二十六条充实对慢作为、假作为等损害群众利益行为的处分规定。

假公济私的具体表现和处分规定

根据《中国共产党纪律处分条例》第一百零九条、第一百一十条、第一百一十一条、第一百一十二条规定，假公济私行为主要有以下三个具体表现。

1. 违规谋求特殊待遇

党和国家对党员领导干部的生活待遇标准是有明确规定的，党员领导干部已经享有一定的待遇保障，应当保持清正廉洁的政治本色，不搞特殊化。《条例》规定，党员领导干部违反工作、生活保障制度，在交通、医疗、警卫等方面为本人、配偶、子女及其配偶等亲属、身边工作人员和其他特定关系人谋求特殊待遇，情节较重的，给予相应处分。这里的“工作、生活保障制度”，指的是党员领导干部待遇方面的法规制度，包括住房、办公用房、用车、工作人员配备、医疗、休假休息、交通、安全警卫等方面的法规制度及相关规定；“特殊待遇”指的是按照规定不应当享受的待遇，或者超过规定标准的待遇。

2. 分配、购买住房侵犯国家、集体利益

党员违反国家住房分配、购买有关规定，借房改之机多占住房、重复享受福利分房政策多买房改房、违反规定买卖经济适用房、廉租住房等保障性住房侵犯国家、集体利益，依照规定应当受到党纪责任追究。

3. 侵占公私财物，违规占用公物

《条例》规定，利用职权或者职务上的影响，侵占非本人经管的公私财物，或者以象征性地支付钱款等方式侵占公私财物，或者无偿、象征性地支付报酬接受服务、使用劳务的，给予相应处分。利用职权或者职务上的影响，将应当由本人、配偶、子女及其配偶等亲属、身边工作人员和其他特定关系人个人支付的费用，由下属单位、其他单位或者他人支付、报销的，同样也要给予相应处分。“象征性地支付钱款”是指购买物品时以明显低于同类同等物品市场价格付款的行为。“象征性地支付报酬接受服务、使用劳务”是指接受服务、使用劳务后所支付的费用，明显低于实际发生的应当支付的服务费、劳务费。

公物，包括动产和不动产。《条例》对违规占用公物细分为三种行为，一是利用职权或者职务上的影响，违反有关

规定占用公物归个人使用，时间超过 6 个月；二是占用公物进行营利活动；三是将公物借给他人进行营利活动。

侵占公私财物是以占有为目的，侵犯了公私财物的所有权；而违规占用公物是以使用为目的，侵犯的是公物的使用权。

党员干部离岗离职后违规从业、 违规谋利的处分规定

党员干部离职或者退（离）休后，其原有的职权还会在一定范围、一定时期内产生影响或者发挥作用。新修订的《中国共产党纪律处分条例》对离岗离职后违规从业、违规谋利行为列出负面清单，作出处分规定，旨在堵住政商“旋转门”、期权式腐败等漏洞，强调党员干部离开岗位后，对其不能滥用职权、谋取私利等要求仍然一以贯之。

1. 离岗离职后违规从业

第一百零五条规定，党员干部离职或者退（离）休后违反有关规定接受原任职务管辖的地区和业务范围内或者与原工作业务直接相关的企业和中介机构等单位的聘用，或者个人从事与原任职务管辖业务或者与原工作业务直接相关的营利活动的给予相应处分；党员领导干部离职或者退（离）休后违反有关规定担任上市公司、基金管理公司独立董事、独立监事等职务的，给予相应处分。

离职，是指因辞去公职、被辞退、被开除公职等原因离开公职岗位。企业，包括国有企业、民营企业、外商投资企业等所有企业在内。从业的禁止范围，是原任职务管辖的地区和业务范围内或者与原工作业务直接相关的企业和中介机构等单位。营利活动的禁止范围，是原任职务管辖业务或者与原工作业务直接相关的营利活动。

2023 年修订《条例》，扩大了本条第一款适用主体的范围，由原来的“党员领导干部”扩展到全体党员干部，还扩大了离岗后禁止违规从业的范围，新增“与原工作业务直接相关”作为禁业范围。违反有关规定担任上市公司、基金管理公司独立董事、独立监事等职务的主体，仍是“党员领导

干部”，普通党员一般不构成该违纪行为。

2. 离岗离职后利用原职权或者职务上的影响为特定关系人谋利，利用原职权或者职务上的影响为他人谋利、特定关系人收受财物

第一百零六条规定，党员干部离职或者退（离）休后利用原职权或者职务上的影响，为特定关系人从事经营活动谋取利益的，给予相应处分；党员干部离职或者退（离）休后利用原职权或者职务上的影响为他人谋取利益，本人的配偶子女及其配偶等亲属和其他特定关系人收受对方财物，情节较重的，对党员干部给予相应处分。

所获利益、收受的财物，与党员干部利用原职权或者职务上的影响为他人谋取利益的行为之间，具有明显的因果关系，均属于党员干部违纪所得。

需要留意的是，为特定关系人经营活动谋取利益行为，如果违反法律涉嫌犯罪的，依照《条例》第二十九条规定追究党纪责任；不构成犯罪的，依照本条第一款规定追究党纪责任。

监督执纪过程中，应当注意查明党员干部对“本人的配偶、子女及其配偶等亲属和其他特定关系人收受对方财物”是否知情问题。如知情，且系通过其他国家工作人员职务上的行为为他人谋取不正当利益的，其行为涉嫌利用影响力受贿罪；如其行为不构成犯罪的，或者其对“本人的配偶、子女及其配偶等亲属和其他特定关系人收受对方财物”不知情的，相应依照本条规定追究党纪责任。

本条系 2023 年修订时新增的条款，但并非新增的违纪行为，如此类行为发生在 2024 年 1 月 1 日前的，可以根据“从旧兼从轻”的规定，相应依照 2018 年《条例》第一百一十一条关于廉洁纪律兜底条款等规定，追究党纪责任。



我爱我家

生活小窍门、日常生活小常识

1、可将洗衣粉、吸烟剩下的烟头一起放在水里，待溶解后，拿来擦玻璃窗、纱窗，效果均不错。

2、如果嗓子、牙龈发炎了，晚上 10 点钟的时候吧西瓜切成小块，沾着盐吃。

3、在电风扇的叶子上洒上几滴风油精，随着风叶的不转动，可使满室清香，而且有驱赶蚊子的效果。

4、牙齿黄，可以把花生嚼碎然后含在嘴里，用它来刷牙，坚持 3 分钟，很有效。

5、皮包上有了污渍或者是脏了的话，可以用棉花蘸风油精擦拭。旅行带衣服如果怕压褶皱可以把每件衣服都卷成卷。

6、煮老牛肉时，头天晚上在牛肉大块上涂抹一层芥末粉，次日煮前洗净，肉烂且嫩。

7、发烧时喝茶害处较大，因为茶叶所含的茶碱会提高人体温度，并影响和降低药物的作用。

8、夏天穿裙子出门时，可以用干电池的正极在裙子上面擦几下就可以去掉静电了。

9、喝牛奶时忌与包括菠菜等含植物酸的食物同食，否则会影响人体对钙的吸收，

10、面包与饼干不宜混放。面包含水分较多，如果两者放在一起，面包变硬，饼干也会失去酥脆。

11、早晨起床后用水冲兑一杯蜂蜜水空腹饮下，活动一小时后在吃早饭，长期坚持，可治疗胃炎。

12、用塑料袋装豆类贮藏，在袋内喷少许白酒，能防止生虫；在泡菜坛内倒入适量的啤酒，可使泡菜味鲜爽脆。

13、若米饭夹生，可用筷子在饭内扎些直通锅底的孔，洒入少许黄酒重焖，若只表面夹生，只要将表面翻到中间再焖即可。

14、在珠宝盒中放一截小小的粉笔，可让首饰长保光泽。插花的时候，在水里滴上一滴洗洁精。可以维持花色鲜艳。

15、去西红柿的外皮，可以用叉子插住西红柿的下部，

用小火微烤一下。外皮会裂开来。

16、芦荟中含有大量脂肪酸和维生素 E，是表皮细胞所必需的营养，用新鲜芦荟敷脸可修复晒后受损的肌肤。

17、头部是人体阳气汇集之处，夜卧吹冷，易导致阳气受损。夏季整夜开空调吹风扇睡觉易导致伤风、关节疼痛、腹泻。

18、空腹时吃糖类食品会妨碍机体对蛋白质的吸收利用，大人应尽量避免给儿童空腹吃糖果。

19、在清水中放入少许食用碱，将桃子放入浸泡 3 分钟，如此桃毛便会自动上浮，清洗几下就没了。

20、若将铝制锅烧焦，可在锅中放个洋葱和少许水加以煮沸，不久所有的烧焦物都会浮起来。

21、夏日人字拖不易多穿，若旅游、游世博脚步感到疲劳，宜用粗盐热水泡脚 10—15 分钟能舒缓脚部不适。

22、清晨忌喝大量冰凉的饮料，忌空腹吃香蕉，忌空腹吃菠萝，也不要空腹喝醋和吃蒜。

23、胃不好的人可以常按揉大拇指第一掌凸起的肌肉处。便秘者顺时针方向按摩腹部，以腹泻逆时针按摩。

24、夏季“吃苦”要量力而行，寒凉体质者尽量少吃一些。体虚或正在吃药的人最好不要饮用绿豆汤。

25、要清除冰箱霉菌，用干布蘸肥皂水擦拭，如果擦不掉，可用干布蘸上少量酒精。

26、玻璃品如断了，可用蛋清涂满两个断裂面，合缝后揩去多余蛋清，经过半小时，断裂部分就可完全粘和。

27、辣椒外敷可治痛风。把辣椒切成条状，贴在患处，24 小时换一次，连贴几次，疼痛感可消失。

28、用热米汤泡发木耳，半小时后捞出，用此法泡的木耳不仅外观肥大松软，而且炒后味道鲜嫩。

29、新买来的砂锅第一次使用时，最好用来熬粥，或者用它来煮浓淘米水，以堵塞砂锅的微细孔隙，防止渗水。

30、炖肉时用陈皮可使香味浓郁，吃牛羊肉加掉白芷，可除膻增鲜。自制香肠用肉桂，味道鲜美。

31、香菜富含香精油，香气浓郁，但香精油极易挥发，且经不起长时间加热，香菜最好在食用前加入，以保留其香气。

32、米饭若烧糊了，赶紧将火关掉，在米饭上面放一块面包皮，盖上锅盖，5 分钟后，面包皮即可把糊味吸收。

33、可用牙膏代替肥皂，由于牙膏含游离碱，不仅对皮肤无刺激，而且泡沫丰富，气味清香。



企业文化建设花絮



党建工作



街道办运动会



总公司篮球赛



员工活动



慰问困难员工



<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