

2008年03月
第65期

国家一级资质服务企业

联泰物业

LIANTAI PROPERTY

广东联泰集团物业管理有限公司 主办 《联泰物业》编辑部 出版

内部资料 免费交流

本报地址 汕头市龙湖区锦泰花园东区一标二楼 邮编 515041 传真 0362467-8010 E-mail: wy@jbgdliantai.com



公司开展香城水岸项目前期筹备工作

综合办公室 江春敏

在香城水岸的物业管理服务中将强调“舒适”、“温馨”、“礼貌”、“便捷”及“标准化”等服务品质，并根据项目进展不断完善物业管理思路，力求打造出最适合香城水岸的优秀的物业服务模式。

活动结束后，公司还组织相关人员到香城水岸项目工地进行实地考察。

为了更好地了解相似物业项目的管理服务工作，为将来的项目接管做好充分准备，公司于3月20日组织了相关管理人员到汕头阳光海岸、金叶岛等项目进行参观，受到了物业管理同行的热情接待，并就服务模式、收费标准、水景及设备设施维护、装修管理、社区文化等相关问题进行了深入地交流。参观活



与同行开展参观交流活动

3月17日，公司召开香城水岸物业管理思路讨论会，初步确定了香城水岸项目的物业管理服务模式，并对前期筹备的相关工作进行了部署。

香城水岸项目位于汕头市市区新津河西侧、金津桥以北，总用地面积523.22亩，项目目前规划设计有独栋、双拼、联排别墅，叠加洋房、小高层等多种类型的住宅品种。针对项目的规划定位，结合汕头地区的实际情况，公司



本报讯 3月15日，深圳分公司组织了香城中央花园业主委员会到汕头片区各物业项目进行参观、交流，受到了公司本部及各管理处的热情接待，简总经理亲自全程陪同参观，并在嘉泰雅园会所与来宾们进行了友好座谈。



本报讯 3月12日，中泰花园业委会与管理处共同组织了业主捐款植树活动，并得到广大业主的积极响应，共计捐款认种树苗100余株，在美化小区环境的同时，也增强了住户环保意识。汕头电视台等媒体对活动进行了报道。



本报讯 近日，公司品质部组织了体系认证覆盖范围内的各部门职员及其他部门主管以上人员进行环境管理体系14001:2004标准的培训。

创新管理模式，促进资源整合

公司成立保洁绿化队对汕头片区各物业项目保洁、绿化工作实施统筹管理

通过近一年来的调研、论证和探索，3月1日，公司成立保洁绿化队，对汕头片区各物业项目的保洁、绿化工作实施统筹管理，这标志着物业项目又一项管理改革计划正式付诸实施。在今年2月份的公司办公例会上，简总经理对保洁绿化队今后的工作提出三点要求：一是要进一步提升服务质量；二是要控制好管理成本；三是要创造企业与员工双赢的效益。充分地体现了公司对此次改革的高度重视，也寄予了较高的期望。

保洁绿化工作涉及面广，覆盖范围广，从楼外、楼内清洁到绿化修剪、施肥、病虫害防治等，都要占用大量的人力、物力，所以每年各小区用于这些方面的人员、物资的费用支出占了整个物业服务支出的很大比例。对此，物业公司保洁绿化队今后将从以下几个方面提高工作效率，减少人力、物力的耗费，进一步提升专业化服务水平：一、园林机械设备的合理调配、使用，在植物生长旺季，各物业项目都会出现绿化机械过度使用导致损耗剧烈，甚至导致故障的情况，影响工作效率，也缩短了机械的使用寿命。今后，保洁绿化队将指定经验丰富的人员对绿化机械设备进行定期养护，并在汕头片区各项目间进行绿化机械的合理调配及使用，从根本上解决设备不足的现象，为提高工作效率打下坚实基础。二、人力资源的整合。修剪工作是园林绿化的重要组成部分，特别是在植物生长旺季，工作任务非常

繁重，保洁绿化队将从各物业项目绿化人员中抽调责任心强、有多年修剪经验的员工组成绿化修剪组，确保优质、高效地完成各物业项目的绿化修剪任务，并且对有特殊造型花木的修剪幅度能够把握得当，使各项目的园林景观更能体现景观设计风格，提升绿化修剪工作质量。另外，保洁绿化队将根据实际工作需要，在确保服务质量的前提下，可以在各项目之间对驻场人员进行合理调动，或者在某个项目出现重大事件时，可以临时从其它项目调配人员进行支援。三、通过统筹加强保洁绿化队伍的团队建设。保洁绿化队将通过各种方式组织公司范围内保洁、绿化工作人员开展业务培训及交流等活动，促进保洁绿化队伍的综合业务能力。

虽然目前公司保洁绿化队刚刚组建，很多工作都需要慢慢摸索，但是我们相信：在公司的正确指导和各部门、各管理处的大力支持下，加上全体保洁、绿化工作人员的共同努力，保洁绿化管理改革一定能够取得圆满成功！

保洁绿化队 郝明江



业主来信

锦泰物管处：

你们好！

很久没与你们交流了。去年上半年在小车的停放上出现极乱状况，加上中山东路的扩建更是乱糟糟的，对小区的安宁环境几乎失去信心。在此期间你们采取了应急措施，在主干道增设护栏等等，情况有较大改观。中山东路扩建完成，车辆停放较有序，也拆除了临时护栏，环境进一步改善。但业主们担心的是节假日(春节)会不会再度失控，经你们在节前再度

加强管理和增加设施，小区整洁宁静，路面无油污。虽然是你们的职责，也说明了管理得法，业主们还是要谢谢你们。
物业管理是一门科学，也是一个系统工程。你们对小车的停放问题用“问卷调查”的方式很好，那些强占道路的车主们也不能再“霸道”了，保安也不用多费口舌了。同时还要多请保洁工将道路和楼梯(包括高层)擦得干干净净，绿化工护理好花木。

众多业主们
2008.2.18

一面锦旗的由来



在春节期间，会所生意比较好，也很忙。那天晚上七点多，跟平时一样，多功能厅这边事情比较少，我晚过去棋牌室那边帮忙。正好有一间棋牌室的客人结账刚走，负责棋牌室的同事也正忙着在清算，我便拿起托盘和抹布去清理棋牌室。收拾得差不多正要拖地

的时候，刚移动椅子，一个黑色的钱包从椅子上滑落下来，我拿起来打开一看，哇！吓了一跳，里面有一叠100元面额的现金，还有银行卡和身份证等物品。当时我看看这么多钱，真的觉得很紧张。我心想着那位业主如果知道自己的钱包掉了肯定会很着急。我马上拿着钱包往吧台走去，把事情经过向会所部长汇报，并保管好钱包等待失主回来认领。

当天晚上正巧是我和另外一位同事加班，到凌晨1点多的时候，有三位先生急冲冲地从会所外面走进来，其中一位神情着急，问我：

“小林，你们今晚收拾6号棋牌室的时候，有没有拾到一个黑色钱包。”那时我已经认出他就是钱包里那张身份证的主人。我回答说：“有，请问您叫什么？”那位先生就报出他的姓名和钱包里收物的数目，都一一吻合。我于是把钱包交还给他，并且叫他当面点清钱物。那位先生点清之后，拿出了一大叠现金，一定要送给我们当作答谢，但都被我们谢绝了。因为我知道我只是做了公司管理制度和职业道德规范要求我们做的事情而已！

过了几天，失主林先生特别给管理处送来了一面锦旗，上面写着：“拾金不昧，品德高尚”。

嘉泰管理处 邱晓丽



浅谈对物业公司工程维修管理的构想

时间飞逝，我自2000年进入公司工作以来，已过了八个年头，这些年来一直和兄弟姐妹们一起并肩作战，一起在公司不断成长，公司发展到今天如此辉煌和壮大，心中有万分的欣喜和自豪。

在过去短短的几年时间里，集团的发展更是突飞猛进，也带动了物业公司的市场空前飞速扩大，这无疑要求公司要有一套系统、长远的人力资源规划体系，以满足业务扩展的需要。但由于物业管理行业在发展过程中，因种种的因素使得整个行业

不受重视，社会上大都将物业管理行业定位在一个较低的层次上，行业吸引力不大，而且在员工的薪酬待遇方面无法及时跟上社会经济的发展，因此在人员招聘等工作中常遇到种种困难，为此公司也付出了很大努力，作出了许多明智的决策，从提升物业管理费到员工工作制的调整，以及相关岗位的调配整合、尝试内部承包责任制和各种激励手段等，也体现了公司对当前严峻的用人形势的深刻认识和，并努力寻找更适应公司长期发展的新的管理模式。借此机会，我也想引入

公司品质部前任工程技术主管提出的观点，就公司及各管理处今后工程管理的发展之路谈几点不成熟的构想。

一、组织结构调整合并，整合技术力量

顺应公司的发展趋势，对各管理处工程部进行组织结构的整合，成立公司工程部进行统一管理。在公司工程部成立各专业维修队伍，比如：经过各种评比从各管理处挑选出各个专业领域有所建树的、工作经验丰富及技术过硬的技术骨干分别组成设备管理组、强电维修组、弱电维修

组、给排水维修组、综合维修组、驻场综合维修组等，将各管理处专业的技术人员集中起来组成一支具有强大的技术力量的专业队伍，有规划地对各管理处相关设施设备进行维护，既避免为各个管理处分别配备各专业技术人才造成人力资源上的浪费，又使各专业技术人员能充分发挥和钻研自身的专业技术，从而达到管理专业化、人员精简化的双赢。

二、实现资源共享

公司工程部的结构整合，不仅能凝聚各专业技术领域的技术力量，在资源方面也能达到共享，比如：成立公司工程部工具配件库，将各管理处工程部的资源进行合并共享，对日常的工程物资申购和使用进行统一管理和调配，从而能最大程度利用各管理处的现有资源，避免一方无工具而配件另一方却积压库存的现象，且在物资申购和分配使用等各环节更能集中力量进行合理控制，减少资源浪费。

三、建筑、设施设备的集约化管理

结构的整合意味着业务上的统管，即将各小区的设施设备进行分门别类后交由公司工程部相应的专业小组进行专门管理，编制严密的维护保养计划，严格的岗位职责、操作规程。比如：各小区设施设备的日常运行巡查由驻场维修组完成，而各专业小组则负责设备设施的周、月、季度、年度巡查保养，以及设备维修及改造，特别是设备需要重大维修或进行全面改造的时候更能集中人力和技术力量，从而提高总体质量和效率。

四、加强团队建设、提高队伍专业化

继续发扬优良的企业文化，努力营造一种学习上进的氛围。以各种有利条件和激励手段为基础，根据技术人员的自身特点，主动引导和鼓励其进行个人技术深造，并在公司经常性地对各专业技术工种进行交流和培训，收集平时工作中遇到的各种素材进行案例剖析，不断总结经验，分享成果，从而提高工程队伍的综合技术力量，且能在过程中建立同事间深厚的友谊，凝聚人心，为企业铸魂。另一方面，可以在每月或每季度对表现突出的维修组或个人进行表扬，以带动队伍的工作积极性。

总之，通过对各管理处工程部的有效合并，创新有利于企业长期发展的新型管理模式，并从提高工程队伍专业水平、精简人员架构、节省资源开支等方面努力，以提高管理质量、降低成本。反过来适当提高工程队伍待遇，稳定军心，从而缓解公司工程技术人才招聘难、总体技术水平不高的现状，并为公司的发展壮大积累强大的专业技术力量。当然，这是在忽略由此而产生的种种不利因素，本着一种热情而构想的趋于理想化的不成熟看法，且在公司每次改革过程中亦会遇到一些困难或阻力，这更需要以公司上下同心、共同努力为支柱，在挫折中成长，在困境中寻找新的方向，使公司更能适应社会的发展，在物业服务行业中维持自己的品牌，并永远立于不败之地。

■ 锦泰管理处 黄振权



住户忘关炉灶 保安及时处置

事件回顾：

某日，安全员巡逻时发现某栋104号房有大量浓烟从窗户、阳台涌出，并有很浓的物品烧焦的味道，及时通知班长和指挥中心。听到此报警信息，班长就近迅速拿着火警器赶赴现场，经查看是住户煮饭时出门忘了关炉灶，由于联系不到住户，情况十分紧急，如不及时排除险情，住户家中随时有发生火灾和煤气瓶爆炸的危险。

情况紧急，班长马上报告主管，并根据主管的指示，及时向辖区派出所报警。在派出所的授权下，由安全班长带一名安全员锁住住户阳台窗，从阳台进入室内排除险情，同时安排人员对围观人群进行疏散。排除险情后，由安全主管带领一名安全组长留守现场（阳台），等住户回家后，讲明事件的经过，并与住户一同进入室内确认，除阳台窗外无任何物品损坏或丢失，受到该住户表扬和感谢，同时也受到附近住户的高度赞扬。

点评：

在处理此事时，现场人员有一定的风险意识，做了一些自我保护的工作，也为住户避免了损失。但是规避风险的工作没有做周全。在遇到住户家中发生火灾或刑事案件等突发事件时，管理处人员可以采取紧急避险和正当防卫的做法，但在破门或其他途径进入业主家中时，应尽量寻求第三方（派出所、居委会、业委会或业主指定的人）在现场见证，以规避事后风险。

■ 锦泰管理处 张桦权



从员工招聘工作想到的

品质管理部 杨占雄

近来经常奔走于人才市场和公司之间，这几天在这家人才市场，过几天又到那家人才市场，象赶集一样疲于奔波。坐在招聘现场看到不停穿梭的人们，心中时有所感。还记得几年前的招工场面，人声鼎沸，热闹非凡，招聘人员个个满怀信心，求职人员带着的都是渴望的眼神和期盼的目光。曾几何时，招聘与求职这种供需关系发生了巨大的变化，那样的现象很难再出现了。特别是目前物业管理行业的招聘，求职人员象逛商场一样货比三家，比较后再做决定。劳动力、人才“供过于求”和“供不应求”的市场供给关系给企业用人带来了全然不同的问题。当然，这种此消彼长的供给关系也应是市场经济发展的一个必然过程，更是企业人力资源管理必经之路。企业的人力资源只有面对不同困难的考验才能完善。面对现在这种劳动力供应市场企业该如何应对呢？这是每家企业人力资源管理都在思考的问题，这个问题如何解决将影响到企业的下一步发展。

笔者在这里粗浅地谈一谈自己的看法。

第一、公司的人力资源管理部门要洞察人力资源市场的供需变化，要了解、熟悉这种市场供求关系，并经常分析、研究和总结

各阶段的人力资源供给和使用情况，及时做出相应的调整和改变，对不适应现阶段发展要求的制度进行修订，适时拿出新的人力资源管理制度来，以更好地服务于企业发展。

第二、各部门管理者对人员流动较大的问题应冷静应对，分析总结人员流动的规律，调查人员流动的原因，查找管理工作中存在的不足之处并及时改进，有效地控制人员流失。人员流动率的高低与员工的满意度有直接的关系，员工满意度高人员流动率小，反之则大。如何提高员工的满意度是每个企业都在关注的问题，一个重要方面就是工资问题。

但有相关调查显示最高工资并不一定让员工快乐，反而是最合适的工资才能让员工更快乐。过高的工资会让员工有太大的担忧和压力，担心可能哪一天就被别人替换掉了，这种无形的压力会影响到员工的工作状态。另一个方面问题，就是企业中的个人发展、工作环境、人际关系、后勤保障、管理制度等，也是影响员工满意度一个很重要的方面，有时比工资更重要，这是每一位管理者都应该重视的地方。

第三、管理者必须更新观念，调整用人和管理的方法和思路。从粗放型管理向精细化管理转变，只有这样才能跟得上现在市场的步伐。目前我们公司中大多管理者都是从当初人员供给较为充足时期走过来的，对现在这种人员紧缺时期的管理还没有调整好或完全适应，在管理中更多的是处于被动应对中。有时甚至为了能满足编制要求降低了用工标准，为了留住员工在制度方面、岗位形象方面、工作质量方面降低了要求，这也是一种无奈之举。如何改变这种局面是我们下一步工作的当务之急，必须要把这种被动应对变成主动管理，只有这样才能有效地提升工作质量和顾客满意度。

第四、人员任用升职方面，建立公平、公正的用人制度，畅通晋升渠道和激励措施，工作较好的员工多给予肯定和奖励，经常出差错或屡教不改的员工应严肃处理。一位著名企业家的用人之道值得我们学习“有德有才破格任用，有德无才培养使用，有才无德限制录用，无德无才坚决不用”，公司既要任用有才能的员工，又要培养员工对企业的忠诚度，这是感恩而又现实的问题。

第五、在培训引导方面狠下功夫。要从思想上进行教育引导，将公司的企业文化、优良传统灌输到员工心中，培养员工的责任感，为自己负责为公司负责。管理者应本着培养员工、为员工着想的理念进行培训；因材施教，充分发挥员工的主观能动性

★ 星级员工 ★

荣获公司2008年度2月份“星级员工”称号的人员如下：

 中泰管理处 白华鹏	 锦泰管理处 陈飞跃	 锦泰管理处 吴洋用	 锦泰管理处 黄淑琴	 锦泰管理处 侯显武	 锦泰管理处 阮晓丽	 锦泰管理处 董宇
--	--	--	--	--	---	---

专家分析预测： 我国物业管理发展

资料来源：《中国物业管理报》

六大趋势

专家在分析预测全国物业管理行业时表示，今后我国物业管理发展将呈现出六大趋势。

一是企业竞争已经进入了品牌时代。一方面，物业管理品牌企业的优势在市场竞争中得到了充分体现，很多的物业管理项目被品牌企业接管，从而促使越来越多的企业纷纷把实施品牌战略作为走向市场的重头戏。另一方面，大量品牌物业管理企业，以品牌的优势逐步向全国范围主要城市进行战略布点和布点扩展。其中以上海、深圳最具代表性。随着全国知名地产开发企业进军西安房地产市场，与之配套的物业管理企业也随之而来，参与到西安物业管理市场当中。

二是企业文化建设备受青睐。大多数物业管理企业，特别是品牌物业管理企业，都非常重视企业文化的建设，把企业文化建设列在重中之重来抓。

三是物业管理人才的争夺和竞争将更加激烈。人才优势是企业竞争力的核心，是企业发展的动力和保障。近年来，物业管理企业的人才争夺和外流现象十分严重，一些物业管理企业不惜以各种优惠待遇争夺人才。同时，把留用和培

养人才也作为企业发展的重要战略来抓。上海陆家嘴物业的经理培训机制就是很好的典型。

四是创新成为物业企业的核心竞争力。随着社会进步、生活水平的提高，人们对物业管理和需求日益增长，物业管理必须在观念、内容、形式、方法、手段、质量等方面不断进行创新。例如，深圳市倡导的健康住宅示范区的健康式服务理念就是一个成功范例。

五是按质论价、菜单式服务成为趋势。根据住宅物业管理服务要求的不同情况，设定了一级、二级、三级三个等级服务，每个服务等级又从基本要求、房屋管理、共有设备设施维护养护、保洁服务、绿化

养护管理，以及协助维护公共秩序等六个方面的服务标准提出具体要求，即提出了服务菜单，由业主自主选择，这种按质论价、菜单式服务将成为时尚。这样的做法已经在上海广泛实行。

六是物业企业民营化趋势明显。目前，民营物业管理企业尽管在行业中所占比例不是很大，还没有形成大的气候，但同2001年建设部的调查相比，已经有了很大的发展和提高。专家预测，今后几年将是我国民营物业管理企业进入快速发展时期，民营物业管理企业在行业中的地位将得到明显的提高和改善，并将成为我国物业管理行业的主力。上海、深圳等地一些知名大型物业管理企业已经陆续进行民营改革。



江西南昌，联泰·香缇滨江项目效果图

福州：拟建物业费调价机制

资料来源：海峡都市报

受用工成本上涨、物业费收费标准偏低等影响，今年年初以来，福州物业管理中暴露出的问题也随之浮出水面。正是在这个背景下，昨日上午，全市三百多家物业管理企业老总齐聚在福州市房管局大会议室，参加“特殊时期，行业最为关注”的全市物业管理工作会议。福州市房管局有关领导在会上表示，将探索建立物业服务收费价格调价机制，争取在合适时机适当提高各类型物业管理项目等级服务的收费标准。

针对目前的物业管理企业如何扭亏为盈的问题，福州市房管局表示，近期将探索建立物业服务收费价格调价机制，在社会物价指数、企业人工成本、下游分包专业企业费用

均增加的情况下，开展行业生存状况调查，通过测算，如实反映行业经营成本后，各级与物业部门沟通、协调，争取在合适时机适当提高各类型物业管理项目等级服务收费标准。

另一条令物业老总感到欣慰的措施是，福州市房管局还将开展专题调研，呼吁税务、劳动等部门从行业性质、经营环境及民生角度出发，在企业用工政策方面给予扶持。另外，将探索推行“阳光收费、阳光服务”的酬金制物业服务收费模式，提高服务、收费透明度，让所有业主主动参与到物业管理服务中来。同时，还将引导行业寻找新的盈利点，如提供家政、租赁等服务，增加物业收入。

上海：“免费安装物业管理软件”套取200万业主隐私

资料来源：贵州都市报

以“免费安装物业管理软件，为物业公司提升服务质量”为诱饵，从不明真相的物业公司手中套取业主隐私，全过程只需短短几分钟。通过这个途径，上海一家信息咨询公司已经掌握了近200万业主的个人隐私，从而进行出售。

而立之年的掌华(化名)原是该信息咨询公司上海分公司的负责人。现已辞职的他表示愿意站出来，揭发该公司的种种不法行为。据其26日传来的一份“内部报告”显示，沪上多个知名楼盘业主的身份注册码、住址、联系方式、消费记录、家庭成员、付款方式等赫然在目。

这个免费软件可直接与物业公司财务软件数据库对接，资料隐藏得很巧妙，但事实上物业公司的数据库只要跟软件一对接，所有资料就全都落入公司的后台数据库。掌华说，因为推销是以免费试用为名义，合同又注明试用期

只要有任何不满意就可以卸载，面对这个诱惑，几乎所有物业公司都不会拒绝。

拿到资料后，将资料结合业主的银行账户，通过特定的途径就能获取其详细的消费清单，一个“毫无保留”的个人档案就这样制作出来了。

根据举报人提供的信息，记者联系了这份“内部报告”中的几家市中心高档楼盘物业公司。对方表示，正在或曾经确实使用过这款软件系统。对于信息是否泄露，物业公司表示：“不知情”。

26日，记者来到位于上海漕河泾的这家信息咨询公司，3名工作人员否认记者想咨询公司出售的软件系统，否认地说：“你们找错地方了。”而据记者从其所属的物业公司了解到，该信息公司一年前就搬进来了，5楼的这间房间一直是他们在办公，没有新的租户进来。

中国物业管理协会日前发文，建议今后从事物业管理区域内的秩序维护和协助开展安全防范的保安员，改称“秩序维护员”。

居民叫了多年的“小区保安”，为何要改称？改名以后，原先物业承担的小区安全防范职责有无变化？居民小区的安全秩序，又究竟由谁负责、如何保障？

名称虽变物业提供服务不变。按照《物业管理条例》的规定：“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相关秩序的活动。”

中国物业管理协会认为，由于“保安”一词隐含“保证安全”、“保护安全”之意，与物业服务企业维护公共秩序和协助安全防范的职责并不相符。物业服务企业从事的守望、守护以及公共秩序维护工作，与配有防卫器械和枪支从事武装守护、护卫服务等各种保安服务

有着本质区别。因此，继续使用“保安员”称谓，容易引起误解。

国务院法制办正在公开征求意见的《保安服务管理条例(草案)》提出，设立保安服务企业、保安培训机构应当经公安机关许可，保安员应当具备“经公安机关考试合格并取得《保安员职业资格证书》”。而目前国内城市各住宅小区的所谓保安显然不具备草案规定的上岗条件，再称“保安”其实难副。

“不管是保安还是秩序维护员，物业公司如今承担的维护小区环境卫生和相关秩序的职责应当不会变”。上海陆家嘴物业管理有限公司总经理翁国强认为，上海市物业管理行业协会有关负责人也表示，尽管物业人员不能再称作“保安”，但并不意味其可以改变与业主约定的各项服务内容。

物业人员维持秩序职责有界。目前，上海住宅小区的安保人员主要工作内容有：维护小区内车辆的有序停放、阻止小区内业主的违章搭建、按业主要求进行访客登记等，并按不同的服务标准，在小区内进行巡逻。“如果仅仅是维护秩序，那小区的公共安全靠谁保障？”不少市民担忧如此一来，小区治安找不到第一责任人。

有关人士表示，小区治安保障主要是公安部门的职责。由于物业公司及人员并没有执法权，在小区安全防范中只能起到协助作用。《物业管理条例》也有明文规定：“物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。”

举例来说，小区“秩序维护员”可以通过不间断的巡逻，减少小区内发生盗窃或伤人事件，一旦发现盗窃等治安事件，“秩序维护员”应当第一时间报警，协助警察的工作。但如果要将所有发生在小区内的盗窃、伤人事件都归咎于物业工作不力，就未免不尽合理了。根据司法实践，小区内发生的盗窃等事件，要看物业公司是否尽心尽力。假如是由于物业公司疏于管理造成的，那么物业公司应当承担赔偿责任。假如物业公司已按合同约定，采取了巡逻、录像登记等措施，由于作案者手法隐蔽而造成了治安事件，那也不能完全怪罪于物业公司。

是否真正规范保安业主可选择。正在征求意见的《保安服务管理条例(草案)》界定：“保安服

务企业可以通过人力防范、技术手段提供门卫、巡逻、守护、武装守护押运等安全防范服务”。“保安员上岗时发现违法犯罪行为的，应当予以制止；对制止无效的应当立即报警，同时采取措施保护现场；对正在实施犯罪的犯罪嫌疑人应当扭送公安机关或者协助人民警察处理。”可见，保安员在安全防范上的能力应当胜于小区“秩序维护员”。

那么，从小区的安全维护角度出发，是否需要聘请正规的保安？业内专家认为，小区业主可以聘请具有专业资质的保安公司承担小区的保安工作，也可以在聘请物业公司时，明确要求物业公司配备具有相应资质的保安人员，提升小区的安全防范能力。如果物业公司请改名削弱必要的秩序维护力量，业主完全可以解聘物业公司，另聘更负责的专业保安。

由于目前专业的保安市场还不完善，预计上海各居住小区的大多数物业公司短期内将继续维持现有的“秩序维护员”力量。不少物业公司表示，今后将根据业主要求，确定是否招聘专业的保安。还有物业公司表示，有意愿尝试转型为专业的保安公司，来培训有专业素质的小区保安人员。



中国物业： 保安改称秩序维护员

资料来源：《解放日报》