

# 如何更好地当好贴心管家真诚服务业主

## ——成都和佳物业管理有限公司开展物业增值服务的实践和探索

随着社会的进步和居民生活水平的不断提高,居民改善居住条件,提高生活品质的需求也在不断增大。业主要求物业公司在提高基础服务质量的同时,能够提供多样化服务、特色服务和创新服务,物业服务的含义也因此变得更加丰富。成都和佳物业管理有限公司敏锐地把握住了这一新动向,瞄准了物业增值服务这个领域,一方面为广大业主提供更多元化、更有特色的服务,另一方面也在传统的物业服务项目之外另辟蹊径,开启了又一个物业管理的创富源泉。

### 物业增值服务到底值不值

“您好,是物业公司吗?能否帮我代收一下快递?”“是物业吗?能不能帮我找一个家政收拾一下房间?”……如今,在许多物业小区,经常会有一些业主打电话,寻求如此本不在物业服务范围之内更多服务。

但面对服务成本陡增和因此增加的服务人员有可能闲置等问题,一些物业公司也明显“底气不足”。进行物业增值服务,到底值不值呢?

据了解,目前许多物业公司推出的增值服务,多为代收服务和家政服务两大项,就是帮帮业主代收快件、帮业主提供家政服务,只有少数几座大城市的物业公司增值服务相对全面。

一些业主表示,增值服务对他们来说是有需求的,比如说车险代理、检车、旅游代办、代购等等。而物业公司则表示,为业主提供增值



服务需要物业公司大量的人力、物力和财力,实施起来比较困难,而且如果业务量并不大,恐会出现人员闲置的问题,所以增值服务还在尝试的阶段。

一个优质的物业小区,物业管理公司会从业主的需求出发提供相应的服务,也会为企业的经营发展进行布局、筹划。值得肯定和期盼的是,在未来的物业管理模式下,物业公司提供的增值服务必将逐渐增加,物业增值服务也必将逐渐走向多元化、商品化、便民化、优质化。

### 让增值服务变成创富源泉

随着物业小区的增加,物业公司之间的竞争加剧,业主们在追求生活高品质的同时,对物业管理公司的要求也越来越多。

提供优质的增值服务,将成为未来物业公司之间竞争的砝码。随着房地产业发展模式

和商业模式日趋多样化,产业链不断完善和延伸,产业链价值相关方面的作用和价值也被重新划分和衡量。物业管理作为房地产产业链中的重要一环,其地位和价值也得以进一步的彰显和提升。

从业主的角度看,随着房地产市场的成熟,业主对物业管理需求的期望也更加理性和多样化,对生活细节和品质要求也更加挑剔。换句话说,业主逐步把消费物业管理作为一种生活方式,而这种生活方式已从简单的“保安、维修、清洁”跃升为对生活质量、社区生活方式、精神文明、使用附加值等生活价值的体现。事实上,恰恰是这种需求,为物业管理提供了无尽的创富源泉。

### 立足长远 和佳有备而来

针对目前物业增值服务市场大、项目多、

内容杂,以及业主物业诉求多样而分散等特点,成都和佳物业管理有限公司物业管理客户服务中心的工作人员站在业主的角度,用心为业主着想。提出了“和佳到家 贴心管家”的口号,从真诚为业主服务好的立场上去探索践行,先后跟成都市新都区知名的专业公司进行了沟通和合作。在房屋租售服务、车险服务、家政服务、汽车团购、旅游服务及特色团购等方面搭起平台,在新都区北欧印象小区、新都花园二区以及邻家园等小区进行试点服务,并已于近日在公司所服务的各个小区推广开来,形成完整的增值服务体系。与此同时,和佳公司率先在新都区北欧印象小区推出微信公众平台,小区业主关注微信号后,足不出户即可解决诸多生活问题。为业主生活大大提供了便利。

作为一家有着超前服务意识和创新意识的物业公司,和佳公司此次开展物业增值服务可谓有备而来。公司的根本宗旨是更好地为业主和物业消费者服务好,所以在前期公司并不看重眼前一时的利益得失。用公司一位负责人的话说,哪怕开初初期诸事繁杂、缺少经验,哪怕眼下暂时看不到经济上的收益,只要确实能够为业主们带来更多的生活便利,就已经收获良多了。而且,公司坚信随着不断地深入和完善,和佳公司的物业增值服务一定会不断发展壮大,在为业主提供良好服务和为公司带来新的经济增长点上形成良性循环,达到共赢局面。(和佳)

# 杨嵘:中国式养老的三大痛点及未来

由博闻中国主办的 Care Expo 第四届国际养老产业(上海)峰会于近日举办,佰仁堂(即上海佰仁健康产业有限公司)应邀参加了为期两天的活动。本届峰会主题为“中国式养老新进程——转变观念,改变模式,打造健康型老龄社会”,突显了中国养老产业的再次转型。会上,上海佰仁健康产业有限公司总经理杨嵘,结合国际养老经验及国内大健康产业背景,就中国养老产业当前所面临的三大痛点作了详尽的专业分析和解读,并对中国养老的未来给出了相关建议和期望。

### 一、养老,中国全社会的痛

从当下热议的二孩政策,到中国快速老龄化的严峻社会问题分析,杨总表示,养老已然成为中国全社会不得不面对和解决的难题,而中国的老龄化又集中体现出以下特征:

一是社会老龄化程度迅猛加深。2.12亿老年人口(年增千万)、4000万高龄和独居老人、70%的多病老人,这些触目惊心的数据,无不体现出中国老龄化之凶猛和快速、老年人健康令人堪忧等现实社会问题。(数据来自民政部部门统计资料,截至2014年年底)

二是421家庭模式,即四个老人、一对夫妻、一个孩子的家庭结构。作为当今主流“倒金字塔”家庭结构,“三明治一代”承受着巨大的生活压力和工作压力。杨总表示,在人口迅速老龄化的今天,身处“上有老、下有小”的中间层子女不断减少,促使家庭养老生产能力不足,养儿未必就能防老,养老这个重担势必需要社会和政府共同来承担。

### 二、养老,政府之痛

应对老龄化,已经成为摆在各级政府案头的一项刻不容缓的工作。杨总表示,就目前而言,经济的下滑,无疑是中国经济社会结构和人口结构(尤指人口老龄化)深刻转型的直接体现;反过来,经济的下滑又从另一方面给政府养老提出了财政、投资、人才培养等经济方面的难题。

另外,养老设施的不完善,也成为当前政府养老之痛。如养老机构的稀缺、养老院床位的紧缺、高档养老机构数量设置不均等、适老化设备不健全等,已然成为政府养老事业中亟待解决的问题。杨总表示,不妨倡导将一些政府闲置资产和公共接待资源,用于开展养老服务项目,以辅助解决这一政府痛点,如黑龙江省日前梳理出包括停建、停用的“楼堂馆所”在内的275处政府闲置资产和公共接待资源,用于开展养老服务项目。

### 三、养老,机构之痛

一是公办养老机构之痛。会上,杨总指出,目前公办养老机构中,“公办”、“特办”、“疗养院”现象较为明显和突出,多地政府部门将有限的资金用于高档化养老机构建设,公办养老院成为某些特权阶层的“疗养院”。另外,高档养老机构高昂的收费标准也让低收入老人无力入住,孤苦无依。该部分养老院的建造,无疑解决的是少部分老人的养老需求,而忽视了社会大众的基本养老需求。

杨总还指出,目前众多公办养老机构拒收高龄失能老人的现象也普遍存在。由于护理难度较大,投入成本较高,潜在风险较大等因素,他们通常对高龄失能老人敬而远之。

二是民营养老机构之痛。对于民营养老机构而言,普遍资金投入大,回报慢,投入与回报不成正比,因此这往往成为养老机构投资和运营的“拦路虎”。杨总还指出,失智、高龄老人的健康照护,也给众多民营机构冠上了“高风险”的帽子。而一些家庭作坊性质的民营养老机构,设施落后、管理不善,也存在着一一定的风险。

三是经营者之痛。会上,杨总一针见血地指出,目前养老服务人才的紧缺,尤其是专业的一线护理人员以及管理者的缺失,已然成为众多养老机构经营者运营之痛。另外,对于“享受政府养老扶持政策,却限制盈利”这一政策,杨总犀利地指出了民非养老机构运营中所存在的公平缺失问题,并呼吁政府给予更好的政策支持、界定和落实。

对于中国式养老的未来,杨总指出,银发浪潮汹涌来袭的当下,养老产业的春天即将到来。目前整个产业处于摸索阶段,不仅需要经济、观念、模式的突破,更需要政策的倾斜、社会团体的支持,佰仁堂便是在这样的大环境下应运而生。(编文)



# 国有企业加强基层服务型党组织建设初探

杨柳

党的十八大报告指出:“以服务群众、做群众工作为主要任务,加强基层服务型党组织建设”,为新的历史时期加强基层党组织建设明确了方向。新时期国有企业加强党的建设,发挥党组领导核心作用,带领全体干部职工深化改革,为国家和人民群众创造更大的利益,是责无旁贷的历史使命。国企的基层党组织,面向基层员工、基层群众,建成能力过硬、服务优良、群众满意的服务型基层党组织,对于加强党的建设,凝聚群众力量,推动改革发展具有重要意义。

### 一、基层服务型党组织建设的本质内涵

党的基层组织,是党的“细胞”,党在不同时期的工作任务是通过基层组织来执行落实的。基层组织也是党联系群众的桥梁纽带,与人民群众有着得天独厚的紧密联系,也肩负着服务群众的使命,同时也承担着宣传党的主张和方针政策,凝聚基层力量,团结带领和宣传发动群众参与党的伟大事业发展的任务。基层党组织活动在联系群众的最前沿,工作在服务群众的第一线,无疑应该成为“服务型党组织”。

基层服务型党组织就是基于党的基层组织的基本组织架构和主要功能定位,把服务作为根本理念、施政方式和价值体现的政党组织形式。对于建设基层服务型党组织,中央《关于加强基层服务型党组织建设的意见》作出了初步界定。其中,提出了以服务群众、做群众工作为主要任务,以改革创新为动力,以群众满意为根本标准的指导思想;提出了要贯彻服务改革、服务发展、服务民生、服务群众、服务党员“五服务”总要求;提出了班子、队伍、场所、载体、制度、业绩“六有”目标;提出了强化服务功能、健全组织体系、建设骨干队伍、创新服务载体、构建服务格局的主要任务。

把握基层服务型党组织的本质内涵需要明确几个重点,第一,其基本阵营在“基层”,基层服务型党组织的是党联系服务群众的“最后一公里”;第二,其核心任务是“服务群众”、“做群众工作”,党的一切工作的出发点和落脚点都是为了维护好、实现好、发展好广大人民群众

的根本利益,也包括宣传教育群众、依靠群众、组织引导群众;第三,其属性定位是“服务型”,实质上是基层党组织功能定位的转型升级,通过精准定位、针对建设,来实现“五服务”、“六有”的目标。

### 二、国企基层服务型党组织建设的现实局限与重要意义

#### 1. 现实局限

(1)重业务、轻党建,基层服务型党组织建设的探索和实践不足。国有企业特有的经济发展属性和一些国企对于党建工作的重视力度不够,导致重业务、轻党建现象的出现。而基层服务型党组织建设,是一项体制的建设,而不是一个项目的实施。对于党建工作的重视不够必然导致基层服务型党组织的探索不足,缺乏科学系统的运行机制和行之有效的监督机制。

(2)基层党组织功能弱化,制约了服务的深度和广度。国有企业基层党组织的一般职能定位是围绕经营抓党建,抓好党建促发展,发挥好政治核心作用和生产经营保驾护航的作用。但在具体的执行层面,特别是在基层,国有企业党组织建设的政策规定及企业党组织的功能活动缺乏具体明确的法律与制度保障。基层党组织如何发挥作用,如何开展服务,缺乏统一标准,功能弱化,无法主动开展服务活动影响了服务效能、功能的发挥。

#### 2. 重要意义

(1)基层服务型党组织建设是全面从严治党的必然要求。党的基层组织是党的基本单位,是党的“肌体”的“细胞”。全面从严治党,必然要全面从严治党的基层组织。随着改革开放的深入推进,党面临的执政考验、改革开放考验、市场经济考验、外部环境考验四大考验更加凸现,基层党组织的功能属性也出现了诸多不适应,尤其是一些基层组织软弱涣散的问题极其突出,基层党组织服务的功能属性没有得到充分显现,其服务群众、服务社会、服务发展的水平和能力不高。全面从严治党,重点任务就是解决党内的突出问题,解决基层党组织中存在的突出问题。加强基层服务型党组织建设就是解决服务水平不高、能力不强、效果不好的问题,是从从严治党的必然要求。

(2)基层服务型党组织建设是国企改革发

展的历史选择。国企的两大任务是:聚精会神抓党建、一心一意谋发展。一方面,抓好党建工作是发展的基础和前提。创新和改进党的建设,不仅有利于巩固执政党的政治基石,而且有利于提高企业管理水平和效率,达到巩固执政党的经济基础,推动企业改革发展的效果。另一方面,基层是发展的主要力量,基层党组织承担着推动发展、服务群众、凝结人心、促进和谐的根本任务,要全面推进国企持续健康稳定发展,就必须发挥好基层党组织的功能作用,为发展提供有力的领导保证、组织保证、人才保证和政治保证。

(3)基层服务型党组织建设是维护群众利益的内在需求。党的十八大提出,建设基层服务型党组织,主要任务是服务群众,做群众工作。服务群众,做好群众工作,主要体现在满足群众需求,维护群众利益上。基层党组织处在基层一线,处在解决各种问题的关键位置,处在服务人民群众的前沿,是党联系群众的桥梁和纽带,是做好群众工作的最直接有效的基础力量,是把全党心意为人民服务的根本宗旨落实到党建工作的最主要的载体。

### 三、国企基层服务型党组织建设路径

国企开展基层服务型党组织建设,是一项系统工程。不仅要筑牢服务理念,提高服务意识,还要建好服务队伍,创新工作机制,提升服务水平。

#### 1. 全面从严治党,不断提高党的建设水平和领导水平。

党建工作是首要的政治任务,基层服务型党组织的建设,建立在对党的理论深入学习理解,对党的政策方针坚决贯彻执行的基础上。全面从严治党,核心是加强党的领导,基础在全面,“全面”就是管全党、治全党,面向每一位党员、每一个党组织,覆盖党的建设各个领域、各个方面、各个部门,基层党组织就是最基础的“细胞”,要把全面从严治党向基层延伸,把压力从传导到“神经末梢”,让党的每一个细胞都健康起来、每一个组织都坚强起来,推动党的建设全面进步、全面过硬。党的十八大报告在提出建设“三型政党”

目标时,定位对象属性的概念是“执政党”,落脚点“确保党始终成为中国特色社会主义事业的坚强领导核心”。国有企业要为客体提供融入其中的参与性、建设性、支撑性的服务。“给钱给物,不如建个好支部”,只有提高党的建设水平和领导水平,才能提供更好的服务。

#### 2. 加强队伍建设,不断提高队伍的政治素质和组织力建设。

一要加强党的领导队伍建设,突出政治素质这个根本,突出领导能力这一核心,突出服务意识这个关键,选拔政治素质、工作能力、领导水平、群众威信最好的干部,确保领导班子结构处于最优状态,使领导班子充满活力和动力。二要大力抓好党务工作者队伍建设,选拔上,既要注重政治标准,也要强调理论水平 and 业务能力,做到德才兼备;教育上,要加大知识结构的更新频率,加强党的政策理论的培训教育,使其熟知上级精神,熟用于基层实践;管理上,要严格标准、严格监督、严格管理,使其经常置于组织的有效监督中,以良好形象带动基层党组织的良好作风。三要加强基层广大党员队伍的“生力军”队伍建设,按照新时期党员队伍建设的要求,从抓好党员队伍的教育管理服务,切实发挥服务中的先锋模范作用,要加强政治教育,加强技能培训,加强实践锻炼,全方位全面培育提升党员队伍的内在素质。

#### 3. 拓宽服务深度,建立服务群众的长效机制和工作体系。

一要围绕改革和发展目标任务,围绕促进生产经营,围绕党员队伍建设搞好服务,更好地发挥基层党组织在服务群众中的政治核心作用,在推动企业发展中的政治引领作用。二是基层党组织和党员要根据有关部署安排和群众的利益诉求,结合自身实际,对要办的事、要落实的任务项目进行核定,并明确责任和时限作出承诺,进行公示,着力解决群众反映强烈的突出问题。三要认真落实党员干部直接联系群众制度,推动党员干部深入基层、服务基层、转变作风,在深入群众和了解群众的基础上,想群众所想,急群众所急,明群众所需,不断优化服务群众的内容。四要每年定期组织党员开展述职述廉、自我鉴定和群众评议,做到日常考核与年度考核相结合,自我监督与群众监督相结合,组织考核与民主评议相结合,考核与定性分析相结合。(作者单位:广东省韶关市烟草专卖局、公司)

# 医治“廉价药荒”需对症下药

廖海金

近日有媒体报道:一盒仅售7.8元,治疗罕见的婴儿痉挛症的注射用促皮质素,在很多家医院难觅踪影,而“黑市”上却卖出4000元。对于廉价药荒,虽然有关部门陆续出台过一些措施,但由于落实不到位,如同“开了方子,没下药”,导致廉价药荒一再上演。

近些年来,廉价药荒频频上演且有愈演愈烈之势,从鱼精蛋白到甲硫咪唑、西地兰、放线菌素D……再到今天的促皮质素,照此下去,类似药品名单将会更多。医改正在不断推向深入,但质优价廉药品的供应保障问题,似乎还未见改观。

廉价药荒一再上演,其原因固然是多方面的,但归结到一点就是“利益”所致。从供给方面来看,一些廉价药招标价格过于低廉,导致药品企业利润微薄,更无法让利给医院、医生、销售人员等中间流通环节,生产积极性大大降低。同时,由于有些药品原材料价格逐年上涨,生产成本增加,而廉价药价格并非同比例上

调,导致“生产越多亏损越多”的现象发生。况且,我国不少药企不愿意投入太多新药研发资金,而只将一些老药通过改变药物剂型、规格、包装,摇身一变成为“新药”,从而规避降价政策,还能使价格翻倍,何乐不为?

于需求方面而言,目前仍有一些医院以药养医,在此背景下,药品越便宜加成越少,因此医院和医生也没有用廉价药的积极性,尤其是医生的处方偏好导致廉价药缺货、患者缺门路是廉价药供需的病态表现。

还有就是,廉价药品的消失是药品招标的“副作用”之一。现行的药品招标方式过分强调了价格,而没有综合考虑药品的效果和经济学意义。每次招标,都要将药价压低一次。很多国产基本药物在数次“血拼”之后,变成了“白菜价”、“地板价”。而以超低价中标的品种,要么“有价无市”,要么“中标即死”。

不可否认,廉价药荒所带来的影响不可估量。一方面,廉价药没有了,想治病就得有替代品,而替代品的价格必然更高,这就无形中推高了看病成本,看病难、看病贵的问题会愈加凸显。另一方面,部分廉价药还扮演着救命药的角色,而且市场上也没有很好的替代品,这就催生了“黑市交易”,一些人趁机发病人财,救命的廉价药反而成了“要命”的高价药。“一盒仅售7.8元的注射用促皮质素在黑市要价达4000元”即是例证。

必须指出的是,近些年来,为医治廉价药荒,相关部门开出了建立生产供应信息系统,取消绝大部分药品政府定价、变“以药养医”为“以技养医”等诸多良方。尤其是,早在2014年,国家发改委等八部门联合印发了《关于做好常用低价药品供应保障工作的意见》,从生产、流通、价格、招采、使用等各方面提出了明确要求。如此诸多“良方”,但药荒的出现,无不证明这些措施完全没有真正地良好应用起来。

诚然,对于廉价药荒,药厂、药商、医院以及医生都有着不可推卸的责任。但指望让市场化的企业充当不计成本的“活雷锋”,显然是不现实的。因此,医治廉价药荒既要开出更多“良方”更需“对症下药”,而所有这些,都需要政府

这只“有形之手”发挥作用。一方面,要对廉价药进行定点定量生产,充分发挥税收、贷款等政策杠杆,让药企有一定的利润空间。有关部门通过对药企生产设备、技术、资金等各方面考察后,选择多家企业进行公开招标后进行定点生产,使廉价药在市场有足够的供应。

另一方面,面对廉价救命药的市场需求,政府需要适当放开定价管制,在激活药品生产商之间竞争的基础上进行定价限制,让药品生产商不再“冷落”那些廉价好药的同时保证药品价格在群众承受范围内,或者在不开放定价的情况下对需求不确定的药品实行储备制度。此外,对于三级以上医院,实行政府调控,进行配额供应。有关部门可以根据这些医院往年病人的诊治情况,给予一定的廉价药配额,促其使用,并规定其有一定量的储备。与此同时,有关部门要加大对药品“黑市”的打击力度,对黑市上的廉价药要顺藤摸瓜,让利用廉价药“黑市”牟取暴利的行为受到严惩。(作者系江西省新余市渝水区食品药品监督管理局党委书记)