

勇立潮头敢为人先 慧物业创新服务

哈尔滨菱建物业管理有限公司发展纪实



让党建成为服务居民的「红色引擎」

哈尔滨菱建物业管理有限公司于2003年11月正式成立，目前，公司下设6大职能部门、6个物业管理分公司和多个专业化公司，拥有4000多名服务员工；管理服务面积达1500多万平方米，覆盖近百个物业服务项目，服务业态涉及政府办公楼、大型商业写字楼、高档住宅小区(别墅)、文化展馆、演出场馆、交通枢纽、学校、银行、商业综合体、城市公园及市政道路等众多领域，管理触角延伸至全国多个省市。

哈尔滨菱建物业管理有限公司是黑龙江大型物业服务企业之一、信用评价AAA级信用企业、中国物业管理协会理事单位、黑龙江省房地产业协会副会长单位、黑龙江省物业管理协会副会长单位、哈尔滨市物业管理协会会长单位、哈尔滨市信用协会荣誉会长单位、黑龙江省甲级物业服务信用等级企业、哈尔滨市信用协会守合同信用企业。

经过二十年的努力拼搏，菱建物业创出了多个国家级和省、市级物业管理示范项目，曾先后被评为哈尔滨市首届“企业诚信之星”“东北三省诚信品质物业”“中国物业服务满意度百强企业”“中国物业管理协会社区生活服务委员会优秀委员单位”“中国物业服务综合实力百强企业”等诸多殊荣。

公司在经营管理中始终坚持“业主尊贵、服务第一”的企业宗旨，依靠自身的高端物业管理项目及全方位的服务模式为核心竞争力，向行业引领者进发。



菱建物业始终重视党建工作，让党建成为企业发展、服务居民的“红色引擎”，不断增强人民群众的获得感。

在创建红色小区过程中，菱建物业各服务中心积极主动和街道、社区沟通，并按“双向进入、交叉任职”的要求，由街道选派优秀党员到在管小区担任党建指导员和物业服务质量监督员，在管小区负责人担任社区两委兼职委员，搭建起物业服务企业与社区、居民之间沟通的桥梁。菱建物业积极推进“党建+物业”管理模式，按照有场所、有设施、有标志、有党旗、有书报、有制度的“六有”标准，把红色物业融入“一支部一特色”党建品牌创建中，围绕“我为群众办实事”活动，发动党员争做政策法规宣讲员、社区民意信息员、安全问题巡查员、美丽家园督导员、惠民便民服务员。同时，设立便民服务中心，开展暖心服务，想居民所想，急群众所急，通过面对面交流、贴心沟通、零距离服务，真心实意帮助住户解决实际困难，真正做到“敞开一扇门，办好千家事”。

坚守初心，传承温暖

公司成立二十年来，始终积极开展“弘扬雷锋精神，构建和谐美丽家园”、“消灭白色垃圾，热爱美好家园”等弘扬新风、美化环境的系列活动，积极投身家乡的精神文明建设和文明城市创建工作；积极协助道里区城管局实现爱建街亮化工作的升级改造，使爱建地区的路灯成为哈市亮丽风景；主动协调人力物力确保爱建地区街路冰雪清扫质量，为解决居民出行难办实事；作为爱建商会的创建者、爱建商会轮值会长单位，公司为爱建地区的招商引资工作、想实招出实策；公司曾多次组织“抗震救灾、众志成城、爱建社区、情系灾区”为主题的大型募捐活动，员工及企业共捐款10余万元。

资助贫困大学生完成学业，“爱心衣厨一对一助学”项目中为云南省普洱市墨江县的学生提供学习补助近万元、为松北区万宝镇万宝小学的42名困难同学捐赠数千元学习用品……公司每年逢佳节都会为困难员工送去温暖，到员工家中走访慰问，为其准备生活物资或现金；公司在安置大量的残疾人就业的同时，企业把政府给单位鼓励吸纳就业困难人员社会保险补贴费用30余万元全部发放给了20多名符合条件的困难员工。

公司始终热衷公益、慈善爱心事业，这是一种企业文化的体现。同时公司鼓励员工积极参加各种公益活动，为社会做出贡献。菱建物业用实际行动诠释了企业的社会责任与担当。

以「长期主义」思维投入养老服务

在中国社会老龄化的背景下，作为服务于社区居民生活的重要社会平台，物业服务企业承担养老服务，或者主动选择养老服务作为增值业务是一种趋势。物业服务企业在推行“智慧物业+养老”模式过程中，居家养老服务的内容将不断地延伸，社区养老餐厅、社区养老驿站、日间照料中心等不断涌现。同时，伴随着保险业针对养老服务的长期护理保险的出台，物业服务企业和老人都能从中受益，这有助于居家养老产业的可持续发展。

目前，菱建物业携手太阳岛优护照护中心，以物业为依托的居家养老服务模式，为老人提供社区照护服务，通过调动物业资源深入到居家养老服务工作中去，发挥物业服务企业的优势，不断开创养老服务新模式，推出养老服务新内容。借助物业服务企业来源于居民、信任得自居民、了解居民需求的行业优势，通过实施“物业+”居家养老项目，组建了一支由管家、秩序员、家政员以及维修工等居民熟悉和信任的服务人员为主体的服务队伍。同时，聘请养生、护理、饮食等方面的专家对从业人员进行业务培训，提升敬老助老服务能力。物业服务人员利用碎片时间上门，为辖区有需求的老年居民特别是高龄、独居等有特殊困难的老年群体提供助餐、助洁、助急、助娱、助医“五助”服务。菱建物业利用已有资源，拓展服务范围，探索社区的“熟人养老”服务模式，既拓宽了物业服务企业的服务领域，同时也提升了员工们的服务能力。

此外，菱建物业还开办了助老食堂和社区生活配套服务试点，并利用地缘优势链接一批高质量的养老服务资源，服务模式也逐渐得到业主们的认可。通过试点，菱建物业发现，居民的一些日常基本需求如医疗、理发和购物等，可以通过上门服务的方式去解决，菱建物业于是便利用平台优势，联合周边医疗资源，比如专科医院、诊所、美发店和生鲜超市等上门服务，满足业主居家生活的各项需求。目前，虽然物业服务企业在社区养老领域尚未形成成熟的模式，但考虑到政策对“物业服务+生活服务”的不断支持，我国经济增长的韧性极强，中长期消费升级的趋势不会改变，物业服务企业贴近业主的服务优势不会发生变化，未来，包括养老服务在内的社区增值服务，仍然具备巨大的发展空间。

菱建物业会承担起相应的社会责任，全力推进“智慧物业+养老”服务模式创新，让老年人安享幸福晚年，让他们老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐。

二十年的时间沉淀，哈尔滨菱建物业管理有限公司积累了丰富的管理经验和先进的服务理念，始终坚持开拓创新、追求卓越的企业精神，赢得了广大客户的赞誉，从而让企业在竞争激烈的行业浪潮中不断前行！



哈尔滨市哈发热力有限责任公司：

全力保障冬季供暖 温暖千家万户

供热工作是一项重要的民生工程，随着社会的发展和人民生活水平的提高，人们对于供暖的需求也越来越高。提供高质量供暖服务，事关百姓冷暖、社会稳定，是落实以人民为中心发展思想的必然要求，是国有企业必须履行好的政治责任和社会责任。哈尔滨市哈发热力有限责任公司(以下简称哈发热力)是哈尔滨市主城区主要的热电联产企业，供热面积共计202万平方米，为哈尔滨市南岗区9千余居民用户300余家企事业单位提供安全环保、节能高效的稳定热源。

哈尔滨作为中国北部的城市之一，供热工作显得尤为重要。冬季的哈尔滨，气温常常降至零下。在这样的严寒中，哈发热力承担起了保障城市供热的重任。通过先进的供热技术和严格的管理流程，公司确保了供热系统的稳定运行，让千家万户在寒冷中感受到了春天般的温暖。

哈尔滨市哈发热力有限责任公司所轄27座换热站，供热面积202万平方米，为辖区1万多热用户提供用热服务，不仅限于居民区，还涵盖了学校、医院、商业区等公共设施，哈发热力安排维修人员24小时接听服务热线，及时解决热用户实际问题，全心全意为热用户提供优质服务，持续做好保暖保供工作。

保供热 以强化设备治理为抓手

设备是电力安全生产的基础，为全力夯实迎峰度冬安全基础，哈发热力扎实开展大排查大整治、设备治理和秋季安全环保大检查等重点工作。严格管控作业现场安全风险，完成对系统企业现场督查全覆盖，发现问题及时整改。作为哈尔滨市主城区的重点电源支撑点和哈尔滨市主网上的重要枢纽变电站，哈发热力不断强化安全生产“红线”意识，制定防冻措施，成立迎峰防寒工作小组，加大对机组设备防冻检查力度，及时发现缺陷，及时整改消缺，确保设备冬季运行稳定。

应对极端 竭力做好民生保障

哈发热力多次召开供热保障会议，制定详细供暖方案，积极完善供热系统故障应急预案，做好极寒恶劣天气应急预案和政企联动应急机制。加强换热站巡检强度及供热相关参数监视力度，24小时监测室外温度，提前预警、部署气温异常防寒保供系列措施。针对供热安全进行拉网式细致检查，及时消除热网系统内各类隐患、缺陷，确保供热设备、设施安全稳定运行。做好供热应急工作，发现故障，及时响应、快速处理，确保“暖流”跑赢“寒流”。

智慧供热 助力企业科学发展

哈发热力在供暖期间加强对热网的科学化调控和精益化管理，以现有智慧供热一体化管控平台为基础，将换热站数据采集引入平衡系统与调控，实现了换热站远程操作、热网全方位监控及报警预警等多项技术要求，达到精准调控、按需供热，大大提升了智慧供热、精准供热水平。派遣技术骨干到其他供热企业交流学习智能供热调节设备应用，借鉴先进的供热技术和管理模式，推动智慧供热再上新台阶。

优质服务 积蓄企业发展动力

哈发热力利用张贴服务公示板、驻点宣传、微信公告、增设接访投诉岗，“线上+线下”相结合的手段，解析供热政策，宣传供热常识。持续推进“访民问暖”活动，组织人员对辖区内报修集中区域开展走访排查、抽查测温，及时锁定供热质量薄弱区域，建立用热问题台账，点对点快速解决，紧盯百姓诉求，与热用户形成良性互动。维修人员24小时待命，帮助用户进行供热设备设施排气，清洗管道滤网，以争分夺秒、日夜坚守的实际行动筑起了寒冬里的温暖防线。

全力推进老旧管网改造 确保供热安全与质量

哈发热力多年来积极争取利用政府“老旧管网”改造资金，对年限过长、管线堵塞、跑冒滴漏现象逐年递增的供热二级管网进行原位换管，对一级管网进行扩容改造。由于开工手续繁琐，多次召开协调会，组织人员办理工程备案、批复、编制可研报告、绘制设计图、财政投资评审、会签、办理规划许可证、占挖道及开工许可等工作。组织设计、监理、施工单位研究施工过程中的各项细节，确保工程安全、优质、按期竣工。

哈发热力始终坚持人民至上、服务用户的工作理念，全面践行央企责任担当，坚决落实政府各项工作要求，将百姓冷暖作为自身责任，切实解决用户急难愁盼，服务水平和用户满意度得到进一步提升。在全面落实各项服务工作制度同时，哈发热力积极对接各街道办事处和行业主管部门、联络新闻媒体，及时掌握政府最新工作要求和舆情风险提示，全力协助政府做好相关工作，保证不发生任何媒体负面报道、政府问责通报和舆情事件。哈发热力以“时时放心不下”的责任感，秉承“心系百姓冷暖，展现央企担当”的供热服务理念，在183天的供热历程中，各级党员干部始终坚守在一线，以“闯”的精神、“创”的劲头、“干”的作风，以实际行动肩负让9000户居民住上“暖屋子”的责任。

不忘初心 打造社会责任名片

哈发热力始终坚持人民至上、服务用户的工作理念，全面践行央企责任担当，坚决落实政府各项工作要求，将百姓冷暖作为自身责任，切实解决用户急难愁盼，服务水平和用户满意度得到进一步提升。在全面落实各项服务工作制度同时，哈发热力积极对接各街道办事处和行业主管部门、联络新闻媒体，及时掌握政府最新工作要求和舆情风险提示，全力协助政府做好相关工作，保证不发生任何媒体负面报道、政府问责通报和舆情事件。哈发热力以“时时放心不下”的责任感，秉承“心系百姓冷暖，展现央企担当”的供热服务理念，在183天的供热历程中，各级党员干部始终坚守在一线，以“闯”的精神、“创”的劲头、“干”的作风，以实际行动肩负让9000户居民住上“暖屋子”的责任。

哈发热力始终坚持人民至上、服务用户的工作理念，全面践行央企责任担当，坚决落实政府各项工作要求，将百姓冷暖作为自身责任，切实解决用户急难愁盼，服务水平和用户满意度得到进一步提升。在全面落实各项服务工作制度同时，哈发热力积极对接各街道办事处和行业主管部门、联络新闻媒体，及时掌握政府最新工作要求和舆情风险提示，全力协助政府做好相关工作，保证不发生任何媒体负面报道、政府问责通报和舆情事件。哈发热力以“时时放心不下”的责任感，秉承“心系百姓冷暖，展现央企担当”的供热服务理念，在183天的供热历程中，各级党员干部始终坚守在一线，以“闯”的精神、“创”的劲头、“干”的作风，以实际行动肩负让9000户居民住上“暖屋子”的责任。

2024 供热季将至 哈发热力全力备战：心系百姓，展现央企担当，打造智慧供热标杆

2024年的供热季即将拉开帷幕，哈尔滨市哈发热力有限责任公司将继续秉承“心系百姓冷暖，展现央企担当”的供热服务理念，全力以赴做好冬季供暖工作，为千家万户送去温暖。哈发热力全体职工上下一心，不断奋斗前行，全力打造标杆综合智慧供热企业，以更有力度的保供措施，切实提高供热质量和服务水平，以更优、更好的服务举措为群众办实事，坚决扛起保供暖保民生的央企社会责任。