

实干铸就高品质 真情服务暖万家

——浙江温州财源物业管理服务有限公司董事长刘云财创业创新实践纪实



财源物业管理服务的现代化小区

管理创新，精心做好服务，在国家政策支持下，在各级领导的关心和帮助下，做好人，干好事、树立良好口碑，用行动证明实力，从而以现代化、品质化的物业服务温暖千家万户，为“幸福乐清”“幸福温州”撑起一片天。

退伍不褪色 奉献无穷期

党的十九大报告指出，要“培养有灵魂、有本事、有血性、有品德的新时代革命军人”。作为一名退役军人，刘云财每当回想起军旅岁月，就有一种特殊的情怀在他心中激荡。军人的血性、忠诚、果敢、担当、奉献，已深深地融入到了他的灵魂和性格中，让他在所走的道路上坦荡为人立世，真情干事创业。

刘云财自穿上军装那一天起，就决心以雷锋同志为榜样，把自己的一切交给部队，把自己的全部力量奉献给党和国家。那时，由于他反应灵活，被抽调到侦查连工作，成为一名侦察兵，他工作积极，表现优异，多次受到嘉奖和表彰。

“如果不是自己身体的原因，那时我一定会去越南战场。我在部队最大的收获是懂得了革命的道理，懂得了如何做人做事，部队培养了我一不怕苦二不怕累的顽强拼搏精神。我感恩部队、热爱部队……”刘云财发自内心地说。

1978年刘云财带病返乡时，原本可以选择去河北唐山工作，但他想到自己家里还有一位老革命的父亲需要照顾，最终选择了为父尽孝。

值得一提的是，刘云财的父亲刘本光，是一位铁骨铮铮、风格高尚的革命军人。他1912年12月出生，参军入伍后，积极投身革命洪流，参加了淮海战役、横渡长江等历史性革命事件，多次荣立战功。刘本光1958年退役还乡后，担任开江县长岭区人民武装部部长。然而，他感到自己没有文化，主动让贤，把这一份乡亲们都羡慕不已的工作让给了别人。

刘云财回忆往事时说：“我父亲是1949年5月正式成为中国共产党党员的，那时作为一名党员是很了不起，很有群众威望的事，我们全家都为父亲感到骄傲和自豪。父亲从部队回地方后，月工资48元，没有其他人可以养他，他唯一可依靠的是我一人。所以，我选择了回家赡养自己的父亲。”

然而，由于带病回乡及照顾父亲，刘云财的日子过得非常清苦，但他选择了靠自己的双手和力气养活一家子，再难也咬紧牙关，决不伸手向国家要钱。

刘云财和其父亲“两代子弟兵，同心报国志”的追求和品格，被乡邻传为美谈。在人民军队的坚固长城上，他们或许只是一砖一瓦，但他们担起了应担使命，尽到了应尽的职责，无愧于党和人民，无愧于猎猎军旗。

上世纪70年代，很多人都在贫困中艰难度日，刘云财一家也不例外。他尝尽了缺衣少粮的贫穷滋味，同时也暗下决心：要走出大山，就必须努力拼搏，不畏艰难，不畏阻力，不言放弃，

据了解，目前温州财源物业管理服务有限公司具有国家三A级物业管理行业资质，并取得国家一级物业管理行业资质，可承接商务办公大楼、酒店、别墅、体育场馆、大专院校、工业园区、商场和政府机关办公大楼等物业管理业务。该公司形成了由会计师、工程师为技术骨干的一支较高素质的物业管理专业队伍，各类专业技术管理人员均持证上岗，持证上岗率达100%。

该公司建立健全各项规章制度，扎实做好服务质量、服务收费、服务标准、操作规程、管理制度等工作，建立健全了公司的信用档案、应急预案，包括秩序维护、工程施工、环境绿化、客户服务以及各小区的文化等内容，并对公司员工进行专业培训，贯彻ISO9001:2008标准和ISO14001标准，努力构建一流品质公司，让广大业主体验到“安全、文明、舒适、环境优美”的惬意。

据了解，2017年9月财源物业公司刚为当地世纪商务大厦提供服务时，看到这个小区内环境卫生脏乱差，到处可见垃圾、污水、茅草丛生，给业主带来诸多不便。他们不怕脏不怕累，挽起袖子不分昼夜干活，通过清除垃圾、拔除野草、修整花圃等，使小区面貌焕然一新。小区居住环境优美了，业主生活质量提高了，乐意装修的和买卖商品房的也随之多了。如此一来，小区房价升值，业主拍手称快，物业地位和作用凸显，皆大欢喜。

把服务当天职，视事业如生命。刘云财的坚定、执着、自信 and 友善，深深感染了身边的人。自从担任物业公司负责人10年来，他没有休过一天假，不是在工作，就是在工作的路上。

“这个公司的成员专业、谦虚、忠诚、宽容、富有亲和力，而这些可贵的品质，又跟带领他们的老板刘云财的性格和品质是分不开的。”“现在物业管理服务同质化比较普遍，财源物业不少地方做得更细、更实、更超前，体现出个性化与差异化，物业上的项目托付给他们他们叫人放心。”“作为居民来说，物业的存在在图的就是方便、安心，事实上，刘云财和他带领的公司做得很用心，把大家伙儿想到的没想到的，都安排的妥当，布置的精心……”很多人表达了这样的见解和心声。

谈到对未来发展的见解，刘云财表示，目前公司面临着不少挑战，特别是由于房地产业下滑，成立物业公司的多了，这样就加大了行业竞争力。因此，我们要下大力气做出特色，只有与众不同，才能赢得先机。我们实施的步骤包括：加强人才培养和专业，确保优质服务不断档；把消防安全工作摆在首位，抓紧抓实，确保小区消防不出问题；把人防、物防、技防结合起来，确保小区良好的治安环境；下大力绿化美化环境，确保小区山清水秀、景色宜人；创新开展小区武术健身娱乐等活动，丰富文体形式，促进邻里和睦等。

刘云财对物业管理服务行业前景非常看好。从房地产生命周期来看，物业管理所提供的维护、养护、管理等一系列服务占据了整个房地产生命周期的90%，被业内人士普遍称为房地产的第二次开发。物业管理作为一门新兴行业，发展潜力巨大。《2013—2017年中国物业管理行业发展前景与投资战略规划分析报告》显示，我国一线城市北京、上海、广州、深圳地区的物业覆盖率达95%以上，二三线城市的物业管理覆盖率也在逐步上升。相关资料显示，截至2018年10月，全国物业管理面积约为209亿平方米。按照目前物业管理均价预计，到2020年我国的物业管理费规模将达到1.2万亿元左右。

此外，我国物业管理内容渗透到传统物业管理项目以外的医院、学校、宾馆、机关、营房、车站、码头等领域，也将为行业带来广阔的市场。

在机遇和挑战面前，对刘云财及其带领的物业公司来说，那就是加强

通过“失物招领”等多种方式还给失主；为了平安小区建设，他不辞劳苦加强巡查，同时还积极向领导建议，在小区安装了视频监控，降低了盗窃事件的发生率。

对保安工作来说，最危险的事恐怕就是捉拿小偷了。这事还就被刘云财一次又一次“狭路相逢”，他清楚记得制服小偷时一幕幕激烈的场景，这些人中有跪地求饶的，有连忙掏钱想“私了”的，有凶相毕露威胁恐吓的，有拿出刀子跟他拼命的，但刘云财软硬不吃，铁面无私照章办事。他认为干什么就得吆喝什么，让小偷跑了就是工作没做到位。

说积极话，办文明事，做居民贴心人。刘云财用自己的一言一行影响和带动了身边的很多同事，通过大家的齐心协力，花园新村物业管理水平不断上台阶，在全市处于领先水平。由于该小区物业管理有方，引起了社会各界和当地领导的关注，浙江电视台和温州电视台作了采访报道后，吸引来多个地方组织的参观考察团，中央电视台也为此特地来采访报道。鉴于刘云财的突出事迹，2007年他获评乐清市首届“十佳”小区优秀管理员称号，时任乐清市领导亲自给他颁奖。

只要用心干，行行皆可出状元，这是刘云财的切身体会。经过一番深思熟虑，他决定在物业管理服务行业干出名堂，让自己的人生更有目标、奋斗更有价值。

2010年2月，经过多方奔波，刘云财成立了自己的温州财源物业管理服务有限公司。这一年，他56岁。他不算年轻的岁数，却拥有着像年轻人一样拼搏进取的心，像年轻人一样追逐梦想，这不得不说树立了一个榜样，矗立了一座高峰。

令人感佩的人是，刘云财负责保安工作10年期间，抓获的小偷竟然有360个，这其中的惊心动魄可想而知，而他的侠骨义胆也让周围的人打心眼里点赞。

“五化”服务铸就品质物业

刘云财做人有一个信条：“宁可人负我，切莫我负人。”他当上老板以后，管的人多了，摊子大了，为了给业主提供高品质物业管理服务，颇费了一番苦心。

在刘云财看来，物业说到底服务，服务有些是看得见的，有些是看不见的，有时候态度、印象、形象等一点一滴中的细节，反而是让业主放心、安心、称心的关键。为此，他要求员工注重仪表，从穿衣打扮到一言一行，都要注重文明礼貌，以体现出公司的文化和修养；做到主动服务、靠前服务，认真倾听业主心声，积极为业主排忧解难，用真情实意赢得业务信赖和支持。

为了进一步提升管理服务层次和质量，刘云财在公司特地制订印发了《物业管理服务承诺书》，其中向广大业主和住户做出“五化”承诺：客户服务做到职业化，业务服务做到专业化，工程服务做到优质快捷化，财务服务做到详实透明化，保卫服务做到安全可靠化，真正为业主创建一个幸福美好的工作和生活环境。



刘云财

□ 朱占生

物业管理服务如何更专业、更高效、更人性化？如何给业主带来更多获得感、幸福感、安全感？如何打造物业核心竞争力与品牌影响力，实现高质量、可持续发展……这是刘云财作为一家物业老板时常思考的问题。

刘云财开办的温州财源物业管理服务有限公司地处浙江省乐清市。乐清东临乐清湾与台州为邻，南濒瓯江和温州市区相望，属温州市代管的县级市。说到闻名于世的温商，人们不禁会想到“东方犹太人”这个称谓，可见温州人特有的精神禀赋和志向追求。在这一片沃土上创业发展，与当地各界人士打成一片，作为退伍军人、四川籍的刘云财不靠别的，靠的就是勤奋实干、以心换心，靠的就是做人本色、做事格局。

如今，刘云财经营的物业公司已走过10年发展道路，堪称“十年磨一剑”，关于他及所率领公司的事迹，在当地广为人知，真正用实力和奉献赢得了自身价值和社会各界的尊重。近年来，温州财源物业管理服务有限公司荣获“诚信经营示范单位”“重合同守信用企业”“AAA级质量服务信用企业”等资质和称号，刘云财获评乐清市“双十佳优秀管理员”及“诚信经理人”等称号，他所管理的柳市长虹花园新村小区先进事迹，被中央电视台、浙江省电视台、温州电视台、乐清电视台和乐清日报等多家新闻媒体多次进行报道。

从保安小哥到物业老板

刘云财的人生轨迹，充满故事色彩，也富有励志正能量。他1954年生于四川省开江县，1974年参军入伍，1978年带病退伍返乡。

1996年，人到中年的刘云财孤身来到浙江乐清，通过应聘成为乐清市柳市镇花园新村一名保安员。

或许在一些人的印象中，保安就是看家护院、抹抹扫扫之类简单而繁琐的工作。然而，刘云财却把大家习以为常的一切工作看得不平凡、不简单，并不断用思想和行动来检验自己“完成了什么，应该主动做什么，怎样才能做得更好”。在物业公司领导和众多业主眼中，刘云财树立了有责任感、勇于付出、可信赖的保安小哥形象。比如，他多次在小区中拾到东西，

社会更加和谐，是时代发展进步中不可或缺的力量。将来，他有信心、有能力带领公司服务更多的居民社区、商业写字楼、公共服务中心、工业园区等，为人民群众的安居乐业、城市发展的转型升级、社会治理的创新进步，带来新思路、新模式、新亮点，走出一条实现自身强大与承担社会责任的共赢之路。

长风破浪会有时，直挂云帆济沧海。在新中国成立70周年之际，刘云财曾写下了自己的祝福：“我的祖国，黄河、长江、长城，铸就了您亘古的河山，改革、开放、发展，点亮了世界的曙光！我的祖国，您有妖娆美丽的边疆及海岸，愿您更加繁荣富强！”字里行间，展露出他思想境界、人生格局和身为中华儿女的自豪感、自信心。（本文配图由温州财源物业管理服务有限公司提供）



随 评

在改革创新中把握人生机遇

□ 王林强

“向改革开放要动力，最大限度释放全社会创新创业创造动能，不断增强我国在世界大变局中的影响力、竞争力。”这既是国家声音，也是许多改革弄潮儿的责任与追求。当前，改革创新是社会发展的主要动力，是时代精神的内涵，我国不断加快深化改革的顶层设计和统筹兼顾，让改革者想干事能干事干成事，在社会各界产生良好反响和深远影响。

或许在一些人的印象中，改革是大事、轰轰烈烈的事、具有转折意义的事。的确，改革是因问题而生，因更好的发展需求而立，目的正是突破藩篱、克服障碍、解除难题，从来都不能等闲视之。我们不能因改革的艰难而畏首畏尾、固步自封，不能因改革过程中的阵痛而逃避和退缩，在追求美好未来中，惟改革者进，惟创新者强。

很多人通过改革创新把握住了人生机遇，改变了自己的人生和命运。温州财源物业管理服务有限公司董事长刘云财就是一个鲜明的例子。从一位普通保安到一家物业公司老板，他的成功逆袭、美丽蜕变，正是不甘平庸、勇于改革的见证。

海尔集团老总张瑞敏有句名言：“把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。”刘云财不论是在部队当兵，还是干保安，抑或是管理物业公司，都干一行、爱一行、专一行，认真做好每一件简单的事、平凡的事，依靠做人做事赢得了大家的认可和信赖，赢得了发展空间。

纵观刘云财的经历不难看到，他有思想的高度，品格的高度。在参军报国、为父尽孝、勇擒盗贼、忠于业主等方面，我们能看到他心底无私，心系大局，展现出道德的光芒、人性的圣洁、灵魂的高贵。另外，一个人的成功，绝不会是偶然因素。刘云财的成功，源于他观察事物敏锐，判断美丑善恶分明，并且善于决策。正是基于这样的锐度，使他在修身养性、待人接物、创新发展、凝聚力量等多方面，留给大家实干家的印象和气场。

“买房一阵子，物业服务一辈子。”“买电器买售后，买房子买物业。”毋庸置疑，物业管理服务已经和人们的日常生活密不可分。今天，我们推开新时代的生活大门，回望给我们以踏实保障的物业管理服务、温暖心灵的居家和办公环境，我们真诚希望像刘云财这样的物业人练强内功，树好形象，精益求精，不断创新，为业主带来更多惊喜感、获得感、幸福感，与社会各界一起开创更加美好的未来。



财源物业获得的资质证书