

一名退伍老兵的创业之路

——记许昌物业总评榜十年“十大功勋人物”，远航物业党支部书记、董事长丁一军

本报记者 秦水森 通讯员 齐学群

编者按

丁一军，许昌远航物业服务有限责任公司（以下简称远航物业）党支部书记、董事长，在2021年度许昌物业总评榜中被授予许昌物业总评榜十年“十大功勋人物”称号。

他，曾是一名副团职军人，他退役不褪色，退伍不褪色，不忘本色，永葆初心。2005年，他投身市场经济。他深耕许昌物业行业16载，带领远航物业凭借标准化运营、亲情化服务、制度化培训、军事化训练、开放化办公和创新式管理，促进了公司和行业发展，赢得赞誉、荣誉无数。2008年，他被河南省委、省政府授予“自主择业军队转业干部创业先进个人”称号；2019年，被中央军委授予“全国模范退役军人”称号；2020年，被许昌报业传媒集团、许昌市物业管理协会授予“2019年度许昌市物业服务行业突出贡献人物”称号。2021年，被许昌报业传媒集团、许昌市物业管理协会授予许昌物业总评榜十年“十大功勋人物”称号。

与时俱进，升级感动服务，增强业主获得感、幸福感

2011年创建远航物业时，丁一军有着非常朴素的梦想：要办一家最好的物业公司，为业主提供最优质的服务。

一开始，丁一军就围绕“业主满意”狠下功夫。“全心全意为业主服务是我们的立身之本、发展之源，也是我们全部工作的出发点和落脚点，这一点任何时候都不能改变。”丁一军说。

为此，他针对业主需求推出了一系列亲情化服务，业主满意度连年保持在98%以上。2022年，他又与时俱进，将“业主满意”升级为“业主满意2.0”，推出感动服务。“实践让我们懂得，做好基础服务只会让业主满意，不会让业主感



丁一军 资料图片

动，因为那是合同义务。‘业主满意2.0’的核心就是感动业主，如何感动业主呢？”丁一军说，“雪中送炭是关键。这里的‘雪’就是业主的痛点，我们就要培养发现业主‘痛点’的眼睛，把业主最关心、最头痛的事情解决好，把问候和关爱及时送上去，延伸服务的长度，提升服务的温度，增强业主获得感、幸福感。”

为了进一步提升服务水平，他还以“请进来、走出去”的方式，派主管及经理到先进企业跟岗实习、跨行业参观交流等，近距离感悟、学习先进企业的管理服务理念，推动公司服务设计创新。

在丁一军带领下，远航物业连续6年获得“河南省物业服务行业先进企业、诚信企业”称号，多个项目相继获得“河南省物业服务公共物业优秀项目”“许昌市优秀公共物业服务项目”称号，2013-2021年连续9年蝉联“业主信赖的好管家”荣誉称号。

探索出“四个一”保洁模式，树立医院物业管理新标杆

丁一军是时代的弄潮儿。2010

年，靠着对工作精益求精的态度和不服输的拼劲，时任万象物业负责人的他，带领团队打造了许昌市第一个也是迄今为止唯一一个“国家级物业管理示范住宅小区”，引领和推动了许昌物业行业规范化发展新水平。

2019年，远航物业中标许昌市妇幼保健院新院区项目。对于第一个医院物业项目，从服务第一天起，丁一军就有了清晰的目标：秉承“把每一个项目都做成精品”的公司战略，将之打造成为许昌市医院物业的标杆项目。

为了这一目标，他多次深入我市各个医院了解情况，组织团队到国内知名医院参观学习……在不断的实践中，他带领远航物业探索出“一地一巾、一室一巾、一床一巾、一桌一巾”的保洁服务模式，并完善了有自身特色的医院物业管理体系，将许昌市医院物业服务标准提高到一个新的高度，来许昌市妇幼保健院新院区学习的省内外同行纷至沓来。“希望通过我们的坚持，打造一个许昌市医院物业的标杆项目，也希望通过我们的努

力，为许昌市医疗行业的发展增添光彩。”丁一军说。

发挥党建引领作用，做“红色物业”的“领头雁”

“党建就是力量。党建工作抓得好，就能凝聚人心。”丁一军说。虽然是非国有企业，但是远航物业非常重视党建工作。

2015年11月5日，远航物业党支部成立，成为许昌市东城区物业行业第一家非公企业党支部。

远航物业党支部成立后，狠抓自身建设，积极发挥党建引领和党员先锋模范作用，促进公司发展和服务提升。

近年来，远航物业积极创建“红色物业”，成为许昌市物业领域非公党建的试点企业，圆满完成了许昌市东城区的非公党建观摩会，禹州市委组织部、许昌市委巡察办、许昌市退役军人就业创业促进会等先后组织社区、企业代表来远航物业学习交流党建工作。

2020年初，新冠肺炎疫情暴发以来，丁一军率先捐款支援武汉抗疫，带领全体党员职工冲锋一线，凝聚“红色动力”，实现了管理区域“零发病、零感染”的目标。因此，远航物业党支部被许昌市委评为“疫情防控复工复产一线表现突出的基层党组织”，2021年又被许昌市委组织部和市住建局联合授予“红色物业五好党组织”称号。

2022年1月，疫情再次袭来。丁一军闻“疫”而动，成立疫情防控临时党支部，率领40余名党员志愿者“逆行”出征，舍小家、顾大家，不畏严寒，在示范区省实验学校许昌中学连续奋战16小时，建立应急隔离区300余间，抽调数十名党员及维修技术人员连夜支援市妇幼保健院发热门诊临时哨点，筑起一道坚固的防疫前沿阵地，让党旗在疫情防控一线高高飘扬。

金石物业

老人走失急坏家人 物业齐心帮忙找回

本报讯（记者 秦水森）2月2日16时27分，金石星海湾18号楼一名业主匆匆来到该小区北门岗，焦急地说：“家里老人突然不见了，老人记性不太好，可能是走失了，物业能不能帮忙寻找？”

金石物业星海湾物业服务中心北门岗物业工作人员立即呼叫巡逻岗人员在园区内寻找，并通知各岗岗和客服中心。

值班的项目经理立即启动应急预案，全员参与搜寻，组织地面、地库、楼栋、外围及监控等5个搜寻小组，分头寻找。其中，各岗岗迅

速核实，下午是否有坐轮椅的老人出入小区，如有发现及时上报；楼宇管家带领家属去监控室调取监控，了解老人日常出入习惯，随后派人和家属一同去中央大街查看。

夜幕渐渐降临，好消息终于从监控室传来：“老大爷并没有走出园区。”搜寻范围缩小后，金石物业人员集中力量在园区内搜寻。

金石物业人员经过近1个小时的寻找，终于在17时25分找到老人。该业主非常激动，不停地感谢物业人员。

瑞贝卡物业

春节假期

瑞贝卡物业600余名员工 坚守岗位

本报记者 秦水森 通讯员 冯磊



春节假期，瑞贝卡物业人员坚守岗位。 资料图片

春节假期，瑞贝卡物业600余名员工坚守岗位，在做好疫情防控、日常工作的同时，通过安全大检查、悬挂灯笼、贴送对联、清洁清扫、电梯消防保障等一系列活动，让业主度过了一个欢乐祥和、健康安全的新春佳节。

疫情防控不放松

春节假期，瑞贝卡物业各物业服务中心认真落实疫情防控工作，严把小区出入口，对外来车辆、外来人员进入小区严格实名登记，认真落实进入小区登记扫码、体温检测等；每日对道闸、电梯、单元门、游乐设施、小区出入口、公厕、垃圾桶、排污管道等重点区域增加消杀频次，阻断病毒传播渠道；严格落实员工出行措施，在岗员工必须佩戴口罩、测量体温，做好自我防护。

日常服务不打折

春节期间，瑞贝卡物业落实“24小时不间断巡视”制度，小区及楼层每

两小时至少巡逻一次，重点区域每小时巡逻一次。

瑞贝卡物业各物业服务中心春节前对800多部电梯进行了细致检查，并组织全员进行电梯安全演练。节日期间，楼宇管家、工程人员每天一早便对电梯进行试乘、试坐。为给业主营造一个干净、整洁的居住环境，春节假期，瑞贝卡物业人员坚持落实“人过地净”举措。此外，各物业服务中心通过温馨提示、宣传栏目等进行安全知识、禁燃通知宣传。

营造年味儿不间断

春节期间，瑞贝卡物业各物业服务中心通过送对联、挂灯笼等形式，营造欢乐祥和、和谐温馨的过年氛围。据统计，瑞贝卡物业共为业主免费发放春联9826副，为人在外地不能回家业主、独居老人等贴春联3290副。

另外，春节期间，瑞贝卡物业还在小区悬挂了1390个灯笼、彩灯串、灯光带等。

腾飞物业

500余名腾飞物业人与万余户业主的春节故事

本报记者 秦水森 通讯员 邱凤生

当小区里虎年新春的节日彩灯高高挂起，500余名腾飞物业人用“舍小家，顾大家”的实际行动，值守社区，诠释了腾飞物业人爱岗敬业的崇高品质，与万余户业主描绘出社区“亲情”的美好画卷。

项目经理：用另一种方式“回家过年”

为了让独居老人过一个祥和、舒心的春节，腾飞物业制订了计划：节前哪天帮老人收拾屋子、哪天贴春联、哪天给老人包饺子等都确定了下来，项目经理带头一一落实，用陪伴老人这一方式“回家过年”。

“李老、赵老，给您拜年了！祝你们健康长寿。”……除夕上午，共产党员、腾飞花园项目经理宋高旗带领党员先锋队来到独居老人家里一起过大年。大家拿起扫把、抹布帮老人擦玻璃、打扫卫生，在门口贴上提前准备好的春联、福字，营造了浓厚的春节氛围。

正月初二上午，腾飞物业党支部书记、鹿鸣湖畔项目经理刘改霞带领红色管家一一来到高龄独居老人家里，送上热气腾腾的饺子。

每到春节等传统节日，腾飞物业都会把关注点放在小区独居老人身上，用物业人的真心换老人的开心。

“每逢佳节倍思亲，说不想家是假的，作为物业人，能看着业主欢天喜地过个平安年就是最大的欣慰。”刘改霞说。

贴心管家唐培佳：一个人的年夜饭

唐培佳家离她工作的北海腾飞花园仅15分钟车程。除夕那天，她回到家春晚已经开始了。家里人都回禹州老家了，只剩她一个人过年。“我也很充实，电话24小时保持畅通。”在唐培佳身前的记事本上，密密麻麻地写满了春节期间的工作安排。节前的小区布置，给单元门、空置房贴春联、保安、防火、防盗、相关应急预案……业主一个信息，她就得马上联系业主或者赶往现场。

初二是在回老家的日子，她只能通过视频和妈妈说说。我也想家，这是我第三年在项目上过春节了，觉得很亏欠老人，但是业主也是家人，更需要我们。

客服主管李炎：异地过春节

一个人在项目上过春节的还有李炎，他是派驻洛阳腾飞花园的客服主管，今年过年，他选择留守洛阳项目。从



腾飞物业人员走访小区独居老人。 资料图片

去年腊月二十八开始，他的工作就调整为“春节模式”，一直到正月初七春节长假结束，他天天在岗。

春节不回家，站好工作岗，是这个出生于1991年的年轻小伙子最朴素的想法。谈及过年不回家，李炎有些感慨，这是他第一个无法与家人团聚的春节。他说，妈妈在电话那头说，工作忙就不要回来了，但是他依然能从电话中感受到老人希望他回去的心情。晚上一个人在宿舍，他和妈妈视频聊会儿，几次聊着聊着，眼泪莫名其妙地就流下来了。在他看来，亲情是不能用金钱衡量的，加上父母渐渐老去也特别需要陪伴和照顾，但是在新冠肺炎疫情防护和项目工作需要面前，他选择以坚守岗位的形式过年。

维修主管董建立：让居民温暖过年是最大心愿

除夕下午6时，董建立正准备下班回家，电话突然响起，一个业主家卧室暖气漏水，打电话向他求助。他背起工具箱，就从物业项目部出发了。

换水管、疏通下水道……一天下来，他跑上跑下，解决了8户居民家中存在的小毛病。为保证业主过一个祥和安全的春节，他还要对消防泵房、变配电室、二次加压泵房、热交换站和每个

电梯机房等进行巡视，发现问题要及时解决和整改。

今年是他连续6年除夕在项目值班，等到新年的钟声敲响，大家安然入睡后，他才拖着疲惫的身躯，返回20公里之外的家中。“我的工作很普通，能让小区居民温暖过年，就是我的幸福。”他说，他已经同妻子和孩子说好了，明年一定陪家人守岁看春晚。

保洁员苏娟：连续8年春节坚守岗位

保洁班长苏娟，为保障其他员工春节适量休息，她连续8年主动顶岗值班。

每天早晨7时，苏大姐便开始上岗，除了清扫路面和绿化带中的垃圾外，她还要将垃圾箱洗抹干净。

春节期间，小区垃圾也骤然增多，清扫工作量增加了，工作时间延长了，垃圾清运的频次也增加了一倍。为此，从大年三十至今，苏大姐没有休息，每天都干着两个人的活儿。过年为什么不想休息几天？苏大姐说：“把回家、休息的机会留给别人吧。我觉得过年做点事儿充实，休息了反倒觉得无聊。”

班长李长安：连续5年除夕守夜

李长安，秩序部班长。除夕晚上，他一双警觉的眼睛，时刻注视着园区的安

全。“算上今年，我连续5年没有回家过除夕了。”他笑着说，家人其实都盼着他回去团圆。今年春节，他又辜负了亲人的期盼，春节期间的每个晚上，他和同事们一起，当好小区的“守门人”。

大年初一上午，鹿鸣湖畔南门水系成了业主拍摄全家福的网红打卡地。有三四人一组的甜蜜之家，也有祖孙三代的大家庭，每个家庭大手拉小手，都沉浸在喜气洋洋、暖意融融的氛围中。物业服务人员为业主拍摄“最美全家福”，记录下幸福的团聚时刻。

鹿鸣湖畔小区还把一棵柿子树变身“祈福树”，居民们纷纷把心愿写在心愿卡上，企盼福气的到来。物业人员把心愿卡挂在柿子树上，寓意“事事如意”，满足祈福的情感需求。

在奥体花城活动现场，他们还举行了非物质文化遗产——糖画体验。一只勺子、一块案板，糖画手艺人正在认真地设计糖画。经过他灵巧的双手，一个“老虎”糖画就出来了，惟妙惟肖而又富有艺术感。孩子们手里拿着“老虎”糖画时不时地舔上几口，特别开心。

整个春节假期，500余名腾飞物业人像他们一样，放弃和家人团聚的机会，坚守在工作岗位，保证了物业项目的正常运转，保证了无数业主节日期间的幸福生活。

声明

肖国安购买许昌梁豫置业有限公司中梁首府12-1-803号房屋的房款收据(收据号:1232710、金额:506498元、日期:2018年7月11日)丢失,声明作废。

许昌福兴祥家具销售有限公司的公章(号码91411023MA47P1C75)丢失,声明作废。

