

# 从巴黎圣母院之殇看物业管理风险防范

今年是我国防范化解风险的关键年。习近平总书记指出,我们必须始终保持高度警惕,既要高度警惕“黑天鹅”事件,也要防范“灰犀牛”事件;既要有防范风险的先手,也要有应对和化解风险挑战的高招;既要打好防范和抵御风险的有准备之战,也要打好化险为夷、转危为机的战略主动战。巴黎圣母院这场大火的损失是世界的损失,巴黎圣母院这场大火的教训也是世界的教训。我们应该以此为鉴,坚持底线思维,增强忧患意识,不断提升防范化解风险的能力和水平。

## 巴黎圣母院之殇

法国当地时间4月15日下午6时50分左右,巴黎圣母院发生严重火灾。这座建于中世纪的建筑曾经是无数人魂牵梦萦的朝拜之地,如今正遭受着烈火的炙烤与摧毁,全世界为瑰宝遭受的磨难而感怀不已。

网友纷纷留言:

“卡西莫多失去了心爱的姑娘,终究也失去了他心爱的鼓楼。”

“经历了两次世界大战也没有倒下的巴黎圣母院,却倒在了和平时期的修缮工作下。”

“还没来得及去欣赏那方阁楼,从未想到我们会以这种方式告别。”

值得庆幸的是,从目前现场传回的消息来看,圣母院主体结构得以保留。法国总统马克龙亦宣布:将于未来重新修复巴黎圣母院。

## 风险管控与黑天鹅

玫瑰花窗爆裂出的碎片折射出更多理性的观点,问责与反思或许比哀伤

本身更具意义:

“祸患常积于忽微,如此珍贵的人类文化瑰宝,消防安全屏障确实无法令人满意。”

“既要高度警惕黑天鹅事件,也要防范灰犀牛事件。”

“……全世界都需要研究防范风险,风险管理才是人类的基本功课。180年才建成的巴黎圣母院遭遇大火,今后的人们在读雨果的《巴黎圣母院》会是什么感受?”

## 物业服务企业必修课——风险管控

风险无处不在。目前,业内人士开始认可这样的观点,即“物业管理的高风险性不亚于航空公司”。如您所知,建筑与人是物业服务企业两大最重要的服务主体,守护的不是历史长河荡涤留下的瑰宝,而是一个个逐梦筑梦的家庭、一条条鲜活可爱的生命,它们均具备不可回溯性,一旦丧失,我们便没有重新来过的机会。

风险源于量的积累,风险可以被管理。目前,风险管控已经成为物业服务的必修课。对于每一位中海物业管理有限公司(下简称“中海物业”)工作者而言,“日常比偶然更加重要,预防比重建更加重要”已经成为自上而下的共识。

## 园区风险管控—物业服务企业安全感

风险管控并非一个高冷的概念,而体现在日常居家活动之中。“安全感”便是物业服务企业风险防范能够给予你的最饱满的果实——这些果实成长在园区的各个枝桠,随时供您采摘,准备为您补充能量:

1.门岗管控:规避可能发生的园区秩序类风险,将危险尽可能地阻隔在园区之外。

2.巡更管控:24小时循环巡更,对园区可疑人员及危险源进行及时打击。

3.标识类管控:在一些容易出现责任事故的场所,设置提示标语进行安全提醒。

4.节假日管控:对业主节假日水电、煤气天然气、出行及防盗给予必要提示与过程跟进。

5.特殊天气管控:对极端天气给予事前预警、事中处理与事后安置。

6.特殊人群管控:对老人、孩子及弱势群体给予更多地关注与照料。

7.危险源及环境因素管控:对高空抛物隐患、楼道拥堵隐患、噪声等污染给予及时跟进管控。

8.应急预案与演练:采取应急预案与演练,应对可能发生的危急事件。

9.人身资产安全管控:对烟花燃放、消防设施等消防元素及其他人身安全隐患给予事前规避与事中处理。

10.物业设施设备管控:采取严格规范的监督检查制度,对物业设备设施进行检查,及时有效地识别风险源。

以上例举不一而足。作为一场人人参与、人人履责、人人受益的漫长战役,风险管控时时处处持续进行,与每个人的生活紧紧缠绕,面对风险预防,无论你我何种身份、何种职业,全民皆兵,方能将风险发生值降到最低。

## 中海共识—企业风险管控

除了一线物业服务风险防范工作之外,另一重风险则更具普适性地考验着



物业服务企业组织开展消防演习

在全球的关切目光中，我们有理由相信，未来的巴黎圣母院一定会从灰烬中重建，修补不会损毁它的光辉与神采。

物业服务公司对新形势下行业发展的判断。作为较早一批引入风险管理的企业，中海物业早在2017年“第三届中国物业管理创新发展论坛”上，便旗帜鲜明地提出：在全行业各种概念频出、令人目不暇接的“盛景”中，物业服务企业应当以冷静、深刻地思维，预判新时代行业发展中的风险与防范。

中海物业于2015年10月23日在香港联交所上市，在香港上市后，在经营上面对的关系维度更加复杂，面对资本市场企业管治、风险管理、内部监控的要求更加严苛，多个维度（战略、架构、流程、技术）的风险识别、风险

评估工作就此展开，结合中海物业管理架构搭建了三道防线的风险管理架构，提炼梳理出战略、市场、运营、财务、法律五大风险类别、27个重点风险、八个关键风险点。

而随着近年来企业的发展，中海物业风险管控要素不断增加，风险管控能力不断提升。中海物业在企业风险管控中的作为，既是为公司业务的持续增长与稳健发展提供长效的保障，更是为公司长远战略目标的实现保驾护航，根本的落脚点则是为业主资产保值增值不断求索提升。

巴黎圣母院突发大火，塔尖坍塌，

屋顶损毁，我们为之心折哀痛，含泪祈福。在全球的关切目光中，我们有理由相信，未来的巴黎圣母院一定会从灰烬中重建，修补不会损毁它的光辉与神采。

作为物业服务企业，中海物业掌管着千万业户的安居与乐居体验，性命与人心不容坍塌与重建。未来，中海物业将以更科学化的风险管控战略，为您的城池提供更具韧性的屏障。因为，日常比偶然更加重要，预防比重建更加重要。◇

中海物业管理有限公司供稿

编辑：谢罗群