

# 公司开展“如何提高物业服务意识”的大讨论

**第五党小组**  
**季文琴：**第二个案例的问题是主要是关于项目经理与职能部门的协调。我觉得职能部门对现场情况不熟悉的话可以以项目经理进行现场直接了解。另外作为项目经理，应该跟进客户要求的事情，不是交给职能部门就不管了。职能部门和项目经理的沟通不是很顺畅，才导致问题的发生。

**李萍：**案例一，接到一个项目，就需要主动去学习，去向有经验的员工讨教。考虑问题要周到，该规避的规避，再站在对方的角度考虑这件事情是否合适，要牢记客户的需求，并站在服务客户的角度去做事。案例二，做事情不要推脱，在其位谋其责，在这个位置就要承担相应的责任。做事情要及时跟进，要及时与上级沟通，向上级汇报。特别是我们做物业行业，服务是第一位。执行力要强，要有主人翁意识。

**沈琴：**做事情要有计划性，心里要知道先做什么后做什么。遇到什么问题要及时向上级汇报。现在我们制定了健全的制度，但是如何落实下去才是重点。各部门各成员之间要有团队意识，互相配合，从公司的利益出发。

**顾婷婷：**案例一，各方没有协调，各做各的。如果各方都有服务意识，就不会发生这个事情。我们作为服务方应该想到客户的实际需求，从而产生各个角色的联动，共同为客户提供服务。案例二，职能部门和项目经理权限划分的问题，划分的界限没有很清晰，是普遍存在的现象。职能部门和项目经理都有依赖性，项目现场把问题抛给职能部门，而职能部门认为这是现场应该解决的问题。这时候应该大家坐下来一起做，这样既能解决问题，又可以培养现场项目经理。

**王莉昇：**作为一个项目的负责人，对管理的项目心里要有数，对各个项目如何安排，心里要有一盘棋，理清管理思路。现在公司全面开展培训，领导培训中层，中层培训基层。重要的是要把培训的内容落到实处。同时要有执行力，落到安排的事情及时去做，分清事情的轻重缓急。

**王沛华：**自己负责的事情要跟进到底，不能推脱给别人，要有责任心。现场实施一项内容，管理人员需要到场安排监督执行，这样才能避免失控的事情发生。

**徐静娅：**目前我们上层中层都意识到问题的严重性，服务意识深入人心，但现在的问题是如何让基层员工能够不折不扣地领会上级传达的思想，这该是管理层考虑的问题。现在我们遇到问题的第一反应是，失误的发生是谁的责任，但是我们要关注的重点应该是如何解决目前的问题，在将问题解决后，再去反思为什么会发生这个问题，我们之后该怎么规避此类问题。青年员工不能受固有思维的影响，遇到问题主动承担责任，不要去推脱，主动反思，发现自己存在的问题并改正之，这样我们自身才会有进步。

**田支部**  
 上述两个案例中主要存在沟通不到位致使信息不对称的问题；相

关人员的责任意识不够；员工培训不到位，相关人员没有形成主动、周到的服务意识；管理人员执行力不强，没有及时跟进事情的进展并列



1、对于客户的需求没有及时反馈和跟进；2、职能部门和现场的职责划分不够清晰，导致互相推诿；

上句号。  
 如何提高汇成员工的服务意识；第一，增强责任意识和大局观念，明确服务意识，对自己的行为负责，对公司的形象负责。出现问题，应先考虑到公司形象和大局，先把问题处理好，再进行责任分摊，不能第一时间想着推诿责任。第二，建立有效的沟通机制，对外，应定期与甲方沟通，做好客户关怀体系，了解客户需求，公司内部，上行、下行和平行间的沟通畅通无阻，建立有效快速的沟通方式、渠道等。出现问题应及时沟通解决，不能自以为是。第三，提高计划意识，确定好的安排，不能随意应该，朝令夕改容易造成信任的缺失，作为服务企业，客户的信任是最重要的。

最后，公司整体需要改进的地方，是完善公司作业流程及制度，明确各项事宜权责归属并严格执行。制度明确，严格按照制度办事，才能最有效的解决各类问题。

**裴清波**  
**吕靓颖：**我記得在两个案例中暴露出的主要问题有以下几点：  
 一是责任心。有了责任心，就会想要把这件事情做好，从而会考虑事情的方方面面，想到每一步可能



会牵引出什么问题，防患于未然。如何考虑问题，事情要从的事前、事中、事后去考虑。经验不足不怕，可以向有经验的师傅请教，去现场勘察具体情况。只要有想要把事情做好，给客户提供优质服务的决心，就不会发生这种低级错误了。我们应该对所从事的职业、所做事情心存敬畏，要对自己做的每个决定、每件事情负责。

二是沟通问题。沟通问题是目前普遍存在的。很多时候在做事的过程中，我们容易犯一个致命的错误——“想当然”。自以为这样做是可以的，从而不去沟通、去学习，去深入了解。往往就是这个“自以为”导致意想不到的事情发生。我们在工作中应突破自己的心理障碍，不怕麻烦，主动与上级和下级及相关人员沟通。沟通后才能发现目前存在的问题，并及时改正，才不会矛盾不断。

三是职能分工问题。职能分工不明确，导致工作存在空白点，无人跟进这项工作。应明确划分职能部门与现场的工作界限，各岗位之间的工作界限，才能责任到人。

**禹扬：**案例一暴露出三点问题：1、公司内部管理板块沟通不畅，物业与绿化联动不够；2、绿化小组内部管理流程、采购流程、现场施工养护流程不够清晰；3、整体服务意识不够，没有站在客户角度思考和做事；

结合我们负责项目管理工作来看，我们在施工时要以客户为中心，站在客户的角度思考问题，例如由客户自己采购的材料，我方需要提前通知业主进场，保障施工顺利进行。强化内部分包商、供应链管理，定期召开例会，建立畅通沟通渠道，大大提高效率。案例二暴露出两点问题：

1、对于客户的需求没有及时反馈和跟进；2、职能部门和现场的职责划分不够清晰，导致互相推诿；

结合我实际工作来谈，在施工

过程中和甲方沟通时，对于甲方的要求及时反馈和跟进，比如甲方在设计变更及时提交方案和增项预算，还有就是理清部门内部岗位职责、作业流程，理清项目经理和分包商的职责划分，责任到人，责任到事，避免相互推诿、相互扯皮。

**陈婕：**从案例中，我们可以清楚的看出，我们存在的最大问题是缺少高效的沟通。工作人员与项目主管没有及时沟通，因而不清楚周一动工会影响交通。案例二公司职能部门与物业经理没有及时沟通，导致招标准算没有及时跟进。这种种事迹都表明了沟通的重要性。

结合到我们绿化组的工作上面。提高绿化工人的责任心也成了至关重要的一点。现在的部门工作中，经常会出现时间人工都消耗了，工作却达不到预期效果这个情况。这是因为工作人员工作没有责任心，常常抱着随便做一做的心态，这样做出的工作，自然是差强人意。因此我觉得，应该加强管理，除了正面提高工人责任心之外，还应该选用一些其他方法侧面约束，全面提高工作效率。除了以上两点，为了提高汇成物业服务意识，我们还应该做到：1.加强公司团队建设，增加公司

员工间的集体荣誉感，深化服务意识。2.强化公司制度，执行严格的问责制度，责任落实到人，做到上情下达无误。3.一个团队一个领队，用人不疑，疑人不用。4.多次培训，清楚工作流程，树立工作目标，强调沟通性与执行力。5.固定项目经理，明确相互沟通的对接人员。

避免出现以为别人先沟通过的误会情况。以上就是我对于“如何提高汇成物业服务意识”的感想。

**宋丽媛：**案例一，没有责任感(工作方面)2. 工作就意味着责任，每一个工作都充满一份责任，我们每个人都应该对所担任的责任去负责。当我们对工作充满责任感时，就能从中学到更多的知识，积累更多的经验，就能从全身心投入的工作中找到快乐。这种习惯或许不会有立竿见影的效果，但可以肯定的说，当懒散敷衍成为一种习惯时，做起事来往往就会不踏实，然后工作业绩会越来越差，就滚雪球一样，最终会无可挽回。工作是生活中重要的组成部分，做着低效的工作，不但会让自己的工作效率降低，而且还会使自己丧失做事的能力。工作上投机取巧也只会给公司带来一点点的经济损失，但是却可以毁掉自己的一生。所以，我们每个人都对待工作，都应该是充满责任感、尽自己最大的努力。

**谢玉林：**公司服务的好与坏，不仅关系到业主的切身利益，同时也反映我公司的档次，更关系到公司的前途和命运。为业主提供一个安全、整洁、舒适、温馨的环境，赢得业主对物业服务公司的信赖。为物业服务品质在原有的基础上进一步提升，工作效率更加提高，针对公司部分问题提出意见；加强物业经理岗位责任，在原有制度下加强物业经理的奖励力度；提高物业经理的服务质量及管理责任；针对较大事项或者重大决策在公司建立备忘录，让公司领导了解事情进展及结果，并可为相似项目提供借鉴经验；

针对案例二，物业经理可以将招标投标作为一个小项目，物业经理担任项目经理，制作项目计划和方案，安排相关人员开碰头会，及时跟进项目；

针对很多项目都和公司职能部门衔接，公司职能也应建立高合作的管理责任制，更好的提高工作效率，为公司创造更高的效率。

## 人事部

**杨卫平：**对于公司的两案例，如何提高汇成物业服务意识我觉得应当从公司内部着手，加强自身服务意识的培养。要把服务工作做好，首先要从公司内部着手，通过培养



在实际工作中从业主反馈的问题，在当时情况下能解决的自己尽早解决掉。在自己无法解决的时候及时反馈，上报领导。后续关注跟进落实情况。

**刘帅：**我们要做到有效的沟通，任何事情都需要记录和跟进，若不及时记录跟进，到第二天、第三天就容易忘，不及时记录和跟进是必要的。

**孟伟：**我们要做到及时跟进，对于第二个案例车辆进来保安应全程跟进，防止堵住重要车道或堵住领导的车，这样会给领导带来不必要的麻烦，也会惹恼领导。

**付文杰：**做任何重要的事情之先先跟领导汇报再去做。做完之后也要跟领导报备一下做完了。让领导知道你在工作内容是什么，好及时跟进。

**张倩：**对于第二个案例，应及时记录和跟进。在这件事情上，项目经理和职能部门的人员都有责任，都没有跟进落实。

**张钦：**对于第二个案例，项目经理和职能部门的人员都有责任，都没有跟进落实。

**王毅：**从两个案例都暴露了我们的服务意识薄弱，引起服务对象的不满，导致公司声誉受损。我认为要提高整体服务意识要从平时的培训、例会等方面抓起，不断对我们的服务人员灌输服务意识。那么怎样来提高服务意识就需要我们每个服务人员都要站在我们服务对象的角度来考虑事情和问题，与服务对象建立有效的沟通机制。通过多与我们的服务对象沟通，之间的职责权限没有划分清楚，一旦发生事情容易造成互相推诿。所以，部门间的职责权限的划分发生争议的时候，应该通过分管领导召开协调会的方式确定职责范围，毕竟对甲方来讲我们是代表一家公司。另外，作为项目物业经理是公司最先接到甲方要求的，不管这个事情由哪个部门做，都应该继续跟进此事，做到首问责任制。作为公司的员工，我们对外都应保持一致性，无论是谁的工作都是汇成物业的形象，我们作为员工不管不是自己的分内工作都应该维护汇成物业的良好形象。

**杨冬懿：**从案例一中反应出项目服务处与甲方的沟通存在明显不足，在未得到明确进场时间的前提下，自作主张对项目现场进行布置，不导致主干道堵塞，扰乱了甲方正常的工作秩序并给公司带来了不可挽回的负面影响；从案例二中反应出的问题还是由于沟通不足所造成的，此事若经双方正面沟通及协调是完全可以杜绝并避免的；综上所述，我认为对于这两件案例完全是由于沟通不当所造成的，学会恰当地合理正确沟通是避免该类事件的关键要素。

**史程：**案例一：缺乏加强信息交流和反馈，遇到问题要及时请示与沟通，不能擅自决定和安排。案例二：同在一个公司要有团队意识，工作不分部门，遇到问题需要相互沟通，及时跟进才能落到实处。

## 华泾广场区域

**王忠强：**关于公文发文通报的大讨论中的二个案例均涉及到如下几点：

- 1、公司及部门之间运作不完善，还存在沟通不畅。
- 2、工作职责未充分明确。
- 3、缺乏责任心和全局观。
- 4、事务的处理无流程和闭环概念。
- 5、相互推诿的习惯仍未彻底消除。
- 6、没有及时请示和汇报的意识。

**陆正峰：**一要增加服务意识。在现场做任何事主要与开发商有关的，我们都要跟开发商进行协调，制定相关的措施。二要加强责任心。

在实际工作中从业主反馈的问题，在当时情况下能解决的自己尽早解决掉。在自己无法解决的时候及时反馈，上报领导。后续关注跟进落实情况。

**刘帅：**我们要做到有效的沟通，任何事情都需要记录和跟进，若不及时记录跟进，到第二天、第三天就容易忘，不及时记录和跟进是必要的。

**孟伟：**我们要做到及时跟进，对于第二个案例车辆进来保安应全程跟进，防止堵住重要车道或堵住领导的车，这样会给领导带来不必要的麻烦，也会惹恼领导。

**付文杰：**做任何重要的事情之先先跟领导汇报再去做。做完之后也要跟领导报备一下做完了。让领导知道你在工作内容是什么，好及时跟进。

**张倩：**对于第二个案例，应及时记录和跟进。在这件事情上，项目经理和职能部门的人员都有责任，都没有跟进落实。

**张钦：**对于第二个案例，项目经理和职能部门的人员都有责任，都没有跟进落实。

**王毅：**从两个案例都暴露了我们的服务意识薄弱，引起服务对象的不满，导致公司声誉受损。我认为要提高整体服务意识要从平时的培训、例会等方面抓起，不断对我们的服务人员灌输服务意识。那么怎样来提高服务意识就需要我们每个服务人员都要站在我们服务对象的角度来考虑事情和问题，与服务对象建立有效的沟通机制。通过多与我们的服务对象沟通，之间的职责权限没有划分清楚，一旦发生事情容易造成互相推诿。所以，部门间的职责权限的划分发生争议的时候，应该通过分管领导召开协调会的方式确定职责范围，毕竟对甲方来讲我们是代表一家公司。另外，作为项目物业经理是公司最先接到甲方要求的，不管这个事情由哪个部门做，都应该继续跟进此事，做到首问责任制。作为公司的员工，我们对外都应保持一致性，无论是谁的工作都是汇成物业的形象，我们作为员工不管不是自己的分内工作都应该维护汇成物业的良好形象。

**杨冬懿：**从案例一中反应出项目服务处与甲方的沟通存在明显不足，在未得到明确进场时间的前提下，自作主张对项目现场进行布置，不导致主干道堵塞，扰乱了甲方正常的工作秩序并给公司带来了不可挽回的负面影响；从案例二中反应出的问题还是由于沟通不足所造成的，此事若经双方正面沟通及协调是完全可以杜绝并避免的；综上所述，我认为对于这两件案例完全是由于沟通不当所造成的，学会恰当地合理正确沟通是避免该类事件的关键要素。

**史程：**案例一：缺乏加强信息交流和反馈，遇到问题要及时请示与沟通，不能擅自决定和安排。案例二：同在一个公司要有团队意识，工作不分部门，遇到问题需要相互沟通，及时跟进才能落到实处。

## 交易中心

**徐秉初：**案例一在原工作单位也有类似情况发生，交接人存在未交接事项，导致当值者在不知情的情况下放行，处理结果为当值者自动离职。

**董晓芳：**案例一现场监管不到位，处理不了的事情要逐级上报，不要欺上瞒下。

**陈倩：**事前必须进行有效沟通，不能脱节。我项目之前偶尔存在沟通不到位的情况存在，现已告知进驻单位需根据机管局纸质文件授权后才可上岗。

**寇琪琦：**确少培训，需要不定期灌输甲方制度，要求，特别是一些敏感易触发大事件的内容。

**顾志勋：**案例二应根据招标期限确定计划及实施进度，每个部门进行有效沟通，严格执行闭环管理。

**陈怡萍：**案例一我行我素，案例二事不关己。需要提高服务意识，明确标准，端正姿态，换位思考，发自内心的为客户服务。

## 漕河景苑

**俞宝旻：**工作上要有的责任心，思想上也应该有的责任心，沟通很重要，要做好工作上为什么要这样做，怎么做最好，要有良好的思路。对接要清楚，要让领导跟进，工作上不留后遗症。员工着装统一，举止文明，态度和蔼，语言亲切这些行为都有公司物业服务的一致标准，只有在服务标准上下多下功夫，造就一支业务管理水平、管理经验丰富、自身素质高的管理队伍，才能满足广大业主的服务需求，也才能满足公司发展壮大的需要。

**陆卫芳：**这也是能力的问题，要有基本的工作技能能力，思维能力，脑子里要有有下一步的工作计划，需有工作备案，应急措施等等。

最后区总工会领导作了重要讲话，要求集团公司能在新的一年再接再厉，取得更大、更好的成绩，要带领全体员工努力拼搏，为新时代的企事业做出不懈的努力，为整个社会的政治稳定和生活安宁做出应有的贡献。

□杨卫平

本责任编辑 邵斐 许玲玲

上海汇成物业有限公司全体员工恭贺广大业主新年快乐，身体健康，阖家欢乐

Huicheng Property  
 上海汇成物业有限公司主办  
 2018年1月31日 第1期 总79期

# 公司成功接管漕河泾实业大厦项目

2017年是改革与发展的一年，汇成物业紧随2017年年初指定的管理目标，在开拓市场的同时，勤修内功，推进公司内部管理的制度化建设，现场项目管理的专业化建设，逐步打响汇成物业这一品牌，在业界赢得优良声誉。通过口碑营销的模式，我司吸引了西南置业的目光，顺利接管了漕河泾实业大厦。

合作初期，获悉西南置业合作意向后，公司于第一时间邀请其领导实地考察了我司在管的上中路某办公点项目，由经理室系统地展示了汇成物业的管理理念和发展方向，沟通了解了西南置业领导层对当前物业管理的物业服务要求。结合甲方的实际需求和多次现场踏勘情况，我们对实业大厦进行了整体的管理设想及费用预算，正式向西南置业领导递交了实业大厦的物业服务方案。最终赢得了西南置业领导层的青睐，将原先地面、地下交由两家单位分头管理的模式进行调整交由我司进行统一管理。

漕河泾实业大厦，位于上海市徐汇区漕东支路85号，于2013年竣工投入使用，总建筑面积约为3万平方米，含机械车位近300个，是一幢拥有地上9层、地下2层的单体式办公楼。项目内引进了我爱我家、正大优鲜、桂源铺等商户和拉夏贝尔服饰、云潮科技等多家知名企业。实

业大厦是汇成物业第一个纯商办类的综合单体式物业服务项目，也是2018年公司着力打造标杆项目之一。

年初，公司各职能部门已全力参与到实业大厦项目的筹备过程中去。行政办公室组织牵头品质部和市场运营部进行外委保安保洁服务供方的项目考察和主管面试，确定外委服务供方，并对现场的秩序维护人员、保洁员工逐一筛选面试；人事部通过市场招聘，内部人才选拔，实业大

和交接，过渡和熟悉，巩固和提升，规范和强化。同时对正式接管后的整改计划进行了初步构想，将汇成物业的管理模式有序的导入到现场管理过程中，以提高项目的整体服务品质。

公司领导班子将牵头各职能部门有效配合现场管理团队，投入到项目的创优工作中去，共同打造实业大厦打造汇成物业品牌的新一大亮点。

□许玲玲

## 集团总公司召开十二届七次职工代表大会

2018年2月2日下午1:00，集团公司在本部会议室召开了第十二届七次职工代表大会，集团下属各基层公司的81名职工代表参加了会议。

会上，集团领导班子“提升服务能级，增强竞争实力，推动新时期企业发展”的报告，报告对2017年集团公司的工作做了全面的总结并对2018年的工作进行了缜密计划和全面部署，要求全体员工都要以党的“十九大”精神为引领，以经济建设为中心，以内部管控为基础来适应新时期企业转型发展的需要，推进管理工作的高效化、精细化、智能化，不断提升汇成文化和企业形象，达到国企功能的实现。另外，会议还听取了集团领导班子的述职、监事会的测评、职工监事工作、职工教育经费使用、社会保险和住房公积金缴纳、慰问基金的使用等情况的汇报，同时审议了集团组织先进职工疗养、立功竞赛、十二届七次职工代表大会决议、表彰集团2017年度先进班组。

会上，集团领导班子的述职、监事会的测评、职工监事工作、职工教育经费使用、社会保险和住房公积金缴纳、慰问基金的使用等情况的汇报，同时审议了集团组织先进职工疗养、立功竞赛、十二届七次职工代表大会决议、表彰集团2017年度先进班组。

会上，集团领导班子的述职、监事会的测评、职工监事工作、职工教育经费使用、社会保险和住房公积金缴纳、慰问基金的使用等情况的汇报，同时审议了集团组织先进职工疗养、立功竞赛、十二届七次职工代表大会决议、表彰集团2017年度先进班组。

会上，集团领导班子的述职、监事会的测评、职工监事工作、职工教育经费使用、社会保险和住房公积金缴纳、慰问基金的使用等情况的汇报，同时审议了集团组织先进职工疗养、立功竞赛、十二届七次职工代表大会决议、表彰集团2017年度先进班组。

Huicheng Property  
 上海汇成物业有限公司主办  
 2018年1月31日 第1期 总79期



业大厦是汇成物业第一个纯商办类的综合单体式物业服务项目，也是2018年公司着力打造标杆项目之一。

年初，公司各职能部门已全力参与到实业大厦项目的筹备过程中去。行政办公室组织牵头品质部和市场运营部进行外委保安保洁服务供方的项目考察和主管面试，确定外委服务供方，并对现场的秩序维护人员、保洁员工逐一筛选面试；人事部通过市场招聘，内部人才选拔，实业大

和交接，过渡和熟悉，巩固和提升，规范和强化。同时对正式接管后的整改计划进行了初步构想，将汇成物业的管理模式有序的导入到现场管理过程中，以提高项目的整体服务品质。

公司领导班子将牵头各职能部门有效配合现场管理团队，投入到项目的创优工作中去，共同打造实业大厦打造汇成物业品牌的新一大亮点。

□许玲玲

## 不忘初心、砥砺前行 同心协力、再攀高峰 公司召开年度部门经理会议

2018年1月27日公司召开了年度部门经理会议，总结2017年公司年度工作，分析行业动态，探索公司发展。公司领导班子、部门经理助理以上人员参加了此次会议。

2017年，公司在集团的领导和大力支持下，紧紧围绕“制度化、专业化、品牌化、区域化、智能化”建设为工作目标，以“负责任、忠诚、感恩、学习、创新”的价值观为企业核心价值观，抓机遇、促发展，全员齐心协力，形成了具有汇成特色的企业经营管理模式。会上，各分管领导与部门、项目经理代表分别作了工作总结和交流。公司主要领导与分管领导、职能部门经理分别签订安全生产目标责任书和岗位双责任书，在与其他一流企业的对比中，我们或多或少还存在着一些问题，如：学习意愿不强、本位主义等等，希望同志们多学习，多读书，在遇到问题时

## 以“新思路、新举措”全面开展徐汇中学项目的接管工作

年初公司通过招投标的方式全面接管徐汇中学项目，物业领导班子成员迅速统一思想，确立安全、文明、整洁的教学工作秩序，同时，良好的物业管理还能为学校树立品牌形象。卫生要求高，专业性强是学校物业的管理的一大特点，清洁工作是重中之重，是管理工作面临的巨大挑战。学校把科学的物业管理方法融入徐汇中学项目的日常管理中，认真梳理整合各项规章制度，严格执行各项管理规定，使本项目的各项工作逐步走上了正轨。

在接管初期通过和校方的沟通，我们制定了初步的管理方案：一、对校区的外部环境进行一次全面清扫，让校方有个视觉上的改观。随后再对各个角落、死角进一步补漏，做到校区清洁无死角。二、会同绿化养护人员开展例会，由校方的要求对整个校区的绿化进行整改，有计划的进行补种和品种的翻新，力求绿化面

貌形态符合百年校区的形象。三、对校区的各类设施设备进行一次巡查，虽然一些设备我们暂时还未接管，但是本着对校方负责的态度我们对这些不属于我们管理范围但破损严重需要维修的设施设备以书面形式递交校方，建议校方及时修复，得到了校方的肯定。后期我们将会完成制度的制定及落实，员工的培训(包括礼仪及岗位技能)、作业指导书的编制工作以及绩效考核制度落实。提倡“主动式和感动式”的服务，主动巡查，及时沟通，搜集服务信息。由于学校后勤物业服务特殊性，决定了校方有不少服务超出了物业服务的管理，甚至不再服务约定的范围内，要取得校方的认可和支持，我们就要做到——校方有需求先执行，有困难后沟通。进行“零干扰”作业，在作业时最大程度减少对学生和

教师的的影响。每天早上7:45分前完成清洁作业后早上幕后保洁，对地面的清洗、除“四害”等消杀服务安排在周六、周日，对学校的正常教学干扰到达最低程度。从物业管理的专业角度，就校区的不安全因素、设施设备的管理及及时向校方提出书面建议，让校方感受到物业服务与校方的后勤管理是一体的。

徐汇中学是我们公司接管的第一个中学类物业，学校类物业在管理上有它的特性，所以我们要突破以往物业管理思路，对这些“特性”的要求进行贯通，以徐汇中学为典型，整理出一套具有汇成特色的学校类物业的管理模式，今后我们将秉承一贯的服务宗旨针对学校类物业的特性，做好物业，争取为徐汇地区的学校提供优质、高效、便捷的服务。

□邵斐

多思考，再接再厉，力争在今后的工作中改进。在新的一年中，公司计划建立绩效考核机制，全面推进制度化、智能化、区域化管理，尝试成本精细化管控，建立标杆项目，统一采购平台，开展全面培训，实现各版块拓展，资产有序管理。2017年是奠基之年，2018年将是丰收之年。回首过去，我们不忘初心、砥砺前行；期待未来，我们同心协力、再攀高峰。

□邵斐



2018年1月24日下午，徐汇区区委常委、副区长王伟同志协审改办、财政局、规土局、房管署、行政服务中心、税务分局等相关领导一行十余人到徐汇区不动产登记中心对徐汇区规土局“土地出让、审批服务窗口设置”两项工作进行深入调研。

交易中心服务处自接到此次接待任务，高度重视，按照接待后勤保障任务要求，周密策划接待方案，精心部署安排。各部门各岗位全力以赴做好准备工作，包括车辆引导、各入口接待、大堂及途经路线工作人员形象、引领路线、会场布置等，确保在这次高级别接待中万无一失。此外，特别选拔了多名经验丰富的会务服务人员，根据调研流程各环节，会务人员站位、引领、茶歇服务等进行了现场彩排，让会务人员明确了各自职责和服务过程中的注意事项。

接待当天，各部门员工提前坚守在了自己的工作岗位上，由于事前准备充分，各环节未出现任何差错，此次接待工作圆满完成。在服务期间，各位领导对我公司的接待工作虽未作言语评价，但用微笑点头的举动给予了充分肯定，眼神中流露出希望我们再接再厉，做好每一次的接待工作。

通过此次对区领导的接待，为我公司树立了良好的对外形象口碑。这类服务经验的累积对于汇成物业来说具有深远地发展影响，物业服务通过提高服务质量、创建服务特色提升品牌建设，实现快速成长、升级、转型！

□寇琪琦

多思考，再接再厉，力争在今后的工作中改进。在新的一年中，公司计划建立绩效考核机制，全面推进制度化、智能化、区域化管理，尝试成本精细化管控，建立标杆项目，统一采购平台，开展全面培训，实现各版块拓展，资产有序管理。2017年是奠基之年，2018年将是丰收之年。回首过去，我们不忘初心、砥砺前行；期待未来，我们同心协力、再攀高峰。

□邵斐

多思考，再接再厉，力争在今后的工作中改进。在新的一年中，公司计划建立绩效考核机制，全面推进制度化、智能化、区域化管理，尝试成本精细化管控，建立标杆项目，统一采购平台，开展全面培训，实现各版块拓展，资产有序管理。2017年是奠基之年，2018年将是丰收之年。回首过去，我们不忘初心、砥砺前行；期待未来，我们同心协力、再攀高峰。

□邵斐

多思考，再接再厉，力争在今后的工作中改进。在新的一年中，公司计划建立绩效考核机制，全面推进制度化、智能化、区域化管理，尝试成本精细化管控，建立标杆项目，统一采购平台，开展全面培训，实现各版块拓展，资产有序管理。2017年是奠基之年，2018年将是丰收之年。回首过去，我们不忘初心、砥砺前行；期待未来，我们同心协力、再攀高峰。

□邵斐

多思考，再接再厉，力争在今后的工作中改进。在新的一年中，公司计划建立绩效考核机制，全面推进制度化、智能化、区域化管理，尝试成本精细化管控，建立标杆项目，统一采购平台，开展全面培训，实现各版块拓展，资产有序管理。2017年是奠基之年，2018年将是丰收之年。回首过去，我们不忘初心、砥砺前行；期待未来，我们同心协力、再攀高峰。

□邵斐

多思考，再接再厉，力争在今后的工作中改进。在新的一年中，公司计划建立绩效考核机制，全面推进制度化、智能化、区域化管理，尝试成本精细化管控，建立标杆项目，统一采购平台，开展全面培训，实现各版块拓展，资产有序管理。2017年是奠基之年，2018年将是丰收之年。回首过去，我们不忘初心、砥砺前行；期待未来，我们同心协力、再攀高峰。

□邵斐

多思考，再接再厉，力争在今后的工作中改进。在新的一年中，公司计划建立绩效考核机制，全面推进制度化、智能化、区域化管理，尝试成本精细化管控，建立标杆项目，统一采购平台，开展全面培训，实现各版块拓展，资产有序管理。2017年是奠基之年，2018年将是丰收之年。回首过去，我们不忘初心、砥砺前行；期待未来，我们同心协力、再攀高峰。

□邵斐

# 区组织部领导莅临龙南佳苑指导工作

2018年1月18号下午1点30分，徐汇区组织部孔部长带领区委青团、龙华街道领导等一行在汇成集团领导的陪同下来龙南佳苑进行参观视察，其中2号楼综合服务中心让区领导们印象深刻，该综合服务中心，具有综合性多功能等特点，今后龙南佳苑的日常运行服务、经租管理、物业客服前台接待、以及社区党建二新组织活动中心等等众多功能聚合。

在随后参观的社区用房、样板房中，区领导与集团领导肯定了我们的日常工作，并指示我们用好用好各处社区用房，并将他们点与点的联系起来，形成社区文化、丰富租户们的生活。

最后孔部长一行在龙南佳苑全体员工

# 华泾广场秉承“以人为本，安全第一”服务理念

2017年华泾广场招商基本定位于社区服务和基础教育为导向，随着多家幼教机构的入驻，服务处各部门员工在配合及协调中发现广场存在一些安全管理漏洞，需要采取预防补救。为保障整个广场的和谐安全，华泾镇社区服务中心物业管理处召开了园区安全管理专题会议，各部门踊跃参加，大家集思广益，从专业角度出发，各部门积极响应贯彻落实，物业制定一系列安全防范措施。

随着租户入驻，华泾广场有5家幼教机构，为提醒家长和小朋友，服务处精心制作一批提示标语，张贴在消防通道及人员密集区域，同时提醒各租户及家长加强对小朋友的陪护；年关将近，广场服务处通过贴标语、拉横幅等方式，提醒租户安全注意事项；加强安保巡检力度，发现任何安全隐患，立即组织人员处理，从问题源头出发，排除解决，杜绝发生此类事件；车辆出入管理，一人一岗，不擅离职守；员工安全从日常工作做起，从我做起，严格遵守操作规程，绝不能凭经验办事，更不能存在侥幸心理，要时刻绷紧安全生产这根弦，克服侥幸心理和麻痹松懈思想，把好安全的第一道关，认真谨慎地按照规章制度和操作规程操作，时刻保持着“安全生产，警钟长鸣”的警觉，确保自身安全，做好安全管理培训工作。在工作维修过程中，穿戴好防护用品，所有存在危险源的工作，确保风险降至最低，杜绝隐患。

落实安全规章制度，强化安全防范措施。安全是发展的基本原则，安全是一个企业发展最基本而又最核心的因素，在保障安全的同时，让我们在不同的岗位上扮演好自己的角色，尽情挥洒生命的精彩！



# 辛勤耕耘的汗水 喜获丰硕的成果

2017年悄然逝去。于物业而言，衡量一年工作的最好标准就是各项指标的达成情况。而物业费作为物业企业的最主要收入来源，收费率就显得尤为突出。2017年公司整体物业费收缴率与2016年同期相比上涨了6个百分点，全体员工辛劳与付出也得到了一份满意的答卷。

2017年收费率上升，得益于年前的铺垫与各项收费措施的改进落实；2016年部分项目经过与业委会的反复沟通协调，并由业委会组织召开业主大会，通过了物业费涨价的决议，提高项目整体收入，为2017年打下良好基础。

2017年开始，各项目便对历史收费情况进行分析，有针对的制定收费计划。原本的催费函件、电话/上门催缴等常规催费动作提早进行，为后续催收作准备。项目人员由项目经理统一负责，实行分工分片包干责任制，打破原本“大锅饭”的规律。同时建立收费激励机制，提高员工对收费的积极性；日常接待中，接到业主报修或业主办理其他业务时，先查看业主是否欠费，若是欠费的业主，在提供服务的同时，边工作边进行物业催欠费的宣传。将收费融入日常工作，坚持全方位、全天候、全员参与，提高物业费收缴率。

针对个别有历史遗留问题的业户，根据其不缴费的具体原因进行梳理，有重点、有步骤的解决问题，积极利用现有资源或争取其他支持积极处理，通过沟通和解决实际问题，提高缴费积极性；同时与业委会配合，对园区内保洁、绿化、秩序等日常工作进行优化调整；对老化、故障的配套设施设备进行整改。从软件、硬件两方面提升小区品质，提高业主满意度，增强业主交费意愿。

2018年又将是公司大跨步前进的一年，面对新的形势，我们要团结一致、再接再厉，创造更多的惊喜与超越。

# 华欣家园成立车主协会

华欣家园经过道路拓宽、绿化优化，小区环境和停车资源大幅上升，但日益增长的汽车保有量，为了维护这一得来不易的成果，不断完善和监督小区车辆停放秩序，至此，经居委会、业委会、业主牵头组成华欣家园车主协会，为向小区自治这一项目迈出重要一步。

人会条件为已与物业签订了《华欣家园机动车位租赁协议》并能维护和遵守《华欣家园机动车停放管理方案》的车主。

**会员享有权利：**

- 1、会员享有一次性年付停车费优惠100元/每年。
- 2、为会员提供24小时补胎、换胎等应急服务，并以优惠价格为会员提供车辆保养及维修等服务。
- 3、提供良好的沟通、交流平台，能向物业、业委会、居委会集中反映车辆停放中遇到的问题及建议。

**4、不定期开展讲座，学习和分享停车规范、交通安全、文明公德等一系列与大家息息相关的经验心得。**

**会员应尽的义务：**

- 1、文明停车，拥有固定车位的车主必须将车辆停放放在自己车位，不得占用临时车位；车辆停放时做到“左右兼顾”，以免造成周围车辆停放的不便。
- 2、文明行车，爱护小区内绿化及公共设施；小区内禁止鸣号，小区内行车保持低速，礼让行人，夜间行车不得开启远光灯。

2018年1月24日，公司党支部组织党员和入党申请人参观了位于兴业路76号的上海中共“一大会址”，虽然天寒地冻，但在76号门前却人潮涌动，来自五湖四海的人们都在这里排队参观。

远远望去，“一大会址”纪念馆展现出的历史沉淀，令所有人肃然起敬。从这幢青墙红砖的石库门里，跨出了中国共产党为建立新中国历史性的一步。纪念馆外侧，庄严厚重的拱形石雕门，历经岁月洗礼的砖瓦，在阳光的照耀下熠熠生辉，使每一位参观者都心生激动和神往。

进入“一大会址”后，党支部为激励党员同志们不忘初心、牢记使命、永远奋斗，在鲜红的党旗下开展了重温入党誓词活动。党员同志们举起了右手，又一次面对党旗庄严的宣誓，积极分子和入党申请人们在旁边观摩，这次活动非常激励人心，居然还吸引了几位参观的群众党员也不由自主的加入了我们宣誓的行列。

在接下去的参观过程中，大家通过认真学习和感受，对中国共产党诞生初期的历史有了进一步的认识和更加深入的了解。入党申请人们纷纷表示，在今后的生活中会更加严格要求自己，争取早日成为一名优秀的共产党员，为党和国家做出自己的贡献。



此次活动是党支部紧跟跟随党的步伐、习近平总书记的步伐，跟着党再出发、跟着习近平总书记再出发的体现，上海党的“一大会址”、是我们党梦想起航的地方。我们党从这里诞生，从这里出征，从这里走向全国执政。这里是我们党的根脉。对党

# 公司开展对青年专业人才的培训

根据2018年企业战略发展目标，围绕“专业化”人才队伍建设宗旨，全面贯彻干部选拔、任免政策，坚持德才兼备、以德为先的用人标准，努力打造一支信念坚定、勇于担当、业务熟练、作风优良、充满活力、奋发有为的高素质干部队伍。

公司人力资源部结合公司实际组织开展了“2018年青年员工”培训系列课程，每周五授课，为期4个月，课程内容包括：通用类课程、专业知识、管理类知识、团队建设及考核，共计16个单门的课程内容。2018年起，公司将进一步加大对青年员工的培养力度，通过多方位定点集中式的授课为广大大青年员工提供职业素养、专业资格、专项能力等各方面帮助，为广大青年员工提供一个学习与交流的平台。

同时公司人力资源部也在青年员工培训的基础上增设中层干部培训、专业技能培训等，开发更具质量价值的内、外训课程，坚持“专业化”的学习方向，发挥组织优势，推动企业人才建设和发展。

# 公司被上海市质量协会吸纳为会员单位

公司领导班子始终把品牌建设与发展列为重点工作目标，在2017年12月27日已加入上海市质量协会成为会员单位，并基于PDCA循环原则和精益求精指导思想，以进一步加强标准化建设为企业宗旨，为在2018年度公司品牌建设实现新突破、新发展，体现出公司发展愿景、使命、价值观和战略发展方向相一致，跨出了坚实的一步。

在通过上海市质量协会专家指导和质量管理评审活动中，不仅完善了公司的物业管理、装潢园林、建筑安装、资产管理等经营管理业务，同时建立起优质、高效、可靠、便利、规范的服务现场管理体系，并提高了公司在服务质量、服务能力、服务效率等各个方面的绩效水平，从而更好地满足客户需求，不断提升客户的满意度和幸福指数。

# 党员主题活动日——参观中共“一大会址”并重温入党誓词

出发，“不忘初心”；我们清楚走向哪里，“牢记使命”对每一位走进自己精神家园的共产党人来说，都希望在现场领悟习近平总书记瞻仰中共“一大会址”时发表的重要讲话：铭记党的奋斗历程，时刻不忘初心，担当党的崇高使命，矢志永远奋斗。

正如“十九大”报告所说，“马克思主义在意识形态领域的指导地位更加鲜明，中国特色社会主义和中国梦深入人心。”

走过砥砺奋进的五年，这一成绩来之不易。在以习近平总书记为核心的党中央的坚强有力的领导下，让社会主义核心价值观成为当代中国精神的集中体现，凝结着全体人民共同的价值追求。

参观活动结束后全体同志在“一大会址”门口一起合影留念了珍贵的纪念照片，这次活动必将永久的留在每个人的心中。

2018年又将是公司大跨步前进的一年，面对新的形势，我们要团结一致、再接再厉，创造更多的惊喜与超越。

# 热烈祝贺《汇成物业》报创刊十四周年

# 公司各项目团队积极应对大雪天气

接气象部门预报，本市将有大雪到暴雪，雨雪过程可能造成道路积雪和道路结冰。为了确保办公现场安全，居民生活不受影响，汇成物业全体员工积极响应，启动灾害性天气应急处置工作模式。

公司领导班子组织各项目经理、相关职能部门召开紧急会议，就容易引发事故的部位和地点布置重点工作，设施设备管理中心提醒各项目经理应在可能发生事故的地点应及时张贴警示标语。相关职能部门根据公司领导班子布置的任务，于23日下午至24日至现场检查各种设施设备的防冻保暖工作。项目现场先对外露的设备管道进行包扎，套上保暖层，做好防冻保暖措施。安排工程组对各室外管线加强巡视，对于大楼内的电梯，工程人员及时更换并添加了防冻机油，保障电梯在寒期间能够正常运行。有条件的物业服务处还在现场的电子屏幕滚动播放寒潮期间注意事项。同时，为降雪做前期准备，各物业服务处配备了融雪剂和草垫，预先制作铲雪工具。

25日，上海普降大雪，厚厚的积雪给人们的出行带来诸多不便。项目现场安排在各通道处放置雨天路滑的警示标志，客服张贴温馨提示，提醒居民及租户进出时注意脚下安全。各物业服务处积极响应公司要求，安排夜间值班人员，加大夜间值守力度，保障灾害天气的夜晚巡查，以便及时发现夜间突发事件。做到有突发事件时能及时上报公司领导，及时进行处置。物业服务处项目经理带头，全体员工发扬不怕脏、不怕累的精神，连夜进行铲雪工作，并在易滑区域铺设草垫和防滑垫。安排保洁、保安在降雪天气内不间断扫除项目现场主要通道的积雪，帮助业主清理车顶上的积雪。通过物业管理处工作人员在清理积雪现场热火朝天的奋战，将下雪带来的安全隐患减至最低，确保千家万户安全出行，情暖人心。

