

# 公司对标好的物业企业存在“十大不足”的大讨论

## 一、职能部门

### 1、财务部：

1)“十大不足”中部门存在的问题(计划性不够)；

有时事情一多、工作一忙,就会有点手忙脚乱,打破原定计划,从而影响工作效率。

2)“十大不足”中参会人员个人存在的问题(学习能力意愿不强)：总喜欢以平日工作繁忙为借口,忽视专业知识的学习。



### 2、行政办公室：余勃

刚入职场的我,面对繁忙的工作事务,感到有点不知所措,通过近一年的工作锤炼,经过不断地自我总结和反思,让我逐步意识到制定工作计划的重要性,以下是我的一些理解,请大家指正：

1)要坚持计划的方向性。公司的整体发展计划是我们所有部门和员工们制定计划的方向,各部门之间一起围绕公司的发展目标制定相应的计划工作,各员工之间也要围绕各自部门的工作任务制定自己的工作计划,层层下达,步步落实,所有公司职员只要慢慢完成好自己的小计划,就可以逐步成就公司的大计划。

2)要坚持计划的时间性。公司每位职员是推动公司发展基础力量,员工的执行力是公司发展的助力。公司今年大力推行的绩效考核制度对我们起到了很大的鞭策作用。作为员工的我们应该认真按照工作计划的时间节点完成任务,养成良好的时间观念,就可以建立良好的周计划、日计划任务单,以制定计划表的方式进行自我考核。

3)要坚持计划的完整性。每个部门,每位员工都要做到计划工作的完整闭环,计划要从开始的制定、中期的实施、后期的成效等过程实现逐步跟进、全过程管控,争取保证后期的成效要与计划的初始目标一致。

如果计划性不够,想到哪里做到哪里,就是严重缺乏工作计划性的表现。在工作中培养计划性是一种重要的工作方式,也是一种良好的工作态度。列宁曾说过:经常地、自觉地保持平衡,实际上就是计划性。计划就是一种工作习惯,制定计划并认真落实可以达到事半功倍的效果。



### 3、设施设备中心：郑芝芝

关于“攻坚克难的决心和能力不够”的讨论

在工作生活中,时常会遇到一

些无法解决的困难。在通常情况下,出于人类的躲避心理,人们习惯逃避困难,而不是迎难而上,攻坚克难。

其实,每当遇到困难时,我们更应该多些思考、多些责任心,敢于担当,就是要在困难和挑战面前不犹豫、不动摇、不退缩,真正做到面对困难敢于迎难而上。

遇到困难时,首先应该先分析问题,找准困难的切入点,将其分解成小困难逐步解决攻克。其次,在面对困难时,不要惧怕,不要灰心,要坚定自己的信念,敢于担当,有着攻坚克难的决心。

如果遇到困难时,一时间无法解决也找不到切入点,此时一定要记住千万不要灰心,换个角度思考问题或者发挥集体的作用。孔子曰:“三人行,必有我师焉。择其善者而从之,其不善者而改之。”在集体的讨论中,集思广益,从各种角度思考问题,看待问题,反而能得到意想不到的结果。有时,别人的一句话就能和你产生思维的碰撞,从而解决问题、攻坚克难。

### 4、市场运营部：顾婷婷

通过与公司提出的十大不足比照,其实在工作与生活中还是有很多条都会在自己的身上出现。而目前自身存在的比较突出的问题在于1、工作中计划性不够强,在做事情时经常会将计划放到一旁,一方面想到哪里做到哪里,另一方面由于事情一多急于处理眼前的事情,而把计划性工作放到一边,脱离原定的轨迹,造成无畏的时间和精力损失,没有做到有效兼顾。2.学习意愿不强,在做事的过程中反思不够,经常沿用老方法,遇到问题没能和领导进行及时有效的沟通,缺少了纠偏的环节,呈现的往往不是想要的结果。

### 5、项目部：

项目管理部组织“消除本位主义思想”大讨论

近期项目管理部针对公司领导层提出的“十大不足”,组织了关于“消除本位主义思想”的大讨论,及时的对本部门的职工思想意识进行纠正、洗涤、净化。大家积极的参与了本次大讨论,总结了自身的不足以及对如何“消除本位主义思想”提出了见解。

**常晋文:**本位主义,实质就是一种狭隘的私心,体现在工作上最直接的特点就是怕承担责任,在处理部门时只管自己,不顾大局,事不关己高高挂起,对别人漠不关心,遇事相互扯皮、推诿。本位主义作为一种客观存在,我们首先要正视它,小到家庭,大到企业、国家,无处不在,已经渗透到我们的工作、生活中的方方面面。我在项目管理部工作以来,经常听到这样的话:“我只负责合同流转,领导批不批不关我事”,“我只负责实施代建项目工作,施工总承包方面的工作与我无关”,“部门职能岗位做的都是些琐事,是个人都干得了,哪像我们现场都是懂技术的”

这些话听起来似平淡无奇,其实无时无地都充斥着浓重的本位主义思想,有这种思想的人往往都有一个通病:缺乏大局观和全局意识,怕承担责任,考虑问题时往往以小团体为中心,无论利弊得失都站在局部的立场,为了维护少数人的利益而忽视整体利益,针对这些情况我觉得应当重新树立一下几点正确意识:

1.树立大局意识和全局观,如果只站在个人的角度或者所在部门的角度,就会对其他人或部门的工作漠不关心,就会造成工作相互推诿,相互埋怨,危害项目管理部门的持续、健康发展。

2.加强横向、纵向沟通,多换位思考。公司发展日新月异,往往很容易出现信息流转不畅、信息断层等现象,归根结底是由于沟通的及时性 and 有效性不够,作为项目管理

部的员工,也应和各部门、科室间、多沟通交流,遇到事情多换位思考一下。

3.打破“多做多错,少做少错,不做不错”的错误思想,积极承担一些边缘性工作,因为一些边缘性工作更能体现一个人的思想觉悟。职责内业务做好,职责外的业务也要积极去承担,不能固守本位,把自己锁在固定的圈内。

**杨秀凯:**本位主义就是为自己所在的小集体或自我打算而不顾整体利益的思想或行为。本位主义者缺乏大局观和全局意识,考虑问题时往往以小团体为中心,无论利弊得失都站在局部的立场上,为了维护少数人的利益而忽视整体利益,严重的甚至不惜损害集体利益而换取部分人的私利,比如说:李四的工作很差劲,老是站在自己的工作立场来做事,根本不管其他人工作的死活,同时由于李四工作不够配合,导致了本部门某一工程项目投标工作的彻底失败。而后张三就说:“当初我便提醒他,需站在部门的立场思考做事,他不听。”李四却大声反驳:“我该做的,都已在计划期限内完成,以达成率来看本部门绩效,应该是100分。”李四则认为项目失败主因在于张三的工作原规划有问题。大家可以在经常在工作环境中听到此类谈话,本位主义作祟的例子俯拾皆是,并深深困扰着企业正常人。消除本位主义的工作,是每个正常员工、健康发展的关键,因此我们每一个项目管理部的人都应参与其中共同促进团队建设:

1.项目经理以身作则,跳出施工、代建专业怪圈,加强各项目经理之间的沟通,打破各自为政的思想观念。

2.建立良好的全局观和整体观念。做事多思考,不要急于表态,多站在部门层面想想自己的决定所作所为对部门、公司的影响是好是坏。

3.客观认识自己和同事的问题。对自己无法判断的情况,及时向上级或者其他有丰富经验的同事寻求指导,一叶障目则容易产生导致你工作的失误,导致部门之间协作不畅,甚至阻碍公司的发展。

4.以广阔的胸怀,互助、包容。多理解、体谅其他同事和部门的工作,即使他人做错了事也没必要也不能心胸狭隘的落井下石,或者因为别为的同事的错误多多少少的影响了自己就记恨在心,日后工作中找机会还回来。这样一个缺乏心胸、包容的人是做不好工作的。

**江山:**根据公司领导层提出的“十大不足”中的本位主义思想,以及部门中存在的本位主义的具体表现:

1.因为自身能力不足,无论是否是自己工作的职责,找各种理由曲解,把工作推出去而根本不顾企业的利益。

2.不是为了把工作做好,不走正常流程,而是找捷径,工作绕着走,完全不考虑后果。

3.觉得工作少做,甚至于不做,所以想尽办法少做,甚至于不做。

4.无论何种工作,无论做于不做,首先把出发点放在不承担任何不利后果所带来的责任,先把自己摆在被动执行者的位置上,一旦有任何事情,自己便永远是执行者,没有做任何决定,不必承担任何责任。

5.只要是配合别人或其它部门的工作,就拖拖沓沓,敷衍潦草,对质量效率不闻不问。

6.自己错了,自己也知道,但一定要拼命地掩饰,只要这份工作在其它人参与,就一定要把错误推给别人身上,如果不成,也要拉着别人一起承担错误。

所以在工作中,我们应该打破本位主义的框框,积极去承担责任,养成主动汇报的精神,勇于承认自我,敢于面对问题、承担责任,并协

同好各同事、部门,对于我项目管理部而言我们是一个紧密的团队,是为既定目标不懈努力,这样的职场生涯才会过得比別人更精彩更深刻,当领导要提拔人才或加授奖金时,第一时间就会想到你,而当你回顾自己的职业生涯时,也会为自己曾创造出的成绩而感到骄傲。

**周宇铭:**根据本次项目管理部领导组织的“消除本位主义思想”大讨论,我觉得消除工作中的本位主义思想应当从以下几点来改变工作态度:

1.就我个人而言,在部门工作中既做实施代建项目经理又做施工总包管理的项目经理我更应当打破本位主义思想的束缚、羁绊,把两个专业的工作结合起来工作思考,同时自己也把自己在两种项目经理工作中得到的实践经验与项目管理部的同事分享,自己在工作走过的弯路、坑出分享出来,而不是看着其他同事犯相同的错误而落井下石的嘲笑。

2.在工作中树立正确的价值观念,既不能因自己辛苦而得不到高额的回报就去推诿、推卸甚至完全不做。应当点出这种思想,只有在每一个员工点点滴滴的辛苦工作的汗水中,部门和公司才会有更好的效益和发展,而部门公司的发展的归根结底就会回到自己的既得利益上,才会加薪升职。这是很多同事所固话观念中所意识不到的根本问题。

3.勇于承担责任,敢做、多做、不怕做事。为既定目标不懈努力,这样的职场生涯才会过得比別人更精彩更深刻。才是自己核心竞争力的根本提升和体现。

**王琳:**根据部门领导组织的“消除本位主义思想”的大讨论,在我自身的工作中我觉得消除自己的本位主义。就我个人而言,我在项目管理部的工作是招投标、预决算、合同管理工作。恰好是一个要与各个实施代建项目经理、施工项目经理、物业公司、装潢公司、建设公司沟通协调工作最多的职能岗位,像领导所举的例子:“我只负责合同流转,领导批不批不关我事”,“我只负责实施代建项目工作,施工总承包方面的工作与我无关”。这样的心态来做事的话我的工作可以说完全无法推进,可以说这样的工作心态去做事能让公司、部门同事焦头烂额、怨声载道。

在我自身的岗位工作中,我更应该像领导所说的,加强横向、纵向沟通,多换位思考,避免与各项目经理及其他同事之间的信息流转不畅、信息断层等现象,也应和公司、集团各部门、科室间、多沟通交流。

10.第10条执行力不够谈一点个人的感想。这二条其实是相辅相成的,所谓的决心和能力贯彻到细节就是执行的执行力,没有执行力公司要发展也等于空谈。加强执行力必须要以表率的形式明确事项的责任、期限、跟踪的完成情况等。

**三、区域经理**

傅倩:执行力不够这是我的一个弱点。

我们龙南是一个新的团队,企业文化的氛围不够,在这种情况下更要加强执行力。特别是在事情乱、事情复杂的情况下,各个层面的执行力就来的更为重要了,所以我现在在本部门的会议中,要求下属各块和本人,必须对所做的事情要有所交待,不能把球摊在手里,要想把工作抛出去,要注意时间节点。今年在修改作业指导书,虽有些小问题,但在慢慢的做,我们会努力的。



## 二、党支部

**邵斐:**(第1党小组)计划是组织生存与发展的纲领。有了计划,工作就有了明确的目标和具体的步骤,就可以协调大家的行动,增强工作的主动性,减少盲目性,使工作有条不紊地进行。同时,计划本身又是其它人参与,就一定要把错误推给别人身上,如果不成,也要拉着别人一起承担错误。

所以在工作中,我们应该打破本位主义的框框,积极去承担责任,养成主动汇报的精神,勇于承认自我,敢于面对问题、承担责任,并协

理利用企业赋予的权利,增强自身

的影响力更为重要,能否从各方面以身作则,树立起人格魅力,对企业员工既有直接的影响,又有潜移默化的间接影响。管理人员通过其高尚的人格魅力、一丝不苟的工作态度、努力奋进的工作热情为员工做出表率,凭借以身作则去影响他人,获得员工们的敬佩、爱戴和信赖,从而产生强烈的感召力和说服力,为企业贡献自己的力量。

**李萍:**我对照公司“十点不足”认识到自己作为一名小区的管理者,在日常工作中处理事务遇到棘手的事遇阻,有时就没有迎刃而上积极想办法解决。遇到一些员工违规行为没有当且及时指正,心里想想都是单位同事低头不见抬头见只要不是大事我何必得罪人。

通过这次深入学习后,我认识到了今后在工作中要以饱满的积极的工作态度对待每一件工作,遇到困难要迎刃而上,从而提升自己攻坚克难的决心和担当。在管理上遇到员工违规不要不坦诚,怕得罪人,做好好人。而是要在工作中成为一名以身作则敢说敢做充满正能量的管理者。

**沈琴:**(第4党小组)针对“十大不足”的具体内容,本人进行了对照,发现自己在日常工作中存在以下几个问题:

1、总喜欢以平日工作繁忙为借口,忽视专业知识的学习。

2、工作中有时遇到需要部门间配合或沟通才能解决的问题时,因沟通不畅等原因,觉得烦、难,主观上会回避,不想主动去解决问题。

3、有时事情一多、工作一忙,就会有点手忙脚乱,打破自己原定计划,从而影响工作效率。

对于自己存在的问题,并结合一名共产党员的标准我进行了深刻的反思,觉得无论作为一名员工还是作为一名共产党员,在工作中一定要充满正能量,要起到先锋模范带头作用,不能因为工作忙而忽视专业知识的学习,也不能因为事情多打破原有计划而影响工作效率,更不能因为烦、难而对工作中遇到的问题,这些都是在企业对自己不负责任的想法。不学习就不能获得与时俱进的思想和知识;没有计划性就无法产生高效率、高效果的工作结果;一遇到困难就退缩,便是违背了一名共产党员入党的初衷,只有努力改正自身的缺点,始终保持自身的优点,才能让自己在企业的工作岗位上发光发热,才能成为一名真正合格的共产党员。

**徐庆:**(第3党小组)本人根据第五条攻坚克难的决心和能力不够,第10条执行力不够谈一点个人的感想。这二条其实是相辅相成的,所谓的决心和能力贯彻到细节就是执行的执行力,没有执行力公司要发展也等于空谈。加强执行力必须要以表率的形式明确事项的责任、期限、跟踪的完成情况等。

**三、区域经理**

傅倩:执行力不够这是我的一个弱点。

我们龙南是一个新的团队,企业文化的氛围不够,在这种情况下更要加强执行力。特别是在事情乱、事情复杂的情况下,各个层面的执行力就来的更为重要了,所以我现在在本部门的会议中,要求下属各块和本人,必须对所做的事情要有所交待,不能把球摊在手里,要想把工作抛出去,要注意时间节点。今年在修改作业指导书,虽有些小问题,但在慢慢的做,我们会努力的。

**葛鹤村:**在团队建设这个方面我做的不够。团队是项目整体的核心,能力的提升很重要项目经理要把控现场的组织架构,项目经理要根据客户需要开展工作(对创收起作用),我们中层扮演着管理者的角色,要有针对性工作,我要朝着这方面去努力。

# 汇成物业

上海汇成物业有限公司主办

2018年3月31日 第2期 总80期

## 公司中标徐汇区凌云街道社区公共服务中心

今年年初,公司通过政府采购招投标,成功中标了位于梅陇路的徐汇区凌云街道社区公共服务中心。

凌云街道社区公共服务中心由世界级优秀设计团队倾情打造,建筑本体设计感十足,给人强烈的现代感和视觉冲击力,艺术气息浓厚。凌云街道社区公共服务中心“为民办事”+“社区活动”+“行政办公”多种功能于一身,社区事务受理服务中心、社区公共活动中心、社区生活服务中心、社区组织发展中心以及徐汇区凌云街道办事处集中在此。从使用功能及面向群体上,可划分为三类:一、窗口服务类,如社区事务受理中心、街道信访办公室、党建服务中心等;二、文体活动类:活动中心、图书馆、食堂等;三、行政办公类:房产所、街道办事处等部门办公场所。

根据公司“立足徐汇、服务徐汇”的发展目标,近两年来,公司以徐汇区华泾镇社区服务中心为契机,结合公司区域化管理中以点带面的发展方向,陆续中标了枫林街道、斜土街道、湖南街道等多个政府办公类物业项目。管理过程中,在街道各级领导的支持和指导下,通过实践与探索,公司在街道服务项目上不仅拥有一支作风扎实、实战与能力强的队伍,并且在街道项目物业服务上形成了汇成独有的管理特色。此次凌云街道社区公共服务中心集多种功能于一体,也是我们在街道管理模式上的突破与挑战。

获悉中标消息之后,公司立即加快脚步,将手上各项资料与信息进行整合,确定项目管理团队名单,根据全部由公司经理室逐一面试筛选,审核通过再由人事部在仪容仪表、规章制度、岗位职责等进行全方位的岗前培训,经考核通过后方可正式上岗。确保人员一旦上岗就能以最佳的精神面貌为服务中心提供各项服务。

凌云街道社区服务中心是徐汇区最具标志性的社区街道项目,这意味着对物业将提出更高的服务要求。今年,公司将以凌云街道社区公共服务中心为核心,勤修内功,严格按照市优的管理标准进行管理。通过凌云街道的定制化管理服务,进一步优化企业形象,将凌云街道社区公共服务中心打造成汇成物业的标杆。

□许玲珍

## 建立客户关怀体系,提升企业服务意识,努力实现修缮工地精细化管理

2017年,公司项目管理部持续推进旧住房城乡建设,利用多年来积累的修缮工程施工经验,深深扎根于修缮工程的施工以及代建工作中。17年全年,陆续中标及开工了23个住宅修缮及小区综合治理项目,同时施工面积将近85万平方米。与此同时,我们在17年还对58个小区实施了住宅修缮及小区综合治理项目的代建管理工作。涉及到的修缮内容涵盖了:平改坡综合改造、二次供水设施改造、高层综合整治、成套改造、屋面及相关设施改造、房屋加固纠偏工程、截污纳管改造工程、老旧住房安全隐患排查工程、美丽家园工程等旧住房改造修缮所涉及各个领域。

2017年是我们徐汇区“创全”的冲刺年,我们积极投身于提升居民居住环境的建设任务之中。累计在漕河泾、枫林、湖南、田林、斜土、徐家汇、虹梅等街道的158个小区进行了小区综合整治及美丽家园项目的建筑施工。通过我们的不懈努力,为徐汇区的“创全”成功做出了卓有成效的贡献。

过去的一年中,我们根据市区两级修缮工程主管部门的具体要求以及住宅修缮工程的特殊性,结合自身实际情况,对内部管理架构进行了重新梳理和完善,对各岗位职责和内部管理办法进行了修订和完善,对各岗位的“作业流程”进行了编制,对每一项工作的具体操作



凌云街道服务中心的特色需求,制定了一系列菜单式服务清册,量身订造了一套标准化的管理体系。管理验收方面,公司各职能部门和项目管理团队组建成立现场接管小组,从资料、物品、设备设施等方面同步着手,交接工作有条不紊地顺利开展。在设备设施方面,通过街道主管部門积极沟通与协助,我们与能力强的队伍,并且在街道项目物业服务上形成了汇成独有的管理特色。此次凌云街道社区公共服务中心集多种功能于一体,也是我们在街道管理模式上的突破与挑战。

获悉中标消息之后,公司立即加快脚步,将手上各项资料与信息进行整合,确定项目管理团队名单,根据

全部由公司经理室逐一面试筛选,审核通过再由人事部在仪容仪表、规章制度、岗位职责等进行全方位的岗前培训,经考核通过后方可正式上岗。确保人员一旦上岗就能以最佳的精神面貌为服务中心提供各项服务。

凌云街道社区服务中心是徐汇区最具标志性的社区街道项目,这意味着对物业将提出更高的服务要求。今年,公司将以凌云街道社区公共服务中心为核心,勤修内功,严格按照市优的管理标准进行管理。通过凌云街道的定制化管理服务,进一步优化企业形象,将凌云街道社区公共服务中心打造成汇成物业的标杆。

□许玲珍

步骤、方法、时限等要素进行了详尽的罗列,在方面的共同努力下,由我司施工的梅陇三村小区屋面及相关设施改造工程、虹口区2016年八一小区平改坡综合改造工程、龙南内三村小区屋面及相关设施改造工程获得了上海市“红花杯”优质工程。在刚刚推行的住宅修缮建设工程信用等级评价体系中,我们上海汇成建设发展有限公司高居全市第二名,市场占有率稳步提升。

在肯定取得成绩的同时,我们深刻反思,不断剖析,仍然发现我们存在很多的不足,需要我们扬长补短,抓紧整改,不断改进。为此我们决心在以下三方面做出改进努力:

一是要不断提升我们修缮工地目标化、精细化管理的水平。多年来修缮工程市场的不断建立和完善,目前已经形成了一套成熟的运作管理机制,相应的职责分工、监管模式、市场运作都已孕育完成,住宅修缮对于城乡建设以及提升老百姓的获得感、生活水平越发显示出其不可替代的作用。为此,我们希望通过我们的尝试,能从原先建筑施工领域相对粗放的管理模式向目标化、精细化的管理模式转变。通过我们的努力,使我们的修缮工地从工程整体、各重大施工节点、各核心部分分项工程、工程周期内的季节特点、建筑工程本身的安全质量文明施工等主控环节乃至不同社区的区域文化等所有工程涉及因素实行目标化、精细化的管理。使我们所承接工程都能做到目标明确、管理精细、

措施得当。

二是要尝试构建修缮工程所涉及的客户关怀体系。修缮工程的特性决定了其是由实施、设计、工程监理、财务经理、乃至甲方单位、小区三驾马车,以及各政府职能部门等所组成的有机整体。要使修缮工程能充分发挥出其造福于民、提升居民生活环境的功效,需要修缮工程各参建单位各司其责,形成统一。而作为修缮工程参与核心主体的我们,若要在施工现场最大限度的实现精细化管理的目标,更迫切需要我们紧密联系各参建单位,及时沟通交流,使之知晓我们的工作,理解我们的目标,获取及时的信息,博得大家的信任,因此,一套成熟的客户关怀体系能使我们的工作更加得心应手、事半功倍。

三是要转变及提升我们的服务意识。无论是作为实施单位还是作为施工总承包单位,我们在今后的工作当中都必须转变我们作为实施者或者管理者的角色,对各自包单位、材料设备供应商等给予充分的支持和理解,严禁各种“划、卡、拿、要”或利用职务之便故意设置障碍、刁难、阻扰正常工作的开展。在各项工作中,换位思考,角色替换,既严格管理,又互帮互助,形成一个良性的统一体,共同协作,目的一致,把我司所承接的各修缮项目建设好管理好。

机遇与挑战并存,我们将一如既往,坚持不懈,朝着既定的目标不断努力前进。 □杜丰

制度清单,根据先期制定的调研工作计划及时收集、梳理反映调研工作动态、重要情况信息。针对调研发现的问题、典型案例和工作成效等,及时汇编信息资料并上报集团调研办和公司调研专班。对调研中提出的需要公司领导层面协调解决的问题,通过大调研挖掘企业发展工作中的差距和不足,坚持需求导向、问题导向、效果导向,深入基层、深入群众,努力将汇成物业打造成物业管理精细化、解决问题制度化、提供服务专业化,提升企业的社会影响力和知名度。

此次大调研围绕公司年度重点工作目标,聚焦企业品牌建设和发展难题,创新发展新思路,进一步实现产品结构优化升级,提高汇成物业品牌知名度,调研工作与“不忘初心、牢记使命,贯彻落实党的十九大”学习实践活动紧密结合,进一步提升党员干部的工作作风更加务实、精神状态更加振奋、改进方向更加明确,推动物业服务能力和为民服务水平的全面提升。

公司根据集团的工作指示,制订了大调研工作方案和调研工作计划,成立了由主管领导和分管领导组成的调研专班,相关工作人员组成的调研工作小组,保持与集团“调研办”的工作对接。通过公司领导班子成员和职能部门负责人到项目一线走访和召开座谈会形式,向物业管理、建筑安装、装潢园林、资产管理四大业务范围内的项目现场和在岗员工听取意见、收集问题,主要关注各类业务工作中的薄弱环节、基层一线员工的工作困难。由调研工作小组负责统筹公司调研工作的开展,协调跟进问题的整改落实,定期向公司调研专班汇报调研工作进度。定期召开会议,梳理汇总问题清单、措施清单、解决清单、

制度清单,总结调研实施、问题梳理,研究解决阶段形成的好做法、好经验,建立常态长效机制。 □陈烨

制度清单,根据先期制定的调研工作计划及时收集、梳理反映调研工作动态、重要情况信息。针对调研发现的问题、典型案例和工作成效等,及时汇编信息资料并上报集团调研办和公司调研专班。对调研中提出的需要公司领导层面协调解决的问题,通过大调研挖掘企业发展工作中的差距和不足,坚持需求导向、问题导向、效果导向,深入基层、深入群众,努力将汇成物业打造成物业管理精细化、解决问题制度化、提供服务专业化,提升企业的社会影响力和知名度。

此次大调研围绕公司年度重点工作目标,聚焦企业品牌建设和发展难题,创新发展新思路,进一步实现产品结构优化升级,提高汇成物业品牌知名度,调研工作与“不忘初心、牢记使命,贯彻落实党的十九大”学习实践活动紧密结合,进一步提升党员干部的工作作风更加务实、精神状态更加振奋、改进方向更加明确,推动物业服务能力和为民服务水平的全面提升。

公司根据集团的工作指示,制订了大调研工作方案和调研工作计划,成立了由主管领导和分管领导组成的调研专班,相关工作人员组成的调研工作小组,保持与集团“调研办”的工作对接。通过公司领导班子成员和职能部门负责人到项目一线走访和召开座谈会形式,向物业管理、建筑安装、装潢园林、资产管理四大业务范围内的项目现场和在岗员工听取意见、收集问题,主要关注各类业务工作中的薄弱环节、基层一线员工的工作困难。由调研工作小组负责统筹公司调研工作的开展,协调跟进问题的整改落实,定期向公司调研专班汇报调研工作进度。定期召开会议,梳理汇总问题清单、措施清单、解决清单、

制度清单,总结调研实施、问题梳理,研究解决阶段形成的好做法、好经验,建立常态长效机制。 □陈烨

制度清单,根据先期制定的调研工作计划及时收集、梳理反映调研工作动态、重要情况信息。针对调研发现的问题、典型案例和工作成效等,及时汇编信息资料并上报集团调研办和公司调研专班。对调研中提出的需要公司领导层面协调解决的问题,通过大调研挖掘企业发展工作中的差距和不足,坚持需求导向、问题导向、效果导向,深入基层、深入群众,努力将汇成物业打造成物业管理精细化、解决问题制度化、提供服务专业化,提升企业的社会影响力和知名度。

此次大调研围绕公司年度重点工作目标,聚焦企业品牌建设和发展难题,创新发展新思路,进一步实现产品结构优化升级,提高汇成物业品牌知名度,调研工作与“不忘初心、牢记使命,贯彻落实党的十九大”学习实践活动紧密结合,进一步提升党员干部的工作作风更加务实、精神状态更加振奋、改进方向更加明确,推动物业服务能力和为民服务水平的全面提升。

公司根据集团的工作指示,制订了大调研工作方案和调研工作计划,成立了由主管领导和分管领导组成的调研专班,相关工作人员组成的调研工作小组,保持与集团“调研办”的工作对接。通过公司领导班子成员和职能部门负责人到项目一线走访和召开座谈会形式,向物业管理、建筑安装、装潢园林、资产管理四大业务范围内的项目现场和在岗员工听取意见、收集问题,主要关注各类业务工作中的薄弱环节、基层一线员工的工作困难。由调研工作小组负责统筹公司调研工作的开展,协调跟进问题的整改落实,定期向公司调研专班汇报调研工作进度。定期召开会议,梳理汇总问题清单、措施清单、解决清单、

制度清单,总结调研实施、问题梳理,研究解决阶段形成的好做法、好经验,建立常态长效机制。 □陈烨

制度清单,根据先期制定的调研工作计划及时收集、梳理反映调研工作动态、重要情况信息。针对调研发现的问题、典型案例和工作成效等,及时汇编信息资料并上报集团调研办和公司调研专班。对调研中提出的需要公司领导层面协调解决的问题,通过大调研挖掘企业发展工作中的差距和不足,坚持需求导向、问题导向、效果导向,深入基层、深入群众,努力将汇成物业打造成物业管理精细化、解决问题制度化、提供服务专业化,提升企业的社会影响力和知名度。

此次大调研围绕公司年度重点工作目标,聚焦企业品牌建设和发展难题,创新发展新思路,进一步实现产品结构优化升级,提高汇成物业品牌知名度,调研工作与“不忘初心、牢记使命,贯彻落实党的十九大”学习实践活动紧密结合,进一步提升党员干部的工作作风更加务实、精神状态更加振奋、改进方向更加明确,推动物业服务能力和为民服务水平的全面提升。

# 创品牌、立口碑 漕实业项目全面开展接管工作

漕河泾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，漕实业物业服务中心全体员工致力于将项目打造成标杆项目点之一，紧紧围绕公司“制度化、专业化、品牌化、区域化、智能化”的“五化”建设，全面开展漕河泾实业大厦的各项接管工作。

由于大厦包含办公楼与底商两种业态，不能使用单一的管理方式，除了为大楼内办公业主户创造安全、文明、整洁的办公环境外，还要营造良好的大厦外围形象，为底商用户吸引客流，这是对项目部各部门的一个巨大挑战。且业主方西南置业对汇成物业的进驻有很大期待，项目需在短期内作出明显改善与进步，才能为树立良好的口碑与取得业主方的认可。

在接管初期与业主方的沟通中，业主方就明确提出了对大厦现状的不满之处，也明确了我们各部门的初期管理方向：

一、环境方面对大楼内部重新进行开荒保洁，让大厦内的大环境有一个新的改观，再逐步推进大理石镜面、不锈钢保养等专项保洁，做到专业、全面的对大厦内的每个角落进行清洁工作。对大楼原有的保洁工具与保洁工作间作出调整，专具专用并做好分类摆放。

二、首先对安保委外单位人员的形象与年龄都严格把控，精气神缺一不可，人员面貌较之前有很大改观。其次对后门车岗提出车辆管控要求，严禁乱停车现象再次发生。对各岗位提出新的要求，在提高原有的安保服务质量的前提下要求所有岗位拥有主人精神，对保洁等其他领域也提高关注，做到与各部门联动。

三、与绿化养护单位现场查看情况，对整个大厦的内外绿化根据实际情况作出调整。对外围绿化进行补种和翻新，对大厦内的大堂、卫生间、电梯厅的绿化摆放品种、位置等进行调整，力求提升漕河泾实业大厦的整体形象。

四、对大厦原有的设施设备开展全方面承接查验工作。坚持现场员工自己能自己完成的列出计划，短期内完成。对需要专业委外维修的，提出专项工作进行讨论，并列方案与报价，给出专业完善的意见与建议。

五、重新制作大厦内的标识标语，突出汇成特色的同时也更统一、更符合大厦特色。对各类机房的上墙文件与标识标牌重新制作，有标准的操作流程与作业规范，体现出操作规范化、流程清晰化、管理专业化。

六、与市政等部门取得联系，对大厦附近非机动车停放进行协商，取消原本设立在大厦主要通道附近的非机动车停放点，使外围更便于管控与保持外围环境整洁。

七、除了以上绿化摆置、人员调整等直观上给客户带来服务提升的冲击以外，我们还在非工作时间段开展了专项保洁、消防检测等工作。由于时段问题，客户无法直观的感受，因此客服人员通过发放通知的形式和口头沟通的形式向客户进行大量宣传，让客户了解我们还有这么多背后的付出，大大提升了客户的服务获得感。

近期项目正在进行各部门作业指导书的完善与修订，力争更快完善“制度化提升”，规范所有人员的岗位职责并培训到位。细化管控，巩固和提升各项服务，将汇成的管理模式体现在日常工作管理工作中，提高项目整体的服务品质。也为后期创优的工作做好准备，争取为汇成物业树立良好的品牌形象。□单志超



## 集中整治楼道堆物 助力推进美好家园

为消除楼道安全隐患，维护楼道环境整洁，2018年3月26日下午，由长桥街道办携派出所、房办、工商、城管、居委及服务人员对我小区卢沁沁园20号楼道堆物进行集中清理整治，参与的综管队员对楼道内建筑装修材料、废弃物、违规安装防盗门以及部分群租房等进行清理和拆除。

此次行动维护了小区的环境和楼道的整洁，彻底解决侵占楼道共用空间和楼道脏乱差的问题。同时也是配合城区文明建设的后期保障工作，此次清理各类废弃物约6车，拆除违规防盗门20处，整治群租共计6家。根据街道要求，服务处加强对整治后的楼道进行查看跟踪，杜绝各类违规返潮。希望居民们能在潜移默化中改变生活习惯，形成常态化，继续积极而为，保持好楼道的整洁，要以主人翁的精神，从自己做起，从家庭着手，从楼道起步，互相监督不文明行为，共建美丽楼道。

通过此次整治也营造了社区组织推动居民参与互动的良好氛围。不仅消灭安全隐患，也在一定程度上提高居民的生活环境，同时也引导广大居民抵制不文明风气，自觉做一个文明人，形成健康向上的风气，共同建设美好家园，让我们共同营造清洁优美的环境。然而真正实现这句话，需要大家把这里当作自己的家，爱护自己的家。 □宋继洋

# 党支部开展“弘扬雷锋精神 志愿者与你同行”服务活动

“学习雷锋好榜样，忠于革命忠于党……愿做革命的螺丝钉，集体主义思想放光芒……”，这样耳熟能详的歌词陪伴我们成长并影响了一代代人。如今，半个多世纪过去了，雷锋精神一直影响着时代的社会风尚和民族的精神气节。

年前，公司党支部已与华悦家园居委签订了共建协议书，在3月5日全国学雷锋日到来之际，我司党支部联合华悦家园居委党支部，开展学雷锋志愿服务活动。通过义诊、爱心理发、美化环境、清除楼道小广告和杂物等，弘扬雷锋精神，推动学雷锋活动深入开展，使我们的共建联系更加紧密、共建合作更加深入。

当天上午阴雨绵绵，却阻挡不了志愿者们献爱心的脚步。他们按照事先划分好的区域井然有序地开展服务，



党小组组成的志愿者服务队对华悦家园小区的路面、绿化带、健身器材、楼道等进行清扫、清理，努力为小区居民创造一个整洁、干净、有序的环境。同志们忙得热火朝天，

互相配合着，不放过任何一处卫生死角。负责爱心理发的同志从活动开始站着服务至活动结束，任劳任怨，他们体验着奉献给予的快乐，也同时展现出志愿者们良好精神风貌和活力。

现场专设医务人员，认真、细致地为前来咨询的每一位居民测量血压、血糖，免费体检，详细地了解咨询者的身体情况，耐心地回答他们提出的健康问题。医务人员还给居民讲解了合理饮食、适当运动的必要性，指导居民如何养成良好的生活习惯，增强小区居民对健康的关注，做到疾病的早发现、早预防、早治疗，通过活动普及健康知识，在一定程度上提高居民的健康水平。

“传承雷锋精神，争当雷锋传人”是汇成物业志愿者一直提倡的美德，这些年来，汇成人通过实实在在的行动，把口号变成了“标杆”，将雷锋活动“时代化”、“常态化”，将志愿服务理念和志愿精神深入人心。 □邵斐

# 党支部组织参观“跨越时空的井冈山精神”主题展览

从石库门到天安门，这是一条什么样的道路？在这条曲折而又漫长的道路上，曾经有过什么样的艰难困苦，又曾经有过什么样的气壮山河？

2018年4月3日下午，公司党支部带领党员及入党积极分子参观“跨越时空的井冈山精神”主题展览，

通过看展板、观视频、听讲解，跟随“从石库门到井冈山”、“坚定执着追理想”、“实事求是闯新路”、“艰苦奋斗攻难关”、“依靠群众求胜利”五个篇章，重温了党的历史，加深了对艰苦卓绝的井冈山斗争、深邃伟大的井冈山精神的理解，更加坚定了理想信念。旨在学习党史国史，弘扬革命传统，讲好“从石库门”故事，以进一步坚定理想信念，不忘初心，牢记使命，凝聚起广大党员群众的磅礴力量。

# 配合大调研推动工作让居民有获得感

在全市开展“不忘初心、牢记使命，勇当新时代排头兵、先行者”大调研，贯彻落实好党的十九大精神 and 习近平总书记关于大兴调查研究之风重要指示精神的重大举措。华欣家园调研小组摸清底数、了解情况、倾听诉求，找准问题找出办法，切实推动问题解决。此次大调研中对于居民提出的问题归类及时梳理，及时总结，多种渠道，多种方法，群策群力及时解决。

1、困扰居民已久的房屋渗漏水的修理，去年业委会的维修资金账户已开通，通过了前期的业主认证，对修理单位的招标审查，现已确定好施工单位，并在年前“三驾马车”和施工

方派人上门查看了报修渗漏水的位置，做好资料记录，待签订合同后预计年内完成这项工作。

2、小区去年完成了门禁改造，由于出租房较多，人员复杂，时常有人为破坏门禁系统的现象存在，当时安装在门口的摄像头位置又处于楼道内，不能清晰记录破坏门禁系统的人员，“三驾马车”商议后建议施工方要求摄像头外移小区；地下车库的门禁改造使用后有原有刷卡位置设置离门太近，发现了不合理之处，要求施工方改变刷卡器方向，加装减速带，居委出面向华泾镇政府申请资金，落实改造。

3、小区绿化遮挡阳光，服务处要

求绿化单位按照要求对树木进行修剪，对于大型的苗木修剪居委会上报镇政府落实园林部门修剪。

4、流浪狗、流浪猫出没，游荡扰民困扰居民已久，这个问题也是许多小区的共性问题，具有普遍性。经过了解华泾五村也提出了这一问题，在2月中旬区公安分局治安支队人员入驻小区进行现场沟通，妥善解决了这一问题。据此“三驾马车”将华欣家园小区情况上报镇政府协调。

去年华欣家园小区通过综合治理小区面貌有了显著变化，今年政府通过大调研推动做好各方面工作，在新时期展现新作为，让小区居民群众有更多的获得感和满足感。 □刘云

2018年2月8日，由徐汇区政府文明办主办的“徐汇区志愿者礼仪培训会”在徐汇区图书馆举行。本次培训由上海礼仪协会杨凌讲师为我们培训指导。

杨凌讲师给在座志愿者们讲述了开展礼仪的重要性。同时杨凌讲师结合自身的经验分别从礼仪人员的站姿、坐姿、手势、走位、引领等方面进行讲解，并鼓励志愿

## 徐汇区志愿者 礼仪培训

者以这次培训为出发点，带动礼仪之风，营造良好氛围。

从这次培训活动中，让我们志愿者们充分认识到礼仪是一个人的思想水平、文化修养、交际能力的外在表现，而对于一个社会来说，礼仪也是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。我们志愿者应主动规范自身礼仪，加强自身服务意识、形象意识、纪律意识、团队意识，以热情、饱满的精神状态，积极投身志愿服务工作，展现徐汇志愿者全新的一个精神面貌。 □吕晓甄

为贯彻落实市委、市政府、团中央和集团团委关于每年帮困送温暖工作的要求，履行好共青团组织服务职能，切实为广大青少年和所在家庭，尤其是为困难青少年群体、特殊青少年群体送温暖、献爱心，汇成物业团支部决定开展2018年“冬日阳光”徐汇团员青年青春温暖行动，在徐汇区广大团员青年中倡导热心公益、助人为乐、奉献社会的精神。

本次募捐严格遵循自主自愿的原则，“爱心捐”活动所得善款全部归“徐汇区青少年慈善公益发展基金会”，由上海市慈善基金会徐汇区分会统一管理，用于组织开展对困难青少年帮扶济困、帮困助学等社会专项救助活动。资助对象主要为徐汇区部分贫困的社区青少年和家庭困难的中小小学生，优先资助品学兼优、家庭经济特别困难的中小小学生。

我们较多地进行广泛宣传和动员，使广大团员青年切实认识到此次捐款活动的深远社会意义，自觉、自愿地为身边贫困的青少年献一片爱心，伸出援助之手，为公益事业贡献一份力量，发挥模范带头作用，营造社会广泛参与，人人奉献爱心的良好氛围，展现新时期共青团干部和团员青年良好的道德风尚。 □邵斐

为贯彻落实市委、市政府、团中央和集团团委关于每年帮困送温暖工作的要求，履行好共青团组织服务职能，切实为广大青少年和所在家庭，尤其是为困难青少年群体、特殊青少年群体送温暖、献爱心，汇成物业团支部决定开展2018年“冬日阳光”徐汇团员青年青春温暖行动，在徐汇区广大团员青年中倡导热心公益、助人为乐、奉献社会的精神。

本次募捐严格遵循自主自愿的原则，“爱心捐”活动所得善款全部归“徐汇区青少年慈善公益发展基金会”，由上海市慈善基金会徐汇区分会统一管理，用于组织开展对困难青少年帮扶济困、帮困助学等社会专项救助活动。资助对象主要为徐汇区部分贫困的社区青少年和家庭困难的中小小学生，优先资助品学兼优、家庭经济特别困难的中小小学生。

我们较多地进行广泛宣传和动员，使广大团员青年切实认识到此次捐款活动的深远社会意义，自觉、自愿地为身边贫困的青少年献一片爱心，伸出援助之手，为公益事业贡献一份力量，发挥模范带头作用，营造社会广泛参与，人人奉献爱心的良好氛围，展现新时期共青团干部和团员青年良好的道德风尚。 □邵斐

本版编辑 邵斐 沈雨彤

# 华泾是船，我在船上

华泾广场就像是一条船。当你进入此项目时，你就成为这条船上的一名船员，这条船是稳稳的航行还是触礁搁浅，取决于你是否与船上的所有船员齐心协力，同舟共济，公司正如码头，期待着每艘船的满载而归！

为什么要把航海和项目管理相提并论，我觉得他们存在着两个很重要的共同点：一个项目的发展需要全体员工的共同努力，就像一艘船要破浪前进，需要全体船员各司其职、密切配合，才能顺利抵达目的地一样。这也是公司非常推崇的理念，一直不断地告诉员工，必须树立“这是我们的船”的理念。

在在过去的两年中华泾广场经历了太多，每个“船员”都有所付出，目的只为使这艘船能稳稳的航行。18年的华泾广场又将迎来非常关键的一年，五星现场、看板管理、服务合同的续签等等都将是在航行中将遇到的“风浪”，这也是我们强调的“主人翁精神”。所以不管你在哪里工作，都别把自己当成员工，而是应该把自己当

作项目经理，乃至公司总经理。很多时候船员即使有好的想法也不敢实际操作，因为生怕失误，生怕船长的怪责，看待失误我认为：失误并不可怕，关键要吸取经验，找出失误的原因，一次失误并不会意味着死亡，但是没有有一个船长喜欢这样的事情一再地发生，而且，如果你所在的这条船航海不顺利，船员的个人利益就会受影响，最后船搁浅，船员们则轮流换船重新启航，重来永远做不了船员。因而觉得华泾广场这个项目就如同一艘船，它需要所有船员（员工）全力以赴，共同配合，把船划向成功的彼岸，同时，这条船也承载着它的船员（员工），避免他们掉入大海。船员唯一的选择就是尽职尽责地完成好自己的本职工作，才能保证船在中途不会出问题。因为，谁也不希望在茫茫的大海上抛锚，甚至有意外或者事故的发生。

华泾广场这艘船最终能驶多远需要各个船员的努力，希望能一如既往的扬帆起航…… □张秋



## 凌云服务处配合街道服务中心 开展“女神节献鲜花、送祝福”活动

转眼又到了3·8女神节。3月1日汇成物业凌云街道物业管理处几个人员凌云街道项目。虽然没几天，但这是我们进驻以来第一个重要的节日。我们管理处特别重视此次活动。3月2日便成立了活动小组，立即策划三八妇女节活动。从贺卡的定制、鲜花的采买，活动点及迎接人员形象的选择都精心策划。3月7日活动小组筹备物资、形象岗等前期准备工作全部落实。

3月8日当天，活动小组成员6、30全部到位。7:30正式在街道办事处南门与北门，由项目经理带领晨迎、礼宾员献上玫瑰和节日祝福。收到鲜花的每一位女性，都露出了美丽的笑容。在感到惊喜的同时，她们对物业公司如此细心、体贴的活动给予了高度赞扬。此时，行政办办公楼内洋溢着浓浓的节日气氛。

这是2018年凌云街道物业管理处进驻以来开展的第一次活动。预示着2018年度是个好兆头。在今后的物业管理工作中，我们物业管理处更会尽心尽力的服务于凌云街道。 □杨敏

待、借钥匙、找人；整理前一个月的工作内容，如：收发文的统计、整改通知单的统计、报修的统计、培训的统计、巡检的统计等等。一点一点的日常工作都很陌生，但是在华泾广场服务处，老师们的照顾下，让我渐渐对这个环境充满了好奇心，甚至想进一步的了解它。

刚到华泾广场的第一个月，师傅先带我熟悉了办公室和整个广场的环境，接下来开始慢慢的着手了解自己的工作中：接电话、前台的接待、借钥匙、找人；整理前一个月的工作内容，如：收发文的统计、整改通知单的统计、报修的统计、培训的统计、巡检的统计等等。一点一点的日常工作都很陌生，但是在华泾广场服务处，老师们的照顾下，让我渐渐对这个环境充满了好奇心，甚至想进一步的了解它。

之后三个月，我已熟悉了一些自己的工作，同时正逢项目“创全”工作收尾以及2017年底岁节布置，在这些工作中我对物业服务有了更全面的认识和了解。

待、借钥匙、找人；整理前一个月的工作内容，如：收发文的统计、整改通知单的统计、报修的统计、培训的统计、巡检的统计等等。一点一点的日常工作都很陌生，但是在华泾广场服务处，老师们的照顾下，让我渐渐对这个环境充满了好奇心，甚至想进一步的了解它。

之后三个月，我已熟悉了一些自己的工作，同时正逢项目“创全”工作收尾以及2017年底岁节布置，在这些工作中我对物业服务有了更全面的认识和了解。

## 向美好的未来 砥砺前行

待、借钥匙、找人；整理前一个月的工作内容，如：收发文的统计、整改通知单的统计、报修的统计、培训的统计、巡检的统计等等。一点一点的日常工作都很陌生，但是在华泾广场服务处，老师们的照顾下，让我渐渐对这个环境充满了好奇心，甚至想进一步的了解它。

之后三个月，我已熟悉了一些自己的工作，同时正逢项目“创全”工作收尾以及2017年底岁节布置，在这些工作中我对物业服务有了更全面的认识和了解。

## 徐汇区新年音乐会：一场视听盛宴

2018年2月4日，由徐汇区政府主办的“2018徐汇区新年音乐会”在上海交响乐音乐厅上演。上海交响乐团由著名女指挥家张洁敏担任总指挥，在立春的第一天，用音乐为我们迎来了新春的春天。我有幸的参加了此次的音乐盛会感到很自豪。

指挥家张洁敏在台上——为我们介绍交响乐的由来及交响乐团的组成。追溯以前，交响乐历史悠久，在16世纪，距今大约400多年

# 《厉害了，我的国》观后感

今天是4月4日，公司党支部组织了我们去观看电影《厉害了，我的国》。该片将党的十八大以来中国的发展和成就，以及十九大报告中中国特色社会主义进入新时代这一重大论述，以纪录片的形式首次呈现在大银幕上。

回首这砥砺奋进五年时光，无数的光辉时刻值得被所有中国人铭记，该片展现了我国这几年高科技方面的突飞猛进；如中国桥、中国路、中国车、中国港、中国网以及人类历史上最大的射电望远镜FAST、全球最大的海上钻井平台“蓝鲸2号”、“墨子号”量子通信

# 文明出行 安全常伴

手中一面小旗，头戴一顶帽，身穿小马甲，看着红绿灯，引导着行人安全过马路。当一波又一波的人，在我的引导下安全过马路。我心中觉得无比光荣和自豪。周一在公司安排的我在淮海中路常熟路路口成为一名文明路志

愿者。每天上下班总会看到不少路口一个个手拿小旗的志愿者。他们色彩鲜艳的小马甲点缀着这座忙碌生机勃勃的城市。当我知道自己要当志愿者时心中还是有些忐忑不安和期待，虽然时间不长，但站在那个位置就要负起责任。在广特别是上班的高峰期，行人众多，我们的行为更是关乎着他们的安全。 □郑芝芝

愿者。每天上下班总会看到不少路口一个个手拿小旗的志愿者。他们色彩鲜艳的小马甲点缀着这座忙碌生机勃勃的城市。当我知道自己要当志愿者时心中还是有些忐忑不安和期待，虽然时间不长，但站在那个位置就要负起责任。在广特别是上班的高峰期，行人众多，我们的行为更是关乎着他们的安全。 □郑芝芝

待、借钥匙、找人；整理前一个月的工作内容，如：收发文的统计、整改通知单的统计、报修的统计、培训的统计、巡检的统计等等。一点一点的日常工作都很陌生，但是在华泾广场服务处，老师们的照顾下，让我渐渐对这个环境充满了好奇心，甚至想进一步的了解它。

之后三个月，我已熟悉了一些自己的工作，同时正逢项目“创全”工作收尾以及2017年底岁节布置，在这些工作中我对物业服务有了更全面的认识和了解。

待、借钥匙、找人；整理前一个月的工作内容，如：收发文的统计、整改通知单的统计、报修的统计、培训的统计、巡检的统计等等。一点一点的日常工作都很陌生，但是在华泾广场服务处，老师们的照顾下，让我渐渐对这个环境充满了好奇心，甚至想进一步的了解它。

待、借钥匙、找人；