

# 公司组织员工参加“上海市物业管理行业职业技能竞赛”活动

为贯彻习总书记提出的“永远把人民对美好生活的向往作为奋斗目标”，上海市物业管理协会举办了2018年“上海市物业管理行业职业技能竞赛”，汇成物业作为物业协会的会员积极组织人员参与了本次竞赛。本次竞赛分为五大板块：物业管理员、维修电工、水电工、白蚁防治及平台话务员，其中的物业管理员、维修电工、水电工都得到了员工的踊跃报名。我司共派出20名选手参加此次竞赛，其中物业管理员12名，维修电工5名，水电工3名。

由于汇成物业员工的积极参与，使我司荣幸获得了主办方的邀请参加本次技能竞赛的开幕式。2018年5月15日上午，参赛选手穿着统一的制服，佩戴着“上海汇成物业有限公司”的胸牌，身姿挺拔地聆听着协会领导对于新一代物业人的殷切期望。大家在本届的竞赛中赛出新高度、赛出新风范，在知识的海洋中相互碰撞，迸发出新的火花，共同进步，取得优异的成绩的热切盼望。

上海汇成物业有限公司一贯以建设“美好家园”为己任，因为公司领导把此次



## 为健康保驾护航

——漕河泾实业大厦举行午间医疗咨询活动

现代的白领工作压力大、饮食不规律、缺乏运动，多为亚健康状态，再经天气状况一催，身边感冒发烧、浑身乏力的症状越来越多。

我们漕河泾实业大厦物业服务中心与仁爱医院携手，于5月8日中午举行了午间医疗咨询活动。让大厦内的白领们能利用午休时间进行一次正规的、专业的健康咨询。此次检查项目也是针对白领们的健康状况，特地邀请了外科与中医康复科的两位专家。两位专家从医数十年，不仅发现问题，还给了现场咨询的人们合理的健康建议，而中医康复科更是大排长龙，中医专家见现场气氛热烈，主动提出了为白领们现场做一些简单的物理复位按摩，为白领们舒缓备受折磨的颈椎、腰椎。一转眼午休休息时间就结束了，到了上班时间，很多白领还依依不舍，抓紧每一分每一秒向专家讨教关于健康的问题，活动又延长了一刻钟才结束。

成功的活动、热烈的反响给了我们更大的动力，再接再厉为大厦业户举办更多更有意义的活动。

□单志超

## 华泾服务中心开展停电事故应急处置预案演练

华泾服务中心物业服务处为了进一步提高物业员工处置停电事故的应急能力，做到在处置过程中各岗位人员能迅速到位，并能有序地按照操作程序操作，减轻由于停电事故对项目商户造成的影响，更好的为项目各商户提供服务。物业服务处在4月28日上午举行了一次停电事故应急预案演练，此次演练物业服务处各部门均安排人员积极参加，公司领导亲自和职能部门负责人到现场观摩此次演练。

4月28日一早，参与演练的各部门员工在物业服务处集中，再次对演练所设计的相关工具(对讲机、手电筒)进行最后检查和调试，调试完成后各部门员工回到各自所在的工作岗位待命。上午10点，演练正式开始。服务处前台接到监控中心报告B1地下车库区域突发停电；前台在接到报修后立即报告当班经理，当班经理立即成立应急小组并启动应急处置流程。应急小组根据停电事故应急处置流程由总指挥指挥工程部派人前往配电间查明断电原因(如遇外部原因造成断电，立即致



技能比武活动作为抓队伍、树新风、强素质、促发展的有力抓手，激励广大从业人员弘扬“勤劳、敬业、诚信、奉献”的职业情操和“辛苦我一人、方便千万家”的行业精神，

## 新起点 新征程

人生就像一列行驶的列车，会经过许许多多的站台，每到一个站台就意味着一段新的征程，转眼，入职已有四个月，在这四个月的时间里，有成功，有失败，有喜悦，也有苦恼，但正是体验了这些酸甜苦辣，才让我更加深刻的感受到了汇成大家庭的温暖与和谐，加入汇成大家庭成为公司的一员，让我感到十分的幸运也十分的自豪。

回想刚进公司的时候，对公司的一切都是陌生的、好奇的，即便在前期的面试准备中对公司已有了一些初步的了解，但对公司具体办事人员的不熟悉，工作流程的不清楚导致外出办事常常会遇到障碍，难免会有很大的压力，心中的失落欲与何人言?值得庆幸的是，我有一帮热情的、乐于助人、的好同事，当我遇到专业方面的问题时，他们会认真有耐心的来教导我，告诉我该如何处理此类问题；当我在沟通上出现障碍时，他们会教我一些交流技巧；当我在个人情绪上有一些压力时，他们会帮我排忧解难，鼓励我，支持我，正是因为有了他们无微不至的关怀和不厌其烦的帮忙，有了领导的鼓励和指引，才使得我尽早从那种紧张情绪中解放出来，让我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了公司的业务流程，让我很快的融入到了这片充满人文关怀和幸福感的土壤中。

这几个月的工作不但让我学到

电95588报修；如遇内部原因造成断电，按高压配电作业流程操作及时恢复供电；指挥保安部安排人员对地下车库电梯进行检查，查看是否有被困人员需滞留；在电梯内、对地下车库收费道闸系统进行查看，查看设备是否有问题、安排人员维护好车库的安全秩序，以防有人趁乱抹黑偷盗破坏；指挥客服部安排人员上门查看各商户停电情况，并做好安抚解释工作；指挥保洁部安排人员检查公共卫生间是否有滞留人员在内，如有及时做好安抚和疏导撤离工作。各部门根据总指挥发布的指令逐一进行回复。经工程部检查后发现断电是由于外部供电局设备故障造成，工程人员立即致电95588报修，并及时通报总指挥，做好现场恢复供电的准备工作。在电力部门修复故障恢复供电后，工程人员根据总指挥指令立即对内部高压供电设备进行送电，在10:30分项目区域B1层车库内所有设备恢复正常供电。保安部安排人员对所有车库电梯、倒闸、收费处进行检查，确认正常

积极为城市综合治理作贡献，通过技能比武，进一步提升从业人员服务技能，展示专业物业管理的专业形象和精神风貌。

□郑芝芝

了很多专业知识，同时也学到了人与人之间沟通交流技巧，这对我来说是十分宝贵的。现今，基本能完成合同管理、部门成本管理、资料管理等一系列的工作任务，可能在实操过程中以后还会遇到新的问题，但是只要迎难而上，攻坚克难，就会有新的收获，要坚信宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。不过想得梅花扑鼻香，我认为以下两方面能力还需继续增强，一是要加强与同事之间的沟通能力，有问题及时询问，万万不可因为不好意思而把问题闷在肚子里，要做到不耻下问；当发生意见冲突时，及时与同事沟通处理，达成一致；及时解决方案，提高工作效率，人与人之间的沟通、相互学习是我们工作取胜的关键；二是要自我改造，弥补自己的不足之处，培养一颗好奇心，对新鲜事物都要有一种求知欲，不断接受新知识，完善自己的知识架构；为人处世方面要学会灵活变通，懂得举一反三，先学会做人再做事，会达到事半功倍的效果，通过努力工作来自我的一个知识架构、素质等方面进行改造，做到德才兼备。

在今后的工作中，我将攻坚克难，砥砺前行，力求把工作做的更好，不断进步充实自己，盼望能尽早独挡一面，为公司做出更大的贡献，不辜负公司领导对我的期望与培养，我会用谦逊热忱的态度做好工作，同公司一起展望美好的未来。

□钱来燕

4月20日中午街道上烈日炎炎，27℃已经让路人体会到了初夏的感觉，但漕河泾实业大厦大堂内却人头攒动，人们都沉浸在悠扬的乐声中。

走进大堂发现竟不是音乐播放，而是真切切切的五位民族音乐家正在进行现场演奏。二胡、杨琴、笛子、琵琶、阮五种乐器巧妙结合，韵味优美，气势磅礴，每一曲表演完现场观众都会响起经久不息的掌声。

现场演奏的正是“新语组合”的五位音乐家，“新语组合”成员分别是馨亿、敦煌、上海民族室内乐团的成员，经常参加各种专业演出，此次收到上海徐汇文化局邀请参与“非遗民乐走进楼宇”活动，来到漕河泾实业大厦为我们带来精彩表演。

一小时的表演非常短暂，风格多样的曲目，既有高山流水之柔美，也有繁弦急管之铿锵，不止吸引了楼内的白领们，也引起了附近居民的兴趣，演奏期间座无虚席，掌声雷动。

活动举办非常成功，既推广和普及了中国的传统艺术，又增加了大厦的文化氛围，同时也为我们物业中心做了一次很成功的宣传。我们会再接再厉组织有意义、有情怀、更吸引人的活动。

□单志超

2018年4月30号,公司组织参观了“2018上海国际酒店用品博览会(二期)暨上海国际酒店用品、工程、设计及商业空间系列展”,本次参观的目的主要是学习和了解物业管理方面相关的行情及趋势.通过参展,收获颇丰,获取到了许多目前国内物业管理行业先进的物业管理体系和模式,现就谈谈本次考察参观后的感想。

此次一共参观了三个展厅,分别是“2018上海国际物业管理产业展览会”、“2018上海国际清洁技术与设备博览会”、“2018上海国际室内环境、空气净化及新风系统展览会”。这些展馆主要展示了先进的物业管理模式、现代化的清洁技术和一些新型的设备等。最抓人眼球当然还是高科技的智能机器人,如安保机器人,其主要用于室外环境及大型场馆等室内环境,用户包括机场、海关码头、工业园区、行政大院、大型场馆及外坪、营房哨所、私人园区、高档社区等,具有远程操控、快速移动、人机交互、电池续航、环境监测、智能识别等多功能;还有清洁机器人,是一款智能型全自动清扫的机器人,具有自动清洁、路径规划、避障急停、定时预约、故障报警等功能,与传统的室内清扫车相比,可以省去人工操作,独立完成清洁工作,大大节约了人力资源,节约清洁成本,提高清洁效率,我认为目前国内的信息技术手段已经非常成熟,利用现代信息技术手段,实现智能化操作,可以大大提高管理效率,提高管理质量,节约管理成本。现代信息技术的引进将会是以后物业管理发展的一个主要方向。

除了高科技产品,本次观展给我留下印象的还有一些行业内新颖的管理模式。当今大部分物业服务都只是停留在传统的环境卫生管理工作上,我认为物业公司还可以通过实际工作来推广一些节能减排知识和节能减排产品。随着中国经济的发展和社会的进步,节能减排既是社会发展的需要,也是广大民众的意愿和新的生活时尚。物业公司可通过举办节能减排知识板报画展,或节能减排专题展览,也可以结合本社区实际情况开展节能减排专题活动。物业公司可以把整个小区作为一个客户,在社区公共设施上大力推广节能减排新产品,将节能减排工作纳入物业管理的日常工作,既能建设绿色节能社区,又可盈利,达到双赢的效果。除了环保方面的活动,还可以开展其他如娱乐、健康、旅游等主题的活动,以及免费义诊、理发、维修、洗车等多项便民服务,打造轻松、愉悦、温暖、有爱的家园氛围,为业主创造超值体验。

物业管理今后的发展趋势在我看来主要是实现智能化操作及服务多样化发展,通过智能化操作来提高效率,节约成本,通过多样化的服务来打开更广阔的市场。同样的,在我们的工作中,也可以朝着这方面来发展,工地智能化化管理,如指纹门禁、远程视频监控、周界报警系统等,在建设工地施工现场管理中借力互联网,充分运用视频监控、在线监测等有效手段,打造立体式、全覆盖的智能工地监管网络,从而创造一个安全、高效、便捷、节能、环保的施工现场。

市场化进程的加快,各行各业的竞争将日益激烈,我们需要不断学习各种新型的、先进的管理体系和模式让自己变得更专业、更有实力才不会被淘汰,但是我认为唯一不会变的就是优质的服务态度,对于服务行业,良好的服务态度与专业的服务技巧结合才能够赢得客户的满意与尊重,才能够赢得公司的发展与壮大。

□钱来燕

4月20日中午街道上烈日炎炎，27℃已经让路人体会到了初夏的感觉，但漕河泾实业大厦大堂内却人头攒动，人们都沉浸在悠扬的乐声中。

走进大堂发现竟不是音乐播放，而是真切切切的五位民族音乐家正在进行现场演奏。二胡、杨琴、笛子、琵琶、阮五种乐器巧妙结合，韵味优美，气势磅礴，每一曲表演完现场观众都会响起经久不息的掌声。

现场演奏的正是“新语组合”的五位音乐家，“新语组合”成员分别是馨亿、敦煌、上海民族室内乐团的成员，经常参加各种专业演出，此次收到上海徐汇文化局邀请参与“非遗民乐走进楼宇”活动，来到漕河泾实业大厦为我们带来精彩表演。

一小时的表演非常短暂，风格多样的曲目，既有高山流水之柔美，也有繁弦急管之铿锵，不止吸引了楼内的白领们，也引起了附近居民的兴趣，演奏期间座无虚席，掌声雷动。

活动举办非常成功，既推广和普及了中国的传统艺术，又增加了大厦的文化氛围，同时也为我们物业中心做了一次很成功的宣传。我们会再接再厉组织有意义、有情怀、更吸引人的活动。

□单志超

# 观摩「上海国际酒店用品博览会」后感

2018年4月30号,公司组织参观了“2018上海国际酒店用品博览会(二期)暨上海国际酒店用品、工程、设计及商业空间系列展”,本次参观的目的主要是学习和了解物业管理方面相关的行情及趋势.通过参展,收获颇丰,获取到了许多目前国内物业管理行业先进的物业管理体系和模式,现就谈谈本次考察参观后的感想。

此次一共参观了三个展厅,分别是“2018上海国际物业管理产业展览会”、“2018上海国际清洁技术与设备博览会”、“2018上海国际室内环境、空气净化及新风系统展览会”。这些展馆主要展示了先进的物业管理模式、现代化的清洁技术和一些新型的设备等。最抓人眼球当然还是高科技的智能机器人,如安保机器人,其主要用于室外环境及大型场馆等室内环境,用户包括机场、海关码头、工业园区、行政大院、大型场馆及外坪、营房哨所、私人园区、高档社区等,具有远程操控、快速移动、人机交互、电池续航、环境监测、智能识别等多功能;还有清洁机器人,是一款智能型全自动清扫的机器人,具有自动清洁、路径规划、避障急停、定时预约、故障报警等功能,与传统的室内清扫车相比,可以省去人工操作,独立完成清洁工作,大大节约了人力资源,节约清洁成本,提高清洁效率,我认为目前国内的信息技术手段已经非常成熟,利用现代信息技术手段,实现智能化操作,可以大大提高管理效率,提高管理质量,节约管理成本。现代信息技术的引进将会是以后物业管理发展的一个主要方向。

# 观摩「上海国际酒店用品博览会」后感

2018年4月30号,公司组织参观了“2018上海国际酒店用品博览会(二期)暨上海国际酒店用品、工程、设计及商业空间系列展”,本次参观的目的主要是学习和了解物业管理方面相关的行情及趋势.通过参展,收获颇丰,获取到了许多目前国内物业管理行业先进的物业管理体系和模式,现就谈谈本次考察参观后的感想。

此次一共参观了三个展厅,分别是“2018上海国际物业管理产业展览会”、“2018上海国际清洁技术与设备博览会”、“2018上海国际室内环境、空气净化及新风系统展览会”。这些展馆主要展示了先进的物业管理模式、现代化的清洁技术和一些新型的设备等。最抓人眼球当然还是高科技的智能机器人,如安保机器人,其主要用于室外环境及大型场馆等室内环境,用户包括机场、海关码头、工业园区、行政大院、大型场馆及外坪、营房哨所、私人园区、高档社区等,具有远程操控、快速移动、人机交互、电池续航、环境监测、智能识别等多功能;还有清洁机器人,是一款智能型全自动清扫的机器人,具有自动清洁、路径规划、避障急停、定时预约、故障报警等功能,与传统的室内清扫车相比,可以省去人工操作,独立完成清洁工作,大大节约了人力资源,节约清洁成本,提高清洁效率,我认为目前国内的信息技术手段已经非常成熟,利用现代信息技术手段,实现智能化操作,可以大大提高管理效率,提高管理质量,节约管理成本。现代信息技术的引进将会是以后物业管理发展的一个主要方向。

# 观摩「上海国际酒店用品博览会」后感

2018年4月30号,公司组织参观了“2018上海国际酒店用品博览会(二期)暨上海国际酒店用品、工程、设计及商业空间系列展”,本次参观的目的主要是学习和了解物业管理方面相关的行情及趋势.通过参展,收获颇丰,获取到了许多目前国内物业管理行业先进的物业管理体系和模式,现就谈谈本次考察参观后的感想。

此次一共参观了三个展厅,分别是“2018上海国际物业管理产业展览会”、“2018上海国际清洁技术与设备博览会”、“2018上海国际室内环境、空气净化及新风系统展览会”。这些展馆主要展示了先进的物业管理模式、现代化的清洁技术和一些新型的设备等。最抓人眼球当然还是高科技的智能机器人,如安保机器人,其主要用于室外环境及大型场馆等室内环境,用户包括机场、海关码头、工业园区、行政大院、大型场馆及外坪、营房哨所、私人园区、高档社区等,具有远程操控、快速移动、人机交互、电池续航、环境监测、智能识别等多功能;还有清洁机器人,是一款智能型全自动清扫的机器人,具有自动清洁、路径规划、避障急停、定时预约、故障报警等功能,与传统的室内清扫车相比,可以省去人工操作,独立完成清洁工作,大大节约了人力资源,节约清洁成本,提高清洁效率,我认为目前国内的信息技术手段已经非常成熟,利用现代信息技术手段,实现智能化操作,可以大大提高管理效率,提高管理质量,节约管理成本。现代信息技术的引进将会是以后物业管理发展的一个主要方向。

# 汇成物业

上海汇成物业有限公司主办

2018年5月31日 第3期 总81期

## 徐汇区人大领导调研汇成物业



2018年5月15日,区人大常委会副主任徐国文、区人大城建环保委主任委员李青等领导一行5人莅临我司所属项目华悦家园、龙南佳苑关于物业管理工作进行了视察调研。

区人大领导首先至我司保障房项目华悦家园实地查看了小区基础服务设施、垃圾库房等,华悦家园物业经理对小区管理的基本情况进行了简单介绍。接着,领导们又实地参观了公租房项目龙南佳苑,对物业公司针对该项目特色提供的楼层、大堂布置、垂直绿化装饰等硬件改造以及引入的礼宾服务、无人机巡逻、保安平衡车巡逻、观光车看房、托运等特色服务给予了较高的评价,并对进一步提升公租房物业服务水平提出了建设性意见。

随后,在龙南佳苑物业服务中心会议室召开了物业管理调研专题座谈会。会上,各位领导听取了汇成物业公司工作汇报,随后就物业管理服务难点及物业管理中出现的新、老问题进行发言,与会人员就有关议题进行了热烈的讨论。

最后,徐国文副主任做总结讲话。徐主任提出通过对基层物业的多方调研,梳理汇总基层物业的共性问题,这些问题中既有物业费欠缴、维修资金再次筹集等老问题,也存在保障房管理难和费用低的新问题,结合调研中的问题,进一步完善上海市住宅物业管理规定等物业相关法规的修订工作,使得物业管理有法可依,加强管理执法。同时通过调研集思广益,搜集解决物业难题的建议以及对策。

□余勃

## 公众物业项目的破冰

——公司成功中标“土山湾博物馆”项目

随着公司多元化物业拓展发展理念的深入,今年在成功取得徐汇中学、漕河泾实业大厦、凌云街道、漕河泾街道的不同形态物业服务权限后,于2018年5月,公司又成功中标“土山湾博物馆”物业服务项目。

“土山湾博物馆”项目共涉及三个物业项目点:1号项目点百色路451弄10号,今后将改造为非遗展示和开放式车库房展示;2号项目点浦汇塘路55-1号土山湾博物馆展厅;3号项目点南丹路17号徐光启纪念馆(光启公园内)。确认中标后,公司及现场项目管理人针对项目实际情况,初步商定“土山湾”项目进驻计划及后期管理方案。

“土山湾”项目管理的难点有二,一是3个服务点分散,这充分考验了我司联动能力及区域化服务的支撑力度,二是我司第一次接触此类物业项目(公众物业),对公众物业和特性的了解有待进一步的深入。这对公司既是考验,也是机遇,“土山湾”项目需深刻结合公司的战略目标,有针对性的为项目提供高品质的服务。

博物馆作为公众休闲、陶冶情操的主要场所,是高雅品位的象征,它的功能不仅限于文物的保护和和研究利用这一业务范围,公众对它的认可度更多的时候还需要靠博物馆的服务水平来佐证,提高博物馆的服务水平,提升它的公共服务能力,就需要物业管理的社会化。下面拙谈一下如何做好博物馆保洁、维修及安保服务。

- 1、博物馆项目的公共保洁特点
  - 1、突击任务多,公众性物业组织性的参观、检查等活动较多,势必造成突击保洁任务多;
  - 2、保洁力度大、频次多,物业性质造成了人流大,人员结构复清洁技术性强,公共设施配置较高,使用频率高,洗手间等配套设施的清洁养护要求品质维护期长,需要较高的技术水准;
  - 3、人员要求素质高,形象礼仪在公众物业的要求无疑是高的,加上保洁难度对保洁人员的综合素质要向酒店PA看齐。
- 针对上述特点对博物馆保洁建议:
  - 1、需要有良好的文化建设和队伍建设能力,否则会影响队伍的突击执行力。
  - 2、在清洁设备上必须具备专业的设



备和各类清洁用具。

- 3、完备的管理系统责权利匹配,否则在管理上相形见绌。
- 4、加强对保洁人员的礼仪、心里素质的系统培训。

保持整洁、美丽,使“土山湾”博物馆的整体品质得以无眠的展现,物业保洁人员在日常保洁中不但要做到每天保洁个人指定区域的环境达到清洁、卫生的要求,而且要根据博物馆展品的特点,对不完成本职工作,又互相协调,互相联系的区域,固定清洁时间和频率。

- 2、博物馆的安全防范工作
  - 要做好新形势下博物馆安全保卫工作,就必须采取相应的措施;要注重安全教育,奠定安保工作的基础;加强安保制度建设,建立立体的安保体系;加强过程监控管理,降低文物转移损失,健全安保应急预案。“土山湾”博物馆项目安全防护体系采用层层设防、分工责任、集中管理,使项目24小时处于严密保护中。
- 三、博物馆的设备维修管理
  - 伴随着博物馆的建设和发展,保障博物馆运行的设备数量和品种日益增多,博



今年5月,公司通过政府采购招投标,成功中标了位于康健路65号的徐汇区漕河泾街道办事处。

漕河泾街道项目共有6个点,分别为社区事务受理中心、社区文化活动中心、生活服务中心、社区社会组织服务中心、社区睦邻驿站以及漕河泾街道办事处本部。在功能上主要分为三类,一、窗口类服务有社区事务受理中心、信访办公室、党建服务中心等;二、文体活动有图书馆、剧场、驿站;三、行政办公有街道办事处本部、组织服务中心等各部门公场所。

根据已中标的枫林街道、凌云街道、湖南街道、斜土街道等多个政府办公类项目,公司根据政府办公类项目的特性,已制订一套相应的,具有特色的管理思路和管理体系。同时公司各职能部门积极地去参与到漕河泾街道项目的进场筹备中去,设备设施中心作为主要部门,组织人员对项目现场的设备设施情况进行逐一排摸,查看设备状况,建立设备台账;行政办公室联合品质管理部、市场运营部对外委保洁保安服务供方进行项目考察和现场主管理面试工作,确定外委服务方。人力资源部通过内部人才逐一筛选,市场招聘结合的方式,为漕河泾街道项目建立一个最优秀的服务团队,以最佳的精神面貌为街道提供优质物业服务。

后续公司根据项目实际情况,制定整体的工作推进方案,以及在接管项目后的整体改进计划,通过定制化的管理服务,将漕河泾街道项目打造成汇成物业的标杆。

□蔡明哲

## 我司成功获得徐教院附中物业管理权

2018年3月5日,通过政府招标采购的公告得知,我司成功获得徐教院附中的物业管理权,这是即教师进修学院徐汇中学后的第三个学校类项目。这个消息对于公司的市场多样化发展目标来说无疑是又向前推进了一步。

得知徐教院附中的招标信息之后,后勤小组紧锣密鼓地开展调研工作,针对校方后勤工作的困难和需求,将合理有效的人员配置和服务方案等内容,制入标书之中,最终功夫不负有心人,将该项目顺利拿下。在接管验收前,管理处的员工向徐汇中学管理处的前辈讨教,分享工作经验,探讨归纳学校类物业管理的特点与难点,以便应对日后徐教院附中的日常管理工作。

4月2日,我司正式进驻徐教院附中并进行交接工作,整个流程非常顺利。在初期的管理工作中,对于学校提出的或是我们发现的问题,在上中路区域的联动下,将这些问题一一整改。尤其是完成的一些开荒保洁类的工作,给学校的老师们耳目一新的感觉,受到了校方的认可。对于学校日常教学工作的信息通过反馈渠道返回项目经手,如有困难依托区域联动的优势,给予技术支持,从而根本上保证了项目的有效性。

物业管理的引入助推博物馆的发展,尤其是在管理的科学化、规范化在博物馆形象的提升上有显著的作用,而博物馆作为一个文化窗口,是体现物业服务企业管理理念、服务水平、人员素质的良好平台,有助于打造企业的品牌和业务的拓展,提升我们企业的知名度。

□王康



### 交易中心物业服务处接待中纪委冯志礼等领导现场调研

2018年5月4日上午,中央纪委驻自然资源部纪检组组长冯志礼、上海督察局局长韩海青等一行人到徐汇区不动产登记中心展开深入调研放管服改革情况。上海市规划国土资源局党组书记、副局长韩志强、副局长岑福康、上海市不动产登记局、上海市不动产登记中心负责人等陪同。

交易中心物业服务处作为本次接待的会务服务提供方,凭借专业的

服务素养和优质的服务意识,圆满完成了任务,赢得了区机关事务管理局的充分肯定。

为适应新时代下机关后勤服务保障的要求,同时作为汇成物业品牌标杆项目,交易中心物业服务处专门组织了由开发商、物业服务处、施工单位参加的专题会议。

在会议上物业服务处向施工单位介绍了广场的整体状况,由于施工楼宇有多家教育培训中心,培训时学生、家长人员集聚,因此在施工区安全防控措施极为重要,搭建的脚手架必须全封闭状态,以免高空坠物和粉尘影响,

□寇琪琦

### 市场运营部举办成本管理人员的培训

根据公司全面预算及项目成本管理的要求,2018年5月市场运营部暂时定稿项目季度经营情况报表模板,并于5月17日举办了成本管理会计对接人员的培训,培训内容主要为项目预算及季度经营情况报表的编制等。初步定于5-6月为报表调整期,7月10日起正式开始季度经营情况报表的编制。

季度经营情况报表主要由三大部分组成:收入、支出、其他。收入模块为三个内容:管理费收入、有偿服务费收入和补贴性收入;

支出模块分四个内容:人工费、其他直接费、材料及及管理费用;其他模块主要是实时收缴率、代收代付以及待分摊项目等。

季度经营情况报表的正确填写有利于提高经营分析工作效率和促进经营分析规范、完整。 □蔡天怡

### 华泾广场服务处推进标准化管理

为了提升华泾镇市容面貌,同时提高市民的满意度,华泾镇政府对华泾广场2号、7号、8号外墙密封条老化、屋顶防水层开裂、墙角及窗渗水的问题,经过招标后政府招投标由新长宁集团建筑装饰实业有限公司中标担任这次的修缮工程。

4月中旬,由华泾投资牵头召开了一次业主方、物业方、施工方的三方会议。首先我们服务处为施工方提供了临时施工办公点,施工方在施工前签订了《外

来施工人员治安、消防、安全、廉洁承诺书》,现场施工人员需凭有效证件办理《临时出入证》,办理的同时我们客服人员耐心地向外施工方明确施工时间,必须在施工前把电梯轿厢做到完整的保护,以防损坏。并对相关楼宇张贴安全友情提示。

其次在施工期间要求施工人员必须严格执行操作规程,不得违章操作,一旦发现服务处有权拒绝并有责任制止其操作并立即开整改通知单进行整改。我们的

客服部和工程部不定时的去监督和巡检,如:高空操作是否佩戴安全帽,工作时严禁吸烟及乱扔烟蒂,要文明施工爱护园区的绿化,经常提醒相邻租户关好门窗,平时保安会带派人员去施工周围巡逻,特别是双休日提醒培训、教育机构的家长及学生们以防高空坠物和建筑灰尘影响人员的安全。

最后根据以上承诺,双方就可能存在的隐患,违规进行约定和规范。 □袁岚

### 徐汇中学项目开展电梯困人应急演练活动

为进一步加强电梯安全事故防范,切实提高电梯安全防范意识和应急处置能力,保障学校师生生命财产安全,上海汇成物业有限公司协同上海市徐汇中学于2018年5月11日在徐汇中学勤行楼1F开展了“电梯困人应急救援演练”。物业服务处人员、学校老师、学生、以及电梯外包单位人员共计10人参与了本次演练。

按照事先制定的演练方案,上午9点30分,电梯在运行过程中突然出现故障且有人被困,被困人员在轿厢内呼救,客服听到呼救后立即询问被困人员目前情况,告知被困人员:“我已立刻汇报领导进行救援,请不要慌张、保持冷静。”当即通知总指挥目前情况,总指挥立即启动电梯应急救援预案,各应急抢险人员立刻到达救援现场。



客服部人员携带医药箱在轿厢门口安抚、稳定被困人员情绪;工程部人员立即在现场显眼处放置警示围栏,通知该电梯暂停使用。电梯维保单位人员火速赶到并提供技术支持,排查故障后用三角钥匙打开电梯门,救出被困人员(1名老师及4名学生)。客服部人员将矿泉水分发给被困人员,询问身体状况,以及是否需要拨打120及时抢救,并对本次事件进行详细记录存档。在电梯公司查明故障原因,完全修复后电梯方可正常运行。

整个应急救援演练行动迅速、程序规范、措施得当、紧张有序,达到了演练目的。公司领导有到现场观看了整个演习过程,并做点评:把应急预案运用到实际这需要整体的联动,每个部门要清楚自己的岗位职责,响应及时,积极配合,才能做好各项工作。此次演练不仅向师生做好生传播了电梯安全知识和应急技巧,更提高了各部门工作人员处理突发事件的救援能力,为校园环境稳定营造了良好的安全环境,打下了坚实的基础。

□王璟璐

### 公司职能部门组织召开专项培训会

2018年5月4日下午15:00由财务部、品质管理部、设备设施中心、行政办公室联合组织召开了一次专项培训会,培训会主要包括:绩效考核评分细则说明会、外围服务供方监督管理办法、防台防汛管理专项培训说明会。

本次专项培训参会人员主要为各区总经理或主要负责人,会议由行政办公室主任主持召开。首先,财务部经理为大家讲述了公司今年发展的重点计划—绩效考核制度,对相关考核细则进行了逐一解释,接着由品质管理部 and 设施设备中心为大家详细讲解了外围服务供方监管办法以及防台防汛管理的相关细则,品管部会议强调不仅要加强对公司本部员工的考核,而且更要加强对外包单位的考核与监管,公司各区域项目不能以包代管,放松对外包单位的监督。

此次会议通过绩效考核强化训练力度,加强自律;绩效对外围方监管办法提升服务、树立品牌;又通过防台防汛培训做好预警,保证安全,多领域、全方位地推动了公司向品牌化、专业化发展的道路迈进。 □余勃

### 华泾广场办公楼外墙渗漏水修缮工程正式启动

近期,华泾镇政府委托相关单位对华泾广场2号楼、8号楼、7号楼进行外墙渗漏水修补。为了保证施工期间广场的正常秩序和安全,在施工前向广场全体租户分发大修通告,提醒租户。施工单位负责人认真听取物业的建议,同意采取一些可行性的措施,减少施工对绿化的破坏、增强安全意识,做好更有效的施工现场安全防护措施。

物业服务处严格按照广场施工管理规定,要求施工方到物业处办理施工手续及相关证件,并签署《施工安全协议书》,物业服务处将会加强对施工现场的监管,所有施工人员必须持《施工人员进行证》进出广场,做到一人一证、人证相符,做到安全、规范、文明施工。 □张倩



### 公司组织参观物业博览会

2018上海国际物业管理产业博览会在新国际博览中心隆重召开,公司紧跟新时代发展步伐、不断引进行业先进管理理念,组织公司员工积极参加此次物业管理博览会。

本次展会多角度展示了当前物业行业的最新发展领域,展示了新时代物管管理的新技术新产品,主要涉及智慧社区 O2O、智慧停车系统及设备、智能安防、智能家居、自助服务设施、物业制服、环境绿化维护、社区与商业场所娱乐设施、节能解决方案等多个领域。

本次展览为期三天,期间陆续有公司各部门、各项目成员前去参观,各位同事以饱满的热情、憧憬的目光期待在博览会中有所学习和收获,并纷纷将自己的所见所闻分享到工作群中,营造了一种在工作中分享、沟通中学习的良好氛围。 □余勃

### 物业管理要把小区业主的安全放在第一位

——漕河景苑引进电动巡逻车

“夜晚当我们独自行走在小区时,看到闪烁亮灯的巡逻车从身边驶过,心里就踏实多了,因为安全就在身边!”自从4月底我们漕河景苑小区引进了一辆电动巡逻车后,小区居民不禁感叹,有了这辆巡逻车让我们居住的更加安心放心了。

2018年年初我们漕河景苑物业对小区秩序维护管理提出了一些列更高的要求。现在在小区内增加巡逻人员的次数和密度是不够的,为此我们物业服务处连同赛夫保安公司为小区新增了一辆电动巡逻车。我们采购的电动巡逻车是依靠电力运行的,不需要使用汽油,因此也不会产生废气,对空气同样不会有损害。电动巡逻车最显著的优点是机动灵活、噪音小,在使用的时候不会对居民们的日常生活。电动巡逻车全天在小区内进行巡视,用于开展巡逻、治安排查、服务居民等安保工作。从而有效的提升了我们秩序维护人员的快速反映能力,并且在巡逻时亮灯还能起到了震慑的作用。电动巡逻车的主要作用就是帮助秩序维护人



及时发现小区内所存在的安全问题或异常情况,并及时找到相关人员进行解决,为保证小区居民的生命财产安全带来方便,更能提高小区居民的安全感。除了维护小区居民的生命财产安全,也有效节省了秩序维护人员的劳动量,提高了巡逻效率。自从配备了电动巡逻车后,秩序维护人员经常分班开着在小区巡逻,除了发现解决小区的一些问题,巡逻车上路后,也成了不少业主与物业沟通的好渠道。于此同时电动巡逻车不仅提高了小区巡逻巡查频率和应急处置能力,更成为我们小区一道亮丽的风景线。

在今后的工作中我们漕河景苑物业服务处更将竭尽全力为小区居民营造出安全、温馨、舒适、宜居的小区环境。 □李雯倩

### 提高消防安全防范意识 落实“零火灾”推广进度

为迎接今年中国国际进口博览会顺利召开,切实加强春夏火灾防控工作,努力确保本区社会面火灾形势稳定,提高消防安全管理水平、落实智慧消防推广建设,力争实现重点单位“零火灾”的工作目标,我项目进一步加强单位自身的消防安全管理工作,营造安全有序的经营环境,特做出以下工作:

- 一、贯彻落实《消防安全责任制实施办法》,制订了本项目的消防安全制度、消防安全操作规程;确定消防安全管理人,组建组织内部人员深入开展消防安全检查。
- 二、按照国家规定、行业标准配置消防设施、器材,设置消防安全标志,并定期组织检验、维修,确保完好有效。
- 三、对数娱大厦消防设施每年进行一次全面检测,确保完好有效,检测记录完整准确并存档备查。
- 四、保障了疏散通道、安全出口、消防车通道畅通,保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准。
- 五、定期组织防火检查和巡查,建立消防安全管理档案,及时消除火灾隐患,保证消防安全,对一时整改不了的隐患,上报上级并落实监管措施,确保不发生火灾。
- 六、对项目职工进行消防安全培训,每月定期组织消防安全演练及培训,确保项目上所属人员具备消防应急手段。
- 七、严格落实了消防安全

“户籍化”管理制度,严格执行“三项报告备案”,确保消防安全管理人员备案、建筑消防设施维护保养备案录入完整。

八、积极主动推进“零火灾”创建工作,全面强化自身主体责任、提高消防安全管理水平,确保实现“零火灾”的工作目标。

消防队主消防、企业单位则是“主防副消”,既要能够防范火灾的发生,又要能消灭火灾。火灾的发生大多是消防管理制度不明确,未及时发现、整改火灾隐患而发生的意外、必然事件,听起来似乎矛盾,但深入思考则不然。火灾隐患不消除,尽管短时间内没什么大碍,但问题则是“必然”会发生、消防管理制度



不明确,检查不到位,发现不到潜在的安全隐患,出现了问题往往都是推到“意外”事件上。

火灾的定义是:在时间或空间上失去控制的燃烧。一旦发生这种失去控制的燃烧,意味着生命财产受到直接重大的威胁,部分单位人员所要承担的责任可大可小,所以在预防火灾的同时,培养秩序维护员前期火灾压制能力在我看来重中之重。社会上的人对火灾的看法有所误解,大火不是一蹴而就的,看到火就联想到了爆炸,对此我认为:小火放任不管必然酿成大火,重点单位组织“义务消防队”总不会是让人送死。

□刘国文

### 增值税税率下调解读

国务院总理李克强3月28日主持召开国务院常务会议,确定深化增值税改革的措施,进一步减轻市场主体税负;决定设立国家融资担保基金,推动缓解小微企业和“三农”等融资难题;听取国务院机构改革进展情况汇报,确保机构改革措施落实到位;讨论通过《国务院工作规则(修订草案)》。

会议指出,过去五年通过实施营改增累计减税2.1万亿元。按照党中央、国务院部署,为进一步完善税制,支持制造业、小微企业等实体经济发展,持续为市场主体减负,会议决定,从2018年5月1日起,一是将制造业等行业增值税税率从17%降至16%,将交通运输、建筑、基础电信服务等行业及农产品等货物的增值税税率从11%降至10%,预计全年可减税2400亿元,具体可见详《财政部税务总局关于调整增值税税率的通知》(财税〔2018〕32号)。时隔营改增两年之后,增值税又一大改革举措。

1)企业税率降低之前,年不含税销售

收入为120万元,不含税成本为100万元。

缴纳的增值税为(120-100)×17%=3.4万元;

所需缴纳的附加税为3.4×12%=0.41万元;

利润为120-100-0.41=19.59万元;

2)税率降低后,如果不含税收入和成本均保持不变,那么

缴纳的增值税降低为(120-100)×16%=3.2万元;

所需缴纳的附加税为3.2×12%=0.38万元;

利润为120-100-0.38=19.62万元;

从以上纳税情况来看,税率降低导致企业缴纳增值税金额减少3.4-3.2=0.2万元,附加税减少0.41-0.38=0.03万元,纳税金额减少,利润有所增长。

此次的税率下降对于企业来说无疑是一个利好的消息,但是现在财务政策更新速度较快,关注解读政策刻不容缓。

□潘通一

### 公司以龙南佳苑为基调 打造高档公租房新模块

“龙南佳苑”公共租赁住房项目位于上海市徐汇滨江外延区域,地块北至龙水南路、南至(规划)夏泰浜路,东至长峰小区、西至叠加苑小区和夏泰浜旧区,距上海南站2.5公里,徐家汇商圈约5公里,交通便捷,项目占地面积约4.8万平方米,总建筑面积约14.6万平方米,可提供约2000套公租房。

作为在升级转型快速发展的汇成物业通过市场化运作,获得了龙南佳苑的管理权。公司决策层给龙南佳苑物业管理服务的定位基调是以高档类型小区为模底,在服务和管理上进行全方位的升级改造使之成为区域乃至业内的重点标杆项目之一。

在物业的前期介入阶段,做好项目的承接查验是首要工作。我们投入了70%的人力+智能化(云鉴)对房屋进行验收,通过验房——整改——复验——整改,这样一个反复循环过程,对查出的问题严格督促整改,力求每一位客户入住时不需要再提出任何要求。其次,我们从使用的角度对项目进行适当的更新改造,如增加垂直绿化,使白色的墙面增加色彩,为了业主的安全,增加交通标识,为了小区设备的有效使用,对中控室、机房进行了局部改造,根据物业业态的变化,在机房内增加了屋顶水箱,2个变频泵,为了营造温馨、青春、贴心的服务氛围,对每个单元的电梯厅进行了装饰点缀。为了更好的为客户服务,我们针对秩序维护、保洁、工程、客服、礼宾等公众服务人员进行了培训,除了2周一次的常规培训外,还根据现场发生的问题编制成案例进行不间断培训,来提升我们各方面为民服务的绩效。

交房接待租户入住阶段充分利用互联网+物业的理念,我们和软件公司合作将云物业管理平台进行拓展,根据公租房运行的特性,交房—验房—收房可以进行分批次使用,且所有数据都可以上传保存



到云端。租户入住后需要签署《入住手册》,我们改用在“法大大”网上签署,这样既可以节约时间提高效率,又可以节约成本费用。因为在“法大大”网上签约的费用只有印刷成本的四分之一。租户办理入住手续时要求租客关注并绑定我们龙南佳苑酒店大堂要求不间断地在小区内日常管理要求尽量无纸化操作,和租户的维系主要用微信,包括物业向租户进行各种推送及物业专项通知,像水箱清洗,电力检修等等;租户通过微信可以向物业进行保修、投诉等各项事宜。

引入酒店式礼宾服务,我们基于龙南作为徐汇区高端人才公寓的具体性质,有针对性的引入酒店式服务,首先,招商传统物业服务中心管理人员和服务人员;其次,梳理现有酒店的服务项目,根据客户需求,有针对性,有选择性的在龙南开展;梳理酒店的服务细节,将其纳入到我们的作业指导书中,如:1.秩序

维护门岗以酒店迎宾服务为特色;2.服务中心大堂设立大堂经理主动提供全方位的服务;3.前台设礼宾服务岗主动为住户提供搬运行李,物品存放,特殊快递收取等服务;4.电梯厅设共享空间,由管家负责,保持与住户之间的联系;5.保洁服务按酒店大堂要求不间断地在小区内管理工作,问好示意;6.秩序维护岗随路遇客人微笑问好,有需要主动提供协助等等,让住户的人性化服务体现在我们的日常服务中。

引入触点服务精细化管理,结合新项目,落实到岗位,对触点服务不断进行取舍和调整,把管理精细到点上。在原有的传统物业管理的基础上,龙南佳苑物业服务中心管理和服务人员;其次,梳理现有酒店的服务项目,根据客户需求,有针对性,有选择性的在龙南开展;梳理酒店的服务细节,将其纳入到我们的作业指导书中,如:1.秩序

的升级和提高。首先对人员的管理,引入身份证识别系统,和属地派出所进行对接,租户进入用人脸识别加门禁双系统,对临时访客人员进行出入人脸识别和租户确认,做到有序管控,并准备在今后纳入整体管理平台,这样可以做到精准管理;车辆进出管理引进智能化管理,运用车牌识别系统加网上支付系统;秩序维护巡逻用平衡巡逻车和无人机巡逻相结合实时监控,提高保安应急响应速度,这样既提高工作效率又扩大了受控面。在保洁绿化上我们根据小区建筑物的特性,增加了墙面垂直绿化,环境美化效果明显;清扫地面多用机械化操作,并准备研究推行智能无人扫地机,进行人工+机的清扫模式,以提升管理等级和提高工作效率。在工程维护上应用云物业管理平台和微信公众号绑定进行设备设施保养和接报客户的维修。物业整体运作管理以云物业管理平台为主进行,并在

大平台上进行有机整合,做到大数据共享。

引入互联网+,推行物业服务智能化,根据公租房的性质特点,我们在前期接管验收阶段就引入云物业验房系统,利用大数据平台进行数据的分析管理,维修整改跟踪,最后物业收楼等都通过互联网+物业这一平台进行操作,而且它的数据可以上传保存在云端,随时可以调取。这样摒弃了传统承接验收阶段大量的纸质抄录,各单位签章流转等等繁琐手续,大大提高工作效率,且节约运行成本。

在公司全力支持与全体物业服务中心员工的努力下,截至2018年4月底,龙南佳苑物业服务中心已完成全部商舖56套、套内2021户的承接查验工作,验收率100%。5月2日开始进行第一批的交房工作,租户普遍反馈良好。与此同时物业服务中心针对公租房特点,以优质服务为抓手,逐步推出各种便民举措,像放置快递柜,机动车、非机动车充电桩等方便租户使用。在社区活动方面根据公租房住户群,以青春活力为基础,定期举行社区活动,保持与租户良好的沟通,确保日后工作的顺利开展。

我们有决心有能力将龙南佳苑打造成上海同类项目的一个标志性样板,成为上海黄浦江西岸延生段区域社区中一个耀眼的新星。

□傅琦

积极倡导高效、节能、低成本的物业服务

漕河景苑引入新型洗地机