

提升业务专业技能 展现良好精神风貌

参加公司第三届技能比武大赛后感

为进一步提升公司各项目各条线员工的业务技能,展现员工的良好面貌,2019年4月21日下午,上海汇成物业有限公司工会委员会团支部组织在逸夫小学内组织开展了2019年度第三届技能比武大赛。很荣幸,我和财务部的刘紫天代表公司本部报名参加了客服条线的技能比武。

为了提高比赛成绩,了解比赛规则与内容,交易中心项目的同仁特地组织了参加客服条线的选手们一场赛前培训,由寇琪琦老师亲自讲解比赛要求、参赛内容与比赛规则,本次客服条线比赛共分三个板块,分别是1.笔试题;2.接待业主时基础礼仪和技能情景题的展示;3.会务接待展示。针对这三块内容,寇琪琦老师与项目上的另外两名同仁们一一讲解并做了现场演示。为了荣誉选手们分别拿出笔记和认真记录每一个比赛要点,用手机拍摄演示场面,针对演示中的一些细节提出自己的看法和疑问,老师也耐

心地做出了解释和分析。终于到了比赛当日,虽然我的专业技能不如其他项目上的客服人员,但我仍怀着自信满满的心情踏入了赛场。12:30——各参赛队准时到达比赛场地,在现场工作人员的指引下,各队有序进场和清点人数。公司领导、各职能部门项目负责人、参赛人员及工作人员约200多人到场参加,共同欣赏这一技能大比武。

正式比赛前,公司领导为本次大比武做开幕致辞,希望通过这次技能比武大赛能够让每一名员工的技能得到提升、超越自我,也对大家提出了相应的要求和期望;张总预祝所有参赛选手都能有超水平发挥,预祝大比武取得圆满成功。

首先出场的是保安队伍的擒拿演练,伴随着一声声振奋人心的呐喊声,第三届技能比武大赛正式开始。我与其他参加客服条线技能比武的同仁们先来到了一个教室进行笔试项目,在拿到试卷之后,大家略一审题之后,结合平时工作中的经

验及案例,纷纷提笔开始答卷。笔试之后就是基础礼仪、技能情景题与会务接待的展示。技能题所涉及到的问题,都是日常岗位工作中常见的场景,通过日常工作场景的再现,一是让大家加深对工作流程处理的认识与了解,二是统一标准,将服务落实到员工行动中去。

通过三轮的比拼,我与刘紫天分别获得了第三名的好成绩,也同时看到了与第一名之间的差异。

通过一场激烈的比拼与角逐之后,其他条线的比赛也决出了冠亚军季军,至此第三届技能比武大赛圆满结束。公司领导为取得优异成绩的同志们颁奖,表示热烈祝贺,通过这次大赛很好地展示了公司各项目、各条线人员的专项技能,也让各项目在竞赛中看到好的团队和好的做法,找到自己的不足和差距,为下一步,提升业务技能拉开序幕。提升公司硬实力,为公司持续发展打下基础。 □ 王亮



铭记历史 砥砺前行

——参观中国社会主义青年团中央机关旧址有感

5月9日下午,我们来到了坐落于上海市之中的石库门建筑,曾经创造了中国革命历史多个第一的“渔阳里”团中央机关旧址纪念馆。这里孕育了中国共产主义青年团的雏形,诞生了最早的团中央机关。在五卅运动一百周年之际,我们有幸在繁忙的工作中来到这里,追忆历史,缅怀先烈。

此次相比的时尚店铺衬托出“机关旧址”的宁静安详。走进深深的弄堂,一种凝重庄严的心情油然而生。1920年8月22日,上海社会主义青年团在这里诞生,进步的火炬由此点燃。刘少奇、任弼时等一大批杰出的革命家曾在这里学习、工作,一批批先进青年从这里走向革命!如今这里已成为青年人重温历史的殿堂。渔阳里纪念馆利用实物、幻影成像、三维动画等形式,生动再现了80多年来我国青年运动蓬勃发展的光辉历程。栩栩如生的雕塑刻画出当年那群年轻人心怀理想,意气风发,挥斥方遒的模样。看着纪念馆里一幕幕定格的历史画面,走

入了那段波澜壮阔的历史长河。回首往昔,才感受到现在祖国繁荣昌盛的艰难不易。从这里不知走出多少影响中国历史进程的风云人物,而他们当时不过也同我们一样,是二三十岁的年轻人而已。实现梦想的道路是艰难的,但是这些历史的伟人从不会放弃的精神深深打动了我们,让我们感受到了身为新时代社会主义青年的使命,我们仍将继续努力,努力奋进,珍惜现在。生于和平年代的我们不用抛头颅洒热血,因此我们更应该为了祖国的将来,为了社会的和谐,为了传承五四精神,而不断努力,不断拼搏。 □ 王璟璐

参观中国社会主义青年团中央机关旧址有感

霞飞路渔阳里(今淮海中路575弄6号),在大上海繁华的商业街淮海路边一条不起眼的弄堂里,孕育了中国共产主义青年团的雏形,诞生了最早的团中央机关。五月初,在“五四运动”100周年纪念,我有幸来到了这里追忆历史,缅怀先烈。

此次相比的时尚店铺衬托出“机关旧址”的宁静安详,走进深深的弄堂,一种凝重庄严的心情油然而生。我们在鲜艳的团旗下合影,然后和同事们一起跟随着讲解员默默地参观纪念馆里一幕幕定格的历史画面,走进那段波澜壮阔的历史长河。

回首往昔,才感受到现在祖国繁荣昌盛的艰难不易,看着一张张黑白照片,无一不彰显着早

期共青团员们奋斗的精神,也深深震撼着我们。由此,我想到前辈们恪守的“把生的希望留给别人,把死的危险留给自己”的伟大精神,在如今这个和平安定的社会,我们仍将传承下去,秉承“三个服务”的理念,发扬“特别能吃苦,特别能战斗,特别能奉献”的精神,向前辈先烈们学习,传承激扬青春,发扬共青团团结奋进、积极向上的精神,认真做好每一项工作。

革命先烈用青春的火焰书写了永恒的辉煌,我们回忆历史、瞻仰事迹,我们不忘那段艰难困苦

的岁月,回忆过去,能激励我努力奋斗、珍惜现在。如今我们不用抛头颅洒热血,因此我们更应该为了社会的和谐,为了传承五四精神而不断努力,不断拼搏。 □ 钱来燕



本版编辑 李学雯

午间开展帆布包彩绘活动

近几年,在年轻人里尤其是大学生和白领中间,流行起彩绘(也叫手绘)帆布包。这种个性化的彩绘服饰倍受年轻人喜爱的原因之一就是它能充分展现年轻人张扬、向上、热爱生活、展现自我的特点。

“新元素,新时尚”——用自己的双手绘出自己的天地。此次汇成物业漕实业服务中心携手徐汇区漕河泾街道开展午间一小时“帆布包彩绘”活动,一起把快乐“袋”回家。课堂上老师介绍了简单易学的可以在帆布包上画的图案和如何运用颜料调配自己喜欢的颜色。很多客户都说自己对画画是零基础,但在老师带领下大家一起说说、画画,并手把手教大家画出了既时尚又有个性的帆布包。大家在课堂上都学得很投入,此次活动大家都觉得很有趣,也很有成就感。

通过本次“帆布包手绘”活动,大家在过程中收获了许多幸福和欢乐。感谢漕河泾街道和汇成物业漕实业大厦携手举办此次精彩活动,一同感受把快乐“袋”回家。 □ 李学雯

本版编辑 李学雯

加快专业技术人员的培养 提升员工队伍的素质

春风吹拂大地,在这个春暖花开的四月,我们迎来了第三届汇成物业有限公司职工技能比武大赛。在本次的比赛中,充分展现了公司各项职工的技能水平、专业知识和精神风貌,通过互相观摩、激发大家苦练内功、服务客户的热情。通过本次技能比武的平台,进一步提升职工专业素养,在公司内部形成“比、学、赶、帮、超”的工作氛围。



本次技能比武大赛共设置一个团体项目及四个人项目。在19日的团体赛上,各项职工充分展现了团体凝聚力,面对突发情况能够有条不紊地处理应对。同时,表现了各项目对于防汛防台应急预案的熟练程度,应对雷雨季节的到来,能够第一时间响应应急预案,做好防范措施,做到最大程度地保障人、财、物的安全。

在21日的个人赛上,按部门划

漕实业午间欢乐一小时

“Shakeep 奇奇怪怪打击乐队”成立于2017年,沈晓东老师是“奇奇怪怪打击乐队”创始人之一,擅长运用各种罕见独特的打击乐器演奏。中央电视台曾邀请沈老师赴北京表演,天津智慧山剧场也邀请沈老师进行专场表演。

为营造大厦良好文化氛围,汇成物业漕实业服务中心携手徐



本版编辑 杨秀凯

漕实业午间欢乐一小时

“Shakeep 奇奇怪怪打击乐队”成立于2017年,沈晓东老师是“奇奇怪怪打击乐队”创始人之一,擅长运用各种罕见独特的打击乐器演奏。中央电视台曾邀请沈老师赴北京表演,天津智慧山剧场也邀请沈老师进行专场表演。

为营造大厦良好文化氛围,汇成物业漕实业服务中心携手徐



本版编辑 杨秀凯

汇成物业

垃圾分类新时尚 汇成物业在行动

《上海市生活垃圾管理条例》已由上海市第十五届人民代表大会第二次会议于2019年1月31日通过,现予公布,自2019年7月1日起施行。

七月的上海,生活垃圾分类将进入“强制时代”,从市区到每家每户,都须时刻准备好垃圾分类的检查与执行,从形成共识到付诸行动,垃圾分类的推行,是一件任重道远的大事,也是关乎居民每天生活的琐事,为切实落实垃圾分类的每一个环节,需要我们每一个人的努力。接下来,就来看一看我们汇成物业对垃圾分类工作的开展情况。

交易中心“垃圾分类 我先行”

为了响应政府推进垃圾分类的号召,有效地实行垃圾分类投放,提升各工作人员对垃圾分类的辨识率和参与度,于2019年4月18日下午两点召开全面推进垃圾分类的联席会议。首先监管组负责人介绍了当前国家推行垃圾分类的基本政策与实行情况,我物业服务中心作为责任主体详细说明了本项目今后将如何开展垃圾分类工作,会上各进驻单位积极反馈、踊跃发言并表示将会严格遵守相关规定、响应国家号召,督促本单位全体员工施行垃圾分类。最后监管组与我物业服务中心一一解答了各进驻单位对于垃圾分类的各种疑问,联席会议顺利结束。

垃圾分类作为2019年度保洁部重点工作并落实工作,保洁部加大了员工垃圾分类知识培训力度,要求每位员工能快速分辨各种垃圾的类型并加以考核;安排员工加强对垃圾投放点的巡视频率,疏导与纠正垃圾投放错误,减少垃圾二次分类的总量。为避免项目外单位及来交易中心办事客人的垃圾错误投放,保洁部从5月起对垃圾房实行每日9:30-10:30、15:30-16:30定时开放管理。通过以上措施的实施,对垃圾乱投现象的改善,以及提升上中路项目组的环境卫生还是卓有成效的。

2019年5月5日联合食堂开展“垃圾要分类,资源可循环”垃圾分类宣传活动。活动中由物业与食堂组成的志愿者们向各进驻单位讲解如何进行垃圾分类,以及怎么分类、分类后如何处理等相关问题并为各进驻单位发放了垃圾分类的宣传资料。随后我监管组联合物业拜访了各窗口单位的办公区域实地了解垃圾分类情况,对仍有违规投放的单位进行再宣传、再督促。

2019年7月1日起,《上海市生活垃圾管理条例》将正式实施,为了响应政府推进垃圾分类的号召,我们下半年将继续



卓有成效的。

着力于做好垃圾分类的各项工作。为有效地实行垃圾分类、正确投放,提升各工作人员对垃圾分类的辨识率,呼吁大家做好源头减量工作,我们将在未来逐步撤走办公楼层公共区域的垃圾桶,做到点对点回收垃圾。保洁部人员将会每天进入各个办公室回收每个人垃圾桶内的垃圾,发现有垃圾混投现象的将加大宣传力度。我们将再接再厉,围绕《上海市生活垃圾管理条例》实施细则及相关法规内容,引导各工作人员养成良好的垃圾处理习惯,努力使大楼的垃圾管理工作更有效!

□ 戴碧琳

漕河泾实业大厦规范流程 确保垃圾分类工作到位

漕河泾实业大厦楼内地下及楼上共11层,现有一楼门面8家,楼上在营公司14家及两层地下室,按要求每层摆放干垃圾桶2个、湿垃圾桶1个、可回收垃圾桶2个。针对大厦内主要为企业客户的实际,物业公司与人



本版编辑 余勃



驻企业、商户共签定垃圾分类承诺书22份;与环卫公司联合积极督促商铺餐饮客户与环卫公司签订垃圾清运协议;在清理垃圾过程中,由保洁员先对主电梯厅垃圾桶内的垃圾进行“第一次垃圾分类”,再投入次电梯厅垃圾

桶内;在对次电梯厅垃圾桶进行清理时,再进行“第二次垃圾分类”。垃圾在驳运前,驳运员对次电梯厅垃圾桶进行“第三次垃圾分类”后,才能分类驳运到垃圾房,分类驳运时使用相应的分类驳运车,确保垃圾分类更加准确、有效。

□ 李学雯

徐汇中学垃圾分类从培养青年军开始

针对中学生这一群体,制作适合青年特点的宣传海报,统一张贴在校园人流较为密集的地方,使垃圾分类知识通过视觉化效果入脑入心;根据学生上课时间合理设定垃圾投放时间点,便于保洁人员定时整理、清洁;物业工作人员在日常循环保洁中,对发现有投放不合理的、不合规的现象进行拍照记录,提交项目服务中心,由服务中心集中统计后,与校方学生发展中心沟通,对学生加强教育。

3、巡视与宣传。服务中心安排客服、保洁主管开展日常环境卫生巡视工作,并且制作垃圾分类的宣传海报、统一张贴。以便学生在校内能时刻看到垃圾分类的相关知识。

4、规范标识。在校内确定垃圾投放点,同时根据学生上课的时间安排,制定了合理垃圾投放时间点,便于保洁人员定时整理、清洁。同时在垃圾桶摆放处张贴分类投放标识,便于学生合理投放。

5、教育与学习。定期与校方领导沟通校园垃圾分类工作情况,归纳总结前期产生的问题,制定相关解决方案。同时,会同校方领导前往其他学校参观学习,取长补短,更好地开展校园垃圾分类工作。

□ 蔡明哲

“龙南佳苑”加强值守提高垃圾分类水平



根据《上海市生活垃圾管理条例》实施要求,龙南佳苑自6月1日起试行生活垃圾分类放置,龙南佳苑一共有7栋楼,2021户居民,物业要求分类、定点放置垃圾。在垃圾站、垃圾箱房、垃圾桶等附近进行垃圾分类投放指导;保洁叔叔阿姨充当志愿者引导住户在家中做好干湿分离。

物业管理人先对保洁人员进行培训,分辨干垃圾、湿垃圾、可回收物和有害垃圾,正确分类投放。在投放点安排志愿者,督促住户分类投放,湿垃圾桶不投放垃圾袋,及时清理因满桶而乱投放的现象。龙南佳苑住户也是很积极配合,主动按照物业要求分类、定点

放置垃圾。

针对小区住户人数多(1500余人)、且多为企业白领、青年职工等特点,重点从提高居民意识、强化实践指导入手推进垃圾分类工作。小区内张贴海报49张,宣传摆台发放44张,发放宣传单页1000余份,在服务大厅、单元电梯间滚动播放垃圾分类视频;小区内取消临时垃圾桶投放点,在小区东、南、西、北四个大门处摆放干、湿、有害、可回收4种垃圾桶各4个,并安排专门的垃圾分类工作人员值守,确保居民垃圾分类、投选有选择;所有工作人员均经龙华街道专业老师培训,提高垃圾分类专业化水平。

□ 宫卫秀

集团领导莅临我公司进行实地调研走访

2019年5月8日上午,集团公司董事长、总经理等领导莅临汇成物业开展2019年第一轮调研工作。

首先,由汇成物业公司总经理汇报了2019年的工作打算。汇成物业在2019年将做好物业、修缮、装潢工作的协同发展,同时做好资产管理。党支部工作和文明单位建设相互结合并融入公司业务工作“五化”建设中,在推进经济工作的同时,守住安全底线,把好安全责任关。其次,针对公司目前工作中存在的难点问题,与集团领导进行了探讨,集团领导亦给予了解决思路和方向。随后,集团总经理、副总经理分别就今年防汛防汛、垃圾分类等市政府重点工作做了相关部署。

最后,由集团董事长做总结讲话,他强调:一是要牢记党建引领企业发展的重要性。二是确定的发展道路就要坚定不移地走下去。要有“铺路的人是辛苦的,走路的人是幸福的。”奉献精神,再苦、再累也要坚持下去。



三要利用人工智能、大数据等现代化技术提高物业服务水平;四是要增强品牌意识,物业、土建、装潢三大业务板块都要创标杆、树

标杆;五是要加大安全概念不能松懈,与集团其他基层单位之间加强协作,互相联动,在工作中形成合力。 □余勃

关于“企业危机公关和管理”的培训报道



互联网时代,除报纸报刊、广播电视外,各类新型媒体大量涌现“全民记者”,每个人都可成为新闻信息的传播者,公众知情权、话语权和参与性提高,“公民意识”增强,整个社会透明度大大增加,任何组织都难以控制自身的各种信息。互联网为聚集舆论压力提供了强大动力,风险传递加速、危机扩散,企业危机都将瞬间演化为“公关危机”,社会信任易损、危机多发。

为提升公司管理人员的危机应对能力,公司委托咨询公司分别于2019年5月24日、5月30日举办了两场生动的企业危机公关和管理培训课程,参与本次培训的管理层人数达70余人。本次培训主要为我们介绍了互联

网背景下媒体、舆情与企业的关系,通过分析企业案例,解答企业运营如何借助新媒体做好企业的宣传,如何应对媒体舆情危机事件。

培训课程中就企业如何应对公关危机的重点解读如下:

一、建立预警机制,依据危机分级和媒体分级,判断危机事件的严重性并预测其发展趋势。制定的专属危机处理预案,应针对现有问题以及危机爆发后处理问题进行策划和解答。正视危机,挖掘问题的本质,抓住问题。

二、全方位加强外界公共关系维护。妥善处理媒体关系,密切监测媒体报道,对核心媒体进行深入沟通,有效开发感情培养,以争取舆论支持。

徐教院附中成功协办“环球自然日”上海站选拔赛

2019年5月11日至12日,环球自然日青少年自然科学知识挑战赛上海赛区选拔赛在徐教院附中成功举办,学校有幸协办一场世界级的比赛,因此对其顺利举办所需要做的准备工作也是格外重视。早在去年,主办方就将比赛场地设置在徐教院附中时就已经到现场查看过场地了。在接到学校的指示后,物业服务处的员工陪同主办方和校方的活动对接老师一起去现场讨论、测量和制订场地布置计划,前前后后总共三次。

临近活动举办日,我们物业服务处拿到了具体的工作计划清单,仔细按照计划去进行各项部署。在活动前一天,尽力配合主办方和搭建人员我们安排保洁人员将桌椅以及所用到的各种物料准备到现场,需要使用的场地全部打扫干净。准备过程中也出现过一些小意外,比如体育馆的篮球架影响到了场地布置;志愿者准备室的电力供应出现了问题等等。不过在各方积极沟通和积极号召之下,问题

都一一得到了解决。两天活动的早晨,我们物业服务处的员工和学校的老师一起先到校签到,领取时间节点清单、工作证和对讲机。活动中,当主办方需要我们提供帮助时,我们亦全力配合,按照需求尽可能完成。在第二天的活动结束后,保洁员也是快速收尾工作,将工作效率发挥到最大。在搭建人员撤场的时候,同步清洁各个使用场地,将桌椅、会议用具等物料及时归位,使得第二天学校的正常工作不受影响。

在徐教院附中物业服务处的员工和学校相关老师的共同努力下,此次环球自然日比赛得以圆满成功。我们物业服务处对活动提供的后勤保障受到了学校和主办方的认可,同时也对我们今后的工作提供了宝贵的经验,面对以后学校将举办或承办的各种活动,我们的工作将会更加得心应手。我们会继续努力,以热情和认真的态度,将汇成风采展现给校方,进一步提升满意度。 □王泉

简讯

●2019年4月21日,由徐汇区区域党建促进会徐汇区总工会主办的2019年徐汇区职工体育健身大赛暨第七届徐汇区职工射击射箭比赛在上海东方射击射箭馆举行,物业公司三位职工谢玉林、丁宁、付文杰参加了这次比赛活动。此次活动含团体赛和个人赛,分为小口径手枪射击、小口径步枪射击以及反曲弓射箭三个项目,经过一个上午的激烈比拼,我公司参赛代表在此次射击射箭比赛中取得了优异的成绩。 □丁宁

●为了更好的发挥工会组织在“促进企业发展、保障员工利益”中的积极作用,根据

《中华人民共和国工会法》的有关规定,上海汇成物业有限公司工会委员会于2019年5月24日组织召开第十届工会换届选举大会。会议上,第九届工会主席做了涵盖工会工作、财务工作等报告。7名同志由上海汇成物业有限公司第十届工会委员会委员、3名同志作为上海汇成物业有限公司工会第十届经费审查委员会委员。相信在集团党委、集团工会和公司党支部的领导下,新一届工会委员会定能更加充分发挥好各项职能,做好维护职工群众的经济效益和民主权益,吸引和组织职工参加企业建设和改革,充分发挥职工群众参政议政的作用,帮助职工不断提高思想觉悟和文化素质,促进公司稳步健康发展。 □张玲

华东理工游泳馆试运行工作正式启动

自从汇成物业2018年7月接管华东理工大学体育馆开始,所有场馆都有序地开展相应工作,唯独游泳馆一直处于闲置状态,所有设备均未进行调试。春节前夕,学校要求物业服务中心需要对游泳馆开始全面开荒保洁,确保今年9月份能投入教学使用中。在得知这一消息后,项目部学校提前开始对设备调试,并在调试后进行试运行工作。学校同意后,我服务中心于2019年2月17日开始着手开荒保洁事宜,3月1日部分岗位人员进场,并在校方的配合下与基建和各设备厂商约定好时间进行游泳馆设备的调试和对我们物业人员的操作培训。

华东理工游泳馆系统分别有水循环系统、热泵系统、蒸汽发生器系统和空调地暖系统。这当中的设备很多是我们之前从未使用过的。首先开荒的是泳池加水工作,3月11日水循环设备厂商开始放水工作,5天后将水放满。3月16日开始调试热泵机组对池水进行加热,热泵安装单位进行了设备的开启操作和设备的培训工作。3月25日,池水温度达到28度(泳池标准温度)。蒸汽发生器系统是对空调地暖和淋浴水龙头供热所用,该设备于3月15日开始调试,期间经过一系列的故障调整和设备所需相应物品的采购;于4月11日开始可以正常启用。空调与地暖设备在3月20日时进行过一次调试工作,但由于蒸汽发生器尚未正常运行,无法得知供暖效果是否正常。已联系好设备厂商进行二次调试工作。在这一个多月的设备调试工作中,我们发现了游泳馆70多处需要整改的问题一一列出,报告给学校后勤,同时,积极联系相应设备厂商及时整改。在这一个多月的调试与整改中,我们学到了很多相关设备的操作知识,可以保证日后游泳馆的正常运行。



游泳馆是华东理工大学创建双一流名校的重点工作,对于我们汇成物业也是迈向体育场馆管理工作的第一步。在学校对我们做出很多要求的同时,我们也要更认真地对待自己的工作,为创建上海优秀示范物业管理项目打好基础。 □许玲玲

平凡的岗位 不平凡的付出

当看到我们的每一位保洁大姐每天辛勤地打扫,使得园区内每一个角落保持干净、舒适;这里的每一盏灯,每一个水龙头的正常使用都离不开我们的幕后英雄——维修师傅、保安人员,无论风吹日晒,都坚守在自己的岗位上维护秩序、保障安全。正是他们默默无闻地工作,为这里的使用者提供了一份保障。我们的团队就像是一个大家庭,一个家的和谐离不开每个人的努力。

拾金不昧活雷锋

2019年4月10日15时,龙南佳苑礼宾人员马利利在巡检小区时,在花园中捡到一只灰色书包,在确认周边无人认领后,随即送至物业服务中心保管。

为尽快联系失主,物业服务中心工作人员开包取出包内物品进行逐一检查,在包内顺利找到了失主存放着的证件和门禁卡等物品,接着工作人员又通过门禁卡编号在号成功找到了该住户单元号及失主的联系方式。随后,工作人员迅速拨号给失主,接到电话的失主张女士十分焦急,在得知失物在服务中心完好无损的保管后,表示将立即前来认领。当日晚间,工作人员等到了张女士,在确认完全失主身份无误后立

公司财务部举办《发票管理办法》的培训

2019年3月29日下午,在公司一楼会议室举行了第一季度财务对接人员培训。公司下属各区域财务对接人员参加了此次培训。培训主要围绕《发票管理办法》内容展开。

本次培训分为四部分:发票管理办理流程、百旺税控系统、绩效考核考评范围及知识点考察。通过对发票管理办法整个流程的逐步解释说明、现场模拟税控发

票开具及2011系统交账操作的讲解,让新的财务对接人员系统了解了整个开票、交账流程,同时也让老的财务对接人员对整个开票、交账流程进行了巩固。培训中向财务对接人员详细讲解了公司绩效考核财务管理部的考评范围和要求,同时传达了国家税务总局有关增值税税率调整的政策内容,对政策实施要求作出了解析。为提高听课效果,及时了解培训

人员参加培训内容的掌握程度,本次培训特增设了知识点考查环节。

财务管理部将不断尝试新的培训方式,从中总结经验寻找最为合适的培训方式,在完成培训的同时也能让每位财务对接人员能真正掌握培训内容,从而不断提升工作效率与工作质量。 □刘紫天

那么后果就是会更加严重。在物业企业,这种事情经常碰到,所以在项目培训时,我说最多的一句话就是:能在物业干下去,你的能力一定超乎想象,因为一些事情无形之中锻炼着你,工作中你能够吞下各种委屈并能把每次的委屈化作你转变所需的营养珍馐,绝对能喂大你的格局。否则时过境迁后,别人只会记得你爆发的负面情绪,却不记得原因,徒留给别人你容忍力不够的印象。

理想很丰满,现实住住都是骨感的,物业的路途还很长很远,纵使现实处物业千难万难,物业人也待你如初念!物业再苦,我们也终将不离不弃。 □季文琴

我与物业

——浅谈物业行业发展中的现状

自1993年汇成物业成立至今,已走过26个年头,我已陪伴了汇成10年,在这10年里见证了公司一步步走向成熟,与每一位员工共同成长。

随着我国对物业管理相关法规、制度逐步完善,我司也提出了智能化、区域化、制度化、品牌化、专业化的五化建设,在这一大趋势下汇成物业已经取得了相当大的规模和成绩,一些不可忽视的问题也逐渐浮出水面,这些问题不但困扰了业主,也令公司的发展遇到了瓶颈,为了更好的解决这些问题,我司提高了物业管理资质等级,加大宣传和物业管理力度,同时加大与政府职能部门之间的协调关系,制定详细、行之有效的管理制度与措施,及时解决与管理之间的矛盾,从而真正做到“以人为本”的管理理念。为此本人认为:物业管理行业发展所遇到的几个难点:

- 1.效益差,生存难:业主要求物业费为无偿服务或抵偿服务,以各种理由拒缴相关费用,给物业管理工作者带来难度和压力。
- 2.建设遗留问题:由于建设施工单位在建筑房屋时,存在抢工期、赶任务等原因,造成一些遗留问题,物业公司对问题无法解决或者维修费用过高,物业无力承担,业主将不满情绪对准物业,造成物业管理工作难以开展。
- 3.如何使物业管理在当下更好地发展,可以从以下几点着手:
 - 1.推广智能化发展,目前社会是一个以科技创新发展的时代,高科技事物不断出现,合理运用智能化科技产品能大大减少人员成本,从而不断降低自身运营成本,用于提高物业管理的服务质量。
 - 2.加强物业管理的宣传力度,完善各类的法律法规,物业公

传承美德物业人

即将失物交还,并提醒她日后看管好自己的物品,防止遗失,张女士也对工作人员的热情帮助深表感激。

拾金不昧是中华民族的传统美德,在我们服务的一线区域常常会遇到此类事件。马利利在捡到失物后,能够做到在面金钱或贵重物品的诱惑下,自觉抵制诱惑,设身处地为失主着想、急其所急,在第一时间联系失主,为失主失而复得的欣喜和感激而感到欣慰和满足,他的这种行为了既是雷锋精神的延续,更是展现了我们物业人的高尚道德情操和良好的社会公德,值得我们学习。 □金雯婷

优秀的客服应如何处理好与业主的关系

转瞬间我被调到华滨华沁小区担任客服专员一职,已有六个多月,在这六个多月以来,非常感谢领导对我的关心和指导,以及各位同事的帮助;使我深深感受到汇成物业大家庭的温暖。完善系统的人职培训,使我不仅了解公司的发展历程、规章制度,也使我能够快速转变角色,熟悉工作内容和要求,更使我能够成为公司的一员而骄傲。在我看来,这是短暂的六个多月,短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识,要成为一名优秀的客服人员学习之路必定很漫长。

进入2019年首先的工作就是小区车牌识别系统的登记和审核工作,在这过程中也碰到了许多问题,比如房产证和车辆行驶证的信息不符合,我也从之前的只照着“三驾马车”(物业、业委会、居委会)商量下的政策收集审核资料中发现有好多种特殊情况的存在,我就想了几个比较合适且合理的方法尽可能地帮业主及租客解决“三证不合”的问题,比如,公司车辆让其公司提供加盖公章的证明;又如产权证是父母的名字,而车辆行驶证是儿媳的名字,我就想到用户口本加结婚证的方法来解决问题,作为一个合格的客服,不能死板做事,要随机应变,认真倾听业主的诉求,然后在我的能力范围之内帮业主解

决问题,而不是设种种障碍和推卸责任,其中与业主之间的沟通就变得相当重要。

物业服务本身具有一定难度,物业服务企业提供的物业服务很难达到“十全十美”的标准。我们小区内业主人数众多,对我们的服务质量的评价标准不统一。这也正是我们物业服务存在困难,才要求物业服务企业与业主团结合作、共同努力,创造美好、舒适的生活环境。这种美好、舒适的生活环境既来源于物业服务企业的努力工作,也来源于广大小区业主对物业服务企业的理解和支持。而这种理解和

支持中很重要的一项就是业主正常缴纳物业服务费。物业服务费是小区以此生存和正常运转的物质基础。通过相互沟通,业主按时缴纳物业费才是最好的结果。

在实际工作中发生的矛盾纠纷,很大程度上是源于缺乏有效沟通所导致的。若物业从业从人员服务意识不强,沟通能力欠佳,将导致业主对物业服务产生不满、认同度不高。若物业管理人掌握一定的沟通技巧,无疑会使与业主的交流变得顺畅,将许多可能发生的问题与矛盾消灭于未然。成功有效的沟通在于充分把握沟通对象的特点,因人而异,采用不同的沟通技巧,才能达到理想的效果。 □ 赖晨谷

我与物业

——浅谈物业行业发展中的现状

现象时有发生,屡见不鲜。项目一旦出现故障性事故,因物业公司受专业技术限制,故需要有相关专业资质的外委单位来进行检修,从时间上来讲,不能做到真正意义上的“及时”。

物业管理可经营项目有限,主要靠收取物业费为主要经济来源,不少住户往往不能理解物业费缴纳是住户应尽义务,甚至把物业费理解为能无偿服务或抵偿服务,以各种理由拒缴相关费用,给物业管理工作者带来难度和压力。

5.建设遗留问题:由于建设施工单位在建筑房屋时,存在抢工期、赶任务等原因,造成一些遗留问题,物业公司对问题无法解决或者维修费用过高,物业无力承担,业主将不满情绪对准物业,造成物业管理工作难以开展。

如何使物业管理在当下更好地发展,可以从以下几点着手:

- 1.推广智能化发展,目前社会是一个以科技创新发展的时代,高科技事物不断出现,合理运用智能化科技产品能大大减少人员成本,从而不断降低自身运营成本,用于提高物业管理的服务质量。
- 2.加强物业管理的宣传力度,完善各类的法律法规,物业公司

安全卫生我先行,漕河景苑全面做好春季灭虫害工作

寒寒已过,万物复苏,冬冬蛰伏的昆虫、小动物们纷纷结束冬眠醒来,花草树木如雨后春笋般发芽生长。万物复苏的季节也是小区绿化带病虫、蚊虫滋生是时候,为了减少病虫害危害,降低“四害”的密度,美化小区居住环境,给广大业主营造一个干净的生活环境,为此我们漕河景苑物业4月中旬开始对小区进行了全方位的消杀工作。在消杀工作开展前,保洁领班及绿化养护负责人对相关消杀操作人员消杀专业知识、注意事项、用药规范进行全面的讲解,以便实际操作工作人员了解消杀知识,更好的进行消杀操作。我们对小区公共区域进行药物喷灭蚊蝇,重点针对蚊蝇容易藏身的绿化带、建筑周边的死角地

带、垃圾桶周边、排水沟及积水井、地下车库等进行灭蝇消杀。公共区域消杀更是本次工作的重点,除了大面积消杀地外面外,绿化养护的工作人员还对墙角、草丛处、喷泉池等容易滋生蚊蝇的阴暗角落重点进行蚊虫消杀,力保将虫害扼杀在摇篮之中。

消杀期间,药水刺鼻的味道,所有人都避之不及,但是为了小区环境干净整洁,我们保洁人员和绿化养护师傅们依然坚持在刺鼻的药味下进行消杀,每一个角落都不肯放过。连续几个小时

的消杀工作,汗水早已打湿了他们的脸颊、湿透了他们的衣服……

在物业全体人员的齐心协力下,通过此次消杀工作,小区内

消杀期间,药水刺鼻的味道,所有人都避之不及,但是为了小区环境干净整洁,我们保洁人员和绿化养护师傅们依然坚持在刺鼻的药味下进行消杀,每一个角落都不肯放过。连续几个小时

的消杀工作,汗水早已打湿了他们的脸颊、湿透了他们的衣服……

在物业全体人员的齐心协力下,通过此次消杀工作,小区内

消杀期间,药水刺鼻的味道,所有人都避之不及,但是为了小区环境干净整洁,我们保洁人员和绿化养护师傅们依然坚持在刺鼻的药味下进行消杀,每一个角落都不肯放过。连续几个小时

的消杀工作,汗水早已打湿了他们的脸颊、湿透了他们的衣服……

在物业全体人员的齐心协力下,通过此次消杀工作,小区内

消杀期间,药水刺鼻的味道,所有人都避之不及,但是为了小区环境干净整洁,我们保洁人员和绿化养护师傅们依然坚持在刺鼻的药味下进行消杀,每一个角落都不肯放过。连续几个小时

的消杀工作,汗水早已打湿了他们的脸颊、湿透了他们的衣服……

在物业全体人员的齐心协力下,通过此次消杀工作,小区内

消杀期间,药水刺鼻的味道,所有人都避之不及,但是为了小区环境干净整洁,我们保洁人员和绿化养护师傅们依然坚持在刺鼻的药味下进行消杀,每一个角落都不肯放过。连续几个小时

的消杀工作,汗水早已打湿了他们的脸颊、湿透了他们的衣服……

消杀期间,药水刺鼻的味道,所有人都避之不及,但是为了小区环境干净整洁,我们保洁人员和绿化养护师傅们依然坚持在刺鼻的药味下进行消杀,每一个角落都不肯放过。连续几个小时

的消杀工作,汗水早已打湿了他们的脸颊、湿透了他们的衣服……

在物业全体人员的齐心协力下,通过此次消杀工作,小区内

消杀期间,药水刺鼻的味道,所有人都避之不及,但是为了小区环境干净整洁,我们保洁人员和绿化养护师傅们依然坚持在刺鼻的药味下进行消杀,每一个角落都不肯放过。连续几个小时

的消杀工作,汗水早已打湿了他们的脸颊、湿透了他们的衣服……

在物业全体人员的齐心协力下,通过此次消杀工作,小区内

消杀期间,药水刺鼻的味道,所有人都避之不及,但是为了小区环境干净整洁,我们保洁人员和绿化养护师傅们依然坚持在刺鼻的药味下进行消杀,每一个角落都不肯放过。连续几个小时

的消杀工作,汗水早已打湿了他们的脸颊、湿透了他们的衣服……

在物业全体人员的齐心协力下,通过此次消杀工作,小区内

消杀期间,药水刺鼻的味道,所有人都避之不及,但是为了小区环境干净整洁,我们保洁人员和绿化养护师傅们依然坚持在刺鼻的药味下进行消杀,每一个角落都不肯放过。连续几个小时

的消杀工作,汗水早已打湿了他们的脸颊、湿透了他们的衣服……

在物业全体人员的齐心协力下,通过此次消杀工作,小区内

消杀期间,药水刺鼻的味道,所有人都避之不及,但是为了小区环境干净整洁,我们保洁人员和绿化养护师傅们依然坚持在刺鼻的药味下进行消杀,每一个角落都不肯放过。连续几个小时

的消杀工作,汗水早已打湿了他们的脸颊、湿透了他们的衣服……

消杀期间,药水刺鼻的味道,所有人都避之不及,但是为了小区环境干净整洁,我们保洁人员和绿化养护师傅们依然坚持在刺鼻的药味下进行消杀,每一个角落都不肯放过。连续几个小时

的消杀工作,汗水早已打湿了他们的脸颊、湿透了他们的衣服……

在物业全体人员的齐心协力下,通过此次消杀工作,小区内

消杀期间,药水刺鼻的味道,所有人都避之不及,但是为了小区环境干净整洁,我们保洁人员和绿化养护师傅们依然坚持在刺鼻的药味下进行消杀,每一个角落都不肯放过。连续几个小时

的消杀工作,汗水早已打湿了他们的脸颊、湿透了他们的衣服……

在物业全体人员的齐心协力下,通过此次消杀工作,小区内

消杀期间,药水刺鼻的味道,所有人都避之不及,但是为了小区环境干净整洁,我们保洁人员和绿化养护师傅们依然坚持在刺鼻的药味下进行消杀,每一个角落都不肯放过。连续几个小时

的消杀工作,汗水早已打湿了他们的脸颊、湿透了他们的衣服……

在物业全体人员的齐心协力下,通过此次消杀工作,小区内

消杀期间,药水刺鼻的味道,所有人都避之不及,但是为了小区环境干净整洁,我们保洁人员和绿化养护师傅们依然坚持在刺鼻的药味下进行消杀,每一个角落都不肯放过。连续几个小时

的消杀工作,汗水早已打湿了他们的脸颊、湿透了他们的衣服……

在物业全体人员的齐心协力下,通过此次消杀工作,小区内

消杀期间,药水刺鼻的味道,所有人都避之不及,但是为了小区环境干净整洁,我们保洁人员和绿化养护师傅们依然坚持在刺鼻的药味下进行消杀,每一个角落都不肯放过。连续几个小时

的消杀工作,汗水早已打湿了他们的脸颊、湿透了他们的衣服……