

塑造优质服务团队 提升东湖物业品牌

——西安分公司组织会务接待专项业务培训

西安国家数字出版基地 A 座自 2017 年 7 月投入使用以来,各种类型的会议接踵而至,越来越频繁,而且会议的规格也越来越高。除了多功能厅目前由专业的会务公司策划、布置外,其他会务的准备布置任务都是由管理处负责实施。业主方要求我东湖物业作为服务供应方在接待方面充分彰显大型会务接待服务的能力,对各种类型的会议做到有计划、有预案、有流程、有标准,并独立负责好 VIP 贵宾室的接待服务工作。东湖物业驻西安分公司项目负责人在知悉业主方领导的工作要求后,迅速将这一情况向上海公司总部做了汇报。公司领导非常重视,把这一想法立即向集团领导做了汇报,很

快得到了集团领导的支持。于是,在集团领导的关心下,公司领导与瑞金宾馆领导经过密切沟通。瑞金宾馆领导高度重视,表示非常愿意支持东湖物业西安分公司开展会务接待专题培训工作,专门指派指派曾负责上海世博会接待培训工作的花雯雯老师赶赴西安,帮助东湖物业西安分公司进行员工会务接待培训。业主方得知这一情况后,马上把这个好消息通知园区内得其他物业公司,希望他们借此机会,派人一起参加培训,不要错失良机。西安诚悦等多家物业的员工前来参加培训,为东湖物业公司西安分公司此次会务专项培训增添了不少的人气。

此次培训共分为两部分。一部



分是理论知识讲解,另一部分是现场实操培训。

在理论知识讲解部分,花雯雯老师向学员们详细讲解了会务接待的由来、演变、发展,并根据各种会务和接待服务的不同要求,深入浅出

黄浦公安分局工程
部管钳工马春荣,工作之余乐于专研在工作中遇到的问题和困难,并利用自身多年的技能和经验加以解决。

近阶段,广场上的食堂下水管道窖井污水三天两头外溢,污染面积又较大,每次发生后疏通了没几天又外溢了,严重影响业主的车辆和人员通行。通过分析是食堂下水管道因十几年以来积累的陈年油污结成块整个粘附在下水管道壁上造成,多次清理都不能彻底解决这个难题。经过反复实际操作,发现油污结块的粘附力非常大,使用蛮力只能减少油污,管壁上的油污块根本无法彻底清理,长此以往只能治标不能治本,没过几日又堵住,工作量加大不说,还不能解决问题,业主也怨气多多。让业主方更换下水管道工期太长不可行,同时食堂一天四餐也不能停。马春荣面对管理处和工程部都觉得是头疼的大难题,终于自制了一款效果极好的下水管道疏通器,利用旋转力带动压力,使油污结块大块掉落,从而可以减少阻力。

由于马春荣的发明小创造,使得下水管道油污疏通难的问题得以彻底解决,他刻苦钻研的精神一时传为佳话。

□东湖物业黄浦公安分局管理处

马春荣发挥业余专长自制疏通器具

小发明大用处

拓宽服务深度 丰富服务内容 打造东郊特色

——东郊半岛 2017 年度业主大会顺利召开

9 月 2 日下午,东郊半岛别墅小区召开 2017 年度业主大会,也是东湖物业接手这个项目以来召开的首次业主大会。

会上,首先由业委会主任汇报了业委会过去一年来的主要工作。其次,管理处经理向与会业主详细汇报了东湖物业接管小区以来“工程、保安、保洁、绿化”各条线所做的主要工作情况及 2017 年下半年的工作计划。与会业主在听取管理处经理的汇报后,对东湖物业进驻小区所做的工作表示了充分的肯定,对“创新小区物业管理、提升服务质量”所做的工作给予高度认同。对物业费收缴以及收费方式的改进也给予了有力的支持。



针对园区物业管理如何进一步深入推进,如何把小区环境、绿化、工程、设备、安保等各项服务做得更好,围绕“建设美丽东郊,维护小区平安”这一主题,业主们各抒己见,提出了很多合理的意见和建议,为以后有效地开展物业工作提出了中肯的建设性的意见



和建议。管理处将以此为契机,充分吸取业主们的建议,认真进行梳理,根据条线与分工,明确责任部门,制定工作措施,按照时间节点,认真组织员工培训,完善员工培训、考核机制,不断提高员工的服务意识和技能。

东郊半岛别墅管理处将“服

务上层次、管理上台阶”作为 2017 年下半年工作的着力点,针对东郊别墅高档住宅小区的特点,契合业主最新需求,拓宽服务深度,丰富服务内容,打造东郊特色,为东郊半岛别墅小区业主呈献“更好、更优”的服务。

□东郊半岛别墅管理处

国网上海数据中心揭牌 国网上海数据服务中心揭牌 国网上海数据服务中心揭牌

日前,国家电网客服中心在上海举行了“国网上海数据中心揭牌仪式”,东湖物业作为国家电网上海公司的物业服务单位,在进驻国家电网上海公司 6 年来,首次迎来这场高规格的接待服务。

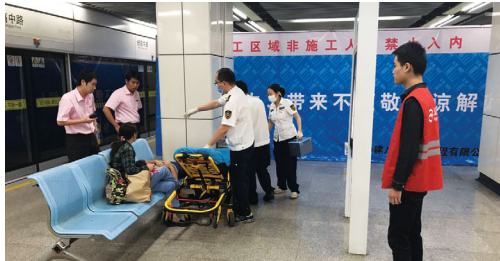
为接待 30 多位国家电网高层领导和技术专家,东湖物业国家电网上海公司管理处制定了周密精细的接待方案,明确了各部门职责、接待流程、车辆行驶路线,并联系各维保单位,定时定人做好设施设备的安全检查工作。在接待服务中,温馨整洁的环境、井井有条的保安秩序、舒适顺畅的专梯服务、热情周到的会务接待,让与会领导和专家亲身体验物业服务的价值。

□国家电网客服中心管理处

9 月 29 日早上 9 时 46 分,轨道交通 9 号线杨高中路站接到调度命令:往杨高中路方向的车厢内有一名乘客在第五节车厢的 5—3 号门附近晕倒,乘客已失去自主意识,需要派人进行协助。接到指令后,东湖物业轨道交通管理处正在现场例行巡视的主管郭星洲,立即赶赴现场,了解情况并进行现场工作协调,迅即安排站务领班赵斑到现场协助杨高中路站(上行)站务员及车厢内的跟车陪同(世纪大道站站务员),一起参与现场援助。

9 时 49 分,列车进站,郭星洲、赵斑及上行站务员立刻进入

地铁运行时乘客突发急病家属焦急 东湖物业轨交站务员实施联动援救



上行 23 号车门处查看现场情况。晕倒的乘客正躺卧在座椅上,有家属马小姐陪同。郭星洲与家属沟通后,协力将晕倒的乘客先移



出车厢,建议立刻拨打“120”急救并送医,同时向身边过路乘客寻求保心丸,安排见习站务员协助领班按车站规定疏散围观群众。

在乘客服用保心丸的同时,郭星洲拨打“120”急救电话,然后用对讲机向车站车控室汇报情况。

(下转第 2、3 版中缝)

《物业服务案例》之分享“45”分钟

9 月 18 日下午,“物业服务案例”分享交流活动在上海社科国际创新基地 5F 会议大厅举行,公司各项目经理、助理,公司本部职能部门负责人以及 2017 公司后备项目经理培训班的学员参加案例分享活动。担任本次经验分享

的演讲嘉宾是公司张江园区 B1—7 源创谷项目经理沈华,她结合自己过去在外资企业、以及在东湖物业外高桥工行数据(上海)中心、B1—7 源创谷项目物业管理服务的心得与经验,同与会者做了分享。这次案例分享以“人际关系沟通技巧”为主题。沈华从沟通的基本问题、沟通的基本原理、沟

通的基本要求、主动沟通的基本方式、沟通的经验技巧、‘妙语连珠放光彩’的沟通 E 语等六个方面,以“风格亲切自然、语言随和大气、睿智灵感感动”讲述自己在物业服务日常工作中进行人际关系沟通协调的故事。

物业服务的好坏在很大程度上决定于人际关系的状态。学会“沟通”是人际关系领域一个十分重要的环节。所以在物业服务中,了解人际关系,学习运用沟通的艺术,让工作充满喜悦,让人际关系温暖彼此,并建立良好的人脉是做好物业服务的重要前提。从“心”出发,从“聆听”开始,掌握好沟通的技巧,就会让我们的物业服务带来一股宁静温暖

的能量,让周围的一切变得丰盈和圆融。

□源创谷

塑造优质服务形象 提升东湖物业品牌

(上接第 2 版)明白了会务接待中席次的安排、会议的策划、会场的布置、操作的流程,以及会务接待服务中应注意的有关具体

问题。

在实操部分,花雯雯老师通过示范、讲解,使员工熟练掌握了商务接待中应当掌握的技能、技巧、处置方式。诸如:冲泡茶头的时间、冲泡水位,会议中蓄水的时间间隔、蓄水的顺序、动作,托盘和盖杯的正确操作方法以及怎样应对会议中的一些突发情况,一一做了演示。然后,让学员操练,纠正一个又一个不符合标准的动作。经过多个轮回的操作,学员们的动作由生疏变得熟练。

东湖物业西安分公司组织此次会务员工接待礼仪业务知识培训,不仅开阔了会务员工的眼界,提升了会务员工的技能,而且为员工做好今后的会务接待与服务提供了技术指导,奠定了坚实的基础,提升了东湖物业的企业形象。此次培训结束后,西安分公司还将继续组织“保安、保洁、工程、绿化”等系列条线的员工开展业务知识专项培训,推广培训经验,丰富培训内容,提高培训“针对性、实用性、有效性”,不断提升东湖物业西安分公司员工的综合素质和整体服务水平。

□东湖物业西安分公司

地铁运行时乘客突发急病家属焦急 东湖物业轨交站务员实施联动援救

(上接第 2 版)杨高中路站区域站长葛欣立刻安排值班站长罗骏及实习站务员来到出入口,等待救护人员的到来,为救护人员作好线路引导。

10 时 07 分,救护人员抵达现场后,立刻将昏迷乘客接走。10 时 13 分,乘客及其家属送上救护车并驶离后,至此东湖物业轨道交通管理处启动的车站客伤应急处置告一段落。

后来,得知乘客前几日做了白内障手术,当日出院乘坐 9 号线到小南门站时出现头晕,并逐步意识模糊。在这一次乘客出现以外突发事件的处理过程中,充分印证了东湖物业轨道交通管理处在完成常规轨道交通站务运行保障服务中,制定完善轨道交通运行保障服务中的应急预案预体系的必要性和可行性。同时,也为我东湖物业轨交管理处站务员工今后的业务培训与学习,提供了一本富有价值的参考教材。通过这次应急突发事件的有效处置,使得我管理处服务人员深深懂得,轨道运行中还会有许多意外事情发生,我们要做好充分的预想,有充分的准备应对一切可能发生的意外事件。要认真总结积累意外事件处置经验,深度融入日常保障服务中,人人都熟知预案方案,人人熟知预案流程,人人明确预案工作的职责,遇有紧急突发事件,保持沉着冷静的心态,从容淡定应对突发事件,妥善处置突发事件,为地铁的安全有效运行提供优质的服务保障。

□东湖物业轨交管理处