

## 物业与业委会同牵手 共建美丽“心”家园

——锦绣江南家园耕读园管理处多措并举美化家园



近期,东湖物业锦绣江南家园耕读园管理处联合业主委员会,以巩固“创全国文明城市”成果为契机,开展了一系列美化社区环境的活动,这一贴心举措受到了社区居民的一致点赞。

据悉,物业管理处和业委会在日常工作中“弱化”了甲乙方的概念,转而把社区打造成虹桥镇首屈一指的美丽小区为共同目标,

并制定了三条沟通原则,即“不找借口、不升级矛盾、主动承担责任”。在三原则的指引下,业委会自2014年12月成立以来,入室盗窃实现了“零”案件,在治安管理方面取得了不错的业绩。

今年,在物业管理处和业委会的共同倡导下,小区居民全动员,开展了别开生面的美丽家园改造行动。由物业组织实施,全面

维修养护了小区内的木质结构,翻新和修复墙面,补种草皮,打造“小爱情海”喷泉。物业和业委会共邀“中国书法协会”的老师,指导小区居民自主创作,对门洞进行布置,提高了小区的文化品味,打造楼道自治的新概念,并就后续小区公共设施的使用进行了重新规划。

社区居民感到,东湖物业锦绣江南耕读园管理处在本小区的物业服务工作认真细致,有目共睹。锦绣江南家园耕读园小区虽然是个老小区,但是物业管理标准高、服务好,还为居民提供了丰富多彩的业余文体活动,无形中提升了社区文化品味,居民在享受高档的物业服务,享有更多的获得感、体验感的同时,使物业自身的财富价值也得到了保值增值。由于物业服务“管家”带来的温馨,居民对物业更加理解、支持和信赖,业主同心、共建家园的理念深入人心。居民们表示,今后也将一如既往地支持物业工作,按时交纳物业管理费,共创“物业、居民”和谐共治的社区新环境,为建设锦绣江南美丽“心”家园注入新活力。

□锦绣江南家园耕读园管理处

公司党建取得新成就

(上接第1版)上海东湖物业管理有限公司观光隧道管理处办公室主任张玮获得上海市物业行业“优秀共产党员”称号。上海东湖物业管理有限公司党总支党务干事夏玉娟获得上海市物业行业“优秀党务工作者”称号。上海东湖物业管理有限公司锦绣江南耕读园管理处获得上海市物业行业“建设先锋示范服务窗口”称号。 □夏礼

强化信息化系统整合 推进新视窗项目建设

(上接第1版)希望新视窗合作伙伴和东湖物业各参与项目,坚持一切从业主用户核心业务出发,优化系统方案,既要满足东湖物业整体业务的需要,也要满足项目业务协同的需要;既要满足当前管理的需要,也要面向未来市场的需要,有前瞻性、引领性、推广性,把东湖物业信息化平台建设得越来越好,成为东湖物业做精做强的助推器。 □信息化工作组

想业主所想 谋业主所需

(上接第2版)为了规范用水阀门切换中的安全操作,工程部还制定了“联想大厦1—2楼水箱供水操作流程”,要求工程领班熟悉阀门位置和切换操作流程,并对部门员工进行培训。培训后,要求部门所有员工熟练掌握阀门切换操作程序,确保因意外原因导致1—2F供水中断后,即刻于第一时间恢复1—2F的正常供水。

此次切换阀门转换为水箱供水的技术改造,是联想大厦工程部员工善于学习、勤于动脑、勇于尝试的一次技术革新,较好地解决了大厦因市政突然断水时给1—2F供水带来的不便,保证了大厦1—2F始终处于正常的用水状态。也是联想大厦管理处“想业主所想、做业主所需”的重要体现。□联想大厦管理处工程部 张怡

(上接第2版)同时,让老员工手把手带领新员工排除故障、维修操作。这种培训方式直观有利,不但对老员工的空调维修水平是一个促进,对新员工快速提高技能也更加有效。联想大厦空调实习室建成后,赢得了管理处员工的一致好评,员工们希望今后多建几个类似空调实习室这样的培训平台,便于员工学习、提升业务技能所用。空调实习平台,有力地促进了管理处员工学习业务、钻研业务的积极性,营造了管理处员工浓厚的学习氛围。

空调实操培训平台,从一个利用旧物变废为宝的场所,变成了员工学习技术的车间。今后联想大厦管理处工程部将集聚更多的资源,把空调维修实训平台真正打造成员工技术提升的基地、成长进步的舞台。 □联想大厦管理处工程部 张怡

想业主所想 谋业主所需

服务视窗

FWSC

## 完善防汛抗台应急体系 提升抢险救援避灾能力

——黄浦公安分局管理处防汛抗台演习纪实



当前,上海正进入汛期,灾害性气候趋于频发季节。为有效预抑抵制台风、暴雨对本物业造成侵害,增强员工安全防范意识,检验即按照应急演练预案要求,组成若干抢险工作小组,明确职责,布置任务,落实人员,待一切就绪后,蒋委员即刻向黄浦公安分局警保处防汛抗台领导小组组长请求下达应急演练指令。随着汪组长的一声令下,2018年黄浦公安分局“防汛抗台”实操演习正式打响,一场防汛抗台大幕随即拉开。

现场演练以物业辖区遭遇暴雨侵袭为背景,开展搬运沙袋堆垛构筑挡水板拦截、停车库应急排涝抢险、办公楼遭遇突发水情抢护、倾斜树木加固4个科目演练。

**应急科目一:**地下车库出口处大量雨水倒灌涌入,产生险情。救援人员堆垛沙袋,筑牢挡水板拦截。

**应急科目二:**地下车库集水井产生大量雨水外溢,产生险情。救援人员在停车库奋力排涝抢险。

**应急科目三:**二号楼北侧通道处二个

相关部门发布的灾害性气候信息,物业管理辖区内也出现多项险情,针对汛情突发的严峻态势,防汛防台应急演练指挥组立即按照应急演练预案要求,组成若干抢险工作小组,明确职责,布置任务,落实人员,待一切就绪后,蒋委员即刻向黄浦公安分局警保处防汛抗台领导小组组长请求下达应急演练指令。随着汪组长的一声令下,2018年黄浦公安分局“防汛抗台”实操演习正式打响,一场防汛抗台大幕随即拉开。

现场演练以物业辖区遭遇暴雨侵袭为背景,开展搬运沙袋堆垛构筑挡水板拦截、停车库应急排涝抢险、办公楼遭遇突发水情抢护、倾斜树木加固4个科目演练。

**应急科目一:**地下车库出口处大量雨水倒灌涌入,产生险情。救援人员堆垛沙袋,筑牢挡水板拦截。

**应急科目二:**地下车库集水井产生大量雨水外溢,产生险情。救援人员在停车库奋力排涝抢险。

**应急科目三:**二号楼北侧通道处二个

雨水井(污水井)外溢,雨水涌向四号办公楼。抢险人员在疏通排水管道,防止办公楼遭遇水灾侵害。

**应急科目四:**一号楼北侧一颗香樟大树出现倾斜,阻碍车辆通道,威胁停放车辆的安全。抢险组在对倾斜树木实施加固。

各应急小组参演人员及时处理各种突发情况,立即进入抢险岗位。各抢险小组一马当先,立即投入到实战中。“我搬挡水板、你扛沙袋、疏通管道、清除积水、加固大树等等。紧张、有序的落实每一项应急措施,一派热火朝天的景象”。

15时10分,所有应急科目处置完毕,抢险救援人员集合归队。随后,黄浦分局警保处副处长达奇对此次“防汛抗台”实战演习进行综合点评。他充分肯定在此次应急演练中,管理处预案设计的细致、物资准备的周到、组织指挥得当、救援措施到位,针对性强。经过演练,参演员工的职业化程度有了很大的提高,演练的情景设定、科目设置以及实战模拟等环节都贴近实战,所有参加演习的人员以高度认真的态度积极应对、处置

各种险情,为应对汛期突发事件的安全防范建立了一套操作性、实用性的示范样本,对今后的防汛抗台工作具有很强的指导作用。15时30分,黄浦公安分局管理处防汛抗台应急演练指挥执行组长蒋委员宣布演习结束,各抢险小组结合应急预案处置流程进行清场检查,整个演练紧张、规范、有序,防汛抗台演练防达到了预案设定的要求。

通过此次防台防汛应急演练,不仅增强了参战员工的安全意识,同时明晰了灾害性气候来袭时应急人员在各自岗位的抢险职责,提升了全体员工应对突发事务的处置能力,同时,为抵制防范风险、摸清、梳理险情,确保物业辖区的一方平安奠定了坚实的基础。管理处将以此次演练为契机,始终秉持对业主高度负责的精神,落实好安全责任,全力查补安全短板,锤炼过硬员工队伍,确保突发事件状态下我们的队伍能“拉得出、冲得上、打得赢”。

黄浦公安分局警保处处长蔡晓亲临现场观摩、督战,全程进行指导。

□黄浦公安分局管理处

## 未雨绸缪,编织防汛防台安全网

——东郊半岛别墅举行防汛防台实战演练



为加强东郊半岛小区的防汛防台工作,避免台风、雷电、特大暴雨袭击时可能对社区居民生命财产安全带来的损失,及时、高效、有序地发挥小区防汛防台应急保障预案机制的作用,做好汛期的防范与突发事件的处置工作,确保小区安全度汛,提高管理处员工对汛期可能发生的突发事件的应急处置能力,综合检验小区排水、污水、集水井、泵房等管路以及设施设备的运行情况,7月5日下午,由管理处工程、保安、清洁员工共同参加的防汛防台应急演练在小区会所车库进出口处举行。本次演习依据气象台发布橙色暴雨预警信号生效为背景,检验管理处防台防汛应急预案的可行性。

正式演练前,管理处做了大量的准备工作并组织员工培训。客户服务部通过微信公众号,在楼栋张贴通知发出特殊天气温馨提示。保安部提前检查防汛物资筹备情况,

管理处经理周燕首先向员工讲解了防汛防台以及实施抢险的安全知识和启动应急预案的责任分工、处置流程、安全注意事项,帮助员工进一步提高防汛防台意识,使员工进一步熟悉汛情、知晓汛情、了解汛情,并为员工熟练掌握防汛器材的操作使用方法及各项应急处置流程提供了帮助,为圆满完成本次演练任务做了充分的铺垫。同时,为了普及防汛防台知识宣传效果,管理处通过防汛防汛资料发放、设置告示牌等形式,向小区居民开展防汛防台等方面的知识宣传工作,增强居民防灾自救意识,一旦遇有汛期灾害能够迅速有序安全撤离避让,提高居民的防灾避灾和自我保护能力,使防汛抗洪工作真正成为全民的自觉行动和共同职责,最大限度地减轻水灾造成的损失,维护广大业主的生命财产安全。

在本次活动中管理处员工表现了良好的精神风貌和较强的灾害应对处置能力,还检验了东郊半岛别墅防汛预案和应急措施的可操作性,为东郊半岛别墅安全度汛奠定了坚实基础。

在演习开始前,东郊半岛别墅

## 宝山公安大楼管理处圆满完成市局领导调研接待任务

本报讯7月9日下午,上海市副市长、市公安局党委书记、局长龚道安来到宝山分局罗派派出所调研指导工作。

7月8日接到通知后,分局领导高度重视,要求警保处迅速通知物业,落实会务人员做好接待服务。服务部按照会务要求和接待规格,提前准备了小型消毒柜、盖杯、矿泉水、小毛巾、矿泉水、便签夹等各种物资用品。由于是双休日,从管理处经理、各部门经理到主管,主动放弃休息,全身心投入到会务接待保障任务中,对会议所需物品、包装和质量逐一检查,确保无误后才放心投入使用。

7月9日一早,由项目经理带队,带领会务人员、空调维保人员及会议所需物品赶赴现场,紧锣密鼓开始布台、布置会场,做好会议前的各项准备工作。因为罗派派出所不属于我物业管理范围,这次会务接待保障服务算是管理处的一次增援服务,大家毫无怨言,群策群力,发扬管理处勇闯一流的服务精神,决心要把本次会务接待做到最好。当我东湖物业宝山公安大楼服务团队到达现场后,又面临大量的准备工作要做。会务员工仔细擦拭会场座椅,打扫会场及周边环境卫生,按分局领导提出的高规格高标准要求精心布置会场。工程人员检查会场设备及空调工作情况,确保设备正常运行。

下午15时30分,市局领导在分局领导陪同下进入会场。在整个接待过程中,项目经理现场指挥,会务人员会前引导,会中提供续水服务,会后做好清理工作。会务主管及空调维保人员在会场外待命,做好会务保障中的各项监督工作。正是由于会前有序的准备,会中规范的服务,确保了此次接待任务的圆满完成。会后,宝山公安分局的领导对东湖物业宝山公安大楼此次会议接待提供的服务相当满意,给予了高度肯定。

□宝山公安大楼管理处



宝山公安大楼管理处移动工单上线运行至今已有一年多的时间,保洁、工程、会务的日常巡检业务全部进入系

统模块运行中。为了进一步优化移动工单运行效率,提升数据准确性和统计效果,压缩工单处理耗时,提升服务质量和客户满意度,2018年7月11日,管理处特别邀请上海费哲科技公司技术工程师王老师来宝山公安大楼管理处,就移动

工单系统一揽子的生成菜单、流程导向和数据配送开展业务培训,指导管理处员工学习快速创建工单、派工、接单、计划性维护等流程的实操操作。管理处各部门主管以上操作人员参加了培训。

在培训中,王老师针对员工在移动工单运行中遇到的各种困难和疑问,给予了一一讲解。经过两个多小时的现场互动、演示操练,使员工更加熟练地掌握了移动工单的操作规范、业务流程和工单跟踪处理。王老师还结合工作实际对容易



## 想业主所想 谋业主所需

——联想大厦管理处工程部成功制作水箱旁通切换联通管

防患于未然,组织工程员工勘查现场,提出改进建议,将3楼楼板打穿,接上管子,把3F水箱里的水引至2楼。为此,在工程部员工的精心打造下,动手制成了一个水箱旁通切换联通管。

6月23日,工程部按照此次设计方案,由工程部经理带

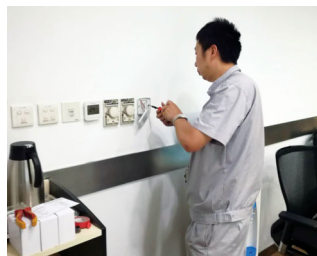


领员工来到施工现场,对链接水箱的管路进行改造。在完成2F自来水旁通管道施工后,马上又模拟断水测试。在测试中,先关闭进入1F、2F的市政进水管,然后切换到水箱供水。经过反复测试和检验,改由3F水箱供水至1F、2F的水压完全正常。(下转第2、3版中缝)

## 打造实训平台 提升员工技能

——联想大厦管理处工程部自主搭建员工实习室

调查培训平台,供这些新进员工实习之用。在实习中,让他们熟悉空调系统的工作原理,在空调



上设定故障,让他们从各种故障现象中分析故障原因。(下转第2、3版中缝)