

盛世嘉物业顺利通过 ISO9001：2008 外部审核



花伴里人生讯 2014年9月25日，盛世嘉物业顺利通过中鉴认证公司的质量认证监督审核，表明公司的质量管理体系和管理符合 ISO9001：2008 质量认证要求，能持续、稳定的为客户提供优质的物业服务。

当日，中鉴认证公司派出3名审核专家，分别对物业公司本部和龙岗花伴里管理处进行审核，本次接受审核的部门为管理层、品质部、行政人事部和管理处客服、工程、安管和环境四大服务部门。专家采用抽样方式，通过现场观察、查阅文件和记录、提问与交谈等方法，审核发现一般不合格项1项，未出现严重不合格项。

在检查结束时的末次会议上，专家们对体系运行提出了一些建议和要求，管理者代表肖总表示，公司将加大力度，扎实的把质量管理体系贯彻到实际工作中去，不断完善体系内容，持续改进和提高品质水平。

自2009年公司导入质量体系以来，公司依据体系，积极开展月度品质检查、内部审核、管理评审和客户满意度调查，将质量理念深入员工，严格执行体系要求，为外部审核的顺利通过提供了保证。

(通讯员 / 郑建军)

全员参与 持续改进 ——盛世嘉物业管理评审会圆满结束

花伴里人生讯 随着内审工作的圆满完成，盛世嘉物业于2014年9月26日在盛世嘉本部召开了2014年度管理评审会议，对盛世嘉物业目前质量管理体系运行的充分性、适宜性、有效性等进行评估。

王利胜总经理、肖辉响副总经理、职能部门经理和各项目管理处主任参加了本次管理评审会。会议开始前，管理者代表肖总对管理评审会的目的和要求进行了说明。接下来，各管理处、职能部门负责人分别在会上汇报了本部门体系运行情况。

品质部经理郑建军在作公司体系运行报告中，对公司体系运行的现状进行了详细的分析，其中包含目标完成数据分析、内外审情况分析、客户意见反馈受理等方面内容，详尽客观的表述了公司质量体系运行的现状。

从运行报告看，目前公司质量管理体系均能在各个项目有效运行，各管理处在质量管理体系的指导下有效开展各项服务工作，各项管理指标均得到有效控制并完成。

从各个部门的管理评审报告中，也反映了一些不完善之处，如质量管理体系的导入、企业的风险防范、质量考核等等还有待完善。针对这些情况，目前公司也在积极对相关体系文件进行修改，以满足目前各个项目管理需要。

随后，管理者代表肖总指出质量体系不是一成不变的，要求各单位需要根据项目特点及组织结构的不同及时进行调整，并在日常工作过程中对体系提修正意见。质量体系运行需要全员参与，而不是哪个部门或哪几个人的事，只有这样才能使质量体系更适应我们的日常工作，希望每个项目、每个员工都参与到质量管理中来，积极提出合理建议，使我们的质量管理体系能更加完善，能更好指导我们的日常工作。

最后，王利胜总经理对本次管理评审会进行了总结，充分肯定了各单位对品质管理的认识提高，同时指出体系运行需要有创新性思维，需要不断改进工作方法和步骤，才能达到循序改进的目的。并强调应加强员工的培训，员工的综合素质提高了，公司的品质自然而然也会提高。

盛世嘉物业公司自从2009年通过ISO9000:2008质量体系认证以来，一直致力于质量管理体系的不断完善和改进，现有的质量管理体系，是在多年管理经验中累积，通过盛世嘉物业人的不断创新和改进，才有今天的成就。通过开展内部审核、管理评审及外部审核等活动，让每一个员工都能参与进来，使我们的质量管理工作不断完善、不断改进，从而实现公司的持续发展。

(通讯员 / 吴波)

盛世嘉大事记 (2014年)

花伴里人生讯 2014年1月1日，盛世嘉物业正式启动“一个讨论、两个评比、三个提高”活动。

2014年2月18日，盛世嘉物业顺利召开以“发扬迎难而上精神 树立主人翁意识”为主题的2014年誓师大会暨目标责任书签订仪式。

2014年4月12日，盛世嘉物业开展“一个大讨论”活动，即组织公司中高层骨干人员以“一家值得尊敬的中国公司”为背景的学习讨论活动。

2014年4月16日—19日，盛世嘉物业开展为期四天的管理人员工作技能考评活动。

2014年5月6日，盛世嘉物业继续组织中高层骨干成员持续和深入开展“一个大讨论”活动。联系个人实际工作，开展“谈体会、找差距”的主题大讨论。

2014年6月—8月，盛世嘉物业将“一个大讨论”活动持续贯彻落实到各管辖项目的基层员工中开展。

2014年6月23日，盛世嘉物业正式组建工程、客服、安管和环境四大部门的专业委员会。

2014年6月27日，盛世嘉物业开展“员工劳动关系管理”专题培训。

2014年7月11日，盛世嘉物业在里山山谷顺利召开2014年半年度总结会。

2014年7月24日，新木半里大厦物业早期介入营销配合团队正式进驻。

2014年8月6日，盛世嘉物业开展了“三个提高”之“提高基层骨干员工工具完成一个工作例会的组织安排能力和通过工作例会解决问题的能力”的专题培训。

2014年8月11日—15日，盛世嘉物业在全公司范围内开展了2014年年度质量管理体系内审活动。

2014年9月22日—27日，盛世嘉物业组织了“三个提高”之“提高骨干员工现场带队能力，如何做到现场有形象、有标准、有方案”的安管骨干集训营6天封闭式培训。

2014年9月25日，盛世嘉物业顺利通过中鉴认证公司的质量认证监督审核。

(整理 / 饶李梅)

物业公司解业主之忧 贴心服务获赞赏

花伴里人生讯 2014年9月11日下午13:30分左右，清湖花园地下车库一辆越野车因驾驶室内打火机自燃，导致车辆起火，车辆上方刚好有煤气管道！在这危急关头，当值人员不顾个人安危，及时采取措施控制火情。事后，管理处受到业主高度的赞扬，并获得业主赠予的“勤于值守 乐于助人”锦旗一面。



城市公寓获赠锦旗

警在南头嘉隆辖区破获一起诈骗案件，将11名涉案人员成功抓获。事后，南头嘉隆公寓管理处受到深圳市公安局南头派出所重案队和深圳市公安局南头派出所马家龙警务室的高度赞扬，并获得重案队和警务室分别赠予的“警民合作 为民解忧”、“助警破案 功德无量”锦旗。

(通讯员 / 饶李梅)

同日下午14:50分左右，城市公寓1230房因业主一时疏忽而出现火情，管理处工作人员第一时间赶赴现场，及时扑灭火源，避免了一场灾难，随后又积极协助业主清理了事故现场。事后，受到业主高度的赞扬，并获得业主赠予的“临危不惧 化险为夷”锦旗一面。

2014年8月12日，公安干



南头嘉隆获赠锦旗



清湖管理处获赠锦旗

1

安全问题常抓不懈 时刻警惕消防隐患



管理处安管队长为队员讲解消防设备使用知识

嘉隆公寓是各住户和各个企业为员工安排生活、住宿的公共生活区域，小区内人员众多，居住环境密集，易燃物多，一旦发生火灾事故，影响大、损失大，直接影响居住人员生活和工作的正常秩序。因而，管理处多年来高度重视小区防火工作，始终把防火工作放在各项预防工作的首位。预防小区火灾是一项常抓不懈的工作，学习消防知识更是各位住户在嘉隆公寓居住期间不可或缺的一课。

为了增强各位住户和员工的消防安全意识，明确消防安全责任，便于大家学习消防安全知识，管理处时刻对新进队员保持着消防安全知识不懈的预防和传播安全防范及实际操作的相关知识。内容主要包括：火灾基本常识、灭火器基本常识、初起火灾扑救方法、人员疏散和火场逃生知识、消防知识问答等，并收集了部分火灾案例、消防安全知识竞赛试题等方面的内容。其目的是让大家通过学习本刊报，了解消防安全常识，熟悉消防器材的性能特点，掌握灭火、疏散、逃生技能，提高自防自救能力，预防住宅小区火灾。同时，也为管理处义务消防队提供了学习、宣传资料。我们希望，通过对消防安全知识的学习，使广大住户和企业员工做到“三懂三会”，即：懂火灾的危害性、懂火灾的扑救方法、懂预防火灾的措施；会报火警、会使用灭火器、会逃生自救。

“隐患险于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山”。希望大家自觉承担起小区防火工作的责任与义务，更多的学习和掌握消防知识，遵守各项防火制度，积极参与社区消防工作，使我小区形成“人人关心消防、处处注意防火”的群防群治的局面，从根本上减少或避免小区火灾事故的发生。

(南头嘉隆公寓/何易)

2

秋高气爽桂花香 露天电影进社区



2014年10月1日晚，南头嘉隆管理处举办十一国庆黄金周电影放映晚会。作为小区每个节假日的特色节目，大家都很喜欢。不少住户早早地就来到了现场，等待着电影的放映。

“对于我们这一辈的人来说，能与朋友邻居齐搬板凳看露天电影，仿佛回到了小时候啊……”小区里的王大爷高兴的说。

“现在人家家里都有电视，但还是在这里看有意思，尤其是我们家的小孩甬提有多高兴了……”一旁的林阿姨忙补充道。

电影放映活动既丰富了住户的精神文化生活，也缓解了住户的生活工作压力。观影结束后，住户纷纷表示，希望管理处多举办类似的活动。

(南头嘉隆公寓/邓学锋)

为了丰富业主生活，构建和谐社区，让业主们度过一个愉快的周末，2014年10月12日管理处特别安排了放电影活动，就电影名就吸引了无数的业主前来观看《笑功震武林》，这部电影是由众多明星联袂主演的战争喜剧片。

“妈妈，快点走呀，再晚就没有位置了！”“一直都想去电影院放场看电影，放松心情，可总是找不到时间，这个物业公司太贴心，现在在家门口就可以看电影了。真的是太好了！”像这样的感慨在小区随处可见。为了找到一个好的观影位置，活动现场早早地就挤满了人，现场准备的小凳子根本满足不了看电影的人，有些业主自行准备了小板凳，其它的业主只能是站着欣赏了，所以后面的人都是踮着脚尖，伸长脖子，歪着脑袋瞅了。电影搞笑的情节逗的大家捧腹大笑，把现场推向一个的高潮，看到业主们脸上洋溢着的笑容，是给我们的服务最好的分数。

(清湖花园/李孝平)

3

“和谐邻里，便捷社区”

——花半里清湖花园便民服务项目活动暖人心



志愿者招募



医生们为业主们量血压

业主在旧物回收处咨询

为了给广大业主提供日常生活服务的便利，让业主们感受到管理处的人文关怀，拉近管理处与业主间的距离，提升服务品质，促进整个小区和谐发展。2014年9月28日花半里清湖花园管理处携手清湖社区服务中心开展便民服务项目活动，此次便民服务项目非常丰富，有免费义诊、旧物回收、办证咨询、义工咨询与招募还有献爱心活动。

活动还没有开始，现场已经围满了等候的业主们，老人们排着队等着量血压，医院还为业主们准备了贴心

实用的小礼物，众多医生驻守现场，不仅可以量血压，还提供了内科、妇产科、儿科等健康咨询项目！办证咨询的工作人员、义工咨询与招募的摊位人气爆满；超有爱心的业主们整理家中物品（衣服、鞋子、书籍等）放入旧物回收箱，现场一幅和谐的画面！

此次活动在业主们的赞扬声中圆满结束了，得到了业主们一致好评，管理处将再接再厉把服务工作做得更好！

(清湖花园/李孝平)

4

防控登革热、健康你、我、他

——记细靓嘉隆公寓防控登革热疫情情况



细靓嘉隆公寓管理处，为预防登革热疫情，带头响应政府及公司的号召，针对小区进行了全面的灭蚊工作，并加大了蚊虫的消杀力度。

小区在10月9日进行了烟雾消杀工作。同时，管理处为进一步普及小区住户对登革热的预防知识，提

高广大住户对登革热认识水平及防治能力，切实做好登革热防控工作，在消杀当天发放了温馨提示，以此提醒住户保持环境卫生，杜绝蚊虫。

(细靓嘉隆公寓/李虹霞)



王总开营仪式讲话

以培训促管理 以管理促提升

——记盛世嘉物业安管骨干集训营活动

为加强规范化管理力度，提升物业基层安管骨干人员现场管理能力，优化管理方式，带动团队协作意识，最终提高公司安管队伍管理水平和安管员工综合素质。盛世嘉物业公司2014年9月22—27日组织了为期6天（分两期）的安管骨干集训营封闭培训，培训在半里山谷举行，来自公司12个管理处的安管骨干参加了此次集训，参加集训人员共计25人，讲师由公司品质部、行政人事部和抽调的管理处主任出任。

本次集训安排周详，从前期的集训方案策划、工作准备、组织实施到集训结束所经历的各个阶段，公司领导给予了极大的关注。王利胜总经理对此次集训活动的科学性、有效性提出明确要求。行政人事部和品质部几经论证，四易其稿，形成集训方案。集训期间王总亦多次前往半里山谷对集训工作进行现场督导。

各部门、管理处对培训工作的支持，有效保障了集训。公司品质部和行政人事部是此次集训的主导，针对此次集训课程，品质部安全主管李伟刚和行政人事部经理刘丹认真进行了备课，并邀请了细观管理处主任赵建清和留仙居管理处主任叶创建两位资深主任，为各位骨干分享管理经验和技巧，将他们实际工作中的拿手绝技传授给大家。

课程内容有《有效沟通技巧》、《管理处团队建设》、《团队激励技巧》等16门课程组成，经过全体人员的共同努力基本达到设计意图和预期效果。

针对安管骨干集训后期转化，王总特别强调四点：一是要牢记职责所在，珍惜培训机会，及时消化学习内容，并不断的总结，将知识运用到工作实践中去；二是要有预警判断能力，对比自身找差距，不断的学习，提升自己；三是凡事要做好示范和表率作用，以身作则，才能更好的领导队伍；四是要认识自己，做事要先学会做人，争取做到处事公平，不损人不害人。

（品质部 / 李伟刚）

安管人员培训心得

通过培训，我对如何作好一名合格的物业管理员有了更深层次的理解，做好服务工作，好坏心态是关键，作为一名物业管理人，服务有时也很简单，一个微笑，一个手势，一句礼貌的话语，只要热心周到的做好我们的服务工作，为他人提供优质的服务，就必然会得到服务方及公司的认可。

消防安全是工作中的又一个重点；要求物业管理人要做好的第二个角色即是消防员。具备高度的责任心是做好消防安全工作的前提，在工作中，我们要认真对待每一个火警，要第一时间查看现场，排除火警，严格检查工作范围内的各类安全隐患，及时反馈到责任部门进行整改，认真学习各类消防安全知识，熟悉各类消防器材的使用，在遇到火灾时，能学以致用，杜绝事故的发生。

工作中会遇到许多突发事件，恰当的处理各类突发事件，保护服务单位的人员、财产、物品的安全，避免人身伤害及纠纷是公司对我们另一个工作要求。通过培训学习各类案例，我从中认识到突发事件的处理不但要讲究方法，更要注重技巧，一方面不侵犯服务方的权益，另一方面不能违反公司的制度和原则，要做到勇敢，机智，灵活。

在半里山谷培训的三天中，用几滴汗水和身体上的酸痛换来一个全新、自信、独立的自己，这让我感到庆幸。培训结束那一刻，有些失落和不舍，可我知道，我又迈入了一个新的起点。

（后海花半里 / 安旭亮）

对于这几天的培训课程，我只能用受益匪浅这四个字来形容，培训讲师的博闻广识，生动讲解，精彩案例无不在我的脑海里留下了深刻印象。

本次集训让我更加了解安管工作更深刻的含义，感觉自己真的很惭愧，作为今年入职的员工，带班工作也有半年了，但其实对安管工作还是一知半解，很多事情概念还很模糊，通过这次培训知道了很多事情该怎样理解，怎样面对，怎样处理。

培训期间课时不多的体能训练更是给我留下了深刻的记忆，同事们个个精神抖擞，不怕苦，不怕累，动作规范到位，让我脑海里出现一幕幕只能在电影中看到的军人形象，充分展现出部队战士的精、气、神，心潮澎湃，感慨万分。

通过本次培训，我将在以后的工作中严格要求自己，严谨、扎实做事，努力将学习到的知识融汇到每一天的工作中，保持积极向上的态度，争取早日成为一名合格的安管骨干。

（珠光花半里 / 刘海峰）

接到公司的指令，九月二十五日清晨，大家乘车来到了环境幽静的“半里山谷”集训营，在这里开始第一天的集训生活。

这次公司领导用心良苦召集各小区管理处安管骨干集体培训，就是让我们这批小区管理者懂得如何落实上级传达的指示和目标，如何管理，提高自己在实际工作中的执行力。管理需要以身作则，但自身在实际工作中还存在着诸多问题，这次安管骨干集训营培训也让自己认识到实际工作存在的那些危机，该如何纠正，如何改进。

做好一项工作就是坚持和热爱，每个人观念不同，每个管理者的管理方式不同，如何去沟通，如何打造执行力，管理必须把握一个度。在管理工作中客户满意是管理的最终目标，所以在管理中，发现问题及时纠正，必须要求按公司的规章制度、原则做事，发扬团队精神，才能提升员工及管理者的素质。



学员在认真做笔记



主训官李伟刚在授课



营员们合影留念



营员们聚餐



晨间技能训练



营员们做课堂分享

这次集训营生活，给我增添了不少知识，感谢公司领导的重视，我将在今后的工作中不懈努力，为小区平安尽职尽责，路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。

（后海花半里 / 李辉华）

1、发现了自己的差距和不足。在管理处，在自己的一亩三分地上，开展工作我是游刃有余，轻轻松松，可是站在公司的大平台上，我才发现自己各个方面的不足和差距，特别是在管理能力和军事训练等方面，比起其他的同志，我感觉还差一个档次，让我倍感压力，不过有压力才有动力，这将激励我作为一个干部，更要注重自身的锻炼，以此来提高自己的管理能力和业务素质。

2、对团队和执行力有了更深刻的认识。凝聚力是领导的核心，执行力是领导力的前提，俗话说“人心齐，泰山移”，一个人的能力毕竟是有限的，只有大家团结一致，才能发挥无比强大的战斗力。在讨论中，我们彼此增进了了解，更重要的是让我们学会了从不同的角度考虑问题，采取百家之长，这样才能让自己的眼界更广阔，工作起来事半功倍。

3、思想得到了升华，态度决定成败，心态最重要。人的一生是修行的一生，人只有不断的学习，不断的充电，才不会被社会所淘汰。在集训营开始前，王总的讲话让我记忆犹新，深感震撼。在集训中，主训官也给我们讲述了他在工作中的经验、技巧，告诉大家人生成长的过程就是从基层一步一个脚印走过来的，每个人都有成长的空间和提升机会。我相信通过此次骨干集训，我对于工作的认知，以及对于工作的积极性将会有质的飞跃，在以后的工作中将会更加努力。

（珠光花半里 / 缪继珍）

培训，就要学以致用。结合本人目前任职的细观嘉隆公寓安管班长一职，我个人觉得此次培训有效沟通的方式、方法、技巧以及如何提高我们基层管理的能力等培训内容，让我们学会用更佳的方式与同事、队员、各部门以及客户的沟通。妥善处理团队以及与客户的关系，打造一个优越的具有狼性的团队。有了好的团队加上良好的现场管理与业务管理技能，配合现场适当管理，及时指正整改以及事后的验证，我相信我们

以后会做的更好，令我们的服务水平更上一个台阶。

三天培训课程让我们有机会更加系统全面的学习到更多作为一名基层管理者所应具备的业务能力以及管理方式方法与技巧。在日后的工作当中将此次培训内容慢慢消化吸收从而锻炼自己、提升自己。

（细观嘉隆公寓 / 余承刚）

通过公司领导的亲自授课后，感觉到公司对这次集训的高度重视和对基层骨干发展的关心，使我在管理方面变得更自信更成熟，并充分认识到安管班长岗位是公司管理工作的纽带和联络点，是公司规章制度、工作指令的传达者、执行者和落实者，也是基层安管员工工作、生活、思想上的引路人，认识到基层管理者的重要性。

安管队伍是一个年龄不统一、文化层次高低不同，再加上家庭条件等诸多原因造成工作任务、工作指令执行没有力度，要想统一思想，达到一切行动听指挥、工作指令、工作任务畅通无误的执行到位就应用了集训中人事部刘经理《有效沟通》课程中的：“明确目标一听、达成共同协议一说、沟通信息一问”对症下药，解决思想上的问题，从而避免员工消极怠工、在岗不作为的现象。

品质部李主管的现场管理课程更是使我意识到以往管理工作中的漏洞和不足，从现场管理的要求到岗位要求中明白了如何掌握员工心态一勤走动、及时纠正、沟通；如何灌输思想一落实执行力；如何培训、会议一落实实操，内在宗旨一执行力，目的只有一个：先有好的现场，后有满意的客户，要想做一名合格的基层管理者必须具备“会说、会做、会教、会做思想工作”。

管理好员工必先管好自身，熟悉明白业务岗位技能与流程，工作深入现场勤走动，发现问题及时处理、指正与验证，预防产生管理盲点，以身作则，充分调动、激励全体员工参与改进、学习和不断创新。

此次集训受益匪浅，希望公司以后多多组织类似的培训活动。

（宝湖居 / 刘永乐）

用心谱写花半里新篇章



清湖花园黄震

他长的不帅，却满脸笑容，他皮肤黝黑，却汗湿衣背，他时常穿梭在小区的各个角落，哪里有困难，就可以看到他埋头苦干的身影，他就是我们花半里清湖花园的工程主管——黄震。

有人说物业工作如同在大海中航行的一艘帆船，无论在多么平静的海域，总会有起起伏伏，总会遇到风浪的打击。黄主管来到管理处就遇到了很多的困难，从一开始工程人员的变动，人手不充足的情况下，他身体力行跑在第一线，在做好本职工作的同时，积极主动的配合其它部门的工作，使管理处的工作正常运行。深圳是个多台风暴雨的城市，在台风高发期，他更是天天驻守在现场，多少个不眠夜，他奋战在检修下水道，设备房巡视中，为的是让公司的财产不受损失，为的是让小区的业主有一个安稳、舒适的生活环境。因为小区水泵在原设计时存在一定的问题，导致生活供水在用水高峰期处于不稳定状态，为此前台客服人员没少挨骂，黄主管看在眼里，急在心上，多次联系水务局工作人员、开发商施工人员一起到现场商讨解决之策，经过多方找寻，终于解决了水压问题。

他在工作中变被动为主动，有求必应先后带领员工免费为小区全体业主，维修入户门锁，抢修电路。夏季来临他带领员工给小区的每一栋大堂安装风扇，电梯内更换照明灯和通风，由于小区住户较多大堂门禁使用量较频繁甚至有的业主不正确使用，导致门禁经常出现故障，业主投诉安全问题较频繁，客服多次安排工程现场维修。但此类情况屡修不止，为找到解决问题的根本方法，组织客服安管召开协商会议，落实安管多监督、客服多做宣传，使此类问题初步好转。

作为一名工程主管他一直带领员工负责维修工作，他积极配合各部门完成各项工作。取得了领导同事的一致好评。他本着积极主动、热情的工作态度，带领员工为业主提供维修服务受到业主的好评。

(清湖花园 / 韩冰 王榜云)

认识“老赵”



宝湖居赵卫国

宝湖居员工称为“老赵”的人，名叫赵卫国，生于1969年，新来的小个子维修工。

2014年3月21日入职第一天，我带他熟悉小区的设施、设备，最后把他领到地下室的集粪池，不言而喻，目地就是要他恢复集粪池、强排水的功能。事后虽觉稍有不妥，但这也让我认识了“老赵”。

这天下午“老赵”工衣未换，就与管理处肖金波一起作业，指挥保洁员捞粪池的悬浮物，用小功率的手提排污泵进行排水，往复多次，终于见到坑底。在将新泵放置坑底配装时，发现经拆装的排水管道口有些变形，接口不密封，污水打不上去。这时已过了晚饭时间，鞋子、衣裤、沾着星星点点污秽物，在这样的环境工作几个小时食味全无。由于夜间卫生间、冲凉房为使用高峰期，集粪池的照明弱，不便工作，只能暂停配装排污泵。

次日，老赵带着保洁员重复昨日的工作，将集粪池的污秽物排净，处理好泵体出水口后，下到坑底。因工作面狭小只能容纳一人，老赵抱着水泵，倚着池壁进行配装，管口对接、泵体校正、管口联接紧固、接电源、通电，经多次调试、水泵运行正常后，恢复电缆专线，重新运行，并将作业现场清理干净。

经过这一事例，老赵给我的认识有三：一、不怕脏；二、工作负责；三、做事细心。新员工的闪光点值得我们发掘、宣传和学习。

(宝湖居 / 邹志荣)

安全乘梯与乘梯安全

电梯几乎是每天都要接触的设备，出行、购物、坐地铁、上下班，在现代化城市的各个地方，我们都会使用到电梯。近期，媒体报道了全国各地陆续发生的几起电梯安全事故，将电梯安全问题推到了舆论的前沿，电梯安全成为了我们不容忽视的问题。

盛世嘉物业公司作为一个物业管理单位，同时也是电梯使用单位，始终把电梯安全管理作为重中之重的工作来抓。在我司管辖范围内，共有电梯125台，均为垂直载人电梯，其中使用10年以上的有40台。乘梯安全，是一个社会安全问题，是需要乘梯者和管理者共同参与和互相配合才能实现的，那么如何才能保证乘梯安全呢？

首先，应重视电梯的安全管理。在安全管理方面，需要建立完善的电梯管理制度，其中包括巡视制度、报修制度、保养单位评选制度、保养质量监管制度、困人救援制度等等，通过制度管理来保障电梯安全。同时，开展必要的电梯标准化建设活动，通过标准化建设，规范我们的管理行为，消除安全防范死角。另外，需要重视政府引导，配合政府部门对特种设备的检测检查，及时掌握有关特种设备管理政策法规和技术标准，在政策法规框架下开展各项管理工作。

其次，应倡导安全文明乘梯，加强文明乘梯宣传。进出电梯时，在确保安全的情况下，



新木欣悦陈蓉

蓉姐

蓉姐，其实她的真名叫陈蓉，她不高不矮、不胖不瘦，有着一头乌亮浓密的秀发，一双美丽的大眼睛，弯弯的眉毛，长长的睫毛。这样的她真诚、简单；这样的她勤奋、朴素；这样的她乐观开朗、积极向上。她是与我们一起共事的工作伙伴，是花半里·欣悦广场

物业管理处的客服领班。

生活中的蓉姐是一个很“强”的人，不仅成熟稳重，而且大方热情。这样的她也十分爱笑，也爱帮助他人，为人幽默风趣。一个又萌又女汉子般的人物，却十分的热心肠，浑身上下散发着浓浓的人情味儿。这就是蓉姐，一个非常可爱的人。

蓉姐很敬业。工作中的她平易近人，和蔼可亲，有一股亲和力的魅力，常常引导着我们工作，时常耐心又热心的教我们不会做的事情一直到会做为止。工作起来那叫一个认真啊，干大家不愿干的活儿，想大家不想的事儿。常把“吃亏是福”挂嘴边，也总是最先抢着大家都不愿意做的事情做，总是做着又脏又累、又多又难，又高又危险的事情。每天都准时的提前40分钟来上班，提前来上班，不是为了慢慢悠悠地吃早餐、玩手机。而是把我们工作场所的所有地方的卫生都里里外外、仔仔细细地打扫一遍，经常有同事问她：“这样不是很累吗？有必要这样做吗？”她微笑着说“这是我在家养成的习惯，摆着该做的事情不去做，我会浑身不自在。”记得有一次，同事无意中发现女厕所被堵塞起来了，只要同事们一进厕所就马上又出来了，说是又脏又臭又恶心，味道十分难闻，谁都不敢进去上厕所了，怕因无法呼吸而窒息。当时众人议论纷纷，绞尽脑汁，该怎么去解决这件事情的时间里。蓉姐已经找好修通工具，在厕所面前埋头苦干，一次又一次使尽全身的力气做着疏通动作，即使大汗淋漓，手上依然不停做着重复动作。当同事找来专业的修通厕所堵塞的人来时，蓉姐已经修好完毕了。她一边用衣袖擦着脸上的汗水，一边喘气地诉说着“我觉得凡是职业都是神圣的，没有高低贵贱、脏与不脏的，以前工作的地方常有这种事情发生，我都是这样做的，所以不会很麻烦的”。这就是蓉姐，一个默默付出、认认真真活在当下的人。

蓉姐很敬业。面对工作总是一丝不苟、让人无话可说，不仅服务态度端正、谦虚、认真，而且在工作中，她总是第一个发现客户，并及时、热情地为客户送上茶水、糕点、水果。在做好本职工作的同时，总是帮他人，时常帮助安管门童指引客户进入营销中心；帮助售楼经理询问客户有什么疑难困惑的地方，并一一向他们解答；帮助领导收集资料，整理、归纳存档等相关工作。哪里有困难，哪里有需要，哪里就有她。不管是做人还是做事都诚信可靠，有条不紊。时常发现在她衣袋中有个小记事簿，有幸探寻其中奥秘，那是一页页、一行行密密麻麻的字，字体结构整齐、大小均匀的排列着。其中每页都记录的是：当天工作安排及明天的工作计划，对当天突发事件的处理方法和有效措施，以及对事情的认识及反省，并写下感受，在以后的工作中如何避免类似情况的发生等。这就是蓉姐，一个有计划有想法并付诸行动的人。

在人生的旅途中，挫折、困难常伴身边，但不要轻言放弃要做的每件事，即使是屡战屡败，我们也要屡败屡战，只要你认同那件事情是有意有价值的，是可行的，就要勇敢迈出第一步，即使那是小小的一步。

(新木欣悦 / 姜银雁)

如何巧妙处理“冒业主之名”进行搬家的行为

作为物业管理专业人员，经常会面对一些冒充业主名义，将物品从小区内搬出的情况，如果我们在这方面放松了管理，物业公司将有可能面临因工作过失导致业主财产遭受损失的后果，同时遭受了损失的业主将有可能把我们推上被告席。所以当面对这一情况时，管理处应当做到如下几点才可避免不必要的损失：

- 1、首先要求搬家者找业主或由业主亲自打电话证实后才能开具放行条同意放行；
- 2、在接到业主电话同意放行时，应该立即核对打电话者身份，是否与管理处存档的业主资料一致，一般询问对方身份证号码或配偶姓名即可核实是否为业主本人，如果核实无误才可开具放行条同意放行。若对方回答不上来提问基本可以断定是有人冒充业主来电，管理处可以拒绝放行。开具放行条时一定要注明电话时间、来电人姓名及身份证号码，以备将来真业主反口；
- 3、如果因业主出差或电话无法接通等原因联系不上业主，管理处应要求搬家者提供真实有效的身份证件复印件，并且要求其提供搬出物品市场价值相应的现金作为担保，一旦将来联系上业主证实可以放行后，方可返还押金。搬家者若同意方可放行，否则拒绝放行；
- 4、一旦搬家者联系不上业主，也不愿意缴纳物品押金要强行将物品搬出，可立即报警处理。

物业管理工作，就是要有责任心，对不正常的现象脑子里要多画几个问号，要敢于怀疑一切。只要我们真心为业主着想，从保障业主利益的目的出发，相信大多数业主是愿意支持和配合我们工作的。这也要求我们平时应该做好基本功，业主资料是否齐全、有无及时更新，出租登记手续是否完善是一项极为重要的工作，如果当时无法联系业主，那事情处理起来就复杂了。

(细观嘉隆公寓 / 赵建清)

快进快出。乘电梯时，关注并遵守乘梯须知、经常教育并引导儿童正确乘梯、相互提醒安全乘梯。作为物业管理方，各个项目可以通过粘贴宣传画册和乘梯须知、制作宣传板报、开展电梯安全教育宣传等多种渠道、多种方式来引导和提醒我们的客户文明乘梯、安全乘梯。通过这些方式，让每个乘梯者养成文明乘梯的习惯，从而减少安全事故的发生。

电梯行业中有句话“电梯三分靠造，七分靠安装和保养”，说明电梯的日常保养非常重要。通过对外包方的选择评价、日常保养行为监管、季度保养效果评估、定期不定期质量检查等措施，来加强对电梯外包保养的质量管理，特别是现场质量监管，应常抓不懈、严格要求，使得电梯始终处于良好的运行状态，才能保证安全无差错。

安全乘梯，是我们每个乘梯者都应养成的文明乘梯习惯。乘梯安全是作为电梯管理者应尽的职责，始终绷紧安全弦，完善管理制度，推动管理制度的执行，才能实现安全与效益并行。

(品质部 / 吴波)