

## 质量方针

有序管理 开拓创新  
真情服务 不断超越

24 小时服务监督热线  
62598290

公司地址：茅台路298号3-4楼  
邮编：200336  
web:www.xianxia-property.com  
Email:xianxiaproperty@yahoo.com.cn

# 仙霞物業 月訊

主办：上海新长宁集团仙霞物业管理有限公司

XIANXIA-PROPERTY

全国物业百强企业

2013年8月1日 第8期 总第122期

## 市、区房管局领导慰问高温一线应急中心员工

7月16日上午，市房管局于福林副局长等一行，来到长宁区房屋维修应急中心，进行高温慰问。市局领导在认真询问了应急中心的情况后，给员工们送上了慰问品和慰问金，给坚持在炎炎烈日中辛勤工作的应急中心员工送去了清凉，鼓舞了士气。



7月17日上午，长宁区房管局副局长赵建中、调研员袁福鑫在新长宁集团副总经理封汶璟的陪同下，来到长宁房屋维修应急中心进行高温慰问，并将一包包慰问品亲自送到应急中心员工的手中。(应急中心)

## 「名医大会诊」走进社区

7月6日上午，上海电视台来华阳文化中心举行“名医大会诊”栏目走进社区活动，为社区居民健康把脉。活动中，主持人施琰、李强跟观众互动，交流内容有：夏季自我保健、食品安全等方面的知识和经验，并现场签署《名医大会诊：详解威胁中国人健康的十大疾病》一书。

整个活动井然有序，非常顺利，这与我们的安保、保洁付出的努力分不开的，7月6日活动是9点正式开始，早晨天天下着大雨，我们的安保、保洁6点多就全部到岗提前做好一切准备，以利于活动的顺利开展。

(华阳文化中心物业管理处 吴燕萍)

## 仙霞物业年中工作会议召开

7月30-31日，仙霞物业五届二次职代会暨企业年中工作会议顺利召开。会议讨论通过了新一轮工资调整方案和岗位变动计划，公司各部门、项目(小区)负责人分别对上半年工作、下半年计划进行了总结汇报。(办公室)

## 光荣榜

公司党支部荣获长宁区国资系统2012-2013年度“四强”党组织称号。

公司荣获2012年度仙霞社区精神文明建设先进集体称号。

党支部书记、董事长张金秀荣获长宁区服务型党组织带头人称号。

张金秀 李明新 郑建伟 袁娜 倪根保五位员工荣获2012-2013年度社区好党员称号。

## 仙霞人的“爱心汇聚”

7月13日上午，在沪外来建设者留守子女上海行“夏令营”的开幕仪式在上海市曹杨职业技术学校举行。作为一个关爱在沪外来建设者及其未成年留守子女的慈善项目，本次夏令营由上海市慈善基金会和富达来中国儿童基金会共同主办。在共青团上海市委的指导下，在普陀区教育局、普陀区团委、长宁区团委的支持下，本次夏令营由上海市曹杨职业技术学校、江西省驻沪团工委、安徽省驻沪团工委、民盟上海市委青年工作委员会、上海向阳花青年公益社联合承办，上海地铁、新长宁

集团仙霞物业有限公司、叶氏化工集团、民盟上海科技馆支部、长宁区卫生团工委、虹桥社区“彩虹之桥”志愿者协会“太太俱乐部(中国台湾)”、“乐贤荟”和“古北辣妈会”、华东师范大学公共管理学院暑期实践团队、上海青少年科学社等沪上爱心企业、组织、社团和个人参与协办和提供志愿服务，充分体现了本次夏令营“爱心汇聚”的主题。

本次“关爱留守儿童”主题活动中仙霞物业捐款一万伍千元并于7月18日带领四十多名留守儿童沙家浜一日游，沙家浜一日游由仙霞物业党支部、团



支部组织，公司党支部书记、总经理、团干部带队，组织带领42名留守儿童参观沙家浜旅游景区。

区、沙家浜革命历史纪念馆和上海市总工会沙家浜度假村。(办公室 王雪林)

习近平总书记的联系群众问题上，有一个非常深刻而形象的论述，他强调“不仅要身入，更要心到，关心群众”。习近平以平实的话语，如一股暖流涌动在广大人民心里。中央决定在全党开展党的群众路线教育实践活动，旨在密切联系群众，更好地在为人民服务

## “身入”与“心到”

唐秋生

上取得实效。

仙霞物业月讯第六期刊登“危难险情见功夫，应急解难有成效”的报导，充分说明“身入”与“心到”的重要性。面对一场将要发生的火灾，

仙霞物业公司员工，不畏艰险，从脚手架上爬到2楼破窗而入，不仅救治了昏倒在地的老人，还及时阻止了一场火灾的发生。“身入”虽不易，“心到”更艰难。以民为本不

仅仅是一句口号，而是要真正落实到行动上。这个生动实例，说明仙霞物业在为民服务中，始终围绕着“便民、为民、亲民、助民”这一理念，真正为老百姓办好事、办实事，在居民区心中建立起良好的形象，并真正获得广大居民的信任。

评头论足

## 再议大“家”与小“家”

上海新长宁集团仙霞物业有限公司总经理 董德顺

业主按英文的意思就是“家的拥有者”。西方人家的概念与我们家的概念不同,中国是臣民社会,所以,对中国人来讲,家就是自己家门里面,门外乃至整个小区不是自己的家,因此,我们都习惯于臣民意识和私民意识,普遍缺乏公共意识。

笔者从事物业管理工作已近三十年,目睹了中国物业管理发展的整个历程,也亲历了业主对“家”的理解,我们时常会埋怨物业公司就小区物业管理所出现的各类问题,但我们很少有自我检讨的时候,这往往就是对“家”的理解不同所造成意识不同、行为不同。比如,我们常说业主维权

问题,暂且不论维权的合法性和正当性,仅就维权的一致性而已,往往很难形成合力,特别是在大家没有非常明确的共同利益时,由于利益的不均等或理念的不同,甚至可能因为意气之争,达不成共识,形不成决议而削弱了维权力量,让自己甚至居委、物业公司都陷入困境。

我就亲历过这样一件事。某小区业委会对物业公司提供的服务不满意,在书面征求意见后便决定合同到期选聘

物业公司。合同到期前三个月,物业书面告知业委会,明确不再提出竞聘申请并告知将于三个月后撤离小区。业委会便紧锣密鼓开展物业企业选聘工作。由于业主对物业选聘工作的参与度不高,二次召开业主代表大会与会者不足半数,日后又采用书面征询意见形式广泛听取业主意见,结果意见无法统一,参加报名物业企业的资质、业绩等条件达不成共识,造成时间拖延,期间,物业公司又一次函告业主大

会、业主委员会,再一次明确撤离小区的时间。行政主管部门也深入小区协助并指导工作。时间到了,物业公司撤离了,小区乱了,门卫室那熟悉的秩序维护员不在了,天天来扫楼道的保洁员也不来了,维修师傅也叫不到了,路边的垃圾筒也满了……

街道办事处只能从维护稳定的角度出发,以地区行政长官的身份协调附近一家物业公司代管。虽说是代管,但附近物业公司所尽的只是应

急义务,不会也不可能按照等级标准完全执行,此时的各方均处于困境之中:前物业公司背负着不好的名声,业委会更是四面楚歌,居委会是工作无能,房管办是指导不力,街道只能托底。所以,如何防止各方陷入困境,根本解决的方法就是业主形成有效的决策机制,能及时有效的进行决策,打破小“家”的传统观念,多看看,多想想大“家”的公共事务,把小区的大“家”治好管好了,小“家”才会好,否则,陷入困境后的大“家”一定会连累各自的小“家”。

物业论坛

## 华庭炎炎似火烧 西瓜送来情意

7月,是个炎热似火的月份,无论是谁都不愿意在这样的烈日下接受强光的照射,但我们仙霞物业人必须坚守岗位,把第一线的工作做好,让业主能感受到我们的精神所在,在这样一个日子里,我们仙霞物业公司领导冒着酷暑,载着满满凉意来慰问我们奋斗在一线的同志们,我们非常感激,在此聊表心意,祝愿我们仙霞物业能像这7月的太阳,永远红红火火,热情高涨。(天山华庭管理处)



6月底,天山怡景苑12号楼A梯出现状况,人乘在里面轿厢抖动得很厉害。电梯维修人员马上对A梯作了全面仔细的检查,结果发现钢丝绳其中一根断股,考虑到业主生命安全,马上贴出告示电梯停止使用,并且用醒目的安全护栏作隔离。天气炎热,一部电梯的停用给业主、使用人上下带来了不便,维修人员冒着高温酷暑,在电梯井里,

对断股的钢丝绳作了调换,换钢丝绳的工作量是相当大的,首先要将断股的钢丝绳拆除,由于断股后钢丝绳绞在一起,一点一点把钢丝分开,汗水浸透了维修人员的衣服,他们不怕苦不怕累地操作着,当把一根新的钢丝绳换好后,再校验,试车,反复试运行,这种对安全高度认真负责的态度得到了业主的认可。(天山怡景苑物业管理处)

气温再高安全越不能马虎

## 酷暑下,他们是最可爱的人



七月的上海气温节节攀升,在这酷暑难耐的日子里,街道后勤服务中心的全体保洁保安和维修人员却依然坚守在自己的岗位上,为街道办事处各中心的平安、整洁默默奉献着。看着他们精神

饱满地在大门口站岗,看着他们为环境整洁勤奋的工作,看着他们为消防设备的安全认真的巡查记录,看着他们为用电设备的正常运行守候在每个重点部位。看着他们尽心竭力地工作我肃然

起敬。也许他们不觉得是在奉献,也许是因为生活,但是,在我的眼里,他们称得上是当代最可爱的人!

街道后勤服务中心 梁继明 拍摄报道



## 三名老党员，一颗责任心

上海长宁房屋维修应急中心，目前有3名员工长病假，2名员工退休。面对中心的实际需要，我们从仙霞物业抽调部分骨干力量充实岗位，其中有一名青年员工张佳鸣被派往中心，准备担当总值班岗位。当中心的老员工们得知这一信息后，大家互帮互学、沟通有无。刚开始，是由老师傅带着一段时间，很快小张便学到了很多业务知识和与业主的沟通技巧，他自己也虚心

好学、热情度高，有一定的自信心。6月9日老员工朱卫国(总值班)突然骨折病假时，领导便安排了张佳鸣顶班并履行夜班的总值班工作的职责。就在其他员工和领导有所担心之时，应急中心晚班的总值班岗位上出现了令人感动的一幕，老党员姚子达、陈同发、朱新伟主动自觉的分别来到中心，晚班陪着小张言传身教。有时，上半夜是朱新伟，下半夜就来了陈同发，他们把多年

的工作经验在这关键时刻手把手交给小张，使小张的每个晚班都能做到尽善尽美。

这三位党员不是为了自己，而是体现一颗同样的责任心，这就是：认真做好传帮带、不让代表着新长宁集团的长宁房屋维修应急中心出现任何的意外(包括居民的有效投诉)。真正做到：以便民利民为民为宗旨，以老百姓满意为出发点，做好我们的应急维修工作。(应急中心)

7月流火，连日的高温，给长宁区的广大居民(业主)的物业使用、日常生活带来诸多不便，特别是晚上，随着居民(业主)用水、用电量的不断增加，断水、断电和管道堵塞、泛水的物业维修报修量明显上升，我们长宁房屋应急中心根据新长宁集团的安排，在人员管理、应急维修等工作平移交仙霞物业后，在集团

领导的关心支持下，我们合理调配人员、岗位，合理划分应急区域，并在这次多年不遇持续高温的情况下，沉着稳妥的采取了应急响应措施，全体员工团结拼搏，平均每天出动70人次，完成应急维修养护单40余张，及时有效的解决了居民(业主)的断水、断电、管道堵塞、泛水等问题。

(应急中心)

## 炎热高温延续不退 应急维修热情不减

## 电瓶车上的导航仪



7月的一天，上班前管理处的同志发现了一件新鲜事，维修工沈翔的电瓶车上装了一只导航仪，大家都很好奇，小沈笑咪咪地告诉大家：在应急中心值夜班接到居民报修后，由于范围广路线不熟，经常要找很长时间、走很多冤枉路。这样既耽误时间又不能及时赶到居民家中排除故障。为此，小沈产生了买个导航仪的想法。说干就干，第二天小沈便化了一千六百

元买了一只导航仪装在了车上。现在，小沈的工作效率大大提高，接到报修单后，把居民的地址输入导航仪，很快就能正确地到达居民家中，及时完成维修任务。

(蓉城管理处)



## 八旬老两口 洗澡不再热

我俩都是八十多岁的老人，因年老体弱，原用浴缸洗澡有起身行动不便的困难，在新装好燃气淋浴器后还要安装排气通风的电源插座，我们向维修部门提出后，派来

了张师傅帮我们设计用料清单，我们采购回来后，张师傅接连紧张施工，认真负责，特别讲究施工质量，我们十分满意。

天山五村74号 邱德荣 薛巧娣

## 她帮我解了燃眉之急

我是天山华庭16号业主，我要表扬物业吴兰英同志，她的工作虽然平凡，但为人热情，只要有事找她帮忙，都很热心。我7月12日星期五下午，因有快递，且东方购物是货到付款，当时我不在家，赶回家也来不及，正在我焦头烂额的时候，我突然想到能否和物业商量一下，帮我收一下快递，没想到小吴

一口答应，并帮我垫付了213元购货款，帮我解了燃眉之急，虽然价格不是太高，但解决了我的后顾之忧，她的敬业精神值得我学习。小吴全心全意为业主服务的精神是难能可贵的，也让我们感到非常欣慰，这和你们平时的教育是分不开的，再次表示由衷的感谢。

业主 王玉华

## 再接再厉，共创辉煌

天山怡景苑自从业主入住以来已三年有余，怡景苑由于开发商是集中交付，业主在拿到钥匙后集中装修。记得当时800户左右业主家同时开工，每户人家装修工人三名的话，小区有将近二千多名工人在里面干活，这给我们的管理带来了一定的难度，当时小区确实比较乱，好在公司领导及时调整策略，会同开发商、居委会书记

等领导制定了一套行之有效的管理办法，在每个单元门前增派一名管理人员，重点看护电梯、大堂、设施设备等等。物业从业人员加强对小区的巡视，把一些违规现象坚决消灭在萌芽状态，通过一段时间的整治，达到了预定目标。如今的怡景苑各项工作都已步入规范化，当你一踏进小区有一种心旷神怡的感觉。在这几年中，居委干

部、物业从业人员在怡景苑投入了大量的心血和汗水，尤其是在创建上海市文明小区的日子里，在居委会张德凤书记、施国红主任的带领下，大家齐心协力，以饱满的姿态迎接检查，通过大家的不懈努力，天山怡景苑成为了上海市文明小区。成绩是暂时的，我们要再接再厉，再创辉煌。

(天山怡景苑物业管理处)

## 车库地坪损伤 我们及时修复

天山华庭管理处顾经理如往常一样，每天对小区进行2次整体巡视，在本月的一次巡视中他正巧碰到一位好心业主反映地下机动车库多处地坪环氧树脂材料损坏严重，希望能够及时修复，经过老顾仔细观察在每次汽车行驶路过损坏处时，损坏程度总是会更加严重，他眼看着损毁，却急在心里，由于修复环氧树脂的质保

期早已过去，因此我们深知困难重重，但他始终没有放弃，经过将近两周时间，与开发商、工程队沟通协调，对方同意前来看，面积较小就为我们修复，他不断地在沟通过程中积极推动，终于将此事敲定，使小区地下车库的地坪得到修复。我们都敬佩老顾的这种精神，向他学习。(天山华庭管理处)



## 参加物业管理“长江论坛”有感

7月4日,我司派员参加了在湖南长沙举行的2013年第三届中国物业管理“长江论坛”会议。出席“长江论坛”的有中国住房和城乡建设部的王玉平副部长、中国物业协会会长谢家瑾等领导,还有上海市物业管理协会等8个省市的物业行业协会属下的有关物业单位参加了会议。

在“长江论坛”会议上除了有关领导讲话以外,举行三场学术研讨会,这个研讨会吸引了与会者的眼球。它们分别是:1、物业服务企业产业的升级和转型;2、探讨物业服务企业人才短缺的现状;3、有关物

业服务费的调价机制等。如在探讨企业怎样产业升级和转型的话题时,上海科瑞物业公司的总经理所作的管作分离这个话题引起了大家的共鸣。大家知道物业管理发展到一定程度,它就要考虑深层次的问题,就是如何在当前人力成本不断上升的情况下,物业服务企业怎样做到持续发展?它的出路在哪?而管理层和操作层分离无疑是一个发展趋势。单一的操作层,它的优势在于专业

性和技术性比较强,同时相对成本比较低。而小而全、大而全的物业企业相对成本比较高。所以由操作层组成一个个大集团公司,实现强强联手,做到社会化、专业化,不失为物业服务企业摆脱困境的有效途径。

就目前中国市场来讲,物业服务企业的转型发展,管作分离它是有生命力的,值得我们进一步学习和研究。

(物业综合部 张觉民)

2013年6月底,上海市物业管理协会一行17人参观了兰州民召物业管理集团。如何改变物业公司的现状,做好物业公司的延伸服务,他们做了全新的尝试和创新,取得了惊人的成效。

他们除了做好物业公司本身的物业服务外,利用物业资源、积极拓展延伸服务;体现在96965信息平台、三为家政实操培训、民生早餐公司、虚拟养老

院餐厅。在做这些延伸服务的同时,又挖掘资源不断延伸,一步步做大做强,为物业公司的成功转型提供了典型的实例。

当然仅仅依靠物业公司本身要解决一些实实在在的民生问题是不够的,政府一些相关职能部门的大力支持和扶持才是最有力的保障,才能切实解决现实的民生问题,为老百姓办实事、办好事。(培训中心 李晓梅)

## 兰州考察归来话转型

## 记玛雅海滩水公园“首届社区娱水总动员”活动侧记

由上海华侨城投资发展有限公司、上海市物业管理行业协会、新民晚报社主办,各物业公司和社区居民参加的“首届社区娱水总动员”活动分批在上海玛雅海滩水公园举行,仙霞物业和仙霞街道团工委带社区团组织成员于2013年7月20日参加了第二批的活动。

第二批活动由上勤物业、万科物业2队、磊城物业、上房物业黄浦丽园、仙霞物业和富都物业六个物业公司参加。次活动进行了:真人版捕鱼达人、水上拔河、皮筏艇竞速赛、呼啦圈逃脱赛等四个水上活动项目,仙霞物业居民代表特别奉献了沪剧表演唱相亲节目。



## 生日快乐

谨向下列8月份过生日的职工:

- 徐俊超 李晓梅 李桂宝 叶大良
- 沈荣明 徐汉民 郑怡 谭维琪
- 王正婷 朱同于 康通江 蒋爱芬

表示祝贺,祝你生日快乐!

仙霞物业有限公司董事长、党支部书记张金秀  
偕领导班子恭贺

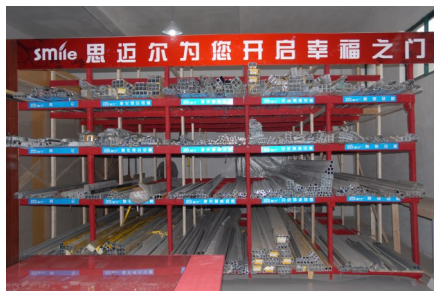
## “欧坊·家装无忧计划”

## 给您一个节约、实用、环保的系统化整体家居

随着“欧坊装潢”在今夏强势推出“欧坊·家装无忧计划”,又一波“节约,实用,环保”的装潢消费浪潮来临了;作为一种拥有专业化设计、标准化生产、环保型施工和持续性售后服务特色的全新整体家居产品,省时、省力、省心、省钱的节约型装潢计划“欧坊·家装无忧”从诞生的那一刻起似乎注定会受到无数消费者的青睐。

“欧坊·家装无忧”计划是如何诞生的?

据行业统计,上海装潢产业的年产值总量已达300亿元,显示出相当大的市场容量。然而,具有合法身份的企业只拥有这个庞大市场25%左右的份额,其余75%至今仍被“马路游击队”占据着。一直以来,家装行业的科技含量和进入门槛不高使得从业人员的平均素质偏低。因此,目前的家装市场上企业多、规模



小、竞争激烈。在上海现有的2000多家经营家庭装潢的企业中,年营业额在5000万元以上的还不到10家。其主要原因在于:

近年来,随着人工费的迅速上涨,一些具有合法身份的装潢“正规军”甚至包括多家著名企业为了转嫁成本、维持利润也纷纷采用转让、承包等方式进行施工,使得装修质量的验收标准和业内的自律规则都无法得到有效的执行,施工质量监管困难重重;

众多商家缺乏长远眼光,短期行为明显、不正当竞争激烈;更有不诚信经营如价格蒙混、合同欺诈等愈演愈烈之势;

装潢材料良莠不齐,以次充好甚至假冒伪劣的现象严重;

法制法规保障不足,使得装潢纠纷的处理经常陷入环节多、周期长的泥潭。

因此,尽管近年来上海装潢业发展迅速,但家装行业在技

术能力、人员素质、施工模式、质量监管、装潢后服务、运营方式和行业规范等众多方面,都还处在一个原始和粗放的状态。家装消费者追求品位和个性化的需求正在不断上升,却又必须无奈而谨慎地面对这种种的消费陷阱。

要化解这个尖锐的矛盾,跳出这一混乱、无序的泥潭,惟有通过资源重组,依靠新兴技术和现代管理方法,降低企业的生产和管理成本,以服务



创新和设计创新增强企业的核心竞争力。彻底摒弃高损耗、高污染、低效率、低标准的现场手工作业,代之以更高技术含量、更多人文内涵的标准化、节约型家装新模式。正是在这样一种社会和市场需求的背景下,“欧坊·家装无忧”计划装潢新模式应运而生。

