

## 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有限公司

XIANXIA-PROPERTY

全国物业百强企业

2014年5月1日 第5期 总第131期

## “教实”活动持续瞄准百姓急难愁

3月19日,公司党支部组织全体党员、团员、中层干部赴中山公园参观凝聚力工程博物馆,让党员干部接受党性党风党纪教育。

仙霞物业公司开展群众路线教育实践活动以来,始终抓住管辖物业小区居民的生活实际,做好切实解决其急难愁问题这篇大文章。3月21-26日,公司党支部及经营班子成员到企业所辖物业管理服务的九个居民区党组织听取意见、建议,并就相关难点、热点问题进行了整改:

第一,天原二村12、13、14号近百户居民反映大树扰民,遮光不透风,树枝已经长到窗口。3月24日,在集团绿化发展有限公司的大力支持下,加班加点对11棵参天水杉进行了剪枝修剪,让广大居民在群众路线教实活动中得到了实惠;第二,针对业主居民反映小区保洁人员收旧废品的无序管理,公司及时召开中层干部业务例会,通过对保洁人员的“三定”管

理,即定时间、定场地、定范围,加强公司物业从业人员的管理,提升广大业主居住环境的舒适度;第三,公司领导到大金更管理处召开现场办公会议,与居民区党组织一起研究解决小区业主停车难问题,在协调统一意见后,可进行:①拓宽车弄;②铺设杂草砖,减少绿化面积;③发放小区业主停车证,首先满足本小区业主需求;④考虑有条件实施单向行驶。3月27日上午,公司党

员、团员、中层干部赴中山公园米兰广场参加由长宁区华阳街道社区社会组织公益伙伴日活动,积极参与与低碳环保垃圾分类、变废为宝的宣传,积极参与“绿色家园”项目的展示与推广,培育企业党员干部公益奉献精神 and 党员在党的群众路线教育实践活动中的先锋模范作用。

(办公室)

党的群众路线  
教育实践活动

## 公司连续召开小区物业现场会受到好评

深入现场接地气 改变服务顺民意

春节以来,由公司总经理董德顺、工会主席李明新、副总经理袁娜带队先后召开了旨在提高小区物业管理水平的现场会,参加现场会的部门有公司财务、人力资源、品质保障、工程、物业部等,同时还邀请小区居委会、业委会等部分有关领导参加。

这几次现场会以实际行动贯彻落实党的群众路线教育,深入基层第一线,为业主、职工解决一些实际问题,同时通过听取小区各方面的意见来探索怎样来提高小区的物业管理水平。

从会议的形式上看,采取走出去、请进来的方式,邀请小区的各方代表,现场直接“零距离”听取意见,共同协商和配合做好小区的工作,来满足广大业主安居乐业的美好愿望。

从现场会议的整体效果来看,是有成效的,如:大金更管理处的小区经理提出,由于公司维修人员的调整,使得原本熟悉电子防盗门的维修工人一时接不上,维修量越积越多,反映多次未能及时解决。公司领导听说后当即表示,请工程部统筹安排定一个计划,根据报修的量和排班,每周安排二个下午去小区维修,管理处当即表示可以接受。又如:虹仙管理处的现场办公会议,小区经理提出,在目前进行的综合整治工程,单元楼的上水阀门由于年代已久,无法正常使用,但这次未列入整治项目。对此,公司领导当即表示,请工程部与有关部门和施工单位协商,将这一项目予以追补,以方便今后业主的维修和使用。

二次现场办公会议的举行,解决了基层部分的实际问题,体现了公司领导创新务实的工作作风,随着党的群众路线教育活动的不断深入,为职工群众办实事,为职工群众解决实际问题的活动和措施会越来越多。

(物业综合部)

## 社区共管「美丽」小区

蓉城小区门禁道闸启用已2个月,在管理处和居委会的共同努力下,小区环境有了明显改善。绿草成茵,小树婆娑,道路整洁,车辆刷卡出入,远远望去,道路旁整齐停放的车辆,巍巍壮观,煞是好看。为了这一天,公司、管理处、居委会和业委会大家都付出了许许多多,熬过了多少个日日夜夜。随着居民生活水平的提高,有车居民越来越多,小区车辆停放难已成为普通问题。为了这车辆有序停放,杜绝非小区车辆的进入,居委杨家生书记带领全体居委干部分批到各门卫站岗把守,风雨无阻。早晨7:30-9:30,晚上5:00-8:30上岗,协助管理处、保安做好外来停放车辆的劝导工作,使其停放它处。同时,对本小区的车辆告知相关规定,努力做到每辆车规范停放。在方便自己的同时也为别人着想,其实也方便了自己,把小区有限的资源充分的利用起来,最终大家受益。

(蓉城管理处)



### 董事长张金秀赴深圳学习考察

4月17日下午,公司董事长张金秀随中国物业管理协会会长谢家谨、上海市住房保障和房屋管理局局长刘海生、上海市物业管理协会会长朱志荣及多家知名物业管理企业负责人前往深圳万科物业事业部进行调研、学习、考察。

在党的群众路线教育实践活动中,为进一步做好物业管理服务业主、便捷百姓、着力解决群众“最后一公里”的问题,他们一起重点调研了智慧社区建设情况,以及居住小区第五食堂、“幸福驿站”养老和为老服务情况。

(办公室)

## 社会治理的新课题

唐秋生

“社会治理的重心必须落到城乡社区”,这是习近平总书记参加全国“两会”上海代表团审议时的殷切期待。“社会治理”意义重大,一个社区的和谐度大小,文明度高低,关键在一个“治”字上。要把社区建设好,很重要的一点是

依靠谁。居民区党组织不是善于把居民群众、业委会、物业公司等方方面面的积极因素调动起来,共同参与社区公共事务中来,这是很关键的。当下社会的多元需求和纷繁矛盾,如业委会运作、物业纠纷以及居民维权等,都

面临着一个创新社区管理、激发社会活力的问题。而前提,则是要调动社区的主体,以“基层群众自治”来推动社区建设。居委会以楼组为平台,家庭为“细胞”,充分发挥引导、疏通、帮助作用,处理好各种关系和矛盾。业委会把解

决好涉及广大业主的切身利益放在首位,实现有效的“业主自治”,一方面代表业主执起小区管理的主导权,另一方面与物业公司保持良好的合作关系。基层自治不是放任自流,新型的社区,应使社区组织成为政府的伙伴,起到政

府起不到的作用,并由单向管控向多元合作转变,加大对公益性、服务性的培育力度,共同参与社会治理。

评头论足

# 浅议物业管理的社会管理和社会治理

上海新长宁集团仙霞物业有限公司总经理 董德顺

党的十八届三中全会提出了社会管理过渡为社会治理的课题,这一字之差不仅是党在社会管理中的创新,更重要的是党和政府从“社会管理”到“社会治理”思维上的跨越,是一次大胆尝试,需要巨大的智慧和勇气。物业管理行业是一个与老百姓打交道的行业,贴近“民生”,却由于多年来的社会管理机制以及企业自身原因,发展举步维艰,尤其是住宅物业管理企业,已到了不得不改的时候了。

社会管理更多是一种政府行政行为,强调政府的行政职能;社会治理则是在政府的统一协调下,注重社会组织和公民个人参与,以达到社会的稳定。那么物业管理行业要如何达到社会治理呢?笔者认为,一要完善顶层制度设计,

二要夯实社会自治组织。

社会治理强调依法行政和协同共治,通过良好的制度来调节各种社会关系和资源分配。什么才叫良好的制度呢?笔者认为,公正、共享、权力制衡是原则,依据这个原则,我们来分析一下物业管理的制度。

当前,物业管理行业责任边界模糊,物业企业自己也搞不清楚要承担多少责任。在充分履行法定义务和合同义务之外,还要承担连带责任、补充责任、无过错责任甚至良心道义责任。每遇重大社会任务,物业服务人员总是在第一现场,而当任务完成,庆功表彰之时,物业人员却总被遗忘。物业服务理论上朝阳产业,但为什么那么多物业员工总是享受着最低工资标准呢?

当前劳动力成本持续上涨,物业收费标准却是十几年不动,即使动了也跟不上前者的上涨速度,收支的剪刀差状况让企业入不敷出。企业听到最多的声音却是:提高物业管理水平后再议物业费的调整。我们无法解释“大米涨价是因为大米的质量提高了还是生产大米的成本提高了”?

虽说业主与物业企业以合同形式约定双方的权利义务并且表明双方从法律地位上是平等的,但现存在的市场权利总是偏袒发出要约的甲方,而位于从属地位的乙方总是在不公平的前提下忍辱负重,尤其是新建商品房以及由建造质量遗留问题的处理时,物业企业常被当作替罪羊对待。

在有了完善的制度之后,还需要夯实社会自治组织,这

仍将是艰难的过程。社区组织的建立和完善是社会治理的基础条件,社区组织的代表是居委会。现在的居委会更多的是在做政府的事,更像是政府的派出机构,要想达到比较理想的自我管理、自我教育、自我服务的自治模式并且使之成为制度化、规范化、程序化估计还有一定的难度。

社会组织是完善社会治理的主体,落实到物业管理问题上就是业主大会和业主委员会了。笔者曾与一位资深业委会主任讨论关于业委会工作常态化的问题,这位主任说业委会工作有“三难”,即:开会难、情面难、沟通难。是啊,能不难吗?开个业主大会能来参加的不足20%,况且与会者基本上都是爷爷、奶奶,这样的大会有何意义?要说情面难,那不可避免,大家都

是邻居。再说沟通难,那是肯定的,别人根本就不理你。这三难在短時間內很难解决,这是业委会成员的身份所决定的,他们的身份同质决定了他们将受到制约。如果业委会班子成员中夹杂个别存有私心之人那就更难了。

我曾长期实行指令性的计划经济制度,国家把社会当成下级,人民群众也习惯了万事等上级文件明确后认真执行。改革开放30多年,旧体制下产生的各类矛盾逐渐突显,十八届三中全会提出了改变社会管理方式,完善社会治理结构,充分发挥社会组织和公民参与社会管理,我想,这才是合理的社会治理模式,但这一定是个循序渐进的过程。

## 物业论坛

## 有关部门联合整治天山五村违建



4月3日上午,仙霞城管执法中队联合派出所、仙霞街道及仙霞物业公司对天山五村小区设摊、违章搭建再次进行了排查清理。并对阻扰执法的4户租户采取了强制措施,整个执法过程中,工作人员一方面向当事人列举了相关法律法规的常识,指出其违法行为;另

一方面积极沟通,耐心做好租户的思想工作,在执法人员的批评教育下,这4户租户逐渐意识到自己的违法行为,并配合执法人员拆除了违章搭建,从而确保小区环境建设正常进行,为五村居民创造一片更加宜居的生活环境。(天山五村管理处)

五月是蚊蝇滋生的高发期,南洋新都管理处为了清除隐患,小区物业的服务人员对所有的水沟进行了清理。对所有的树木喷洒药水,从而在源头上消除蚊蝇,让业主们能够安然度过一个舒适的夏天。目前,相关清理消毒和喷洒药水工作已基本结束,此后,管理处将视灭蚊效果再行补充喷洒药水等工作。(南洋新都管理处)

南洋新都从源头上除蚊灭蝇

## 把便民服务送到居民家门口

4月18日,社区便民活动在绿园一村亲水平台举行。该活动由长宁区政府公益服务项目、新泾镇社区服务中心、喜雅爱心、绿园一村居委等共同举办。

活动始终本着积极动员群众广泛参与,引导大家融入社区大家庭,同时不断增强社会各行业的便民服务意识这个宗旨。社区把便民服务送到家门口,让居民足不出户,就能得到便民服务,努力营造和谐共建、共享、互助友爱的浓厚氛围。(新泾管理处)

## “四位一体”探索提升物业管理水平

4月4日,在绿园一村居委会议室召开了“四位一体”联席会议,居委、业委会、物业、民警等二十余人参加。

居委书记盛云简要总结了小区近期出现的问题和社区的社区工作情况,业委会主任柏万中提出了关于安装智能道闸的事宜,物业综合部部长张觉民介绍了使用智能道闸的优点。与会代表对小区交通、治安、车辆停放等问题提出了问题及建议,并讨论管理中发现的新问题。

“四位一体”联席会议为居委会、业委会、物业、民警相互配合,积极协作,服务居民,服务社区,创建和谐小区打下坚实的基础。(新泾管理处)

## 停车库安装了充电桩

天山华庭5、6单元非机动车库自从为广大业主安装了电瓶车充电桩后广受好评,方便了业主们的充电需求。但随之带来的是可能发生的安全隐患,在本次的例行巡视中发现很多业主充电不规范,且危险情况。为了让业主更加清楚并正确使用充电桩,物业管理处义务告知业主们如何使用并保护充电桩。自从张贴了友情提示告知单后,业主规范了自身的充电方式,增强了安全保护意识。(天山华庭管理处)

## 天山华庭乐做预防性修补

阳光明媚、风和日丽的一天,天山华庭维修人员朱同于在例行屋面巡查过程中,发现有部分屋面不锈钢烟帽旁水泥涂层脱落开裂,他立刻意识到这是一个值得警觉的问题。因为他担心时间久了今后这里会有渗漏可能,虽然这在平时日晒雨淋过程中也是在所难免,但必须及时做好补救工作。随后他便立即利用“水不漏”涂剂、水泥等材料有针对性地对开裂处进行修补,他觉得这样做预防性修补,在日常管理中很有必要,将会确保居民家中不发生屋漏现象。(天山华庭管理处)



# 小小巧手变废为宝

长宁区政府社区公益服务项目小组活动纪实

3月底,由华阳街道主办、上海喜雅爱心社区服务中心协办的华阳社区社会组织公益伙伴日在中山



上海乐龄青年创意公益发展中心  
上海喜雅爱心社区服务中心

公园米兰广场隆重开幕。活动以“公益展风采,携手促和谐”为主题,吸引了华阳社区的30多家社会组织

积极响应。本次公益活动丰富多彩,有公益项目风采展示、义卖、公益集市、为民服务、公益沙龙、社会组织公益论坛等。作为协办方和参展方的我们喜雅爱心服务中心,活动前合理安排、组织志愿者,活动期间在协助主办方管理现场秩序、引导群众参加各项公益活动的同时,积极进行“绿色家园”项目的展示与推广,让低碳环保的理念深入人心。尤其是我们的变废为宝的展示台更是吸引了数以百计的参观者注目观看,问这问那,更有趣的是好多老人带着小孩观看,边问边讲解,吸引孩子们动手动脑

的能力。

我们变废为宝的一件件作品,都是由我们志愿者们用回收的易拉罐、杂志、塑料瓶等制作,有肥皂盒、哑铃、花瓶及花、小孩的玩具、小台灯、乘法口诀、栩栩如生的天鹅等等,本身就很好地诠释了环保意识,使“变废为宝”更具有实际意义。

通过一系列公益活动,展现了社会组织的精神风貌和魅力风采,同时更有效地弘扬和宣传了社会组织公益人士的奉献精神及服务理念,让参展方和参观者都乐在其中,亲身体验公益理念的魅力。

(上海喜雅爱心社区服务中心)

## 窗外,那条滴水不止的“飘带”

我是一名天山华庭的业主,前阶段连日降雨,我发现家中主卧的窗户上不断地会有异样的雨水溅洒,稍开一点窗,雨水就会飘落进来,而以往并无此现象。经观察,似乎是楼上业主的外墙上有了类似飘带一样的东西随着风雨不断挥舞飘洒所致。因为连日阴雨,这种现象一直持续着,烦恼也随之而来。于是,我来到天山华庭物业寻求帮助。

接待我的是小区副经理陈云捷,陈经理听了我的

诉求,仔细询问了相关情况后立即与楼上业主取得了联系,并马上来到业主家中查看实情。看着窗户上的水迹,陈经理打开窗户,把大半个身子悬在窗外,仔细向上察看了许久。观察后他告诉我,这上面象飘带一样的东西是装修残余的胶带纸,而真正造成滴水问题的可能还是楼上某一层业主的空调。陈经理表示会尽快与楼上业主联系,在征得他们同意后清除这些随风飞舞的胶带纸,然后再往上查原因,

彻底解决滴水的问题。

在阴雨绵绵的日子里,陈经理与楼上业主配合,设法拆除了粘附在外墙上的胶带纸,并一层一层地根据水迹往上查,发现某一层业主的空调确有滴水现象,已告知了相关业主,并督促其尽快解决。

虽然滴水是区区小事,但是对我的生活是很大困扰,陈经理本着对工作认真真、精益求精的态度和精确专业的判断,把它当作一件大事来抓,通过协调各方,在最短的

时间内解决了我的诉求。

我想,像陈经理这样急业主所急、想业主所想的工作作风,正是我们这个时代所宏扬的构建和谐社会的正能量,我想通过贵公司向陈经理表示衷心的感谢,感谢他在平凡的岗位上勤奋耕耘,来换取业主的一方安宁。在此,也期待着贵公司能拥有更多象小陈这样的优秀员工,从而打造出更多精于管理的高档小区,为美丽的中国梦增添光彩。

天山华庭8号楼业主



(蓉城管理处)

## 十八号的恼人泛水终于解决了

我是居住在仙霞路415弄18号的业主,我家卫生间的马桶里面的水经常会泛出来。多年前我家设法在马桶内装了一只防溢器,但是最近十天又出现此问题,这使我们全家十分犯愁,有时水泛的卫生间到处都是,简直难以正常上厕所。在无奈之

际,我们向物业求助。

这天上午9点,家人到物业报修,过了半小时,两位师傅就来到了我家楼下。师傅打开化粪池盖,用工具熟练的操作起来。他们不怕脏臭,用最快的时间将化粪池疏通,并将地面冲洗干净。为我家,也为18号的业主们解

决了这一难题。

我怀着十分感激之情,感谢贵处员工急业主所急,想业主所想,为业主排忧解难。同时我也恳请贵方能为我们住在一、二楼的业主们想想办法,并从源头上解决这一难题。

415弄18号居民 尹永新

## 老两口意外平添“家人”



天山怡景苑21号九楼住着一对老年夫妻,因为他们的儿子工作很繁忙,经常出差在外,在家呆的时间不多,因此陪伴父母的时间并不是很多。老两

口里女主人的身体不是非常好,有些时候需要有人来照顾,管理处经理得知这一情况后,主动上门与老两口沟通联系,基本上每隔几天都会上门去走访一

下,去聊聊天,看看有没有什么事情需要帮忙。为此老人非常感动,亲自送来了一幅“热忱服务,亲如家人”的书法作品。

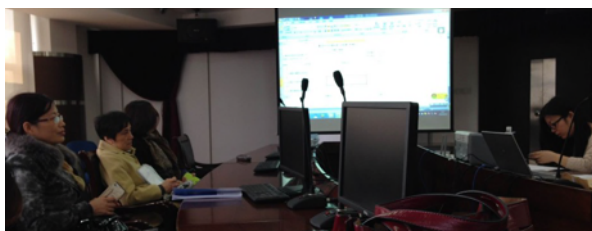
(天山怡景苑管理处)

## 培训中心中标3500名嘉定公交从业者培训

自2014年3月中旬在上海政府采购网上得知嘉定区公交出租从业人员培训项目进行公开招标,上海新仙霞职业培训中心积极响应,经过一个月的精心准备,结合前几次的中标经验(2007年长宁区政府采购餐厅服务员技能培训项目、2010年闵行区安监局采购的农民工安全知识培训项目及上海市技能鉴定中心采购的服刑人员技能培训项目),终于功夫不负有心人,圆满的竟得了这次嘉定区交通运输管理局采购的公交出租从业人员的培训项目。

本次培训人数共3500人,要求在9月底全部完成,上海新仙霞职业培训中心有信心有能力完成好这次来之不易的培训任务。

(上海新仙霞职业培训中心)



物业小锋系列小小说之一

## 红色科鲁兹

王颖超

小区停车难。霞光物业公司管理的天武小区是50多年的老公房小区，停车更难。物管员小锋动足脑筋，在业委会的支持下，把几条独头小通道各挤出一个车位来缓解矛盾，这下3号的老佟不开心了。佟老伯70多岁，脾气倔强，心眼小，爱计较，不吃亏，新划的车位就在他家北窗户外面，不仅每天在此放躺椅坐坐的地方小了，最重要的是女儿女婿双休日回来不能在此停车了。他几次找小锋要求取消车位，都没谈成，心里的火窝得大了。

车位划好后，一辆崭新的红色科鲁兹就停上了，车主是个年轻小姑娘，还居住在相隔挺远的一栋楼。佟老伯火气一下就上来了，他与小姑娘吵了半天，可怎么吵他都不占理。小姑娘依然天天来停车，佟老伯自然天天呼呼。特别是双休日女儿一家回来找不到停车位，佟老伯更是火冒三丈，他决意要恶搞一下解解气。当晚半夜，他用螺丝刀把科鲁兹后备箱盖板划了三

道。小姑娘早上发现后找物管员小锋申诉，无奈查无结果，只好自行维修补漆。可没过几天发现发动机盖板上又被划了几道，比上次还严重，心疼得她痛哭流涕，再也不敢在此停车了。佟老伯暗自高兴，“啥人也勿停，女婿的车有地方停了”，他索性把木躺椅放到车位中央占据了地方。

这天，佟老伯女婿要到虹桥机场临时去北京出差，他的丰田车在店里保修，就借了同事小张新买的红色科鲁兹，想想时间还不紧，就把车开到岳家，正巧岳父母不在家，他就把车停在窗外车位，自己乘2号线地铁去机场了。当晚佟老伯回来发现红色科鲁兹又停来了，气一下子就冲上头，心想“看来搞得勿刹根还勿来塞”，当晚又把车划了很多道道。第二天下午女婿出差回来，看到这新车四周多处划痕，马上报警并到物业管理室找小锋。佟老伯听邻居说女婿的车被划，在物业管理室发脾气，也匆匆赶去助阵，一路跑一路喊

“好好查查，看哪个赤佬嘎瓦”。民警听了情况介绍，小锋说可查看现场视频来破案，佟老伯说：“啥辰光装探头了？戈趟真咯要搞搞清爽”。小锋回答“上个月刚刚装好”。于是大家调出昨天晚上3号楼组车位附近的视频录像，只见一个人鬼鬼祟祟地摸到车边，用力地划拉。放大镜头，女婿大吃一惊“啊！阿爸呀，哪能是依呀，依可把我害苦啦！”

佟老伯胀红了脸急问：“依个车子勿是白丰田吗？哪能是红的了？”

“咳！咯是我借小张的车子。阿爸呀！依哪能咯能嘎样子啊？让我与小张哪能交待呀？”女婿哭丧着发泄。

小锋气愤地说：“3号这个车位发生几次划车事情，但过去没探头，抓不着证据”。

“以前是不是也是你干的？跟我们到派出所做笔录”。110民警严厉训斥佟老伯。

再看佟老伯满脸汗珠，双唇颤抖，支支唔唔，面像猪肝，两腿打漂……

## 春游游记

古宋

春天，阳光开始普照大地，让人感到浓浓暖意，顿觉神清气爽，是一个去户外游玩的好时候。古宋班组在经过精心安排后，在约定的日子，一早准时出发，途中大家有说有笑，伴随着一路的欢歌笑语，我们很快的来到了目的地——南通狼山。

山脚下大片大片的油菜花，一派长势繁荣的景象。仿佛被春风吹的柔柔的绿丝绦翩翩起舞。我们决定往山上进

发，一览狼山美景。刚开始大家个个精神抖擞，意气风发，朝着“目标”前进，途中尽管有个别人已经上气不接下气了，但大家还是互相鼓励，相互扶持，处处体现了班组的团结力量。约半小时后，大家以顽强的毅力全部到达山顶，所有美景尽收眼底，漫山松翠，层林尽染，显得分外动人。大家在享受着惬意的时光中，也将工作中的烦恼抛在了脑后，同事之间的和谐、友谊一下增进了不少。

## 生日快乐

谨向下列5月份过生日的职工：

沈扣兰 陈凤茂 黄兆英 董亦宽  
谢建敏 朱胜龙 柏毓萍 邱麟

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

TOP  
上海十大家装企业  
世界500强名牌建材

全国百强企业 上海十强企业 上海市五星级企业

联袂呈现  
2014  
中国·上海

# 海派家居装饰装修交易会

HOME DECORATION FAIR

——名品汇聚 大师云集 全景体验 一站定制——

## 5月23日-25日

世贸商城展览馆 / 兴义路99号 (近古北路)

【主办单位】亚太设计师联合会中国分会、上海设计师公社

更多展会详情请登录：[www.51zxx.net](http://www.51zxx.net)

【协办单位】上海市装饰装修行业协会、中国当代家居设计中心、上海家裝著名商标企业、上海热搜传媒、中国十大家居设计机构、上海名牌装饰企业

**报名热线 800-820-2389**

Baidu 百度

海派家居交易会

百度一下