

## 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

2014年10月1日 第10期 总第136期

## 庆祝中华人民共和国成立64周年(1949-2014)

### 区委书记卞百平观看喜雅爱心垃圾分类宣传活动

9月12日下午,仙霞物业喜雅爱心社区服务中心“绿色家园——垃圾分类宣传活动”走进长宁区民俗文化

中心。长宁区委书记卞百平同志陪客人在民俗文化中心参观,他饶有风趣地来到喜雅爱心宣传展台前,详细观

看志愿者的工作情况,对大家热心公益事业表示很满意。

(办公室)



### 「慧生活」物业服务平台建设受到业内广泛关注

由仙霞物业承接的新长宁集团“慧生活”物业服务平台建设,得到市房地局的重视和关注。刘海生局长多次了解建设情况,并于8月15日亲率各方面领导专程到仙霞物业调研。9月4日,市房地局召开“促进物业管理行业创新发展工作会议”,仙霞物业董事长、党支部书记张金秀在会上做了“以促进物业服务创新为依托,构建满足百姓需求的大平台”专题发言,详细介绍了“慧生活”物业服务平台建设的背景、指导思想、平台目标、平台功能定位和服务架构。她的发言受到领导和与会各单位的高度关注和称道。(办公室)

### “温馨大篷车”开到居民家

酝酿已久的“仙霞社区‘温馨大篷车’进社区便民服务日”启动仪式于9月18日在威宁居民区举行。“大篷车”签约的志愿者团队有上海俊官日用品百货有限公司、上海颐家老年服务有限公司、大资源绿色食品科技服务有限公司、上海公兴搬场物流有限公司。

大篷车的服务包括居家日常生活必需的维修类、政策咨询

类、环保宣传类、优质商品直供、公兴搬场等七大类近三十个品种。特别是近百种绿色蔬菜、日用品更是物美价廉,深受欢迎。据统计共有300多人参加活动。

仙霞街道生活服务中心希望通过“大篷车”搭建生活服务平台,使商户的宣传、交易、服务与社区群众消费需求“零距离接触”,巡回在各个居民区,为居民群众提供周到的服务。(办公室)

“看·想·闯”这三个字用得,完全符合《实践论》的精神。首先说“看”,大量的感性认识,是通过看获得的。通过看,可以获得感觉、知觉和印象。仙霞物业公司参观学习花园城小区很有收获(月讯第七期《品质的精细化》),大家称赞有加,并受到深刻启示,明确了物业服务该怎么管。同样一个事物,不同的人有不同的看法。有的人只愿看到人家的缺点而评头论足,不愿

看到人家的优点来鞭策自己,仙霞物业的参观人员是以对方之长,补自己之不足,这是值得称道的。其次说“想”,孔子有两句话,就是“学而不思则罔,思而不学则殆”。意思是说,学了不去想,就等于白学。光看了别人的东西,自己不去思考一下,好的东西也变不成自己的东西,这和没看、没学一个样。人的头脑好

### 看·想·闯 唐秋生

比一个加工厂,就是说,进去的是原材料或半成品,出来的却是成品。所谓去想,就是把感性认识提高为理性认识。物业综合部的同志做到了这一点,他们参观学习回来后,却在思考一个问题,然后寻找到“物业服务怎么管”的理想答案。再谈谈“闯”,光在那里想,不去参加实践仍然不行。要“闯”,就要敢于开拓,

把学到的好经验,怎样化为自己的东西。在实践过程中,可能会遇到不少困难,去“闯”,就是要敢于突破,不断总结经验,这样就能得到提高。

总之,看一看,就看出了差距;想一想,就想出了办法;闯一闯,就闯出了成果,使物业服务工作做得好上加好。

评头论足

8月22日,仙霞街道、仙霞物业、日晨公司及喜雅爱心社区服务中心共同举办了“日晨送清新、喜雅献爱心 浓浓敬老情”敬老节主题活动,街道领导、社区老年协会代表、老劳模、老三八红旗手及企业员工代表共50余人到会。仙霞物业公司董事长、党支部书记张金秀,党支部副书记、工会主席李明新,副总经理袁娜参加会议。会上对4名老劳模老三八红旗手、4名百岁老人和2名社区知名老党员进行慰问。张金秀同志热情致辞,代表仙霞物业和喜雅爱心向社区老年人致以衷心的祝愿和崇高的敬意。喜雅爱心向30位老年人赠送了敬老大礼包。会后,在社区领导陪同下,张金秀等企业领导还专程走访慰问了两位百岁老人,向他们表达了深深祝福。(办公室)

### 仙霞物业积极参加社区敬老节系列活动



### 仙霞社区“垃圾分类宣传周活动”正式启动

8月28日,仙霞物业喜雅爱心承办的“垃圾分类宣传周活动”启动仪式拉开帷幕。仪式上,环保志愿者代表发出了活动倡议。据统计,有近百位居民参加了干湿垃圾分类称重答题活动。(办公室)

### 光荣榜

上海新长宁集团仙霞物业管理有限公司推荐的摄影作品在第三届“物业在你身边·建设美丽家园——中国物业管理行业摄影比赛”活动中荣获优秀奖。

# 从群众口碑中看干部

上海新长宁集团仙霞物业管理有限公司总经理 董德顺

干部的业绩在实践,干部的名声在民间,人民群众对干部的评价往往基于自己的切身感受,所以,相对更公道、更全面、更准确。我们在考核干部时,应当注重从人民群众口碑中识别干部,人民群众对干部能力的评价,大多源于干部直面群众处理问题时的表现,有能力的干部面对问题时勇于担当,不畏困难,熟练运用政策为民解忧,能在困扰之中化解难题。

人民群众对干部“德”

的评价是要看大事上的德,又要看小节上的德,从人民群众的口碑中可以了解干部是否真心对待群众,是否真心为群众办实事,是否8小时之内之外一个样,是否在单位与在家表里一致,是否率先垂范做标兵,我们还能从人民群众的口碑中了解到干部的“忙”与“不忙”,真“忙”还是“假忙”,在“忙”什么?我们常听说某位干部是个“大忙人”,说明这个干部工作勤奋,是受人民群众爱戴的老

黄牛式的好干部。反之,人民群众一定会对那些拈轻怕重、真“闲”假“忙”的干部嗤之以鼻。

同样,人民群众的幸福感和满意度也是评价干部的重要标准,人民群众的,生活水平有没有提高,员工收入有没有增加也是人民群众口碑中可以直接得到的对干部的评价,清正廉洁是干部为官做人的底线,人民群众把廉洁干部称为“清官”,人民群众对干部的廉洁最为关注,议

论最多的也就是干部的廉洁问题,从人民群众的口碑中或多或少的得知干部的清廉与否,我们还可以从人民群众的口碑中得知干部是否为人正直、言行一致,是否说一套做一套,另外我们还可以通过人民群众的口碑中得知干部的品行是否端正……总之,人民群众的口碑是衡量干部的试金石。

群众观念和群众立场是干部特别是党员干部必须具备的政治信念和责任

意识,只有树立了这样的观念和立场,只有践行正确的权力观、地位观、利益观,只有注重人民群众的口碑,把人民群众放在心里,干部才会坚定信仰,保持清醒头脑,才能经受各种困难的锻炼和考验,才能自觉的接受人民群众的监督和更好地为人民群众服务。

## 物业论坛

## 搞好环境 迎接国庆

为迎接2014年国庆节的到来,三泾南宅管理处组织服务人员利用星期六、星期日两天休息时间,对小区各幢楼道进行逐一排查、记录楼道内堆物情况并劝说业主将楼道的堆放物及时清理干净,以便愉快的度过国庆长假,也提醒长假外出访亲、旅行的业主要注意的安全事

项,并将统计的数据报三泾南宅居委会。从9月4日起每星期四居委会、物业人员一起进行清理整顿。我们管理处还对小区内消防安全进行了全面的检查,更换了过期的干粉灭火器16只,对地下自行车车棚增加了消防安全的警示牌,得到业主的好评。(三泾南宅管理处)



## 大家一起动手

## 清洁我们家园

9月28日上午,天山五村管理处在街道党工委李树林带领下会同五一居委会,结合天山五村小区综合治理期间,对小区“脏、乱、差”进行再次梳理,把长年堆放在绿化地的杂物进行集中清理,共清理杂物四卡车。

在加强宣传的同时,对部分长期堆放在楼道内的“僵尸”车辆搬运到集中的地方;统一处理,使长年“脏乱”的楼道变得干净了,整洁了,周边居民都啧啧称赞,你们物业和居委会和大家做了一件好事。(天山五村管理处)

## 天山华庭整治群租

目前,天山华庭小区在区房管局、街道、公安、城管等各部门统一部署、协调组织下,对小区内集中的几户群租户开展了集中整治工作,整治过程中相关业主、二房东及房客

基本愿意配合,不少曾经受到群租户侵扰的业主看到此次整治力度如此之大,都拍手叫好并说:“小区干净了,我们华庭也多了份安全与和谐”。

(天山华庭管理处)

## 小区友情提示牌突显人情关怀

为了进一步提升天山华庭整体品质,完善小区服务规范化、合理化、标准化的管理模式,目前在公司领导大力协助下,管理处为天山华庭订制了符合小区实际情况的公共区域提示板,其中包含友情提

示广大业主的,譬如提醒业主请勿遗忘钥匙、地坪潮湿注意行走安全;也有提醒我们维修保养工人的,譬如应严格按照标准流程,多查多看,规范维修保养工作等。

(天山华庭管理处)

## 一丝不苟换阀门

虹仙小区综合改造叠加项目目前在实施中,由于上水地面阀年久损坏,这次全部作更换,与此同时,管理处维修工及时跟进,对已换好的阀门作测量标记位置。以前在维修过程中,碰到好多阀门找

不到,由此绿化经常要翻土补种,有些阀门被埋在泥土下面,只好带水操作。这次,把阀门的位置作三点一线定位,以便在以后的维修中能及时有效的关闭阀门。

(虹仙管理处)

## 大金更管理处时兴节约风

自大金更管理处申报节约型班组以来,工人师傅在日常的维修中(包括电子门的配件、窨井盖的损坏),他们坚持“能

用不领新,能修不舍弃”的原则,对回收的物件再进行修理和改造。利用自己的才智使废旧物品发挥出更实用的价值,

控制了生产成本,提高了效益,也营造了“人人讲成本 人人重节约”

的班组氛围。(大金更管理处)



## 今天你垃圾分对了吗?

9月18日,每月一次的“垃圾分类宣传周”活动,走进了威宁小区。本次环保活动以“今天你分对了吗?”为主题,向广大居民宣传垃圾分类的意义和知识。活动现场垃圾分类员对居民自带的湿垃圾进行称重并对不同份量的垃圾赠予不同的纪念品,还有垃圾分类知识竞猜活动。(威宁管理处)

## 喜雅爱心为虹桥街道 侨界人士清洗空调

原计划用一周时间为虹桥街道42户侨界家庭免费清洗空调的任务,经过喜雅爱心服务中心的精心组织和服务志愿者的努力工作,仅仅用4天圆满结束。

从9月2日起,喜雅爱心维修志愿者马不停蹄、紧张忙碌。为提高效率、节省时间,志愿者们把42户近百台空调按照居住地远近排成顺序,配合居委会做好提前告知,按时登门清洗。工作中大家起早贪黑、优质操作。给社区、居委会和受服务家庭留下深刻印象。(喜雅爱心)

## 做好变频泵日常巡检

虹仙小区变频泵房启家中的出水量明显得到了改善。由于变频泵24小时开启,三个变频泵自动切换,因此日常巡检工作尤为重要,为此,维修师傅每天认真巡视泵房运行情况,发现问题及时联系维保单位,进行维修。(虹仙管理处)



## 当家门口的地砖成了绊脚石时

近日,在仙逸小区有这么一户人家,家中的装修工程基本上已经完工了,想在自己和隔壁人家一起共用的大门外铺上几块地砖,这样以后打扫起来比较方便,相对来说也比较干净,于是他请与隔壁人家商量后决定在大门外铺上了地砖,可万万没有想到的是就是这几块地砖因铺设太宽造成了楼上所有住户的激烈反对。

其楼上的住户都是年纪

偏大的人群,有一次,楼上的一位90高龄的老婆婆下楼想去街道图书馆还书,经过楼下这户人家门口时差点就被他所铺设的地砖给绊倒,老婆婆连忙拉住了楼梯扶手,所幸没出什么大事。

楼内的居民以及楼组长到居委会反映此事,块长也多次上门找这户人家做思想工作,该住户反映装修队工人已走,麻烦你们请人帮忙解决。此时,我们想到了求

助小区物业经理,小区经理赵琴华同志得知此事后,眼看这事密切关系到居民的安全,二话不说决定帮忙解决此事。

事后,楼上的居民都很感激赵经理为大家做了件好事,这充分体现了仙霞物业公司开展党的群众路线教育实践活动中,对于居民反映的“急、难、愁”事做到及时解决。

仙霞路451弄21号楼居民

## 居民小区欢乐多

9月19日是个欢乐的日子。这天虽然天气不好,秋风秋雨,但在仙逸居民区内人声鼎沸,歌声飘扬,一片欢乐,这里正在举行2014年仙霞社区第八届睦邻文化节《和谐音 仙逸情》仙霞好声音全民卡拉OK大赛。为了确保本次活动顺利、圆满,我们保安人员提前1天就开始做准备工作,清理会场、搬运音箱器材、整理周边车辆、维护秩序等,在配合做好前期工作后,我们还有3位同志参加了好声音大赛。(蓉城管理处)

## 当小区突然油污满地时

8月28日早上美二小区内,当环卫所车运完生活垃圾时,车上的油管突然爆裂,顿时地面上满地是油,这导致非机动车行驶和行人走路地上打滑摔倒造成不安全。居民区党总支书记在第一时间通知环卫所,环卫所的领导和街道市政科科员及时赶到了现场,发动物业、保安、居委干部一起拿来黄沙、铁锹、扫帚等工具,将黄沙倒在上来吸附地面油,最后由环卫所工人用肥皂粉、清水冲洗干净。由于大家的群策群力,短短半小时内应急处置了一起突发事件,避免了隐患,确保了安全。(美二居委会)



## 业务培训内容之一——违法建筑处置工作流程

一、物业管理企业发现业主、使用人在物业使用、装饰、装修过程中,有违章搭建,应上门劝阻、制止;如劝阻、制止无效,应在24小时内报送业主委员会、房办或拆违办。

二、违法建筑的处置区分:先区分建筑物内违章租房办、建筑物外公共部位及公共设施违章拆违办和城管部门。

三、签报程序:

- 1、新长宁集团有限公司违法搭建移送统一签报;
- 2、户口摘录并盖有派出所公章;
- 3、填写住宅小区违法建筑巡查、劝阻和报告处置记录表;

4、填写书面违法建筑整改通知书(一式三份);

5、整改期过后仍不整改的填写违法建筑处置情况报告单(一式三份)。

6、谈话笔录(如业主或使用人拒签可请居委会作第三方证明);

7、1)公有住房的必须提供公有住房凭证;

2)私房的必须提供产权证或买卖合同;

8、采集改变物业使用性质或者造成房屋损坏,违规违约的照片;

9、该室号平面图、图上用红线标出违章部位。

四:工作流程

1、收集齐全以上8种资料,报公司副总审核签字;

2、办公室盖章;

3、资料室编号;

4、小区管理人员送房办或(拆违办);

5、1)房办或拆违办审核受理后由小区管理员将一联公文运转单交回公司资料室归档;

2)未受理的房屋,管理员保管好资料,居委会签字,留小区归档备查。(物业综合部)

## 晾在阳台上的毛巾着火了

在8月30日早上7点30分,一个突兀的电话打破了宁静,一位老先生很是着急的说道,他是1号801室的业主,原本晾在阳台上的毛巾着火了,管理员周慧菊听到后,马上赶到老先生家中查看,发现毛巾起火是由于楼上有业主将未熄灭的烟蒂直接扔出窗外,落在毛巾上导致的。周慧菊将被烧过的毛巾拿着自八楼至顶层全部敲门,与业主述说切勿将未熄灭的烟蒂扔出窗外,同时将毛巾给他们看,对业主们动之以情,晓之以理的劝说会导致有什么后果。回到管理处后,又打了张告示,告知各位业主切勿将未熄灭的烟蒂扔出窗外的同时还要注意安全。几天后周慧菊她从自家拿了条新毛巾给了老先生,老先生很是感谢我们。

(南洋新都管理处)

根据沪房管(2014)135号文件规定,凡符合下列“群租”条件之一的均纳入综合治理范围:

1、将单位集体宿舍设在住宅小区内;

2、将一间原始设计为居住空间的房间分割、搭建后出租,或按床位出租;

3、将原始设计为厨房、卫生间、阳台和地下储藏室等非居住空间,出租供人员居住;

4、出租房间的人均居住面积低于5平方米;

5、每个出租房间的居住人数超过2人(有法定赡养、抚养、扶养义务关系的除外)。

(物业综合部)

## 物业管理费纠纷通过司法调解见成效

住宅小区的物业管理费纠纷,一直困扰着物业公司,最近,通过法院的司法诉讼调解平台,我牵头组织了几场有关催缴物业管理费的司法调解,成功率达50%。

大家知道,去法院司法诉讼都以为是件不愉快的事情,从我们参加的几场诉讼来看实际上并非如此(当然也有个别不愉快的)。比如说:涉及蓉城小区、天山怡景苑等小区的51户业主司法诉讼调解,已成功调解20多户,基本做到满腹牢骚而来,理解和满意而归。

我们的原则是,在法院工作人员的主持下,我们双方坐下

来以平等的方式进行座谈,耐心倾听业主的诉求。如:在接待某一位业主的诉求中,他说为什么拖欠管理费,主要是他家前面有大树遮阳,看上去不舒服,去物业反映一直未解决故拒付管理费。对此,我们仔细进行了询问并进行了解释,了解到当时,他向物业反映了,物业也派人上门查看了,但根据有关规定,大树距离他家有6米之远(不能作为迁移的标准),同时迁移大树还要走业主大会的征询程序等,故物业不能自行处理。对此经过双方反复协商,现场法院调解双方约定,再上门去现场查看和进行

适当的树枝修剪,业主听后也比较理解。事后经过了解这位业主已将物业管理费付清。

通过这一事例,我们体会到:一是物业服务是一项系统工程,只要我们的工作做细、做透,业主会理解和支持;同样业主是正当的诉求,物业应当积极响应和服务,业主也应当支付物业管理等相关费用;二是针对少数业主(住户)无理由拒付物业管理费和租金,我们应当拿起法律的武器,去争取我们应得的权益。同时,我们相信在法院的调解下,物业公司和业主能够互相理解并最终能达到理解和支持。

(物业综合部)

## 线线真情

仙霞物業下属全资社会组织喜雅爱心承接周家桥生活服务便民坊后开展了便民修补衣物服务,本着公益无小事,服务贵坚持的理念,为周边居民提高质价优廉服务质量。

家住汇川路的蔡老先生年事已高且双目老花,妻子又患有震颤麻痹病,

因此家中的衣物及纺织用品的缝缝补补就成了生活中的一大难题,另老先生头疼不已。偶然间蔡老先生听人说我们喜雅爱心“便民坊”后十分惊讶,从起初的不可置信到抱着试一试的心态来到了“喜雅爱心社区服务中心”。中心工作人员的热情接待、认真服务让原本难以置信

的蔡老先生乐开了怀,接二连三的往“喜雅”送缝补衣物和纺织品,中心先后为蔡老师修补衣服近20件,换拉链被套2件,蔡老先生表示家中还有长期积累的需要缝补的衣物将持续送来缝补。

喜雅爱心用耐心、贴心的服务得到周边居民的好评。 街道后勤中心 陈冠军

## 生日快乐

谨向下列10月份过生日的职工:

袁娜 赵琴华 倪根保 荣德军 张飞 徐冰洁 朱正平  
张飞 周惠菊 张佳鸣 朱芸 徐逸冰

表示祝贺,祝你生日快乐!

仙霞物業有限公司  
董事长、党支部书记张金秀  
偕领导班子恭贺

## 篆刻四枚



译文:  
上: 弘扬中国精神  
下: 共圆中国梦想  
篆刻:  
赵志坚

译文:  
上: 高山流水  
下: 长寿  
寓意:  
愿我们的人生如高山流水,  
源远流长, 健康长寿  
篆刻:  
赵志坚

## 夸一夸天山华庭的物业人

天山华庭物业自从来了朱老师,服务明显上了一个台阶。朱老师耐心、细致、说话态度和气、极具亲和力。增加快递签收业务后,忙中不乱,服务到位,有朱老师这样的优秀员工,乃是物业、小区业主之幸事啊!

天山华庭业主入住以来,小陈经理至今可谓是元老了,

看着他一步步地成长,从青涩到成熟稳重,从了解业务到熟悉业务,为业主提供贴心服务。今年春节时,楼上住户卫生间漏水漏到楼下,之后的几个月,小陈经理不厌其烦地沟通、协调,终于帮助解决了问题,我在这里再次感谢小陈经理,他是个敢担当的好经理。 天山华庭15号业主 蒋红

## 维修工人工作准则顺口溜

工程部

班前安全要记牢,  
上门敲门有技巧。  
见面微笑问个好,  
进门鞋套要穿好。  
维修内容要吃穿,

完工卫生要搞好。  
验收确认说再会,  
开开心心把工做。  
认认真认真负责任,  
业主称赞服务好。

# 欧坊国际设计:陈设软装如何提升建筑附加值



在国内软装设计行业竞争激烈、群雄并起的背景下,欧坊国际设计能够取得一线地产商持续信赖,并放心交托重点楼盘样板间整体软装设计,欧坊国际能够脱颖而出、傲视群雄的成功基因、核心理念究竟是什么?让我们一起走进欧坊

国际揭开谜底。 作为装饰行业十强品牌,欧坊国际设计成立十七年来已成功服务于万科、绿城、绿地、金地、九龙仓等多家开放商知名楼盘。为35000多位业主提供了从设计、施工到软装的一体化整体定制服务。

在国内家装设计行业竞争激烈、群雄并起的背景下,欧坊国际能够取得众多消费者的信任与信赖,并放心交托服务,欧坊国际能够脱颖而出、傲视群雄的成功基因、核心理念究竟是什么?让我们一起走进欧坊国际设计揭开谜底。

欧坊国际设计总经理郭锡军指出,陈设软装是整个的建筑设计,施工,甚至包括精装修领域中最末端环节,而这个末端恰恰在整个房地产项目的展示效果中,起到最重要、最显著的作用。我们参与过很多项目的建设,大部分项目的示范园林外观做得很漂亮,但不论是50平方米的开间、70平方米的一居,还是300平方米的豪宅,其内部软装陈设基本相同。这种千篇一律的标准化是否能够满足不同客户的需求?

反观客户需求方面,不同客户群对生活的理解与其职业背景、经历、生活是分不开的。因此,开发商在打造一个建筑时,若能塑造一个打动客户的氛围,远比去拼单位平方米造价成本、拼品牌更行之有效。

欧坊国际设计团队认为,在当下这个彰显个性化的时代,标准化已不是放之四海而皆准的真理,现在需要通过个性化、以人为本的陈设设计来提升建筑的附加值。

陈设设计是指精装后的陈设软装,通过室内可移动部分的组合和摆放营造出个性化氛围,如果是居住类物业,包括灯具光线、背景音乐营造等,使整个空间更具有个性化,为不同的客户提供因人而异的功能和生活需求。

很多同行早已认识到这一点,已不再是简单满足业主的功能需求了,而是开始研究如何提升精装标准,如何提升档次,如何利用一些优质材料彰显品质。

不同的开发商都已找到了自己的精装修定位,万科、远洋各有其成套体系。根据欧坊的经验,开发商需要在前期还未完全敲定室内精装标准之时,先选择陈设专业人员对住宅最终生活场景进行模拟,通过生活场景如卧室、收藏室、书房、客厅等不同功能空间,以及居住风格、家具形态等不同因素的模拟,实现最终陈设风格的确立,进而使内部陈设空间具备吸引人的细节和生活氛围。