

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

2015年2月1日 第2期 总第140期

向多功能转型的一次完胜突击考

——仙霞物业接盘海烟物流并成功服务“零点行动”侧记

2015年新年的钟声刚刚敲响,公司40多位物业人正在海烟物流项目的食堂忙得不亦乐乎,一派热气腾腾的景象。

是什么值得物业人如此在新年的凌晨放弃休息在加班加点呢?原来是公司在2015年1月1日又新接管了一个现代物流园区的物业管理项目,即上海烟草集团海烟物流园区。这个项目的投标成功,这是公司继接管中高档商品房、公众物业、政府办公楼后又一种结构类型的项目。标志着公司的产业结构正朝着多功能转型的方向发展。逐步走向顺应现代服务业要求的发展之路。海烟物流项目占地面积为7万平方米,建筑面积为6万平方米,主要负责全市的香烟、高档酒类的配送、销售和仓储,是一个较大规模的现代物流园区。按照往年的规律,每年的年末

和新年的伊始,它都要搞一次有全体职工参加的海烟物流“零点”行动,作为往年与新年工作的一个衔接,工作量是平时的一倍多,所以海烟物流的领导和职工上下都很看重,它不但是对过去一年工作的成绩展示,也昭示着对新年的一种期盼。对此海烟物流的领导要求物业公司提前接管并做好后勤保障工作,特别是职工食堂的饭菜供应,不能马虎。

因而,仙霞物业为了配合海烟物流的“零点”行动,确保后勤保障工作,公司领导曾先后几次亲临现场准备和指挥,特别是对职工食堂的餐饮饭菜及其他物业服务工作作了详细的布置和落实,12月31日中午公司领导又特别指示物业综合部同志到现场具体负责和配合“零点”行动。从海烟物流领导事后反馈的信

息来看我们的后勤保障工作还是成功的,职工还是满意的。尽管公司刚刚接管海烟物流几个小时,时间上是那么的紧,职工的食堂供应量当天达900人次,物业人以最快的速度进入角色,各司其职,基本做到服务正常,食堂的饭菜可口,其他物业服务工作也基本到位。

值得一提的是,40多位物业人,从2014年12月31日下午1:00一直干到2015年1月1日凌晨3:00多钟,尽管物业人有点疲惫,眼睛全都红红的,但心里还是有点暖洋洋的,毕竟我们物业人付出的辛劳,得到了海烟物流领导的肯定,脸上还是笑呵呵的……

(物业综合部)



图为紧张忙碌中的公司员工

1月14日下午,仙霞物业借仙霞逸居民区活动室召开了2014年度行风建设工作恳谈会,公司管辖的各小区业主代表(啄木鸟)、居民区党组织书记(行风测评员)与项目负责人、公司领导班子成员欢聚一堂,共同回顾总结过去一年物业管理行风建设所取得的成绩,听取大家意见建议,展望新的一年行风建设工作的新思路。

与会的代表对公司一年来的行风工作给予了充分的肯定,同时提出新一年的工作期望。公司党支部书记、董事长张金秀感谢各位行风监督员的支持,表示将继续认真开展物业管理服务行风建设,及时有效地满足广大业主的合理要求,解决群众的“急、难、愁”最后一公里问题,不断提升我们物业服务、服务社会的能力和水平。(办公室)

「啄木鸟」共谋解决居民急难愁

光荣榜

上海新长宁集团仙霞物业有限公司荣获2014年上海市实施卓越绩效管理先进企业。

上海新长宁集团仙霞物业有限公司荣获上海市物业管理行业协会成立20周年杰出企业奖。

上海新长宁集团仙霞物业有限公司在2014年集团安全、消防工作年度考核中成绩优秀,荣获“2014年度安全、消防工作先进单位”称号。

张金秀、董德顺、李明新同志荣获上海市物业管理行业协会成立20周年杰出人物奖。

李明新同志在2014年度保安服务工作中成绩显著,被评为长宁区保安服务先进个人。

姚三兴同志在2014年集团安全、消防工作年度考核中成绩显著,荣获“2014年度安全、消防工作先进个人”称号。

抓好党建促发展 创新管理保增长

1月24日,仙霞物业召开2015年工作推进会暨五届五次职代会,参加会议的正式代表、列席代表共39人。各部门负责人、小区经理汇报了2014年工作总结、2015年工作计划,职代会还以举手表决的方式一致审议通过公司新修改的《仙霞物业爱心帮困基金使用管理办法》和企业党建、行政、工会工作报告,并对企业党建工作进行目标考核及班子成员年度工作进行民主测评。(办公室)

公司举行月讯通讯员恳谈会

1月9日下午,公司召开了仙霞物业月讯通讯员工作会议,唐秋生、金国华、赵志坚、徐丽娜等外聘特约通讯员及公司各部室项目负责人参加了会议,工会主席李明新汇报了2014年月讯工作的开展情况,总经理董德顺发表了热情洋溢的讲话。

2014年公司月讯在通讯员和公司各部门的共同努力下,各项工作

有了新的进展,月讯的影响力进一步提升,成为企业文化阵地上一道亮丽的风景线。特别是名牌栏目《评头论足》、《物业论坛》获得大家一致好评。同时,对2015年的《仙霞物业月讯》大家也寄予厚望,希望在内容的丰富性上,版面的新颖多样方面有新的亮点,不断提升我们办报的质量。(办公室)

小议“物业费调整”

唐秋生

经市政府批准,本市售后公房物业服务费,从2014年12月26日起进行调整。小区物业费的调整,往往会引起物业与业主的矛盾,双方各执一词。物业公司认为现在样样涨价,就是物业费不涨,特别是最低工资年年涨,让物业难以继,故而老小区“抛盘”的事时有发生。而业主则认为物业服务水平又没提高,凭什么还要涨物业费。

物业与业主的关系如何协调,物业服务如何才能达到良好循环,这是

解开这对矛盾的关键。依笔者之见,谁都不喜欢涨价,物价上涨“听证会”,听证一次上涨一次,老百姓只能干瞪眼,只有物业费涨价,每个业主都有权反对,达不到半数或三分之二,涨价只能作罢。说实在的,必须承认,物业费十年一个样,并不合理。有些物业公司由于入不敷出,只好精简人员,结果造成物业服务质量下降,业主就更不愿意上涨物业费,结果形成恶性循环,导致物业与业主产生矛盾。当然,物业费上涨,业主

们也有权提出更高的要求,《物业管理条例》第41条规定:“物业服务收费应当遵循合理,公开以及费用与服务水平相适应的原则。”如果物业费调整后,物业服务水准上去了,就能提升业主的生活品质,最终收益的当然是业主。因此,要解开物业与业主这对矛盾,达到良性循环,双方对《物业管理条例》应有一个共识。

评头论足

代 价

——一起违建引发的教训

上海新长宁集团仙霞物业有限公司总经理 董德顺

2013年9月28日上午8时许,在上海某区一住宅小区内的一个外来人员被从5楼层面违章建筑上坠落的风沿条(水泥制品)砸中头部,当即不省人事,小区物业公司、居委会遂报警并送伤者去医院救治,后经有关方面鉴定,伤者为开放性颅脑损伤,头皮破裂,颅骨骨折,脑挫裂伤并外溢及颅内血肿,经医院尽力抢救和后期治疗,伤者虽摆脱了死亡,但最终还是左侧肢体瘫痪,肌力二级以下,被评定为Ⅱ级伤残。伤者家属把违章搭建者作为第一被告诉于法院,并追加物业公司作为第二被告,要求法院判令:1、第一被

告赔偿医疗费人民币196700元,住院伙食补助4660元,残疾赔偿金701616元,被抚养人生活费238965元,护理费700000元,营养费7200元,误工费32000元,精神损害抚慰金50000元,残疾辅助器具费190760元,共计2121901元;2、物业公司对第一被告的赔付义务承担连带责任。

法庭经审理查明:2002年7月,物业公司发现第一被告在其所有的房屋搭建违章建筑,向第一被告发送了《整改通知书》,并上门劝阻未果。2002年11月,物业公司将第一被告违章搭建情况报告房屋行政主管部门,请求依法处理。2007年房屋行政

主管部门与物业公司共同向第一被告发送《告知书》,指出违法搭建应当承担的责任。2013年9月28日上午,原告在家门口被第一被告搭建的违章建筑上脱落的风沿条砸中头部,造成重伤。法院认为:第一被告系涉案房屋上违章搭建的所有人且不能提供任何证据证明其没有过错,故对原告的损害后果承担全部侵权损害赔偿赔偿责任。物业公司在发现第一被告违章搭建后即向其发送了整改通知并上门劝阻,未果后亦及时向房屋行政主管部门进行了书面报告,已经尽到了《物业管理条例》及《上海市拆除违法建筑若干规

则》中物业服务企业关于违章建筑的发现、劝阻、制止及报告的法定义务,因此无需承担侵权赔偿责任。法院最终判决由第一被告全部承担侵权赔偿责任,向原告支付合计1430468.14元,收到判决后第一被告不服,上诉于第一中级人民法院,经第一中级人民法院审理后上诉被驳回,维持原判。

笔者参与了该案的诉讼,我觉得这个案例给予人们的教训是非常深刻和惨痛的,一个正值48岁男子,上有老,下有小,是全家的栋梁,却被违法建筑上的风沿条砸成重度残疾,生活不能自理,成了全家人的伤痛。一个违

章建筑,不仅给他人造成生命危险,也给自己带来近150万元的赔偿,同样是灾难性的打击,这也是对所有违章搭建者的一个警示。俗话说“法有禁止不可为”,既然法有禁止,你为何要为之?违法肯定会受到惩罚,违法肯定会有代价的,真心希望所有存有侥幸心理的违章违规的行为人,你们真的要冷静的想一想,随着我国法制建设的不断完善,若仍不改正违规行为,你同样将付出违规的代价。

物业论坛

爱心捐赠——情暖大西北

1月13日,一场主题为“爱心捐赠——情暖大西北”的大型公益捐助活动在云峰宾馆举行。此次活动由区民政局指导,仙霞新村街道生活服务中心、上海燕谷坊农业科技股份有限公司、上海喜雅爱心社区

服务中心联合举办,受到了社会各界的广泛关注,参与人数多达200余人,收到捐赠衣物、被褥、学习用品等物资近千件。上海电视台全程记录了此次活动,并对一些市民和志愿者进行了采访。(喜雅爱心)

11名青年参与新年登高活动

1月4日,公司团支部组织了11名青年员工参加由华阳社区举办的新年登高活动,活动在兆丰广场大楼举行,终点是该大楼顶层30层。新年登高寓意步步高,参与活动的公

司青年员工表示,参与此次活动预示一个好兆头,愿大家能够像登高那样,战胜一切艰难险阻,共同为企业和年轻人美好的未来而奋力拼搏。

团支部 杨旭

蓉城举行新年茶话会

2014年12月31日下午2:00,蓉城管理处、仙逸居委、芙二居委在社区文化中心举行“物业居委手牵手,新年新风新

气象”为主题的迎新年茶话会。大家在愉快、轻松的氛围里相互交流,相互沟通,增进感情。(蓉城管理处)



天山华庭8号单元业主家中厨房烟道渗水,管理处随即派维修师傅前往检修。

图为检修师傅在查验烟道。(天山华庭管理处)

三个“一点”让天原居民用上变频供水

天原二村自2014年10月中旬开始进行平改坡工程以来,居民们都一直十分关注自家小区的用水问题。虽然这次的工程有二次供水改造,但居民们还是迫切希望用变频泵直供水。仙霞物业根据居民的意愿同水务部门联系,请水务部门的专业人

员到小区实地查看网管情况。查看网管是否可以改造,并制定相关的方案。同时积极会同区房管修缮中心协商对小区资金的匹配和统筹。

在物业公司积极的努力和沟通下,利用各方面人脉资源。让上水公司贴一点、

区房管中心挤一点、业委会自筹一点,在“三点”的努力下,终于把这个难啃的项目搞定了,实现了广大居民的心愿。现在小区五、六楼的居民都说自家的小水泵用不着了,淋浴器也可以直接使用了,水质也提高了,我们也放心了。(工程维修部)

齐心协力·泰山能移

——大金更小区各方协同维修水管堵塞侧记

1月11日上午,大金更管理处接到茅台路460弄5号202室业主的报修电话,其卫生间马桶泛水,粪便已溢到房间。值班人员判断很有可能跟管道堵塞有关,顿感事情严重,立即派维修工张飞上门进行疏通,一边通知管辖区域的管理员组织清扫员及时上门处理溢出粪便的清扫工作。一边向古宋请外援帮忙。为了既保证正常的值班维修,又得以尽快、尽善的处理解决460弄该住户的溢粪事件,管理处值班员通过电

话向维修公司经理袁明超说明了情况,再次请求增派人手。袁经理接到电话不仅亲自赶到现场,同时还增派了二名正在家中休息的维修工到场加入抢修队伍。大家不怕脏,不拍累,顾不上吃饭,直到下午四点半才将立管疏通。由于公司领导、管理员和维修工们的齐心协力,才将该住户的粪便溢出报修得以解决。还该业主一个整洁的居住环境。据悉,为了杜绝类似事情的发生,后续工作正在进行中。(大金更管理处)

1月17日,三泾南宅管理处三泾南宅中五居委召开了三泾南宅四位一体工作推进会,会上居委和物业公司分别汇报了2014年的工作,小区内的居委会、业委会、民警、物业共同商讨2015年三泾南宅小区的主要服务事项:2015年小区将重点做好三项工作。第一加强小区车棚管理;第二加强小区环境卫生管理,楼道内堆物要进行长效管理;第三小区为民工程将重点放在修整损坏的信报箱上,同时在小区倡导文明养狗并将开辟天天聊天室。

(三泾南宅管理处)

三泾南宅新年将做好三件事

蓉城新老业委会有序交接传佳话

1月16日蓉城小区新老业委会交接以恳谈会形式展开,颇显新意。当天,经过改选的新一届蓉城业委会成员和上届业委会成员以及物业公司领导、居民区党总支书记等齐聚一堂,大家共同见证了新老成员工作的交接。恳谈会上,与会人员对上一届业委会的辛勤工作予以了肯定,提出要延续老同志的优良传统,努力做好新一届业委会工作,在今后小区的服务与治理上做出新成效,更好的为业主服务、更好的服务小区,与会者表示,这种新老业委会交接形式气氛融洽、内容创新,效果实际,值得提倡。

仙逸居委 徐丽娜

水霞居委干部为何集体点赞他？

我们是水霞居委会的居委干部。我们来信是想对贵公司的管理员工庄卫国同志表示诚挚的感谢。

庄师傅自从2014年接手水霞小区900户的物业管理以来，兢兢业业，任劳任怨，尽全力协助居委工作，为水霞的居民们提供专业的物业管理服务，帮助居民们解决生活中出现的各种问题，想居民之所想，急居民之所急。能遇到庄师傅这么一位有责任心的物业管理员工，是我们水霞居委的幸福，更是水霞居民的福气。

庄师傅来水霞小区的这一年中，为水霞小区的居民做了许许多多的实事、好事。10

月的某天下午，茅台路597弄的一户居民家中的水表坏了，导致水管中的水外泄狂飙，一时之间水漫金山，居民们真的是急了，赶紧电话联系仙霞物业，希望能赶紧派人前来修理。庄师傅一得知情况，立马骑上自行车，二话不说赶赴现场，看着水势不断蔓延，如果不赶紧将水表修复，那居民家中的损失会更加严重。这时工人还没赶到，庄师傅也顾不上多想了，直接冲进了水幕中，用自己的专业技术，开始了修复工作。等水表修复时，应师傅的西装已经湿透了。这一幕看在居民的眼里，记在每一个人的心上，顿时所有在场的居民都交口称赞，说庄师

傅真的是太尽责了，仙霞物业的服务就是好。

水霞小区绿化环境特别好，一进小区犹如置身公园绿地，可是一些树木长势过盛，反而让一些居民不胜其扰。在庄师傅的帮助下，居委对小区中的扰民树进行了排摸和统计，通过对居民意见的征询，将结果上报给了区园林绿化局，终于，在今年年初，对于扰民树的修剪工作开始了。十几颗大树，分布在小区的各个角落，庄师傅顶着严寒，领着园林局的工作人员，一棵树一棵树的修剪，全程陪同，时时沟通，帮助园林局的工人们在复杂的小区地形中能够便捷的移动大吊车。在修剪的

过程中，茅台路589号一户居民家中的晾衣架不慎被压弯，仙霞路579弄24号垃圾桶旁的晾衣杆被大吊车撞断了，庄师傅立马查看其损坏程度，当天下午就组织工人帮忙重做晾衣架，修复晾衣杆，尽最大的努力减少对其生活产生的影响，使得树木的修剪工作能够圆满完成。若不是张师傅的帮忙，或许我们至今还在为如何修复居民的晾衣架而烦忧。

类似的好事不胜枚举，庄师傅给我们居委干部和居民都带来了太多的感动。庄师傅虽然已不年轻了，但是事事亲力亲为，从不派工人来敷衍了事，也从推脱打太极，他用自己几十年的物业相关经

验，实地查看，遇到难题还帮助居民一起出谋划策，排忧解难。庄师傅的西装上经常有各种在工作中不经意间蹭上的灰尘和污渍，但这并不代表庄师傅的形象不整洁，而是他工作认真，脚踏实地的勋章，代表的是仙霞物业切实为居民服务的企业形象。一名真正优秀的物业管理员工就应该要像庄师傅这样，技术过硬，专业知识丰富，还要有一颗为居民服务的责任心，和一份认真对待工作的责任心。我们都希望庄师傅这样一位个性爽朗直率，积极热忱的物业管理员工，能够永远留在水霞小区，那将是我们莫大的荣幸。

水霞居民区全体居委干部

公有住宅售后小区物业服务费调整有关政策解答

编者按：目前，上海市有关部门对物业管理费收费标准予以调整，这一调整举措涉及面较广，业主也普遍较为关心，为此，本刊就广大业主所关心的问题，予以相关解答。

一、为什么要继续对公有住宅售后小区物业服务费进行调整？

公有住宅售后物业服务费收费标准是1996年确定的，10多年来，劳动力成本持续上升，水、电等能耗和维修材料费用不断上涨，导致物业服务成本逐年上升，公有住宅售后小区出现了物业服务企业经营普遍亏损，部分小区服务标准降低，物业服务得不到正常维持，物业服务水平难以提高，人民群众的物业服务满意度较低。为此，市住房保障管理局在广泛调研的基础上，于2012年9月1日和2013年12月1日先后两次调整了公有住宅售后物业服务费收费标准，逐步使物业服务收费标准与物业服务实际运营成本接轨。

据初步统计，本市4500多个售后房小区属于物业服务收费标准调整范围，已有90%的小区物业服务收费标准进行了相应调整，物业服务企业经营亏损的状况得到了一定程度的缓解，售后房小区的物业服务质量有了一定提升。但是，2013年收费标准调整后，与物业服务成本仍有一定差距，再加上2014年劳动力成本持续上升，物业管理仍处于入不敷出的状态。

今年，市住房保障房屋管理局和市物价局在对本市部分公有住宅售后小区2013年度物业服务收支情况抽样调查基础上，对物业服务成本进

行了反复测算，并广泛听取物业服务企业、业委会、居委会代表意见和建议，最终经市政府同意，出台了《关于调整公有住宅售后小区物业服务费收费标准的通知》（沪房管物【2014】377号）。

二、此次公有住宅售后小区物业服务费调整涉及哪些收费项目？调整的标准是多少？

未组建业主大会的公有住宅售后小区，公有住宅售后房屋物业服务费调整涉及的收费项目为管理费、保洁费和保安费三项，管理费为每月每平方米建筑面积0.18元，保洁费为每月每平方米建筑面积0.26元，保安费为每月每平方米建筑面积0.36元。配备电梯的住宅电梯、水泵运行费每月每平方米建筑面积0.55元。其中，房屋业主直接支付0.15元，从公有住宅售后维修资金中列支0.40元。

已组建业主大会的公有住宅售后小区，由业主大会或业主委员会与物业服务企业协商确定管理、保洁和保安等物业服务标准和收费标准。物业服务标准超出《上海市公有住宅售后小区物业服务标准》的，相关服务费用的收费标准可根据实际情况予以相应提高。

此次调整后的公有住宅售后物业服务标准自发文之日起施行。业主大会或业主委员会与物业服务企业另有约定的除外。

三、此次调整为什么要分户型确定不同的收费标准？

目前，本市公有住宅售后物业服务费采用按户计费的方式，与商品住宅物业服务费

按房屋建筑面积计费的方式不同。针对公有住宅售后小区存在按户型收费和不按户型收费的实际情况，从理顺本市住宅物业服务收费价格机制的角度出发，2012年先统一并提高了收费标准，2013年再按照户型大小确定不同的收费标准，今年按照房屋建筑面积计费，逐步实现公有住宅售后与商品住宅物业服务计费方式并轨。

四、公有住宅售后小区中公房承租人原先支付的保洁费、保安费标准是否也要予以调整？

公有住宅售后小区中公房承租人根据约定已经按照公有住宅售后标准支付保洁费和保安费的，此次物业服务费标准调整后，应当按照本小区公有住宅售后物业服务费标准支付保洁费和保安费。房屋的面积按照房屋建筑面积或使用面积计算。

五、此次调整后，从什么时候开始公有住宅售后维修资金不再列支物业服务费相关费用？为什么？

此次公有住宅售后小区物业服务费调整后，绿化养护和共用部位、公用设施设备日常运行、保养、维修等物业服务费用仍在公有住宅售后维修资金中列支，自2015年9月1日起，公有住宅售后维修资金不再列支物业服务费相关费用。

2012年《关于调整售后物业服务费收费标准的通知》（沪房管规范物【2012】29号）文件中已明确，商品住宅和公有住宅售后房屋混合的住宅小区，自2015年9月1日起小区内的公有住宅售后房屋按

照本小区商品住宅物业服务费收费项目和收费标准执行，公有住宅售后维修资金不再列支物业服务费相关费用。为了统一公有住宅售后维修资金使用管理制度，本市公有住宅售后维修资金自2015年9月1日起均不再列支物业服务费相关费用。

六、2015年9月1日起，公有住宅售后维修资金不再列支物业服务费相关费用，未成立业主大会的住宅小区如何确定绿化养护和共用部位、公用设施设备日常运行、保养、维修等物业服务费用的收费标准？

参照《上海市住宅物业管理规定》有关规定，物业服务企业应当提出绿化养护和共用部位、公用设施设备日常运行、保养、维修等物业服务费用的收费标准，由物业服务所在地的居民委员会或者村民委员会同房管办事处组织征询业主意见，经全体业主讨论通过后，于次月开始实施。

七、公有住宅售后小区应当通过哪些程序调整物业服务费标准？

根据公有住宅售后小区组建业主大会的情况，采取两种不同的调整程序：

（一）小区已组建业主大会

由业主委员会或业主大会与物业服务企业根据《关于调整公有住宅售后小区物业服务费收费标准的通知》（沪房管物【2014】377号）和《上海市公有住宅售后小区物业服务标准》协商确定管理、保洁和保安等物业服务标准和收费标准，并在小区内予以公告后施行。物业服务标准超出《上

海市公有住宅售后小区物业服务标准》的，相关服务费用的收费标准可根据实际情况予以相应提高，调整后的物业服务费标准应当经业主大会表决同意后方可施行。

（二）小区未组建业主大会

物业服务企业应当根据《关于调整公有住宅售后小区物业服务费收费标准的通知》（沪房管物【2014】377号）确定物业服务收费标准，并在小区内公示七日后施行。公示期间，物业服务企业应当对业主提出的疑问进行解释说明。物业服务企业解释说明后，业主仍有异议的，物业所在地房管办事处会同项目委员会做好协调解释工作。

八、公有住宅售后小区物业服务费标准调整后，政府部门对物业服务有何监管措施？

各级房管部门将进一步加大行政监管力度，全面启动物业服务企业和项目经理诚信系统，对违规企业和小区经理予以记分处理，将企业和小区经理诚信信息与企业资质升级、物业管理招标投标等工作挂钩，加快建立优胜劣汰的市场竞争机制，推动物业行业健康发展。

九、在公有住宅售后小区物业服务费标准调整过程中遇到问题，可以向谁咨询？

市、区（县）房管局、房管办事处和市、区（县）物价局将对此次公有住宅售后小区物业服务费调整工作予以指导和监督。广大业主可以登录市房管局网站 www.shfg.gov.cn 查询相关政策，还可以拨打962121物业服务热线进行政策咨询。（物业综合部）

绽放迷人的笑容

——《心理学与读心术大全集》读后感

顾文燕

心理学是研究心理现象和心理规律的科学。通过观察、研究人的心理过程,从而得出使用人类的一般性的规律,继而运用这些规律更好地服务于人类的日常生活。读心术是一门通过人的外在表现来探测人的心理活动的学问,是认识自己、了解别人和看透人性的学问。《心理学与读心术大全集》教大家在人际交往中灵活运用心理学的方法,用读心术洞察一切。这些方法和技能正是我们物业行业所需要的。物业是服务性行业,是与人打交道的行业。所以,在我们的日常工作中,要懂得通过一些方法和技巧来与业主交流。

“绽放迷人的笑容,更能赢得别人的好感。”这是本书第一章第一节中提到的第一部分内容。可见,笑容是与人保持良好人际关系的基础。正如我们物业人员,在与业主的交流过程中,一个微笑,可能会化解很多情绪上的问题。在工作中,可能会遇到爱发脾气、刻薄挑剔、出言不逊的人。这个时候,含蓄的

笑往往比针锋相对更可贵。

“善于倾听让你赢得好感,处处受欢迎。”倾听是我们对别人的一种最好的尊重。没错,在我们工作中,倾听确实非常重要。比如说,有业主来调资料。我们因为办理过太多次了,当然很熟悉。有时候会听一两句就知道他们是要办理什么事情了,然后就直接帮他们去办。这样做,对于比较年轻的业主没有问题,他们或许也会更喜欢我们这样做,因为可以比较快。但是对于老年人来说,如果没有听他们讲完就去帮他们办事情,他们会比较担心。甚至办完事情,他们还会在那担心。所以,我之后遇到老年人来办事情,会先耐心听完他们要讲的话,然后再去办事情。这样,他们就会放心许多,也不会这么急躁了。因此,想要保持良好的人际关系,让对方知道你是尊重他的,那就必须善于倾听。特别是对于老年人,倾听也是表示一种关怀的行为。

“心理素质好一点,交际顺一点。”自尊心太强恐怕是影响人开拓交际圈的主要障

碍。如果从交际的需要出发,让自尊心保持一定的弹性,把握好度,就能在交际场上游刃有余。书中写到:“有的人自尊心特别强,把面子看得高于一切,其实是虚荣心在作祟。”维护自尊是人的本能和天性。每个人都面子观念,这关系到自己的尊严和地位。但是遇到实际情况,我们应该要学会张弛有度。要有过硬的心理素质才行。

书中有一观点很有意思:“通过‘我错了’,让他人心悦诚服地接受你的批评。”书中引用了一位作者用主动认错来赢得读者尊重的方式,来证明,有时主动承认错误,不仅可以使对方跟你一样的宽宏大度,也能承认他也同样弄错了。书中还提到法国著名作家拉罗什福科曾说过:“没有什么人比那些不能容忍别人错误的人更经常犯错误了。”确实,我们生活中,人们都会犯这样或那样的错误。“你错了”这三个词会让人心理承受不了,这样只会带来不快或争吵。有时候可以通过“我错了”,让对方认识到自己也犯

了什么样的错误。如何做到批评但不伤害他人,是与人际交往中很重要的一门学问。

“先理解对方,然后再让对方理解你。”沟通和理解是人们解除误会、减少矛盾的主要方式。当我们学会理解别人,理解别人做这件事的原因,就不会有这么多抱怨。然后让对方也理解你做事的出发点。大家多多沟通和理解,这样就能在生活和工作中避免很多不必要的矛盾。

本书通过一些小故事来

阐述心理学各个观点和方法,教大家如何能在生活和工作中,通过这些观点和方法更好地去与人交流、沟通。又如同一个百宝箱,教大家在人际交往中通过人们一些细微的变化来挖掘隐藏在人们心中的奥秘。这些方法看似简单,但是真要运用到生活和工作中去,那是一件很复杂的事情。我们只有通过实践中慢慢摸索,才能最后体会到这些方法和原理带给我们的真正用途和乐趣。

生日快乐

谨向下列2月份过生日的职工:

吴梅芬 韦 诚 梁继明 山福民 刑华明
石细祥 陈梦扣 王绍慧 袁明超 金薇群
徐莉兰 李林坤 张慧艳 朱荣欣

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
带领领导班子祝贺

2015 欧坊首度载誉 标杆企业荣耀再归

暨“第一届中国·上海住宅装饰装修行业发展论坛”、“蓝天下的挚爱——上海市住宅装饰装修行业慈善之夜”

1月11日下午2时,第一届中国?上海住宅装饰装修行业发展论坛暨首届住宅装饰装修浦江论坛于上海虹桥宾馆2楼会议厅隆重开幕。该论坛是上海市著名商标、上海市名牌家装企业——欧坊国际设计,在上海市装饰装修行业协会号召下,与涛装饰集团、同济经典设计共同承办首届家装行业发展论坛。

三十年里上海家装行业的恢弘历史画卷在主持人杨海的抑扬顿挫的叙述中徐徐展开,欧坊国际设计有幸在这潮起云涌、变幻莫测的家装版块里披地而起,1998年欧坊国际设计总经理郭锡军先生带领欧坊人开拓属于欧坊服务沪上装修业主的辉煌岁月。

随着上海市建筑建材业市场管理总站汪松贵副站长宣读《住宅装饰装修工程施工技术规范》为上海市工程建设规范的通知,论坛进入媒体发布环节,这是首届家装行业发展论坛的对外呼声,也是行业的权威解读。随后,论坛环节在聚通装饰、百姓装潢、申远建筑装饰、星杰装饰、欧坊国际设计总经理们热情激烈的

探讨与发言中逐渐进入论坛高潮。

高潮最终进入了颁奖环节,由主持人杨海宣读了颁奖仪式由“标杆企业”、“功勋人物”构成,上海市装饰装修行业协会领导为获奖企业及个人颁奖。

欧坊国际设计作为中国十大最具影响力的家居设计机构、百姓最喜爱的家装品牌赫然入列,荣膺2014年度上海装饰装修行业“标杆企业”!这是对欧坊国际设计在过去一年内装修服务的最佳赞誉与支持。

在颁奖仪式的高潮过去后,家装行业慈善之夜活动跃入眼帘。“蓝天下的挚爱——上海市住宅装饰装修行业慈善之夜”是家装行业慈善活动主题,过去的2014年上海家装行业播撒的公益种子在这一夜聚集,点点的社会爱意在这里散发人性善念的美妙光辉。

上海市装饰装修行业协会常务副会长、党委书记徐海峰致辞揭开慈善之夜的帷幕,慈善短片的简短播放后,“明星阿姨”柏万青为上海欧坊装

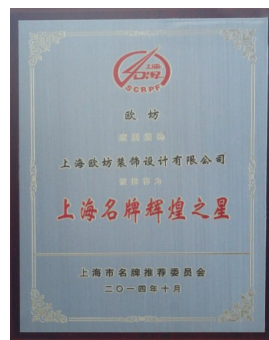
饰设计有限公司董事长郭锡军先生颁发“慈善之星”奖项。

这是对欧坊国际设计总经理郭锡军先生在14年走过的慈善脚步的回馈,无论是《一呼百应》里慰问虹口区重病老人,还是捐款贵州省三都县打渔乡民族学校教学楼,抑或是建设仙霞社区街道便民工具,作为欧坊人,郭锡军先生的出发点始终是为了社会百姓,以微小的公益付出影响社会的慈善建设。

正如,“一张纸、一个家、一辈子”,每一个细小的辐射影响的是整个世界。

2015年是欧坊国际设计攀登“别墅装修领导者”高峰的第十八个年头,标杆企业的荣耀再归是欧坊人不断创造沪上装饰行业业主满意企业的不懈动力。

装饰业主的满意度是欧坊18年里一直追求的企业价值,2015,新起点,欧坊国际设计在沪上装饰业主的体验度上将从设计、建材、服务角度倾力打造更人性化的装修服务,保证业主的一对一咨询服务体验、施工管理全程零距离监督体制完美落实。



正值实施上海名牌推荐工作20年之际,上海市名牌推荐委员会近日开展了上海名牌辉煌之星推荐活动,并于《解放日报》刊发公告,全市64项品牌产品、31项品牌服务被推荐为“上海市名牌辉煌之星”。

此次评选本着由企业和个人自愿申报、有关行业主管部门及组织推荐的原则,先后经专家评审、意见征询及上海市名牌推荐委员会全体会议审定,最后经社会公示而成。

别墅装修领导者“欧坊国际设计”荣耀入榜,作为唯一一家入选榜单的上海名牌装修企业,欧坊国际设计以坦诚守真的姿态完美地感谢了沪上装修业主们的支持与厚爱。正是由于欧坊始终坚持高品质别墅装修服务,并且18年一直一步一个脚印,虔诚地服务沪上装修业主,才有幸荣膺“上海名牌辉煌之星”殊荣。

18年的装修沉淀成就了今日的欧坊,欧坊将用更多的18年去成就每一位家装业主的家居梦。

这次获评不仅是对欧坊装饰企业产品质量的认可,也是对欧坊品牌建设工作的一次肯定,普陀区质量监督局对于欧坊深入开展的名牌培育工作,将继续大力督促欧坊实施装修名牌发展战略,努力发挥欧坊在装修品牌中的引领作用,进一步推动装修行业的健康发展。

2015,新年,新气象,新装修,有欧坊,给您家一个新装!

走进「上海名牌辉煌之星」之欧坊国际设计
十八年装修沉淀始成大家