

## 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5月1日 第5期 总第143期

## 公司开展新三年住宅小区综合行动计划专题培训

未雨绸缪 抓住机遇 迎接挑战

4月10日晚上,仙霞物业有限公司组织员工近百人开展了一次《上海市加强住宅小区综合治理三年行动计划》专题培训,并由公司总经理董德顺主讲。

通过文件条款解析和深入学习研究,我们充分认识到《新三年行动计划》给我们物业人带来的前所未有的机遇和挑战。培育市场主导机制,实行质价相符,倡导居民自治管理,提倡专业分包,强化专业服务单位的职责。这些新要求、新目标,促使我们要面对行业瓶颈,依据企业发展实际,立足自己岗位,提高三个意识,即危机意识、品牌意识和长远意识,通过转变经营管理服务理念,拓宽延展物业服务内涵,变挑战为机遇,把每个员工理想和企业愿景结合在一起,促进企业可持续发展。(办公室)

## 天山五村小区环境持续优化

天山五村几经整治,小区变得整齐有序起来。为了进一步改善天山五村环境面貌,仙霞物业公司领导会同相关部门对五村目前情况调整管理模式,在五村固守执法的时段对小区保安队伍和门责队伍进行合理整合,充分发挥其潜在

的能量。杜绝外来车辆及流动摊贩进入小区,目前已基本杜绝此类现象。在此同时管理处积极与相关部门一起对小区基础设施建设和违法搭建、群租的拆除开展协调工作。从而使天山五村一天一个样,天井围墙搭起来了、整齐衣架

人驻了、绿化树木多起来了,对此居委、物业还倡议《美好家园从我做起》号召小区全体业主积极参与此项活动。许多居民表示通过大家的努力,五村的明天会越来越美好,环境会越来越优美。

(天山五村管理处)



## 赞直言不讳

唐秋生

新民晚报《夜光杯》3月13日刊登《物业像个出气筒》文章,文中最大的亮点就是敢说真话,直言不讳。当下业主和物业由于各自利益不同,可以说是一对矛盾体,如何处理好业主与物业的关系,是目前面临的一大问题。可是长期以来,在舆论导向上较多偏向业主一方,很少为物业站出来讲话,这有失公平。由于对物业发声

较少,往往会忽视物业公司的利益,有时甚至连一句公正的评价都难得到。该文的作者率直地说“同样是服务,物业比保姆委屈得多”。我也是业主,并曾担任八年的业委会主任,常和物业打交道。我认为,业主和物业的相处与合作,应该是互相尊重,互相支持。1-1=0,1+1=2是简单的道理。业主和物业应有四个一致:工作目标一致(建设一个整洁、安全、舒适的居住环境),管理职责一致(业主自治管理与物业专业管理),实践

探索一致(在市场经济条件下,走出一条新路子),权利义务一致(双方都有自己的行为规范)。物业公司的广大员工,绝大多数都在勤勤恳恳地工作,为社区居民“急难愁”问题操心和服务,理应得到公正的评价。现在有人敢站出来发声,直言不讳,这是无限好的事情,我们由衷地给予“点赞”。

## 评头论足

## 送服务进社区 方便千家万户

——2015大篷车进社区虹桥街道活动点侧记

从今年3月上旬开始,仙霞物业喜雅爱心社区服务中心开展的“大篷车进社区”特色便民服务日活动在虹桥街道的16个小区如火如荼地进行着。按照行程,大篷车活动每月都会进入各小区一次,开展一系列便民设摊等服务,这一系列的活动受到了虹桥街

道居民们的欢迎。

4月21日上午,“大篷车进社区”便民服务日活动如约走进了长虹小区的社区活动中心。一大早,便民服务的各个

摊位就已人头攒动,有的在理发师旁排队等待理发;有的在社区医生旁等待测量血压;还有的则是在挑选新鲜的农副产品。

之前,曾有多位居民抱怨小区周边没有诸如磨剪刀、钟表修理、清洗油烟机的便民服务点,有时为了给手表更换电池需要跑去非常远的钟表店,而锈钝了的刀具更是因为无法打磨只得弃置在家。但在“大篷车”便民服务进入社区后,志愿者们根据实际情况有针对性地设立了磨剪刀、理发、量血压、家电维修、以及清洗油烟机等服务点,为居民的日常生活带来了极大的方便。值得一提的是,此次系列便民服务还把来自奉贤农场的新

鲜绿色无公害的瓜果蔬菜一同带进了小区,让居民们在家门口就能买到更健康、更实惠的绿色农副产品。

这支便民服务队伍不仅服务态度非常热情,还体现出非常好的团队协作精神,这一点令他们特别感动。特别是卖蔬菜的服务点,遇到年纪大的老人需要购买,工作人员会主动送菜上门。如果遇到抽不开身的情况,其他服务点或居委会的志愿者则会默契地前来帮忙将蔬菜送到老人家中。此外,由于农副产品的品质好、价格优,所以吸引了附近其他社区居民前来购买,每次出摊没多久便出售一空,稍微晚来一点居民只能空手而归。

此次“大篷车进社区”便民服务日活动在中山居委会的支持以及所有服务者的一同努力下举行得非常成功。居民们对“大篷车进社区”特色便民服务日每月只有一次觉得有点遗憾,都希望能够增加进社区的次数。据统计,此次活动共有10个服务团队组成,参与居民有近千人次,受益人数也达近千人次。

## 光荣榜

热烈祝贺张金秀同志荣获上海市劳动模范荣誉称号。

长宁区房屋维修应急中心抢修班和仙霞物业有限公司工程维修部同获2014年度上海市住宅建设实事立功竞赛先进集体。



## 也说邻里和睦

上海新长宁集团仙霞物业有限公司总经理 董德顺

日前,我参加了区委王书记关于创新社会治理方式的调研和创建邻里和睦关系的考察。座谈会上,居民代表徐阿姨介绍了她所在的楼组邻里和睦相处的故事,与会者听后都很感动,也很受启发,大家普遍认为这将是社会主义新型邻里关系的代表,更是我们每个人都应当认真思考和好学习的典范。可是在我们的现实生活中,我们的邻里关系并不是如此的完美,有很多人处理不好这一关系,为此,我也说说我们的一点看法:

首先是邻里关系中存在的问题。现实生活中我们邻里关系中存在着这样那样的问题,我大致归纳了一下,主要有以下三个方面:一是关系冷漠,互不关心。鸡犬之声相闻,老死不相往来,邻里

有事装作不知道,不去帮忙。自己有事也不找邻居帮忙,宁可自己受憋相住十几年,几十年,互不相往来;见面互不打招呼,视同路人,你不理我,我也不理你。二是过度关注,造成矛盾。窥视邻家的隐私。爱打听别人家的事,爱探听观察别人的来来往,特别是邻居家是单身或夫妻之间有矛盾,对此总是有一种特别的关照,对此对方特别的反感,有时会有碎言碎语,时间一长矛盾激化;议论邻家的人和事。邻里之间难免你我串通,传言传话,最终闹出矛盾。三是斤斤计较,互不相让。比如邻居家里有病人,有特殊情况,但是恰恰赶上自家有聚会,也有特殊事件。这时邻里之间的矛盾就会突出,有的甚至埋下恶性事件的种

子;邻里之间事事斤斤计较,事事针锋相对。互不相让,为孩子为地方为一个眼神为一个动作,甚至为自家养的宠物,都要闹得沸沸扬扬,打个你死我活。四是置别人安宁与不顾,有的当自家装修时给别人造成的麻烦没有愧疚感,不从主观上去尽可能减少对他人的影响,也不会主动的寻求他人的谅解,造成邻里关系紧张。有的违规饲养宠物,甚至饲养多只,有的楼道堆物,造成他人行走受堵等等。

其次是处理好邻里关系的重要性。这是建设社会主义和谐社会的需要。我们要建设和谐社会,基础在于建设和谐社区。没有和谐社区,和谐社会的建设就要大打折扣。而建设好和谐社区,必须有良好的邻里关

系。其次是正常的工作和生活的需要。邻里关系处理得好,对工作和生活有较好的推动和促进作用;反过来,邻里关系如果处理不好,就会带来许多麻烦,从而影响正常的工作和生活。再次是教育下一代的需要。父母是为子女的楷模,是孩子的第一任老师。孩子的更多时间是生活在家庭中,父母的人生观、价值观,无时无刻不在潜移默化地影响着孩子的成长。父母的思想境界、道德情操、为人处世的方式方法,事事处处都在点点滴滴塑造着孩子的心灵。那些为人正派、积极进取、富有社会责任感的父母,往往邻里关系处理得较好,会给孩子树立一个良好的人生榜样。相反,那些消极度日、自私自利、愚昧无知的父母,往往处理不

好邻里关系,会对孩子产生不良影响。其实,在我们的日常生活中,更多的应当学会让步,因为相互让步,相互谦让才是获得对方理解的最好方式,一个不懂得为亲人、为朋友、为合作伙伴让步的人是缺乏胸襟的人,甚至是最无能和不可交的人。一个人长不大的最重要标志就是和别人争长短、论输赢,其实他的内心充满着不自信的胆怯,何为成熟的人呢?就是对家人、对邻居、对朋友很温柔,对困难则毫无惧意,淡定从容。一个懂得爱的人,绝不会动不动就与他人争执而宁可扮演输家,这样的人也一定会处理好邻里关系。

### 物业论坛

## 虹仙做好防汛前期准备工作

虹仙小区近期着手开始防汛前期准备工作。管理处把小区沟管巡查、污泥清理作为工作重点,维修人员在合理安排好正常小区工作后,围绕防汛重点,对小区内沟管进行逐一清理,通过一段时期的清理,小区内的沟管已经基本保持通畅。在此基础上,管理处明确将在未来汛期到来前后,实施常态化防汛监管,确保小区内管道沟路安全度汛。(虹仙管理处)



由于多种原因,南洋新都小区的绿化遭到一定程度的损坏,为彻底改善小区居民的居住条件和周边环境,近日,物业管理处抓住近期天气转暖这个时机,全面对小区内的绿化进行修剪和补种。改善小区生活环境,从而提升小区居民的生活品质。(南洋新都管理处)

## 南洋新都补种小区绿化



4月14日上午,中五居民区联合小区物业、街道城管、社区民警等部门对三泾南宅小区709弄27号6楼一业主长期堆积的各种垃圾进行了集中清除。居委会干部、物业管

理人员、街道城管工作人员、社区民警全体参与,经过近1小时的整治,堆积垃圾全部清理完毕,居民对政府多部门的整治行动,予以赞赏。

小区27号6楼的男业主有拾取、摆放垃圾的嗜好,给相邻居民带来极大危害,也存在消防安全隐患,更有居民向上级部

门进行反映。居委会近年来已多次对该居民堆积的垃圾进行过清理,也对当事人进行了法制教育。对此,居委会已与物业加强联系,并建立长效机制,对该居民今后出现的垃圾,做到及时清理,还周边居民一个整洁、卫生的居住环境。(中五居委会)

## 中五居民区联手清理楼道堆物



## 威宁小区规范停车管理

为了加强威宁小区的车辆管理,解决停车难的问题,小区业委会与物业经过现场勘察与实地讨论,决定在威宁小区大门处安装智能道闸,在施工期间,同时对机动车停放位置重新规划并进行上漆作业,引导小区车辆停在指定位置,使小区的秩序井然有序,与业主们一起共同创建和谐家园。(古宋管理处)



## 大金更小区修整路面

针对大金更小区内的路面不平,维修工人忙中抽空,修补小区内坑歪不平的路面。图为工人正在搅拌水泥、黄沙和石子,准备修复路面。(大金更管理处)

## 怡景苑为独居老人解难

4月8日上午,天山怡景苑管理处的维修周师傅得知25号1202室74岁的独居老人家的照明灯出现故障,立即带着工具、灯具赶到老人家,查找原因,置换灯具。经过半个多小时的灯具拆、装,老人家已停亮3个晚上的日光灯重新发光,周师傅高兴地说:“亮了,老爷子。”(天山怡景苑管理处)

## 拖了五年的“老大难”终于破解

安龙路929弄6号至20号是遵义物业管辖的安龙小区道路破损最为严重,同时也是道路最窄长的地方,长期以来也是居民反映最强烈的地段。小区道路总宽度不到2米,要解决居民下水道倒泛水和道路破损的问题十分困难。居民们希望尽快进行修缮并对此反映已有四、五年之久,但是由于种种原因一直得不到解决。曾经有几支施工

队先后小区实地查看后都感到难度较大,施工的工作面很窄小,用工成本也很高,全部进行开挖但又不能影响居民的正常出行,都不愿承接此项目。当我们仙霞物业工程部接到该任务后,不怕辛苦,一切以服务业主为首要,业主的事就是我们的事为目标,自己来施工为民服务。在经过多次的实地考察、开会讨论、制定各种预案和多方面的咨询,

我们制定了一系列方案,尽自己最大的能力做到不影响居民的出行下进行了施工。在施工过程中尽量方便居民,做到“挖一段,铺一段”把困难留给自己,方便留给居民为工作的起始点,成功的对小区道路进行了修复。现在居民们十分认可我们的工作,无论在施工质量方面还是为民服务质量上都得到了居民的认可。

(工程维修部)

## 车主大意忘关门 车内留有手机公文包 保安坚守 确保车内财物万无一失

近日,天山怡景苑黄经理和往常一样在车库巡查,突然发现B81车位上车主的车门没有关,走近一看,发现车内还有手机、数码相机和

黑色公文包,他马上叫来保安并联系车主,但无人接听,于是安排保安留下来守在车旁,直至下午三点粗心的业主回来,看到情景,激动地来

到管理处紧握黄经理的双手一直致谢,并不停地说,怡景苑有你们管理着我们这些业主有福了!

(天山怡景苑管理处)

蓉城小区有十几个化粪池还在使用,管道堵塞严重,经常造成居民家中污水倒泛,环卫部门多次解决无果。急业主所急,想业主所想,维修公司经理袁明超亲自带吴辉、严志祥、沈翔用水枪冲化粪池、搅拌、稀释、疏通等忙了一上午,污水溅了一身,在他们齐心协力下,又一个顽症被攻克。在场业主都被感动了,紧紧拉着师傅们的手激动不已,感叹“仙霞物业的领导好,师傅好,居住在这里是我们福气,谢谢你们物业”。

(蓉城管理处)



蓉城化粪池顽症被攻克

## 房屋沉降导致管道破裂 追根寻源解决居民急难

日前,公租房管理员急切地跑到天山华庭管理处反映他们1楼卫生间地漏、马桶倒泛水严重,管理员与维修工放下手上的事赶紧跑过去查看,第一个想到的是管道里可能会有阻塞物,导致连通的其他管道也不畅,维修工使用疏通机却一直没有效果。经过仔细分析,管理员想到是否可能是房屋沉降的关系导致水管完全断裂,果不其然,大理石外墙与台阶粘合处已经出现近10公分的脱层,小区经理立即联系维修工以及工程队,要求及时妥善地解决排水问题,短短5天全部完成,迅速有效地解决了燃眉之急,真是真情系客户,服务暖人心。

(天山华庭管理处)

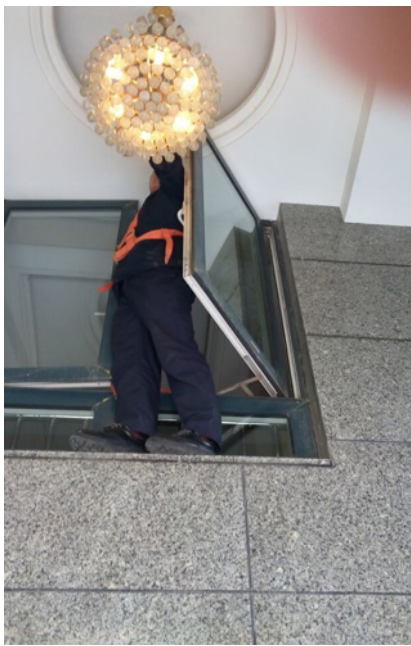
## 昏暗的楼道灯增亮了

我是天山五村222号401室的业主,3月29日周日下午二点三刻左右,我儿子停车后钱包掉在了地上,当时他自己并未发现,后被当天值班的保安林师傅捡到,他立刻根据皮夹里身份证的地址把钱包送到我家,当时家中无人,林师傅用纸把钱包包好,周围用订书钉订好,生怕有钱会掉下来,然后委托下一个班的师傅送给我儿子。钱包里有身份证、银行卡和现金,当保安师傅把钱包还给我儿子的时候特别仔细地让我儿子清点核对一下,两位保安师傅对工作认真负责的态度令我们全家很感动,也通过此信向林师傅拾金不昧的事迹表达我们的谢意。

业主 宋良映

天山华庭7号单元是一栋2梯6户的住宅楼,不仅楼层高,住户也是最多的,居住在其中的老人也特别多。日前,一位老人前来管理处要求增亮楼道灯,以解老人晚间出行之不便。听到老人的诉求后,管理员随即到现场查看,并安排维修师傅解决。楼道顶灯位置较高,大约6米左右,维修师傅克服困难,在短短一刻钟内解决了问题。业主对管理处如此迅速为业主解决困难的作风纷纷表示称赞。

(天山华庭管理处)



## 为楼道黑板报点赞

仙霞路451弄27号504室居住着一位78岁老党员戴仁淦。戴老先生十多年来坚持为楼道出黑板报宣传政府相关政策、社区好人好事,营造楼组和谐氛围。年初市房管局发布调整“售后公房”物业服务收费标准,戴老第一时间将文件内容刊登在黑板报上,主动为居民作解释工作,是小区名符其实的好党员。

(蓉城管理处)

## 七老八十居民深受水患之苦 应急维修队员深夜二度前往解难

我是住在昭化东路82弄4号301室的龚金,我怀着感动的心情向你们讲述一件事。

我所居住的住宅楼由于一、二楼落水管都早已自行改造,因而我居住的三楼经常堵塞,污水泛滥,排污水管功能完全受阻,厨卫水盆也漏积水严重,尤其厨房水斗几次像井喷溢出,我们两老像消防队员,用面盆接二连三地摇出,倒入马桶来回折腾。

1月7日下午5:30分,我

去电向长宁区应急中心反映“井喷”之事,很快就来了三位师傅,马上疏通总下水道,态度非常好,回访时得知三位师傅是徐根有、闵金弟、毕光羽。次日1月8日我又去电给贵所缪负责人时(工号002)他的态度也非常好,也得知你们这团队纪律严明。但1月9日晚地漏又泛滥去电后,工号025、037、049(朱国华、袁欣、顾卫虎)又来疏通。

你们这支“长宁应急”夜

间报修团队不辞辛劳,二次来到我家帮助疏通下水道、地漏,及时使我们免于因管道堵塞、污水泛滥溢成灾而严重影响我们七老八十、残疾居民的正常生活,你们这支夜间应急报修团队在缪负责同志的带领下急居民所急,我们表示衷心感谢!你们团队为居民服务的优良作风和工作成效,值得广大物业管理学习发扬!但望领导应予以表扬。

(应急中心)

## 当老人家夜间水龙头突然断裂

我是住在镇宁路465弄72号102室的张根宝。今来信向你们反映我七十岁老人的感激之情。

2月13日晚八点半左右,家中一自来水龙头因年久突然断裂,只得关闭总开关(近春节)晚上洗澡生活用水只能停顿,焦虑万分,打电话给长宁房屋应急中心,工号018(朱卫国)接电话,劝我们别急立马打电话安排来人急修,并说一定会帮我们解决。没多时来了几位师傅,他们工号025、037、049(朱国华、袁欣、顾卫虎),很快帮我们修好,为了表达谢意送烟、酒却被拒之。我们深受感动,这里我要说一声“他们真好!”还有接电话的018为我们及时受理,谢谢!

(应急中心)

## 我们将面临怎样的机遇与挑战 ——新三年行动计划培训感想

4月10日晚,公司董德顺总经理以《新三年行动计划》为主题进行了一次深刻而有意义的全员培训指导,天山华庭南洋新都班组成员在培训后深感肩上的任务重、责任大,相关政策的出台以及对物业行业的要求、支持力度也相继增加。为此,班组为在今后工作中更能从实际出发、展现真我,切切实实地做好物业服务相关工作,以例会形式进行了一次深刻全面的沟通交流,现谈谈培训

后的心得体会。根据上海市人民政府办公厅发布的[上海市加强住宅小区综合治理三年行动计划(2015-2017)]的具体要求和任务,董总区分主要、次要问题,按照实际情况,对物业行业本身及仙霞物业所属现状进行了重点剖析、举例说明,让大家更容易掌握今后工作中需做到的要点和本质,这也是我们生存于社会、竞争于同行的基本准则。而建立“质价相符、按质

论价”的物业服务收费协商和监督机制,又关系到企业的议价能力,如何做到具备高品质服务和高等级议价能力的双重保障,始终在考验着我们,也是我们今后将一直研究的课题。因此,董总也重点说明了细化管理职责、提升综合管理水平的重要性,我们也将未来一直围绕这个课题、围绕公司战略发展进行工作。

其次,董总也要求全员在日常工作中实时关注政府新方向、政策新动态,结合自身实际情况进行全面地工作跟进。从目前来看,未来政府相关部门、物业行业的发展方向,将更加透明化、市场化,许多不完善的行政职能和管理体制会逐渐被淘汰,随之而来是需要更加真实可靠的机制体制,无论是政府职能部门、行政管理单位,还是我们物业服务企业,都必须有货真价实的水平和内涵。

就小区本身而言,要始终围绕我们物业服务企业开

展工作,同时,配合好相应的上级单位,包括居委会。对于关系到我们物业切身利益的事情要掌握其动态,具备瞬间处置问题的能力。特别是小区内的违章、群租等影响房屋使用安全行为的顽疾,需要及时发现、报告、劝阻、处置机制,落实管理主体责任,把我们物业服务的工作做到位。

对于目前逐渐恶化的小区“停车难”问题,我们也要配合职能部门规划要求和上级单位的工作部署,结合小区现状,做到良性的车辆疏导、收费规范,一步一个脚印把停车难问题好好理清、有序化解。

这次培训,意义深远而重大,为我们开辟了工作的新思路,让我们朝着正确的发展方向前

进。培训提出的一些深刻问题,值得我们反思,如,要把握好服务品质与盈利目的、企业规划与客户群体的关系,利用先进的工作理念和手段,反复推敲其中的进步尺度,相信在未来,我们仙霞物业一定会把物业本职工作和延伸市场做得更加卓越、出色,有更大市场前景与发展空间。

以上是天山华庭南洋新都班组此次的培训感想和心得体会!

天山华庭南洋新都班组



### 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 缪青峰

**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



### 申城唯一一家绝不发包的装修企业

引领海派文化18年 树立装饰行业标杆 铸就沪上卓越品牌  
海派设计,源自欧坊,始于1998年,设计施工建材一站家居整合方案专家  
欧坊独创9项专利工艺 施工全程绝不发包 打造沪上典藏精致住宅

THE INTEGRATION OF HIGH QUALITY SERVICE TO BUILD A GOOD HOME  
**整合优质服务成就美好居家**



**规模**

2000平米家居产业基地  
涵盖大型配货中心  
家具厂及移门厂等实体机构



**设计**

特色高端设计团队  
“海派设计七剑客”  
享誉装潢届



**施工**

技术工人采用“实名制”上岗  
公司集中管理  
**绝不发包**



**管理**

严格执行“垂直一体化”的  
**9S蓝钻工程管理**  
及同步验收体系



**饰后**

星级管家式的  
**全程跟踪饰后客服体系**  
尽享无忧无虑的和谐舒适

公司管理中心: 上海市长宁区天山路641号1号楼4F 电话:021-52066758  
国际设计中心: 上海市长宁区天山路641号1号楼4F 电话:021-52066758  
长宁设计中心: 上海市仙霞路1189-1191号1-2楼 电话:021-62908698  
徐汇设计中心: 上海市斜土路2601号嘉汇广场T1-17C 电话:021-64264278

浦东设计中心: 上海市浦东南路855号世界广场30层 电话:021-52066792  
南京·欧坊国际设计: 富春江东街50号对面省建筑设计学院4F 电话:025-86292028  
厦门·欧坊国际设计: 湖里区乌石浦二里古龙花园178号 电话:0592-5212619  
家居文化产业基地: 上海市北翟路1554弄18号 电话:021-52210530

Http://www.oufang.com

VIP服务热线: **800-820-2389**