

## 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

2016年10月1日 第10期 总第160期

## 长宁区副区长宋宗德调研智慧社区生活服务中心

近日，长宁区副区长宋宗德带队，到智慧社区生活服务中心（新长宁慧生活）进行专题调研，区民政局局长章维、副局长赵仲星、彭剑明出席调研会，集团副总封汶璟、新长宁慧生活董事长张金秀及经营班子参加会议。

封汶璟副总经理代表集团对宋宗德副区长及民政局领导的到来表示欢迎，对新长宁慧生活中标民政局居家养老项目后各位领导及时来指导工作表示感谢。宋区长一行首先听取了新长宁慧生活关于公司概况、服务内容和发展目标等方面的情况介绍。区民政局局长章维对交接工作提出了“不散、不断、不乱”的三点要求，将“智慧长宁·乐e生活”切实建成一个为民服务的平台。宋宗德副区长对新长宁集团勇于探索“互联网+”，将传统的线下物业服务与线上运行相结合的模式给予了肯定，他要求“新长宁慧生活”要尽快做好工作对接，并提出：一是要尽快了解“智慧长宁·乐e生活”平台的整体构架、设想和运作模式；二是尽快研究已有管理信息系统与十个街道（镇）自有的生活

服务系统的关系；三是尽快做好智慧养老、智慧生活等相关业务的对接；四是

要深入思考企业承接政府服务项目后，如何可持续发展。（新长宁慧生活）



慧生活物业服务平台

## 我在“两学一做”学习教育中

要把群众的利益放在首位，对待工作认真负责，敢于直面困难和挑战，积极发挥党员模范作用，这是我对自己的基本要求。

袁明超

我热爱自己的岗位，在工作中，我不断学习，亦是掌握企业最新形势和第一手资料，通过企业文化建设，努力让广大员工和居民更了解我们仙霞物业。

谢建敏



两学一做

## 老干部局向喜雅定制“真情关爱”服务

近日，中共长宁区委老干部局为进一步关爱老干部的生活，特向上海喜雅爱心社区服务中心定制了“真情关爱”服务项目。

该服务项目内容为生活类服务，为长宁区150位老干部、老党员上门清洗油烟机、洗衣机；同时为服务对象提供专线62590998，24小时水、电维修应急服务。

仙霞物业下属企业上海喜雅爱心社区服务中心是一家4A级社会组织，几年来一直致力于社区公益活动。为了将长宁区老干部局全心全意为老同志服

务的宗旨能在此次“真情关爱”活动中得到充分的体现，中心领导高度重视，召开了专项工作会议，对服务人员进行了服务态度、专业技能等规范培训，并建立了微信群，同步工作状态，以确保服务质量。

“真情关爱”活动于9月15日中秋节佳节日正式启动。

（上海喜雅爱心社区服务中心）



## 物业服务与“洪荒之力”

唐秋生

“没有保留，我已经用了洪荒之力了！”这是里约奥运会中国游泳运动员傅园慧回答记者的豪言壮语。物业服务怎么扯上“洪荒之力”？12345市民服务热线数据显示，今年上半年市民诉求量居前的，第一位是物业管理，也就是市民最不满意的行业。可是，看了《解放日报》和《新民晚报》刊登仙霞物业公司董事长张金秀的先进事迹，她带领的团队认准了“做物业就是做

服务”，“社区工作就是服务好老百姓”，他们服务的“干劲”与“洪荒之力”何等相似，可以说是一脉相承、一模一样。

仙霞物业的核心理念，就是以人为本，把“物业管理”理念转变为“物业服务”，一心一意为居民服务。本市有些物业公司在服务方面存在的种种问题，归根到底与人们的思想理念有关，由于认识的局限，往往“重管理，轻服务”，没有在物业服

务中要效益、要人心、要社会和谐。仙霞物业公司的先进事迹给人们的启示里，物业服务要主动了解群众需要解决的问题，而不是坐等上门求助，坚持做到与民分忧，为民解难，在服务中体现“洪荒之力”精神。

评头论足

# 究竟该由谁承担赔偿责任

上海新长宁集团仙霞物业有限公司总经理 董德顺

某记者对发生在某住宅小区的一起“恶狗”咬人事件进行了跟踪采访,其目的是想通过此案例来教育大家自觉遵守各项规章制度,没想到,此采访过程竟引发了一场关于民事法律关系的讨论。我认为这很好,通过讨论可以更广泛的教育人们,可以更深层次的去剖析大量存在的无视法规的产生原因,更重要的是让人们从中得到教训。

先看看受伤业主是怎么说的:  
“被狗咬伤物业得负责。”

范女士家的楼下新搬来的邻居养了一只宠物狗。范女士素来怕狗,自从邻居搬来后,她每当看到这只狗都尽量绕行。出于安全考虑,范女士将此事反映给了物业公司,想让他们劝服邻居不养狗。几天前,范女士晚上下班回家,正好遇到邻居出门遛狗,在上楼时,她被狗咬伤,并住进了医院。

“我早就和物业公司反映过此事,现在我被狗咬了。就是他们管理不善,我这物业费算是白缴了,小区住得太没安全感了。”范女士如是说。

再看看物业公司和居委会是怎么说的:

“没有执法权想管也管不了。”

对此,记者来到范女士居住的小区了解具体情况。

据物业工作人员介绍,范女士请求他们劝服邻居不养狗,他们也只能劝说,养狗人也不一定会听从,因为物业服务公司既不是执法部门,也没有执法权,想管也管不了。一位工作人员说:“物业服务很难做呀!居民养狗单靠物业公司的几张告示,能起多大作用?总是说物业要去协调,可是物业有多大能力,最多也就是告知一下。甚至在某些业主眼里,我们就是仆人,是他们在养活我们,并不把我们放在眼里。”

记者联系到了居委会,据一位负责同志反映,过去的公安部门有个专业科室就违法养狗实施专业化的强制性管理,现在这个科室没有了,违法养狗仅靠居委会或物业公司的说服劝阻根本无效,“恶狗”咬人是个特例,每天就扰民和环境卫生的纠纷不断,居委会也实在头疼。

看看房管办是什么态度:

“物业有无责任得看业主公约”。

记者随后采访了房管办的相关工作人员,其表示:“小区内能不能养狗,主要看业主公约中业主和物业公司的约定。如果约定不可以,物业公司是有责任来对狗扰民或咬人负责的。如果没约定,物业公司就不必负责,但是在日常生活中,物业公司应该在小区张贴一些提示,出现问题后,应该进行协调和沟通。”

最后看律师怎么说:

某律师事务所房地产业务部主任韩律师表示:“根据法律规定,饲养的动物造成他人损害的,动物饲养人或者管理人应当承担民事责任;由于受害人的过错造成损害的,动物饲养人或者管理人不承担民事责任;由于第三人的过错造成损害的,第三人应当承担民事责任。”

然而我的看法是:

1、关于受伤业主:这是谁都不愿意发生的不幸事件,物业公司应当给予必要的关心与慰问,但这种关心与慰问与必须承担的管理责任是没有因果关系的,物业管理中的管理是指对物业的管理而不是对业主的管理,

就养狗而言,物业公司只能会同居委会对饲养者予以劝告,必要时报告有关行政主管部门,所以,缴付了物业管理费就应当得到任何情况下的人身财产安全的说法是不对的,因为您缴付的物业管理费中对小区安全事务的含义或成分是正常秩序的维护,还做不到全天候全方位的安全保障。

2、关于物业公司:物业公司不能消极的应对此类事件,要证明自己有所作为且无安全防范过错,因此要做好以下几点:1)对违规饲养宠物要进行必要的劝阻及报告;2)对小区流浪的动物进行管理和控制,防止伤人事件发生;3)提供视频等证据证明帮助寻找动物饲养人或管理人;4)在可能情况下采取措施制止损害发生;5)必要时协助报警;6)对受害人采取必要的救助措施。

3、关于居委会:社会管理向社会治理过渡的必要措施是管理职能下沉,所以,今后的居委会很大层面上将代表行政部门行使职能(多方位的管理及治理职能),“狗患”也一定会纳入。

4、关于房办:“业主公约

中约定不可以养狗,物业公司是有责任来对狗扰民或咬人负责”,这个说法好像太武断了,其一,物业公司是按合同约定履行义务的,业主公约是业主间的自我约定,如果公约中约定的不可为行为出现,物业公司需担责的话,那这个物业公司太厉害了,可以包罗一切违规违法行为,甚至包括家庭内部事务;其二,如果这只狗咬了主人,物业公司是否还需担责?其三,明白狗的饲养人、管理人是谁吗?

综上所述,我们还是听听法律界人士的专业意见,分清谁是饲养人,谁是管理人也许对责任的分配会更清晰。住宅小区的公共秩序要靠大家来维护,物业公司也做不到像私人护卫一样保卫每个业主及使用人的财产安全,大家都站在维护公共秩序的角度上去思考问题,没有饲养、培训能力的业主就不要养狗,特别是大型狗,只有这样,小区才会太平,大家才会和谐。

## 物业论坛

## 虹仙,拯救“阳光”行动告捷

一年四季郁郁葱葱的组团绿化是虹仙小区的一个特色。但是历经快三十年的小区成长史,大量的雪松、



香樟、广玉兰等树木,已经由当初的婀娜身姿渐渐变成现在雄壮挺拔的参天大树,随之而来的是多年没法根除的大树遮阳扰民的困扰。大量居民多年不见阳光,房间阴冷潮湿,严重的都出现了四五六楼的居民空调无法开机、窗户没法打开、衣服没法晾晒的现象。

8月下旬,虹仙小区迎来了一支浩浩荡荡的几十个人的专业修树队伍与大型吊装机机械车队。这支队伍是街道政府特意调拨专款邀请来的新长宁集团绿化公司,专门处理整治大树扰民。绿化公司通过吊车吊装固定、脚手架搭建攀爬、人工牵引绳定向拽拉等方法,对虹仙小区里20多棵六层楼高的雪松按作业规范进行了“闷头”截枝,并对30多棵广玉兰、香樟等树木进行了高空修剪。整整20多天的连续作业,还给了虹仙小区受扰居民的一片多年不见的阳光。

整治期间,物业管理室的管理人员、保安人员、保洁人员与居委全体干部一起,紧密配合全程陪同绿化公司进行作业。全面参与、部分主导的进行了整治场点时间及施工方案的制定、作业场地车辆人员及障碍物清空、现场安全秩序、不可避免的损坏维修、树枝清运、善后清洁、对受扰居民围观居民的现场解释劝导等工作。给这次大树扰民还阳光给居民的专项整治工作提供了有力的后勤保障。

随着一棵棵大树在轰隆隆的大型吊车下截枝完毕,随着一栋栋楼房的阳台立竿见影的沐浴在夏日的阳光下,围观的多年受扰居民欢欣喜悦拍手叫好。看着这一切,我们的心情也随之而动,喜悦之情焕然一新。

(虹仙管理处)

日前,由区物业协会领导莅临天山怡景苑进行视察,特别是对小区生活设施设备进行了检查,是否存在老化损坏现象,现场领导提出对于直接会影响到居民正常生活的设备必须做好例行保养工作并做记录,争取做到零投诉;领导巡查整个小区的整体环境,对小区优美的环境进行表扬,也对提高物业服务工作提出了许多宝贵意见。

(天山怡景苑管理处)

## 区物业协会巡察怡景苑

## 排除安全隐患 喜迎中秋、国庆

近日,为喜迎中秋、国庆,长宁区民政局保安、保洁对下水道进行清理疏通,绿化维护人员对树木进行修剪,确保台风期间无安全隐患,同时对楼内的安全警报系统、探头、网线进行检查,排除安全隐患。通过节前的准备工作,使我们充分认识到,只有把工作提前做好、做细、做实,才能做到节假日平安无事,为此也得到区民政局领导的好评。

(三泾南宅管理处)

今天我怀着激动的心情握笔向仙霞物业的领导讲述一个真实的故事,故事的主人公就是威宁小区物业管理处的吕黎菁、陈凤茂两位员工,他们热心为居民服务的精神和行动,令人敬佩。正是他俩在这高温酷暑下,解决了我家的燃眉之急。

那是8月的一天,电视台一直预报黄色暴雨预警,我家与二楼相接的阳台落水管的水斗突然喷溢,向仙霞物业管理处报修后陈凤茂师傅上门用铜皮紧紧围住,以防漏水。但第二天暴雨时喷溢问题还是没有解决,陈凤茂师傅凭着丰富的经验,立即判断出一定是地面下水管道堵住了,他立即直奔离我家稍远的下水道处,掀起水泥盖板,跪在地上,用双手把废马夹袋、空调滴水管、布条等垃圾统统捞出来,终于解决了我家的难题。可是,一波刚平一波又起,我们家又出事了,于是,便引出了又一段故事。

8月7日周日,我家的吸顶灯开关跳闸,打了热线电话,来了一位衣着整洁年过半百的师傅,几次操作均无济于事,他让我们周一找物业报修。周一打电话给物业,一贯热心为业主服务的小吕说:“让阿茂来看看”。8月9日上午,陈凤茂师傅一肩扛着梯子,一肩背着工具包及一圈电线上门来了,接

着小吕、小金也来了。说“炎炎秋老虎,不解的决跳闸要影响冰箱食物的。”多贴心呀,陈师傅经过多次接吸顶灯几根电线头仍然跳闸。于是他提了三个方案:1、另拉明线;2、吸顶灯让它成装饰另外拉线装灯;3、钻孔穿线拉去漏水的电线。为房间整体美观、为免浪费再购灯具,陈师傅把麻烦留给自己,用第三种方案解决。说干就干,钻孔需准确无误,且费时、费力、费劲。只一会儿工夫,陈师傅就汗流浹背,满头冒汗,只见他准确的穿进新电线,废去原电线,当时我高兴得情不自禁拍手叫好,翘起大拇指连说“阿茂你真行!你真行!”

小吕、小金也同时谢谢你们,数年来你们真心为业主着想,及时为业主解决难题,早晨巡视,年底上门收物业费,奔着业主无小事,时时处处做到为老服务,“民有所呼,即时解决”。陈凤茂师傅从换水龙头、通水管淤堵到排电线换灯泡、修防盗总门等,不断提升服务水平,你们以实际行动证实了仙霞物业不愧是先进标兵,我由衷的感谢仙霞物业,感谢吕黎菁、更感谢陈凤茂师傅,你们是我们威宁小区广大居民、老年业主的贴心人。

茅台路715弄12号1楼 傅柳青

## 说说我们的贴心人

## 业委会主动关注物业部件更新

随着天山华庭这些年的运作,小区公共区域的设施、部件慢慢开始老化,已无法通过保养恢复原来的面貌。此次,天山华庭业主委员会王主任,来到管理处主动提出小区

的部分公共垃圾桶已有损坏、锈蚀、变形的迹象,希望启用公益性收入让我们及时购置进行更换。管理处听后也感到非常欣慰,业委会体会到物业服务人员日常的艰辛是

我们最大的宽慰,虽然以前我们也更换过,但经过此次业委会的共同商讨,还是决定将小区大部分损坏的垃圾桶整体更换,这也是对创优工作的一次支持吧。(天山华庭管理处)



公共垃圾桶更换前



公共垃圾桶更换后

## 致敬! 第一道防线的“小白菜”

小区的门岗对于每个小区来说都是第一道安全“防线”,同时也第一时间向众人展示小区形象,是我们为业主们提供微笑服务的第一站。为了更好的提高服务品质,符合市优小区的标准,保安每天坚持训练,遵守团队纪律,提高服务品质。

我们的小区有三个门岗,每天都有保安人员仔细的登记每一个进出小区的车辆和人员,保证业主的安全,无论刮风下雨他们都坚守岗位,一刻也不敢松懈。每天门岗的保安都会微笑着面对每一位业主和住户,每一个微笑每一次敬礼都充分发扬了“小白菜”的精神。巡逻岗是非常辛苦的工作,每天需要在小区和各楼道巡逻检查,避免意外的发生。

热情的服务,严谨的工作,使业主感觉到小区生活既温馨又安全。(天山怡景苑管理处)

水城路386弄18号101室的田老先生打物业电话报修电灯。蓉城管理处赵琴华经理从修理工反馈信息中得知老先生已是耄耋之年,常年孤身一人生活,行动多有不便。正值夏日之时,赵经理认为理应对小区独居老人多加关怀,充分践行仙霞物业变“物业管理”为“物业服务”之深刻理念,主动跨前一步,立即和小区年轻力壮的保安队长蒋光勇联系,请他每日上班或下班之时,特别地从水城路386弄18号101室经过,主动联系老先生询问生活有何问题,并随手带走生活垃圾。

掐指算来,这一小小的举动已有三月有余。2016年的夏天特别炎热,连续40℃的天气有好几天,往往是一大早空气中散发着燥烈的气味,蒋光勇帮助田老先生随手带走生活垃圾,减少垃圾发酵异味的的影响,这一件件小事正是古人云“勿以善小而不为”的真实写照。在此,我们不禁都要为沪杰公司年轻的保安蒋光勇——点赞!(蓉城管理处)

按照事先排定的“金色护航”走访工作计划,顶着酷暑烈日威宁小区经理助理吕黎菁与维修工陈凤茂一起敲开了茅台路715弄12号101室的家门进行水电检测。

志愿者小吕与阿茂师傅完成了对这户老人家的金色护航走访检测工作,正准备离开时,老人家说自己有个困扰,不知道能不能帮忙解决。原来老人有个一直空关的小房间,在使用吸顶灯时,总是出现跳电现象,经过一番仔细检测后,发现是电线受潮的缘故,小吕当场就和老人约定第二天早上进行修理。

第二天两人如约而至,阿茂师傅针对故障原因给出了三个方案,最终志愿者和阿茂师傅还是选择了时间最长相对麻烦的一个方案,因为这个方案可以彻底解决跳闸的问题。老人得知后开心地翘起大拇指,小吕和阿茂师傅也欣慰地笑了。经过两个小时的维修,满头大汗的阿茂师傅终于打开了电灯的开关,明亮的灯光照亮了小房间的每个角落。然而,一直坐在一旁的老人只抬头注视着吸顶灯却一直没发声。一分钟过去了……面对老人的举动,两人茫然起来。经过一段时间不知所措的等待,终于等来了老人的笑容:“不跳了,亮了!亮了!小房间又可以用了。”看着老人的笑容,志愿者和阿茂师傅两颗悬着的心这才落定。

服务过后没多久,公司办公室收到了茅台路715弄12号101室傅柳青老人亲笔书写的满满三大张的表扬信,老人在用实际行动感谢着对她体贴入微的志愿者。奉献、感恩让这个充满爱。(团支部)

## 点滴好事暖人心

## 这个护航,真的金色

## 漫步绍兴路文化街的印象

赵志坚

星期六的下午,我闲情独自在复兴中路陕西南路,即上海文化广场周边区域漫步,逛逛看看,这里一路上老建筑还真不算少。有的墙上挂了铭牌,说明其历史由来;有的老式民居群房弄堂口牌坊上端刻有建筑年份字样;有的……走着走着,没等我细细思索看个究竟,一拐弯,即到了绍兴路文化街了。

绍兴路,这是一条不长的马路,东西走向。整洁而

僻静,匆匆赶路的行人,可谓稀少、屈指可数。且多家出版社、文化书店、文艺剧团、以及别具风格的私营画廊和时尚特色的艺术品经营小铺,几乎一家连着一家。由此给这条原先就十分安宁的马路,着实蒙上了浓浓、素雅、高尚艺术韵品位的、海派文化街之称的斐然氛围。

您瞧,不足十米宽的马路两侧,一颗颗粗壮、斜逸、冲天的法国梧桐树,沿马路

两侧有序的威武挺立,蜿蜒而参差不齐的枝叉、交错而摩天伸展,密密的几乎遮蔽了整个路面三分之二,像守在守护着这条被誉为宁静的文化街,以致于不容受到任何无端的干扰,且能使该街区保持其独有的书香文化及休闲阅读之特色环境。随着我视线的转移,瞧,年轻的女士、男士,文静而端庄的席坐在名为“汉原书店”的典雅小圆桌前,边文雅的品尝着浓

浓幽香的热咖啡,边凝神专注的阅读着小桌上翻开数页的经典书籍。透过该书店落地的透明玻璃幕墙,能让你清晰地看到店内整齐有序的书架,以及较为奢华、古雅特色的老式家具和小摆设。尤其是每个书桌上摆放的深绿色玻璃罩老式台灯和店内吧台上的旧时留声机等,显然营造出一种悠闲、静美、高雅的阅读氛围。见如此时尚、优雅、富有文化品位的惬意阅读环境,怎能不令我眼馋、渴望、羡慕呢!可是,我确实曾多次经过该书店,真没敢走进店内看一看、坐一坐,缘于心疑其价位不菲,故每次只是走马观花,不由自主的扫视一番,即便是驻步片刻,也只是以怅惘的眼神朝书店内张望一下,似乎能得到一点心神的满足……

随着我步履慢慢的向前挪动,马路对面的另一家店名为“人民书店”(属上海人民出版社所经营)近临我眼前。那约两开间门面的书店,透过店面外墙玻璃窗,能见到里面尤为寂静、并洋溢

着浓浓书香的长廊式店堂。当我怀着欲览群书的心情,步入这家书香扑鼻的书店后,自然让我换了另一种轻松而随心所欲的阅读、购书思绪,即被该书店分门别类、具有特色诱人的新书、好书以及部分特价、打折书所吸引。还有一些装帧别致、书名内容深涵的书,更是直夺我的眼球和目光,久久让我不能轻率地舍得离开这里。全神贯注、悠悠地踱步于一排排摆满书籍的书架之间,寻觅着自己心爱、欲购的书,是啊!确有一本硬皮封面精装书——《印象大虹桥——作家笔下的长宁》(散文集)融我心愿、中意,捧在手中翻阅,久时未肯释手放下,随之,没多加思索而果决顺意地掏钱将该书买下。付款时,想不到还能打八折呢!

可不,若是错过的话,或许我定会觉得有点太可惜了。

啊,绍兴路,这条短短的小马路,幽静的文化街区,她确实给我留下了良好的印象,也常常让我向往,让我流连忘返!

谨向下列二月份过生日的职工……

# 生日快乐

徐冰 洁 陈同发 沈锐 国 张飞 张佳鸣  
袁娜 赵琴华 荣德军 华伟 张飞

表示祝贺,祝你生日快乐!

张蝶平 朱芸 姚建亮 徐逸冰

董事长、党支部书记张金秀  
偕领导班子恭贺  
仙霞物业有限公司

译文:祖国繁荣昌盛

作者:赵志坚

## 家

银焱

一次偶然的逛街,我无意中看见商店橱窗里挂着一幅十字绣,上面绣着一个大红的“家”字,背景是黑色的楷体字,内容是:人是漂泊的船,家是温暖的岸。我驻足在画前好久,思绪不由得荡漾开来。

小时候上学每到中午放学时,我必然会拔腿朝家里飞奔,因为肚子饿了。奶奶已经早早的将午饭烧好,等我回家一起吃饭。为了不让奶奶等的太久,我总是跑着回家。就这样,跑着、等着、

数年过去了,奶奶也在我读高中那年永远地离开了我们。后来妈妈退休了,自然而然地替代了奶奶,担起了家庭主妇的责任,我也已经工作了,单位离家较远,可是我还是一下班骑自行车朝家飞驰。因为我知道,爸爸妈妈在等我回家吃晚饭。再后来,我也有了自己的小家庭,妈妈在2009年因病去世,也永远地离开了我们。日子还得一天天地过下去。星还是那个星,月还是那个月,可等我回家的人已经不是原先

的人了。如今,我还是一下班,就朝家里赶,因为丈夫在等我回家。我终于明白“家”就是:当你出门在外时,家里总是有人在牵挂着你,在等着你回家。无论多晚,家里的灯总为你亮着。无论你航行多远,“家”始终是你停靠的港湾。在我们仙霞物业有许多外来务工者,他们离开年迈的父母,漂泊在外,终年奋斗在一线。正是由于这些维修工的舍小家,服务大家才使得我们大家能够安逸地享受“家”的温暖。