



爱心小屋

近日,一座“爱心捐赠小屋”在胜中社区萃苑小区建成。为了规范爱心捐赠物品的存储,萃苑物业站志愿服务队专门整理出一间小屋,将收集到的捐赠物品整齐地摆放在这里。志愿服务队依托“爱心捐赠小屋”,向居民群众宣传志愿者精神,统一管理捐赠物品。目前,共收到居民、物业员工捐赠的衣物800余件。

本报记者 徐文君 通讯员 邹慧 摄影报道

“港湾文化”让职工像在家般温暖

景苑南区管理站多种措施提升自身管理水平

本报记者 徐文君 通讯员 王国斌

创建“港湾文化”营造良好氛围

近年来,胜北社区景苑南区相继被评为“东营市花园式小区”、“山东省优秀住宅小区”、“国家级物业管理示范住宅小区”。是什么原因让这个传统意义上的“老旧”小区能荣获诸多奖项?这其中离不开景苑南区管理站的作用,“港湾文化”、“区域化管理”等都是景苑南区管理站依托多年来积累的经验,提炼而成的卓有成效的措施。通过这些措施的实施,南区管理站的管理水平有了显著提升。

走进景苑南区管理站,能感受到一种良好的氛围。虽然物业站的工作十分忙碌,但是每位职工脸上却没有不耐烦的神情,能感受到他们对工作那种专注的态度。“绿化、保洁等工作在旁人的眼里看来可能不是什么困难的事,但是想要做好也不是一件简单的事。”景苑南区管理站站长刘勇勇说。

为什么在面对工作压力巨大的物业工作时,这里的职工能够以平和的心态去做好本职工作?这主要归功于景苑南区管理站所创建的“港湾文化”。“职工要有归属感,能在单位里工作时感到开心与快乐,与居民沟通交流起来也会比较和谐,这也是景苑南区管理站创建‘港湾文化’的初衷。”刘勇勇介绍,经过多年的经验积累与整合,景苑南区管理站创建了以“港湾文化”为核心内容的家文化体系,逐步形成了“美丽家园,幸福港湾”的共同愿景,并把“港湾文化”的核心价值观归纳为:站是职工心灵休憩的港湾,小区是居民和谐生活的家园。

关心他人是“港湾文化”的一项重要体现。有职工的亲人生病时,物业站其他职工便会一同到医院慰问,为他打气。“曾有一位职工小刘精神压力比较大,我们便会时常安慰她,缓解她的压力。”刘勇勇说,“在前几年,小刘的压力时常让她心力交瘁,情绪也十分不稳定。从‘港湾文化’实施以后,我们对小刘的照顾十分贴心,不给她增加压力,这样让她在最近的几年内,情绪一直稳定,也愿意与我们其他职工交心。”刘勇勇对小刘的印象十分深刻,看到小刘的变化,她也十分欣慰。

职工李华(化名)对“港湾文化”的感受也非常深刻。李华的孩子患有疾病,平时他除了物业保洁的工作外,剩下的时间就是照顾孩子。“‘港湾文化’就是让职工把物业站当做自己的家,而每一位职工都是我们的亲人。”在了解李华的情况后,景苑南区管理站调整了她的工作岗位,由原来的保洁工作换到了时间较为规律的一站式服务大厅。

“港湾文化”重要的一个组成部分便是居民。“居民是水,队伍是船,管理是堤。”水能载舟亦能覆舟,逆流行船不进则退。如今居民们要求越来越高的服务需求,只有将自己的工作做好,打造坚实的航船,把握好正确的航向,与居民之间充分沟通与交流才能获得居民的认可,才能将工作做好。景苑南区管理站开展的各种志愿活动,也让居民之间的关系越来越融洽。在每个月的26日,志愿者们已经形成了一种习惯,将自己的特色志愿项目汇聚在一起,或者集中面向小区居民或者进入入户,把志愿服务活动开展得红红火火。

“区域化管理”提高职工工作积极性

5月20日,环卫工小胡正在自己的区域内打扫卫生,看到花池内有一些碎料垃圾,随手就将垃圾扔进了垃圾桶。这也是景苑南区管理站实施“区域化管理”的一个体现。优秀管理制度的建立对于物业发展更是一项重要的内容。景苑南区管理站所实施“区域化管理”,在实施的过程中获得了不错的效果。

据刘勇勇介绍,区域化管理将锦苑南区管理站所管辖的地区分为6个区域,以区域为单位,分配环卫、保洁、绿化等不同工种的职工。“最主要的就是考核制度也相应作出调整,以往是对每个工作进行考核,现在是以每个区域进行考核,区域内所有的职工都被‘捆绑’在了一起。如果因为一个人的工作出现了问题,就会影响到整个区域的考核。每位职工的工作相互有了交叉,工种界限也就模糊了。”

“区域化管理”带来的最大的改变便是模糊了工种的界限。刘勇勇介绍,以往每位职工的工作互不一样,大家也只是各自只做自己的那“一亩三分地”,对于其他工作一概不关注。“比如说花池内的垃圾归绿化工管,而花池外的工作归环卫工管,以往界限明确的时候,花池内的垃圾环卫工就不会管,相反花池内的垃圾绿化工也不会管。”

刘勇勇坦言,刚开始推广“区域化管理”时确实遇到了许多困难。“以往的工作类似‘大锅饭’,但是现在实施‘区域化管理’新制度,每个人都成为了关键,这就相当于逼着每一位职工不仅将自己的工作做好,还要关注着区域内其他职工的工作是否做好。”为此,景苑南区管理站鼓励职工竞聘区片长,并且基层干部分别挂靠承包各个区片,协助区长做好物业服务的监督管理。在基层干部及区片长的带领下,景苑南区管理站消除了物业服务的责任盲区,同时物业服务质量管理明显提高。

“区域化管理”实施后的效果是十分明显的。“区域内的每位职工的积极性都提高了,因为自己的工作关系到整个区域的考核成绩。以前需要两三天才能完成的工作,如今只需要一两天便可以完成,”刘勇勇说,并且不同工种间的职工变得更加融洽,增加进了职工间的感情。

胜中社区开展医疗救助 为困难家庭撑起一片天

本报5月21日讯(记者 徐文君 通讯员 胡勤康) 5月21日中午11点,张成孟与老伴儿正在家为患有精神分裂症的小儿子准备午饭,患有尿毒症的大儿子如今经过治疗已经可以做一些轻体力的工作。一共只两个儿子却都身患重病,让这个原本幸福的家庭笼罩了浓重的阴霾。今年63岁的张成孟退休前是胜中社区的一名普通职工,在了解到他的实际情况后,胜中社区积极为他捐款,并第一时间为张成孟的两个儿子申请了医疗救助,在经过治疗后,两人的病都有了好转。胜中社区又积极协调帮两人安排了工作,解决了张成孟一家的困难。

张成孟的老伴没有工作,全家人的生活只靠张成孟一个人的收入来维持,但两个儿子也懂事孝顺,虽然日子过得紧巴巴,却充满了幸福和温馨。但是在1999年,这一切都改变了。

那一年,患有慢性肾病4年的大儿子张庆涛,因病情恶化转为尿毒症,需要马上进行肾移植手术才能挽救生命。小儿子因患精神分裂症也需要住院接受治疗。家里仅有的一点积蓄,早被兄弟俩常年吃药花光了,再加上对于他们来说那近乎天文数字的手术费用,张成孟全家陷入了绝境。

面对来势汹汹的疾病,张成孟一家根本无力抵挡。就在张成孟一家心灰意冷打算放弃治疗的时候,胜中社区组织职工们开展了爱心捐款救助活动,同事们纷纷伸出援助之手,为张成孟的大儿子凑齐了手术费。当年8月份,张庆涛顺利完成了肾移植手术。

手术很成功,但张成孟的心里仍然象揣着块石头,沉甸甸的。因为手术后,张庆涛需要长期服用抗排斥药来巩固手术效果和维持生命,每年吃的药物要花费10多万元,虽然大部分医药费能够报销,但每年的自费部分需要三、四万元。

小儿子常年吃药,每年自费的医药费也在1.5万元左右。昂贵的医药费使这个刚刚看到希望的家庭再一次陷入了困境。胜中社区的领导和同事们看在眼里,急在心上,想方设法为张成孟一家排忧解难。除积极协调,为张庆涛和他的弟弟安排工作外,还在第一时间帮助他们全家申请办理了医疗救助,还经常打电话询问他们的生活情况,鼓励他们鼓起勇气克服困难。此后,张庆涛和弟弟每年可以通过医疗救助领取到2万多元的救助金,如同及时雨般滋润了张成孟的心田,极大缓解了他们一家的生活困境。

如今,大儿子张庆涛的身体在积极治疗下渐渐恢复了,能够完成一些轻体力工作,一家人又有了生活的信心与支撑,张成孟曾经紧蹙的眉头也渐渐舒展开来。“是医疗救助,救了我的孩子,也救了我们全家,是胜中社区的职工的关怀帮助,让我们有了继续生活下去的勇气。”张成孟激动地说。

其实,像张庆涛这样的特困家庭在社区还有10余户。为了最大限度解决他们的生活困难,近年来,胜中社区坚持“真困难,真帮扶”,充分发挥各级工会组织作用,建立健全互助互济保障机制,定期深入开展“进千家、走万户、送温暖、献真情”活动,集中走访慰问各类困难家庭(群体)5400余户次,发放慰问品、慰问金近700万元,不但解决了他们最直接、最现实的生活难题,还为他们筑起了抵御风险的坚实屏障。