

瑞达物业公司多措并举提升服务水平

精细化服务只为居民赞声好

本报见习记者 邵芳 通讯员 谭玲玲 吴晓庆

从严管理,奖罚并重提升员工积极性

6月22日,在瑞达物业管理公司每周一召开的生产运行会上,一个基层物业站因“日巡视纪录本”规范到位成为本周工作亮点得到了表扬,而另一个基层物业站却因温馨提示牌、楼道保洁督查牌摆放不到位,被当成“家丑”揭露。

“揭家丑、比亮点”制度是瑞达物业管理公司的一项传统规定,今年以来,这项管理制度与考核绩效制度结合更加密切,根据点评结果公司给予更大的处罚、奖励力度,使得此制度与员工更为息息相关。按照公司规定,每个月基层站队亮点特色做法给予300元的奖励,而被揭露的“家丑”也随之按照考核细则相应扣分处罚。

“在油田面临低油价、新常态的大环境下,物业公司如何规范管理、调动员工积极性是一大关键。奖励激发了员工的工作热情,而处罚则更好地保证了服务质量。”瑞达物业管理公司副书记、副经理刘迎军说。

除此之外,瑞达物业管理公司还完善了上下班四次签到制度,在其办公楼内一个崭新的指纹机代替了签到表,让出勤制度更加规范、处罚有据可寻。对各站队,除了每天正常的签到外,公司还每周不定期抽查,以照片为据,对员工在岗情况随时了解,对员工的工作质量情况随时抽查、指导。

“相比于往年,今年公司在以人为本的基础上,从严劳动管理,严格考勤等管理制度,加大惩罚和奖励力度。自年初各制度实施以来,员工的工作质量有了明显提高,工作态度得到了转变。”该公司胜利物业站支部书记刘磊说。

服务求细,从细节入手提升服务质量

胜利小区虽为建设较早的小区,但在小区内记者看到,幼儿园、小学、公园周边街道还有间距较宽的马路上,全部规划了整整齐齐的车位,私家车有序地停放在车位里,小区秩序井然。据了解,为了提升服务质量,瑞达物业胜利站自2014年年底至今,在小区内共规划了车位271个。

据该公司胜利物业站站长陈显峰介绍,胜利小区在成立之初并没有规范车位,但随着生活的改善,私家车的增多,小区内幼儿园、小学周边经常出现拥堵现状,一次夜晚陈显峰在小区内数出了私家车500余辆。为了治理拥堵,胜利物业站提出了规范车位的建议,2014年物业规划了小区东部幼儿园、学校、街道的车位,今年以来再次规划了小区西部街道的车位,极大地缓解了拥堵现象,得到了居民的好评。

为了提升居民的满意度,做到更细致的服务,该公司瑞东物业站从管理制度、到管理方法上都做了较大的调整完善补充。据该站站长辛玉建介绍,瑞东物业站管辖的小区较为分散,从南到北横跨长度约5公里,11个自然小区。面对点多、面广的难题,辛玉建提出了“片区管理”的思想,将11个自然小区划为四个片区,成立了四个综合管理部入住片区中最大的小区,和居民直接接触,处理居民生活琐碎,改变了以前居民找物业主要靠电话的情况。

针对小区内老年人居多的现状,2015年年初,瑞东物业站工作人员开始了更为详细的居民调查,他们挨家挨户走访,统计居民困难情况,针对孤寡老人、前线工人做重点帮扶,帮行动不便老人办事已成为物业站工作人员一项常规工作。

据统计,2015年上半年瑞达物业管理公司的居民投诉率为零,创新工作思路,精细服务的做法得到了居民的认可。

创效求“新”,培养员工挖潜增效能力

2015年以来,“挖潜增效”、“修旧利废”成为瑞达物业管理公司员工口中经常提到的词语,公司不仅在工作上强调创效求新,鼓励员工创效突破,更加注重员工在挖潜增效能力上的提升。

胜东社区综合维修工首席技师、胜利物业站员工吕书栋在此理念的影响下,积极寻找创效突破点。原来小区的监控线路、设备、楼宇防盗门都由施工队伍进行维修,不仅花费了大量维修资金,而且耗费了时间。为了改变这一现状,吕书栋上网查阅资料、找出维修原理,与员工讨论维修方案,终于解决了维修难题。随后他给站员工进行现场授课,推广了维修的方法,带动了员工的积极性。据了解,胜利物业站一季度共修复监控探头18个,楼宇门50余个,共节约成本万余元。

不仅如此,瑞达物业还开展了“职业素质提升年”活动,工余时间教练对职工进行全面指导,通过“日学、周练、月考、季赛”的方式进行督促,在胜东社区举行的第二季度职业技能大赛中,瑞达物业管理公司参赛的员工分别取得了三个单项一等奖,三个二等奖,两个三等奖的好成绩,这也为更加优质、高效的服务提供了技术支持。



培育草本花卉创效益

今年以来,面对低油价、新常态给油田带来的严峻生产形势,胜北社区景安物业管理公司鼓励全员动脑筋、想办法,用自己的聪明才智创出效益。期间,景安物业管理公司自己收集花卉种子,在裸露的绿化地开辟建立了“花草繁育试验田”。通过前期的播种、浇水、养护,目前已成功培育了万寿菊、紫茉莉、千日红、矮牵牛、鸡冠花、假龙头等6个品种草花约计2万余株,可节约成本近10万元。

本报记者 顾松 通讯员 谭双华 李东营 摄影报道

胜中社区、电力管理总公司共建资源共享示范窗口 和谐共建让居民更有归属感

本报7月7日讯(记者 徐文君 通讯员 刘金萍) 近日,由胜中社区和电力管理总公司联合在胜中社区日间照料服务中心举行了“资源共享·和谐共建”示范窗口揭牌仪式。据了解,胜中社区将日间照料服务中心一楼改为电力管理总公司南区服务站及明苑服务知心会活动场地,由电力管理总公司老年管理中心调配人员进行管理。此举不但利用其双方资源,达到和谐共建的目的,还丰富了老年居民的日常文化生活,深受居民满意。

6月30日,记者来到位于明苑小区的日间照料中心,“电力管理总公司南区服务站”、“电力管理总公司明苑服务知心会”两块崭新的牌子首先跃入眼中。走进一楼棋牌室,屋子里已经聚满了前来活动的居民。

“明苑小区内大部分是电力管理总公司的离退休职工,原本在小区内有南区服务站的一间活动室,但是由于不符合消防要求,已不再适合居民来此参加活动。并且电力管理总公司老年活动中心的其他活动场所大部分集中在胜北社区通明苑小区,位置比较远,老年居民过去也不方便。”电力管理总公司老年管理中心南区服务站站长赵晖介绍,根据实际的活动场所相对较少的情况,胜中社区和电力管理总公司共同谋划,积极协调,提出了“资源共享·和谐共建”的工作模式,利用电力管理总公司的人力管理资源,依托胜中社区日间照料服务中心的场地资源设立电力老年南区活动室,共同为辖区老年居民提供服务。

据了解,电力管理总公司老年大学及知心会一直以来受限于活动场所较小,在明苑小区一直未开办。如今通过“资源共享·和谐共建”模式,知心会与老年大学也将在近期开办。“首先我们就要推出摄影课和书法班,让居民更好地享受到我们的服务。”赵晖介绍,“知心会是电力管理总公司接受居民诉求的组织,如今有了活动场地,同样可以在近期开办。”

“和谐共建后,我们服务居民的力量变得更强,服务内容也更加丰富,这就是资源共享产生的良好效果,实践证明通过这样的形式达到了一加一大于二的目的。”胜中社区老年中心主任杜光辉说。

“几乎每天都要来,这里比原来的活动室变得更大,能容纳的人也更多了,所以我们几个老姐妹经常聚在一起在这里聊聊天、打扑克。”家住明苑小区的陈阿姨说,不仅活动场所变得更大,等老年大学开始授课后,活动内容也将变得更加丰富。

据了解,“资源共享·和谐共建”是新形势下社区与主管单位共同探索为老服务模式,提高为老服务水平的有益尝试,是探索“扩大组织面,构建同心圆”管理模式的深化和延伸,同时也是和谐共建美好家园的具体体现。胜中社区和电力管理总公司两家单位离退休工作将以此为契机,围绕让老年居民满意的工作目标,做好各项管理服务工作,为老年居民老有所学、老有所乐、老有所为创造更加良好的条件。

黄三角早报

青岛高端品质
楼盘鉴赏团

团员持续招募中



15266009335(巩记者)
18606464547(侯记者)