



战高温 修电路

近日,由于辖区内部分配电箱、路灯等公共照明设施出现老化、破损等现象,存在夜间照明效果减弱和安全隐患,胜中社区玉山维修队及时通过技术手段进行检测,顺利找出故障所在后立即解决问题。据了解,进入高温天气以来,玉山维修队共更换辖区内路灯50多盏,维修线路故障3处,有效确保了居民的出行安全。

本报记者 徐文君 通讯员 丁洁 摄影报道

胜东社区细化工作标准,开展“物业管理服务拉力赛”

以赛代考激发员工积极性

本报见习记者 邵芳 通讯员 王晓静 董卫丽

开展“物业管理服务拉力赛” 促精细管理常态化

李本杰介绍,多年来物业考核成为了检验物业管理服务水平、提升物业服务工作质量的有效手段。往年社区通过季度综合考核等方式,强化着基层物业管理服务“四保”(保安、保洁、保绿、保修)工作的督导检查,虽在一定程度上激发了基层物业站服务的积极性、主动性,但也存在“突击检查”等行中,暴露出日常管理存在的瑕疵。

为了进一步夯实社区物业管理服务工作标准,让精细管理常态化发展。2015年以来,胜东社区以物业“四保”内容为主,进一步规范了工作标准及考核制度,在社区内开展起“物业管理服务拉力赛”。

与之前考核不同的是,拉力赛打破了传统的综合、全方位检查,以“四保”工作的某一方面为切入点(如夏季绿化),结合季节特点和物业阶段性工作,每月选取1-2个物业管理工作项目为拉力赛主题。实际运行中,社区物业生产部门每月一次对各物业公司随机抽取一定数量的小区参与比赛,根据统一的工作标准组织检查验收、评比。在月度绩效考核兑现中,分别给予分数较高的前两名2000元、1000元的物质奖励,并帮助基层查找日常管理存在的问题,分析原因,规范工作标准和质量,形成良性循环。

自2015年以来,社区分别围绕着公共设施及房屋楼道管理、环境卫生、春节绿地管理养护、雨污排管理、夏季绿地管理等内容展开了7次拉力赛,通过循环往复的检查评比,不仅建立了物业管理服务标准化竞赛平台,使基层物业找到了与其他单位的差距、工作中的薄弱环节和存在问题的根源,形成了你追我赶的良好氛围,而且进一步规范了物业管理服务流程,固化了管理服务标准,实现了比赛一项、完善一项、规范提高一项,有效夯实了物业管理服务基础,提升了社区物业管理整体水平。

搭建平台“比作为” 基层学经验、找不足、促提升

何淑玲是锦苑物业公司的一名普通员工,负责小区内保洁、绿化工作。今年以来,何淑玲切身感受到了物业工作发生的变化。“如今定期检查变成了随机抽查,有可能随时得到领导表扬,也有可能因工作不到位受到批评,这就要求我们严格对待工作,只有踏实保证工作质量,工作才能变得轻松。”何淑玲说,她们的变化在于注重工作质量和速度,发现问题必须及时解决。“曾经鞭炮声对我们来说并不意味着什么,可是风吹过后,清扫工作难度加大。现在鞭炮声就是集合令,一听鞭炮响我们就集体赶往现场,快速清理。”

“拉力赛就像在人脑中紧绷着的一根弦,让每一天工作更踏实到位。物业工作提前规划提早完成,从而提升了物业服务质量,也让大家养成了严谨的工作作风。”锦苑物业公司副经理张义忠说。2015年,锦苑物业公司在社区拉力赛环境卫生、春节绿地养护管理、夏季绿化等考核项目中分别获得了三个第一。

张义忠介绍,针对拉力赛,公司提出了“量化工作,提前完成,不断整改”的要求。在管理办法上,从得知拉力内容后,公司相关负责人就围绕小区展开全面考察,找重点,找难点,统计工作量、规划工作进程。然后将工作细化到个人,实行个人承办的办法,监督员工有质量、有速度的完成工作。此外,公司严格了考核制定,每周定期对工作进行考核,并在周一的生产运行会上以PPT的形式“找亮点、揭家丑”,点评工作亮点、创新的工作办法,同时指出工作不足,改进办法。

在员工自身管理方面,公司要求员工自觉接受社区居民的监督,并常年坚持由胜东社区胜利物业站首先提出的“旗帜工作法”,只要员工正在工作,她身边必然会插一面旗帜,旗帜亮出工作标准、负责人姓名、监督电话。如今自觉接受监督已成为锦苑物业公司员工的习惯。

此外,锦苑物业公司还特别注重员工自身素质的提升。在公司的号召下,每个物业站都会不定期举行技能比武、座谈会、大课堂、考试等活动,通过各种形式的活动学经验、找不足、学方法,提高自身技能。

“在拉力赛中,我们明确了自身的优势和与其他物业公司相比存在的不足,我们会去其他公司学习经验,也会有其他公司过来参观,在相互学习中分享着经验教训。拉力赛提高了我们的竞争意识,激发了积极主动性,同时提升了我们的物业服务水平。”张义忠说。

在上半年油田组织的居民服务满意度调查中,胜东社区以满意率94.84%的好成绩,在油田社区系统排名第一。胜东社区房产物业生产部主任李本杰认为,正是依托社区开展的物业服务拉力赛,让“抓制度、抓标准、抓日常、抓执行”的规范落在了实处,从日常工作中精细物业管理,提升物业服务品质,才赢得了居民实实在在的满意。

小小塑料瓶 巧防垃圾车污水二次污染 瑞达物业巡逻队为环保出妙招

本报8月6日讯(见习记者 邵芳 通讯员 刘伟) 夏季是生活垃圾高产的季节,瓜果蔬菜、剩菜剩饭经过发酵产生大量渗液,如果不能密闭清运,渗液将对城市街道造成二次污染。夏初,瑞达物业公司巡逻班司机班的工作人员发现,由于夏季瓜果蔬菜垃圾多及垃圾车自身设计的缺陷,部分污水漏出给小区环境造成了影响。对此,巡逻班利用废旧塑料瓶进行改造,从而避免垃圾清运造成二次污染。

据了解,瑞达物业公司巡逻班司机班自2015年年初开始接手辖区13个自然小区的垃圾清运工作。最初,春季垃圾成分不同,污水渗漏现象偶有出现。但自7月开始,工作人员发现垃圾车所到之处都会留下一道明显的水印,且味道十分难闻。为了保护小区的环境,工作人员查找原因发现,定位销原本起到固定垃圾车两个重要部分上料斗和垃圾箱的作用,但由于垃圾车设计不合理,定位销的定位铁棍不仅超出了接污槽且处于最低点,加之新型压缩式垃圾车将垃圾挤压后产生许多污水,污水就顺着定位铁棍的最低点流到了街道上,从而导致二次污染。

为了尽量解决这个问题,巡逻队书记申学鲁曾想过三个方法:其一,锯短定位铁棍使其不超出接污槽,但这不仅麻烦,还有可能造成定位不稳。其二,扩宽接污槽,但这样一来就要增加成本。最后申学鲁想到了“漏斗原理”,只要加长漏斗一边的长度包住铁棍,然后引污水入接污槽即可解决问题。

随后,申学鲁从家中找来了大大小小的废弃塑料瓶,斜切塑料瓶形成漏斗状,将漏斗的一边包住定位铁棍,漏斗的出水口连接着接污槽。经过反复试验,对比瓶身大小,申学鲁终于找到了最适合的塑料瓶。这样一来,从定位铁棍流下的污水通过漏斗成功引到了接污槽中,杜绝了污水外漏的现象,也减少了垃圾清运过程中对小区居民生活环境和城市道路的二次污染。