



## 小手拉大手 共浴翰墨情

近日,由锦华第一党员服务社举办的“小手拉大手共浴翰墨情”活动拉开了序幕,78岁的退休美术老师王鸣阶围绕如何写好毛笔字与辖区内孩子谈论交流,从执笔、坐姿再到横、竖、撇、捺,起笔、运笔、收笔,王鸣阶一点一点示范,手把手传授书法经验,给孩子们带来了受益匪浅的一课。此次活动还吸引了部分老党员、小区居民等多名书法爱好者前来学习观摩。

本报见习记者 邵芳 通讯员 王贵媛 摄影报道

办公物业管理服务规范、操作流程相继出台

# 胜中社区非住宅物业管理 向精细化、专业化发展

本报见习记者 邵芳 通讯员 丁洁 于江岩

## 规范非住宅物业服务标准 “酒店式管理”服务更加明晰

自6月起,胜中社区每位负责非住宅物业工作的员工都收到了一份《办公物业管理服务规范》,上面详细记载着礼仪规范、办公楼保洁规范、绿化管理规范等服务标准,连卫生间、走廊的打扫频次和标准都做了明确规定。自颁布之日起,每位保洁、绿保员工必须严格按照服务规范、流程展开工作,这标志着胜中社区非住宅物业管理向精细化、专业化迈进。据悉,自2015年起,胜中社区将非住宅业务视为社区新的效益增长点,将其纳入一体化考核机制之中,多措并举提高非住宅物业的管理水平。

“6月,我们每个人都收到了一份《办公物业管理服务规范》。相比以前,这次制定的服务规范更为严格全面,更加注重细节的管理。经过一个月的学习,我们铭记了服务规范并在工作中严格执行,积极改进保洁、保绿中存在的问题。”胜中社区非住宅物业项目部物华项目组保洁工员荣花说。

《办公物业管理服务规范》的出台让荣花的工作有了很大的改变。按照规范,每当遇见物探研究院的职工,她会停下手头的工作主动让行并打招呼。针对墙角灰尘、蜘蛛网,她在管辖区域展开了几次彻底的清扫。此外,她还严格了卫生用具的管理,将办公区走廊拖把、办公室拖把、卫生间走廊拖把、便池拖把分区管理,分别标识,以方便自己和物探研究院职工使用。

据胜中社区非住宅物业项目部物华项目负责人郑杰介绍,自2014年6月,胜利油田下达了《关于胜利油田统筹优化资源配置的实施意见》,其中一项提及社区物业公司拓宽服务范围,逐步向非住宅物业(除了住宅物业之外,提供的办公物业、道路保洁等服务项目)方面延伸。自此,胜中社区积极拓宽外部市场、整合资源,在提升物业服务水平上下功夫。

针对物探研究院项目,胜中社区立即成立了非住宅物业项目部物华项目组,进行了实地考察,统计保洁范围、保洁重点,还向物探研究院提出了草坪养护、病虫害防治等保绿建议。“如何管理非住宅物业、如何确定其管理规范在当时是难点。经过研究,我们确定了‘酒店式管理’模式,即用管理酒店的方法管理非住宅项目,这对我们管理水平有了更高的要求。”郑杰说,此后工作人员对东营周边的酒店管理进行了调研考察,初步确立了管理方案。

“细节最能考验物业的管理水平,也是酒店式管理的要求,因此项目组将物探院办公楼80多个会议厅和卫生间作为管理的重点,明确了各项管理细节。”郑杰说。此外,项目组每天坚持5分钟“晨会制度”,总结保洁、保绿重点和存在的问题。坚持“错时服务”,在职工上班前和下班后进行保洁工作,确保舒适办公环境。在保绿方面,如今物探研究院多数树木都挂上了“身份证”,让职工一眼就知其名。

经过半年多的努力,物探研究院非住宅物业管理项目得到了主营单位的认可。在胜中社区非住宅物业项目部组织下,员工利用4个月时间,经过6次修改,完成了办公物业管理服务规范、操作流程的制定,进一步指导基层员工“干什么,怎么干,干到什么程度”,推进全员“按程序走,干标准活”,提升非住宅物业管理水平。

## “五化”运行模式促非住宅物业发展 项目预计全年可实现合同额789万元

原来,早在2004年胜中社区就开始探索非住宅物业发展模式,培育非住宅物业管理方面的人才。2014年起,油田站在统筹考虑主营单位后勤服务社会化和社区可持续发展的高度,在社区大力推进以承揽主营单位办公物业为主要形式的区域后勤力量整合。

“这对我们来说,既是机遇又是挑战。”胜中社区非住宅物业项目部副主任唐明广说,一方面,非住宅物业是提高全员劳动生产率、提高服务保障能力和发展质量效益的重要途径,另一方面,非住宅物业也是社区效益的增长点和社区持续稳定发展的支撑点。

经过多年的探索和研究,胜中社区提出了建立“五化”运行模式机制促非住宅物业发展,即建立项目化管理、市场化运作、标准化服务、规范化经营、集约化发展。“在项目化管理方面,每当承揽一个非住宅物业管理项目,就会设定专人对该项目进行提前考察、规划,量身定制服务重点,以确保服务到位、顺利运行;在标准化服务方面,近期社区推出了《办公物业管理服务规范》、《办公物业标准规范操作流程》以及《管理服务考核细则》,形成了一套“闭环式”管理服务考核体系。同时现场还推行“5S”管理、“看板”管理,并统一了工装,注重了形象建设。”唐明广说。

在“五化”运行模式的带动下,胜中社区还提出了“三常两点”的管理办法。与主营单位常联系、常沟通、常结合,及时查找问题,促物业服务提升。同时,选树培育“示范点”,项目“先试点”,边运行边学习,实现优质服务创标杆。

据悉,自2015年以来,胜中社区已经先后与地质院、物探院、广电中心等12家主营单位签定了年度后勤保障服务协议,预计新增办公物业保洁面积27万平方米,绿化面积12万平方米,年终预计实现业务收入789万元。

## 3万棵水葫芦净化仙河镇同济河 千米“绿地毯” 铺出一抹好风光

本报8月18日讯(见习记者 邵芳 通讯员 王强) 近日,凡是路过仙河镇同济河的居民总忍不住停下观赏。河面上,一颗颗绿油油的水葫芦漂浮在事先搭建好的竹架内,水葫芦与河水交相辉映,形成了一条千米的“绿地毯”,这不仅给仙河镇带来一抹好风光,也对河水起到了净化作用。据悉,仙河社区工作人员经过多月的试验,发现水葫芦既适合生长且净化效果良好,工作人员于8月初在河面完成了3万棵水葫芦的栽植工作。

同济河既是一条排涝河,又是一条景观河,呈“S”型由南向北从仙河镇中部穿过,沿途2000余米分布着5个小区和仙河镇两个市场(其中仙河大市场为镇上最大的商业圈)。但由于生活污水的排入和生活垃圾的丢弃,近年来同济河开始出现污染现象。

为了治理河水污染,2013年春,仙河社区工作人员将同济河河水全部抽干,发现河床底部已累积厚厚的一层淤泥,污水排入口竟达10个之多。两年来,社区先后启动河床冲刷清淤工程和雨污分排改造工程,彻底切断污染源。

同济河治理取得了初步成效后,仙河社区的工作人员开始想办法净化水质,美化环境。“通过实地考察,我们发现同济河水体所含有机物比较多,有机物分解会产生大量臭味,社区对症下药,决定利用绿色植物收有机物,有针对性地治理水质。”仙河社区矿建大队园林项目部主任郭红光说。

“水葫芦”学名凤眼莲,是一种水生漂浮植物,能够吸收水中浓度很高的重金属铜、锌等有害物质和过剩营养物质,而且管理粗放,是美化环境、净化水质的良好植物,这是仙河社区选择水葫芦的原因。3个月前,工作人员在河面上种植了3000棵水葫芦。多月测试证明,水葫芦不仅长势旺盛,河水水质也得到了有效的改善。于是半个月前,工作人员在河面上搭起了竹架,在千余米的河面上栽植了三万棵水葫芦。同时,工作人员密切关注水葫芦的生长及水质变化情况,待效果评估后,再决定扩大或减少种植面积。“一来,水葫芦属于入侵植物,须根发达,繁殖快,我们要进行控制避免泛滥生长,二来,我们也需要考虑冬季的保温工作。”郭红光说。

近日,社区每天密切观测水质,定期打扫河道内的垃圾与漂浮物,并通过引神仙沟水进一步改善同济河水质。同济河有了千米“绿地毯”的消息不胫而走,常常吸引居民河边观赏、散步。