

胜中社区构建物业服务网格化管理机制

管家登门,物业服务“私人订制”

今年以来,胜利油田胜中社区在推进网格化管理进程中,以馨园物业服务公司为试点,创新实施了网格化管理与“管家式服务”融合发展的新模式。“在建立健全网格化管理体系中,明确了管家是承担网格内的各类管理服务的主体,让服务效能精细化、精准化。”胜中社区馨园物业服务公司政治指导员刘维亮认为,作为提质增效升级的一个作战单元,在改革发展的关键时期,唯有在管理上精雕细刻、经营上精打细算、服务上精益求精,才能持续提升社区管理服务品质,加快推进转型发展、质效提升。



本报记者 邵芳
通讯员 丁洁 徐妮妮

有困难找管家 社区服务精细化

“小张,关大爷头发长了,能不能帮忙理理发?”3月29日上午,胜中社区馨园物业服务公司东利物业班的“爱心管家”张翠,接到了关师傅老伴的求助电话。很快张翠就带领小区的爱心志愿者上门,为关师傅提供了优质的美发服务。

据了解,今年68岁的关师傅几年前因患重病,导致生活不能自理。由于子女都在外部市场工作,他的生活起居主要由老伴照料。“老两口年纪大了,家庭日常很琐碎的事都开始渐渐力不从心。如今,物业公司常态化推进的‘管家式’服务,可以在第一时间为关师傅这样的家庭解决日常需求,大家伙儿对这项工作还是很满意。”张翠说。

在馨园物业服务公司,像张翠这样的“爱心管家”共有16名,人均承包了小区80户左右的居民。据了解,这些爱心管家日常工作中的主要职责,就是承担起网格区域内的环境卫生、绿化养护、维修保养、秩序维护、小区创建、安全管理和创效增效等各类管理工作。他们既是物业现场的“管理员”,也是居家服务项目的“推送提供者”,更是“网格化”管理的践行者。

全面推广物业服务网格化管理,构建管理上精雕细刻、经营上精打细算、服务上精益求精的社区系统,是今年油田职代会上对社区单位提出的新要求。立足做精做优管理服务,胜中社区将“网格化管理”作为推进管理服务的重要抓手,与“爱心管家”相结合,

推行“管家式”服务模式,为居民打造便捷、舒适的和谐幸福家园。

3月份以来,胜中社区全面启动网格化管理新模式。在前期摸底的基础上,他们结合工作量、区域面积等实际情况,按照物业公司大网格、自然小区内网格、内部责任区域小网格的划分原则,对整个辖区进行细化分解。依据不同的业务内容,明确责任,设置角色,形成了“网格助理员—网格员—网格长—网格负责人”的四级网格管理责任体系,实现了从上到下,层层有责任、层层抓落实的格局。

“爱心管家就是推动网格化管理扎根落地的关键。”刘维亮认为,只有让网格越细越密,物业服务才更精细更到位,为此馨园物业公司规定员工服务居民人数不能超过100户。

据了解,“管家式”服务推行前期,馨园物业员工进家入户发放“管家名片”、服务需求调查表,精准了解承包网格内居民的服务需求。此外,每名管家还建立“管家服务微信群”,实时接受居民电话或微信服务诉求,并及时提供所需服务,打造十分钟便民生活圈。

在持续优化管理措施中,馨园东利物业班推行分级管理法,即爱心管家将管理的居民分为A、B、C三个等级(特殊困难群体、75岁以上老人群体、楼栋长及志愿者群体),每月必须对特困群体开展点对点的帮扶,让分类管理推动精准帮扶上水平。

有需求找管家 便民项目多元化

4月14日,“爱心管家”在入户调查时,了解到很多老年人因腿脚不利索,不得不放弃常年的订奶需求。

为此,东利小区物业主动与胜大超市合作创新推出鲜奶配送业务,让爱心管家成为服务居民的爱心配送员,赢得老年住户的一致点赞。

“居民的需求,就是我们转型创效的方向。”刘维亮坦言,爱心管家就像是居民和物业之间的一座桥梁,能在第一时间反馈居民需求、传递社区各类服务信息,打通社区服务居民的最后一公里。如今,根据小区居民的需求,馨园物业公司依托社区居家服务平台,引入社会资源,不断丰富服务内容,并且向居民提供了诸如子女照辅、快捷干洗等各类居家服务,为居民打造起便捷服务的幸福家园。

随着胜中社区各物业公司网格化管理的进一步推进,诸多各具特色、精准服务的便民项目遍地开花。如今,在荟萃居家服务中心,“家电清洗”、“鲜果配送”等业务深受欢迎;物华居家服务中心与专业机构合作,开展了“糕点配送”、“车管家”服务,将美味与便利送进千家万户;玉景花园居家服务中心出售的水饺、馄饨物美价廉;胜利花苑新颖的“家旅游”、“上门洗衣”、“家时尚”等服务项目令人眼前一亮。

刘维亮说,随着服务项目的不断延伸和质量的持续提升,社区也在积极探索打破传统的物业服务模式,加快推进多元化发展,并让“有需要找爱心管家”成为小区居民的共识。

服务创造价值、推动发展,也温暖着广大居民群众的心灵。在今年67岁的小区居民周筠竹看来,步入老年生活后,每天能够参与社区丰富多彩的文化活动、享受各种各样的便捷服务,心里觉得特别温暖,“能够过上老有所养、老有所乐的生活,老年朋友们的幸福指数自然就高了。”

东辛采油厂: 做城区安全环保“卫士”

本报4月25日讯(记者 顾松 通讯员 田真 张炜) “已平稳运行13天。”从4月12日开始,胜利油田东辛永安管理区采油2站站长刘清,每天都让职工巡查四次新投产运行的50米外输管线,他也早晚各巡一次,并在手机备注中建立运行记录。

年初,东营市决定对德州路进行升级改造,畅通连接西城和胜利机场间道路,提升沿线绿化水平。惠及交通和环境当然是好事儿,而且改造后采油2站往返管理区可少行驶近3公里路程,但刘清还是很揪心。原来,采油2站外输管线就在施工路段之下,每天输送原油310吨,施工也存在一定隐患。

在市政建设和原油产量两难的情况下,东辛厂主动承担社会责任,为原油管线铺设涵管,更换新管线,安全穿越德州路。

德州路改扩建工程中,永安管理区采油2站的管线加套只是配合施工的一项举措。在这条路上,东辛采油厂还有5处改造方

案,涉及投资65万元。

东辛采油厂地处东营中心城区,很多油水井站就在居民区、商业区附近。伴随着城市建设步伐的加快,生产管线、设备与生活交叉愈加密集,东辛厂在工作量大、成本投入大的情况下,积极履行社会责任和安全生产责任,规范设计输油管线,升级采油设备,更好的融入城市建设之中。

东营市第一中学新校区原来是一片荒地,东辛采油厂有3000米的输油管线每天在生产运行。面对每天150吨的原油产量输送和几千名师生的日常学习安全矛盾,东辛厂多方协调,及时规划、设计、施工、进料,在3个月内就顺利完成管线路径改造工程,确保9月份正常开学。

数据显示,近年来,东辛采油厂积极践行“不惜一切代价,确保全过程安全环保”的理念,围绕市政建设共改线147处、加套保护86处、停用12处、管线升级23处,总投入达3000多万元。

测井公司: 一块棉纱“剪出”的效益

本报4月25日讯(记者 顾松 通讯员 丁静 张涛) 近日,在胜利测井三分公司测井14队车库,队长王福刚用剪刀将领来的棉纱剪成大小不同的四块。“这两块稍小点儿,用来擦帽檐和丝扣,那两块大的可以清洁仪器外壳和测井车。”王福刚一边忙活着,一边指挥队员将剪好的棉纱分类摆放好。

把棉纱剪成小块,王福刚心里有笔账。“以前,小队准备上井仪器、擦拭丝扣都是用整块的棉纱,既省事还不容易弄脏手。生产忙、效益好的时候,谁还会在乎一块棉纱?”王福刚认为,低油价下,油服企业面临着严峻的经营形势,粗放式管理、“大手大脚”已经成为过去式,“挣钱不容易,多降本也是效益。根据生产需要对棉纱‘量体裁衣’后,以前一个月领用一包棉纱,现在三个月才领一包。”

其实,棉纱剪着用,最初也有人理解,甚至有人说他这个队长“太抠”。王福刚知道,节约的钱确实有点儿“小”,甚至有些微不足道,但作为队长就必须从点滴做起,带来大家靠尽职尽责创效益。

在他的带领下,测井14队队员们的观念也在慢慢转变。过去只要一只手套有破损或者脏得厉害,大家就会领新的用,现在都自觉遵守每人每月两副手套定量使用的规定,不影响使用的手套清洗干

净、缝补再用;上井施工需要的鱼雷插针是常用件,也是小队成本的“大头”。队员们向仪修工程师“学艺”后,练就焊接插针的好手艺,原来用夹线钳夹压的“一次性”插针变成了用焊锡焊接的可重复使用配件,让节约的棉纱、手套和插针都成为效益。

据了解,为保证安全生产,测井公司为所有小队配备视频监控系统,对测井施工实行全过程监控和闭环管理,作业过程和人员安全得到了有效保证。但细心的操作工程师王东胜发现,为方便使用,视频监控接头往往直接暴露在测井绞车挂板上,风吹雨淋后容易受潮老化。

面对如何让“安全卫士”更好地工作,王东胜开始留意生活中各种尺寸合适的小物件,最终他认为废旧饮料瓶最合适。很快,他将两个废旧的饮料瓶套在视频监控接头上,再用密封胶密封,一个简易的保护套就做好了。办法虽然简单但效果不错,保护套投入使用后引起分公司小队竞相效仿。

“现在不单测井14队精打细算控成本,整个分公司员工都聚焦质量效益,让降本成为常态。”测井公司市场开发副总监兼三分公司经理高向军说,一季度,三分公司进行辅助工具技术革新15项,修旧利废项目12项,外部市场成本管控项目7个,成本消耗较去年同期降低12%。



盘活闲置资产

今年以来,胜利油田鲁胜公司鲁源采油管理区在开展“三转三创”主题活动中,聚焦价值引领,让闲置资产发挥创造最大的价值。“在新井投产过程中,管理区充分利用好报废井和长停井统计数据,对拆卸下来的抽油机重新进行维修、保养、刷漆,并经权威测试符合安全生产运行的条件后,全部吊装到新投产的井位上,降低新抽油机采购成本。”鲁源采油管理区副经理张德立介绍说,今年以来,该管理区已将修好的三台闲置抽油机,全部应用到已投产的新井上,节约采购资金66万元。下一步,他们将盘活剩余六台闲置的抽油机,全力实施降本增效工程。图为,鲁源采油管理区为STS3-X587新井吊装抽油机。

本报记者 顾松 通讯员 时维涛 柴勇 摄影报道