

保利大厦荣获“先进基层党组织”荣誉称号

■ 保利大厦

2011年7月1日,保利大厦参加了保利集团在中山音乐堂举办的“集团公司在中国共产党成立90周年表彰先进大会暨红歌会”。展示了保利人在党的阳光雨露下同心同德、奋

发进取的精神面貌,并荣获了集团公司红歌会的“优秀组织奖。

最后,全场同志一起放声高歌《歌唱祖国》,在“五星红旗迎风飘扬,胜利歌声多么响亮”的红色旋律中,度过了一个特别难忘的党的生日。



7月1日,北京新保利大厦物业公司会同来自丽京花园别墅有限公司、丽京花园物业公司、保利星数据光盘有限公司的共40名员工,参加了在北京中山音乐堂举办的“中国保利集团公司庆祝建党90周年表彰先进暨红歌会”活动。能够代表保利香港公司第二代表队参加这次活动演出,员工们感到无比激动和自豪。

这支合唱队伍是由四家公司组合而成,集合到一起排练比较不容易,彼此都需要在时间和地点上做出调整。为此,队员们要在有限的几次合练时间里,提高排练效率,并且反复练习。经过近一个月的努力,大家学会了跟着指挥老师的手势演唱,练习了男女声部的分别配合,领悟了歌曲的情绪意境,满腔澎湃地唱出了对庆祝建党90周年的热情。

7月1日下午,合唱队站在了中山音乐堂的舞台中央,在参加演出的十支队伍中,或许他们没有气壮山河的演员阵容,又或许他们没有受过专业训练的华丽唱腔,但他们唱出了对于党的忠诚和热爱,唱出了对于祖国的真切祝愿,坚定了跟着中国共产党走出一条复兴的道路。他们唱起了《我的祖国》、《走向复兴》,在这里经受了一番红色的洗礼。

让我们铭记红色历史,传承红色基因,共同祝愿我们的党——生日快乐!

唱响红歌庆党节 永记革命先烈血铸神国

■ 新保利大厦 邵志伟

唱出世上最动听的歌,唱起人间最动人的乐,红色旗帜飘扬万里山河,歌声嘹亮响彻九州五岳。

庆祝现代幸福美好生活,党的儿女不忘革命功德,节日已过也要唱红歌,永记革命先烈血铸神国。

唱响红色经典 共庆党的生日

——记新保利大厦代表香港公司参加保利集团红歌会

■ 新保利大厦 杨畅

广西保利物业开展“八·一”退伍军人拓展活动

■ 广西保利物业 黄芬

2011年7月30日,广西保利物业组织公司内部退伍军人赴花花大世界进行野外拓展训练活动,共同庆祝“八一”建军节的到来。

广西保利物业此前每年都会组织退伍军人进行联谊活动。今年,公司改变了方式,通过野外拓展来锻炼他们的体能,增强他们的团队意识。本次野外拓展活动分两部分进行,首先是将活动人员分成三个小组进行拔河比赛。比赛中各组人员用尽全力,相互配合,为自己的小组争得了荣誉。活动的第二部分为野外障碍拓展训练,这个活动让离开军营



不少日子的退伍员工们又找回了当初正式训练的感觉。在整个野外拓展活动中,每个小组必须穿过长达一公里的人工障碍,有高空绳索、高墙翻越、独木

桥等近三十个不同结构的障碍项目,让员工们在体验惊险刺激的同时,也体会到了团队协作的重要性,只有合力完成全部项目才可能取得真正的优

关爱员工 传递祝福

广西保利物业积极开展沟通宣传月活动

■ 广西保利物业 陈思华

每年六月的第三个星期天是父亲节,为配合公司6月“沟通宣传”的主题,综合事务部本着关心员工、鼓励先进、感恩爱出发点,精心策划了父亲节主题活动,自行设计父亲节贺卡,将印有员工照片、感恩祝福语及公司祝词的卡片寄给优秀员工的亲人,以此来表达公司

对员工家人的感谢和祝福。

除了贺卡,综合部还贴心地买来栗子蛋糕,作为父亲节的另一份礼物发送。每位来领取蛋糕的员工脸上都洋溢着灿烂的笑容,并表达了对公司的感谢之情。平日里员工都忙于工作,有时候疏忽了对家人的关爱。母爱如水,父爱如山,这小小

的贺卡和蛋糕,却为员工和他们的家人带来了大大的惊喜,这是公司的又一创新之举。

此外,物业公司还将组织部分员工观看电影《建党伟业》,并组织员工开展羽毛球及乒乓球比赛,以此作为“沟通宣传月”的另一个举措来加强员工之间的沟通交流。

盛夏乐活 健康生态游

■ 中信广场 胡雪艳

阳光明媚的夏季百花盛开,生机盎然。为了进一步贯彻公司“以人为本”的管理理念,丰富员工的业余文化生活、陶冶情操,6-7月间,在不影响日常工作的前提下,管理处利用业余时间以部门为单位组织员工开展一系列户外休闲生态游活动。

一路上,同事们放下了平时紧张的工作,尽情享受大自然的美好景色。大家探古寻幽,踏浪戏水,亲近自然,尽享欢乐,在短暂之余的时间里体验了别样的生活,留下无数欢歌笑语。而在登山途中,大家也互帮互助,表现出了极强的团队合作精神。

通过这次颇具意义的集体活动,增进了同事之间的了解,进一步增强了公司的凝聚力和向心力,鼓舞了员工的士气,活跃了工作氛



围。员工们在深感公司的人性化管理制度带来的福利时,都一致表示:在以后的工作过程中,将以更高的热情和积极性投入到工作当中去,全心全力,为公司的发展作出自己的努力。

管理处通过每年组织员工开展各种拓展培训、参观学习活动,力争在工作之余为大家创造更多元、更丰富的精神文化生活。

保利云南少儿模特大赛取得圆满成功

■ 云南保利物业 李广宁

“走上T型台,童真童趣炫出来”——2011云南第二届暨新丝路少儿模特大赛,于8月7日上午10:30分在保利·宁湖峰境中心广场准时拉开了序幕。

云南少儿模特大赛是保利云南置业有限公司与云南省关心下一代工作委员会、云南电视台少儿频道及云南艺鑫文化传播有限公司联合举办的一场高层次少儿儿童文化盛事,是展示小模特们天真、可爱、阳光、快乐、纯洁、美丽的一种方式,是保利云南公司企业文化的一种内涵,更是保利置业人文关怀的一种外在体现。

云南保利物业公司作为本次活动的后勤保障力量,主要是提供现场人车引导、秩序维护及保洁服务。物业公司为保证出色地完成此次任务,保障整个活动有序地进行,取消了员工当天的休息,并在活动前一天对活动现场进行反复研究,根据现场情况合理设置岗位,制定突发情况应急措施等工作。最值得尊敬的是安防员,他们是最辛苦的同事。活动开始前两个小时就上岗待命,顶着炎炎夏日,一直坚持到活动结束,没有半点怨言。还有现



场引导的工作人员,因为她们的有序引导及安排,参赛的小朋友及其“粉丝团”才能快速的得到“妥善安排”;因为她们的尽心尽力,活动的顺利开展才能得到有效保障。

活动现场气氛热闹非凡,许多“小明星”的“粉丝团”都在为自己心中的宝贝呐喊、助威,人气一点都不亚于当代明星。小朋友们天真无邪的笑脸、搞怪的表情,引得台下的评委、观众捧腹大笑,并赢得了一片片的掌声。整个活动高潮迭起。这就是童真给我们带来的快乐,这就是“小明星”们给我们带来的欢声笑语。

下午四时,伴随着掌声,伴随着音乐,少儿模特大赛活动圆满的拉下了帷幕。

保利物业 POLY PROPERTY

■ 双月报(内刊) ■ 2011年8月28日 ■ 第31期 总第32期

■ 上海保利物业酒店管理有限责任公司主办

《保利物业住宅管理模式财务管理篇》(试行) 编制工作圆满完成

本报讯 在充分调研、反复论证的基础上,《保利物业住宅管理模式财务管理篇》(以下简称“财务模式”)的编写工作已完成并下发试行。该财务模式涵盖了住宅物业财务管理方面相关从业人员详细的岗位职责、工作流程以及实用的相关表格,大部分是全面总结住宅物业特点而独立编写的,可以说是住宅物业财务管理工作的一个完全手册。对于完善住宅物业的财务管理工作将会起到积极促进作用。

2010年11月底,《广西保利凤翔花园物业管理模式》编制完成并下发到各地区住宅物业项目执行后,各地区纷纷表示实用性很强,对规范和提高现场物业管理水平具有积极促进作用,并向物业总部提出,迫切需要将住宅物业管理财务管理篇尽快推出,以满足项目现场的实际需要。物业总部对此高度重视,成

立了专门工作小组来完成此项工作,并要求一定要在全面总结住宅项目财务管理的基础上,有针对性地量身定做地编写出一套实用财务管理文件。工作小组接到任务后,分赴各住宅物业项目现场,与项目财务人员充分交流,了解财务管理现状,吸收各项财务管理中的有效方式方法;与项目经理及其他项目管理人员进行有效沟通,查找现场财务管理中的薄弱环节,探讨有效的管理手段。

经过深入调研发现,多年来,各住宅物业现场财务管理积累了许多有效的财务管理方式方法,同时也存在着财务管理体系不完善、一些控制节点缺失的现象,为项目财务规范和提高现场物业管理水平具有积极促进作用,并向物业总部提出,迫切需要将住宅物业管理财务管理篇尽快推出,以满足项目现场的实际需要。物业总部对此高度重视,成

立了专门工作小组来完成此项工作,并要求一定要在全面总结住宅项目财务管理的基础上,有针对性地量身定做地编写出一套实用财务管理文件。工作小组接到任务后,分赴各住宅物业项目现场,与项目财务人员充分交流,了解财务管理现状,吸收各项财务管理中的有效方式方法;与项目经理及其他项目管理人员进行有效沟通,查找现场财务管理中的薄弱环节,探讨有效的管理手段。经过深入调研发现,多年来,各住宅物业现场财务管理积累了许多有效的财务管理方式方法,同时也存在着财务管理体系不完善、一些控制节点缺失的现象,为项目财务规范和提高现场物业管理水平具有积极促进作用,并向物业总部提出,迫切需要将住宅物业管理财务管理篇尽快推出,以满足项目现场的实际需要。物业总部对此高度重视,成

此次财务管理模式的编写工作得到了上海分公司领导及项目人员的大力支持,得到了写字楼和酒店项目的大力支持,在此表示感谢。

上海证券大厦物业管理费成功上调

本报讯 2011年7月1日,上海证券大厦物业管理费成功从27元/m²调整至29.15元/m²。这是上海证券大厦自1997年开业以来首次上调物业管理费。此次物业管理费的成功上调,充分体现业主对客户对大厦物业管理工作的认可,也为保利物业公司进一步提升服务品牌奠定了坚实基础。

上海证券大厦位于上海浦东新区陆家嘴金融贸易区,为五A甲级写字楼,建筑面积104700m²,建筑高度109米,分为地上27层和地下3层。大厦由于上海证券交易所的落户,成为陆家嘴地区重要标志性建筑之一。保利物业公司自1997年大厦落成之初便承担起物业服务管理工作。近几年,受内外环境影响,大厦物业管理运营费用面临严峻挑战:一方面国际国内物价大幅上涨,能耗费用不断攀升,人力成本不断增加;另一方面受金融风暴影响,为使方案切实可行,大厦管理处通过函件征询、上门拜访等方式积极与每位业主、租户进行沟通,答疑解惑,同时主动征询专业律师意见,为调整工作取得法律依据。由于前期工作做得周详,调整管理费工作得到了绝大多数业主和租户的支持。截止6月底,大厦36家业主中31家对物业费上调方案表示同意,占到业主总数的86%,调整范围内租户均无反对意见,物业管理费调整方案达到预期的目标。7月1日,上海证券大厦物业管理费正式调整为29.15元/m²。

上海证券大厦物业管理费调整工作圆满完成,在物业费调整工作总结大会上,刘强总经理对业主公



上海证券大厦物业管理费调整专题会议

绿化带庭院灯,设置客服“礼仪岗”,设置保安“形象岗”,启动“服务监督卡”等等,这些细致入微改变与贴心周到的服务让客户们切身感受到物业公司的努力与决心。服务品质的提升是经营效益增长的前提,详实可行的实施方案是物业管理费成功调整的基础。工作小组多次召开专题会同时做好四大重点工作,一是将安全运行保障工作放在首位,实现全年运行安全无事故;二是不断提升客户满意度,实现客户意见处理率100%;三是强化管理,提升管理人员的服务理念及管理能力的提升,实现管理推动服务;四是持续提升物业服务品质,围绕客户需求,想客户所想,努力实现并超越客户期望值。

2011年物业管理费的成功上调对上海证券大厦来说具有重要意义。成绩代表过去,未来仍将面临更多的困难与挑战,大厦管理处将顶住压力,踏实管理,紧跟物业总部“提升保利物业品牌价值,提高保利物业市场竞争力,加强项目现场物业服务能力”的工作思路,以更高的标准、更严格的要求,不断学习,不断进取,不断突破,不断创新,以饱满的精神和昂扬的斗志,谱写新的辉煌!(注:截止发稿日,新物业管理费收缴已达100%。)



保利云南少儿模特大赛取得圆满成功

《保利物业住宅管理模式财务管理篇》 编制工作 圆满完成

视点 A 版



金鑫等员与领导合影

本报讯 2011年6月20日,保利物业住宅项目工程主管技能进阶培训在上海浦东莫泰268酒店二楼会议室正式开班,此次培训历时6天,共有15名来自全国保利置业集团系统内物业公司的学员参加了此次培训。本次工程主管培训是继5月份保利物业内部培训师、客户服务主管技能培训后的在保利置业集团物业系统内部开展的又一次系统化、专业化的培训。培训准备期间,公司上下非常重视,多次与住宅培训部相关人员就工程培训的模式和重点进行沟通和交流,对培训讲师的人选、培训的内容、培训课件的制作、授课方式等方面反复讨论研究,最终确定了本次培训的主题——“一个模式、二个重点”。“一个模式”即住宅项目工程管理模式,“二个重点”即验房师工作流程和项目前期介入实务。此外,本次培训还特别强调工程人员服务意识、服务理念、沟通技巧等服务技能方面的课程培训,旨在提高物业工程人员主动修炼服务技能的意识。

随着保利置业集团在全国各地新建住宅项目规模不断扩大,提升工程管理专业化水平、建立科学规范的工程管理模式显得尤为重要,本次培训正是在这样的背景下开展的。为了保证授课质量和达到预期的效果,本次培训专门聘请了曾供职于物业行业的标杆企业——万科物业的资深工程管理人员担纲主讲。在万科集团内部首创并推广和实施验房制度的仇老师,用精炼的文字,大量的图表和百余幅项目现场图片向学员情景再现了万科物业验房工作模式的特色,系统的介绍了住宅项目接管当中关注的要点以及房屋质量验收过程中的验房检查和具有万科物业特色的验房师岗位人员的职责和技能要求,很好地拓宽了学员们的眼界和思维。同样来自万科物业的具有多年丰富工程设备管理经验的仇老师,结合自己的工作经历和体会,向学员们讲述了设备检查的要点、存在的问题,万科物业设施设备管理的亮点、节能降耗、设备安全管理以及设备管理人员的岗位流程调整后,物业管理工作的确保“三个不降低”,即安全运行不降低、服务质量不降低、管理水平不降低。同时做好四大重点工作,一是将安全运行保障工作放在首位,实现全年运行安全无事故;二是不断提升客户满意度,实现客户意见处理率100%;三是强化管理,提升管理人员的服务理念及管理能力的提升,实现管理推动服务;四是持续提升物业服务品质,围绕客户需求,想客户所想,努力实现并超越客户期望值。

2011年物业管理费的成功上调对上海证券大厦来说具有重要意义。成绩代表过去,未来仍将面临更多的困难与挑战,大厦管理处将顶住压力,踏实管理,紧跟物业总部“提升保利物业品牌价值,提高保利物业市场竞争力,加强项目现场物业服务能力”的工作思路,以更高的标准、更严格的要求,不断学习,不断进取,不断突破,不断创新,以饱满的精神和昂扬的斗志,谱写新的辉煌!(注:截止发稿日,新物业管理费收缴已达100%。)

保利物业住宅项目工程主管技能进阶培训班虽然已经圆满结束了,但由于这次培训的集中,已在开学时就有目的地建立了一个QQ业务交流平台,学员们已连成了一个有型的网络,我们相信本次培训后,这一网络将对促进内部业务交流、提升工程专业化水平起到更多的推动作用。

保利物业住宅项目工程主管 技能进阶培训班圆满结束

哈尔滨保利物业第一届员工文化节正式启动

为进一步加强公司文化建设,丰富员工业余文化生活,缓解员工工作压力,实现劳逸结合,同时增进员工之间的沟通,增强团队凝聚力。哈尔滨保利物业酒店管理有限公司于2011年8月2日正式启动了首届员工文化节活动。本次活动按照计划安排持续到九月初,共设置了乒乓球、羽毛球、拔河、棋类、摄影、征文、演讲、郊游、员工嘉年华等十二项赛事和活动。

在首届文化节的各项比赛及活动中,广大员工积极参与,奋勇争先,充分展现出保利人积极进取、团结协作的优良风貌。



保利物业成功签订佛山东平广场 广州番禺百世家居物业管理顾问服务合同

(广州分公司项目部) 2011年5月、6月,保利物业广州分公司签订了佛山、广州市的两个市场化项目物业管理顾问服务合同。与佛山市金汇海投资有限公司签订了佛山东平广场建设期间物业管理顾问服务合同,双方合作时间暂定一年,自2011年3月1日起至2012年2月28日止;与广州百世家居有限公司签订了一年期物业管理顾问服务合同,合作时间为2011年5月10日至2012年5月9日止。

与文华南路东南交汇处,用地面积约8万m²,总建筑面积约68万m²,是包括甲级写字楼、大型商场、品牌酒店、超大型停车场以及公共交通枢纽中心(公交、地铁、城轨)于一体的综合性物业,是佛山市乃至珠三角地区极具代表性多功能大型城市综合体项目。



百世家居效果图

东平广场定位为未来CBD东平新城的标志性建筑,这是一个让发展商、投资者、未来客户、地产界以及社会各界期待和关注的项目。广州分公司于2011年1月参加了东平广场项目的物业管理顾问服务投标工作并于2月底接到中标通知书。分公司即时组建了顾问工作团队,顾问工作组通过参加甲方会议、现场咨询、审阅图纸等方式从物业管理及使用者角度提出建议意见及指导,并提交专业建议书,与发展商合同谈判过程中中期提供专业的服务并获得了认可,经过双方多次的协商、洽谈,于近期签订了服务合同。

百世家居定位为集家具、家居用品、家居饰品的自营式家居超市。广州番禺店将于2011年9月投入使用,5万多平米的家居卖场届时集体亮相。东平广场位于未来CBD东平新城的标志性建筑,这是一个让发展商、投资者、未来客户、地产界以及社会各界期待和关注的项目。广州分公司于2011年1月参加了东平广场项目的物业管理顾问服务投标工作并于2月底接到中标通知书。分公司即时组建了顾问工作团队,顾问工作组通过参加甲方会议、现场咨询、审阅图纸等方式从物业管理及使用者角度提出建议意见及指导,并提交专业建议书,与发展商合同谈判过程中中期提供专业的服务并获得了认可,经过双方多次的协商、洽谈,于近期签订了服务合同。

保利物业将继续努力,通过不断的总结、积累和提升,积极拓展高端商业物业市场,建立和发展专业物业服务模式,从而进一步提升保利物业的品牌知名度和美誉度。

保利物业首进德清 原乡项目盛大开盘

(德清保利物业 张新红)7月23日,德清县会展中心,锣鼓喧天、礼炮齐鸣,由德清保利置业有限公司开发建设的保利·原乡一期举行了盛大的开盘仪式。当天,威



原乡项目开盘现场

在现场迎接看房的客户。在工作中,保安人员冒着酷暑始终站在入口处引导着车辆,车辆排放井然有序;客服人员始终面带微笑,为客户及时倒水,送上水果;保洁阿姨辛勤打扫着每个角落,保证现场没有垃圾积累,并用微笑、规范的语言劝阻了客户不要在公共场所吸烟,体现出我们的贴心客户服务。我们工作人员精益求精、认真负责的工作态度,受到了开发商和客户的好评。

置、安全管理、环境管理、后勤保障方面多次召集各部门现场开会沟通协调。针对现阶段服务标准和需求,各部门进行礼仪礼节、服务技巧及突发事件等服务技能的培训,并做好预案措施。开盘前一天的晚上,为确保进场工作的顺利开展,公司全体员工提前抵达会展中心,为项目拓展德清市场拉开新的篇章。物业总部对此非常重视,不仅要求德清物业公司全力做好配合工作,还派出工作小组亲临现场指导。本次开盘活动中,保利物业德清分公司以总公司“物业服务促进现场销售贡献率”为宗旨,充分发挥人力资源优势。从现场物品布

置、安全管理、环境管理、后勤保障方面多次召集各部门现场开会沟通协调。针对现阶段服务标准和需求,各部门进行礼仪礼节、服务技巧及突发事件等服务技能的培训,并做好预案措施。开盘前一天的晚上,为确保进场工作的顺利开展,公司全体员工提前抵达会展中心,为项目拓展德清市场拉开新的篇章。物业总部对此非常重视,不仅要求德清物业公司全力做好配合工作,还派出工作小组亲临现场指导。本次开盘活动中,保利物业德清分公司以总公司“物业服务促进现场销售贡献率”为宗旨,充分发挥人力资源优势。从现场物品布

加强服务意识 提升物业服务品牌

(云南保利物业 黎新义)云南保利物业为进一步加强员工的服务意识,提升员工的服务礼仪礼貌,同时给业主和员工营造轻松愉快的上班心情,于8月1日开始推出了由服务中心经理带队的“微笑迎宾”活动。周一至周五每天早上8点至8点40分中心理

在岗位门口亲自为业主和员工开门,送迎业主和员工上班。同时为营造欢快的早晨氛围,从7点45分至8点45分播放轻松欢快的园区背景音乐,以缓解业主及员工每天上班前的心情。每天下午5点至6点30分播放温馨的音乐,让业主下班回到小区感受浓浓的关怀以及缓解服务中

心员工一天工作的疲劳。此次活动以服务中心经理带队,客服部为龙头,通过以点带面的形式,在半个多月的实施过程中,服务中心各部门的员工的服务意识及礼仪礼节有了一定的提升,为保利物业在云南树立品牌,提升安宁市物业服务水平迈出了重要的一步!

(物业总部 唐献)不断推进物业管理的专业化水平一直是保利物业既定的策略。为提高住宅物业的前期介入能力,在交楼前把控好产品质量,物业总部编写并下发了《保利物业前期介入作业指导书》(试行)和《保利物业验房工作操作指引》(试行)。此两项作业指导文件已在近期开办的保利物业住宅项目工程主管技能进阶培训班上作为重点内容进行了详细讲解,为实施该作业指导文件已提前做好

了培训工作。随着置业集团在全国各地的住宅项目开发规模急剧扩大,对住宅项目专业化的物业管理服务水平需求也日益强烈。为使经验得到共享,公司成立了前期介入和验房标准专项编写工作小组。编写小组成员在编写过程中,从保利住宅物业项目实际情况出发,深入研究,同时充分吸收其他同行现有的成熟经验和方法,对前期介入各阶段工作进行了细致分类,对许多细节给出了详尽的数据,具有较高的实用性、可操作性。

《保利物业前期介入作业指导书》针对物业公司在接管物业前,从开发项目的各个阶段(规划设计、营销策划、施工建设、承接查验

阶段)就进行参与介入,从业主使用和物业服务角度对物业的环境布局、功能规划、楼宇设计、材料选用、设备选型、配套设施、管线布置、房屋租售、施工质量、承接查验等多方面进行了咨询和提出建议。这一作业指导的实施,可协助开发商把好规划设计关、建设配套关、工程质量关和使用功能关,以确保物业设计和建造质量,为物业的使用和维护提前创造良好的条件。

《保利物业验房工作操作指引》适用于各分公司项目房屋质量检查工作。对物业公司验房工作须从开发项目的隐蔽工程阶段开始介入,熟悉项目状况,跟踪掌握施工质量情况,以物业安全、质量和满足使用功能为主,对房屋进行全方位质量检查;须在业主的角度和立场,从物业管理的专业角度出发,及时发现问题,提出合理建议,最大限度地消除质量隐患,有效减少返修工作量,为物业移交、业主入住打好基础。

《保利物业前期介入作业指导书》(试行)和《保利物业验房工作操作指引》(试行)的推广和应用需要物业公司

《保利物业前期介入作业指导书》(试行)和《保利物业验房工作操作指引》(试行)编制工作圆满完成

凤翔花园举行“电梯安全进社区”活动

(广西保利物业 廖继俊)6月21日9:30,凤翔花园凤雅苑1单元电梯突发故障停止运行,随即一阵急促的电梯报警铃声在凤翔花园中控室响起,得知凤雅苑1单元有2名业主被困在电梯里了,请求救援。在中控室工作人员紧急协调和调度下,不到2分钟,由南宁市特种设备检验所组成的救援技术专家队伍、凤翔花园物业管理处工作人员、电梯维保人员组成的救援队伍已集结完毕,在现场总指挥的指令发出后,救援人员携带应急救援设备、工具,跑步赶赴故障电梯现场,经过紧急处置,10分钟后,2名被困业主被安全救出,电梯故障排除,电梯恢复正常运行。这是南宁市质量监督局联合凤翔花园管理处举办的“特种设备有危险,安全连着你我他”的安全使用常识宣传和电梯救援演练活动的场景。



凤翔花园“安全进社区”活动现场

在宣传活动现场,工作人员还向业主发放特种设备安全知识宣传资料,受理业主咨询,通过印发宣传资料、板图和电梯大篷车实物展示等形式,形象、生动地向广大业主介绍了电梯安全使用常识,在一定程度上提高了广大业主的特种设备安全使用意识和防范特种设备安全事故的主动性。通过电梯救援演练活动也给凤翔花园广大业主上了一堂生动的安全课。

实施交叉回访 提升服务质量

(广西保利物业 黄国凤)广西保利物业为贯彻执行今年“绿色物业服务让生活更美好”这一服务主题,同时提高服务水平,提升业主满意度,针对保利21世家、保利·山水怡城这两个精装修的项目,保利物业采取了交叉回访的方式,对业主进行房屋质量保修及满意度的回访调查。

在回访工作中,各项目客户助理认真走访每户业主,详细记录下业主反映的维修、整改及其他相关问题,对业主疑问均一一耐心解答,并虚心听取业主所提出来的意见和建议。随后做好统计并上报至公司领导和,督促相关部门进行保修维修工作。

此次回访工作得到了绝大部分业主的一致好评,提升了业主对物业工作的满意度,拉近了业主与物业的距离。

热忱服务 住户至上



保利家园管理处工作人员为老人代缴电费

已工作又较忙,居住地离父母家较远,平时照顾父母成了姜先生的一块心病。但是,据姜先生了解,他的父母自从入住保利家园三期小区后,却没有感到孤独和生活上的不便,管理处的客服人员主动上门了解老人家困难,及时帮助解决不便,每月主动帮助老人代缴电费;工程部员工用娴熟的技术无偿地为老人家修好电源,调整好进户门锁;保安员每次见到老人出入小区时,都主动打招呼,嘱咐老人家注意安全,并且经常帮助老人将沉重物品送至家中。管理处员工的工作表现不仅深深地感动了姜先生及家人,更打消了姜先生先前的担忧。姜先生在接受锦旗的同时,说的最多的一句话就是“感谢”。感谢保利物业、感谢保利家园三期物业管理处全体员工主动、热情、周到的服务。

保利物业上海分公司召开 住宅小区车辆管理规范经验交流会



2011年8月5日,保利物业上海分公司住宅小区车辆管理规范经验交流会在嘉定保利家园管理处会议室顺利召开

证券大厦 河南明宇

目/管理处负责人共21人参加会议。此次会议由上海分公司行政办公室主任丁卫平主持。上午会议首先听取了嘉定项目经理张剑对该项目住宅小区车辆规范管理、物业服务硬件提升的改造以及软件方面提升的工作汇报。保利家园C9项目“七月车辆管理月”工作的有效开展,有利的促进了保利家园管理处服务水平的提升,同时通过此项工作的开展,使全员思想得到了统一认识,加强了管理处集体凝聚力建设,促使管理处物业服务水平上了一个大台阶。会议结束后,与会人员乘车抵达保利家园C9小区进行实地考察,王明礼总经理

在对比了两个月前与现在保利家园C9项目物业管理的变化后,充分肯定了管理处的工作,并表示,车辆管理虽然有许多困难,但只要下决心,下狠心,就能够做得好。同时王明礼总经理对小区硬件、软件物业服务水平的提升给予了肯定,并提出了需改进的方面,希望大家能够继续努力,抓住机遇,用心做好各项工作,促使物业服务品牌不断上台阶。下午各项目经理分别对各自项目车辆规范管理实际问题进行了交流,与会人员针对各自难题各抒己见,出谋划策。梁剑光副总经理提出,除完成日常工作外,还要学会记录与宣传,要求各项目应及时记录与上报发生各类工作中的优秀事迹,并扩大对业主的宣传。对平时工作要学会“先做、敢做、愿做”。同时对各项目经理提出三点要

优质服务无投诉 安全运行无事故

——向建党90周年献礼

■ 中信广场 胡雪艳 黄娟



听取胡锦涛总书记“七一”讲话



商榷节能提升培训

为隆重纪念中国共产党成立90周年,响应保利物业集团公司号召,不断提升物业服务水平,中信广场管理处从7月份开始开展为期一百天的“优质服务无投诉、安全运行无事故”活动,全面贯彻落实“统一思想、关注现场、规避风险”的措施,从内控和外检两方面着手,扎扎实实做好各项安全管理工作,争当积极进取、踏实敬业的工作排头兵,以良好的绩效向建党90周年献礼。

统一思想 加强优质服务意识

为进一步落实活动精神,统一思想,管理处细致落实了前期宣传与培训工作。不仅以部门为单位专门组织召开动员会议,向基层员工传达活动要求,强调活动重要性;同时还利用《员工天

地》宣传栏进行了建党90周年的主题板报展示,学习优秀党员先进事迹;组织全体党员及员工观看爱国影片《建党伟业》,了解党的光荣历史;并在7月1日当天组织大家观看学习胡锦涛总书记“七一讲话”的重要精神。开展这一系列活动,就是让大家在统一思想的基础上,坚持不懈地努力确保大厦的安全运行,提升物业服务能力,不断满足客户日益增长的需求。通过宣传的不断深入,让大家树立起积极向上、爱岗敬业的精神,提升每一位中信广场物业从业者的优质服务意识。

关注现场 严把服务质量关

为了很好地把控了大厦运行的各个细节,使优质服务成为日常工作的常态,管理处加强内控,

求:1.遇事先问法;2.搞清事情的主导与主体;3.服务在管理中提升。并重申了信息传递及时、准确的重要性。

会议最后,刘强总经理根据嘉定项目实际情况,为确保稳步推进该项目各项工作进展,提出以下几点希望:一是,初见成效。通过嘉定项目全体工作人员共同努力,项目管理水平有了飞跃,希望再接再厉,取得更大的进步;二是,要敢想敢做。希望全体员工充分发挥保利能吃苦的奉献精神,继续踏踏实实细化工作,多学习勤思考,全面推进各项工作水平不断走向新的台阶;三是,持之以恒,贵在坚持。希望嘉定项目的工作人员不断创新,不断进取,树立典范,将保利家园C9项目全力打造成示范小区。

保利物业上海分公司住宅小区车辆管理规范经验交流会完成全部会议议程圆满落幕。通过此次会议的召开为该项目日后更好的发展奠定了扎实的基础,相信在保利物业总公司及分公司领导的关心指导下,全体工作人员一定全力以赴,努力拼搏,踏实工作,圆满完成今年各项工作任务,为树立保利物业品牌形象而坚持不懈,努力奋斗,共同谱写保利物业更加美好的明天!

规避风险 防患于未然

为了保障大厦的安全运行,管理处加强对重要风险点进行全面排查与管理,例如对于高空作业(严格检查高空施工人员的装备、安全措施到位情况)、业户单元装修(要求并指导业户将装修材料规范摆放、配备标准的消防设施、抽查施工人员的施工证件等)、餐厅厨房排烟排水系统(不定期检查排烟系统及地漏,及时发现并排除故障)、大厦天面设施设备(对冷却塔、吊船、水管等基础设备进行日常巡检与加固等)等,进一步细化标准,强化监管力度,防患于未然。

正如中共中央总书记胡锦涛在庆祝建党90周年大会上讲话中指出的,“发展是硬道理,稳定是硬任务,没有稳定,什么事情也办不成。”当然,大厦的安全与否,稳定与否,“预防”是关键,只有通过全体业租户和管理处共同的努力,才能避免事故的发生,才能共同建设安全、稳定、和谐的社区环境。



客户单元消防安全检查

大厦安全 大家携手齐努力

楼宇设备设施的安全运行是全体大厦用户舒适办公的基础,为此,管理处近年来不断在硬件服务上加大投入力度,力求为大家提供整洁、舒适的工作和生活环境。但对于拥有33万平方米建筑面积的中信广场来说,安全管理工作除了管理处的不懈努力外,更需要广大业租户的支持和

“我工作、我快乐”

——记保安部警员刘强

■ 新保利大厦 朱顺喜



70、80后身上燃烧着热血与激情

努力地应聘工作,应该是缘分吧,面试合格,我有幸成为新保利大厦物业公司保安部的一名员工。能够在这里工作,并且能够认识这么多认真工作、组织能力和办事能力很强的同事们,能够让他们身上学到很多知识和经验,对我来说是一笔较大的财富。

公司组织了很培训活动,让我受益匪浅。在起初面对很多事情,我们都显得慌忙失措,不知如何去处理,通过培训学习和实践练习,我们逐步积累经验,有了很大的进步。

保安这个行业,在很多人眼里并不是一个光彩亮丽的行业。但我认为:只要我们能够摆正心态,以一种积极乐观的态度,热情饱满,全身心地投入到每天的工作中,让每一位业主满意,那么我们的工作就充满了意义。

日常生活之中,我们要自己的事情自己做,不等不靠。同事之间应该做到互帮互爱,互相信任,礼让先行,用一颗大公无私的心对待每一位同事。新的起点,新的征程,我会认真、严

谨地工作;踏实、充实地过好每一天;继续保持着“我工作、我快乐”的良好心态向前进!

特殊的卫士

■ 新保利大厦 葛帅

你是大厦的守护者,保卫安全是你的职责。你总是累了自己乐了别人,精益求精、任劳任怨,为的是客户满意。想入所想,急人所急,心中却忘了自己。你的汗水,让千万家欢喜。你的汗水,使梦想成为现实。你是那样平凡,你是多么朴实。默默无闻,甘当黄牛。这就是你的品质,特殊的卫士。愿你用坚实的臂膀,撑起一片广阔的天空。