

陆港人家

Lu Gang Property Management

【以创新求生存
以拓展谋发展】

深圳市陆港物业管理有限公司
SHENZHEN LUGANG PROPERTY MANAGEMENT CO., LTD

2014年3月第1期
(总第5期)

总 编: 李梦祥
副 总 编: 何伟
编 委: 程春玲 贾艳辉
副 编 辑: 李秀暖 刘荣荣 黄阿芳

企业内刊 欢迎交流

以创新求生存 以拓展谋发展

本报讯,新年伊始,本报有幸专访了陆港物业的董事长李梦祥先生:

爆竹声中一岁除 春风送暖入屠苏。我们的大家庭——陆港迎来了充满机遇和挑战的农历甲午年。在此我谨代表陆港物业的向广大的奋斗在一线全体员工致以新春的问候。

2014年是富有机遇的一年

2013年,我国的年均经济增长保持了7.7%左右的增幅,城镇居民可支配收入也年增7.0%左右。在强劲需求的拉动下,房地产投资也持续增长,为物业管理创造了良好的发展空间。在政策层面,随着《物权法》、《物业管理条例》等相继普及,规范了物业管理行为,强化了社会的物管意识,保障了物管行业的健康发展;随着信息技术、节能环保技术的发展,对物业管理技术能力的需求也不断提高。

2014年是充满挑战的一年

物业管理服务中面临的主要挑战

1. 业主对服务质量标准的要求

物业管理收费标准执行的情况千差万别,因为业主早已习惯接受无偿或低偿的服务,再加上业主的个性不同,服务内容不同,要求服务质量标准也不同,所以以经营为主体的物业服务举步艰难。

2. 常规服务与特殊服务

物业管理企业为业主提供的有偿服



务也称为常规服务,如清洁卫生、维修保养、日常保卫等工作,是物业管理委托合同中具体规定的服务内容和标准。特殊服务具有私人性,服务费用也不包含在委托合同中,特殊服务属于被动服务,是业主按照自己的需求而提出的服务内容。虽然企业已努力按照委托合同完成服务任务,但业主仍对服务质量提出各种要求。

3. 模式化服务与个性化服务

随着业主委员会的成立以及服务个性化的出现,人们对高层次和特色化服务的需求越来越高,对不同业主的特殊需求有必要将过去的传统模式化服务转变为个性化服务。

2014年是学习创新的一年

树立创新服务理念,搭建服务质量平台

1. 营造与业主和谐的服务环境

要做到持续发展的关键在于如何在服务中创造一个人性化的环境氛围。在注重高质量、高水平服务的同时,应把“感情投资”看作是物业管理活动的重要组成部分。利用公众假日组织丰富多彩的社会活动,为居住者提供广泛的交流机会,以此推动和协调物业管理人与小区居住者之间的人际关系,建立起互惠互利、和睦共处的邻里关系,增强居住者对居住区的归属感。

2. 坚持创新发展的人性化服务

物业管理作为劳动密集型的服务行业,最终的顾客是业主,业主的满意才是衡量物业管理公司工作的最终标准。市



场竞争使物业管理行业正经历着从经验式的管理向理性管理转变,这就要求物业管理企业:一方面要更新服务观念。另一方面要创新服务理念、优化服务质量。

3. 利用业主的个性需求信息,与业主进行情感互动

物业管理公司要了解和掌握业主的个性化、差异化的需求信息,以便将服务方式灵活机动地转化为实际操作。达到这一目标的基本前提就是充分对业主进行调查和记录,以客户为中心进行个性的、动态的,又具有稳定性的观察研究。

4. 坚持“以人为本”的服务理念,不断提升服务质量

物业服务应当把“以人为本”的理念,贯穿到物业服务的全过程中。与此同时,应用智能化技术,利用电子技术实现客访、防盗、防火、防警等系统的自动化控制。从而使居室、商业配套、休闲等场所,都能让人感受到一种高雅文化环境的氛围。

5. 专业化管理是提高管理服务水平的先决条件

员工管理是服务水平的核心主要条件之一,提高管理水平,根本途径只能是进行员工管理。通过抓好管理人才的培养,解决顾客对服务质量的需求与企业管理水平之间的矛盾、管理人才的缺乏和培训能力不足之间的矛盾是解决企业长久发展的问题。其次还要做好员工岗位工作的评估考核。

6. 科学化管理是创造企业高效率的保证

科学技术是第一生产力,这已经是被现实证明的真理。研究和应用新的物业管理技术,全面提升管理服务平台,节约服务成本,将会为物业管理企业提供新的竞争手段。

7. 实施企业品牌战略,提升企业竞争能力

物业管理企业要想保持其行业领先地位,一定要树立品牌发展意识,要把提高质量创造品牌的重要性列入发展议程,并切实将名牌意识融入企业的经营

行为当中。从质量竞争、公司经营、技术创新、宣传推广等方面入手。通过较准确的市场定位,创造出与业主需求相适应的服务,体现自己的品牌特色,不仅有

助于与直接相关的业主建立一种良好的信任与合作关系,也有助于在不直接相关公众中树立信誉,产生亲和力,从而提升物业本身的品牌价值和影响力,也有利于物业管理企业的市场拓展和企业长久发展。

2014年是拓展发展的一年

1. 合理甄选市场信息,正确理解招标方的真实意图

正确理解招标方的真实意图,是物



业企业在诸多真真假假的市场信息甄选中首先要做到的第一步。而甄选信息的过程中,除了凭借以往的经验以外,只有通过密切不断的沟通交流,根据经验正面判断发展商、业委会的招标意图,以及从侧面了解其单位的内部架构和经营情况是否符合招标意图。通过这些工作,我们基本可以判断出招标方的想法是否可靠、招标要求是否符合项目运作管理的实际情况、招标方提出的费用要求是否符合现阶段运作时的成本保障、所配置的资源条件是否能满足服务标准的达成等一系列是否正式参与投标的重要因素。另外,在与招标方的接触和交流过程中,我们对项目管理的用心策划,执着追求和诚信交流,都会给对方留下良好的印象。即便是在此次项目的合作中未能达成共识,也可能被我们的诚意所感动,进而为今后的合作打下良好的基础……

2. 精心制订目标市场,避免同质化竞争

物业管理的市场细分是选择目标市场的基础,为了能更有针对性的开展业务方向,我们应该根据市场需求状况,有计划地组织经营活动。并且通过各

有方向性的促销渠道和手段,初步确定符合自身情况的目标市场,形成差异化或集中目标市场的营销策略。这对今后我们加强某一领域的市场地位和持续发展,有着非常重要的关系和影响。而且,我们还应该根据自身的经营特点,在不断完善自身管理的同时,有必要不断修正企业的发展方向,有计划制定发展策略,避开同质化的错乱竞争,努力开辟一条适合自身情况的拓展道路。

3. 重视答辩团队的组建和在此环节中的实施

投标答辩是是整个投标环节中最重要的一个环节。所谓“专家提问”的中心内容也就是紧密围绕着招标人的需求来进行的。多数内容是围绕企业如何能更好的将项目长期、持续、优质、稳定地经营下去与投标方代表进行思想交流的过程。在这个环节的处理上,首先企划发展部要重视,组建临时的专业的答辩小组,分别就相应的问题做出合理的陈述和论证。再次是在答辩过程中,每个参与者应就招标人提出的各种问题,做出有针对性的陈述。

4. 合理把控拓展节奏、学会适当放弃

历史经验告诉我们:许多物业企业为了尽快占领市场、取得更高的管理资质,一味拓展管理规模。不论项目品质好坏以及风险预估状况,囫圇吞枣,一味求大,概吃不误。到了真正接管期间才显得管理秩序混乱、成本居高不下、人员频繁流徙、经营业绩平淡,最后只能是骑虎难下,取舍不定……;所以我们在不断开拓市场的同时也要注意自身管理能力的同

时跟进。不见得每个信息、每个区域、每个规模、每个业态的项目都全力跟进,并想一心拿下。这样只会增大拓展成本,使公司各职能部门精力疲惫,而且经营效果也并不理想。只有不断健全团队管理、完善内部管理体系、合理预测管理风险和逐步掌握各类业态的实际管理经验,并有效地整合公司各方资源,循序渐进的深入、由小到大的递进,注意边际效益理论的时适应用。在发展中逐步增强自身企业的运营能力和抗风险能力,合理把控拓展节奏、学会适当放弃,才能在激烈的物业管理市场竞争中求得一席之地。

2014年是满载机遇和硕果丰收的一年,在公司全体同仁的一致努力下,我有充分的理由相信:不管物业管理市场竞争多么的激烈,还是生存和发展的道路多么艰辛。只要我们适应需求而设置效率强大的服务方式,形成协作性强的员工团体。将资源有序整合,一方面搭起员工发展的平台,努力以学习创新为方法,增强我们团队的核心业务能力;另一方面合理把控市场拓展、发展的风险,合理的、持续的、健康的提升企业的市场竞争力。陆港的明天一定更美好!



知识小链接:

在物业管理中如何做到“以人为本”

物业管理的“以人为本”,可以概括的看作“以业主为本”,就是以业主为中心的物业管理理念和精神。物业管理是为业主服务的,其目的是为业主创造安全、舒适的生息环境,使物业保值增值。业主的满意程度是检验和评价物业管理水平的重要标准。作为房地产开发的后续服务机构,物业管理公司还是要有利益化的义务。那么从这点上说,有时候在获取利润和满足业主需求上就会发生矛盾。但作为物业管理公司,如何将“以人为本”作为服务宗旨,就是应当在以下几点上把握:1、物业管理员工的自我完善是与业主良好沟通的条件;2、了解业主的潜在需要;3、营造社区人文氛围,使业主与业主之间及与物业管理员工之间融洽沟通;4、亲善、友爱,如家人般的感受,物业管理员工与业主的良好沟通;5、营造舒适、安全的归属感。物业公司应当不求利润最大化,但求业主满意,把每一分钱都用在有利于小区管理和对业主的服务上,用真诚为业主服务。只有这样真正做到“以人为本”,才能够得到业主的满意,得到业主的支持。在处理物业管理员工与业主之间关系的一些方法中,秉承“诚信、周到、高效、安全、礼貌、祥和、创新”的服务管理模式,如果能够真正的运用到物业管理中并加以修改和完善的话,一定能够把“以人为本”的服务宗旨贯彻得很好,也一定能与业主相处得很融洽。综上所述,我们不难看出“以人为本”对于一个物业公司的重要性,在物业管理行业中的重要性。新世纪,物业管理充满新机遇和挑战。物业公司只有贯彻“以人为本”的服务宗旨,才能够更好的服务与业主;只有贯彻“以人为本”的服务宗旨,才能够得到更广泛的业主的支持;只有贯彻“以人为本”的服务宗旨,才能够使公司在经营中获得利润;只有贯彻“以人为本”的服务宗旨,才能够创建物业管理品牌”。因此,只有坚持“以人为本”,进行观念、人才、技术、管理、制度的全面创新,勇于实践,开拓进取,不断拓宽空间,才能使物业管理保持可持续发展,一直处于行业的领先地位。



细节彰显品质

品质督导部 周汝超



中国道家创始人老子有句名言：“天下大事必作于细，天下难事必作于易”。意思是作大事必须从细节着手，天下的难事必定从容易的小事开始。“泰山不拒细壤，故能成其高；江海不择细流，故能就其深。”

质量是企业的生命，企业的质量活动是通过各细节的有效控制而获成功的，因此，质量的活动必需在过程中关注细节。

我们做为一个物业服务企业，所输出的产品是一种服务，那么如何来提升我们的服务质量？随着生活质量的不断提高，业主对物业服务的要求也越来越高，在竞争日趋激烈的今天，如何为业主提供差异化、人性化的服务，成为制胜的关键，点滴之处看管理，细微之处见真情，细微处最能打动业主。这不仅要求管理者要善于发现业主需求，善于挖掘业主的潜在需求，更要求我们的每一位员工“专注于每一个细节”，因为往

往最能让业主动心的，是不起眼

的细节。在日常工作中，我们项目上已经逐渐做到注重细节，做到为业主着想。

一、鹏城花园、草埔、兰亭居等项目信息栏

纸质信息是我们与业主沟通重要的方式之一，我们通常以通知的形式张贴在单元门上，但由于张贴不稳固，经常导致业主错过相关信息。鹏城花园、草埔、兰亭居等项目现在已经使用信息栏。

这信息栏不仅整洁美观，不用胶水张贴，方便我们员工工作，而且不会脱落，不易损坏，方便业主查看。最重要的是信息栏上印制了业主生活中经常使用到的各种联系方式：有社区工作站的、管理处的、燃气公司的、水务集团的、派出所的等等为业主日常生活提供方便。有了信息栏，业主再也不



怕找不到我们管理处的联系方式了，更能及时与我们工作人员沟通。

二、天骄小学项目的钥匙管理

钥匙管理问题是每个物业项目所要面对的问题，尤其是在物业的前期阶段，开发商与物业企业的交接、业主入伙、房子装修等等都涉及到钥匙，在这时候往往会因为管理不善而导致钥匙的丢失。那么如何有效的规范钥匙管理，防止钥匙丢失呢？

天骄小学是我们公司在管的一个校园物业，行政办公物业或校园物业的钥匙是比较难管理

的，所以说较难管理，是因为校园物业每天除了固定门窗的开启和关闭，还经常业户来借各种钥匙，这就给钥匙的丢失增加了风险。而天骄小学设置了一个钥匙柜，将钥匙贴上标签并归类放置，看见，在发现突发事件时，不至于惊慌，不知所措。应急预案的根本在于提升应对突发事件的能力，控制突发事件不向恶性方向发展。

三、天骄小学上墙的应急预案程序图

我们每个物业项目都有一套量身订做的应急预案，并在日常工作中对员工进行相关培训，提高员工应对突发事件的处理能

力。天骄小学将应急预案做成程序图挂于管理处墙上，让每个进入管理处的人都能清楚看见，这不仅能让每个员工熟悉突发事件的处理流程，也能让来管理处的业户看见，在发现突发事件时，不至于惊慌，不知所措。应急预案的根本在于提升应对突发事件的能力，控制突发事件不向恶性方向发展。



2013年6月公司总部所在的楼栋就发生过突发事件。一名中年女子在顶楼欲寻短见，所幸我们保安员发现及时，并立刻情况反映给公司应急预案组长。组长确认后，立即启动应急措施，及时报警，迅速联系该女子的同事上楼对其

进行劝说，安抚其情绪。然后一方面安排人员疏导楼下车辆，以便实施防护措施，另一方面安排人员在门口引导警车、救护车。通过大家的努力，成功将该女子救下。可见，加强应急预案培训，提高员工的应急能力是十分重要的。



四、鹏城花园项目管理处员工一览表

四、鹏城花园项目管理处员工一览表

走进鹏城花园管理处就能看到墙上挂着的员工一览表，首先我们看到的是“绝不拖延，立即行动”的标语，意在提醒员工做事要有效力，不可拖延了事；然后是员工相片，相片是按照职能顺序编排的，每张相片除了有岗位名称外还有员工的姓名。这样的员工一览表能让人一目了然，清楚了解各岗位的工作人员。我们在管理处的日常工作中，经常有业户一进来就问你们负责人哪一位？或者说电工哪一位的？管理费要交给哪一位等问题。那么这个员工一览表就能帮助解决这些问题，举个简单的例子，一个刚入住不久的业主，对管理处工作人员不熟悉，有事需要管理处主任协调处理。那么，当



他来到管理处时，他看到墙上的《员工一览表》，他就能清楚的知道管理处主任是哪一位。员工一览表还有监督员工的作用，在日常服务过程中，员工有做得不到位的情况，而业主不清楚其名字或者岗位，导致投诉时说不清哪一位。所以员工一览表有利于业户对我们工作人员的监督，让我们员工能更好的完成工作。

以上几件细微小事，方能证明我们员工有注重细节，提升品质的意识，但是，想要将工作做好，我们需要做好每一件小事。物业服务看似件件小事，可小事不可小看，细节彰显品质。我们想要在平凡的岗位上创造更大的价值，就要心思细腻，从点滴做起，以认真的态度做好工作岗位上的每一件小事，以认真负责的心态对待每个细节。让我们用心专研每一服务细节，构筑特色优质的陆港品牌！



访谈空间

如何打造高效率执行力

——访兰亭居管理处朱晓成主管



借企业内刊《陆港人家》报2014年第一期出版之际，结合本期出版主题，本报讯通讯员采访了兰亭居管理处主管朱晓成，畅谈他对打造高效率执行力的见解。

通讯员：朱主管，您好！非常感谢您接受我的采访。今天我想跟朱主管请教如何打造高效率执行力，据我所知，公司领导对兰亭居的高效率执行力给予了高度赞赏。

朱主管：感谢公司领导对我们兰亭居工作的认可。个人认为高效率执行力就是按照公司规章制度在短时间内圆满完成一件事情或达到目标。高效率执行力是一个人工作能力的体现，也是一种良好信誉的象征，一个企业的辉煌必须依靠高效的执行力。如果每位员工都具备高效率执行力，就是一个团队的高效率执行力。如何提升员工高效率执行力乃至一个团队的高效率执行力？做为项目现场管理者，我一直是在摸索。

朱主管：做为一个团队的负责人，应从自身做起，做好表率，比如员工和业主反映的合理性事情，负责人应在短时间给予解决。其次是提升员工工作的积极性，端正员工工作态度，增强员工工作能力。通讯员：朱主管能否说得具体点？朱主管：我觉得首先得跟团队里的每个队员用心相处，充分了解每位员工的性格特点、优点、缺点和工作能力，并在日常生活中给予关心。做到因材施教，根据每个员工的性格、能力等特点安排岗位，力求每个岗位上都有合适的员工。其次是端正员工工作态度，态度就是提高执行力的关键要素。我们工作生活中有这样的体会：如果你想要做一件事情，你会有一百个理由去做；如果你不愿做一件事情，你同样会有一百个借口不去做。然后是加强对员工的培训，提高工作能力。除了岗位职能、技巧的培训，还要加强企业文化的培训，提升员工对企业的认同感和归属感。兰亭居虽然只是一个小团队，但是我相信只有每个小团队都具备高效执行力，公司才能发展得更好。

通讯员：那么您觉得怎么做才能提升一个团队的执行力？

朱主管：做为一个团队的负责人，应从自身做起，做好表率，比如员工和业主反映的合理性事情，负责人应在短时间给予解决。其次是提升员工工作的积极性，端正员工工作态度，增强员工工作能力。

通讯员：朱主管能否说得具体点？朱主管：我觉得首先得跟团队里的每个队员用心相处，充分了解每位员工的性格特点、优点、缺点和工作能力，并在日常生活中给予关心。做到因材施教，根据每个员工的性格、能力等特点安排岗位，力求每个岗位上都有合适的员工。其次是端正员工工作态度，态度就是提高执行力的关键要素。我们工作生活中有这样的体会：如果你想要做一件事情，你会有一百个理由去做；如果你不愿做一件事情，你同样会有一百个借口不去做。然后是加强对员工的培训，提高工作能力。除了岗位职能、技巧的培训，还要加强企业文化的培训，提升员工对企业的认同感和归属感。兰亭居虽然只是一个小团队，但是我相信只有每个小团队都具备高效执行力，公司才能发展得更好。

通讯员/黄阿芳

创品质，争优秀

——访2013年度突出贡献获奖者李秀暖主管

员工是企业发展的动力和源泉，任何企业的发展都离不开员工的辛勤工作和默默奉献，高质量的产品更离不开员工辛勤的付出。

通讯员：你好，恭喜你获得公司2013年度突出贡献奖并荣升品质主管。

李主管：谢谢！非常荣幸获得2013年度突出贡献这一荣誉。在此感谢公司给予的发展平台，感谢领导对我工作的认可，感谢同事对我工作的支持！

通讯员：可以和我们分享一下您2013年的成绩？

李主管：自认为在过去一年里没有做出突出贡献，如果有，那是我们团队所做出的贡献，没有完美的个人，只有完美的团队，突出贡献的荣誉属于我的团队——品质部。2013年我与同事共同完成工作：

一、质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系“三体系”的第三方认证。还记得我入职的第一份工作，是与品质部同事一起准备第三方认证的工作。六月份公司“三体系”顺利通过认证，并完

成职业健康安全管理体系的换证工作。

二、“三体系”文件的梳理及换版、印发等工作。公司“三体系”文件通过第三方认证后，采用第三方认证企业的建议，对“三体系”文件进行修订，让“三体系”文件更具有实际可操作性，更具有陆港特色的体系文件。首先，我们把各个模块划分出来，分散到相对应的部门，让各部门把该部门的相关程序文件、作业指导书、记录表格进行优化，确保修改后的文件具有实用性；然后，我负责收集修改后的文件，并对其进行审核，是否规范，是否符合相关规定，是否可行等，将发现问题及时向品质经理报告；最后，对修改文件进行整理编制成册，通过领导审核后，印发至各部门、各项目部。

三、积极协助品质部经理对各项目点进行季度检查工作。公司品质部组织总部各部门对各项目点进行季度检查，在检查工作中，我主要负责环境方面的检查工作，以照片为证据，以理服人，旨在减少卫生死角，提升环境质量。检查工作结束后，负责收集各项目点的记录表格，整

理成电子版本，并汇总、分析编制成质量简报，跟进并促各项目点对不符合项目进行整改，将整改情况做汇总并向品质经理报告。

四、协助品质经理组织对员工进行各种专业培训。随着业主的要求服务质量标准的提高，确保人员素质跟上公司的发展速度及业主的要求是摆在我们面前的一大难题，因此我们需要不断提高员工的专业化、规范化作业水平，同时提升员工的个人素质。在过去一年里，协助品质经理组织有关消防安全、品质管理、法律知识、“三体系”文件、物业管理法规等培训工作。

五、协助公司领导接管海关项目。接管深圳海关生活区项目我们倍感荣幸，但我们也深感自身的责任感。公司领导高度重视，全体员工上下一条心，全力以赴，做好各项工作，确保海关项目顺利接管。接管的物业区域内有大量标识需要更换成陆港特有的标志，我到现场将各种标志拍成相片并测量各种标识的尺寸，统计数量，联系标识制作商进行制作。在接管当

天，与同事一起将接管区域内的标识更换成陆港特有的标识。随处可见的陆港标识，标志陆港物业开始参与海关生活区的物业服务工作。在接管过程中，协助客服主管与原有物业管理公司进行客服资料的交接，并协助前台客服工作半个月，确保接管后顺利开展工作。

通讯员：李主管，说说你平常的工作技巧吧！

李主管：个人觉得做事要有技巧，工作不能投机，成功没有捷径。遵循上下级关系，积极配合领导的工作安排，具备高效的执行力，完成领导指定的任务，是我们每位员工的工作职责。我是一个平凡普通的员工，跟所有同事一样认真做好本职工作，在岗位上兢兢业业。物业管理本身就是一个琐事较多的行业，但是小事成就大事，大事源于小事，我相信只要用心做好每一件小事，就能将工作做好，成为一名优秀的员工。

通讯员/黄阿芳

2013年项目风采及2014年发展思路

副总经理 何伟

2013年公司项目拓展频频传出捷讯。公司在过去一年收获颇丰,新接管了不少大型的特色物业。回顾过去,硕果累累。

●项目风采(接管项目)

1、重庆市群从艺术馆新馆。

2013年公司中标重庆市群众艺术馆物业管理服务项目,并与其签订物业服务合同,成功接管重庆市群众艺术馆。



管重庆市群众艺术馆。

重庆市群众艺术馆新馆于2013年建成并投入使用,位于江北区鸿恩路25号,毗邻观音桥商圈,地处重庆主城核心区,占地12亩,总建筑面积2.45万平方米,总投资1.7亿元;拥有1200座的标准剧场、舞蹈排练厅、音乐排练厅、培训教室、电子阅览室、艺术展厅、专业录音棚、数字文化娱乐体验区等公共文化服务设施。接管这样一座“设施完备、功能齐全、全国一流”的现代化综合性文化大楼的物业服务工作,我们陆港物业人深感荣幸。

2、梅州翰林华府

2013年5月,公司成功与翰林华府开发商梅州市宏宝实业有限公司签订物业服务前期介入协议,参与翰林华府前期物业管理服务工作。10月份,翰林华府建



成、入伙,公司顺利与梅州市宏宝实业有限公司签订前期物业服务合同。

翰林华府,位于梅州市大埔县环城大道与大埔大道交汇处,白云大桥旁地段优越,为大埔县城唯一核心区项目。项目右侧为梅潭河,外部山水资源充足,风景秀美。项目占地约14万㎡,总建筑面积超69万㎡,总投资约20亿元。整个地块为鲤鱼形状,北面依托白云大桥呈“鲤鱼跃龙门”的姿态,是大埔唯一的超大型高端商住项目!

陆港物业人决心凭着优质的服务和专业的管理,成为翰林华府另一道特色风景。

3、光明新区人民医院

国庆期间,全国人民一齐欢庆祝祖国诞辰,陆港物业人也不例外。但陆港物业人还有一件可喜的事情,接管深圳市光明新区人



民医院保洁服务项目,陆港物业人忙碌着、喜悦着!

光明新区人民医院位于深圳市光明新区光明办事处松

白公路339号,医院占地面积4万多平方米,建筑面积4.2万平方米;现有干部职工近1000人,开放病床400张,住院部和门诊部设有多个科室。医院是个特殊的环境,是预防疾病、治疗疾病及保健的场所,是病原微生物聚集的地方。所以在保洁方面与其他物业有很大的不同,保洁人员在日常操作过程中,不仅要清扫垃圾,擦掉尘埃,同时还必须做好消毒隔离,预防交叉感染。陆港物业人凭着专业的职业技术、专注的职业精神走进了光明新区人民医院,参与物业保洁项目的服务工作。

4、深圳市宝安区职业能力开发局

宝安区职业能力开发局位于宝安区新安二路和洪浪北路的交界处,概算造价12408.75万元,总用地面积14582.15㎡,总建筑面积32750.69㎡,主要包括教学楼、实训楼、综合办公楼、生活楼、地下室、校前广场、运动区等七个功能区,目前正在装修中,计划于2014年9月完工。建成后将成为深圳西部工种全面、教学规范、质量优良、社会影响大的职业培训和技能鉴定公共服务平台。

4、深圳市宝安区职业能力开发局

宝安区职业能力开发局位于宝安区新安二路和洪浪北路的交界处,概算造价12408.75万元,总用地面积14582.15㎡,总建筑面积32750.69㎡,主要包括教学楼、实训楼、综合办公楼、生活楼、地下室、校前广场、运动区等七个功能区,目前正在装修中,计划于2014年9月完工。建成后将成为深圳西部工种全面、教学规范、质量优良、社会影响大的职业培训和技能鉴定公共服务平台。



自2011年5月起,公司有幸参与宝安区职业能力开发局原有办公楼的物业服务工作。在服务期间,陆港物业人凭借着优质的服务和精诚的管理,赢得了宝安区职业能力开发局单位工作人员的认可。在宝安区职业能力开发局新办公楼初建成之际,公司顺利与宝安职业能力开发局签订前期物业服务合同,参与新办公楼前期物业服务工作,继续为宝安区职业能力开发局工作人员提供优质的服务。

5、海关生活区

公司此次接管的海关生活区面积较大,累计住宅建筑面积为149870.97㎡,办公面积为10999㎡,其他(停车场、车库等)维护面积为12975㎡,主要包括海关大院、海关二院、海关三院、滨苑村海关生活区、船步街海关生活区、梅林海关单身公寓及多层住宅。涵盖高

层住宅、多层住宅、综合性办公场所、停车场、机关幼儿园等多种物业类型。

在物业服务合同签订之前,海关相关领导到公司实地考察,对陆港物业做出了较高的评价。2013年11月,公司顺利与海关签订物业服务合同,12月份正式参与海关生活区的物业服务工作。由于接管时间接近年末,在人员招聘等方面存在一定的难题。为顺利接管海关生活区,公司领导高度重视,公司全体员工上下一条心,齐力配合领导安排的各项工作。当深圳市陆港物业管理有限公司牌子高挂在海关物业管理处时,那是陆港物业人无比的荣幸。陆港物业人将以“优质、高效、务实、创新”的质量方针严格要求自身为海关生活区广大业户提供360°舒心的服务。

陆港物业虽在过去一年取得了可喜可贺的成绩,为公司今后的发展方向、发展规模、发展速度奠定的坚实基础和指明了确切的目标。然业主对物业服务工作要求不断提高、服务逐步精细化;人力资源的稀缺以及人工成本的不断提升;相对于大型的、国有的物业公司压力更大,难以承受之下会考虑退出部分市场,这样就给民营物业企业带来机遇。未雨绸缪、机会是留给有准备的人留的,我们只有提升品质、练好内功、树立品牌,才能抓住机会博弈市场。2014年我们从以下几点做起:

●发展思路

1、全面梳理公司所有管辖项目,重新划分科学布局,确定新的责任人,责任到位,精细管理中的缺位问题和减少交叉管理中的重复浪费,提高效率,杜绝推诿,营造精干、高效、务实的氛围;

2、继续抓好品质工作,严格落实品质体系文件,规范各部门操作程序,做好培训工作,继续实施品质月、季度检查制度。提高整体品质,树立良好口碑,进一步提升公司的美誉度。完善招投标工作中的不足,立足现有项目的平台带领团队实施拓展,在新的一年里有所突破。

3、市场拓展关乎公司的长久发展,我们不能唯拓展而忽视效率,注重市场遴选,掌握优质项目,同时逐步淘汰已有的效率、质量不高的项目,力争接管项目高效率,达到给公司带来财富也提升员工待遇的效果;

4、定期拜访甲方单位负责人,及时掌握相关信息,保障沟通渠道畅通;清查公司固定资产,登记造册,杜绝公司资产流失;清理各管项目的水电、管理用房的情况,杜绝浪费,挖出各项目可利用资源为公司创收;开源节流,先试点国土片区项目的照明、给水系统的节能方案,然后逐一推广。

2014年陆港物业人的方向明确的,前路是光明的,但是困难是有的。陆港物业人将披荆斩棘,克服一切困难,开拓项目,以打造中国物管行业优秀品牌为目标,奋勇前进,成就陆港物业辉煌。

关心关爱员工 共建和谐陆港

行政人事部 连翠丽

一、搭建舞台,实现员工自我价值

企业是员工发展的舞台,没有企业的壮大就没有员工的成长,而企业离开了员工,也将不复存在。为了给员工搭建一个实现自我价值的舞台,公司从企业的实际情况出发,站在员工的立场上,深入了解员工的真实想法,建立了既能体现关爱员工又可保证和促进企业发展的制度、措施和政策,为员工营造了一个和谐、宽松、可充分发挥其聪明才智的环境。

2013年,公司为提高员工工作水平及整体素质,出台了《加强员工培训,提升员工综合素质的奖励制度》。制度规定:员工参加符合公司要求的职业(或执业)技能培训,考取证书后培训学习和考证费用可从公司报销,同时,根据证书等级可享受加薪。此制度不仅减轻了员工的经济负担并提升了员工个人工作水平。对此,员工反应积极,在过去的2013年,已有一批员工根据此制度积极参加培训考证并顺利取得培训证书,已由公司承担相关的培训费用。同时希望,在2014年,能有更多的员工享受到这个福利。

二、做大企业,增加员工经济收入

关爱员工的根本是提高员工的经济收入,改善员工的生活条件。而要提高员工的经济收入,就必须把企业做大做强,这就是所谓的大河有水小河满。只有把企业做大做强了,企业的利润空间增大了,员工的经济收入才能增加,生活条件才能得到真正改善。陆港物业自1995成立以来,经历一次次扩张,每一次扩张都给员工带来了实惠,使员工的收入平均每年实现了较大的增长,19年工资水平上涨了5倍多。1995年企业成立时,只有10多名员工,平均月工资收入仅有600多元。到2014年,员工总人数近千人,员工平均月工资收入达到3000多元。

三、关心关爱员工,真心实意办实事

关爱员工,就是要在员工最困难的时候施以援手。多年来,公司广泛开展

献爱心、送温暖等活动,做好困难员工的帮扶工作。

一是对困难员工在经济上给予支持。前些日子,鹏城花园管理处保安队长周斌同志的儿子不小心被开水烫伤,共花费医疗费用数万多元,高昂的治疗费用让清贫的家庭雪上加霜。公司领导闻悉此情况后,立即倡议举行爱心捐款活动,号召全体员工发扬团结友爱的精神,伸出援助之手,积极为周斌同志捐款,用实际行动支持患者与伤痛作斗争。这一倡议立即得到了公司全体员工的热烈响应。一方有难,八方支援,公司董事长李梦祥率先垂范,带头捐款,全体员工纷纷响应。仅仅三天时间,公司共收到捐款11000多元。李梦祥董事长亲自将爱心捐款送到周斌同志手中,并亲切地问候孩子的病情,再三交代鹏城花园管理处主任一定要对周斌队长一家人多多关照,给予更多方便。

善款有价,爱心无价。本次爱心捐款活动,正体现了陆港团结互助的高尚情操和同事间的手足情谊,使身处困境



的周斌同志感受到了来自组织的关心和同事的温暖。

二是对住院员工进行慰问。自公司成立以来,每当有同事因为身体问题住院治疗时,公司领导组织为生病的员工送上慰问和公司的关怀。

今后,陆港还将继续努力,进一步强化“以人为本,关爱员工”的经营理念,急员工所急,想员工所想,让员工真正感觉到自己就是企业的主人,企业就是员工的家,全体员工齐心协力,共创陆港美好的明天。

感谢有你

——暨2013年先进表彰大会

为了树立典型、表彰先进,营造爱岗敬业的良好氛围,调动全体员工的工作热情,增强企业凝聚力。根据年终绩效考核评分和民主投票,结合业主满意度调查结果,经公司领导研究决定对2013年度表现突出的先进集体/部门和先进个人给予表彰:

- 一、先进集体/部门:
1、信苑花园 2、财务部



二、优秀管理者(2名):
总部:李奇能 信苑花园:刘志勇

三、突出贡献者(1名):
总部:李秀暖

- 四、优秀员工(16名):
1、文锦综合楼:张会;
2、国土管理片区:付保根;
3、罗湖片区:洪壮明;
4、松岗片区:黄欣;
5、南山片区:曾瑜、刘金生、刘丽平;
6、龙华片区:王晓敏、陈宇、沈超;
7、龙坪片区:梁志宏;

- 8、福田土地片区:古陈花、林泽君;
9、广州分公司:张福莲、刘军喜;
10、新余分公司:胡海发。
五、先进员工(24名):
1、罗湖片区:黄怀珍、凌春祥、杜宜友;
2、绿化管理处:汪春芬;
3、国土片区:沐安新、张力、黄伟传、田思光、徐海洋、范胜;
4、南山片区:廖洋芬;
5、龙华片区:范修聪、梁传;
6、龙坪片区:洪刚、张家成、李智远、龚永言、彭立平;
7、工商系统:王诚杰、陶云浩;
8、广州分公司:刘玉成、林战、刘顺攀、王正婷;



2013年度表彰先进、优秀员工共43名,先进集体2个,公司表彰先进,既是对表现优秀的员工进行嘉奖,也希望全体员工以先进为榜样,立足岗位,扎实工作,奋发向上,为业户提供更优质的服务,为陆港更好更快的发展而努力奋斗!

消防安全齐抓共管 和谐环境快乐工作

—记公司与深圳市宝安区职业能力开发局联合举办消防讲座演练

近年来,我国各地消防安全重大事故频频发生,国家相关部门高度重视消防安全问题。为了贯彻中央和深圳市委市政府关于做好消防安全工作会议的指示精神,落实消防安全工作"以防为主,防消结合"的基本原则,强化员工消防意识,提升员工应对突发事件的能力,确保生命财产安全。2013年11月9日消防日,深圳市宝安区职业能力开发局(以下简称开发局)与我司(深圳市陆港物业管理有限公司)在深圳市宝安区职业能力开发局老办公大楼区域内联合举办了一次以提高消防安全意识、增强防范风险思想、人人积极参与为主题的消防技能培训理论讲座和现场消防实际演练。

为了确保此次消防讲座和演练工作的顺利进行,开发局领导与我司领导都十分重视,根据消防安全应急预案,成立了由开发局领导和我司相关负责人共同组成的消防



演练领导小组,并设置安全指挥组、灭火行动组、通信联络组、疏散引导组、安全救护组、安全警戒组等6个小组。

2013年11月9日,下午在开发局多功能大厅会议室进行消防安全知识讲座,讲座由我司专业人员主讲,参与人员有开发局领导和所有工作人员包括临时聘用工作人员。消防知识讲座以ppt形式播放,主要包含火场逃生技巧、消防器材使用方法、日常消防防患意识等内容,其中火场逃生的讲解是以



视频形式进行播放,讲述在一次重大火灾事故现场,人们如何逃生,场面十分惨烈,让人

非常震撼。这样的视频讲解更能让人直观地认识到火灾的危害性和逃生技巧的重要性。讲座为时短短30分钟,主讲人精湛的讲解、震撼的视频、形象的图片加以文字的描述,让参与讲座人员收益匪浅。

随着演练指挥的警笛声响起,开发局和我司的所有演练人员全部进入状态,安全指挥组、灭火行动组、通信联络组、疏散引导组、安全救护组、安全警戒组等6个小组迅速到达指定的位置。指挥组领导下达展开紧急救援灭火命令,并现场指挥各演练小组进行实战演习。各小组接到命令后,迅速就各位展开救援灭火工作演练。安全警戒组迅速在火场外围拉起警戒线,禁止非救援工作人员进入火灾区域,并负责指引警车、消防车、救护车进入火灾区域进行救援工作;灭火行动组利用灭火器、消防栓等消防器材进行扑灭大火;通信联络组首先打电话报警(虚拟),寻求支援,然后联络开发局办公室负责人,了解在场人员情况,与疏散引导组保持联络,告知其火场人员情况,便于搜救工作的进行;疏散引导组到各楼层进行疏导受困人员,指导撤离人员把毛巾或衣物打湿捂住口鼻匍匐前进,发现受伤人员,及时帮助其撤出火场,并联系安全救护组进行救护;安全救护组负责将伤员转移到安全区域,做



急救工作,对于受伤较严重的,及时联系救护车进行救护。各小组人员与现场工作人员配合默契,随着办公楼所有人员全部撤到安全区域,火场逃生的实战演练顺利结束。

为加强在场人员对消防器材使用方法的认识,演练小组准备了油桶、火把、灭火器等,现场演练如何使用。演练小组准备的是常见的干粉灭火器,干粉灭火器使用方便、有效期长,一般家庭、办公楼使用的灭火器都是这一类型。它适用于扑救各种易燃、可燃液体和易燃、可燃气体火灾,以及电器设备火灾。它的使用步骤为:1、右手提着灭

器到现场;2、除掉铅封;3、拔掉保险销;4、左手握着喷管,右手提着压把,站在上风区;5、在距离火焰2米左右的地方右手用力压下压把,左手拿着喷管对着火焰根部进行扫射。演练小组安全员一边解说,一边进行操作,将油箱点燃,然后提着灭火器,小跑至离火焰两米的地方停下来,现场操作灭火器将燃烧的火焰熄灭。随即让现场人员进行实际操作,使用灭火器进行灭火,开发局领导率先进行操作,开发局办公人员也十分配合演练,参与到实际操作中。

在开发局领导与员工的大力支持和配合下,消防演练顺利结束,大家在紧张而认真



的氛围中参与了所有的消防项目。演练结束后,参加活动人员深切体会到了消防工作的重要性,通过亲身参与,一定程度上对火灾事故应急疏散、正确逃生和正确使用灭火器材的技能有了进一步的实际体验。大家不仅在



理论上加深了对消防工作的认识,而且在实际工作中提高了应对突发事件的能力。

我们的应急演习工作虽然结束了,但我们为应急预案开展的演习工作却刚刚起步。为了不断提高职工安全意识和应急救援能力,以便在事故的应急行动中,达到快捷、有序、及时、有效的结果,我们将经常性的展开应急预案的培训、训练或演习工作,以提高全体员工的应急救援技能和应急反应综合素质,有效降低事故危害,减少事故损失,确保公司和员工安全、健康、有序的发展。

心系业主 舒心服务

—本报讯 通讯员 刘荣荣

随着生活水平的提高,私家车越来越多地进入寻常百姓家,致使小区停车位紧张,车辆容易被划伤。公司鹏城花园项目就是一个典型的例子。鹏城花园目前居住户数有800户,没有地下停车场,只有六十几个路面停车位,导致业主停车困难,这成为我们物业管理目前的一大难题。鹏城花园经常出现晚上回来晚的车主没有停车位,只能将车辆停于过道的现象,早上停在里面的车主要去上班,车辆出不去。业主为此经常争吵,鹏城花园管理处员工也经常为此犯愁。为了让所有车主都能顺利出入小区,鹏城花园管理处想出了一个办法:晚回的车主会将钥匙交给门岗保安,保安队长张树良负责每天早上早早起床去移车,确保所有车辆都能顺利出行。但是,由于前期规划的小区道路太窄,车辆存在被划花的风险。于是,鹏城花园管理处在征得业主同意后,小范围的缩小绿化带,扩大小区道路。



干起活来,以水电工为主,其他员工协助。首先保洁员、绿化员将已经规划改造的部分的绿化做移植,把种植绿化的土壤清除。然后水电工、保安队长对绿化边缘的水泥防护条拆除,买来水泥、沙子等建筑材料,自己动手将改造部分的路面修复完整。完工后,保洁员负责将路面清洗干净,保安员则负责加强看管。改造完后的路面,确保还未干的道路不受损坏。鹏城花园管理处员工用了一周的时间将小区所有道路改造完毕,现在小区停车空间有所扩大,道路更便于业主行走。

鹏城花园管理处员工坚持陆港物业"360°舒心服务"的服务理念,团结一致,用心服务业户,想业户之所想,急业户之所急,为业户提高优质服务。

陆港-保卫平安的卫士

—本报讯 通讯员 李秀媛

水火无情,生命无价!



2013年8月22日,海关草埔生活区4栋504发生一起火灾事故,火灾因家长外出,小孩独自在家玩打火机引起。这起事故虽未造成人员伤亡,但也给我们敲醒警钟。

2013年8月22日上午10点,巡逻员发现4栋504有浓烟冒出,用对讲机呼叫其他队员到现场帮忙,自己则迅速上楼到达冒烟的房子,房子大门紧闭,房子里面不断冒出烟雾,多次敲打,无人开门。到场队员果断破门而入,发现房间里被褥、窗帘燃起烈火并伴随着滚滚浓烟,而屋内竟然还有四个小孩。队员迅速引导小孩跑出房间,带到楼下安全区域。随即赶来的队员们,有人拨打火警电话,有人拿灭火器,有人拿消防栓,齐力灭火,所

幸火势不大,在各位队员的努力下,终于将火熄灭。不幸中的万幸,此次火灾事件未造成严重损失,只是烧毁了一些家具,最重要的是无人员伤亡。

此次救火事件可看出我司保安队员训练有素,应对突发事件能力较好,有组织扑灭初起火灾的能力,同时也说明日常消防演练及相关预案培训的重要性。我司严格要求工作人员具备应对突发事件的能力,在日常工作中,加强对工作人员相关培训,提高工作人员各方面的知识与技巧。

经过此次火灾事件,我们要提醒广大业主,提高家庭消防安全意识,消除火灾隐患。在日常生活中,应注意以下几点:

- 1、安全使用接线板,不可私拉乱接电线,以免造成短路引起火灾;停电后要切断家里电源,关闭所有电器开关,防止恢复供电后电器设备因无人看管而酿成火灾事故。
- 2、正确使用熨斗,熨烫衣物时千万不要把电熨斗直接放在可燃、

九九重阳节 浓浓敬老情

草埔管理处 韦援翔

橘红橙黄,金桂飘香,岁岁重阳,今又重阳。农历九月九日,日月并阳,两九相重,故而叫重阳,又叫九九重阳节。因为九九与"久久"同音,蕴含长久长寿的吉祥寓意。1989年,我国政府把每年的农历九月九日定为老人节,这一节日将传统与现代巧妙地结合,成为弘扬我国传统美德——尊老、敬老、爱老、助老的重要节日,并成为弘扬传统"孝文化"的节日。"百善孝为先",孝道是中华民族的传统美德,孝道文化在中国已有3000多年的历史。两千多年前,孟子就曾倡导"老吾老,以及人之老",讲的就是敬老。孝敬长辈,是一个人最起码的道德,是一个人品行好的表现。

2013年九月初九重阳节,陆港物业草埔、布心海关管理处组织了以"九九重阳节,浓浓敬老情"为主题的健康之旅老人郊游活动。重阳固有登高望远的习俗,由于此次活动的主题是社区老人,出于安全等方面的考虑,没有选择登高,而选择山水田园。活动策划后,管理处工作人员将此信息在社区发布,收集社区老人们的意见。社区老人们一致同意去游园。管理处人员对深圳市内外的景点进行筛选后,选择了被评为"国家AAAA级旅游景区"的深圳观澜山水田园。

重阳节那天早上,管理处工作人员早就在小区篮球场上招呼老人们排队上车,清点人数,跟老人们讲解注意事项。当旅游的车缓缓驶出小区,此次健康之旅开始了。来到观澜山水田园,踏进山水田园,展现在眼前的是一片秀美的世外桃源风光。清波荡漾的湖泊镶嵌在绿野之中,宛如少女的明眸脉脉含情。湖岸边垂柳依依,轻拂水面。水转筒车,吱吱呀呀吟唱着乡村古老的歌谣。放眼望去,青山叠翠,小桥流水,楼台亭榭错落,宛若陶渊明笔下"芳草鲜美,落樱缤纷",有"良田美池桑竹之属"的桃源仙境。置身山水田园,像一只"久在樊笼里,复得返自然"的小鸟一般惬意和欢欣。老人们瞬间活跃起来,有的拉着老伴欣赏山水国画,有的看看景色,赏赏易燃物品上,电熨斗要冷却后再收藏起来。

3、电暖器不要靠近床铺、窗帘、沙发等可燃物,不要用电暖器等烧烤衣物,防止高温辐射引燃可燃物。

4、电闪雷鸣须注意,慎用电器防雷击。电视机等带有遥控器的电子产品不用时宜拔下电源插头,使整个设备都处于彻底不带电状态,防止电压瞬间过高引起火灾。

5、教育小孩不要玩火,应把火柴、打火机等放在小孩拿不到的地方。此次事件就是因小孩玩火造成,家长在日常生活中应注重对小孩的消防安全教育。小孩玩火一旦引起火灾,自防意识差,自救能力弱,往往被吓得四处躲藏,不但不会扑救,而且无法逃生,很容易受到伤害。

6、小小烟头会惹祸,随意乱扔引火魔。烟头应掐灭在烟灰缸内,不要随意扔在废纸篓内或其它可燃物上,不要随意扔到窗外。

7、蚊香点着是火源,衣物远离才安全,蚊香点着后不要靠近床沿、沙发、蚊帐和其它可燃物。

8、要经常清除阳台上堆放的各种易燃、可燃物,防止外来火种飞入而引发火灾。

9、家中不要存放汽油、酒精、香蕉水等易燃易爆物品。

10、切勿在走廊、楼梯口等处堆放杂物以及放置自行车、助动车等,确保疏散通道和安全出口的畅通。

小区安全环境需要我们工作人员工作上的细心和责任心,更需要广大业主的支持与配合,让我们携手共建安全文明小区!

