

工作标准在展板上一目了然

胜中社区健全标准化体系建设,巩固现场精细化管理成果

本报记者 徐文君 通讯员 程秀华



胜中玉山秀苑物业站对照实物明确标准,提高管理质量。

出台管理服务标准,让管理有标准答案 解决现场标准时高时低难题

4月17日上午,讯利小区保洁员贺建伟在出门工作的时候看了看物业站对面墙上的展板,这是他养成的一个习惯,只要进出小区或者现场保洁,他总是要仔细地浏览一遍展板。是什么展板让贺建伟看的如此仔细?原来是小区物业管理服务标准看板。2014年,胜中社区围绕“做精管理,做优服务”要求,把标准化建设作为提升物业现场精细化水平的重要手段,探索推行了一系列措施,使小区现场精细化管理水平得到持续提升。

“平时工作前,看看展板,干起活来心里更加有数。”这是贺建伟的心里话,也是他对小区物业管理服务标准看板的认同。而这个看板的出现还要从小区现场管理竞赛活动说起。“近几年,为了提升现场管理水平,我们在各小区开展了精细化管理竞赛,涌现出了楼道、公厕等一批样板和亮点,”胜中社区副总师、物业科科长赵志强介绍,对于这些亮点经验,他们组织人员进行总结提炼,并在社区范围内进行推广。

经过一段时间的运作,现场管理大有起色。但时间一长,问题也随之而来。“样板的标准保持很难,同一问题反复出现,且各物业站操作规范没有统一章法,甚至出现盲目攀比等现象。”赵志强感到这些并不是小问题,“现场

标准有时出现时高时低的情况,对于物业管理来说,没有统一的标准,让许多工作不能顺利开展。所以必须要出台管理服务标准,让管理有标准答案,社区物业现场标准化建设成了势在必行的项目。”

“一套统一的标准才是解决问题的关键。”赵志强说,从去年年初起,胜中社区着手编写现场管理服务标准。在进一步提炼样板经验的基础上,他们确立了17项标准,内容涵盖物业管理服务工作的各个方面。在反复征求基层意见的基础上,去年七月,社区首套物业管理服务标准正式出台。

“对照标准,就可以知道干什么,干到什么程度。”胜东物业站保洁员穆丽说,管理服务标准让她工作有了方向,也更加得心应手。

墙壁装展板,职工拿口袋书 解决标准内容多不易掌握难题

在讯利小区管理服务标准看板上,不仅详细标注了室外环境卫生、楼道、垃圾台(桶)以及停车、宠物管理等项目的具体标准,每一项内容还配之以图片说明,整个管理过程一目了然。

“之所以制作这块看板,主要是为了把物业管理服务标准中的内容直观化,便于员工掌握运用。”馨园物业公司经理陈宝东说。

他解释道,社区出台的管理服务标准实用方便,很接地气。但一万多字的标准,向职工灌输起来有难度。通过这种图文并茂的看板形式,员工接受更容易,也更方便理解记忆。以垃圾台清理为例:尽管在标准中明确说明了清理范围与具体要求,但在保洁员李琼看来还是不够清晰。“小区里的垃圾台面积、位置各不相同,究竟干成什么样才算是达到了要求?”这样的疑问在标准看板出现后变得不复存在,通过图片的直观显示,每一处细节、每一个角落都

清清楚楚,配合上文字注解,干起工作来心中有数,质量自然也低不了。此外,他们还区分管理项目,编写了现场管理标准口袋书,发放到基层员工手中。

胜中社区各单位对标准的解读全然不重样。玉山秀苑物业站把标准搬到现场,对照实物逐条解析;胜利花苑管理站把标准写进了员工日常工作记录本。翻开本子,入职要求、岗位要求、具体标准立刻映入眼帘,“上标准岗,干标准活”日渐成为业务承揽员工们的一种习惯。

而这些效果在居民看来则更有直观感受。近一段时间,家住胜利花苑的刘女士明显感觉到自家楼前楼后和楼道内的卫生质量有了变化。“基本上是每周都有不同。”刘女士介绍说,“不仅是整体质量在提升,涉及防盗门、窗沿、配电箱等等角落细节也有变化,清理得越来越细,标准越来越高,让我们感到非常满意。”

规范操作流程,明确方式方法 解决执行同一标准但效果有差别难题

3月21日上午,荟萃物业公司召开物业服务规范视频发布会,现场发布了根据社区标准,公司自导自演录制的一站式服务大厅和楼道保洁操作流程视频短片,让现场员工深受触动。一站式大厅收费员杨丽娜说,看了视频,她更清楚了如何把工作做得既规范又有条理。

在胜中社区管理层看来,有了管理服务标准,现场管理就有了明确目标,管理效果也应大致相同。但事实上,管理效率不一、过程五花八门等问题依然存在。

“究其原因,就在于只有明确的目标,没有明确的过程。”赵志强介绍,基层职工可能知道如何做才能达到什么样的程度,但具体如何做才能达到最佳效果,基层可能并不清楚。

今年2月初,胜中社区即下发通知,面向各物业公司征集管理服务流程,进一步梳理规范操作环节及步骤,寻求现场操作的最佳流程,努力解决“方法不一,效率不一”问题。物华物

业公司在室外环境管理上有独到的作法,他们围绕这项内容动起了脑筋。在细化梳理的基础上,制定出了操作流程,规定了从捡拾垃圾,到普扫,再到巡视清理等一整套操作流程。此外,还明确了保洁(管理)人员平日里、雨雪天不同的保洁步骤和工作内容。

如今说起室外环境的清理工作,集萃苑物业站员工王国红显得颇为自豪,她坦言结合公司发布的操作流程,工作变得得心应手了很多。“流程图帮我们找到了工作的捷径,现在不仅工作完成质量比之前上了一个台阶,时间还节省了,省时又省力,的确很受用。”

“一系列标准化建设的措施作法,让基层员工心里有了底,现场管理服务水平也得到有效提升。”赵志强说,但精细管理永远在路上,下一步,他们将通过编写操作手册、制作标准化操作教学片等措施,不断健全标准化体系建设,巩固好现场精细化管理成果。

连打“组合拳”构筑安全网

胜东瑞达物业公司多措并举保证安全

本报4月21日讯(记者 徐文君 通讯员 吴晓庆)“瑞东物业站上周共查出3项安全隐患,已全部整改。”“胜利物业站上周主要是对门卫室的电线路进行整理。”在胜东社区瑞达物业公司周生产运行会上,各物业站队就上周安全隐患排查工作进行汇报。这是瑞达物业公司开展系列安全活动的一个缩影。安全问题是重中之重,为给干部职工筑起一道牢固的安全防线,保证公司各项工作安全进行,瑞达物业公司把安全工作作为首要工作,不断增添措施,连打“组合拳”,将安全工作落到实处。

“我骑电瓶车都用挡风被,最冷的时候还在身上倒披件羽绒服,没想到这也存在安全问题!”职工万传英说。3月23日,胜利物业站站长陈显峰以电动车安全为内容,为职工上了一堂图文并茂的安全课。对课上播放的由电动车引发的安全事故案例视频,在场的每位职工都唏嘘不已。

今年瑞达物业公司将季度安全教育课改为月度安全教育课,并由各物业站站长轮流授课,在前三个月的安全教育课上,各站长授课内容贴近实际且更有针对性,常常引起职工们的共鸣。公司坚持逢会必讲安全,从安全知识、典型案例到应急预案,每次安全宣讲内容都按当前时期和公司实际精心准备。

3月26日,瑞达物业公司还组织开展了新《安全生产法》、HSE知识为内容的全员安全大考。“考试不是目的,而是想通过培训、考试、开会这些形式,提醒职工时时注意安全,高高兴兴上班,平平安安回家。”瑞达物业公司经理柳俊清说。

学习固然重要,但落到实处才是最重要的。“春节看新闻,有个小孩在污水井盖上放鞭炮被炸飞,太吓人了,我在小区巡视的时候,经常看到小孩往污水井盖上留的孔里塞东西,有的居民扔的烟蒂离井盖不到1米。”陈显峰提出在污水井盖警示标识的建议,为防止意外发生,公司及时采纳,并组织人员对辖区160多个污水井盖都刷上“危险请勿靠近”的警示标识。

瑞达物业公司还十分注重民用气安全工作,采取了职工互查的方式,每月定期检查民用气。对于辖区的遗属、老党员,则利用帮扶志愿活动的机会,入户送安全,为其家中的民用气设施进行检查。在检查民用气的过程中,瑞达物业公司还创新采取“八张照片”的方式,将此项工作做细做实。“八张照片,就是检查过程中,对指定的报警器、抽油烟机、对折管线、警示牌等八个部位进行拍照,有无问题,检查出的问题有无整改,一目了然,同时,这样做也避免每月进行的民用气检查流于形式,使职工用气更加安全。”柳俊清介绍。

“公司分管领导扣12元,生产办公室扣10.5元,胜利物业站扣127.5元。”4月6日,在瑞达物业公司召开的周生产运行会上,根据社区3月份安全检查查出的问题,公司除了通报并落实责任单位外,还根据绩效考核奖惩制度,按3:5:7的比例,对各层级相关责任人进行的奖惩。这也是为了防止排查出的隐患、不规范行为在整改过程中应付了事,虎头蛇尾。

“只要是查出的问题就要落实整改,而且还要归入绩效考核当中,从而杜绝‘低老坏’问题的发生。”柳俊清说。



特教学校里的生日祝福

近日,在临邑县特教学学校里,传来了一阵生日祝福的歌声和开心的笑声。原来是来自临邑社区供热供水大队的阳光义工与临邑犁城微公益的义工们,正在为5个同天生日的残疾儿童过生日。看着义工阿姨、叔叔们精心准备的生日蛋糕、水果、各式糖果以及篮球、跳绳、书籍等礼物,特教学校里的孩子们都高兴极了。

本报记者 顾松 通讯员 董娟 摄影报道