

# 亲情管家式服务赢得业主好口碑

## ——记宝钢发展技术服务分公司吴淞口创业园区物业服务团队

■记者 杨波

“想业主之所想,急业主之所急,业主第一,服务至上。”近年来,宝钢发展技术服务分公司吴淞口创业园区物业服务团队以业主需求为中心,以专业化、精细化和多元化的亲情管家式服务赢得了业主的良好口碑。前不久,该团队荣获“上海市物业管理行业2018年度建设先锋示范服务窗口”称号。

### 主动跨前:急业主之所急

吴淞口创业园所在的宝钢特钢办公区域实行半封闭管理,众多的快递信件和办公用品按规定只能送到宝钢特钢门卫室,而从特钢门卫室到吴淞口创业园还有100米的距离。

每天,数量众多的快递信件和物品需要收到创业园业主的办公室。创业园区物业服务团队跨前服务,安排员工,主动承担了这项工作。

“办公家具送到了,但我们都在外地,怎么办啊!”吴淞口创业园开园不久的一天晚上,刚刚入驻园区的一位公司负责人急切地打来了求助电话。该公司购买的新办公家具已经送到园区门口,急需有人接收并妥善安置。此时,园区里只剩下一名物业安保人员在值班,而送货的人却把物品卸在了大门口,交代一声后就匆匆离开了。

看着这些凌乱的办公家具,物业服务团队的安保人员二话不说,一个人凭借着



一辆小手推车,肩扛手推,硬是把三十几件组装机具和物品搬到一个安全的空置房间,替租户保存好。

“为业主和用户及时和便捷的服务,就是我们团队的最大目标。”园区物业服务团队党支部书记钱军说,主动跨前服务,实际上就是需要我们的服务团队更加专业、细心和人性化。从园区开园以来,无论是刮风下雨,还是骄阳似火,由物业服务团队架起的这座100米的连心桥从未间断。

### 专业化服务:想业主之所想

吴淞口创业园开园以来,由于良好的

创业氛围,已吸引了几十家具有高新技术含量的企业入驻。

“随着吴淞口创业园入驻企业的增加,对物业高品质和专业的服务要求不断提升。”吴淞口创业园招商与运营服务部运营安全经理王建华说。入驻企业经常会开展一些主题不一的商业活动,这就需要园区物业团队提供专业化的礼仪、接待、餐饮和会务服务。

如何以专业化、规范化而又具个性化的物业服务,服务好入驻企业和园区人员,并协助他们圆满举办好各类商业活动?这是物业服务团队全体员工每天都要面对的问题。

“换位思考,提升服务品质。”创业园区物业服务团队提出,要站在业主的视角,全方位地了解入驻企业的需求。同时,针对不同主题的商业活动,采取“集成服务平台+专业供应商”模式,实施现场快速服务响应,为业主提供全套的商业活动综合服务整体解决方案,满足业主和用户的各项需求。

2017年4月,以“悦创宝山,智赢未来”为主题的宝山创新创业大赛暨上海创新创业大赛宝山赛区企业组第三场赛事在吴淞口创业园开赛。来自新材料、智能制造、新能源及节能环保领域的94家企业在此大显身手。物业团队抓住服务契机,从指挥好所有来宾的车辆停放到会场的布置和服务,再到所有使用场所的保洁,全程服务做到了细致和周到,确保了大赛活动的圆满落幕。

年前,吴淞口创业园业主在园内举办公司年会。物业团队在得知业主急需大批量年会餐食的要求后,经多方协调,想尽一切办法,及时地为业主借来了他们所需的全部餐具和物品。会议结束后,许多业主纷纷称赞,物业服务团队的服务专业到位。

吴淞口创业园招商与运营服务部信息运营经理仇真直说,两年来,吴淞口创业园区物业服务团队已为业主和用户先后提供了数十场商业活动配套服务,将“业主第一,服务至上”的物业服务品牌扎根于业主和用户的心中。 杨波 摄



■通讯员 小欧

事无巨细,多种专业的繁杂工作都全力以赴,在“跨界”中干出样子。他就是冯千航,曾任上海钢铁交易中心有限公司财务主管、单据服务中心部门经理,现任政治云商务人力资源部招聘经理。

### 干劲十足的创业者

2013年8月,冯千航加入政治云。在电商初创的过程中,他在财务管理岗位上表现出色,配合电商开发人员不分昼夜地进行系统测试和修复,线下产品交易全部线上化。月度结算量由2013年5月开始的0.4万吨提高到2015年12月最高峰139万吨,年度结算量更高达953万吨,线上结算业务日益增加。他负责管理单据服务中心时,主动协调业务部门,提前做好应对措施,确保公司经营目标的完成。为了更加快速满足用户,充分利用自动化开票服务,用户随时申请,随时自助开票,切实感受到了与电子商务配套的便利票据服务。

他还根据公司管理和年度降本增效的要求,一方面通过大数据以及系统智能化,提高采购发票的处理效率;另一方面,不断优化发票邮递流程,整合相关数据模块,提升部门效能的同时更好地服务用户。

### 持续发力的追梦人

2018年10月,政治云制定战略规划,力争扩大品牌的影响力和知名度,在全国范围内招聘一批高质量、高素质、务实创新的年轻后备人才,形成队伍稳定、配置合理、核心人才辈出的人才队伍,打造政治云核心竞争力。

冯千航配合部门领导完成此次工作,时间紧、任务重,需要与全国排名前列的近20所高校对接,完成70名毕业生的招聘工作。为使每一场宣讲会都能得到高校学子的青睐,前期与校方的宣传和对接必不可少。隔行如隔山,他向部门领导、前辈们请教各项流程、制作宣传品、订场地,各个环节不再委托中介,事必躬亲。短短一个多月辗转十几所高校,与学生们进行现场互动交流,听取意向反馈。他认为,压力越大动力越大,只有在如此高强度的挑战下,才能快速成长成为一名成熟的HR。

作为中后台服务部门,无论是单据工作,还是招聘工作,都不显山不露水。伴随着电商平台的改革发展,冯千航和很多员工一样都是追梦人,琐事面前脚踏实地,困难面前不畏缩、不逃避,在平凡中创造出不平凡的成绩。

# 奋斗,在「跨界」中干出样子

集团公司优秀共产党员标兵、政治云冯千航

## 综合短波

### 宝钢工程承接的江铜股份智能化改造项目投运

本报讯 日前,由宝钢工程技术事业部规划物流事业部承接的江铜股份贵溪冶炼厂铁运智能化及自动化改造(EPC)项目顺利投运。

改造后,运营调度采用先进的智能化铁路系统,具备调车作业通知单生成自动化、进路自动化、调车员部署计划和指挥自动化、高炉配空计划智能化四大核心智能化功能,不仅能提高铁路运输的整体智能化与安全性,而且能利用先进技术,实现减员增效。(总明)

### 宝钢德盛带钢厂日产量刷新最高纪录

本报讯 2月10日,宝钢德盛带钢厂日产量达到5124.95吨,刷新建厂以来最高纪录,且合格率达到99.74%。

今年以来,带钢厂紧紧围绕公司目标任务,团结带领广大职工立足岗位,攻坚克难、不畏艰辛,实现产量质量双提升。(德生)

### 武钢有限冷轧厂202作业区月产量创近三年最高

本报讯 1月,武钢有限冷轧厂轧钢分厂202作业区产量任务完成率达到105%,为近三年来月产最高纪录。工序成材率达到98.31%,废次降率控制在2.01%,质量指标全面完成目标值。

为顺利完成各项生产经营目标,202作业区以目标为导向,以片区为中心,瞄准机组作业率等关键要素,充分挖掘机组产量潜能。同时,不断优化换调、定检模式,有效保证故障处理率。(李惠 罗军)

### 中冶宝钢协力分公司获评武钢有限“优秀供应商”

本报讯 日前,中冶宝钢协力分公司被评为武钢有限设备系统“优秀供应商”。

中冶宝钢协力分公司自2017年进入武钢检测市场以来,凭借过硬的无损检测技术和优质的服务,获得了良好的口碑。2018年,在武钢有限检测市场的占有率进一步提高,业务范围由最初的吊具、钢水罐无损检测,逐步增加了陀螺仪检测、安全评估及工业测量等新项目。全年共检测钢、铁包缺陷189处,起重吊具缺陷32处,无一漏检、错检案例,为武钢有限年度安全生产提供了有效保障。(杜早群 黄维)

## 中石油项目部致信感谢宝钢股份 中俄东线天然气管道北段供货圆满完成

■记者 刘抒报道

本报讯 日前,一封来自中石油中俄东线天然气管道工程项目部的感谢信为宝钢股份增添了新年的喜气。信中感谢宝钢股份按照项目总体计划完成东线部分直缝焊管供货任务,项目团队专业、高效、优秀的职业素养,确保了中俄东线北段项目建设圆满竣工。

中俄东线天然气管道工程是目前国内第一条同时采用大口径、高钢级、高压等级、单管输量最大的跨境长输天然气管道工程。宝钢股份负责供货的是黑河-长岭段,所处位置大多为寒冷地带,管线的设计温度从常规的0℃降低为-5℃,技术要求大幅加严。宝钢作为唯一一家中石

油外部的供应商承担北段的供货任务,具有供货量大、生产难度大、保供要求高的特点,供货量占北段全部直缝管供货量的16.78%,供货的钢级不仅是当前国际批量应用管线的最高钢级,也成功地挑战了公司焊管机组的最大外径生产极限。

为保质保量按时完成国家重点工程,宝钢股份从2017年四季度成立由制造管理部、中央研究院、钢管条钢事业部、宝钢国际商贸公司等组成的项目团队。从投标、原料采购、制管、防腐、复检、发运、售后各个环节做到及时、高效。生产期间正值钢管生产合同异常饱满,宝钢股份发挥一贯制生产优势,强化生产协同,加快生产节奏;钢管条钢事业部指定专人负责,克服订单批次多、原材料多次匹配等

难题,实行清单化管理,优先排产,创造出25天完成2万吨UOE焊管紧急供货的“宝钢纪录”。在供货期内,钢管条钢事业部、商贸公司等派出服务人员常驻施工现场,冒严寒、战风雪,快速反应,贴身服务。及时精准的供货、高品质的产品、优质高效的服务,让宝钢管备受“器重”,在穿越公路、桥梁等重要、危险区域以及人口密集地段被大量使用,有力保证了北段施工的顺利推进。

截至2018年8月底,中俄东线北段的供货任务已全面完成。今年,宝钢股份将启动中段、南段的供货工作。目前,各项准备工作正在有条不紊地进行中。宝钢将再接再厉,继续为中俄东线天然气管道工程的全线贯通发挥大国重器的作用。



近日,在宝钢股份制造管理部、原料采购中心等部门和宝信软件的鼎力支持下,钢管条钢事业部宝特长材顺利完成了60吨电炉信息化系统改造。该项目自去年十月启动以来,先后进行了多项流程及配送方案测试,涉及原辅料采购、计量管理、销售、物流管控、标准财务等25个系统的整合调配。系统的顺利上线为宝特长材“从坯到材”全流程产销体系的建立提供了有力支撑。

记者 张勇 通讯员 李叶钧 摄影报道

## 宝钢工程技术事业部本部中标 新疆伊吾县胡杨林景区旅游规划项目

■通讯员 应明报道

本报讯 近日,宝钢工程技术事业部本部规划物流事业部成功中标“新疆伊吾县胡杨林景区旅游规划”项目的

总体规划及一期项目修建性详细规划。

在中国的五大胡杨林中,伊吾胡杨林是唯一一处戈壁胡杨林,具有树龄最高、面积最大、造型最奇特、离城镇最

近、分布最集中、周边旅游资源最丰富等特点。

通过承接该项目,规划物流事业部成功进入景区规划、特色小镇规划领域,为转型发展增添新动力。

## 宝钢股份锌铝镁镀层汽车板在东风日产试冲获得成功

■记者 张屏报道

本报讯 近日,继去年7月宝钢股份量产的第一卷锌铝镁镀层汽车板在湛江钢铁顺利下线后,又一次传来喜讯,湛江钢铁生产的锌铝镁镀层材料在东风日产进行冲压试做,并成功试冲某SUV车型后地板零件。

由宝钢股份自主研发的锌铝镁镀层材料具有耐蚀性高、成形性好、冲压磨损少等诸多优点,是汽车用材的发展方向之一。与现有的热镀锌、热镀锌铁合金及电镀汽车板相比,宝钢股份锌铝镁镀层汽车板具有更高的耐蚀性及更好的成形性。其优异的耐蚀性体现在平面耐蚀性、切口耐蚀性、焊点耐蚀

性、电泳后膜下扩蚀较好;优异的成形性能体现在摩擦系数低、镀层磨损少、拉毛缺陷轻。

在东风日产试冲过程中,经过严格的检测与冲压实验,宝钢股份锌铝镁镀层汽车板的平面耐蚀性比普通热镀锌材料提高1倍以上;在不同成型方式后的耐蚀性比普通热镀锌材料提高2-5倍;材料的焊点耐蚀性比普通热镀锌材料约提高4倍;产品缝隙腐蚀性能显著优于普通热镀锌材料。

东风日产与宝钢股份是战略合作伙伴。东风日产在国内汽车行业中较早启动高耐蚀性锌铝镁镀层材料实验评价及试用,为广大消费者提供更加优质的用车体验。

## 欧冶采购通过英国标准协会(BSI)综合管理体系认证

■记者 杨波报道

本报讯 近日,欧冶采购顺利通过英国标准协会(BSI)的综合管理体系认证,该体系包括ISO 9001质量管理体系、ISO 14001环境管理体系、OHSAS 18001职业健康安全管理体系。通过此次综合管理体系认证,进一步规范了公司的欧冶采购体系运行,提升了公司的商誉和竞争力。

自2017年10月起,欧冶采购正式启动综合管理体系建设及认证筹备工作。为做好本次认证工作,该公司高度重视,由综合管理部牵头,各部门积极配合,完成了对体系标准的培训和宣贯,并结合公司实际情况,秉承“PDCA+认真”

的思路,以“加强领导力、制度流程策划、资源配置运行、检查评估改进、完善绩效评价”为抓手,融全面风险管理于全流程,践行“即查即改”、“知行合一”理念,集全公司之力推进体系建设和运行。

欧冶采购各部门在对质量、环境和职业健康安全管理体系标准融会贯通的基础上,编制出一套适用的综合管理手册及制度文件,并对部门及员工职责、业务流程进行了优化完善。同时,该公司通过建立自我检查和改进工作机制,对内部薄弱环节、存在问题不断改进完善,促进了公司体系能力持续提升。经过一年多的努力,于日前顺利通过了BSI评审专家的现场评审并取得了认证证书。