



爱岗敬业树形象 诚信服务塑品牌 隆光物业开展服务礼仪劳动技能竞赛

7月3日上午,“隆光物业2018年度服务礼仪技能竞赛”在隆瑞园喷泉广场举行。参赛选手们个个精神饱满,在他们的身上体现出了精致干练、落落大方的仪态和隆光物业人的专业素养。

据介绍,为了进一步提高管理人员的服务技能、增强服务意识,树立服务形象、塑造隆光物业服务品牌。由银川隆光置业有限公司工会委员会主办,银川隆光物业服务有限公司承办,五里水乡社区居委会、业主委员会共同协办了此次竞赛。为了确保竞赛效果,从5月份筹备到6月份的培训,各个部门精心组织,经过20多天的专业培训、选拔,最后由四支队伍共18名参赛选手参加此次竞赛。

竞赛主要通过仪容仪表、精神面貌、礼貌用语等7项评分细则进行考



核,尤其在仪容仪表形象展示中,每队参赛人员通过站、走、蹲、坐、引领、迎接等礼仪形象展示,全方位考察了选手的接待礼仪和服务技能。在竞赛场上,参赛选手以优雅的姿态、娴熟的动作,完成了竞赛规定的所有流程,为在场的业主和观众展现了隆光物业人的服务形象。通过激烈比拼,最终五里水乡物管员尤霞脱颖而出,摘得竞赛的第一名。

竞赛中,还穿插了社区舞蹈队的小合唱、旗袍秀等节目;同时,隆光物业还组织了多种志愿者服务项目,并

邀请湖城应急救援协会现场演示了新型消防器材和救援常识。让活动精彩纷呈。

此次活动不仅是对物业管理服务人员的一次练兵,也是对隆光物业公司服务水平的一次公开展示。通过邀请业主现场观摩、参与评判,拉近了物业与业主的关系。一位业主说:“小区里有这样一支有专业素养的物业人和贴心的团队为我们服务,我们喜欢住在这里!”

(隆光物业 李娟/文
隆光置业 钟勇/图)

展示企业风采 锤炼岗位技能 隆光物业张永芳马志华 在全区物业行业 技能竞赛中获奖

2018年6月9日至10日,由宁夏房地产业协会主办的全区物业管理行业职业技能竞赛在银川举行。大赛设置物业管理员、电工两个工种,155名物业从业者经过六场理论考试和实操考试相结合的比拼,最终决出名次。

隆光物业公司综合服务部经理张永芳、西萃芳庭维修员马志华参加了此次竞赛。经过紧张激烈的初赛、复赛,张永芳、马志华以优异的成绩进入决赛。“台上一分钟,台下十年功。”最终张永芳以她扎实的理论基础和多年的工作经验脱颖而出,获得了物业管理员三等奖的好成绩;马志华以扎实的专业技术,娴熟的操作技能,获得电工二等奖的好成绩。

通过这次比赛,展示了隆光物业的服务技能和服务水平,更是通过“比”的形式,检验工作、发现不足,不断锤炼物业人的岗位技能。(物业公司 马艳芳)

上接1版

(三)物业公司的工程施工业务,近几年规模有点大、精力耗费多,以后要逐步收缩。工程的承揽,一定要以锻炼培养、维护物业维修团队生存为主要目标。不能过多耗费物业公司领导和部门的主要精力;更不能冲淡物业公司的主营业务。

(四)物业公司的主要收入来源,要向提升主营服务,增加物业收费标准的方向进行;要向承揽外部利润较好的物业项目方向进行;要向逐步拓展辅助性盈利业务的方向进行。以此,促进物业公司经营规范化、健康和可持续性发展。落实好此项工作的重点要创建两个名片:基础性服务工作和辅助性服务工作的名片,有了好的口碑和品牌后,物业公司扩大经营项目的工作也就相对容易很多。要走出去用心、用脑子多看、多想,总结经验,并运用在物业服务中,促进服务工作的进步和提升。

(五)物业管理,首先要解决好企业的分配机制及处罚问题。个人的工作目标务必要明确,个人的工作任务务必要清晰;个人的工作权限务必要明确,个人的绩效利益务必要清晰。奖优罚劣、奖勤罚懒一定要分明、要体现出一定的力度,尤其对工作表现优秀、成绩优异、成果显著、贡献较大的员工,一定要有较大的奖励,要让员工有获得感。以此,促进企业文化形成正能量的工作氛

围,促进企业管理进入良性循环的发展模式。

1.具体制度和机制确定的思路、方式,要参考其他经营发展好的物业公司的成熟经验。

2.分配机制要体现多劳多得、能者多劳的原则;分配标准要按照职务级别来区分。因为物业公司的工作更多的是一些具体工作,是一线员工实实在在干出来的工作,管理人员发挥的是规划、指导、监督、检查、落实的作用。

(六)物业管理,其次要解决好人才管理问题。一切工作都需要人来有效落实,重要的事需要重要的人来干,特殊的事需要特殊的人来落实。因此,物业公司需要打破常规,要着力解决人才不足问题。对于重要岗位、特殊专业的人才引进和使用,要破格给予展现其才华的机会和平台,要大胆给予可观的薪资待遇前景(标准是多少?干好了拿多少?干得更好拿多少?);对公司自有人才的培养和和使用,要认真关注和关心,要尽力



帮扶和磨练,要积极创造条件和机遇、给予相应锻炼的平台和待遇。以人力资源管理为切入点,来破解困扰企业管理的难题。

1.在人才招聘和引进方面,要把握好“重要的事需要重要的人来干,特殊的事需要特殊的人来落实”的原则。

2.在人员使用上,要换个角度看待新、老员工之间的差别。老员工的责任心强、工作稳定,新员工头脑灵活但是情绪易波动,各有所长也各有所短,不能一概而论。一个具有良好执行力的团队是“老、中、青”三个不同年龄段的人员的有效结合,他们之间互相发挥优势并起到承上启下的作用。

(七)物业管理,其三要解决好企业的文化、宣传和制度问题。在解决好物质问题的基础上,要积极宣传好人好事,让好人有成就感、荣誉感;要及时批评、警告、曝光和处置坏事、坏问题,弘扬正能量的同时也要让负能量无处藏身。要引导和树立正确的企业团队和员工个人的价值观,逐步完善和规范企业工作规则。做事先做人,认真负责按规矩把工作干好,给企业创造出价值,个人就有在公司立足的资本,工作越有成效员工的个人价值就越大。反之,工作干不好,出现的问题越多,其个人价值一钱不值。要充分体现岗位能上能下、薪酬能高能低的动态管理模式。

企业文化是确保公司长期健康

发展,人员相对稳定的根本。在解决好生产经营问题的基础上,必须要做好企业文化的宣传工作。

(八)总公司给予物业公司政策与扶持。隆光物业公司作为隆光置业公司的全资子公司,在具体的经营发展中,将安排公司相关领导、组织和部门,在物业公司的党工及宣传、人力资源管理、资金注入等方面,给予一定支持。在物业公司经营情况达到一定良好条件下,公司将让出物业公司49%的股份给物业公司骨干以上员工,让其共同分享企业的发展红利。以此,促进员工的企业主人翁精神,让物业公司发展成为一个股份制公司,一个向着产业化发展的物业服务公司。

通过此次调研,董事长认为能够真实的反映出物业公司发展中的问题。要求公司经营班子针对问题逐一研究,拿出解决的意见、方案和建议,并明确解决的时限和具体要求。在此基础上,公司召开董事会(党政联席会)一揽子解决,给予明确的回复。

同时,还要求分管领导每个季度到物业公司员工中进行一次调研,以便更全面掌握物业公司在生产经营中存在的问题;总经理每年到物业公司组织召开一次调研会议,从公司经营班子的角度将物业公司在生产经营方面存在的问题予以解决。

(综合办公室王晓丽整理)