

立典型 树新风

# 勤思巧干苦攀 风逆我自昂扬

## ——记物业公司物业服务中心三部

### 勤思+巧干

#### “快”的速度节律在物业服务中凸显效率和结果

物业服务中心三部由西萃芳庭项目部、金萃芳庭项目部、同安二期、实验小学组成。作为兼任西萃芳庭项目部经理的中心总监王文娟，进入角色快、观念转变快、团队合力发挥快，成为物业服务中心三部各项工作走在前列的主要引领力。

部门整合初期，金萃芳庭项目部人员异动、项目经理离职，频繁出现因物业服务品质波动被业主投诉事项。面对现状，王文娟快速启动项目人员共享和调配，解决了金萃芳庭项目、同安二期工程人员短缺、客服人员力量薄弱等问题，形成了人员互动、职能互补的中心运行态势；除了人员调配到位，她更关注现有岗位人员的实际表现。面对项目部人员因长期收费指标不达标导致的自信心缺乏问题，她发挥出自己“赞美、欣赏比批评更有鼓动力”的团队激励法，金萃芳庭项目部在3月份终结了大半年的“黑色收费期”，超额完成收费109.53%，物业服务中心三部整体经营目标完成104.92%。

一个优秀团队的建立，是每一个团队成员内驱力自主释放的集合体；各有特色的“服务铭”，是成就优秀团队的力量组合。

**武兆芳**：西萃芳庭项目部客服管家，“矛盾不出物业”是她的“服务铭”。入职刚刚一年的武兆芳，凭着她对物业服务的热爱，快速成长为项目部一名专业成熟的客服管家。因“热爱”而迸发的责任意识，让武兆芳面对自己所服务的业主群体时，做到了日常小事自己解决，超出能力范围的事情及时提交项目部讨论解决，过程中一定要做到“及时接访、及时回复、及时解决，确保业主的问题不出物业”。武兆芳对待业主诉求“件件有着落、件件有回声，‘矛盾’就地化解”的做法是新时代“枫桥经验”的再实践。

**丛秀梅**：西萃芳庭客服主管，她的“服务铭”是“业主嘱托无小事，尽心尽职



做服务”。她做到“业主有诉求，立即有回应”；遇到业主的服务诉求和项目工作调度有矛盾时，她会亲自上门了解实际情况，想尽一切办法帮业主解决问题；丛秀梅“把业主的事情当成自己的事情去办”的用心服务，感动着广大的业主，得到了业主的认可，丛秀梅负责的楼栋全年平均收费率达到了95%以上。

**刘爱兰**：西萃芳庭项目部客服管家，“跑步式”高效服务赢民心”是刘爱兰的“服务铭”。她把“耐心倾听和真诚沟通”当成工作的必要手段，迅速了解业主的真实意图，变被动服务为主动问询，借势化解业主矛盾。入职不到一年的时间，她便成为了同事们心中“工作认真、负责、踏实、对业主服务周到、细致、高效”的好同事，收到了许多业主朋友的“点赞”支持。

**李娜**：西萃芳庭项目部客服管家，“大礼不辞小让，细节决定成败”是她的“服务铭”。一天晚上，李娜接到自己负责的楼栋一位老年业主打来的电话，说家里厨房的下水道堵塞了返水严重，不知道怎么处理。李娜第一时间安排值班的维修师傅去现场查看情况，她自己随即返回班上到业主家中帮忙清理地上的积水，采取紧急处理措施后，第二天主动联系了疏通公司到业主家进行疏通，彻底的解决下水堵塞问题，期间过程、方法和经验发到业主群里，呼吁大家共同爱护和正确使用厨房下水管道的方法，得到了该楼栋业主整体的好评和致谢。

### 西萃芳庭项目部的“服务铭”

#### 在部门整合后不断得到延伸，让不可能变成可能

**王晓英**：金萃芳庭项目部客服主管，多年物业服务一线养成的服务专长在新的组织架构激励下也逐步得到释放。在项目部经理缺岗的时候，正值父亲脑梗住院治疗，她克服诸多困难顶起项目经理缺岗的工作责任，白天上班处理工作事务，晚上回家照顾病重的老父亲，虽然劳累但从不懈怠；面对金萃困局，王晓英结合项目实际对在岗人员进行明确分工，真诚的帮助每一位同事尽

快熟悉自己及交叉的岗位职责；对待业主群的信息反馈，她要求每一位客服都要做到及时回复和响应，培养项目部其他人员处理业主问题的技能；自从中心成立以后，她主动和西萃芳庭的客服互动，寻求帮助，借鉴西萃客服的好做法，改善金萃客服工作过程中存在的问题。乐观、执着的她总认为“办法总比困难多”。王晓英个人“服务铭”的形成，是团队正向影响力辐射成效的不断延伸。

### 一枝独秀不是春

#### 百舸争流方显英雄本色

项目部完成既定目标，除了那些直面业主的客服管家，还有默默做着辅助工作的内勤和前台岗位，他们总说，管家比我们辛苦，我们做好管家的工作辅助，助力她们完成工作，大家回家都能

睡个好觉，这是最朴素的集体主义觉醒；团队岗位间的责任互补，一次次化解了业主的不满，换来业主满意的称赞声，团队取得的成绩是每一名团队成员充分发挥作用的结果。

### 花开的声音酝酿一片晴天

勤思巧干苦攀，风逆我自昂扬，是物业服务中心三部全体员工自我奋斗精神的具体体现；不一样的“服务铭”，是中心创造新业绩的涓涓细流，成为团队创新力凝聚的能量源泉。每一次的思想碰撞都会产生不一样的小火花，每一次的行动实践

都会验证不一样的“服务铭”，每一次“服务铭”呈现出的都是推动工作落实的正能量。她们用实际行动践行着选择物业服务职业的初心，在家庭和事业的双重土壤上昂扬绽放，撑起一片灿烂晴空。

(物业党支部)

## 感恩遇见 双向奔赴

### 隆尧工会祝家人们 入司纪念日快乐!

总公司			医养居公司		
李博	2021/5/24	3年	费海珍	2023/5/5	1年
王江	2018/5/16	6年	张翊娟	2023/5/17	1年
林国立	2017/5/2	7年	胡乃娟	2023/5/20	1年
白小英	2016/5/16	8年	乔丽婷	2022/5/16	2年
田艳芳	2010/5/1	14年	彭宝成	2022/5/25	2年

#### 物业公司

柳志栋	2023/5/9	1年
李尚忠	2023/5/9	1年
牛冬花	2022/5/14	1年
蒋英军	2023/5/14	1年
高学东	2023/5/15	1年
万志玲	2023/5/27	1年
陶军旗	2022/5/11	2年
冒丽娟	2022/5/23	2年
马银花	2021/5/27	2年
王珂	2021/5/12	3年
王晓英	2018/5/2	6年
许润琴	2017/5/26	6年



### 红榜(正面典型及新风)

部室(子公司)	姓名	典型或新风事迹	奖励形式
物业公司	保洁员纪双萍	作为物业公司新项目的一名普通保洁员，她以身作则，用实际行动赢得同事和业主的尊重，用无数件暖心小事，营造风清气正的团队氛围。	1. 在公司宣传平台宣传； 2. 在员工大会上通报表扬； 3. 其他奖励按《立典型树新风活动实施办法》相关要求执行。
物业公司	中心三部：王文娟、武兆芳、丛秀梅、刘爱兰、李娜、王晓英、梁星梅	项目全员能够直面业主的各项诉求，立即响应，各岗位间责任互补，合力做好各项本职工作；兼顾服务的同时，精心对团队任务指标进行分解，确保经营业绩的达成。	

### 黑榜(反面典型及问题)

部室(子公司)	姓名	主要问题	惩罚形式
置业公司	工程部 技术研发部 预算部	一、中萃芳庭项目向业主交房前的各项准备工作中，存在值得思考的问题和现象。 1. 工程部、技术研发部在项目收尾阶段的责任心和重视程度不足，虎头蛇尾，室外绿化景观的岗位经济和岗位责任意识未能有效转化在实际工作中； 2. 预算部对工程合同履约执行的监督缺失，造成工作被动。 二、公司内部管理方面，部分领导及员工在遵章守纪和履职尽责方面弱化。	按《立典型树新风活动实施办法》相关要求执行。
医养居公司	温艳军	对法律、会计制度和公司规章视若无睹，以敷衍塞责的态度对待工作，给公司带来一次又一次的损失，且不能正视自身问题，反而拨弄是非，影响公司团结。	