

本期关键词：匠心服务

下期关键词：恪尽职守

郑春雷：一颗匠心做服务

记者 叶苹

什么是匠心？同是平凡的岗位，有的人只是亦步亦趋，机械、呆板地重复着相同的工作，有的人却能在同样的工作中做出特色，做出榜样，创新提升，独出心裁，这便是匠心。刚上任不久的中关村物业经理郑春雷就是一位具有匠心精神的服务者。

郑春雷从事物业服务行业十多年，工作经验极为丰富。2013年郑春雷进入沙田物业，从基层服务人员做起，短短五年时间就成为了一位极受业主欢迎的物业经理，还荣获了“上海市最美物业人”“普陀好人”“沙田物业优秀项目经理”“沙田物业年度先进”等荣誉称号。荣耀越闪耀，其背后刻着的担当和付出往往越厚重。

事必躬亲 凌晨赶赴突发现场

两年前，郑春雷管理的小区凌晨4点发生了一场小火灾，得知消息后郑春雷立刻骑上电瓶车赶赴现场，整个过程只花了25分钟。今年8月，晚上9点半左右，沙田物业一小区突发煤气管道断裂现象，郑春雷正在家吃饭，听到这个消息后他立刻放下碗筷到现场查看情况，并协助相关工作人员进行紧急修



理，忙到深夜12点多才回家……有人问，其实这类事情物业经理并不需要每次都到现场，为什么他非去不可？郑春雷回答道：“作为小区安全第一负责人，对每一次涉及到业主安全的突发事件，我认为物业经理都是有义务到现场协调查看的。除了切实保障事件本身得到高效处理，善后工作也很重要，比如对受影响业主的上门慰问等。如果不自己跑一趟，这些工作谁来呢？”

主动出击 巧化干戈为玉帛

郑春雷接管沙田新苑小区的时候，因特殊原因，公司要他火线上任。上任伊始小区物业服务工作正处于困难阶段：业委会换届改选、居委会书记刚上任，部分业主对物业公司不配合，管理处缺人手……作为经理的郑春雷不抱怨，更不与业主消极对抗。他主动上门敲响一些有想法业主们的家门，仔细聆听他们的诉求，与之沟通交流，争取对方的理解与支持。顶楼住户说家中有渗水，要求修楼顶防水，十几年的防水层坏了当然要修，但是怎么修保证不漏水呢？8月份大热天，一个多星期里，除了日常工作，郑春雷就是和施工队在楼顶定方案，监督拆、补防水层，整个人都快晒脱皮了，他自己说：“我帮业主

【词语说】

匠心，是灵巧，巧妙，匠心独运。匠心，是尽微尽致，是精益求精。匠心，是专业，是专注，是热爱，是乐此不疲。匠心，是追求极致和完美，是做到最好的情怀，有时虽不能至，心向往之。服务者，当怀一颗匠心。



郑春雷

花钱，我就要确保钱花得值！台风暴雨说不定什么时候就来了，还不趁着大太阳的时候，把楼顶给修好，我苦几天没事，没修好漏水造成的影响至少几个月呢。”为了让业主满意，他经常提前上班推迟下班，把问题一个一个解决，最终，跟他打过交道的老大难们反而成为



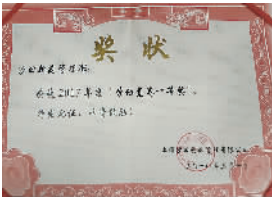
了管理处的支持者。

推己及人 把小区当成自己的家

一处由郑春雷负责管理的小区由于年久失修，路面下的雨水管道遇到下大雨经常倒灌翻溢，街面商铺餐饮的污水也一并流入小区。一遇暴雨，不管是白天还是深夜，郑春雷总会第一时间往小区赶并组织人员抢险。为彻底解决污水反流，他多次找到商铺餐饮业主进行沟通协商，最终得到餐饮业主的理解支持，同意出资对小区地面管道进行一次全面疏通。此外，通过他的努力，小区物业服务形成了上下联动、内外协调的工作机制，在特定的环境中推动物业管理工作得以深入开展。在树木繁茂的小区，季节的变化往往会给业主出行带来一些不便。当地面因树种原因导致滑腻时，他积极组织管理处员工与保洁工一起清洗路面、清扫枯叶。冬季飘雪覆路时，也是他推迟下班时间，带头冒着大雪清扫路面积雪，让小区的业主们时刻都能够安心出行。

据相关人士透露，物业行业有一套极为严苛的衡量标准，简单说就是不仅要调查业主满意度，居委、房办、巡防认可度，还要通过

对经济指标，如物业费收交比率等的考量来客观判断物业的服务水平。在沙田物业的年度员工各项考核表中，郑春雷几乎每一项都名列前茅。从一名基层服务人员到享誉全市的物业经理，郑春雷并没有什么技巧，唯一的区别也许就是用心与认真的程度吧。



曹杨社区晨报已经正式开设“习德修身”专版，每期报纸将发布一个修身关键词，从词义本身、人物故事、身边评论、线上互动四个方面进行阐述。如果你身边有符合关键词主题的好人好事，欢迎向我们提供线索或者素材。

电子稿请寄：
caoyang_home@126.com

海上明珠影城
aurora international cinema

上海环球港店

超级惊喜月

活动时间：10月1日-10月31日

活动期间，中12:00前或22:00后，凭扫码关注微信公众号即可享受40元/张。(原价2D:90 3D:120元)

情系金秋“源”在上海

活动时间：10月1日-10月31日

繁忙里，给自己一杯茶的时光。凡购买源茶系列饮品，即赠电影周边1份，送完为止。

中山北路3300号环球港四楼

021-60670960