

# “最美物业人”就在我们身边！

## 上海第二届“最美物业人”颁奖盛典顺利举行,仙霞物业、新长宁慧生活共 3 人获奖

日前,“冲刺 50 天 我们在行动”——迎进口博览会物业服务形象展示活动暨上海第二届“最美物业人”颁奖盛典在上海卢湾文体中心举行。此次评选活动旨在挖掘和宣传具有时代特征、具有优质服务理念、具有较高服务水平的好典型、好经验,进一步激发物业服务从业人员爱岗敬业的积极性和创造性。

大会共颁出 10 名最美物业人标兵,10 个最美物业服务团队、100 名最美物业人,48 名入围奖。仙霞物业和新长宁慧生活共有 2 人荣获“最美物业人”称号,1 人荣获入围奖。

### 2 位“最美物业人”是谁？

上海新长宁集团仙霞物业有限公司  
天山怡景苑项目经理——黄张华

天山怡景苑管理处 7 年多来

始终贯彻“有序管理、真情服务、开拓创新、不断超越、优化环境、保障安康”的管理方针,并且在黄张华的提议下,努力做到三个“提前”,既:“提前发现”、“提前沟通”、“提前解决”,力争把小区最好的一面展现在业主面前。

2016 年,在黄张华的带领和班组全体员工的共同努力下,天山怡景苑荣获上海物业管理优秀示范项目称号。2017 年,天山怡景苑接待窗口被评为行业建设先锋示范窗口。8 年多的付出和努力得到了业主、业委会、居委会等的认可。2018 年,小区顺利通过业主大会意见征询,将原本的物业收费标准提高了 20%。

上海新长宁慧生活科技有限公司  
呼叫平台话务员——严师之

严师之是上海市 962121 物业



服务热线长宁区呼叫中心台话务员,在她的身上你可以找到作为一名优秀话务、客服人员应该具备的各种特质,良好的语言表达能力、熟练的业务知识、热情的服务态度、细致的答疑解惑、良好的沟通协调能力以及大事难事的勇于担当。

她每天除了要及时处理长宁区呼叫中心的工单外,还要负责新长

宁慧生活平台各类便民生活服务的来电咨询、受理、派工和回访用户的工作。她还代表长宁区呼叫中心参加了由上海市物业管理事务中心主办的 2018 年度（第四届）962121 热线业务知识竞赛,与市平台、各区呼叫中心进行学习交流和业务比拼。最终长宁区呼叫中心以小组总分第一名出线,又以决赛总分第一

名荣获“团体一等奖”。

### 辛勤耕耘的“入围奖”获得者

上海新长宁集团仙霞物业有限公司  
水电维修工——童锦胜

童锦胜同志是上海市新长宁集团仙霞物业有限公司蓉城管理处的一名维修工,主要负责仙逸小区、英二小区、仙乐小区和虹古小区的物业水电等维修、电子门禁维护和下水道疏通的工作。在平时的工作中,他化被动为主动,有求必应,有应必优,随叫随到,为辖区内近 5000 户居民提供全程满意服务,服务满意率达 100%,并做到工作无差错、居民无投诉、服务无死角、质量无缺陷、优质率 100%、居民满意率 100%,总结出了“进门脱鞋、出门擦地”八字服务口诀,熟练掌握了“四熟四会”服务要领。

### 【我想表扬你】

仙霞物业各项目居民为了表达对于物业管理处工作人员以及保安保洁人员的感谢,纷纷将事件还原并特地写来感谢信,现将感谢信刊登如下。

## 有了 TA，小区不再遭“扬尘”罪

仙霞物业工程部经理袁明超是一位工作责任心很强的老同志,无论是在虹旭小区大修期间,还是在平时,总能看到他在小区里走动的身影。

近日,袁经理在小区里听到居民反映,每逢周三环卫所派铲车和垃圾卡车到小区铲运垃圾时,总是扬起大量的灰尘,影响周边住户的正常生活。为了切实解决这个难题,袁经理及时来到大件垃圾堆放点进行实地查看,最后提出安装自来水管道路进行喷水雾处理灰尘的方案,两排水管路现已安装完毕,它们可随时进行喷水雾覆盖灰尘,从而解决了在铲运垃圾时灰尘飞扬问题,受到小区居民的好评。

虹旭小区居民

## 大金更管理处：小区施工遇上停车难 周密部署确保顺利开展

近日,大金更小区老旧水管改造工程全面铺开,部分地面需要同时开挖,这对小区本就紧张的停车难问题来说更是雪上加霜,对此,大

金更管理处作出周密的计划。首先对小区车辆停放情况进行了梳理,根据车辆停放进出的时间特点进行协商安排,每天由施工期间车辆停

放专门人员对各车辆的停放地点作临时微调。其次制作了专用的临时停车证供特殊情况下占路停放使用。此外还在居委会、业委会的支持

下向交警部门申请了临时占路停放的紧急预案。正是由这些措施确保了小区内实事工程的顺利展开。

(大金更管理处)

## 虹仙威宁管理处：踊跃参与“金色护航” 随时随地为你服务

最近,虹仙威宁管理处下属的威宁、虹仙、虹旭管理处的管理员与维修工纷纷踊跃加入了金色护航、

喜雅爱心、安享银龄等各项慈善活动的志愿者行列。此次服务行动一共为 260 余位孤老提供了水电设

施设备免费检查与维修服务,涉及威宁、虹仙、虹旭、锦苑、天山华庭、虹日等十多个小区,先后上门 300 余

次,替 50 余位孤老维修了问题设备并排除了事故隐患点。

(虹仙威宁管理处)

### 【规矩方圆】

## 《上海市住宅物业管理规定修正案(草案)》有哪些关注点

清规戒律,家风国法,规章制度无一不是约束人们如何管事、如何做人的规矩。《规矩方圆》栏目将为您带来社会仁人志士为如何做好物业管理服务的相关事宜所提出的建议,以及如何成为最美物业人的一些金点子。

文 木子

有资料显示,截至 2017 年底,上海市全市住宅小区总数 12937 个,总建筑面积约 7.34 亿平方米,其中 9074 个小区成立了业主大会,占符合成立条件住宅小区总数的 94.2%。而维修基金“断档”严重、小区物业管理矛盾等问题,成为制约社区和谐稳定的大瓶颈。

今年 7 月,上海市十五届人大常委会第五次会议听取了关于《上海市住宅物业管理规定修正案(草案)》(以下简称“草案”)的

说明及解读,听取审议意见建议。草案的关注点主要有以下几处:

### 一、细化了业委会从组建到换届的全过程运作规范

一是解决小型小区业委会成立难的问题,对建筑面积在一万平方米以下的住宅小区,补充规定业委会可以由三人组成。二是进一步明确业委会委员候选人资格条件,完善了不得担任业委会委员的负面清单条件,并要求业委会候选人书面承诺积极履职、不谋私利。三是明确建立业委会培训制度,并把培训记录作为业委会备案的法定要件。四是规定业委会委员资格终止制度,建立对业委会委员履职的约束机制。五是对业委会的换届改选、补选、会议制度等作了

更有针对性的规定,确保业委会能够正常运转。

### 二、政府定期发布物业费指导价

在物业服务收费实行市场调节价的背景下,业主与物业服务企业在服务质量与收费标准上的分歧进一步加大,急需发挥政府、行业协会的信息发布和服务指导作用,引导双方理性磋商、合理定价。

在这个问题上,草案一是明确了市房管部门应当定期发布住宅小区物业服务标准和定额。二是要求物业管理行业协会定期发布物业服务价格监测信息,供业主和物业服务企业在协商时参考。三是规定了实行包干制的物业服务企业在调价前,应当将经审计的物业服务费用收支情况,向业主委员会或者全体

业主报告,并在物业管理区域内公布。实行酬金制的物业服务企业则应当公开物业服务项目收支情况方面的信息。

### 三、公共收益进一步规范

草案进一步完善了公共收益相关管理制度:一是利用物业共用部分从事广告、商业推广等活动,必须经业主大会或者共同拥有该物业的业主同意,或者由业主大会授权业主委员会同意。二是公共收益应当按季度补充专项维修资金,同时要求补充比例高于 50%,且单独列账。三是明确公共收益应当进行工程审价和财务审计。四是对业主委员会委员、物业服务企业或者代理记账机构挪用公共收益的违法行为设定了罚则。

### 四、业主经催告不缴维修基金或被起诉

随着住宅使用年限增长,动用专项维修资金维修、更新及改造房屋共用设施设备的需求也在上升,专项维修资金余额不足的问题逐渐暴露,续筹难的矛盾日益凸显。

草案完善了专项维修资金续筹机制,针对现实中业主大会往往难以或者迟迟不作出有关专项维修资金续筹决定的情况,规定业主大会未在 90 日内作出决定的,应当采用分期交纳筹集方式,并明确了具体程序和标准要求。对于业主经催告后仍不交纳专项维修资金的情形,此次修改结合司法判例实践,规定业委会经业主大会决定,可以依法向法院起诉业主。