

汇成物业

上海汇成物业有限公司主办

2017年3月31日 第2期 总74期

弘扬雷锋精神 共建美好家园

——公司开展“3·5”学雷锋活动

2017年3月5日是第54个学雷锋纪念日,进入3月份以来各地就在谋划一系列的学雷锋活动,这既是对雷锋同志最好的纪念,也是对雷锋精神的发扬光大。

习近平总书记强调,“雷锋精神是永恒的,是社会主义核心价值观的生动体现。”让学雷锋成为一种自觉,让雷锋精神生命旺盛,这样我们身边就会涌现更多的“雷锋”,“雷锋故事”就会连续不断续写出新的篇章!



此次活动于3月3日位于华泾广场举办“三五”学雷锋为民服务志愿者活动,来广场提供志愿者服务的大多是一些贴近群众生活的服务类型,例如一些家用电器的修理、衣物的熨烫、理发、磨刀、配钥匙、健康检查以及政策咨询和法律宣传的服务,其中血压血糖的检查受到周边居民的热烈追捧,参加的志愿者们

也都纷纷拿出了看家本领,广场上热闹非凡。

此次活动由华泾镇社区服务中心物业服务处配合华泾镇政府举办的,我服务处保洁人员在举办活动前期就先对广场上相应的部位进行了清扫,做好保洁工作。在活动正式开始之前,物业服务处的工程人员

人员同时也做好广场上的清洁工作,保证广场上的干净与整洁,恢复广场上原来的面貌。

我们所举办的雷锋活动是实际贴近百姓的日常生活,而不是走形式主义。在“三五”学雷锋的日子里,各地都在举行学雷锋活动,也许活动大多大同小异,但是温暖的心却是时时刻刻的在传递,这才是做真正有意义的事情,真正的发扬雷锋精神。

雷锋精神是中华民族传统美德的一种积淀,是随着时代的进步不断发展的,雷锋精神历久弥新,雷锋精神永不过时。在学雷锋纪念日的关键节点,集中开展系列学雷锋活动,有利于加强现代人对雷锋精神的认知,尤其是能够培养青少年助人为乐的品德,将人与人为善、助人为乐的种子埋在每个人的心里,这就是温暖社会和人心的强大力量。 □朱文婷



华沁、华滨开展学雷锋活动

为进一步弘扬雷锋精神,共创长桥新未来,3月4日上午,长桥街道党工委和街道办事处在华滨家园举办志愿者活动,我物业服务处也参与了此次志愿者服务的活动。当天一大早,我服务人员早早来到活动现场协助设摊,放置宣传板,并参与提供家中水电方面维修的咨询与受理维修。此次活动为社区居民提供了医疗咨询、法律咨询、电器维修、便民理发、我服务处钥匙、修补阳台等近10个项目的服务。

此次活动获得了辖区居民的交口称赞,也使得物业与居民之间建立了一种沟通的渠道,有利于增进居民对物业服务工作者的认识和理解,促进社区和谐。志愿服务是现代文明进步的重要标志,是精神文明建设的重要抓手。我服务处也通过此次志愿服务活动,增强员工为民服务意识,使雷锋精神得以传承。 □宋继洋

美丽三月 精彩绽放



为了活跃女职工的文化生活,陶冶情操,增进交流,促进沟通,构建和谐团队氛围。公司工会组织开展了一场健康向上和充满活力的“约会春天,装点生活”,多肉植物DIY活动,充分把“三八”妇女节的喜悦在实践中渲染开来。

现在的多肉植物已经渐渐成为办公室的“新宠”容易养,可观赏,还可以自行搭配装盆,在加上小配件的装饰,既可以美化空气,由可以装点办公室。

3月7日下午,活动在公司本部展开,约20名女同胞参加。活动分为两部分,主要以理论和实践相结合的形式开展。活动首先聆听园艺师关于多肉植物搭配与日常养护内容的讲解,待大家对多肉植物有了基础知识后,职

工亲自动手DIY设计种植多肉植物的活动便正式开始了。

我们首先挑选自己心仪的多肉植物和小配件,然后就将所挑的多肉植物进行种植、摆放和美化。活动现场大家都热情高昂,活动过程中不时传来探讨声、欢笑声,整个活动洋溢着热闹喜庆的气氛。

通过此次工会活动,让我们提高了爱护绿色植物和保护绿色植物的意识。不仅丰富了我们的业余生活,缓解了紧张繁忙的工作压力,同时增强了团结合作的集体意识,更重要的是促进了友谊,加深了感情,使我们充分感受到了节日带来的喜悦和快乐,激励我们以更加饱满的热情投入到工作中去。 □陈洁



从58集团入股万科物业引发的思考

2017年3月27日,万科集团发布了2016年年报,报告显示,万科物业引入了两家战略投资者:博裕资本与58集团。

58集团的58到家服务理念是为客户提供一切极具本地化属性的服务类型。其依托地理位置建立的服务能力,凭借专业性沉淀的用户和以信任、口碑建立的服务品牌为客户提供除了家政保洁、丽人美甲、搬家速运三大项自营服务以外的月嫂、化妆、洗车等平台服务。其CEO陈小华将2016年定义为58到家的品牌年,在广告上投入了3亿多美元,虽然此举打响了58到家的品牌知名度,但随之而来的还有因其服务能力匮乏带来的高投诉率。58到家一开始是定位自营,但其营运过程中渐渐发现,自营业务在本地化属性极强的到家服务业态下难以承担服务范围的增长导致的极大的成本增长。

58到家的“泛”社区开展的稳定业务都巧妙地处开当地物业的管控,不管是家政、美甲、还是搬家、维修等服务,都是在业主自主选择的基础上服务到家。但是维修等需要携带大型工具的服务,在58到家的平台增长的十分缓慢。打开58到家的主页可以看到,目前为止平台提供的到家维修服务,

也仅在北京地区可用。以上种种,都与58到家誓做到家服务平台的理念相悖。

万科物业虽然一直坚称物业管理价值在于品牌和服务本身,绝不在增值业务上赚钱,但此次投资的引入,准确地理解应是58到家与万科物业的结合,从而达到强强联手,各取所需的目的。

但这个合作是否能带给双方所预期的共赢呢?

1、线上线下的结合

在线上平台方面,未来的58到家将投资5-10家合作企业,接入100家O2O垂直平台,入驻10000家线下优质服务商。58到家的核心优势是流量,核心优势是线下服务。同时还有来自物业公司“进门障碍”。因此58到家明白,要想从“天上”打到“地下”,问题的关键在于打通物业这个环节。

2、双赢方式

58集团选中万科,一方面是因为其品牌影响力,另一方面也是由于双方在战略上不具有竞争冲突。其它已上市的物业公司,都已经有了自己的泛社区O2O服务平台。虽然品类不一而足,但实质上与58到家的服务产生了冲突和竞争关系。所以在这一点上,万科物业是最佳人选,同时,从58到家的

战略目标,以及物业行业的分散性来看,万科不会是58集团唯一一家战略入股的物业公司。未来58集团还有可能入股更多的以线下竞争力为核心的物业公司或是社区区域洽谈,五个虚拟工作岗位免费使用,三个茶水间的现磨咖啡、红茶和绿茶等免费供应,前台三位秘书为其接待客户、收发快递传真,按照要求为虚拟办公室客户服务。同时商务中心还提供有偿的会议室租赁服务,提供高速尊享ISDN线路和光纤确保清晰的视频传输,先进的电话会议连接,完备的演示设备、投影机、幕布、白板,并有专业的技术人员在现场支持服务,会议室的租赁使空间的利用率精确到了小时,商务中心还提供集中采购服务,公司在秘书服务(接报客户公司的来电及过滤访客、处理日常文件、邮件收发)、会计服务(协助客户报账、整理差旅费用、缴纳税国税)及IT服务的复用,将物业相关的保洁、维修等服务人员通过58到家的平台进行服务。一方面可以增加物业管理人员的收入,另一方面可以培养到家服务能力,一旦建立客户信任度以后,就能开始增值服务。

住宅的物业服务已经逐步开始规模化、品牌化了,对于写字楼类型的高档商业楼盘,倒可以考虑通过创新策划带来服务型收入,台湾新保利大厦商务中心在谨慎甄选客户以后,在其商务楼中增加了虚拟办公室,客户并没有实际租用商务中心,但可以用新保利大厦9层的地址对外宣传,印在名片或宣传资料上,并以此地址作为快递包裹的收发地;同时商务中心为虚拟办公室客户提供一条新保利的电

话直线,此电话可以直接转到客户指定的手机或座机上,相当于客户在新保利里实体办公;更重要的是,客户可以随时带其商务客户来新保利商务中心近400平方米的商务区域洽谈,五个虚拟工作岗位免费使用,三个茶水间的现磨咖啡、红茶和绿茶等免费供应,前台三位秘书为其接待客户、收发快递传真,按照要求为虚拟办公室客户服务。同时商务中心还提供有偿的会议室租赁服务,提供高速尊享ISDN线路和光纤确保清晰的视频传输,先进的电话会议连接,完备的演示设备、投影机、幕布、白板,并有专业的技术人员在现场支持服务,会议室的租赁使空间的利用率精确到了小时,商务中心还提供集中采购服务,公司在秘书服务(接报客户公司的来电及过滤访客、处理日常文件、邮件收发)、会计服务(协助客户报账、整理差旅费用、缴纳税国税)及IT服务的复用,将物业相关的保洁、维修等服务人员通过58到家的平台进行服务。一方面可以增加物业管理人员的收入,另一方面可以培养到家服务能力,一旦建立客户信任度以后,就能开始增值服务。

由此可见,物业服务并不简单的等于提供常规性服务服务,优质服务的结果是更高的客户满意度,客户满意度带来的口碑和续约率,最终的结果是企业更好的经营结果,而此结果是与自身的利益以及发展息息相关的。对于一个商业中心而言,地理位置、写字楼硬件设施和空间面积,这些是轻易不会变动的,但在此基础上,可以通过创新带来的服务性收入,也可以通过收集多个客户的需求,用集中采购和集中采购的方式,为客户创造价值,同时也带来了额外收入。

由此思维,随着文明日益增长的需求,随着客户对物业服务的要求不会仅仅局限于保安、保洁、维修、绿化等常规性服务,物业服务品牌化是主导趋势,当一个品牌能够连接到用户的精神层面并影响到用户的价值感,就有机会有去满足用户的精神需求,也即有机会去满足用户的存在感、创造力和幸福感。通过把众多客户的需求统一在一起,提供便捷的服务,并创造效益。上述这些服务型业务每月为公司创造的额外收入已经相当于6-8间实体办公室带来的收入,而这些收入所需要的运营投入是非常少的。 □王伟明



汇成物业为全面塑造公司品牌,树立行业形象,增强公司整体管理水平,营造“有信者荣、失信者耻、无信者忧”的行业氛围,进一步强化社会责任、诚信自律、依法经营,为广大业主提供良好的服务,促进物业管理行业的健康、有序发展。公司管理层一直注重历练内心,围绕上海市物业管理行业“依法开展经营活动、遵守行业规范、履行物业服务合同、履行法定义务、规范使用维修基金、杜绝法定禁止行为、依法承接移交物业项目、物业服务收费明码标价和有效处理客户投诉”九项诚信承诺内容,深化管理,规范服务,在2016年初获得诚信承诺AA级企业的基础上,于2017年初再次通过市物业管理行业协会专家组莅临漕河泾项目现场评审,荣获《上海市物业管理行业诚信承诺AAA级企业》的荣誉称号。在公司品牌建设上通过全体员工的辛勤努力,又迈出一大步,取得新的一年开门红。

公司在今后开展的诚信承诺工作中,将进一步提高实际,针对存在的问题、难点,采取各种有效措施和完善解决对策,加强企业内部管理,保证承诺事项得到有效履行;并在全国所管辖物业项目的物业服务中心等显著部位张贴“诚信承诺企业标志牌”,自觉接受社会和服务对象的监督。公司承诺积极参与、诚信自律、依法经营,为广大业主提供良好服务,推进物业管理行业诚信承诺体系建设的健康发育,并坚持成为物业行业内诚实守信的品牌企业。 □许军

枫林街道物业工作开展有序

转眼间,我已经来到枫林街道实习将近两个月了。枫林街道是2017年1月11日进驻的一个新物业项目点,目前很多工作都还是处于一个前期调整管理服务的阶段,目前正向常规物业服务的轨道一步步递进。为大家介绍下枫林街道项目点在过去两个月中所完成的部分工作以及成果。

保洁方面,根据项目点保洁人员的配置情况,服务对象日常不断提出的新要求,我物业服务处及时对现有保洁工作进行相应内容调整,初步完成保洁人员的工作时间安排表以便配合服务对象日常保洁需要及相关要求,每日由我和保安主管周升波进行常规保洁服务的检查,当发现保洁问题时,我们都会及时的与保洁人员进行交流,督促她们对存在的问题进行整改。同时向项目存在进行报备,将检查中存在的问题及时拍照、记录并存档。通过这一方法将保洁存在的各类问题一点一滴的收集起来,这样也对我们制定培训制度的工作提供了有利的帮助。

其次,街道使用的办公楼宇属于旧房重新装修,工期紧张、进驻时间断,保洁人员除了每日完成日常保洁工作外,还需进行局部地区的突击性保洁,开荒等保洁工作。如:帮忙搬运

办公用品、处理办公垃圾、杂物、打扫家具、协助武装部搬运、整理防爆服等相关物品。

工程方面,物业工程维修郑秋、刘帅、姚桂章等人员对枫林街道现有的设施设备进行物业进驻前期各类检测验收,目前已经验收完毕并提出合理化建议。维修人员姚章章、刘帅对街道内部因搬迁导致损坏的将近70-80把左右的各类办公家具门锁进行修复、更换。姚贵章师傅和市区其他维修人员联合将水泵房进行了改造;4号楼楼顶水箱内环境的浮球进行更换,确保街道日常用水正常;对外露水管等进行防冻保温工作要求,每日由我和保安主管周升波进行常规保洁服务的检查,当发现保洁问题时,我们都会及时的与保洁人员进行交流,督促她们对存在的问题进行整改。同时向项目存在进行报备,将检查中存在的问题及时拍照、记录并存档。通过这一方法将保洁存在的各类问题一点一滴的收集起来,这样也对我们制定培训制度的工作提供了有利的帮助。

绿化方面,在三月的中下旬,已经完成了对街道所有室内办公室盆栽的摆放和安置;对枫林街道办事处前花坛进行了重新栽种,并对其排版布局有了全新的调整。五颜六色的花朵整齐地开满了街道,严谨中又充满着希望和活力,使每个路过的人都能眼前一亮。

龙南佳苑项目积极开展承接查验工作

近期,龙南佳苑公租房项目进入前期承接查验阶段,根据前期制定的查验计划,自3月起物业承接查验小组陆续对各楼层单元室内、公共区域以及各系统设备进行查验。根据集团要求,此次承接查验工作也采用了“明源移动验房”云服务,值得一提的是,此次查验中将楼宇单元内部装修项目一并加入到移动验房软件中,这是以往其他项目承接查验工作中所没有的,也是进一步提高查验工作效率以及数据反馈及时性。物业公司也十分重视龙南佳苑的承接查验工作,人力资源部针对此次验房联合软件人

组织开展多次软件操作培训和现场模拟验房的培训,使每一位参与验房的人员都能正确熟练的操作。

考虑到龙南佳苑为全装修房屋,在利用智能化验房技术参与到查验工作的基础上,也根据现场情况对参与验房人员进行了查验标准与要求的培训,并实地进行讲解。通过培训,验房人员对全装修房屋的查验内容一并加入到移动验房软件中,这是以往其他项目承接查验工作中所没有的,也是进一步提高查验工作效率以及数据反馈及时性。物业公司也十分重视龙南佳苑的承接查验工作,人力资源部针对此次验房联合软件人

另外,为便于后期对项目各系统设备的查验,在前期物业承接查

徐汇区纪委书记一行视察华悦家园

2017年2月22日,徐汇区纪委书记带队视察保障房小区华悦家园,汇成集团领导张德和段梅陪同视察。

纪委书记一行深入华悦家园动迁安置房小区现场,纪委书记详细了解并实地察看华悦家园安置房建设情况及入住情况,汇成集团领导详细汇报了华悦家园前期、后期入住及四期工作推进情况,小区车位比例情况。书记对华悦家园安置房建设及物业管理表示肯定,希望扩大小区停车位,加快完善安置房配套设施,强化工作责任,严格按照项目建设时间节点要求,着力抓好四期工程建设和现场施工安全,保证工程质量,按时完成工程任务,确保四期安置工作有序推进。

纪委书记对汇成物业公司的物业管理给予了充分肯定,认为物业公司的有效管理对小区的发展成效显著,书记同时强调安置房是重要的民生幸福工程和发展工程,要在原有的基础上,继续扎实推进,同时,纪委书记对下一步动迁安置房工作提出了四点要求,一是要防止松劲情绪,二是要坚持保质保量,三是要破解新难题,四是要加强协调配合。 □郭玉叶

汇成装潢园林为枫林街道营造温馨的办公环境

2017年1月11日汇成物业进驻枫林街道，绿化园林模块由汇成装潢园林负责。项目内容为室内绿植装饰及室外绿化养护，此项目为汇成绿化园林模块纳入汇成装潢后的第一个项目。为此，为客户营造一个舒适健康的工作生活环境，是我们汇成装潢园林最大的使命。

初期我们进行现场勘察，分析项目的现场情况以及了解枫林街道办事处办公人员的实际需求。根据枫林街道办事处公共职能的特点，我们为其设计绿化装饰方案。经过多次修改与斟酌，我们最终确定了一个合适的设计方案，所选用的植物与配套器具与环境氛围协调统一，尺度得当。从设计到购买绿植再到绿植摆放，我们都遵循以自然为根，以人为本的总则，最后呈现一个和谐舒适的办公环境。室外绿化养护与室内绿植装饰有所不同，室内绿植讲究精致美，而室外绿化则以粗犷美。我们在原有绿植的基础上对其进行修整，充分发挥植物的景观功能、游憩功能、保健功能、防护功能和文化功能，使室外绿化实现平面上的系统性，空间上的层次感，时间上的相关性，最终达到生态效益、文化效益和社会效益相统一。

枫林街道绿化园林项目的管理是汇成装潢园林一个好的开端，我们将会竭尽所能不断地吸收新的养分，不断地完善管理机制，不断地提升自身的能绩，抓住发展的契机，争取为更多的相关政府部门奉献我们的智慧和力量。□吕靓甄

华欣“三驾马车”合力共治顽症

近期上海火灾事故频发，作为华欣家园小区火灾防患的重中之重就是地下非机动车库的管理，长期以来，地下非机动车库乱拉线，“三合一”现象一直存在，为了彻底消除消防隐患，‘三驾马车’齐心协力，群思群策解决顽症。

在2月24日，居委会、物业、业委会召集地下非机动车库承包方在居委会议室召开消防安全工作会议。会上居委会首先通报了2月17日华泾镇消防安全工作会议的精神及小区消防安全工作通报。物业随即通报了地下非机动车库的检查情况。社区民警提出了地下非机动车库的消防安全要求：1、地下车库严禁烧饭，冰箱等生活电器必须撤离；2、不能乱拉电线、接插线板充电，电线必须穿管、安装插座；3、灭火器放置到位，两头都要有，消防通道必须保持畅通，严禁堵塞消防通道；4、地下车库晚间只允许一人值班，拆除铺设床铺，无关人员不能留宿。针对上述几点要求物业对各承包方发放整改通知书，要求其签名并限期整改。3月2日物业联合居委、业委会对上次提出的整改问题进行检查，发现13-15#、137#地下车库还是放着床铺，物业当即派人立即代为整改。对于乱拉线物业也进行了拆除，电线穿管、插座安装规范的问题由于涉及资金，在今年小区综合治理中居委向华泾镇提出了改造计划，现由汇成装潢提供改造方案和预算，待改造方案通过，资金落实后将地下非机动车库进行彻底改造，以技防彻底代替人防，在改造之前，物业落实检查制度，每周两次不定期对地下非机动车库进行检查，发现问题及时解决，防止回潮。

“三驾马车”齐心协力，深入开展安全排查整治，居委上报镇政府落实改造资金、业委会对车库管理人员进行消防安全教育，增强消防安全意识，物业针对地下车库进行滚动式排摸检查，消除安全隐患，切实提升火灾防范能力。□刘云

简讯

自2月收到上级主管单位的发文以来，我司为认真落实政府“2·16”消防工作紧急会议精神，结合公司实际情况，组织开展了2次专项消防安全隐患排查。

针对人员密集场所、出租场所，“三合一”场所、地下空间的使用情况，我司严格按照《徐汇区集中整治突出火灾隐患专项行动方案》的整治要点，细化每一处检查，落实每一处责任，并通过书本知识基础薄弱、火灾隐患排查不彻底的区域重点检查，对发现隐患点的场所，要求立即整改、明确责任，在安全上绝不留一丝情面。□蔡明哲

加强岗位胜任力 岗前培训先行

岗前培训对于员工快速和全面地了解公司、尽快进入工作角色、认同企业文化、提高岗位认知、加强岗位胜任能力，有着非常重要的意义。因此，上海汇成物业有限公司在夯实员工培训工作的基础上更进一步加强员工岗前培训体系的建设。

在全公司范围内推行《岗前培训手册》，并提供相应的在职训练，提高员工上岗能力。同时我们也对岗前培训分了八个部分，其中包括：“企业及服务项目基本情况介绍”、“相关法律法规基础”。在着重强调岗位说明书的前提下，提供一系列重要的工作特征信息，包括：工作职责、工作条件、同事关系、客户关系、顾客关系等，意在缩短员工达到熟练精通程度的时间，帮助员工学习组织的价值观、文化和期望；协助员工获得适当的角色行为；适应工作群体和规范；鼓励员工形成积极的处事态度。

在建立岗前培训框架的基础上，汇成物业也将尽快建设一批由企业骨干及关键岗位人员组成的讲师队伍，加强内部员工的培训力度，培养员工职业意识，尽快完成从学生到职业人的角色转换。同时我们也将逐渐引入培训考核及评价机制，在培



训反应层了解员工对培训的满意度，在学习层观察员工对知识的掌握度，在行为层观察员工培训学习后的改变，在结果层观

察员工工作绩效的变化，从而达到持续改进的一个目的。

□杨冬越

同创全国文明城区 共建徐汇美丽家园

全国文明城区是城市形象和发展水平的集中体现。2015-2017年是新一轮全国文明城区创建周期，当前，徐汇区正在全力争创全国文明城区，建设繁荣、文明、和谐、宜居的徐汇。我司积极参与并主动融入全国文明城区创建，做好“美丽家园，幸福小区”行动工作。

2017年03月09日，接徐汇区湖南街道通知，我司参与建设湖南街道43个“美丽家园”施工项目。并陆续承接其他街道项目，比如：徐家汇街道41个“美丽家园”施工项目；漕河泾街道22个“美丽家园”施工项目，11个“美丽家园”代建项目；龙华街道19个“美丽家园”代建项目；华泾镇10个“美丽家园”代建项目，共计140多个项目。

接到施工通知时我项目管理部第一时间组织队伍，积极配合代建单位并会同设

计单位、小区三驾马车进行小区现场查勘，确定修缮科目，并与代建单位、街道积极沟通确定修缮内容以及修缮达到的效果。确保每个小区通过本次修缮改造达标。根据街道要求工期如期完成，为徐汇区争创全国文明城区添砖加瓦。

“美丽小区”项目为民心工程、窗口工程。施工场地非常狭小且无法封闭作业，区域内流动人口众多，周围的道路交通较繁忙，住宅小区内居民的出行较频繁，而且施工面较大，直接或间接涉及的市民较多，文明施工好坏不仅影响到我司在社会上的信誉，还直接影响到项目的正常生活、出行、休息。因此我项目管理部要求施工队伍做到防止噪声污染、粉尘污染、文明施工要到位。在施工过程中，施工员必须督促各作业班组在施工中做到“工完料尽、工完场

清”。现场要加强场容场貌管理，使现场做

整齐、干净、节约、施工循序良好。施工现场要做到“五有”、“四净三无”、“四清四不见”、“三好”及现场布置作好“四整齐”。场地整洁，无施工垃圾。要及时清运施工垃圾。对一些产生噪声的施工机械，采取有效措施，减少噪声，尽量避免夜间施工。

接到代建项目通知时我项目管理部第一时间召集各相关单位进行任务分派，并组织设计单位、施工单位、小区三驾马车进行现场查勘，根据街道要求的时间节点，要求设计单位出具设计方案初稿。并做好工程推进的详细计划，确保七月底所有200万以下项目全部竣工验收完成。

走进小区，传递民意，实现互动共赢，为徐汇创建全国文明城区出一线点动力。

□杨秀凯

华泾广场培训汇报



忆,通过实际的情景模拟以及各项实际的操作让各部门都参与到每个工作环节,了解各部门的工作职责和范围。

截止目前培训共有18次,培训人次达到80人左右,基本保持每周都有一次培训工作,培训的内容覆盖面广。在培训的要点上抓住了多部门的结合,培训通常针对的不单只是一个部门,而是多个部门联合参与起办的,一个部门的培训工作需要其他部门共同参与,参与的目的是为了让每一个部门都能够了解各个部门的工作职能,即使不是本部门的事情,但我们身处在其中一个服务处理,我们的工作都是有相关联系的,每个部门都不是独立而成的,在服务范围面对顾客的

疑问,无论是谁都要能够回答客户的问题。

公司是一个大集体,而每个部门是一个小集体,每一个大集体的背后都是由一个又一个的小集体集合而成的,在团体工作的背后团队意识的高低决定了工作的效率。团队在一个企业中是扮演着很重要的角色的,首先我们要在这个团队中能发挥作用,必须要学会沟通,学会团结,只有所有人团结起来,才能把事情做好,要取长补短,这是我们在工作中应具备的一个很重要的条件。□宋文婷

本版编辑 张玲 黄欣

凯龙金领广场观后感

凯龙金领广场变配电系统智能化管理模式,通过安科瑞变配电智能监控系统 and 上海平睿电子视频集成系统相结合,以达到变配电的数据收集、视频监控和故障分析的目的。

安科瑞变配电监控系统适用于各行各业35kV-0.4kV电压等级的用户端供、配电系统运行状态监视和控制管理,对用户配电网和设备提供的不间断保护、监视、控制,提高用户供电可靠性,提高用户供配电系统的自动化水平,实现可靠、安全、高效的配电、用电。

安科瑞具有数据的转发和访问的功能,凯龙金领广场就是将安科瑞智能配电系统可作为前端子系统,通过传感器(智能仪表、装置)采集现场运行数据,根据需求通过网络转发给平睿电子集成系统系统。安科瑞也可以将数据传递给其他系统,如建筑节能分析系统、BA系统、集中运维管理系统等。

平睿电子智能配电监控系统可建立配电网络仿真模型,模拟配电网运行,实现无人值班模式;根据顺序事件记录、波形记录、故障录波,协助运维人员,实现快速故障分析,定位和排除问题,尽量缩短停机时间;实时采集各回路、设备的电流、电压、功率、电能以及谐波、电压波动等参数,对配电系统和用电设备进行用能分析和能效管理;实现变配电站视频无缝接入,当变电站发生事故跳闸等紧急情况

时,系统立即自动调用现场画面,调整摄像姿态,捕捉现场目标,减少运行人员响应时间,大幅度提升响应速度和工作效率。

凯龙金领广场的这套系统目前还没有完善,有如下几项电能的图表分析,温湿度管理、故障录波和事故反演等功能还未实现。

故障、告警、事件管理

系统与继电保护、智能仪表通讯,实时读取变电站运行的各类异常状况及参数记录,也可以在系统软件中设置遥测超限值产生告警事件。当事件发生时,事件窗口自动弹出,并用颜色区分已被确认和未被确认的事件,指导操作人员执行规定操作。

故障录波和事故反演

故障录波和事故反演用于故障后分析故障产生的原因和责任认定。系统故障录波可实现对故障发生时刻的前4个周波和后10个周波(具体应以现场继电保护装置的实际功能为准)予以记录并显示。事故反演则是在事故发生后,重放事故前1分钟和事故后5分钟的系统重要参数,准确直观的进行事故分析,查找供电系统隐患,快速定位故障,及时恢复供电。

统计报表、图表分析

提供灵活的报表生成工具,统计参量包括电流、电压、功率、电度等,可自动生成时报表、日报表、周报表、月报表、季报表、年报表。同

□王沛华



只有整理没有整顿,物品真难找到;只有整顿没有整理,无法取舍乱糟糟;只有整理、整顿没清扫,清洁出来不可靠;3S之效果怎保证,清洁出来敲一招;5S之效果怎保证,安全全程来保证;标准作业练素养,公司管理水平高。

怎样开展6S工作

(一)消除有关人员意识上的障碍:

- 1.认为6S太简单,芝麻小事,没有什么意义;
- 2.当然,工作上问题多多,但与6S无关;
- 3.工作上已经够忙的了,哪有时间再做6S;
- 4.现在比以前已经好很多了,有必要再搞吗?
- 5.6S既然简单,却要劳师动众,有必要吗?
- 6.就是我想做好,别人呢?
- 7.做好了有什么好处?

(二)注重实际、循序渐进、持之以恒:1.把少用、现在无用的多余物品放在现场是一种浪费;

- 2.在不造成生产停顿的情况下,半成品、在制品越少越好;
- 3.改善的前提是将问题暴露出来,要承认“一切故障和缺陷都是人为的,是可以预防和避免的”;
- 4.从抓生产现场和班组建设入手,逐渐加大企业管理的深度和力度;
- 5.培养员工有良好的习惯,物品不断追求高效率、高质量思想和牢固的安全意识,同时能持之以恒。

(三)成立推进组织:

- 1.成立推进组织是6S工作深入发展的动力;
- 2.不同单位的推进组织可以不一样,但要合实际情况,既有高层领导的支持又能层层落实。

(四)广泛开展宣传活动:

- 1.宣传工作贯彻于6S工作的始终;
- 2.创造良好的活动气氛是一种无形的动力。

(五)制定管理制度及考核

- 1.除了宣传、教育、培训工作外,有效的管理制度很重要;
- 2.适当的奖惩考核是提高员工改善积极性的动力。

6S 指引

1. 遵循靠右通行的原则,特别是在通道偏小的地方,如上下楼梯等;
2. 过马路时,一停、二看、三通过;有斑马线的地方,走斑马线;有红绿灯的(地方,绿灯亮时才通过);
3. 讲究公共卫生,不乱扔垃圾(垃圾放入垃圾桶)、不随地吐痰(有痰吐于纸上,包好,放入垃圾桶);不乱写、乱画、污染环境;
4. 保持良好的仪表,穿着干净、整洁,按要求配带厂证、臂章等;出入特殊区域时,须按标准穿戴(如进入防尘区须按标准穿戴防尘衣、防尘帽,拖把桶);在防静电区域作业时,须穿防静电拖鞋、配戴防静电带等);
5. 保持饱满的工作热情,以职业化的态度对待工作;工作时注意力集中,不开小差、不打瞌睡、不敷衍离职、不谈笑风生;
6. 公私分明,不使用公司的资源处理私人

马斯洛需求层次理论中将人类需求像阶梯一样从低到高按层次分为五种,分别是:生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。现代社会物质丰富,同时也将更多的压力赋予每个个体。因为现代化展示给人们更多的可能性,更多有诱惑力的东西,通俗来说现代化使人能变强同时也膨胀了欲望,没有了物质的压力和需求,进而需要安全感社交融入尊重和自我实现。

忧虑分两种,一是对当前的行为不满二是对当前的状态不满.对行为不满是指人面对一个困难又不得不去做的事的本能逃避.对当前的状态不满即不实现状,却没有目标看不到未来对自己价值产生疑问。

卡耐基曾提出消除忧虑法:(1)坦然地分析面对的最好的结局(2)鼓励自己接受这个最好的结果。(3)把自己的时间和精力投入到改善最坏结果的努力中去。心理上的平静能顶住最坏的境遇,能让你焕发新的活力。”我认为这个方法在实际中是值得去运用的,如果对自己的行为不满,在工作中犯了什么错误或者对工作任务感到紧张,首先分析最坏的结局,就会豁然开朗最坏的结局也不过如此,从而端正心态集中精力向最好的情况去努力。对自己目前的状态不满同样适用,最坏的情况不过是安于现状没有改变,所以积极去做规划去尝试,将学习工作运动想要做的事列出来,生命的本质就是时间,时间运用在有意义的事情上,那就是生命的意义。去学习,不去计较结果得失,而只关注自己投入多少时间,这样从而使自己越来越有价值感,从而消除自己的忧虑。

对忧虑的克服也是在逐步提高自身情绪的控制力,亚里士多德说过你如果要发怒,应选择恰当的对象,把握恰当的程度,确定恰当的时机,为了恰当的目的,并通过恰当的方式.很多优秀的成功人士一般都有较高的情绪智力,而做到一个处变不惊的人还是需要依靠人生的历练,就好像一个多年商业谈判经历的人自然不会对一个老同学会面焦虑。所以如果现在在工作中感到需要拼尽全力感到紧张不安的人,如果能走过这一切今日的踉跄前行就能让他日再面对这一切最从容淡定的人。

最后用 Dan Gilbert 在 TED 演讲中的一句话来概括:我们每个人的期望与担忧在一定程度上都被夸大了,通过选择感受,我们自己可以生产出 我们不断追求的那样东西。□周峰

的事;爱惜及保护公司的财物,不盗窃、占有公司的财物;

7. 遵守纪律、遵守公司的规章制度,遵守工业安全规则、防火安全规则,严格按照作业标准书作业;

8. 遵守秩序,不争先后,吵架、斗殴,制造或散布谣言;

9. 服从公司或上级的工作安排,坚守岗位;按要上班或加班,有事提前请假;

10. 节约公司的资源,如关灯、关水龙头等。

环境

1. 有条理性,部品、半成品、成品等分区存放,摆放整齐,且摆放不能超出区域线;保持通道畅通,不得在通道上存放物品;
2. 有安全、整洁、美观的意识,保持作业台、工具、工件、周围物品等井井有条;地面上不直接摆放物品(须置于卡板、台车等上面);货架、箱子、箱子上不摆放物品;不需要的东西、废弃物及时清理;
3. 养成良好的习惯,离开前整理所在的场所(如工具、工件、桌面、椅子、柜子等);
4. 形成及保持良好的环境,定期进行3S(整理、整顿、清扫)的工作(根据需要每天或每周进行);
5. 依作业标准存放、使用物品(如温湿度、防静电、防中毒、层高层控制等)。

标识

1. 明显、清楚的标识能起到方便沟通、减少出错、提高效率的重要作用,是品质保证的重要一环;——区域标识(如第一栋与第二栋、2楼与3楼等)——类别标识(如成品与部品等)——名称及编号标识(如机壳与机架等)——状态标识(如良品与不良品、待检与检查中或检查完成等)
2. 必要时,标识上注明责任人;
3. 相同类别的标识,尽量能统一规格,统一加工制作;
4. 根据需要,定期或不定期更新标识;
5. 保证标识的有效性,状态或性质变化了,须及时变更标识。□许军

本版编辑 吕靓甄 韩立辉