

### 团结新城生活呵护中心处置紧急停电

2017年10月10日14时45分左右, 辛安电力线路突发故障造成团结新城项目停电。团结新城生活呵护中心立即启动停电应急预案, 各岗位工作人员按照预案迅速投入工作。在电梯排查中, 工作人员发现7号楼2单元电梯内发生困人现象, 业主被困在7楼和8楼中间。电梯维保技术人员、呵护中心经理、分区管家及工程人员迅速赶赴现场。电梯维保人员在8楼打开电梯, 在确保安全的情况下将业主扶出电梯。30分钟后辛安电力恢复供电, 各岗位人员按照停电应急预案对各设施设

备进行了检查维护, 保证了设施设备的正常运行。

由于呵护中心处置及时得当, 此次停电事件没有给业主生活造成不良影响, 凸显出应急预案演练的重要性。

刁凤娟 供稿



### 尚景嘉园生活呵护中心开展流行性传染疾病应急演练



为进一步提高各部门、各岗位人员对突发传染性疾病事故应急响应速度和处置能力, 妥善处理或有效控制突发事件。2017年10月16日, 尚景嘉园生活呵护中心组织开展了流行性传染疾病应急演练。模拟分区管家在走访时, 发现1号楼3层多位业主身体不适, 头疼发热, 此症状类似近期传染疾病症状, 分区管家将情况反馈至项目经理, 项目经理组织人员启动流行性传染疾病应急预案。现场护卫、工程用警戒线封锁3层, 前台通知防疫部门。医护人员接走病号后, 客服与保洁人员对公区进行消毒喷杀, 门岗严格控制进出人员, 对外来人员测试体温并进行登记。

为确保演练顺利进行, 要求参加全体人员必须以严肃认真的态度对待此次演练。演练包括方案的具体实施、人员定位、现场指挥、布控、疫情报告、消毒处理、个人防护等。做到将各项任务安排落实到人, 使每位员工懂得处理方法和程序。

本次演练使员工对流行性传染疾病应急预案的应变能力有所提高, 员工能够有效组织、迅速对突发事件作出相应的对策。本次演习顺利完成, 达到了此次演习的目的, 取得预期效果。

朱秀洁 供稿



### 晶城生活呵护中心加强车辆管理

随着晶城小区车辆的日益增多, 业主违规停车现象时有发生, 经常会造成业主纠纷及消防通道堵塞。

为解决这一问题, 晶城生活呵护中心秩序维护部积极行动起来, 首先对秩序维护部队员内部的岗位职责做了相对应的调整, 工作重点阶段性倾向于车辆管理工作。制定了小区车辆登记、限时停放、禁止停放等制度, 建立违规停车车主黑名单等机制。通过一个月时间治理, 小区秩序维护部共要求车主移走违停车辆10辆, 拖车移位2辆, 锁车警告10辆, 被列于黑名单的10辆。

通过努力, 小区主干道的交通秩序顺畅, 未再出现消防通道占用情况, 消除了安全隐患, 提升了小区环境, 收到业主好评。

孟显宇 供稿



城发集团(青岛)物业经营有限公司 主办  
时光秀工作室 承办  
新闻热线: 0532-86752262  
新闻邮箱: qddehe@sina.com



征

程

我们的新闻月报

2017年10月31日  
星期二  
第9期

本月八版

责任编辑: 代欣

A1

DREAM CHINA  
中国 梦  
ZHUIMENGZHE

实现中华民族伟大复兴, 共筑中国梦  
牢记使命, 对党忠诚, 不忘初心

BU WANG CHU XIN



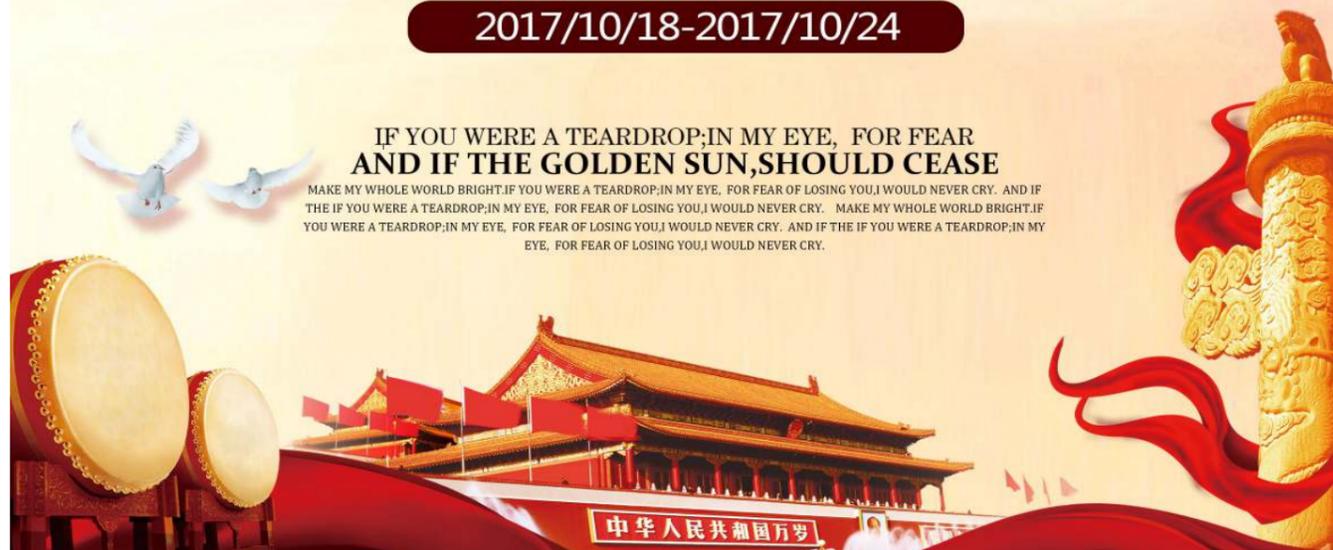
## 热烈庆祝党的十九大圆满闭幕

RE LIE QINGZHU JIAN DANG 96 ZHOUNIAN

讲党性/树新风/重实干/促发展

2017/10/18-2017/10/24

IF YOU WERE A TEARDROP; IN MY EYE, FOR FEAR  
AND IF THE GOLDEN SUN, SHOULD CEASE  
MAKE MY WHOLE WORLD BRIGHT. IF YOU WERE A TEARDROP; IN MY EYE, FOR FEAR OF LOSING YOU, I WOULD NEVER CRY. AND IF  
THE IF YOU WERE A TEARDROP; IN MY EYE, FOR FEAR OF LOSING YOU, I WOULD NEVER CRY. MAKE MY WHOLE WORLD BRIGHT. IF  
YOU WERE A TEARDROP; IN MY EYE, FOR FEAR OF LOSING YOU, I WOULD NEVER CRY. AND IF THE IF YOU WERE A TEARDROP; IN MY  
EYE, FOR FEAR OF LOSING YOU, I WOULD NEVER CRY.



### 区领导视察青岛理工大学新校区



9月30日上午,副区长韩冠智一行视察了青岛理工大学新校区项目建设情况。青岛理工大学副校长杨兴昌,集团党委书记、董事长杨德顺,副总裁法竞陪同视察。

韩冠智听取了项目规划和建设施工情况汇报,实地查看了北区学生公寓等在建项目,对建设进度、施

工质量给予充分肯定。韩冠智强调,青岛理工大学新校区项目是新区"项目建设落实年"三大战役挂图作战的重点项目,要严格按照既定时间节点统筹推进,严格把好施工安全关和工程质量关,圆满完成新校区项目建设任务。

杨德顺表示,城发集团将按照新区工委、管委的工作部署,集中精力、集约资源,紧扣挂图作战的时间节点,全力推进理工大学新校区等重点项目的建设施工,如期完成年度挂图作战目标。

摘自城发集团网站

### 农科院牡丹研究中心青岛分中心成立



10月13日下午,中国农业科学院牡丹研究中心青岛分中心成立仪式在新区举行。西海岸新区管委主任、区长李奉利出席成立仪式并会见了中国农业科学院蔬菜花卉所所长、牡丹研究中心主任孙日飞一行。副区长李金国,区政府党组成员、办公室主任傅跃鑫,城发集团党委书记、董事长杨德顺,城发集团党委副书记、总裁薛传星参加会见并出席签约仪式。

李奉利对客人的到来表示欢迎。他说,新区成立了现代农业示范区,大力发展特色农业和优质蔬菜、

特色花卉等产业,推动传统农业向现代农业、品牌农业转型。目前,新区正在打造青岛国际牡丹产业园,希望中国农科院发挥自身优势,为新区牡丹产业发展提供强有力的科技支撑,实现互利共赢。

孙日飞表示,中国农科院牡丹研究中心将充分发挥自身优势,积极为新区牡丹产业及特色农业的发展贡献力量,实现合作双赢。

会见后,城发投资集团与中国农业科学院共同签署了牡丹产业项目开发协议,在西海岸成立中国农业科学院牡丹研究中心青岛分中心。中心建成后将利用国家级研究平台,着力解决牡丹产业存在的重大关键性技术问题,促进科技成果示范与推广,培养牡丹科技人才,推动新区牡丹产业良性发展。

摘自城发集团网站

### 2017"城发杯"青岛西海岸新区吉利湖马拉松大赛圆满举行



9月23日,由城发集团冠名的2017"城发杯"青岛西海岸新区吉利湖马拉松大赛在黄岛区大村镇美丽的吉利湖畔正式鸣枪开跑。集团党委副书记吴晓惠出席开幕式并致辞。

本次马拉松比赛活动以"绿色生活 田园大村"为主题,由青岛西海岸新区大村镇人民政府主办,城发投资集团有限公司冠名赞助。

来自全国各个城市的300多名参赛选手,身着统一服装,在起跑线前集合。随着一声发令枪响,参赛选手们如潮水般向终点进发,全力以赴只为挑战更强的自己。经过3个小时激烈角逐,男子组和女子组的冠亚军相继决出,伴随着最后一名选手的冲线,这一场全民共享的体育盛宴圆满落下帷幕。

摘自城发集团网站



### 自主维修降成本

自主维修,既节约了时间,又减少了费用。只要善于动脑,勤于动手,挖潜增效,一切成本皆可降。2017年10月,城发物业各生活呵护中心纷纷发挥自主动手能力,各部门相互协作,及时维修损坏的设施设备,取得了较好的效果。

唐岛金湾园区南门转盘路由大理石砖铺设而成,由于车流量较大造成大理石板松动,给行车带来安全隐患。为尽快消除安全隐患,唐岛金湾呵护中心通过协调多个装修户,借来水泥、沙子和电镐,联合江山维修中心、秩序维护中心一起齐心协力解决维修难题。经过一天的努力,将路面恢复平整,为业主带来便利的同时,也节约了维修费用。

王宝林 供稿

2017年10月,怡和嘉园小区1号岗道闸杆出现不稳。经过排查,发现固定道闸杆的水泥底座经过长时间风吹日晒,已经酥碎,导致道闸杆不稳定。呵护中心经理将维修中心给出的自主维修方案与道闸厂家的方案进行了比较,决定实施自主维修。维修中心技工与秩序维护队员共同组成临时维修小组,将损坏的底座一点点切割、抛开,重新打造了一个新底座,目前已成型晾干。呵护中心本次自主维修共节约成本3000余元。

岳丽霞 供稿

2017年10月,冠庭江山小区门岗顶棚破碎,黄岛片区维修中心接到报修后迅速赶到现场,经查看发现吊顶随时有脱落危险,存在较大安全隐患。维修中心立即召开紧急会议,拟定维修方案,在征得呵护中心经理同意后即刻采购物品进行屋顶自主维修,经过一个下午的忙碌,让门岗旧貌换新颜。

邓维 供稿



### 团结协作,共创绿色园景

金秋十月,城发农业生态园迎来了收获及园区装饰的时节,为深入贯彻"部门间相互支援、员工间相互补台"的企业准则,城发物业工程运管中心在组织团队活动时,主动提出将活动地点定于城发农业生态园,旨在增强团队凝聚力的基础上,更好践行公司企业文化。

活动中,在工程运管中心经理和园区现场管理的人员带领指导



下,工程运管中心十几名员工两三人一组,搬来梯子对园区廊架进行绿叶装饰,并将葫芦进行穿绳、系扣

和悬挂。整个活动,员工们分工有序、互相协作,经过一上午努力,整条廊架装饰完毕,为生态园的面貌增添了一道亮丽的风景。

此次活动,充分践行了公司的企业文化,提高了工程运管中心的凝聚力及向心力,更增强了跨团队协作能力,为全面完成年度指标奠定了基础。

王泽慧 供稿

# 技能比武

## SKILLS CONTEST

为激发员工工作积极性,在企业营造"崇尚知识、注重技能"的工作氛围,全面提高员工队伍的整体素质与技能水平,城发集团(青岛)物业经营有限公司于10月份开展为期一个月以"提升精细化管理、打造专业化团队"为主题的职工技能比武活动。

根据2017年物业行业"文明服务年"的文件要求,物业管理部围绕"物业精细化管理"专项工作展开了深度筹划,根据每个部门每个科目制定了详细的实施方案。通过方案层层宣贯,层层落实,确保把比武的各个要点及规则灌输到位,充分调动员工的参与热情。并以内部演练方式,筛选出优秀员工代表参加技能比武活动。

2017年10月20日,客服部技能比武在城发大厦如期举行,比赛涵盖了必答、抢答、选答、情景模拟等项目。在分区管家比武中,组织部门针对分区管家争做"金牌管家"主题,对分区管家进行了一场特殊考核,要求分区管家不仅要熟悉相关的法律法规和掌握业主资料信息,更要求对服务现场有较强的掌控能力以及与业主的沟通能力。现场实操题则考验了各个分区管家在日常工作中发现问题、解决问题的能力。比武现场结合每个项目现场工作场景,要求参赛员工在指定时间内完成模拟场景的巡查、

### 提升精细化管理 打造专业化团队

—城发物业客服组技能比武圆满结束

记录以及现场小修工作。比赛中,各参赛选手拿出了在工作中一丝不苟的干劲仔细巡查,认真填写巡查表,不放过一丝细节,内容包括现场卫生和设施设备完好情况,体现出较强的专业素质。

前台比武场则考验客服人员业主信息资料、对相关法规的掌握程度以及对精细化管理理解程度。随着技能比武活动的深入,城发物业前台员工的服务水平有了很大提升,参赛员工技能水平不相上下,台上每一次精彩表现都会迎来台下一片掌声。个人项目比赛结束后,迎来了客服部最精彩的团体比武科目。每支队伍都由一名前台人员、一名分区管家和一名客服部负责人组成。比武过程异常激烈,可以看出每每支队伍都为此次做足了功课,大家都抱着必胜信心赢得比赛,而紧张气氛充斥着比赛现场的每一个角落。台上个个力争上游,不甘落后,台下加油、助威掌声不断。团队的力量不容小觑,队员们在必答环节时能够轻松应对,在选答环节时则从容不迫,面对情景模拟环节时更是微笑面对业主,有理有据解答业主来访诉求,自信的笑容,合体的装束,规范的礼仪,优良的服务态度,无不彰显出城发物业人的专业和自信。

赛后,评委嘉宾对此次技能比武是对员工素质的全面检验,使我们进一步认清了内部物业服

务人员工作的状态,增强了对技能人才培养的责任感和使命感。物业服务不只局限于对专业知识掌握,更重要的是牢记"省心、放心、贴心"的企业价值观,只有践行好企业价值观,才能让业主获得良好的客户体验。此次比赛涌现出大量的业务精英也从中发现不足。对于不足之处,加大员工业务培训工作力度的同时,也要发挥此次技能比武中优秀人才帮带作用,通过把他们放在关键岗位上,加快成长速度,发挥他们榜样骨干作用,进而激励其他员工奋进,调动其他员工积极性与主动性,营造尊重技能和尊重人才的良好风气,努力培养一支素质优良的技术队伍,为集团发展提供强有力的后备人才保障。

10月下旬,保洁组、工程组与护卫团体组比武将接踵而至,祝愿我们的参赛队员们赛出水平,再创佳绩,加油!

李东蕾 供稿



客服组技能比武  
精彩瞬间

### 责任心 是对自己最好的交待 ——记晶城分区管家刘福华

初见刘福华,是在 2015 年技能比武的比赛现场,那时候的她表情怯怯,小心翼翼地回答着问题。做为新人的她,在那一年取得第三名的好成绩。

2017 年的比武现场,刘福华的身上散发着自信的光芒,从法律法规考核到业主资料掌握程度,再到现场巡查考核,她对答如流,从容应对,最终斩获分区管家第一名的桂冠。“其实我并没有想到自己会获得第一名,我只是感觉我是在代表我们晶城呵护中心参加比赛,我要尽自己最大的努力做到最好,才不会辜负领导、同事对我的信任与支持,才不会给我们晶城项目丢脸。”面对第一的成绩,刘福华表情淡然,言语更是如此朴实无华。提起团队,刘福华的脸上散发着光彩,“能在这里开心地工作,其实最感谢的还是我们的团队。我还记得刚到晶城的时候,对物业行业一无所知,又赶上晶城集中交房,工作量很大,当时的压力真的很大。幸运的是我进入物业行业的启蒙老师是李金霞经理,是她手把手地教会了我很多专业知识,从她身上我也学会与业主沟通的要点以及管理保洁的技巧。交房结束进入正常物业服务以后,我们的工作氛围是很轻松的,虽然也会有犯错的时候,但宗经理从不会苛责我们,他只会给我们点出问题并给我们提出要求,让我们的责任心逐步加强,都愿意认真主动地去做事情,也愿意呆在这个集体里,并努力为这个集体争光。”这段描述刘福华说得很认真,她认为是这个团队让



她成长,给他有进步与发展的空间,其实任何优秀的团队都是由优秀的员工组成,若没有团队成员对团队的热爱,若没有自己的认真努力,又怎会让这个组建了短短三年时间的团队迅速地成长为一个成熟优秀的团队。

分区管家是与业主接触最多的岗位,提起与业主的相处与沟通,刘福华说道:“在我看来,与业主的相处模式其实非常简单,首先第一点是热心,对一些需要帮助的业主主动搭一把手,当然所有的帮助都要发自真心,不要带任何的功利色彩,因为我们是分区管家,给我们的业主提供力所能及的帮助是我们的职责。在这个过程中,有一件事给我触动很大,有一次我在小区巡查,一位老人手里拿着一张燃气卡,跟我说他们家燃气打不着火了,不知道怎么插卡,不敢随便动,孩子们都不在家,想让我去帮他看一下。在帮老人插上燃气卡,打着燃气灶以后,老人拉着我的手,眼眶都红了,说自己已经好几天没吃上热乎饭了。听到这样的话我的心里很不是滋味,其实没想到自己平平常常的一个举动会让老人这样感动,这也坚定了我热心对待业主的决心。还有一点就是耐心,与业主沟通最要注意的便是耐心,一定要耐下性子,慢慢地给业

# 榜样的力量

主解释,不能你说了一遍两遍,业主没听明白,你就不耐烦了,尤其是一些老人,要一遍遍地解释,一遍遍地交待,一直讲到他们明白为至。”在说这些话的时间,刘福华的表情很平淡,也许在她看来,这些都是再平凡不过的事情,是每个分区管家都能做到的,其实这些在她每天的工作都在认真开心做着的事情,正是源于她对这份工作的热爱以及这个岗位的尊重。

对于新入职的员工,刘福华这样说“只要我们入职,就要担负起这个岗位该负的责任,无论我们在这个岗位待一年、一个月、一天或者一个小时,都要履行我们的职责,对岗位负责,是对这个岗位的尊重,也是对自己最好的交待。”

刘福华就这样每天微笑着行走在小区内,给很多业主提供帮助,帮很多业主消除困惑,劝很多业主遵守公约,尽力维护着小区的整洁、和谐。刘福华说自己很平凡,并没做什么轰轰烈烈的大事,只是每天认真地巡查,认真地与业主沟通,认真地履行自己的职责,认真地完成领导交待的任务。但就是这些看似平凡的坚持,却是最值得我们学习的。

代欣 供稿



城发物业组织 10 月主题党日活动的标题

为深入推进“两学一做”常态化制度化工作,2017 年 10 月 10 日,德和物业党支部组织全体党员开展“观看纪录片《榜样》,学习《城发投资集团党委党建品牌创建工作方案》,打造合格支部”主题党日活动。

《榜样》专题节目以“喜迎十九大、共圆中国梦,走近学习榜样、凝聚复兴力量”为主题,真实、生动地讲述当代中国共产党人坚定理想信念、为民实干担当、勤勉敬业奉献的精神风采。《城发投资集团党委党建



品牌创建工作方案》的制定,正确引领基层党支部建设及创建党建品牌工作的发展方向。

结合本次活动主题,党员们积极发言,围绕下步支部建设谏言献策,提出合理化建议 15 条。会议要求全体党员要充分认识党

建工作的重要性、持续性和紧迫性,加强党组织建设,同时结合《城发投资集团党委党建品牌创建工作方案》要求,制定支部党建品牌创建方案,引领支部发挥战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。

于凡芮 供稿



### 喜迎十九大 为党旗添光彩 ——德和物业党支部开展党员下基层活动



在党的十九大即将召开之际,为进一步引导党员干部同心向党、凝心聚力,发挥党员干部的模范带头作用。德和物业党支部于 2017 年 10 月 14 日,组织党员和中层干部 30 余名,赴城发生态园开展“喜迎十九大,为党旗添光彩”党员干部下基层实践活动。

实践活动在支部统一组织下,从园区连廊、竹亭、果园、大棚

内外的卫生治理,到田间掰玉米、晒玉米、收花生、摘花生的秋收劳作,再到鸡舍的搬运工作,整个活动在党员带头干,群众争着干,重活累活都抢着干的氛围下圆满结束一天的劳作。

通过本次党员下基层活动,充分体现了党员吃苦耐劳的精神,激发了党员干部们的干事激情,彰显了党支部的凝聚力和党员的先锋模范作用。

于凡芮 供稿

