

# 申勤業報

Shen

Qin

Ye

Bao

第五十期 2024年2月28日 星期三

<http://www.shenqin.net>

## 金句导引

龙是中华民族图腾，具有刚健威武的雄姿、勇猛无畏的气概、福泽四海的情怀、强大无比的力量，既象征着五千年来中华民族自强不息、奋斗进取的精神血脉，更承载着新时代新征程亿万中华儿女推进强国建设、民族复兴伟业的坚定意志和美好愿望。甲辰龙年，希望全国人民振奋龙马精神，以龙腾虎跃、鱼跃龙门的干劲闯劲，开拓创新、拼搏奉献，共同书写中国式现代化建设新篇章。

——习近平总书记在中共中央国务院举行春节团拜会上的讲话

## 迎难而上龙年创新业 大力弘扬行业精神，

### 申勤物业召开2023年度工作总结暨先进表彰大会



先进员工出席会议。会议由总经理助理姚慈颖主持。

会议上，城智生活实业集团总裁、申勤物业执行董事关文哲先生代表城智集团给大家带来2024年的寄语，强调了在经济下行、财政收紧的严峻环境下，申勤物业一定要迎难而上，在集团赋能，区域合作，项目结构优化，人才激励与培养等方面做重点突破。

党支部书记黄星从党建引领物业方面为我们给出指引，指出党建工作既要做盆景更要做苗圃，党建品牌要更好发挥党建引领示范作用，要大力弘扬物业行业精神。

燕小明、胡雪珍、汪向东三位资深顾问也分别在会上指出，要团结上下充分把握新形势，对标优质服务标准，解决管理痛点，提升服务品质，以过硬的专业素养，不断增强企业项目市场竞争力。

公司副总经理周长丽全面

需求导向的服务探索、坚持质量发展为前提的品牌维护、坚持服务初心原则的客户服务路线、坚持以人为本植根项目的管理。在2024年积极拥抱市场变化、抓住市场机遇。以品质服务为抓手，谋求长期稳定发展之路。

公司部分项目负责人为我们分享了多个优秀案例，根据不同项目业主所需不同，他们对项目管理的侧重也有所区别。医创天地建管职院负责人陈建萍主旨以智慧为核心，通过室内香薰、微信服务号、扫地机器人等为业主打造一个充满科技感的舒适环境。红房子医院负责人姜明冬表示人员管理和品质保障是医院后勤管理的核心内容，严格的人员素质管理与培训才能更好适应医院的高标准高要求。松江体育中心负责人董红艳针对开放性场馆，围绕赛事进行岗位班次调整。没有活动定岗定位，一旦

总结了申勤物业2023年度取得的主要工作成果，并对2024年的工作计划提出了以四个“坚持”为主的重要的战略部署，即坚持客户

有活动就灵活机动，真正做到人员的多方面发展。香花桥老旧小区团队不仅能及时处理报修维修问题，更提前为汛期做好了防护措施。各个优秀案例都很好的展示了我们申勤人“勤学、勤思、勤劳、勤勉”的企业精神。

公司副总经理钱伟奕宣读了2023年度“最美申勤团队”、“最美班组”、“优秀管理者”、“明星员工”、“新人卓越奖”、“拓展先锋奖”、“特别表现奖”荣誉的先进集体和优秀个人的表彰决定。

为适应公司新形势下的战略发展需要，进一步明确各管理处和各职能部门组织架构，总经理助理姚慈颖宣读了2024年度最新人事任命。希望大家在新的一年里能勇挑重担，负重前行，不辜负大家对大家的期望。

面对激烈的市场竞争，申勤物业一路稳扎稳打，坚持真诚的对待每一位业主，用一腔热血做好“标准化服务、数字化服务、智能化服务、精细化服务”。未来我们仍需不断提升企业创新能力，持续增强企业核心竞争力，全面实现“服务社会、满足市场、同舟共济、和谐进步”的核心价值观，创造新业绩，书写龙年新篇章。

本报讯(综合办报道)1月19日，公司召开2023年度工作总结暨先进表彰会议，有城智生活实业集团总裁、申勤物业执行董事关文哲，党支部书记黄星，公司顾问燕小明、胡雪珍、汪向东，申勤物业高层领导、职能部门、各项目负责人及

本报讯(综合办报道)爆竹声中一岁除，春风送暖入屠苏。在龙年合家团圆的时刻，仍有一批默默坚守岗位的辛勤员工，正守护着我们的欢乐时光。

正是有他们的无私付出，才使得各项工作在长假里能正常运转，确保广大业主度过一个祥和欢乐、平安稳定的春节。

2月10日，正值大年初一。申勤物业副总经理周长丽、钱伟奕，总经理助理姚慈颖、运营总监陆涌杰、青浦保洁集约化团队负责人及区域经理吴晓英、项目经理张李青代表公司分别前往项目管理处，走访慰问了在春节期间仍然坚守岗位一线的员工，向他们送去节日的问候和祝福，感谢大家一年来的兢兢业业和在假期里“舍小家，为大家”的辛苦付出。

“过年了，大家还坚守在岗位上，辛苦了！给大家拜年了！”整个慰问过程中，领导们每到一处都与值班人员亲切交谈，向大家拜年并送上慰问红包和新春礼包。并嘱咐一线职工要以高度的责任感和使命感做好本职工作，站好新年第一班岗；同时也一定要劳逸结合、注意休息、保重身体。

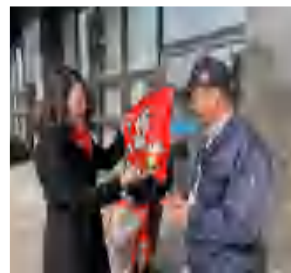
## 新春声声祝福语，龙年关怀暖人心

### 公司领导慰问春节坚守岗位职工

我们的工作也是受到业主方的牵挂，业主方们纷纷在春节之际慰问值班人员，表示辛苦了。其中2月9日上午10点嘉定机管局在局长严伟中的带领下到嘉定综合楼各岗位进行巡检并提前给物业工作人员拜年。2月10日上午，松江体育中心项目安全巡查时，发现北门岗外围燃气味道较重，紧急排查项目内所有燃气管道，最终发现是北门岗外围荣乐中路燃气管道爆裂，紧急拉起警戒线，对路过抽烟人员进行管控，地段民警、公安交警都赶到在现场。维修工程2小时，物业这里做好了游泳馆和训练中心的煤气管道关闭工作。周总和中心领导也一起到现场查看了解情况，并再次强调安全检查的重要性。至下午4点时，燃气泄漏已修好，路障已撤离，荣乐中路已恢复。

新春声声祝福语，龙年关怀暖人心。感受到领导们的关爱和关心，在岗员工们纷纷表

示，新的一年定不负当下、不畏将来，继续以坚定的信念凝心聚力、埋头苦干、奋勇前行。切实保障业主春节期间的生活稳定有序，为守护业主的和谐家园竭尽全力！





## 新闻采写十九讲

# 怎样采写幽默性报道？

编者按：

对于具有幽默感，且又风趣、形象的新闻报道形式，诸如幽默性报道、新闻漫画、拟人式报道，广大读者无疑是爱看的。

将我国传统的文学、艺术表现形式和手法，引入新闻报道，于是在我们的报纸上出现了章回体报道、三字经式的报道、戏剧式报道和弹词开篇式报道。这些新闻报道形式，新鲜而又活泼，受到了读者的喜爱和欢迎。运用这些报道形式，务请注意两条：一是要确保新闻的真实性，不允许半点虚构；二是一定要从实际出发，有合适的新闻报道题材方可运用，切忌削足适履。

幽默性报道的定义是：选取新近发生的（包括新近发现的）有趣、可笑而意味深长的事实，运用幽默的表现手法所作的新闻报道。这种报道形式为读者所喜闻乐见。

幽默性的报道，在给读者带来信息的同时，带来了幽默美的愉悦和会心的笑，也带来了启迪和教益（经过品味、思索之后）。

采写幽默性报道需要注意以下几点：

### 第一，采集和摸透反常现象，捕捉笑料。

“笑是幽默的动力。”采写幽默性报道，笑料是不可或缺的东西。笑料是幽默性报道中幽默美的基础。换句话说，没有笑料，也就没有幽默性报道。

笑料的种类繁多，有滑稽的和荒谬的，有矛盾百出的，有不协调的，有愚不可及的，有出人意料，等等。它们常常在生活现象表里不一、现象与本质的矛盾背离、内容与形式的极不谐调的情况下产生的，特别是在违反常识、常规、常理、常情的情况下产生的。请看《中国青年报》1989年2月1日刊登的、由王兆煌采写的幽默性报道《败了厂长兴，重来》：

前不久，湘潭某厂产品第一次获部优质产品奖。消息传来，厂长喜不胜喜，决定到时派两部汽车，请一个乐队，买50挂鞭炮，热热闹闹地去火车站接领奖归来的工程师。可工程师归厂心切，比原计划提前一天回了厂。全厂职工笑脸相迎，厂长却怒发冲冠：“说好的明天回，为什么提前一天？”

“提前一天不好？”工程师不解。

“要去车站接你，这是厂里的决定。”

“没必要吧，这么近。”

“有必要。重新来。”见工程师仍有些茫然，厂长又补充一句。

“你回车站去。”

工程师无奈，转身回火车站去了。

厂长再召集有关人员登上汽车，在乐曲声和鞭炮声中满脸喜色地开往火车站……

这篇幽默性报道的笑料在于：湘

潭某厂厂长原计划去火车站隆重而热烈地迎接领取部优奖归来的工程师，但出乎厂长意料的是，工程师却提前一天回厂。按常理、常情，既然领奖的工程师已经提前回厂，原先打算去火车站“热烈欢迎”的事作罢了。那料到厂长竟然为此事怒发冲冠，在责问工程师为何提前一天回厂之后，又责令工程师回火车站，重新摆布一番隆重而热烈的欢迎。正是由于厂长违反了常理、常情，笑料便由此而来。读者在一笑之余自然会引回味和思索：何必追求那种过分的“热烈欢迎”的形式呢？何必要强行摆布这种“热烈欢迎”的场面呢？这是否与厂长追求虚荣相关呢？

我们采写幽默性报道，就是要善于采集和摸透诸如此类的反常现象和反常心态，从中捕捉笑料。

### 第二，精巧构思，并运用幽默手法妥切安排结构。

运用幽默的表现手法，结构别致，一波三折，这是幽默性报道的一个突出要求。这是因为，幽默性报道只有写得曲折起伏，甚至出现结构的突然性，才能产生喜剧效果。请看《中国青年报》1989年2月3日的一篇题为《假药积德农妇死里逃生》的幽默性报道：

江西临川县某乡政府所在地的一位农妇，前不久花了65元钱在自由市场上买了50公斤尿素，谁知拆袋一看，只袋口上有五六公斤尿素，其余全是食盐。夫妻两人气得目瞪口呆。

气头上，丈夫打了妻子一巴掌，骂妻子不该花钱买假货。妻子本来就很难过，又遭丈夫殴打谩骂，更是满腹委屈，一狠心，抱起丈夫当天买回的“甲胺磷”农药，喝了小半瓶。幸亏丈夫发现得早，很快将妻子送往医院。经过抢救，那青年农妇居然自己走回家中。

据医生化验，那甲胺磷农药几乎全是假的，只不过颜色有点像，毒性虽有但含量极少。

事后，那位青年农民庆幸妻子“死里逃生”，还特地买了一块玻璃匾赠给卖假药的门市部，上写“假药救人，永世难忘”。

报道中的这一反常事例，其实也很简单：一农妇挨了丈夫的打，满腹委

再来，一同隐居。

从李凝隐居地回来，贾岛一直觉得这首诗的三四句有个字似乎应该改一改。原诗是这样：“鸟宿池边树，僧推月下门。”他想：究竟用“推”字好呢？还是改为“敲”字好？

贾岛在驴背上反复思索，总是犹豫不决，不知不觉间用手做出推和敲的姿势，想把这个字定下来。

这样一直走到长安城里，他还是做着手势不断苦吟。这天，当时任长安地方长官的韩愈出门办事，贾岛由于太专心了，一头撞进韩愈的仪仗队还不觉得。仪仗队的士兵见贾岛这么放肆，已经冲进了第三节还要向前闯，

屈，一狠心，喝了小半瓶“甲胺磷”农药，哪晓得那农药是假的，虽有微毒但含量极少，丈夫送妻子去医院抢救后，那农妇居然安然无恙，由自己走回家中。

这么一个情节并不怎么复杂

的事实，由于作者巧妙运用悬念、释念、误会、颠倒、巧合的幽默表现手法，妥贴安排结构，使这篇幽默性报道写得有起有伏，颇具魅力。你看，第一自然段写了矛盾的起因：农妇向自由市场买回食盐所冒充的尿素，夫妻俩发现后共同生气；第二自然段设置了悬念：农妇喝了小半瓶农药会死吗？第三自然段释除了悬念：原来甲胺磷农药是假的；第四自然段写了那农民庆幸妻子“死里逃生”，特地把一块写有“假药救人，永世难忘”的匾送给卖假农药的门市部。这正是“余波又起”，使这篇幽默性报道向纵深方向发展了一步，耐人玩味。可见，运用幽默的表现手法，妥善安排写作结构，对于写好幽默性报道显得多么重要！

### 第三，在运用幽默语言上下功夫。

幽默的语言带来生动的效果是不言而喻的。语言的致命伤是干燥、晦涩、无趣。老舍说：“文字要生动有趣，必须利用幽默。幽默的语言是幽默性报道的珠贝。幽默的语言，包括情趣、机趣，也包括意趣、理趣。台湾空军上校黄植诚驾机回归大陆，中国新闻社记者周景洛当年曾陪他参观中国女排的训练，当黄与女排姑娘合影时，他仰头对着身材高大的郎平、侯玉珠等人说：“和你们在一起，永远不会驼背！”黄植诚的这句俏皮话说得多么风趣，使他的那篇报道增色不少。

### 第四，掌握好幽默的分寸。

幽默是有分寸的，幽默过头便是哗众取宠，便是油滑、轻薄。老舍曾经说过：“嬉皮笑脸并非幽默”。

既要幽默，又不能油腔滑调，还要给予读者一点回味和思索，幽默性报道若能达到这般地步，便成功了。

林语堂说：“幽默是一种心理状态。进而言之是一种观点，一种对人生的看法。”林语堂的这段话也从一个方面说明了：我们应该掌握幽默的分寸。毛主席说话总是很幽默，不仅能给人以“会心的笑”，而且还能让人在笑声中受到启发和教益。请看：

在红军转战陕北的艰苦岁月里，有一天深夜，部队进驻田次湾。由于人多、村小、房少，毛泽东同志和十几位同志共同睡在一个小窑里。房东大

便不客气地把他揪下驴来，推到韩愈跟前。

韩愈问贾岛，为什么无缘无故冲撞他的车骑？贾岛这时已回过神来，连忙说明是由于在驴背上做诗，神情恍惚的缘故，并非有意冲撞。

韩愈是有名的文学家，对贾岛的问题也发生了兴趣，不但没责备他，反而立马想了很久，然后说：“用‘敲’字好！”

于是，这两句就最后定下来了，成为：

鸟宿池边树，僧敲月下门。  
改为“敲”字，是用来反衬李凝隐居地在万籁俱寂中更见幽静，也就是

嫂走上前，忐忑不安地说：“这窑洞太小了，地方太小了，对不住首长了。”

毛泽东同志随着房东大嫂的语调说：“我们队伍太多了，人马太多了，对不住大嫂了。”

三句话对三句话，三个“了”对三个“了”，直把大嫂和十几位同志逗得哈哈大笑。

我们在采写幽默性报道中，就是要掌握好这样的分寸：让读者在获得幽默美及其喜悦的同时，能引起心灵上的共鸣；对真善美的肯定和对假恶丑的否定。

### 第五，幽默是智慧的闪光，幽默的根底在于智慧。

是的，幽默是智慧的结晶，是对事物具有独到见解的表现。作家蒋子龙说：“幽默是一种广大而多方面的智慧，是一种横溢的才华，是一种积极的生命形态。”事实也一再说明了这一点：幽默的根底在于智慧。

毛主席当年在接受美国记者斯诺采访，介绍自己早年的家庭情况时，充满了幽默气氛。斯诺在《西行漫记》中曾引用了毛主席的这段话：“我家分成两‘党’。一党是我父亲，是执政党。反对党由我、母亲、弟弟组成，有时连雇工也包括在内。可是在反对党的‘统一战线’内部，存在着意见分歧。我母亲主张间接打击的政策。凡是明显的感情流露或者公开反抗执政党的企图，她都批评，说这不是中国人的做法。”毛主席把庄重严肃的政治术语用来描述自己家庭的“派别”，通俗，生动，一席谈话闪烁着智慧的光彩！

我们记者、通讯员采写幽默性报道，要有幽默的修养，要学习和掌握幽默的知识，包括幽默的种种表现方法，幽默的分寸，以及幽默的语言，等等。

当越来越多的人拥有幽默这种“优美、健康的品质”的时候。我们的生活，我们的报纸，我们的人生将会变得更加美好。

## 迎春



迎春君子兰，红火展秀姿。

家园添靓色，暖心开怀待。

叶伟英诗/摄

## 名句欣赏

### 鸟宿池边树 僧敲月下门

贾岛（779—843）是唐代诗人，屡次应试没有考中，一度出家当和尚，后来听从韩愈劝告还了俗，当过小官。他作诗时，非常讲究铸字炼句，反复苦吟思索，为此传下来一个生动的故事：

有一天，他骑驴访问隐居的友人李凝。正好友人外出未归，他便在门墙上题诗一首（即《题李凝幽居》），共八句，描绘李凝隐居地的幽静景色，叙述自己来访不遇，以后

响中寓静，这比在万籁俱寂中无声无息的推门要好。

从此，韩愈和贾岛便成了诗友。贾岛的苦吟，有时确有成效。他还写过一首《忆江上吴处士》，其中两句话说：

秋风生渭水，落叶满长安。  
这不仅写出了典型的秋天景色，而且把景象描绘得非常壮阔，但字句却很简练，也是传诵不衰的名句。

# 光荣榜

2023年,全体员工紧紧围绕公司总体目标,凝心聚力,真抓实干,勇于创新,敢于担当,圆满完成了各项目标任务。为鼓励先进,树立典型,激励斗志,经自下而上的推选和讨论决定,现对以下集体和个人予以表彰。

## 一、最美申勤团队(排名不分先后)

青浦-工业园区  
松江-体育中心  
杨浦-党校

## 二、最美申勤班组(排名不分先后)

青浦-曲水园 保安班组  
普陀-少儿图书馆 保安班组  
青浦-曲水园 保洁班组  
松江-区政府 保洁班组  
嘉定-图书馆 保洁班组  
杨浦-教育考试院 保洁班组  
松江-区政府 会务班组  
青浦-香花桥老旧小区 会务班组  
嘉定-行政服务中心 工程班组  
普陀-少儿图书馆 工程班组

嘉定-大众工业学校 宿管班组

## 三、优秀管理者(排名不分先后)

松江-体育中心 董红艳  
青浦-夏阳街道 周玉萍  
青浦-香花桥老旧小区 高娟

## 四、明星员工(排名不分先后)

### (一)保安明星

徐汇-环境监测中心 倪慧明  
徐汇-群艺馆 李勤  
普陀-少儿图书馆 陈祚龙  
青浦-新档案馆 孙爱明  
青浦-财政局 顾孝泽  
青浦-香花桥老旧小区 孟拥军

### (二)保洁明星

青浦-赵巷文体中心 陈彩玲  
松江-体育中心 顾翠凤  
青浦-新档案馆 江秋芳  
嘉定-洪德中学 方密红  
静安-中福会少年宫 王守国  
松江-区政府 俞勤

### (三)会务明星

青浦-工业园区 黄萍  
储备-会务 李金凤  
杨浦-教育考试院 何利芳  
松江-税务局 高莉莉

### (四)工程明星

青浦-出口加工区 周宝友

嘉定-司法中心 宋杰  
松江-区政府 陆春君

### (五)宿管明星

虹口-高级技工学校 施雯  
五、新人卓越奖  
青浦-建管学院、医创天地 陈建萍  
松江-区政府 龚轩

### 六、拓展先锋奖

青浦-香花桥街道 汪桂芳

### 七、特别表现奖

青浦-曲水园 孙全弟

## 心系职工送关怀，龙年慰问暖人心

### 公司领导赴项目单位慰问困难职工

本报讯(综合报道)龙年春节即将临近,为紧密联系员工,积极帮扶困难职工,近日公司领导开展了春节前的慰问活动,向困难职工送去慰问金。

1月29日、1月30日申勤物业副总经理周长丽、钱伟奕和运营总监陆涌杰分别代表公司前往各项目管理处,走访慰问困难职工,向他们送去节日的问候和慰问金。

整个慰问过程中,领导们每到一处都与困难职工亲切交谈,详细询问了职工的生活情况、家庭困难和工

作情况,肯定他们曾岗位上做出贡献,为公司现在的

蓬勃发展奠定了坚实的基础。并鼓励困难职工勇往直前,以坚定积极的心态面对艰难。公司会对符合帮扶要求的员工应帮尽帮、及时关爱;要将公司帮扶慰问精准辐射到更多困难职工,帮扶力度更贴近一线职工的实际状况;要发挥好桥梁纽带作用,把公司的各项福利政策信息传递给每一位员工。

声声问候暖人心,句句祝福递真情。公司领导的慰问,让员工们实感受到了公司的关心关怀。后续,公司



将会持续履行维护职工合法权益,竭诚服务员工,以满足职工需求为导向,以公司帮困实事为载体,深入开展困难职工帮扶送温暖活动,不



断增强职工的获得感,归属感,幸福感,安全感。以敬重之心,关爱之情,务实之举,进一步把公司对困难职工的关怀落到实处。

## “不平凡光亮”的闪烁

新春佳节,一年的开始。在这个特殊的假期里,当人们沉浸在欢乐的氛围时,仍有许多坚守在自己的岗位上的物业人。

少图馆物业管理处的保安、保洁员工大多是新上海人。每逢过年期间,是员工请假返乡的高峰时节,也是让管理处领导最

焦虑头痛的事。越是节假日,少图馆入馆人员越多,我们工作越忙碌。忙碌了一年,不能与家人共度龙年佳节,仍在平凡的岗位上忙碌着,心里肯定有点过意不去。但我们的员工从没忘记自己所担当的角色和身上承担的责任,物业行业这个特殊岗位必须有人值守。

保安部主管陈祚龙、员工邹金龙等已连续三个春节没有返乡过年团聚了,依然和平时一样在岗值守,做好场馆内外的巡逻、读者入馆验码和随身物品的安检、人员进出馆的秩序维护工作,守护着少图馆的一方安宁。其中保安邹金龙的父亲前段时期生病住院,本来趁春节假期可以回家探望,但是他把返乡团聚机会让给了同事,义无反顾地留下来值守,只是用手机与家人视频拜年送上祝福。客服部员工屠丽娟,早就做好了春节休息加请假几天与家人一起外出旅游的计划,享受陪

伴父母的欢乐时光。接到管理处春节上

班信息后,在顾全大局的思想激励下,加班值守协助馆方春节期间开展的各项活动,热情地为读者们提供服务。工程部主管黄忱知道春节假期读者人流量大,馆内活动、电影场次多,主动请缨来上班,和往常一样应该八点半上班的他七点多一点就到少图馆了,各个机房巡视一遍,提前打开中央空调机组制热,让暖气流遍每个楼层大厅,使入馆读者感受到温暖。开馆后,他不停歇在楼层上巡视,发现问题和安全隐患会及时安排维修和处理。

春节期间值守岗位的员工还有很多,文中提及的他们,只是其中的典范。正是有他们“舍小家、顾大家”的奉献精神,始终坚守在自己的岗位上,做团圆的守护者,用实际行动诠释着物业人的爱岗敬业,平凡中闪烁着不平凡的光亮。

(少图馆管理处 钱勇)

2024年2月初,新年将至,少年宫课程已全部结束,寒假开始了,但年前的各种活动还在继续。特别是每年的团拜必不可少,团拜离不开服务部员工的配合。他们跟团有时晚上要到十一点多才结束,但员工们没有一人报怨过。

同时在少年宫内坚守的员工也一样不轻松,为确保少年宫的安全和秩序,他们在自己的岗位上尽职尽责地工作着。合唱团在团拜的前两天,有200多人在老大楼少年厅排练。在学生入场排练时,外面下起了雨,因大厅里是大理石,雨水踩进去会特别滑。为了学生安全,保安及时铺上了地毯,保洁员守在大厅不停用干拖把拖干水渍。

四楼五楼剧场在假期对外借场一周,每天有350余人参加活动,中午还有工作人员在化妆间吃饭。这给保洁增加不少的工作量。但这一周的时间里,保洁人员任劳任怨,很认真地完成了工作。因为每天参加活动的人员较多,物业员工需要保持警惕,确保场地的安全和秩序。工程员工每天认真巡查,确保设施设备正常运转,为活动的顺利进行提供了有力支持。

在假期,大保洁需要根据各楼层的情况来调整他们的工作,因为虽然老师们放假了,但活动还有,所以他们要每天确认好楼层上没人之后,才能对楼层的地面进行清洗打蜡。在给三楼打蜡的时候,本已确认楼面无人的,但在打好蜡之后,其他楼面的人走了进去,把他们刚刚打好还未干透的地面踩出了一串脚印。没办法,他们只能对这片区域重新起蜡再上蜡。他们用自己的行动,彰显了对工作的认真负责和热爱。他们的辛勤付出为新年增添了一抹亮丽的色彩。

(中福会少年宫 王琪坤)

## 为新年增添一抹亮色

■ 优秀管理者风采

## 从『难点』到『亮点』

松江体育中心项目副经理董红艳



5起，大多是投诉人行为不符合场馆规定，物业工作人员进行婉言劝止，投诉人觉得场馆规定不合理而引起的投诉，真正做到了从“难点”到“亮点”。

除日常的接待市民、学生训练外，2023年松江体育中心共接待保障了市、区级及外省市领导莅临指导参观考察调研活动16次，接待赛事活动79场次，接待人数达到35000人次。由于项目属于开放性场馆，平时工作日期间，每天有市民锻炼和经常性的学生训练，赛事活动基本都安排在周末。为确保赛事活动举办期间不出纰漏，董经理始终将工作放在首位，她周末基本不休息，只要一有活动赛事需要，就加班加点的在项目上值守到活动赛事结束，牺牲个人休息时间去保障赛事的顺利召开。无论大小事她从不敷衍塞责，认真接待每一项任务，全力以赴做好保障，为项目团队树立旗帜，成为团队主心骨，倾力将团队上下拧成一股绳。这种高度的责任心和敬业精神，不仅赢得了赛事主办方的赞誉，也增强了业主对她的信任和信心，对其委以重任。现在好多赛事都是主办方直接跟董经理对接沟通。在2023年6月和8月赛事保障结束后，主办方还给体管中心送来了锦旗，表示感谢。

### 真诚为业主着想，尽力提供更优质的服务

作为一名物业人，董红艳时刻为业主着想，了解他们的需求，为业主提供更优质的服务。赛事增多场馆使用频率增加，首当其冲是对场馆是否造成损坏。主动全程跟进，时刻检查场馆设施设备使用情况，发现问题及时上报业主，并积极沟通处理。业主们

2023年对于董红艳来说工作压最大的一年。疫情结束后，赛事活动蜂拥而至。对市民开放的健身场所人员多而复杂，游泳馆施工装修期间，也正常对外开放。种种开放活动，对她的工作增加了很大难度。但董红艳扛起了压力，项目发展呈现稳中有进、进中向好的良好态势，各项工作均取得了令人满意的成效，为2023年画上了一个圆满的句号。

### 倾力将团队上下拧成一股绳

针对场所的特殊性，董经理加强了对体育场与游泳馆旺季开放的管理。不仅要求员工做到眼观四路，耳听八方，时刻关注场馆人员进出情况，环境卫生情况，设施设备完好情况等；还要帮助健身市民解决困难，譬如携带物品的临时存放、夏季给来健身的老人提供盐汽水等。增加健身市民到达场馆的舒适度，提高满意度，减少投诉。在团队敬业专业的服务保障下，2023年业主最担心的12345投诉较往年有明显减少，全年31起，与物业相关的投诉只有

只要看到董经理在现场，都会露出欣慰的笑容说：“只要小董在，我们就放心了”。业主们的态度从最初的不放心转为现在的依赖，离不开董经理日复一日的坚持付出。

将场馆当成自己家来看待，是董红艳经理能得到业主们信任的原因之一。她能想业主之所想，急业主之所急。2023年11月初游泳馆1号岗门头因老旧面临坍塌的危险，此处为游泳馆入口，人员车辆进出频繁，存在很大安全隐患。业主方因维修资金问题暂无法找专业施工方修复。董经理紧急查看现场情况，出维修方案，报业主领导审批，经同意后紧急施工，不仅排除了安全隐患，拆除了即将倒塌的门头，还改造了机动车和非机动车进出口。业主方非常满意，肯定了董红艳的能力，赞扬了物业团队的专业。

2023年10月29日，体育场举行中小学生运动会，结束后晚上参加比赛的小选手发现电话手表遗失，家长找到场馆寻求帮助，董经理带领物业团队竭尽所能花了几个小时帮助失主寻找遗失物品。失主郎影女士为表示感谢，于2023年11月9日赠申勤公司松江体育管理服务中心管理处“拾金不昧 品德高尚”的锦旗一面。作为一名物业人，董红艳用行动让“拾金不昧、抱诚守真”这两个词有了更暖的温度和聚合的力量。她不是无所不能的，但她一定会竭尽所能，为业主服务，为到场馆的参赛选手、健身市民服务，用优质的服务让业主觉得放心、贴心、安心、暖心。

### 始终保持对新技术和新知识的关注

身为一位优秀的项目经理，董红艳始终保持对新技术和新知识的关注，具备持续学习和创新精神。参加行业举办的培训，不断提升专业素养和管理能力。2022年，董经理参加了上海市物

业协会组织的项目经理训练营，并顺利通过考核，获得项目经理初级证书。2023年10月，又报名参加了上海市物业协会组织的项目经理中级培训并通过考核。通过学习，董经理把先进的管理理念和技术功能，灵活运用在项目管理过程中，提高了项目执行率和团队服务水平。同时，她还鼓励团队成员积极探索新方法，提高团队整体核心实力和竞争力。在董经理的领导下，项目整体运行情况良好，有效完成相关的各项工作；队伍建设良好，分工协作，内部团结，体现了团队强大的合作精神和战斗力；各项赛事对接顺畅，确保顺利召开、圆满完成；每季度均能获得业主对物业的考核高分，确保了百分百完成物业费的收缴率。松江体育中心项目在各方面都取得显著提升，2023年董经理又交出了一份让业主和公司满意的答卷！

（综合办 报道）



■ 新人卓越风采

## 迎难而上，彰显华美

——记青浦医创天地、青浦建管学院项目副经理陈建萍



陈建萍经理作为2023年3月才加入申勤物业的新兵，从最初接手的医创项目到建管学院项目至区域经理，这一路的走来，不仅得益于公司及客户的大力支持与肯定，更是她优秀个人能力与职业素质的展现。

在学习和实践中提升能力和素养

自接管建管学院后，遇上一次召开全体师生大会，市住房和城乡建设管理委领导也将莅临，学校非常重视此次会议接待工作。但是会场布置负责人接待经验不多。于是，陈经理去公司参加了一系列会务培训工作，并多次参观学习了各种级别的会务服务工作。在布置VIP贵宾室时，做出了很多细节安排的调整。如绿植的品种、摆放位置、射灯的角度，桌面上是否配置餐巾纸、湿纸巾，配备什么茶水，杯具的配置等等。加班加点，利用一个周末的时间完成了会场的布置工作。陪同一起工作的校方领导，对陈经理的工作态度及专业能力高度认可。当院长来看场地布置后，非常满意。当着所有人的面，对着陈经理竖起大拇指：“到底是专业的物业服务公司，干得非常漂亮。我看好你们的团队！”此后的会务服务工作，都非常放心的交给物业来做。在最近一次的与院方的交流会议

上，分管领导提出，以后市住建委领导到徐汇校区参访，接待服务就交给物业设计、安排。陈经理通过主动学习增强自己的专业知识和技能，不断提升专业素养和管理能力，为公司在校领导们面前打了一场漂亮的胜战！

### 用真诚打动人心，赋予有温度的情感凝聚力量

新项目总是会有许多地方需要磨合，有时候细节决定了成败。像建管学院保安条线和物业其他条线是由两位副院长分别在管，在一些工作交界点上会产生一些矛盾。陈经理多次沟通也难以改善。一次偶然的的机会，陈经理观察到其中一位副院长身体似乎不适，便送了缓解咽喉病况的润喉糖到他办公室，请他多注意身体。副院长一下子充满了感激，之后在工作对接上十分配合。又有一场大型接待活动由这位副院长主持。过程中，物业团队积极配合，全力保障，活动圆满完成。活动结尾送行时，这位副院长当着来宾和其他院长们的面说，“这家物业公司很不错的！”。所以说我们的物业服务不应该是一成不变机械化的，而应该用真诚打动人心，赋予有温度的情感凝聚力量。在保证优质服务的前提下，真诚才更能打动人心。

鼓励同仁积极向上，增强增

### 加归属感自豪感

2023年12月底，学院因为肯定物业公司的工作，特批给项目一笔费用以资奖励。陈经理将奖金分成三部分。第一部分，首先照顾基层员工，不论是前物业留任的，还是项目新招聘的，只要是对工作认真负责，工作积极配合的予以奖励。第二部分，为接下来三个月内生日的22名员工举办了热闹的生日会，其中有一份生日礼物是生日券，员工生日当天可以凭管理处发放的生日券，去食堂领取一份特制的生日面。这份礼物很受员工们的欢迎。第三部分，是对各条线表现特别优秀的员工给予奖励，鼓励大家积极向上，形成你追我赶的良性趋势。利用小资金办大事情，增加员工归属感、自豪感与幸福体验感，大大增强了团队的凝聚力与战斗力。

正是因为陈经理的优秀表现，申勤公司于2023年终总结大会上对其表彰，颁发了“新人卓越奖”。陈经理也在大会上表示，今后将继续努力，秉持公司“勤学”、“勤思”、“勤劳”、“勤勉”的企业精神，增加物业服务附加价值和利润，让客户享受到“物超所值”的高品质服务！

（综合办 报道）