

瑞贝卡物业开展综合大检查、礼仪大培训、岗位大竞聘……

多措并举塑造过硬团队 提升服务品质

本报记者 秦水森 通讯员 冯磊

“如果竞聘成功,我一定做好表率,服务好业主!”“我进入管理岗位,将更加积极创新工作思路,探索服务新措施,努力把服务品质提升一个层次。”……3月24日,瑞贝卡物业举行主管岗位竞聘,9个项目23名员工依次上台进行演讲和答辩。这是瑞贝卡物业3月份开展的“强素质,促发展”主题活动的“压轴戏”。

“打铁还得自身硬。要为业主提供高质量的服务,员工必须有较强的服务意识、较高的服务技能和较好的服务水平。”瑞贝卡物业公司总经理王楠说。瑞贝卡物业3月份开展“强素质,促发展”主题活动,教育引导员工树立强烈的服务意识,努力为业主创造“满意+安全+惊喜”的工作生活环境。

综合大检查,让大家来找茬儿

3月上旬,公司领导带队,行政、人事、财务、品质、工程等部门人员参加,瑞贝卡物业服务品质综合检查组依据《瑞贝卡物业公司品质巡检及考评管理办法》《物业服务行业相关法规》等,对所辖项目行政办公、人力资源、财务管理、环境绿化、清洁卫生、客户服务、工程维修、安全消防等进行全方位检查,消除服务“盲点”。

这种综合检查在瑞贝卡物业内部称为“找茬儿”。2019年5月,瑞贝卡物业下发《瑞贝卡物业公司品质巡检及考评管理办法》,明确规定了公司、品质管理部、各项目在品质检查中的职责分工、巡查内容、巡查方式方法、巡查评比标准及各项具体要求等。各物业服务中心对所服务项目进行自检,每周不少于一次,发现问题及时处理,并做好巡查记录;公司品质管理部专业巡查,每两月普查一次,对检查各项目发现的问题及时汇总上报;公司联合巡查,每半年检查一次,公司及项目经理级以上人员进行联合大检查。根据检查结果,瑞贝卡物业及时制定整改落实计划,品质管理部进行跟踪问效,督促各物业服务中心对问题及不足之处限期进行整改;同时,将检查结果综合排名通报表扬,并实行一定的物质奖惩。

瑞贝卡物业建立“项目品质自检、公司品质专项检查”的三级检查制度,使检查有了具体标准和评比杠杆,找出各项目在日常管理、卫生保洁、秩序维护、绿化养护、维修保养等物业服务中的问题及不足之处,使管理常态



3月24日,瑞贝卡物业举行主管岗位竞聘。 资料图片

化、网络化、覆盖无盲点、预防有措施,进而形成层层有人管、事事有人抓的高效服务机制,让大家养成随时随地发现问题、随人随事解决问题的良好习惯。

礼仪大培训,让服务更暖心

“于韶芳,‘三声问好’内容是什么?”“郝会娜,你讲一下接听电话时电话铃响几声之内接起?”“陶广伟,你回答一下进入业主家中维修,先做哪些准备工作,再开始维修服务?”……3月21日,在瑞贝卡新天下物业服务中心晨会上,该物业服务中心经理宋超群对所辖员工“礼节礼貌、服务用语”服务内容进行检查。

物业人员的仪容仪表、礼仪礼节是物业形象的具体体现,更是企业品牌。为进一步强化员工服务意识,规范服务礼节礼仪,自3月1日开始,瑞贝卡物业开展为期一个月的“礼节礼貌、服务用语”培训活动,苦练物业人员的形象内功,持续提升服务水平。

为做到“学有内容、练有抓手、考有标准”,瑞贝卡物业下发了实施方案,时间、内容、对象、要求等,制定了“礼节礼貌、服务用语”九大类七十二项培训内容,从细节上保障业主(客户)时刻享受到温馨、贴心的高品质服务。

在活动月期间,按照仪容仪表考核评比标准,瑞贝卡物业逐一对照客服、公维、工程、环境、示范区等分版块进行督查,督查结果与个人绩效及年底评优争

先直接挂钩,对落实不好的个人和单位负责人进行通报批评。

“物业工程人员到家里维修服务,怕把我们的地板弄坏,工具放在自带的专用垫布上,工作完了还用自带的抹布把地擦干净,想得真周到。”3月23日下午,瑞贝卡和天下小区31号楼业主高女士到该小区物业服务中心客服前台交费,对瑞贝卡物业的细节服务赞叹不已。

“开展‘礼节礼貌、服务用语’培训活动,丰富了员工的礼仪知识,规范了员工的礼仪行为,统一了日常服务标准,更为达到‘内强个人素质,外树企业形象’的目标打下了坚实基础。”王楠表示,今后,继续秉承“亲情、温馨、安全、满意”服务宗旨,通过加强培训等多种方式让物业人员在职业形象、仪容仪表、文明语言、服务品质等方面均得到较大提升,打造出一支素质过硬、形象较佳的瑞贝卡物业队伍,不断提高瑞贝卡物业的服务标准和品质,树立瑞贝卡物业更优质的品牌形象。

岗位大竞聘,让能者挑大梁

3月24日,瑞贝卡物业举行主管岗位竞聘。这是瑞贝卡物业第三次开展主管岗位竞聘活动。

本着公开公平公正的原则,此次竞聘演讲和答辩活动评委组由瑞贝卡地产领导、瑞贝卡物业中高层领导和基层代表共9人组成,采用现场打分现场公

布结果的形式。

在演讲和答辩现场环节,23名竞聘者首先进行10分钟的演讲,内容包括进行自我介绍、对企业发展的认识、工作措施等。

“作为主管,你如何带领本部门员工落实好‘亲情、温馨、安全、满意’服务宗旨?”“你若当上经理助理,每天的工作重点是什么?”……每一名竞聘者演讲结束后,还要进行现场答辩,由评委根据竞聘岗位情况提出问题,由竞聘者现场回答。

据了解,从2020年开始,瑞贝卡物业开展主管岗位竞聘制,两次竞聘上岗的主管员工已经成为项目的骨干力量。今年3月3日,瑞贝卡物业下发《瑞贝卡物业公司项目主管岗位竞聘方案》。

根据方案,许昌瑞贝卡新天下、许昌瑞贝卡和天下、瑞贝卡漯河水庄园、禹州瑞贝卡兴天下、禹州瑞贝卡和天下、襄县瑞贝卡新天下、临颖瑞贝卡瑞和苑、长葛瑞贝卡瑞和苑、镇平瑞贝卡和天下、漯河瑞贝卡瑞和苑,以及瑞贝卡商会大厦项目的客服、工程、公维、环境等多个岗位将通过竞聘产生。信息一发布,报名者踊跃参加,经过资格初审、笔试考试环节,23名竞聘者最终进入演讲与答辩环节。

通过笔试考试、演讲与答辩、评审与综合考评等环节,评委组根据成绩确定各岗位的最终人选。综合成绩低于75分者,不作应聘岗位安排。

瑞贝卡地产副总经理刘璐高度评价了瑞贝卡物业开展的主管岗位竞聘活动,他说,实践证明,主管竞聘是非常成功的一种选拔方式,为一线员工的成长进步提供了公平、公正的平台,得到地产公司领导的充分肯定。此次竞聘取得了很好的效果,对瑞贝卡物业发展起着积极作用。

“在郑文基董事长的关心下,在地产公司领导全程指导下,此次活动取得了圆满成功。主管岗位竞聘活动为广大员工提供了展示形象素质的机会,挖掘和培养了人才,进一步增强了员工的竞争意识。”王楠表示,今后,瑞贝卡物业将不断优化选人、用人机制,将竞聘活动作为选拔任用管理人员的主渠道,常态化开展竞聘上岗,让“想干事、能干事、敢干事、干成事”的员工走上管理岗位,努力建设一支高素质管理队伍,为瑞贝卡物业创新发展奠定坚实基础。

汲取榜样力量 践悟初心使命

远航物业党支部组织党员职工 收看《榜样7》专题节目



远航物业党支部党员职工收看《榜样7》。

本报讯(记者 秦水森 通讯员 齐群文/图)汲取榜样力量,践悟初心使命。3月25日,远航物业党支部组织广大党员职工认真收看《榜样7》专题节目。

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,中央组织部和中央人民广播电台、中央广播电视总台联合制作《榜样7》专题节目。3月25日20时,该节目在中央人民广播电台总台综合频道首播。远航物业党支部组织广大党员职工以各种形式认真收看。

据了解,《榜样7》邀请了王亚平、林占熿、路生梅、艾爱国、王传喜、孟昆玉、张玉滚、武大靖等8位党的二十大代表参加录制。该节目通过典型事迹展示、现场访谈、重温入党誓词等形式,生动展现了中国共产党人坚定信念、践行宗旨、拼搏奉献、廉洁奉公的高尚品质和精神风范,彰显了基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用,是开展党员教育培训的生动教材。

《榜样7》让远航物业党支部党员职工深受教育,大家通过微信群等交流心得体会。“成为榜样不在于职务有多高,而在于是否把履行岗位职责发挥到最大效能。作为一名物业经理,我要像他们那样,心中有梦,以他们为榜样,把职业当成事业去干,在自己的工作岗位上踏踏实实做好本职工作,提高服务品质,努力获得业主认可。”远航物业项目经理、党员杜丽娟说。

其他党员也纷纷表示,在今后的工作中要向榜样学习,向榜样看齐,做到履职尽责,坚守自己平凡的岗位,学习业务知识,提升服务本领,全心全意为业主服务,持续增强业主获得感、幸福感、安全感,以高质量服务推动公司高质量发展。

“黑科技”掀起高端衣物洗护革命



衣物护理管家正在对衣物进行洗护前的初步检查和护理。

本报讯(记者 刘丹凤/文/图)3月25日上午,曹魏古城南城门人潮涌动,一场“黑科技”引发的洗衣护衣革命吸引了很多市民围观、体验。一位“宝妈”和闺蜜围着衣物护理管家再三确认:“羊绒大衣也能洗?”“真皮皮衣也能洗?”……

当天,活动主办方负责人讲解道,空气洗是继水洗、干洗后又一种全新的高端洗护方式,海尔卡萨帝推出专门的空气洗洗衣机,采用独特的微蒸汽护理技术,在洗衣舱中注入高温高

压气体,通过机械力带动洗衣舱内部的气体运动产生强大气流,并智能变频,利用蒸汽分子和变频热空气迅速穿透织物,衣物面料经过气流揉搓、失压膨化和柔软整理后,使衣物纤维充分伸展并恢复面料的柔软和弹性;同时,以强风吹走毛屑和灰尘,达到蓬松衣物、抚平褶皱、除尘去异味、杀菌除螨虫、还原衣物光泽等效果,能完美解决貂皮、羊毛、羊绒、真丝、羽绒、皮衣、等高端面料的护理难题,表现出不同于传统水洗和干洗模式的巨大优势。



3月22日上午,许昌大成实业集团有限公司组织部分党员干部职工到春秋广场爱心献血屋开展无偿献血志愿服务活动。多年来,该公司始终坚持无偿献血等志愿服务公益活动,勇担社会责任,体现了广大员工的奉献和爱心。 冯广君 摄



3月23日,建安区委四大领导班子成员及15个区直机关干部200余人到五女店镇新市委党校开展春季义务植树活动。五女店镇政府干部群众一同参加植树。

植树现场,大家分工协作,有的挥锹铲土,有的扶苗培土、提水浇灌,每道工序都仔细认真,短短一个多小时就完成了500多株雪松、女贞、海棠等树木的栽植。

李鹤 摄

声明

●魏萌购买恒达房地产集团有限公司魏源广场房屋收款收据(日期:2017年12月15日,收据号:0019229,金额:100000元;日期:2017年12月16日,收据号:0019364,金额:253432元)不慎丢失,声明作废。

●任艳红购买恒达房地产集团有限公司房屋收款收据(日期:2017年12月15日,收据号:0019227,金额:100000元;日期:2017年12月17日,收据号:

0019366,金额:255050元)不慎丢失,声明作废。

●刘会歌(身份证号:411081198711158026)购买天润公馆9号楼14层1404的购房首付收据(开票日期:2020年9月5日,收据编号:06617828,收款金额:520000元)丢失,特此声明。

●本人鞠广山,因个人原因把一张由郑州腾飞建设工程集团有限公司开具的浩瑞庄园11号楼东户102房款票据(客户留存红联)不慎丢失,收据编号058096,金额1242240元,现登报声明作

废,如因票据丢失产生的一切法律责任由鞠广山承担,与郑州腾飞建设工程集团有限公司无关。

●许昌市襄城县颍河镇初级中学的食品经营许可证正、副本(证书编号:JY34110250046880,发证日期:2018年10月18日)不慎遗失,声明作废。

●许书华(身份证号码:411023*****6041)购买北海龙城怡园96号楼701号房屋,于2019年5月10日所交定金收据(收据号:020000297,金额:20000元),因本人不慎将收据丢失,

现声明作废。由此产生的一切纠纷与法律责任由本人承担,与许昌假日宝呈置业有限公司无关,特此声明。

●宋瑞华购买许昌帝景置业有限公司许昌恒绿洲公寓B栋518房屋的收款收据(金额41127元,开具日期2017年9月17日)丢失,现登报声明作废。

●长葛市竹园董加油站成品油零售经营许可证副本(油零售证书第41100022号)丢失,特此声明。

襄城县自然资源局国有建设用地使用权出让网上拍卖结果公告

经襄城县人民政府批准,2023年3月27日在河南省土地使用权网上交易系统举行的国有建设用地使用权出让网上拍卖活动[襄城县网拍(2023)1号公告],现将出让结果公告如下:

地块编号	土地位置	土地用途	出让面积(m ² 、亩)	出让年限(年)	规划指标要求				供地方式	成交价(万元)	成交时间	受让人
					容积率	绿地率	建筑系数	建筑限高(米)				
8-13-2	乾明大道西段南侧、首瑞橡胶厂西侧,经三路东侧	工业用地	137855.66(206.78)	20	≥1.0	≤20%	≥40%	≥8	拍卖	3488	2023年3月27日	襄城县汉盛实业有限公司

襄城县自然资源局
2023年3月27日