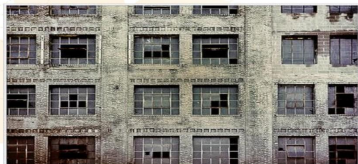


从“破窗效应”谈安全管理



美国的一位心理学家菲利·辛巴杜早在1969年进行了一次实验：他找来两辆一模一样的汽车，把其中一辆停在一个中产阶级的社区，把另一辆停在相对杂乱的社区。停在杂乱社区的那辆车，他把车牌摘掉把顶棚打开，结果当天就被偷走了。而放在中产阶级社区的那辆车，一个星期也安然无恙。后来辛巴杜用锤子把那辆车的玻璃敲了一个洞，结果呢，仅仅过了几个小时，它就不见了。以这次实验为基础，政治学家威尔逊和犯罪学家凯琳提出了一个“破窗效应”理论，认为：如果有人打坏了一幢建筑物窗户的玻璃，而这扇窗户又得不到及时的维修，别人就可能受到某些暗示性的纵容去打烂更多的窗户。久而久之，这些破窗户就给人造成无序的感觉，结果在这种麻木不仁的氛围中犯罪就会滋生、繁衍。

日常生活和工作中也经常会出现这样的现象：一间房子如果窗户破了，没有人去修补，隔不久，其他的窗户也会莫名其妙地被人打破；一面墙上如果出现一些涂鸦没有及时清理掉，很快墙上就会布满了乱七八糟的东西；在一个很干净的地方，人们会不好意思扔烟蒂、垃圾，但是一旦地上有垃圾出现，人们就会毫不犹豫地随地乱扔烟蒂、垃圾，丝毫不觉得羞愧；桌上的财务，敞开大门，可能使本无贪念的人心生贪欲。

从“破窗效应”中，我们可以得到这样一个启示：任何一种很小的不良现象的存在，在传递着一种信息，这种信息会导致不良现象的无限扩张，同时必须高度警觉那些看似是偶然的、个别的、轻微的“过错”，如果对这种行为听而不闻、熟视无睹、反应迟钝或纠正不力，就会纵容更多的人“去打烂更多的窗户玻璃”，就极有可能演变成“千里之堤，溃于蚁穴”的恶果。

八月骄阳似火太阳当头照，室外的气温总是维持在35℃以上，到了中午更是度日难熬直飙升到40℃以上！但有那么几个人仍然头顶着烈日、弯着腰，手拿畚箕和扫把在外不停地清理着烟头、纸屑，急/门诊门口地面的血迹和呕吐物以及零零的杂物等。我骄傲地告诉你：他们就是我们的外园保洁员工！

虽然每天都有消暑饮品发放给他们，但是这远远不够补充他们身上排出的汗水。常人在高温下室外站会儿便会汗流浹背，而他们是在高温下一刻不停地工作人员，可想而知这需要多大的耐力和毅力！你看！他们依旧坚守岗位，重复着枯燥且累人的动作。一遍又一遍地清扫着地上的杂物，一次次地弯腰，一趟又一趟地来回巡视。没一会儿他们身上的衣服就全然湿透，由淡色变成了渐变色再变深色。虽然有草帽遮阳，但是他们还是被晒得黝黑。也只有这样的毅力和责任心，才能将外围的清扫工作做得更好！

而每一位经过他们身边的人都会默默地为他们做的工作翘起大拇指“点赞”，因为他们的辛勤付出换来了干净整洁的环境。他们是值得敬佩的！他们的精神值得在每一位员工身上发扬！

烈日下的“卫士”

嘉定区中心医院客服中心 陈文



在实践中，管理者必须高度警觉那些看起来是个别的、轻微的但能触犯了公司核心价值的“小的过错”，并坚持严格按章管理。如果不及时修理好“第一扇被打碎玻璃的窗户”，就可能带来无法弥补的损失。对于违反公司规程的行为，相关部门或相关管理者没有严肃处理，没有引起员工足够的重视，从而使类似行为再次甚至多次重复发生，事故频发的现象就不能得到有效的遏制；对于工作中，由于某个人图方便不按规定正确穿戴劳动防护用品而没有得到及时制止，可能会有更多的人效仿，甚至会产生“罪不责众”的心理，从而留下安全隐患；如果某个设施设备出现缺陷没有得到及时修理，时间长了，大家就有可能觉得“原来就是这样的”，认为理所当然而不进行维修，疏忽或遗留下故障隐患，就会影响到设施设备的安全，后果不堪设想。

安全是公司的核心工作，作为一名物业管理者，抓好项目运营安全是重中之重的大事。安全管理是一项实实在在的工作，来不得半点虚假，严格要求，周密细致安排，对于安全管理至关重要。安全工作的制度化建设在日常管理中已是老生常谈了，从公司到各部门项目都建立健全了各项安全管理机制和规章制度，而且安全管理的内涵随着时间的推移也在不断更新和充实。但是，现实的情况往往是无论制度多么健全、规范，有效执行总是有一定的偏差。因此，我们的管理者对此要引起充分的重视，要及时纠正所发生的问题，有些甚至需要“小题大做”，这样才能防患于未然。

要做好安全管理工作，就必须从小事抓起，尽力做好各方面的沟通和支持，在员工的日常行为、工作作风等方面，及时纠正那些偶然性的违章事例，习惯性的违规行为，养成严谨认真的良好习惯和工作作风。只有踏踏实实从小事抓起、注意事情的每个细节，并长期积累才会使我们的安全管理走在良性循环的轨道上，我们在岗的每一位员工坚持把每一件小事做好，做到位了，公司的安全生产也就有了保障。

张青

静待花开



自成家以来，父母一直是和我们分开住的。平日工作繁忙，只有双休日安排一天陪陪二老。后来随着孩子们慢慢成长，学业日渐繁重，补课接连不断，我们到父母那里总是来去匆匆，好在二老也能体谅我们。为了弥补平时对他们照顾甚少，每逢二老的生日、或者一些特定意义的节日，太太和孩子们总是会为二老准备一些比较实用的礼物。

发现母亲喜欢花卉是今年的母亲节。太太说，今年我们也浪漫一下，送母亲一束康乃馨。我本来还有些担忧，怕她老人家会说不实惠。意外的是当母亲接过孙儿手中那束包装精美的康乃馨时，她满脸的欢喜和兴奋，一边说这是她平生收到的第一束鲜花，一边嗔怪父亲连一朵野花也没送过她。那一天，家里的气氛显得格外温馨！

只是鲜花的花期并不长久，许是天气也有些热的原因，没过一周，那束花就凋谢了。父亲电话中说母亲看着空花瓶可惜了许久。之后我们去父母家，太太陆续让孩子们抱一两盆绿植过去，说绿植不仅耐养，还能净化空气。二老家的客厅、窗台倒是添了不少绿色，但总感觉万绿丛中少一抹亮色。

这次中秋节临近，太太别出心裁，买了一盆种植的百合，三枝上面有十个大小不一的花苞，其中两个真的是含苞待放。孩子们依照他们母亲的教导，告诉奶奶这是寓意“花好月圆”的意思，祝愿我们一家健康康康、和和美美。母亲听了自然乐开了花，眼里绽放出久违的光芒。

之后的几天，父亲总通过微信让我们看那一朵朵逐渐绽放的百合，还告诉我们母亲每天早上怀着期待和惊喜起床，闻着那阵阵沁心的花香就觉得心情特好。看着微信上的图片和文字，我的眼前仿佛浮现出母亲每天微笑着坐在窗前静待花开的画面。

想想父母养育和陪伴我们的这几十年，又何尝不是怀着一种静待花开的心境在默默付出？对我们从来没有苛求，没有索取，有的都是数之不尽的爱和体谅。我想，今后的日子也该是我们多陪伴他们了。父母的等待是无私的，但我们有义务让父母的等待变得有回报，让他们在等待中听到花开的声音，让他们感受到花开后满屋的芬芳馥郁！

嘉定区第一福利院 赵利峰



出版日期：2015 年 10 月

上海嘉隆物业管理有限公司 主办

第二期（总第 002 期）

陆祖芳副区长视察现厂园区

【本报讯】9月10日上午，嘉定区副区长陆祖芳带队视察由国资集团开发运营的现厂文化创意园区，区国资委主任沙建秋、区府办副主任印耀华、国资集团总经理龚侃侃等人陪同视察。

陆区长一行在参观了韩天衡美术馆并实地查看现厂园区后，来到新装修的嘉定孵化办公楼，听取园区建设、运营及后续开发情况汇报，以及由国资集团发起设立的园区二次开发基金方案汇报。

在听取汇报及交流意见后，陆区长对现厂运营及后续开发提出了要求：在运营方面，要提升团队专业管理能力，关注引进企业的持续发展，为后续园区管理提供模板；在后续开发方面，要注重市场研究，确保准确定位，要控制开发成本，确保投资收益。陆区长还就园区运营管理架构及园区二次开发基金方案等提出了指导性意见。



上海物业协会组团参加亚洲建物联盟大会

9月15日至16日，第五届亚洲建物联盟理事会和联盟大会在日本北海道札幌市召开，来自中国、日本、韩国、台湾、越南、蒙古、新加坡和印度尼西亚等地的200多名物业代表同行出席。上海物业协会代表团一行39人在执行会长翁国强率领下赴会，并发表“提高人力资源素质，推动物业行业发展”主题演讲。

亚洲建物联盟至今已经走过了10年不凡历程，为成员组织的相互交流、合作发展、增进往来和建立友谊，起到了积极的桥梁作用。2012年5月25日第四届亚洲建物联盟大会理事会和2014年6月20日第四届亚洲建物联盟大会相继在上海举行。此次大会就如何提高人力资源整体素质这一主题展开讨论交流。

翁国强会长在致词中指出：当前，世界经济高度融合，信息化建设大大拉进了各国各地区彼此的距离。深化友好合作、推动共赢发展，将成为亚洲经济新一轮前行的主潮流和新引擎。同时，经济的振兴，也为促进专业化建筑物管理开辟了新的空间。我们有理由相信，通过亚洲建物联盟成员的积极行动和真诚合作，将会有力推进所在地区所在城市建物管理健康发展，将会给广大业主创造和谐的工作和居住环境，使城市居家生活更加美好。

上海物业协会代表团一行参观考察了日本大阪市阿倍野大厦设施设备管理和日本全国建筑维修协会总部及培训基地。



9月22日下午，物业协会嘉定工委联合中国建设银行嘉定支行举办银企交流会。区房管局副局长李怡玲、物业协会嘉定工委主任顾煜、建行嘉定支行副行长严卫东等领导出席会议。

李怡玲在会上倡导各物业服务企业要以开放的心态看待物业行业的发展，积极与金融机构建立良好的合作关系。

顾煜指出，随着物业费的全面放开，物业管理行业将全面迈向市场化。在转型发展的关键期，金融机构对中小物业服务企业的支持显得尤为重要。

严卫东强调，建银嘉定支行要着眼于大局，坚决扶持和帮助关乎民生、维护良好的银企合作共赢局面。并对“代发代扣工资”“POS机收取物业费”“社区业主金融服务”“单位结算卡”等多项业务功能向与会人员做了详细介绍和讲解。

会上大家一致认为，在新形势新常态下，物业企业和区域银行要密切配合、通力合作，携手共创物业行业发展新格局。

深化改革扩大经营业务新举措 开创物业进军养老服务新局面

——签约嘉定区第一社会福利院物业服务项目

【本报讯】2015年9月25日下午，上海嘉隆物业管理有限公司与嘉定区第一社会福利院签订物业服务项目合约。

嘉定区第一社会福利院占地近4万平方米，总体规划800张养老床位，将重点收住失智、失能、失独老人，集医、护、养为一体的区级社会福利机构，是嘉定社会福利事业的重大民生工程。

嘉定区第一社会福利院作为区内重点的养老福利机构物业服务要求非常高，作为一家专业化的物业服务企业，我们有信心为该项目提供一流的服务，为老人提供一个舒心、放心、安心的生活环境。

目前人口老龄化问题日益突出，养老保障问题显得尤为重要。此次成功签约嘉定区第一社会福利院，是嘉隆物业进军养老服务业的敲门砖，为进一步提升嘉隆物业在嘉定区内的品牌影响力起到了重要的推动作用，朝着公司的发展目标又迈进了一步。



8月28日，一场以“奔跑吧宝贝”为主题的带孩子上班日活动在国资金融大厦举行，40多个萌娃宝贝们在暑期就要结束时来到了爸爸妈妈工作的地方，展开了一次职场冒险。这是国资集团团委第四次举办“带孩子上班日”活动，这一从国外风靡到国内的亲子教育方式得到了众多员工的喜爱和支持，报名参加人数也是逐年攀高。为了保证小朋友的安全，团委特别招募青年志愿者一对一照看每一位小朋友。区妇联副主席沈蓉、团区委青工部部长潘菲和集团党委副书记、纪委书记朱建明也来到活动现场和小朋友们亲切互动。



爸爸妈妈工作都在忙些什么？爸爸妈妈的工作环境怎么样？打印机怎么用？邮件又是怎么样发的？这些平时小朋友们好奇的问题在这样一场企业家庭日活动中都得到了回答。活动中涉及的职场任务环节让小朋友们在完成任务的时候更好地进行了一次职场探索。有的去采访了解了爸爸妈妈的职业和作品内容，还有的小朋友跟着爸爸妈妈一起学习了复印、装订文本等最基本的办公操作。通过对办公环境的熟悉、对父母职业的初步了解，小朋友获得了一次难得的职场启蒙教育，对父母而言也是一次难得又有特殊意义的亲子教育。

与往年的活动相比，今年国资集团的“带孩子上班日”最大的特点莫过于公益。以“爱护环境、保护动物”为主题的创意合影响、环保知识小课堂、垃圾分类小游戏、宝贝公益义卖行动……无论在场地布置还是环节设计上，处处体现着公益的元素。希望在这种潜移默化化的过程中



也能实实在在的学到一些小知识，有这种解，在宝贝公益我们都是带着之前工品义卖，本次金1551元，所得的公益金用于帮助贫困儿童解决学费和

学习用品等问题。在集团党委的支持下，经过四届的积累，由团委组织策划的“带孩子上班日”活动正日益形成自己的品牌，也成为国资集团具有特色的企业文化活动，见证了众多员工子女的成长。国资集团也将继续发挥优势策划这种有特色有意义的品牌活动。

我们处在一个移动互联网时代，相对于PC机而言，手机是用户随时都会携带在身上的工具，借助移动终端用户可以随时随地浏览资讯传递消息，碎片化的时间得以充分利用，而企业微信公众号在这方面可谓做到了极致。图片、文字、声音、视频的富媒体传播形式，使企业微信公众号成为品牌文化和企业资讯的传播出口，并将传统企业自传播中的官网、微博、内刊、手机报、用户沟通整合到了移动端。另外企业通过微信公众号可以即时向用户及公众推送信息，通常情况下物业公司如果对业主推荐本公司的微信公众账号，业主的接受率会相当高。

微信已经成为了人们不可或缺的一部分。嘉隆物业将正式推出微信公众号，来面对广大社会群体。可以让客户更好的了解到我们嘉隆物业各个项目的特色化服务团队。

我们首先推出了国资大厦客服中心微信公众号，其内容上对嘉隆物业及国资大厦客服中心的概况、服务理念、管理方针、管理体系、特色服务、荣耀成就进行了介绍，这些板块不但能更好的引导业主了解我们的企业文化、理念、品牌和形象，更增加了一种客服中心与用户有效沟通互动的渠道，实现企业与业主之间的真实对话，用户可以像与好友沟通一样与客服中心公众号进行沟通交流，客服中心也可以第一时间收集用户的意见建议并及时做出反映，此举将进一步建立企业与业主之间相互信任，互惠互利的良性动态，并实现线上线下一体化服务，全面提高服务质量，创新物业增值服务。

我们不仅提供专业的物业管理服务，我们更发掘价值，提升价值，与物业所有者和物业使用者协同工作以发挥最佳效用，为客户提供最优服务。通过微信公众号的开通，可以是用户更加快捷的对我们提出要求和建议。大大提高了处理业务的效率。

微信公众号的推出，是时代的需要。也展现了嘉隆物业面向年轻化的发展。可以通过其来发布重要通知，发起需求投票，在线解答问题等等。综上所述我们将不断完善优化公司各项目微信公众号，在原有基础上不断及时更新内容，并大胆尝试各种不同风格的界面和互动形式，加大公众号的吸引力，进一步加强公司品牌的曝光率，使现有业主以及潜在用户能从更多的角度知晓、了解并最终认同我们。



安全是最大的效益，事故是最大的浪费

“铃铃铃……”，一阵急促的报警铃声响起，监控人员确认火警；项目负责人启动消防应急预案，消控中心打开广播通知疏散，并拨打“119”报警；疏散组引导各楼层客户进行疏散逃生至安全区域；设备抢险组组织人员关闭现场无关电源、控制电梯、启动防排烟系统；灭火组组织人员利用现场灭火器材先行灭火，警戒组负责保护现场，维持大厦秩序。原来这是嘉隆物业嘉定区工人文化宫客户服务中心组织的消防疏散和灭火实战演习，整个行动在周强经理的指挥下高效准确，有条不紊地进行着演练。



著名的海恩法则指出：每一起严重事故的背后，必然有29次轻微事故和300起未遂先兆以及1000起事故隐患。这些不起眼的小事都是安全生产的隐患，为此我司自成立以来便不断加强安全生产工作，针对物业工作的特性及各项项目的不定性，公司要求各个项目都应制定系统的、完善的应急预案。“平时多

流汗，战时少流血”，只有在平时做好各种应急预案并加强演练，才能防止在事故突发时手忙脚乱、惊慌失措。回顾历年：2012年，嘉隆物业在博乐路55号办公楼、嘉中心客服中心开展消防演练、开展保安队列以及消防技能大比武等；2013年，防台防汛预案演练、防溺水突发事件应急演练等；2014年，组织开展安全生产月、活动、“11.9”消防宣传月活动、各客服中心预案演练。

今年，我司正式成立安全生产委员会，成功做好安全生产月知识竞赛、讲座、演练、夏季消防、防台防汛、易燃易爆危险化学品大排查等工作。在紧随其后的“11.9”消防宣传月活动中，我们也将开展以演练、培训、知识竞赛为主要内容的宣传教育活动，充分提高员工的消防安全知识，锻炼各疏散演练单位的组织、应变能力，确保每个参与演练的人员应对突发火灾的逃生自救技能。

蔡晶晶



坚持以人为本做好职工的娘家人

职工是做好一切工作的基础，而服务好职工是工会工作的责任。工会是职工的娘家人，全心全意为职工群众服务，切实表达和维护广大职工群众的合法权益，是工会各项工作的出发点和落脚点。

以人为本，就是要为职工群众办实事、解难事，用娘家人的真爱滋润职工的心田。上海嘉隆物业管理有限公司自成立工会以来，积极开展工会组织建设工作，取得了阶段性的成绩。工会每年组织一线员工进行全面健康体检，做到1200多名员工两年全覆盖，同时针对女性多发的乳腺及妇科癌症为全体女职工购买了女性之光“姐妹情”关爱保险重大疾病互助保障项目。今年又为符合条件的劳务派遣人员购买了上海市职工保障互助会综合补充医疗、意外互助保障金。

以人为本，就是要将人民的利益作为一切工作的出发点和落脚点，为了适应新形势下工会工作的需要，不断迎合企业发展新要求，切实维护职工的合法权益，我们也在努力提高自身素质，学习创新服务机制，根据区总工会及集团工会工作委员会的工作要求，今年我们在全体工会会员中积极推行办理“工会会员服务卡”。这些保障项目有效帮助患病住院的职工减轻个人自负部分医疗费的经济负担，通过互帮互助的形式，在国家基本医疗保障基础上，再为广大职工增加一道抗风险的防线，起到关键时刻雪中送炭的作用。当好“娘家人”，从嘘寒问暖的小事做起，从职工关心的实事做起，从点点滴滴做起，只要我们坚持以人为本，切实发挥工会作用，我们一定能更好地服务职工群众，真正做好职工群众的“娘家人”。



工会委员会

向中国式过马路说“不”



提示，一些行人、电动车违章者立即对自己的行为进行纠正，路口的交通秩序变得好了起来。

2015年里，嘉隆物业还参加了桃李园志愿服务、“学雷锋”、“带孩子上班日”志愿活动、植树节、重阳节活动等等，努力将公益志愿活动进行到底，并且在此次“青年创城文明岗”的活动下，志愿者们用行动来唤起交通参与者对于遵守交通规则的重视，引导市民向“中国式过马路”说不，让人们逐渐养成文明过马路的好习惯。

团支部

企业的发展需要人，需要人才，一个良好的外部环境，能使员工感受到无限的发展空间；而一个温馨的内部环境，更能使员工感受到家庭般的温暖。

嘉隆物业一直秉承“真诚合作、热情服务、严格管理、温馨关爱”的质量方针。公司现有二十多个管理项目，员工有一千多名，在日常管理工作中，项目管理人员身先士卒，每天带领各条线一线员工战斗在现场第一线，传授他们理论知识和业务技能，帮助他们提高服务质量，同时，在生活、学习上，他（她）们和一线员工友好相处，设身处地的为员工着想，积极主动向需要帮助的员工提供帮助，经常利用业余时间同员工谈心、谈话，增进相互之间的了解。例如：今年夏天，项目保洁阿姨上班途中发生车祸需要静养，但家住农村还有几亩葡萄需要进行修剪，项目管理人员知道这个情况后，放弃休息时间和其他几位员工一起到她家进行葡萄修剪，解决了她的后顾之忧，阿姨感动地说：“只要有你们在，无论碰到什么事情，我都不会离开这个工作岗位，有你们在我心里觉得踏实”。又比如：项目保安部员工家属突发重病、大病，项目了解情况后及时伸出援助之手，组织一线员工进行募捐，当沉甸甸的募捐款送到员工家属手里时，家属激动的泪流满面，连声感谢公司的关怀。一直以来，公司对身患重病的困难员工及家属始终不离不弃，真正将关心关爱落实到实处，这已经成为了公司的优良传统。

今年夏季的高温与往年一样酷热难耐。在气温最高的那几天，公司党政班子成员带着防暑降温物品以及食堂特意准备的冰冻绿豆汤分几路前往各个项目客服，慰问奋战在高温一线的员工。一句“你们辛苦了，要注意劳逸结合、身体当心”，承载着公司领导对员工的无限关爱，同时也是对员工们辛勤劳动的高度赞扬。“送清凉”活动犹如股股清泉流淌在一线职工的心里，极大地鼓舞了他们的工作热情。

关心、关爱其实是一项润物细无声的工作，有时一句简单的问候，一个信任的眼神都可以成为员工关怀的一部分，嘉隆物业提倡‘以人为本’的企业核心理念就是集中体现于无处不在的员工关怀事迹中。



工会委员会