

# 技能比武展风采 以赛促学砺精兵

## ——金望物业岗位技能大比拼活动侧记

本报记者 陶 静



晒技能、比服务、秀形象、展风采……为持续向业主提供更加专业、品质的物业服务,打造舒适、美观的小区环境,近日,焦作市金望物业管理有限公司(以下简称金望物业)在金山·东方花园小区举办了岗位技能大比拼活动,员工们在比赛中大放异彩,展现出了专业的物业服务技能与卓越的服务水准。

长久以来,我们对物业服务的印象还仅仅停留在楼道清洁、门岗值守、园区巡视等可视的基础服务方面。但随着社会的发展,服务市场早已向物业人提出了更高的要求。品质化服务、便捷性社区、丰富的社文活动,资产保值增值成为判定物业服务水平的新标准。据了解,金望物业一直以来不断探索新型服务模式,努力提升服务标准,此次举行岗位技能大比拼活动共分为客户服务、维修服务、秩序服务、环境服务等几个部分,充分展示了物业员工的工作能力及业务专长,为公司员工搭建了一个精进技能、切磋技艺、交流技术、展示技能的平台,进一步激发了大家“学技术、练本领、比技能”的“追赶超越”工作热潮。

### 品质服务 言行合一

作为物业的“门面”,客服人员是业主首次体会到物业服务品质的重要一环。一名优秀的客户人员要具备哪些素质?要有亲切的笑容、要有耐心的脾性、有解决问题的能力……在客服管家技能比武中,金望物业的客服组团队通过情景再现、即兴问答来模拟应对物业服务过程中可能面对的问题;通过走、站、坐、指引等动作,展现着金望的标准化服务。她们身着整齐的制服,面带微笑、从容自信,一言一行,都体现出了标准化的服务礼仪及职



业素养。

随后,物业的保洁人员也进行了专业知识问答和技能展示,只见她们问答流利、操作规范、有条不紊,每一个动作都彰显着精湛的作业技能,用质朴的行动将敬业精神展现得淋漓尽致。

### 专业之术 守护一方

秩序队伍是物业工作中重要组成部分,是家园的安全卫士。秩序服务比拼项目包括队列(交接岗、车辆交通指挥等)、消防水带抛接、灭火器使用以及专业技能表演等,金望物业的秩序队员们个个着装整齐、身姿挺拔、精神抖擞,随着比赛内容的层层推进,选手们从容应对,展现了极高的专业水准和服务技能。

“台上一分钟,台下十年功。我们在对秩序员的培养上,采用军事化的管理培训方式,通过不定期地开展如车辆的指挥手势,消防器材的使用方法,体能训练,体能测试,电脑监控等相关知识技能的培训,致力于打造出一支,素质过硬、能力突出,守一方平安、护万家灯火的秩序队伍。”金望物业公司负责人表示。

### 技术过硬 排忧解难

着装整齐、礼貌沟通、环

境检测、故障检修、园艺展示……金望物业的设备维修师傅和园艺绿化师傅们围绕入户维修礼仪、日常模拟巡检、硬件维修实操、树木修剪等方面展开了技能大比武的激烈角逐。大大小小的工程用具轮番上阵,一枚枚细小的螺丝钉在师傅手中大有可观,一棵棵平平无奇的树木被师傅们修剪出了美观的形状……专注的汗水中凝结着师傅们的高超技艺。

“技能比武不单单是展示自我的舞台,更是检验技术水平、工作能力的良好契机。大家在技能比武中相互切磋技艺,寻找不足,及时改进,提升了整个物业队伍的技术水平,更为业主提供了更好的服务品质。”金望物业维修组的一名工作人员说。

通过此次岗位技能大比拼活动,不仅增强了金望物业员工的服务意识,进一步提高了各岗位工作人员的服务能力,也为该公司打造知识型、技能型、创新型高素质物业服务团队奠定了坚实的基础。

图① 金望物业的秩序队员在进行消防水带抛接比赛。

图② 维修组在进行硬件维修实操比拼。

筱 静 摄

## 一束鲜花送祝福

本报讯(记者王倩)五月,空气中飘逸着康乃馨的香气,传递着浓浓的亲情。为了大力弘扬母爱精神,营造感恩母亲的社区氛围,5月14日,金望物业东方花园服务中心在金山·东方花园小区内举办了一场“以爱之名、致敬母亲”为主题的母亲节感恩送花活动。

记者在金山·东方花园小区内看到,物业工作人员为妈妈们准备了康乃馨作为母亲节的礼物,让他们将康乃馨亲手送给母亲的同时,为妈妈送上最真挚的节日祝福,“妈妈,我爱你……”“妈妈,母亲节快乐……”“妈妈,愿您永远美丽……”孩子们用最青涩的话语向妈妈作出了最深情的告白,收到鲜花的母亲们脸上都绽放出如花



儿一般美丽的笑容,现场氛围十分温馨欢乐。

金望物业东方花园服务中心负责人表示,此次活动旨在呼吁大家关爱母亲、呵护母亲,增强感恩意识,凝聚和提升了感恩的良好家风,营造良好、和谐的小区氛围。

上图 物业工作人员将康乃馨送给业主。

王 倩 摄

## 亲子共读伴成长

本报讯(记者王倩)5月14日,金望物业东方花园服务中心与爱贝儿幼儿园携手组织“童阅读,共成长”活动。

近年来,亲子阅读已经成为全民阅读活动的重要组成部分,金望物业东方花园服务中心此次举办亲子阅读活动,不仅在小区内营造了浓厚的阅读氛围,还让亲子阅读成为小区的一种新时尚。

在亲子阅读活动现场,十几名小朋友和自己的妈妈一起阅读了绘本故事,随后的亲子游戏将活动推向了高潮。“我觉得这场亲子阅读活动特别好,它在激发孩子们



阅读兴趣、阅读热情的同时,也培养孩子们的阅读习惯,增进了亲子之间的亲密度,让孩子们伴随着书香成长。”金山·东方花园小区一业主表示。

上图 亲子阅读活动现场。

王 倩 摄

## 以礼相送致爱意

本报讯(记者陶静)有人说,世界上最美好的事就是“你陪我长大,我陪你到老,从牙牙学语到长大成人,你把全部的爱倾注于我,让我拥有爱的铠甲”。在母亲节当天,金望物业东方花园服务中心开展了彩泥包包DIY活动,以传统与时尚相结合的方式,为母亲节带来了别样的体验。

活动现场,孩子们展开想象,用彩泥为妈妈制作了一个个时尚艳丽的包包,在孩子们的眼里,自己的妈妈永远是最美丽的女子。孩子们在送上亲手制作的礼物的同时,也为妈妈送上了最真挚的节日祝福,并给妈妈一个大大的拥抱和一个甜蜜的亲吻。



此次母亲节彩泥包包DIY活动不仅让孩子和妈妈度过了一个欢乐的时光,更让孩子们学会了如何表达感恩,增强了亲子之间的情感交流,为母亲节增添了温馨和感动。

上图 孩子们展示为母亲制作的小礼物。

筱 静 摄