



·新南北人·

“拿一份薪水，就要做一份对得起公司和业主的工作”

——记盛德嘉苑小区保安主管钟桂芳



钟师傅指导保安员进行业务培训

在盛德嘉苑，说起“钟桂芳”这个名字，不管是服务中心工作人员还是小区业主，没有不竖大拇指的。

2003年1月份，钟桂芳从原来的国企买断工龄，作为“4050”人员进入新南北物管公司，一开始就在盛德嘉苑服务中心当保安员，现在他已经是小区的保安主管。在这个平凡的岗位上，他已经工作了近6年的时间，事无巨细，忙忙碌碌，他用自己的诚恳和负责，得到了小区业主和中心同事的信任，大家都把他当作自己的家人一样，并都尊称他为“钟师傅”。

钟师傅的工作职责有日常保安工作、队员业务培训、工作监督、物业费及停车费的收取等等。6年来他对待工作认真负责，一丝不苟，从不迟到早退，没有一次违规记录，不管在什么时候总是把工作放在第一位。在工作中，只要是其他同事有需要帮助的，他都会毫不犹豫地冲到第一线，有时甚至放弃自己的休息时间。每次卫生大检查，他都主动为其他同事分担点工作，发现问题及时帮忙处理。每周一次的晚班查岗，服务中心的收费工作，业委会选举的送选票等等，到处都有钟师傅的身影。用他自己的话说“我是服务中心的一块砖，哪里需要哪里搬。”更让人感动的是，他为了别的同事能在大年三十回家吃一顿团圆饭，自己主动要求留在服务中心值班，而钟师傅自己的家和服务中心近在咫尺，他却没有抽空回家看一看，默默地坚守着自己的岗位，年年如此。

盛德嘉苑有新的保安上岗，都是由钟师傅带，一般都是带3个月，直到新同事熟悉并胜任

工作。工作监督时，钟师傅一般都是晚上一点半钟从家里过来检查，察看值班人员有无违规违纪现象，如果遇到问题也是照章办事该处罚就处罚，对任何人都一视同仁，大家都心服口服。

小区内200多辆私家车，钟师傅能知道哪辆车是哪幢楼哪户业主的，小区内所有业主他也基本都认识。他对小区业主真诚相待，对外来访客也是一样，客人们都对他印象很好，缴纳停车费也是心悦诚服。用钟师傅自己的话说：我收费是照章办事，你进入了小区我也会对你的车和人负责，如果不收费反而会让人家感觉我们小区管理跟不上。

众所周知，物管工作非常琐碎，烦心事、委屈事多。钟师傅为了让小区业主能对新南北的物管满意，经常性地和业主沟通，站在他们的角度想问题，为他们解决实际问题。因为他的真诚和热心，久而久之，小区的业主都熟悉了他，认可了他。这样一方面，他自己开展比如收费等方面的工作就有了很大便利，一方面也为公司赢得了口碑和效益。碰到有的业主不愿意交费，他总是耐心的做说服工作，他和绝大多数业主关系都很好，今年已完成了65%的收费，在物管公司的服务小区里成绩是最好的。

对于自己的工作，钟师傅有自己的认识。他说：自己是下岗工人，对这份工作很珍惜。在新南北同事之间相处很和谐，管理处领导也很关心，公司领导也很信任。物管公司以前有一位领导曾经跟自己说，我对你第一感觉你可能对工作不适应，但是过一段时间，他对我说我感觉你

对工作很适应。小区的很多业主也很关照，经常送点小礼物给自己，小区内曾经有一位公安战线的老领导，赠送给自己一件大衣，给自己晚上值班御寒用。我们是保安，是保业主平安的。有时候也会遇到一些委屈和不能理解的事情，但是当面都不能和业主争辩，最多也就是背后一个人的时候宣泄一下。有次收物业费一晚上跑了6户业主，一家都没有收上来，自己也很难过，值夜班时，自己就坐在花坛上冷静地反思，是不是自己或者是物管方面什么地方没有做好。在工作中，遇到难以解决的问题，钟师傅总是配合管理处领导尽量平衡各方面利益，听取业委会意见，共同协商解决。

钟师傅说：自己在盛德嘉苑工作心情很愉快，工作感觉很踏实。做这份工作对自己来说也是一种提高，提高了安全意识，学到了很多安保的技能。

面对大家的信任和赞扬，钟师傅说：公司和业主对我的肯定实际上是对我的激励。我始终抱着一个信念，那就是拿一份薪水，就要做一份对得起公司和业主的工作，否则，我会感到良心不安。因此，我只有尽力做好才感觉对得起业主对得起公司，我相信没有最好，但是我会尽力做到更好。

这6年来，钟师傅一直都是抱着这个信念，日复一日地重复着这些平凡的甚至是微不足道的工作，坚定而忠实地履行着自己的职责，为保一方业主平安，为物管服务水平的提高倾注自己的全部心血。

要是我们每一位新南北员工，不论职务高低，不论年龄大小，都能像钟师傅那样尽心尽责做好自己的本职工作，踏踏实实履行自己的岗位职责，那我们的工作会做得更好，目标会实现得更完美。（方涛）

简讯

9月28日晚，双溪天城小区一名业主将一个新买的手机落在自己店门外的电瓶车上，当发现手机不见时，该业主马上将情况反映到物管公司保安处，保安队长孙义建得知情况后，立马到小区周边进行仔细查看，并及时到监控室查看了当时的监控录像，发现了可疑人员，最终找回了手机并物归原主。孙义建同志对工作认真负责的态度得到了业主的认可，也值得我们全体员工学习。（王慧）

8月28日下午，盛德嘉苑小区保洁员在打扫楼道卫生时，发现一个黑色的钱包，捡起来一看，发现里面有身份证、两张银行卡以及少量的现金。为了怕业主着急，她及时把钱包交到了保洁领班那里，保洁领班随后就把钱包交到了管理处，管理处通过保安了解到此钱包是小区某幢101室业主小孩的钱包。管理处及时与业主联系，过一会小业主过来了，经过确认后物归原主，小业主拿到自己的钱包高兴地说：“谢谢物业，谢谢保洁阿姨！”（盛德嘉苑管理处）

水韵天城家政服务部获业主好评

本报讯 建德物管公司在不断加大管理力度、提高管理层次的同时还积极为业主考虑，解决业主对家政服务需求的难题，并于2008年9月1日开办了“水韵天城”家政服务部，主要针对装修后的清理、日常保洁、搬家、管道疏通及维修服务。由于家政服务部就在水韵天城小区，服务效率很高，业主对“水韵天城”家政服务部的信任度也在不断提升。“水韵天城”家政服务部不仅实现了物管公司创收，同时也博得了业主好评。（杨欣荣）

祝福

10月份，以下同仁将度过自己的生日，本报在此祝福他们生日快乐！

集团公司：陈烟土、张克华、蒋秀文、蒋琛、周娟、凌剑英、王振辉、陈萍、翁燕露

青枫公司：金韧、徐姚泰、徐文鸣、童巨胜、宋骅、陆振

欣北公司：沈国华、毛媛霞、黄雪娟

蚌埠公司：李小丹

建德公司：邓正坤

杭州南北：谢晓华

苍南公司：郑海燕、支海燕

物管公司：魏学庆、韩梅益、徐芳、梁斌

蓝天商务中心举行中秋联谊会

本报讯 中秋佳节时，一场生动的业主联谊会在蓝天商务中心大厅举行，大厅每张桌上都摆放有鲜花、水果、月饼，活动以茶话会的形式进行，增强了业主之间的沟通，烘托了节日气氛。物管公司领导、管理处员工以及业主、业主代表、业委会成员一起共同参加活动，中心三楼的宏源证券公司还从北京请来一位理财专家给大家上了一堂生动的理财课，得到了大家的一致好评。这次活动是由业委会和管理处共同举办的，旨在为业主、用户搭建一个和谐



互动平台。为业主营造安全、舒适、温馨的办公环境一直是蓝天商务中心追求的目标，为此，中心将不懈努力，力争成为业主贴心的“好管家”。（郭芳）

集团公司举行新员工入职培训

本报讯 9月22日下午，集团公司在三楼会议室开展新员工入职培训，10名各部室及所属公司近阶段新进员工集中参加学习。办公室相关人员用口头讲解结合幻灯片放映的方式，向新进员工们介绍了公司的概况（包括集团公司、所属公司、控股公司、已开发楼盘、在建项目、荣誉资质、企业规模等）、企业管理（包括管理队伍、组织架构、部室组成等）、企业文化（包括企业理念、员工活动、文化载体等）、以及薪资福利待遇等情况，同时，还组织大家集中学习了公司的主要规章制度。这样的统一集中培训，有助于新进员工更全面地了解公司各种情况，以便于更快更好地融入公司开展工作。（吴珊民）

·南北文艺·

浅谈团队凝聚力

——“高效团队建设与管理”培训后感想

张锡民教授在培训时讲到团队执行力如何提高的话题，我首先想到的是：一个企业的管理团队凝聚力如何提高的问题。试想一个企业的管理队伍缺乏沟通交流，貌合神离，一盘散沙，那就犹如方向各异的作用力，最后形成的合力就有可能是负的作用力，一种起到与实现工作目标相反效果的执行力。

良好的团队凝聚力表现在：

(1) 团队内的沟通渠道比较畅通、信息交流频繁，大家觉得沟通是工作中的一部分，不会存在什么障碍。

(2) 团队成员的参与意识较强，人际关系和谐，成员间不会有压抑的感觉。

(3) 团队成员有强烈的归属感，并成为团队的一分子觉得骄傲。愿意把自己作为这个团队中的一分子提出来，跳槽的现象相应较少。

(4) 团队成员间会彼此关心、互相尊重。

(5) 团队成员有较强的事业心和责任感，愿意承担团队的任务，集体主义精神盛行。

(6) 团队为成员的成长与发展，自我价值的实现提供了便利的条件。领导者、团队周围的环境、其他的成员都愿意为自身及他人的发展付出。

而凝聚力不强的团队的表现是：

(1) 团队成员缺少危机意识，工作责任心

不够。

(2) 缺少忠诚度，这山望着那山高，一旦有好的职位立马走人。

(3) 工作敷衍了事，不断找借口，相互推诿、扯皮，缺少执行力。

(4) 成员之间沟通不畅，相互猜忌，不信任。

要加强一个团队的凝聚力，我想作为团队领导的角色作用是最重要的。首先他要明确“你想收获多少，你就要付出多少。你想团队成员为团队付出，你就得首先为他们付出”。团队凝聚力是一种无形的力量，是将一个团队的成员紧密地联系在一起的看不见的纽带。团队的凝聚力来自于团队成员自觉的内心动力，来自于共识的价值观，是必须要心甘情愿、真心真诚的付出。其次作为领导在决策过程中必须采取民主集中的方法，必须尊重成员的人格、尊重成员的意见和建议，绝不能采用专制、独裁、武断的领导方式。领导权力不等于领导力，利用权力、命令的方式只会涣散团队的凝聚力。

一个团队是因工作目标而产生、为工作目标而存在。团队成员之间有沟通和协调上的矛盾，有价值取向、性格取向、处世为人等方面的差异，有时人与人之间的关系会陷入紧张局面，甚至出现敌对情绪。这个时候作为团队的领导要进行充分沟通，引导团队成员

调整心态和准确定位角色，把个人目标与工作目标结合起来，明确知道自己要做的事，以及清楚如何去做。千万不能因权力欲望、个人情感而袒护一方，人为形成派别纷争，从而使团队的凝聚力涣散，变成了团队内部的阶级斗争，团队的执行力也就无从谈起。

领导要帮助团队成员熟悉工作环境，学习并掌握相关的技术，耐心地教育培训来提高他们的素质，以利于工作目标的及时完成。同样，作为一个团队的领导，要使团队具有强有力的凝聚力，就必须做一个以身作则，知人善任的人。让团队的成员人人行动起来，要在队员中树立一种敢于承担责任的良好习惯。“如果有什么事办糟了那一定是我做的；如果有什么事差强人意，那是我们一起做的；如果有什么事办得很好，那么一定是队员做的。”这种与下属共享荣誉的精神会鼓励团队的每一个人，如果能做到这一点，团队的凝聚力也就会日渐强大了。

一盘散沙难成大业，握紧拳头出击才有力量。任何一支团队，成员之间必须团结一致，大家心往一处想，劲往一处使，才能无往而不胜。关于团队凝聚力如何提高的话题，我想通过一句名言“没有完美的个人，只有完美的团队”让我们静思，从而得到启发吧。（物管公司 王满）