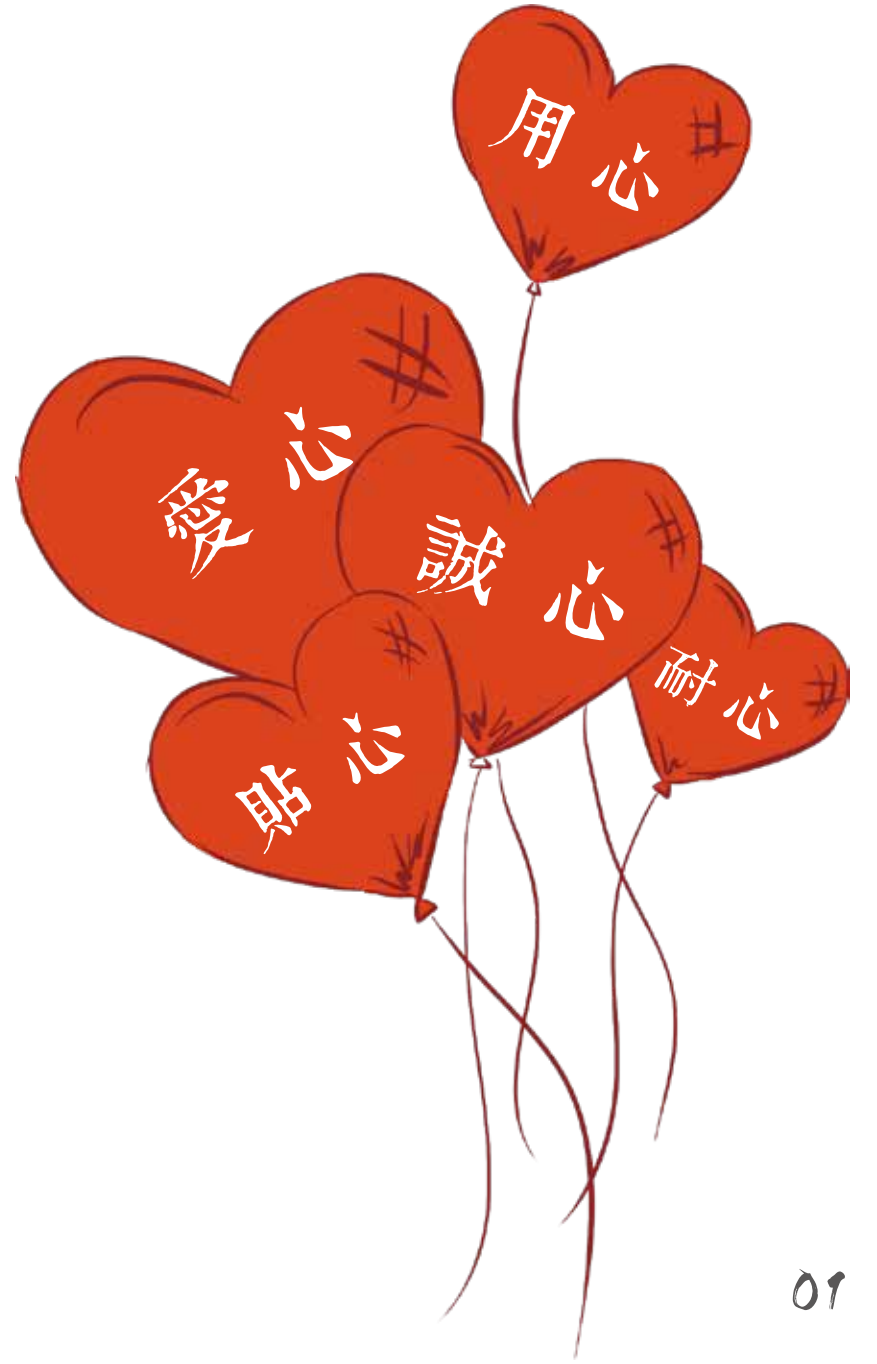
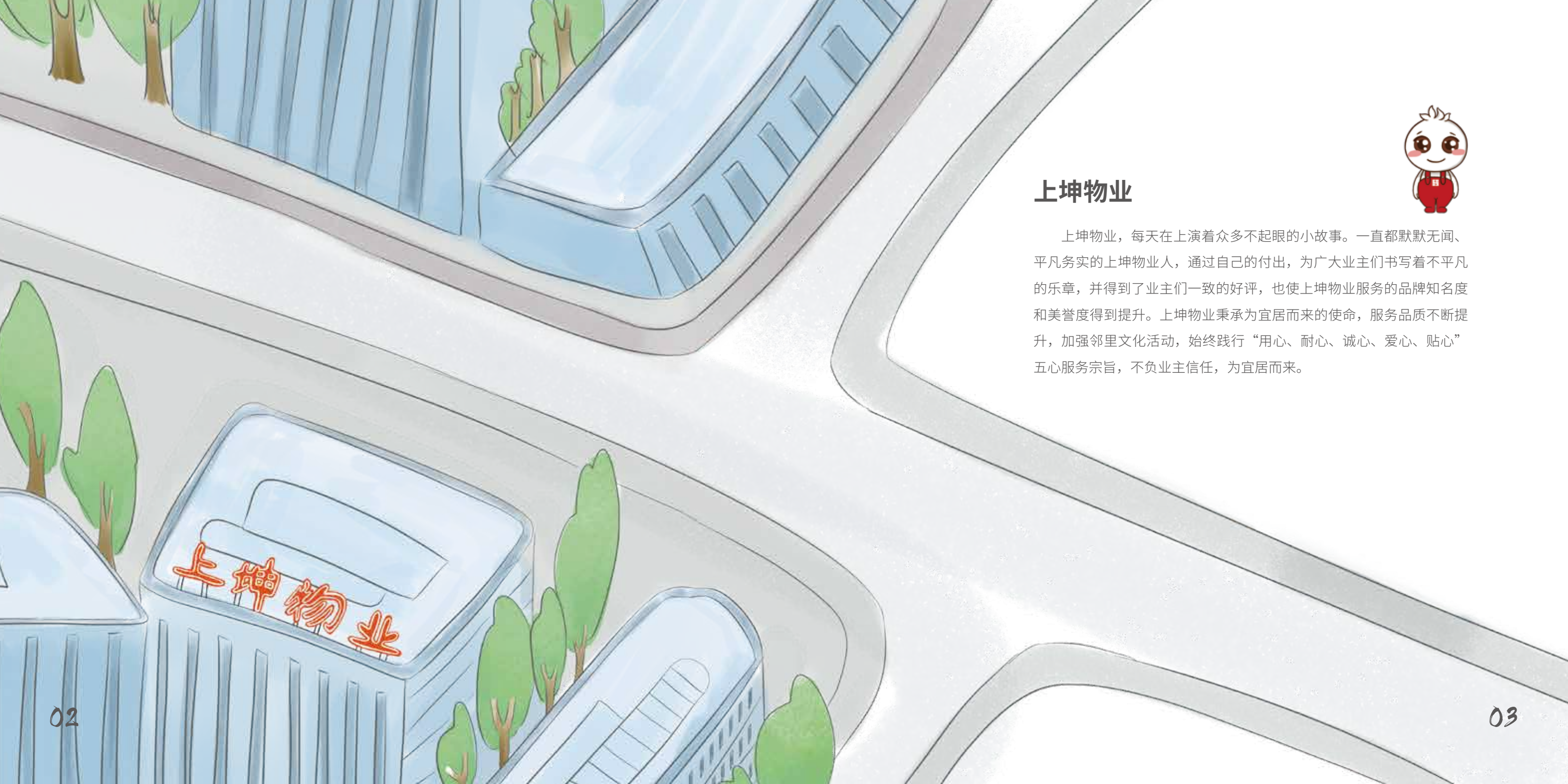




温馨邻里
甜蜜时光





上坤物业

上坤物业，每天在上演着众多不起眼的小故事。一直都默默无闻、平凡务实的上坤物业人，通过自己的付出，为广大业主们书写着不平凡乐章，并得到了业主们一致的好评，也使上坤物业服务的品牌知名度和美誉度得到提升。上坤物业秉承为宜居而来的使命，服务品质不断提升，加强邻里文化活动，始终践行“用心、耐心、诚心、爱心、贴心”五心服务宗旨，不负业主信任，为宜居而来。

■ 烈日烤真情

2018年9月12日下午，上坤物业保安张金超在停车场巡逻时发现，一辆红色保时捷车窗未关，走近一看里面还有一个包。于是他立即通知监控查看车主的行踪，同时，外勤主办江宏柳去广场商户家及周边商家查看也未找到业主。烈日当空，张金超顶着烈日，急业主所急，忧业主所忧，一直在车边等候车主，一晃眼30分钟过去了，仍然没有传来找到业主的消息。

无奈之下唯有电话报警，民警通过查询，了解到车主的联系方式，并立即打电话通知车主，“您拨打的电话正在通话中”一次、两次、三次……一个小时过去了。当车主回到现场，看到满身大汗的秩序员一直坚守在车旁时，车主上前双手紧握张金超的双手连说“谢谢！谢谢！谢谢！”并从包中取出现金以表感谢。张金超回以一个标准的敬礼并说到“这是我们的职责所在，欢迎您下次再来。”

如何做好物业管理与服务，以“十分坚守”、“十分细心”、“十分贴心”换取每一位业主、客户的一份满意。业主的满意、业主的微笑就是对我们上坤物业最好的认可。





■ 粗心业主丢失“一套房”，物业争分夺秒帮找回

2018年12月13日上午，某小区1005室业主急匆匆跑来上坤物业服务中心寻求帮助，原来他在早上整理家务时，不小心将一本房产证夹杂在垃圾中一起扔掉了，“一辈子的积蓄”就这样没了，焦急万分的业主第一时间想到打电话给物业寻求帮助。接报后，客服人员立刻电话通知当班地段保洁人员帮忙寻找，经过两名保洁人员1个多小时翻找了四五个垃圾桶后，终于找到这个小本本，并及时返还给业主。看到失而复得的“全部家当”，业主表示一定要当面感谢帮助寻找的人，赞叹道：上坤物业是有责任心的物业，为有这样的好物业感到自豪。

一个小小的善举，赢得的却是业主大大的肯定。也是我们不断提升服务品质的动力！

有一种信任叫上坤物业

物业工作从来都是一个高压、高要求的职业。有时候尽管很努力的去满足业主们的要求，可是还是会应为误解而遭人白眼，但是，上坤物业人始终怀着那颗为业主解决燃眉之急的心，那颗为业主雪中送炭的心，那颗为业主呵护备至的心，日复一日的坚持，年复一年的坚守，只为给你一个舒适的生活。

铃铃铃……电话铃响起，“你好，这里是上坤物业，有什么需要可以帮到您？”

“不好意思，我是 1111 的业主，麻烦您，能叫位男士帮忙搬一下柜子吗？……”

听后，客服立即用对讲机呼叫工程顾师傅，一起上楼，看到两个小姑娘搬着一个柜子卡在了楼梯上不上不下。

看到我们上去以后，两个小姑娘好像看到了希望，但是柜子实在太重，加上顾师傅一个人的力量也搬不动。

怎么办，其他的人都在忙抽不开身呢……

想到了总包张师傅，一个电话过去，张师傅兴匆匆的赶到，两个人费了九牛二虎之力总算把柜子给搬到了业主家里，并摆放好。看到汗水浸湿了两位师傅的衬衫小姑娘不停的表示感谢，“没想到，在我困难的时候还好有物业的帮助，真心感谢有这么贴心的物业。”

赠人玫瑰手留余香，一份诚意，一份汗水，化解了业主对物业工作人员的顾忌，增加了相互之间的信任。用实际行动去感化，上坤物业始终在您身后，为您护航，有你，有我。





■ 一面锦旗背后的故事

平凡的岗位，不平凡的付出，对物业工作人员来说，一面面鲜红的锦旗背后必然会有一个鲜活的故事。

2018年10月5日下午3点钟左右上坤物业服务中心收到了某小区111业主陶先生送过来“无私奉献，务实肯干”的锦旗，感谢物业人员在日常的工作中，任劳任怨不求回报的工作热情，经过这件事情，陶先生对物业有了新的理解，更加信赖上坤物业的服务。

故事发生在2018年10月1日下午16:00时，有位阿姨急急忙忙来到门岗询问保安人员有没有看到小狗跑出去，保安人员回复没有看到。在旁边巡查的外勤主办陈严康一看原来是111业主的妈妈，一边安抚阿姨，一边帮她向监控中心寻求帮助，指挥队员分头寻找。



在小狗常去的地方分头探寻，根据狗狗的特征，逢人就打探，虽然这样，但依旧未见狗狗的踪影，时间一分一秒的过去了。

17:30左右，寻找人员中一位保安人员提议去车库看看有没有，一语提醒梦中人，园区路面可能的地方都寻遍了，地库那么大，狗狗也可能在那里，阿姨如梦初醒，刚进地库还没等阿姨喊狗狗的名字，狗狗听到声音就寻了过来，失踪的狗狗终于出现了，原来是跟人跑到了车库迷路了，看见狗狗围着阿姨不停的蹦蹦跳跳以及阿姨兴高采烈的表情，陈严康他们也开心的笑了，事后阿姨特地制作了锦旗以示感激。



■ 为宜居而来——风雨中上坤与您同在

八月的天好似幼儿的脸色说变就变，前一刻艳阳高照，后一秒就乌云密布，一阵狂风，电闪雷鸣，滂沱大雨直泻而下，也丝毫不给人躲闪的机会。

这时，正在门岗执勤的秩序员冯国斌透过雨雾隐约看到远处有人向小区走来，仔细一看是一对老夫妻相互搀扶着在大雨中，步履蹒跚缓慢前行。见此景，他没有丝毫犹豫，忙取伞向两位老人迎去，为他们撑起雨伞，直至将两位老人护送至单元电梯厅才离开。一路上两位老人不停的道谢：“小伙子谢谢你啊！让你全身都湿透了。”“阿姨、大伯，作为物业人这都是我们应该做的”冯国斌说到。

冯国斌，上坤物业里一个90后的小伙子，平时不善言辞，见得最多的就是他脸上腼腆的笑容。跟他谈及此事的时候只是不好意思的抓抓头，笑一笑，其实在我们的秩序队伍中这样的事情举不胜举，质朴善良、乐于助人，不怕辛苦，这是做为上坤物业人最基本的准则。





家门口的幸福驿站 | 上坤物业红树湾便民服务日

为让美好绽放于生活每个角落，传承并践行上坤集团为宜居而来的服务理念，从业主日常生活需求出发，上坤物业红树湾服务中心于2018年11月23日开展便民服务日活动：

● 幸福，从“头”开始

便民理发活动一开放，便陆续有业主来到现场，从在襁褓中的宝宝到白发满鬓的耄耋老人，业主们的参与积极性持续不减。“一剪无烦恼，二剪福气生，三剪平安至”，业主们简简单单的幸福，就这样从“头”开始了。

● 关爱，用“诊”表达

量血压、测血糖、常见健康问题答疑解惑……业主们对健康问题尤其关注，志愿者们也耐心地为大家一一解答。

● 贴心，在“修补”之间

便民维修和磨刀服务也深受业主们的欢

迎，生活总是充满烟火气的，不论是家里的小家电出了故障，抑或是雨伞坏了，都难免需要修补。售后不上门，自己拿着去修补也不方便，扔掉又太过可惜，让师傅们帮忙修一修、补一补，竟然就焕然一新了。

本次活动主题与居民日常生活息息相关的项目，得到了小区业主的积极响应，共计50多人次参与到活动中，业主享受服务的同时，纷纷对物业服务竖起了大拇指。

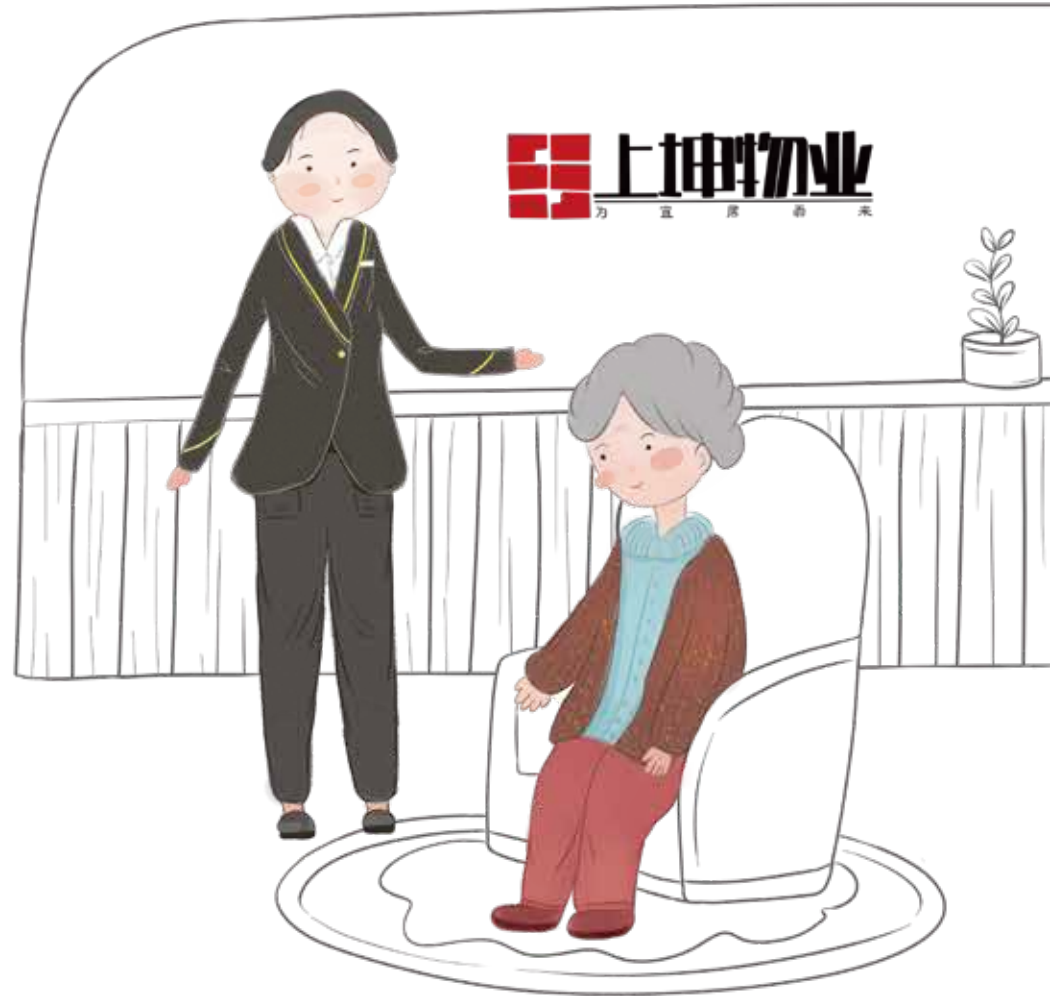
事情虽小，温暖人心，诠释了上坤物业坚持客户思维，践行“五心”服务理念，为业主创造一个良好的社区氛围和邻里关系，切身感受到社区生活中的友爱与幸福。



■ 举手之劳,亦是大爱

某日樾山售楼处开放,现场挤满了客户,然而发生了意想不到的事情。售楼处外面一位老太太不慎摔倒了,物业客服人员看到之后急忙跑过去将老太太搀扶到休息区域,并查看了情况,发现手部腿部多处擦伤,此时物业客服人员拿来医药箱做了简单的消毒和包扎;老人随行的家人对物业这种无微不至的关心表示感谢。

善良是一棵生机无穷的种子,只要你舍得播种,就会有你想不到的甜果。善良是一束美丽的玫瑰,当你赠送他人时,也为你自己留下了满室的芬芳;善良是冬天里的太阳,在照耀了他人的同时,也温暖了你自己。



■【感恩节】文化传承，共绘亲子脸谱

落叶在空中盘旋，谱写着一曲感恩的乐章，那是大树对大地母亲的感恩；白云在蔚蓝的天空中飘荡，舞动着婀娜的舞姿，那是白云对天空的致谢。

11月20日上午10:00，红树湾物业服务中心的大厅内欢乐洋溢。原来是家长带领小朋友们正在参加上坤红树湾物业服务中心组织的感恩节“小手牵大手，亲子脸谱彩绘DIY”主题活动。

活动以孩子们和家长一起用涂色绘画、自主创作脸谱，让孩子们在传统脸谱的基础上，充分发挥自我想象能力和创造力，运用缤纷的图案和色彩，打造出一件私人定制、独一无二的脸谱作品。

孩子们用一双双稚嫩的小手，描绘出一幅幅与父母相伴的温馨画面。活动不仅丰富了孩子们的的生活，让孩子们亲身体验传统文化，增强亲子互动，感恩父母的陪伴，更有效增加了物业与业主之间的关系。

通过社区亲子活动的开展，增进与业主的互动与沟通，营造了上坤社区陪伴彼此，乐享生活的良好氛围！





做生活最佳配角

“为宜居而来,满足客户对家与美好生活想象”是上坤的服务理念。每时每刻,上坤物业人都秉承热忱之心,在平凡的岗位上,积极践行“客户第一”的核心价值观,把客户的需求和希望放在首位。

2018年12月5日中午,上坤物业管理处接到了某小区712业主蒋阿姨的报修电话。电话里了解到,由于812家中水阀爆裂漏水殃及至712蒋阿姨家里,电话那头的蒋阿姨看着漏水不断渗入心急如焚。客服小田立即喊上工程梁师傅和两名保洁阿姨放弃了午休时间,带上工具赶到蒋阿姨家中。大家齐心协力,分工合作,及时控制了漏水并帮助清理地面的积水。虽已是隆冬时节,但大家都忙出了一头大汗,令蒋阿姨十分感动,当天特意到服务中心送来表扬信以示感谢。

“不积跬步无以至千里,不积小流无以成江海”,正是这些看似微不足道的小事,在日积月累中感动、温暖着业主。做业主做好的管家,呈现标准规范的服务,在关键时刻提供便捷及时的贴心帮助,让业主在每一天的生活都感受到上坤物业的“五心”服务。



■ 宜居而聚 为爱筑家

月满中秋，在上坤物业人的精心筹备与业主们的满心期盼中，“宜居而聚 为爱筑家”2018 中秋文艺晚会伴着祝福如期而至，业主们在此欢聚一堂，共享秋之美景、秋之温情、秋之收获。

迢迢新秋夕，亭亭月将圆。今夜，上坤乐城社区用激情奏响了美好的旋律。跳跃的音符，演奏着青春的活力；动感的舞姿，展示着青春的魅力。

我们的业主个个多才多艺，我们的物业工作人员个个身怀绝技，每一个节目的背后是大家不辞辛苦的练习，每一个节目的精彩亮相带给大家的是一场视觉的盛宴。

女高音独唱《我爱你，中国》拉开了活动的序幕，一曲唱罢，大家热血澎湃，激活了现场气氛。紧接着外场特邀嘉宾的独舞，更是把活动推到了高潮，掌声和欢呼声一浪盖过一浪。

沪剧表演《问叔叔》让大家领略到传统文化艺术的魅力。一首吉他伴唱《成都》唱出了游子的乡愁，恋人的思念。小区的业主不仅能弹会唱，更会载歌载舞，广场舞阿姨团们的《草原祝酒歌》热情洋溢，据说这个舞蹈广受欢迎，更是已经上传至优酷视频。

如此欢乐的聚会怎能少了游戏和奖品呢，在节目表演的间隙，穿插传统的猜灯谜、撕名牌、桂花开、看谁动作快等的小游戏，大朋友，小朋友们都积极参与，玩得不亦乐乎。现场幸运抽奖环节更是祝福与幸运的传递，大家笑声连连，活动现场热闹万分。

本次中秋晚会活动得到小区业主们的一致点赞好评，活动的圆满举办离不开物业团队的通力合作，更是离不开社区业主们的积极参与，感恩大家的共同参与让我们的社区生活丰富精彩！

皎洁的月光、香甜的月饼、美好的祝福，是我们今夜共同的收获；悠扬的歌声、优雅的舞姿，是我们对美好生活的诠释。和谐的社区需要业主和物业共同打造，上坤物业愿携手全体业主为爱而聚，共筑美好家园。



倾心服务,成就每一件“小事”

某小区 17 号楼业主魏先生是一位阳光、帅气大男孩。他最近迎来自己的人生大事,风风火火的忙着张罗着新房装修采买事宜。可是他平时工作繁忙,很多东西都是网购送到小区,并且网上购买大大小小的东西多数都是在白天快递送到物业。

由于他买的家具数量多体积又大,要是等他周末到物业领取,物业快递存放区无法有效存放保管。于是,物业外勤葛兴龙主动找到魏先生沟通,征询业主的意见,是否可以将家中装修钥匙交至物业,只要快递到了,小葛会跟一位保安和快递一起将大件小件物品送到业主家中。

一次次的快递收件,一次次上门送件保管,小葛都毫无怨言。5 月下旬的一天,魏先生主动到物业服务中心表示感谢,感谢物业人员主动服务意识和持之以恒的不懈努力,真正能够想业主所想,急业主所急,主动帮忙解决他的实际困难。

类似这样的事例还有许多,但在业主的服务需求面前,上坤物业服务中心的小伙伴不仅没有人说一个“不”字,更是主动发觉业主所需,尽己所能,想办法解决客户的需求和困难。

业主需求无“小事”,倾心服务,我们一直努力前行!



消防小知识：

1. 发生火灾了该怎么办？

切勿紧张，保持镇定，并同时进行“报警、灭火、逃生”三项措施。

2. 如何正确报警？

首先，你当然得知道消防电话是 119！！119！！119！！报警时一定要讲清楚这些事，详细地址；起火部位；着火物质；火势大小；记得留下自己的电话和姓名。

3. 如何正确灭火？

迅速利用身边备有的简易灭火器材，采取有效措施控制和扑灭火灾源头。

4. 如何正确逃生？

在日常生活中应该多了解一下自己附近的安全出口，着火了一定不要做电梯。



消防演练，防患于未“燃”我们是认真的

“安全可以演习，生命不能彩排”，为迎接 119 全国消防安全宣传日的到来，进一步强化上坤物业员工及业主的消防安全知识，提高预防和扑救初期火灾的能力。上坤物业各项目开展了消防演练活动。

● 实战演练篇

消防控制室值班人员收到信息，立即通知巡岗到现场确认，巡岗赶到现场后发现为初期火灾，迅速向消防控制室值班员报告火警，消防控制室值班员接到火警信息后，立刻向演练总指挥报告，演练总指挥根据火情下达灭火及应急疏散命令，启动灭火及应急疏散预案，公司员工根据预案进行灭火及应急疏散处置行动。

● 火灾救援

总指挥下达启动 < 灭火及应急疏散预案 > 命令后，各小组以最快的速度投入到灭火行动中。

通过消防演练活动，检验了上坤物业消防灭火应急疏散预案的适宜性，和项目消防设施设备的性能状态，员工对方案的熟悉程度和初期火实的扑救能力，强化了广大业主的消防安全意识，为创建平安、和谐社区打下了坚实的基础。



真人真事感动瞬间--征集



每一个上坤物业人的背后，是着眼于每一处生活细节的用心，是无数个温情瞬间的凝聚，是秉承“为宜居而来”的永恒使命。

为创建更和谐的社区关系，丰富业主们的文化生活，提供业主与物业沟通交流的平台，同时营造温馨和谐、感恩常在的社区氛围，上坤物业征集“发现感动瞬间，爱在你我心间”物业小故事，记录业主与物业的那些事，或温馨、或感动，只要有料，欢迎投稿。



关注公众号
获取更多信息