

大楼门口的提示牌

金桂（职员 北京）

我们写字楼的物业管理,远没有浦东写字楼那样精细,但“嘴上功夫”也有特色。物业有张“婆婆嘴”:每天早晨上班的时候,门口的提示牌上,都写着当天的天气预报,或阴或晴或刮风下雨,提醒那些出去开会、跑业务的员工早做准备。大楼里没有食堂,中午,大家要到马路对面那家食堂去吃饭,出门的时候,提示牌上写着:“午餐别喝酒,开车保平安”。呵呵,比警察还热心,我们笑着管他们叫二警察。下班的时候,提示牌上公布第二天的交通限号,“绿色出行别过界”。

除了这些按部就班的提示,还时不时冒出一些上传下达式的“加急电报”。比如:从媒体上看到夜查酒驾的信息之后,一早准在门口挂“红牌”:**“酒后驾驶危害多,犯法难开平安车。”**街道抓防火防盗,物业牌上就有“注意电器安全、锁好门窗,办公室里别放现金”的警示语;报纸上公布哪条路段的治安有隐患,一个又一个的段子就上了他们的小黑板。就连我们单位的司机夏天开车兜里的打火机爆炸了的消息,都被小黑板描绘得有鼻子有眼。我们都理解,这是给大伙提醒呢。

虽然有些信息网上、报纸上都有,但我们未必留意。经物业二次过滤之后,印象就加深了。久而久之,进门、出门看一眼告示牌和小黑板,就成了我们的习惯。用上司的话说,哪天没上班,看不见物业的牌,就觉得心里缺点什么。

嘴上的功夫固然很到位,但我更希望他们再来点实的。物业征求意见时,我给他们提了三点建议:

第一,能否准备一些爱心伞和一次性雨衣,放在收发室里,登记使用。因为总有一些马大哈下雨天忘记带伞。超市人人来往,爱心伞总是有去无回,而写字楼都有登记,撒出去的东西不会找不回来。

第二,可准备一些鞋套,因为现在的鞋大部分不防水,花好几百元钱买的鞋,水泡多心疼,准备点质量好的鞋套,哪怕员工自己花钱买,也是雪中送炭,至少比泡坏了鞋强得多。

第三,准备一些创可贴。上班时,保不齐谁磕一下碰一下,一点小伤用不着上医院,到物业拿片创可贴就得。

我的这三条建议,要求不高,比浦东礼仪司的服务标准低多了,但因地制宜好操作,估计过不了多长时间,就能变成现实了。

写字楼物业：比比谁更『精细』

写字楼设“女性急用品”

领取点:丝袜、卫生巾、披肩、隐形眼镜清洗液……女员工可随时使用。最近,浦东某写字楼物业专为女白领成立了**礼仪司**:不仅提供卫生巾等私密用品,还提供熨烫衣服、紧急包扎等贴心服务。据说,大楼物业是到境外考察后引入了这种“精细服务”的理念。

物业如此周到,让女白领们笑弯了腰。写字楼里的上班族,一天至少8小时呆在办公室,对物业的依赖不言而喻。但目前,上海不少商务楼的物业服务,还停留在**安保收发、设备维护、打扫卫生**的“初级阶段”。你上班的那幢大楼,物业管理还让你满意吗?有没有啥特色可以晒一晒?



插图 镜任

徐瑞娥（杂志编辑）

显然是闲着无聊,想找人扯皮。好在他没素质,我们有,谁都没理他。

“上面局里有些人,是靠走关系谋到的工作,没素质。一个小小的‘衙役’,还自以为是‘衙内’,越是小鬼越喜欢摆架子,别理他!”上去告诉主编之后,主编不以为意地说。

为什么硬件、软件条件都不好,还要在这里租房办公?起初我们很纳闷,后来明白了。我们当时那家杂志是靠发论文维持的,地址在某局里面,容易博取“客户”的信任,以为杂志很正规。我观察了一下,楼里那些公司大多可能有此想法。

如果纯粹做市场化的生意,倒无须刻意显示“正规”,条件允许的情况下,当然写字楼越高档越好。我曾做过一家装修材料公司的业务员,某次好不容易请动甲方公司总监来我公司洽谈,不料人家来了之后,三言两语就告辞了。后来才知道他觉得我们公司所在写字楼太低档,保安老龄化,楼道装修也很差……于是认为我们公司没有多少实力,不配作为他们公司的合作伙伴。

什么样的写字楼好?其实不仅要看服务,还得看你最需要什么?适合自己公司的,才是好的。

“限塑”看似一件小事,执行起来却步履维艰。当年超市购物送您塑料袋,只一次就习惯成自然;而如今号召您自带购物袋上超市,三年也难养成好习惯。“限塑”难在何处?作为社会的一分子,我们能做些什么?欢迎来本报《职场方圆》说说你自己和所在单位的“限塑”现状。(截稿时间:6月2日上午9时)

来稿请发 E-mail: zcfy@wxjt.com.cn
电话: 52921231

白领班车最给力

丽琳（职员）

在报纸上看到浦东某写字楼物业专为女白领成立**礼仪司**的消息,觉得挺不错的,这样的物业管理比较人性化,细节很到位。

郿公司在外滩中心,没说的,是黄金地段,但具体位置却有些尴尬,出行不怎么方便。去人民广场或者城隍庙吧,徒步起码走上个一刻钟左右,赶上刮风下雨或烈日炎炎,这段路确实累人;上下班到公交或地铁站,情况也差不多。因此我几年前刚上班时,一到下班高峰,楼内等候出租的人往往排成一条长龙。

大楼物业还是很给力的。他们给办公楼内所有租户发了Email,告知下班时分(17:00-19:30)将提供班车服务,凭大楼IC卡可免费乘坐,目的地——来福士广场。于是我从此下班后,都乘坐物业提供的巴士,再转轨交8号线,顿时感到方便多了。记得好像是今年初吧,物业又给全体租户发了Email,说还将提供早班车(8:00-9:00),从来福士广场直达外滩中心。呵呵,这样,我上下班等于是“地铁+班车”,不用叫出租车,大大减少了碳排放量。

似乎收废品最积极

小q（文员）

我们办公楼的物业主要干什么事?印象最深的好像是在每个办公室挨个收集报纸卖废品!其他安保、设备维护、打扫卫生等正经事,感觉都做得稀松马虎,反而是把这个副业当成了主业,真让人无语。

看看我们的办公楼吧:常有推销保险和银行卡的陌生人,突然在你身边钻出来,谄媚地说hello;夏天空调让人冻得发抖,恨不得披上毛衣,其他季节却又热又闷;公司自己出钱装分体式空调,物业却把遥控器给没收了,说会影响中央空调的管道,我们用长木杆捣鼓按钮偷偷开机,他们干脆切断电路;清洁工打扫卫生,只在走廊上点到为止,手中那扫帚吝啬得不肯往办公桌下面伸一下,却总会雷打不动地每天早晚两次出现在每个办公桌前,把垃圾桶里的报纸和办公室的报纸收纳格搜刮一空,对垃圾桶里的其他垃圾则视而不见。唉!

对比比人家堪比星级酒店贴身管家的物业服务,真是羡慕得口水滴答。咱倒也不奢望每家物业都能这样体贴细心,毕竟这是要先进理念和银子投入的。不过,物业公司有必要学上“三板

斧”,与时俱进提高服务水平。我们大楼的物业还有一点做得挺好,就是随着“全家”在大楼内安营扎寨,缴水电费、煤气费以及信用卡还款都能在楼内解决;碰到刮风下雨天,也不用打电话叫外卖,去楼下“全家”买一客饭即可;即使碰到像丝袜勾破、卫生巾没带这些尴尬,去“全家”即可解决。

说实话,对我来说,在办公室内放把伞、多放双可替换的鞋、多放一件外套,已成为长久以来养成的习惯。但凡下雨天走到单位鞋有些湿、办公室空调开得太冷,都可以自己解决。一天有8小时待在里面,起码得为自己创造一个舒适的环境吧。

眼下黄梅天即将来临,随着天气逐渐升温,我包里放了一些防暑降温用品,比如曼秀雷敦薄荷膏、清凉鼻舒和舒醒等等,出于卫生考虑,这些物品我觉得还是专人专用比较好。即使物业免费提供,我想我也不会去取用的。

不过,物业有的放矢提高服务意识,毕竟是桩好事。希望能设身处地地为租户着想,更要大胆革新,但不要虎头蛇尾。

首先,物业引进租户的时候,不能光想着谁家出钱多就租给谁,而要合理规划大楼内的配套服务和设施,满足租户的工作和生活所需。现在白领们常加班,有的人甚至把睡袋都搬到办公室,写字楼里最好能有一个24小时便利店,让人通宵熬夜时能买条毛巾、买支牙膏,肚子饿了还有关东煮、茶叶蛋伺候。最好,再引进一个快递站、一家银行、一个咖啡厅、一个快餐店、一个邮局,ATM机能多几家银行联网,让我们足不出户就打信用卡都还了。

其次,要管好各种设备和服务:有员工食堂的,得保证饭菜要干净卫生,价格还不能太贵;空调要温度适宜,不能冬凉夏暖;电灯坏了要及时更换,不能让大家自带台灯;卫生间要经常打扫除臭,不能让人捂着鼻子上厕所;绿化别忘了浇水施肥……

还有,倡导租户和谐互助的“邻里”关系:比如不时搞个运动会、歌咏比赛、舞林大会之类的,或者搞一个读书角、咖啡角、运动角,让一幢楼里的俊男靓女不再见面不相识,也让租户们成为朋友,说不定能成就几对佳偶呢。

别拿公司不当房客

袁汪（职员）

有次我去客户公司办事,当时心急迫,坐出租车到达那幢写字楼门口时,匆匆忙忙连车票都没拿就下车了。脚踏进电梯,我突然发现,文件袋落出租车里了,赶紧奔向门外,出租车已无影无踪。

根本没注意看过车牌号呢,怎么办?也许我失落的样子写在脸上,大楼前台主动走过来询问:“有什么可以帮到您的?”我顺便牢骚了一句:“把文件掉出租车里啦”。说实话,我根本没指望人家能提供什么帮助。因为在我的印象中,大楼前台就是个摆设。谁知,前台工作人员马上安慰我:“先生别担心,我已经帮您记录了车牌号。”我大喜,急忙表示谢意。对方表示:物业给该大楼前台制定的工作职责中,便有“记录停靠的出租车牌号”一项,这属于他们的履责范围。

相比之下,我们公司所在的写字楼,就没那么认真细致。虽然看规章制度、岗位职责,条条框框是按5A级写字楼的标准制定的,但奈何落实不到位。本来,我们也提出过一些建议,不过物业公司的态度让我们慢慢失去了兴趣。其实那些建议都是双赢的。比如,建立信息互动平台。一幢写字楼内大大小小的公司多了,各公司间很可能存在商务合作的潜力。如果由物业

能建立一个信息互动平台,邻居间的联系就变得方便了。在征得各承租人同意公开资料后,让写字楼资源共享。而物业可收取适当平台使用维护费,增加收益。

楼里中小企业居多,常常外聘兼职会计。物业可以为楼内中小企业提供财务会计、财务咨询、代办税务、出纳代管服务,一方面替承租户降低管理成本,另一方面也物业公司也有进账。

写字楼进出的快递人员复杂,存在安全隐患。不如物业牵头,跟某个快递公司签订固定合作协议。

很多公司招待重要客户,经常要去附近的商务酒店喝茶。物业完全可以开个商务茶吧呀,只要服务档次能上去,楼内哪家会不欢迎呢?

小小的“记录出租车牌”规定,一旦实施挺容易就让人感动。物业要做得深入人心,尚不必什么“境外引入”,拿承租公司当房客,听取一下他们的心声,手脚便展得开。

本版整理 刘靖琳

【下期预告】
代驾服务

欢迎来
论坛

“限塑”三年 无偿塑料袋仍在“飞”。到今年6月1日,我国限塑令颁布整整3年了。来自商务部的统计显示:虽然超市、商场的塑料购物袋使用量普遍减少2/3以上,但在集贸市场、小商品市场等地方,依旧无偿提供塑料袋,而且随着舆论关注力度下降,厚度小于0.025毫米的超薄塑料袋有死灰复燃趋势。

塑料袋,虽被称为20世纪人类“最糟糕的发明”之一,却已成为人们的一种生活方式。