



6月17日，中关村·鸿嘉物业服务有限公司高管培训拉开帷幕。首次培训由软件园副总经理、中关村·鸿嘉物业服务有限公司执行董事许正文主讲，许总作了关于“服务创造价值”的精彩讲座。近两个小时的聆听，令我感悟良多，使我深刻理解了用心服务方能创造价值。

在过去的工作中，我以为把所有基础建设管理好，客户不拖欠费用，所有设备保障正常运行就可以了，如果再能帮助客户做些力所能及的事就会自我感觉更加满意。通过接受许总的培训，我深刻地意识到，作为物业公司服务可不是仅限于基础建设的管理，而是要在夯实基础建设管理之上还有创新的服务，才能使得我们的基础建设更有意义。许总在这点上列举许多实例进行了说明，深入浅出地阐述了其中的内涵，让所有参训者受益匪浅。

都说细节决定成败，服务上的细节就在于用心。用心服务，不只是通过行动去服务，而是用自己的真心、诚心、良心去服务。如果我们只是努力去“做”服务，而不是用“心”去服务，那很可能达不到我们预期的效果，即客户百分之百的满意。任何事情，用心做与不用心做，结果是完全不同的。在服务型企业中，主动服务、用心服务的员工，才是企业真正需要的人才。

当今社会正面临飞速发展，各种服务需求也日益增加，服务的内涵与外延在不断创新，仅靠基础建设服务这样的基础性、一般性服务已远远跟不上时代发展需要。随着时代的进步，“用心服务”也不断被赋予新的内涵，被注入新的时代元素。当今时代强调的“用心服务”，早已不是过去那种按部就班的服务，而是靠“心”服务、靠智慧服务、靠创新服务，而这种服务是能够通过创造价值来验证和考核的。也就是说，一名员工是否在认真服务，不能靠自我感觉良好作为标准，而应以最终为企业创造的价值来衡量，这才是服务型企业员工应大力提倡的工作态度，更是企业立业之基、成功之本。

用心服务要求我们每个人都拥有强烈的责任心。诚信做人，用心服务，通过积累经验不断提升服务水平，每天进步一点点，长此以往，必然发生质的变化。通过实际行动为客户提供用心服务，从而为企业创造无限价值。

用心服务方能创造价值

——参加“服务创造价值”培训有感

本报编辑

童心未泯、重温快乐时光

人生最大的快乐与幸福莫过于重温儿时的快乐！然而随着年龄的增长工作的繁忙，孩子们的快乐时光几乎是早已忘怀，就连做梦都难以梦见到那种快乐，今年的六一却让这些早已成年人的我们重温了这场快乐！那场快乐的欢声笑语至今萦绕在我的耳边。

中关村·鸿嘉鸿嘉物业服务有限公司，云计算项目部为了增进与客户互动，创新服务为主题促进相互了解，项目部员工与客户共同举行了“童心未泯、趣味活动”联欢，主持这次活动的是鸿嘉物业云计算项目部助理宋磊，邀请嘉宾鸿嘉物业副总经理邢志勇、厚凯医疗史总、领创空间市场部郭先生等参加此项活动。比赛项目分别是跳房子、吹球折纸飞机、老鹰捉小鸡、参赛者积极踊跃，赛场更是热闹非凡，其中，跳格子的参赛队员分成四组同时进行以最快的速度跳完，参赛者都目不斜视直奔前方那种投入真的把小时候玩的那种乐趣体现的淋漓尽致，接下来是吹球折纸飞机参赛仍然四组，每组四人随着主持人号令：“开始”参赛人员忙的不亦乐乎，折好的“飞机”放飞，最好的成绩飞出了七八米远，赛场又是一阵欢呼雀跃，最后比赛的项目是老鹰捉小鸡，那场比赛更是生动活泼，整个赛场都沸腾起来了“老鹰和小鸡”都累得满头大汗，赛场观众都美的前仰后合，让我们都忘记了自己的年龄完全陶醉在快乐之中……

赛后由邀请嘉宾为所有项目前三名颁发奖品，鸿嘉物业副总经理邢志勇为这次活动做了总结，大家就这样带着意犹未尽的心情，期待下次活动的到来。



图/文宋磊

二〇一六年
4期
8月22日

鸿嘉快讯



网址: <http://www.hongjiawuye.com.cn> 地址: 海淀区西北旺东路10号院15号楼

名誉主编: 许正文 主编: 张民胜 编辑: 曹平 热线: 010-8282 5591

用洪荒之力 破交通常态

——中关村·鸿嘉物业破解园区交通难题纪实

每天有多少车辆进出中关村软件园二期?答案是13860车次!如果加上企业班车、通勤车、网约车、等临时车辆，二期园区全天进出车辆将超过20000辆!在园区开发建设还未完工，周边市政道路配套不完善的情况下，交通拥堵成为园区新常态。

如何破解交通拥堵，实现交通管理科学化，让园区车辆出入更方便?市两级领导、中关村发展集团及软件园公司领导高度重视，多次实地调研，组织召开研究讨论会，中关村·鸿嘉物业决定向管理要战斗力，通过采取各种小招实招，尝试各种通行优化方案，投入各种道路设备设施，建立多层级指挥调度机制，破解园区交通拥堵新常态。

多道难题造成新常态

中关村软件园二期作为国家软件产业基地，在坐拥优越地理位置的同时，由于占地面积广、承载功能多、入驻企业多、人员数量多、私家车多等特点，造成部分路段拥堵日益加剧，导致交通出行效率下降，也影响了园区整体形象。

目前，园区规划占地面积达到121公顷，1公顷面积有多大?1公顷为1万平方米，一个标准足球场约7000多平方米。由此可见园区规划占地面积之广。总建筑面积(含地下)则达到192万平方米。园区内现有道路9条。园区大厦有19座，人数为55950人。随着企业入驻及人员的不断增加，近年来，园区私家车保有量快速增长。截至2016年6月，私家车数量则达到了6220辆。此外还有149辆班车以及16辆园区通勤车。通过各项统计数据可见园区体量之大，管理任务、服务难度也随之增大。特别是随着车辆的与日俱增，拥堵逐渐成为园区新常态，园区交通管理难度日益成为突出问题。

尽管园区正规停车位有7000余个，但因为有些停车位位于各自楼宇地下，外来车辆无法进入，为了节省时间，经常将车辆随意停放，尤其是网络约车方兴未艾，对正常交通造成了较大影响。目前每日违停停车数约210辆。违停调头时有发生，鸿嘉物业二期项目部维护秩序及安保人员加以制止时有工作人员在，甚至不顾及安保人员安全，把人拖倒在车事件已多次发生，二期项目员工无端刮下雨交通维护没有任何人离开，甚至自觉加班地点有始有终任劳任怨。

园区目前开通出入口4个，未开通出入口6个，而且集中于园区东、西、北三个方向，南面没有出入口，对于内部车辆保有量就超过6000辆的园区来说，出入口仍显不足，而且没有形成“四通”的格局。市政道路方面，东路完工未管理；南路未施工；仅有后厂村路和西路则可以正常通行。园区周边道路的部分不畅通，也是园区内拥堵加剧的原因之一。此外，上下班人、车流的流向过于集中的“潮汐”式特点，也是拥堵产生的内在因素。

多管齐下突围新常态

园区拥堵的日益加剧，对鸿嘉物业通过精细化、科学化交通管理与疏导治理工作，实现破解新常态提出了不小的挑战。

面对现状，鸿嘉物业积极行动起来，由领导牵头，抽调骨干力量成立专项治理工作组，深入调研，反复讨论，出台了一系列方案。采取了多项措施，充分表现了治好交通拥堵这个“顽疾”的信心与决心。

为了科学开展工作，鸿嘉物业邀请了多家业主代表以及所属辖区交警部门负责人，组织召开了多次座谈。中关村发展集团及软件园公司领导与代代表纷纷建言献策，提供了很多好的建议，并形成了统一意见，共同协调优化园区交通环境。

市区两级领导与中关村发展集团及软件园公司、马连庄街道、所属辖区交警部门、温泉大队、对园区“治堵”工作给予了高度重视与大力支持，不仅共同参与调研，提出了多项宝贵指导意见，还同意调拨警力，增强交通协管力量，加强工作日高峰时段园区周边主要路口路段交通疏导工作。同时，通过设置指示牌、地面划交通标志线等措施，将单向道路改为双向行驶路段并进行试运行，尝试各种可能减轻交通压力的举措。

通过开辟新地块，增加临时停车区域是“治堵”工作的一项重要举措。为此，鸿嘉物业拿出专项资金，投资近四十万余元开辟新地块作为临时地面停车场，规划车位超过400个。目前已有软通、博彦、中兴通、君正、华如等企业签约，小客车停放共122辆，大客车50辆，园区停车秩序得到了很大改观，极大缓解了园区因停车难、乱停车造成的拥堵现状。

经过实地考察，鸿嘉物业将软件园二期东南门的电动门进行了拆除，拓宽出入口路面，提高了车流量，极大提升了车辆出入效率。一举解决了出入口“卡脖子”难题。

西三路作为园区一条交通要道，过去一直存在着因乱停车造成路面变窄，过往车辆不得不减速通行的问题，加上夹塞、抢行等不文明行为的存在，使得这一路段经常出现拥堵。鸿嘉物业通过设置交通护栏，使该路段无停放车辆，改善了交通秩序，过往车辆得以快速顺利通过，拥堵问题得到解决。鸿嘉物业还将另一条主要通道软件园南路中间的护栏进行了拆除，改为道路划线，解决了车辆特别是大型车辆转弯、调头时因为怕撞上路栏而减速的问题，缓解了该路段拥堵现状。同时，通过拆除中街北侧护栏，提供临时停靠位置，拆除西路北口护栏，大大提高了这些路段车辆通行效率。

过去，因为园区企业上下班时间较为一致，上下班人流过于集中，班车上车点分散，每到早晚高峰拥堵加剧。鸿嘉物业经过积极协调，浪潮、华胜天成、亚信、瑞源通达等园区西一路沿线业主的班车统一在K地块停车场上下车，交通秩序得到大为改善，极大缓解了早晚高峰因班车上下车问题造成的时段性拥堵。

如今，滴滴、优步、易到等网络平台的软件得到了广泛应用，早已融入了人们的生活，成为都市一种主要出行方式。为了方便园区各单位员工上下班，鸿嘉物业在软件园二期设置了3个网络平台的临时停靠区，并树起了非常明显的标志牌，既方便司机尽快接到约车客户，又便于园区小伙伴抵达后下车，同时不至于因为随意停车造成交通拥堵。

在各级领导及相关的支持下，在园区全体业主及交管等政府部门的充分理解及大力协助下，在鸿嘉物业的积极努力下，通过多种手段并举以及高效执行，实现了对“堵点”发现一处，马上鸿嘉物业二期项目部就解决一处，使园区交通状况得到一定改善，从去年年底到今年上半年，二期园区新入驻企业3家，人员增加5000人，车辆新增1000多辆，但园区交通通行并未因此加剧拥堵，鸿嘉物业的工作得到了二期业主赞许以及上级主管公司的高度肯定，但是目前的举措仅能一定程度上缓解交通压力，离建设畅通园区的目标仍有很大的差距。

在中关村·鸿嘉物业下半年的工作计划中，“协调推进二期道路标识线的施工，协调推进软件园西区内面施工，配合完成园区标识体系的安装，完成主要路口减速带的安装，减少交通事故”等进一步改善交通秩序，提升交通环境的举措赫然在列。相信在市区两级领导、中关村发展集团及软件园公司领导的指导下，在政府相关部门的关注下，在全体客户的理解、支持配合下，中关村·鸿嘉物业用科学化、常态化、制度化的管理措施与园区全体同仁一道继续努力，软件园二期的交通文明建设必将捷报频传，惊喜连连，园区环境将更优更美。



图/文中关村·鸿嘉

齐心协力确保汛期安全

六月的北京已进入汛期，强对流天气也开始多发起来。连日来的大雨不仅给人们的生活带来不便，更是令中关村·鸿嘉物业从领导到员工保持着高度紧张，防汛这根弦在每个人脑海中一直紧绷着。

6月13日一早，公司领导就以安排防汛预案，认真落实、工作到位、责任到人形成统一指挥，同时加强巡查力度有情况随时报告不可有半点疏怠。

全体一线员工以高度责任感及敬业精神，使防汛工作顺利完成！也取得了令领导满意的結果。

图文/陈后民



软件园公司领导检查园区工作

2016年6月23日下午，中关村软件园公司刘克峰董事长、经理仲海波一行来我公司新办公区参观指导工作。在与我公司相关人员进行了座谈后，刘董事长等领导来到二期园区，对D标段当前的工作进行了检查，并就之后工作的规划和实现提出了建议和要求。刘董事长指出，鸿嘉物业要以企业更名、资质升级、搬至二期办公为契机，与业主紧密对接，了解客户需求，解决客户难题，增强客户体验，努力打造中关村·鸿嘉品牌。

中关村·鸿嘉总经理张民胜 副总经理那志明陪同。



二期园区标识系统完成安装

2016年6月16日，软件园公司标识牌安装完成。在此过程中，鸿嘉物业二期项目部与软件园公司开发建设部紧密协作，积极协调园区各企业，得到企业的积极支持和配合，令该项工作在计划期内顺利完成，使园区面貌焕然一新。



图文/二期新景彬

工作一丝不苟

2016年6月 项目员工在检查冷却塔设备。



图/文项目三部/李福林

鸿嘉物业举办项目工作交流会

2016年6月3日，上午，中关村·鸿嘉物业项目举办项目工作交流会，各项目负责人认真汇报本项目工作情况及问题处理技巧，通过互相学习，取长补短，达到提高管理水平，提升服务品质的目的。



图文/本报编辑

鸿嘉物业项目“梯队建设”竞聘会

2016年6月14日下午，中关村·鸿嘉物业项目“梯队建设”竞聘会，鸿嘉物业公司主要领导及项目经理参加此竞聘会，其中有中核能源4号楼项目部、园区二期项目部、云计算项目部。



中关村·鸿嘉



为您提供快捷热情温暖如家的服务

北京和顺酒店管理有限公司，是如家酒店集团旗下的高端商务型连锁酒店，我们是中关村·鸿嘉物业服务有限公司项目一期九号楼的客户，坐落在中关村软件园国家级科技园内，自从我酒店进驻软件园九号楼以来，鸿嘉物业领导及九号楼项目部给予我们大力支持与帮助，酒店外围的卫生、绿化、公共设施的维护，得到了酒店客人及如家集团领导一致好评和认可！感谢项目部各个部门，对和顺多方面关注的热忱，以及有求必应的大力支持，使得和顺酒店从里到外像家一样的温暖。

和顺酒店周边世界500强大公司密布，人文气息浓厚，高知识、高素养人群聚集，同时毗邻圆明园、颐和园、清华、北大、体育大学。酒店楼下绿树成荫，流水潺潺，鸟语花香，静谧怡然。酒店拥有229间客房，房间宽敞明亮，90%的房间拥有整幅落地窗，窗外的花园式景观一览无遗。酒店餐厅提供中西式自助早餐及午、晚正餐，拥有4个贵宾包房供商务宴请或亲友聚会。餐厅同时还提供下午茶和晚上轻酒吧休闲服务，供您在雅致的环境和优美的音乐中或阅读或小酌，放松心情，享受美好时光。酒店还拥有能容纳二百余人的宽敞高档大会议厅，并可举办宴会、酒会和公司年会。加之鸿嘉物业对酒店外围的卫生、绿化、公共设施到位的维护，使得酒店格外清新雅致，完美地融入了园区的环境，使宾客脱离了闹市的喧嚣，充分享受难得的清静。以精致时尚的环境设计、舒适人性的客房设施、便捷高效的商务配套、恰到好处的热情款待，使宾客体验前所未有的旅行新乐趣。

和顺酒店在热忱服务客人的同时，也会一如既往地配合支持鸿嘉物业的工作，使得我们的合作百尺竿头，更上一层楼。

图文/和顺酒店 郭永红

IBM创建收集声音数据库准确分析设备故障

2016年6月30日下午，IBM中国研究院周宇辰博士和他的研究团队一行，来中关村·鸿嘉物业服务有限公司项目三部钻石大厦A座电梯机房，为电梯设备收集大数据声音分析做准备。电梯维保方积极配合并负责讲解，此项工作日后的实施也需要中关村·鸿嘉物业服务有限公司的配合，在鸿嘉物业及业主双方同意的前提下，将开展此项研究工作，这项技术的研究结果会给设备设施的故障预测分析提高准确率，此项技术应用广泛。



周宇辰博士在听取电梯维保方讲解

电梯维保方再给业主讲解运行情况

图/文钻石大厦项目部吴轩