

让每位业主精彩生活每一天

——走进阳光物业公司

本报记者 高轶鹏 实习生 张溢威

阳光物业公司成立于2009年2月,6年来,该公司不但荣获“全国煤炭系统和谐社区建设示范社区”“省级文明单位”称号,还顺利通过了ISO“双认证”和国家物业服务企业二级资质评审,成为我市为数不多获此资质的企业之一。同时,该公司管理的阳光花苑还被评为了河南省物业管理示范住宅小区。

经过6年的发展,阳光物业公司不断壮大,从开始时寥寥30多名员工到现在拥有535名员工,从最初的传统化服务到现在的运用现代化安全管理系统管理物业,从原始的步行巡逻到现在的运用交通工具快速巡逻……

6年来的健康成长是阳光物业公司与现代物业服务接轨的良好印证,更是为业主创造安全、舒适生活环境承诺的兑现。现在,公司所辖小区房屋产权价值大幅提升,服务质量深得业主和社会的认可,每年的业主满意度均超过98%。

目前阳光物业公司服务的社区有阳光花苑和工人劳模小区,管辖面积40.5万平方米,涉及2777户住户。“河南一流,国企示范”——他们以“真诚的服务态度,把工作做到最好,让每位业主精彩生活每一天”为目标,在工作中追求更大的发展。

阳光花苑物业管理处:服务至上的“红旗区队”

小区内绿草如茵,水面上波光粼粼,小路两旁醒目的标语牌上除了请勿践踏草坪的温馨提示外,还有丰富实用的健康知识。

健身器材天天擦拭,配套设施定时查验,小区巡逻车按时穿梭及时解决突发事件。

监控室内,工作人员注视着与分布在小区的57个摄像头时刻保持畅通的8个显示屏,平均3秒钟就会切换一次画面。

6年来,秉承“规范化管理,标准化工作,亲情化服务,精细化考核”的管理理念,阳光花苑及物业管理处先后荣获了省级物业管理示范住宅小区、省级卫生小区、市物业管理进社区十佳先进楼院、集团红旗党组织、集团红旗区队等荣誉称号。

物管工作事无巨细,如何让业主满意,细节管理很重要。

在阳光花苑,物管人员每天上午8点开始,对小区内的供水、供电、供暖、房屋、围墙、健身器材、消防器材等公共设施进行巡查,对于能够解决的问题现场解决,无法解决的则上报至小区负责人,由小区负责人联系相关部门进行处理。巡查人员随身携带巡查记录本,下午4点进行汇总。除每天进行全面巡查外,他们还把周日定为巡查日。巡查制度在为小区居民提供舒适、安全的生活环境的同时,也延缓了设施老化,降低了物资消耗。

“1号楼东侧栅栏经检查完好,但有少许生锈;4号楼南侧热力井盖没盖好,已处理;地下停车场C区有7个地灯不会亮……”这是阳光花苑物业管理处6月2日上午的设施巡查记录。巡查记录除了巡查情况的详细记录外,还有巡查人员的签名和处理结果。这些问题都要在当天下午之前处理完毕。

在阳光花苑,路面上连一个小碎纸屑都很难看到,各类设施安装得井然有序,绿化带修剪得整整齐齐,甚至地下室杂物和管井杂物都能得到及时清理。另外,针对小区绿化存在草坪营养不良和缺水,有的植物因种植不合理而未达到预期的生长效果,绿化带的规划管理存在许多不足等现象,物管人员会专门对花草树木进行修剪、养护、移植等。

对于突发性停水、停电等事件,阳光花苑物业管理处要求值班人员在接到报修电话后10分钟内赶到事故现场,对能处理的问题及时处理,当时无法处理的及时上报,争取在短时间内排除故障。

张卫民是阳光物业公司一名维修业务主管,负责阳光花苑小区日常物业维修工作,也是集团“十佳服务明星”。今年春节期间,他接到一位住户要求疏通下水道的电话。放下电话,张卫民提着工具来到现场,跳进下水道。当时天气寒冷,下水道的冰水凉刺骨,异味刺鼻,张卫民全然不顾,机器处理不了的地方,他就用手探进去清理,让在场住户很感动。张卫民说:“当时什么都没想,就是想不能让住户们大过年的心里不好受。”

阳光花苑采取班组自查、日常巡查和领导督察相结合的方法,对各个岗位职工的工作职责、工作质量、行为规范、

劳动纪律等进行24小时不间断的日常考核。这些都提升了职工的工作责任感和工作积极性。

2月20日晚8时许,小区居民发现17号楼3单元某住户的防盗门没有上锁,随即通知小区物业管理处。值班人员杨永克、刘兵立等人立即前往查看,发现该住户门敞开着,屋内无人。在征得领导同意后,他们一起进入业主家中仔细查看,未发现异常。随即,他们把门锁上,留下1人在门口值守,一直等待业主回来。

“诚信可靠美名扬,拾金不昧品德高”“为百姓不惧艰险,扑烈火奋勇争光”



工人劳模小区一隅



工人劳模小区物业管理处:劳模家园的“金牌管家”

工人劳模小区于2011年7月1日开工建设,去年6月25日交付使用,小区总占地面积5.6万平方米,总建筑面积为20.5万平方米,小区总体设计9栋楼共1503户,配套地下停车位700个左右,景观绿化面积1.85万平方米,种植有香樟、银杏、国槐等近百种植物,四季常绿,三季有花,一步一景,山水相宜。阳光物业公司入驻后,在全市首家推行“金牌管家”式服务。

6月2日,走进工人劳模小区大门,值勤保安站姿标准,见到业主便举手敬礼,让人顿生安全感,而保洁人员辛勤地擦洗地面,更让人觉得温馨。这些,只不过是该小区物业日常管理的一个个小细节而已。

记者在1号楼的电梯里见到了正在清理小广告的1号楼“金牌管家”魏传华。

据魏传华介绍,目前,1号楼有59户居民在装修。每天早上8点半,她都会准时上楼巡查,记录每户居民家的装修进度。对已经装修完的居民,魏传华会提醒他们到小区物业管理处领装修保证金。在装修过程中,只要居民遇到问题,都可以向魏传华反映,魏传华会积极帮忙解决。

工人劳模小区物业管理处负责人介绍说,“金牌管家”的岗位职责包括:按时上下班,着装整齐、热情接待业主和来访客人,对业主的报事、报修、投诉要及时处理、耐心解释并做好相关记录。负

责本单元公共区域的日常巡查及业主的物业服务费收缴工作。负责本区域装修期间的巡查和监督管理工作,及时制止违反装修规定的情况。做好户内装修期间、保修期间的整体协调和联络工作。对空置房定期进行检查,发现问题及时处理、上报。值得一提的是,“金牌管家”离开岗位时,会在去向牌上注明去处,以便业主联系。

“金牌管家”贴心周到的服务,让不少业主感动:去年9月4日中午,天空忽然飘起了小雨,3号楼“金牌管家”许秋硕巡查时,发现地上堆了一堆水泥。想到水泥一旦湿了,就不能用了,许秋硕立即跑回办公室,找来塑料布,和同事一起把水泥盖上。当业主急忙跑到单元门口时,看到水泥被塑料布盖着,忙打听是哪位好心人做的。得知事情原委后,这位业主便写了一封感谢信。

小区建设得再漂亮,如果安全无法保障,同样是个空壳子,中看不中用。业主生活得是否舒心放心,很大程度上取决于物业对小区安全管控的能力。可以想象,业主如果生活在连自己的生命和财产安全都无法保障的小区,该是何种的生活状态。

在安全方面,注重人防、物防、技防,工人劳模小区实行封闭式管理,24小时值班巡逻,实行智能ID卡管理,小区业主进出单元门、车库出入口只需持ID卡进出,既方便了业主,又为小区的安全增加

了一份保障。

工人劳模小区物业管理处还打造出一支行动迅速、素质过硬的特色保安队伍。他们在秩序维护服务中坚持“四个必帮”“五个必管”“四个必查”。“四个必帮”:业主携重物必帮,业主病、残求助必帮,孤寡老人求助必帮,业主受到侵害必帮;“五个必管”:车辆违章必管,损坏公物必管,乱贴广告必管,翻墙爬越必管,高空抛物必管;“四个必查”:查夜间车辆门窗关闭,查车辆停放规范,查公用设施完好,查可疑人员出入。同时,物业在秩序管理方面狠抓落实,确保小区内无停放秩序混乱现象;对外来访客车辆实行出入登记,访客身份核实;对外来人员物品带出实行“业主负责制”,本小区访客如夜间留宿须向业主核实情况,以降低业主安全风险;交通设施设备完好率100%。

有人把物业管理公司与业主的关系形象地比喻为“相爱容易相处太难”,此话不无道理。一个小区的和谐程度往往取决于物业与业主关系是否融洽。处理好两者关系,物管就成功了一大半。工人劳模小区是如何做到人性化管理的?

——物业服务人员在工作服务的同时不对业主构成干扰和妨碍,为业主提供适时、适度的服务,注重“时间”与“度”的有机结合,强调在最适宜的时间为客户提供适度的服务。

——定期对业主进行回访,努力提高业主满意度。向用户发放物业管理服务工作征求意见单,虚心听取业主们的建议和意见,工作人员都会一一记录。这种公开透明、向业主敞开心扉的工作方式深得业主好评。

——针对家中有老人的住户,“金牌管家”给予特别关注,定期给老人打电话或上门拜访询问老人近况,并联合医院建立老人健康档案,以保证突发性疾病患者能够在第一时间得到救助。

——结合节日组织开展三八、五一、六一等主题活动,不仅丰富了小区业主的文化生活,引导广大业主树立科学、文明、健康的生活方式,积极参与文体活动,还进一步拉近了物业服务人员与业主之间的距离。

采访中,工人劳模小区物业管理处负责人向记者表示,他们的目标是争创国家级优秀物业管理示范小区,尽管有差距,但全体物管人员一直在努力!

(本版图片由李丽霞提供)



准军事化管理的保安队伍



工人劳模小区