



有人说,买绿城房子,冲的就是绿城的物业服务。这是对物业公司工作的最大肯定,也是其莫大的荣耀。“把物业服务作为房产品的核心竞争力与价值最重要环节之一”,这是绿城集团对其物业工作的态度,但在记者对绿城百合公寓物业管理工作的采访中,感受到更多的却是温暖和一种坚定的社会责任。
谢庆文 记者 邹传科 程梦萱

真诚善意 精致完美

合肥绿城百合公寓物业工作纪实

细节管理,亲情温暖业主

每当雪花飘起,总有人悄悄地把车前后玻璃遮上……每当提车归来,总有人静静地送上便民车……每当寒冬来临,总有人给阳台上的水龙头加上厚厚的冬装……

这首由绿城业主所作的小诗,涵盖了业主们对绿城物业工作的感受,也清晰表明了绿城物业工作的核心——细节。在绿城百合公寓物业相关负责人看来,物业工作的差异,只在于对待细节的态度。轮椅、便民车、雨伞、打气筒等等日常、非日常物件,在绿城,都是物业

服务中必备的工具。

“对工作细节的关注,对业主所有事物的关心,要把业主当做亲人一样。”绿城百合公寓物业经理薛功表示,事情虽小,却点点滴滴地积累了业主与绿城物业工作人员的深厚感情。“小区里很多的老人把工作人员当做自己的孩子一样来看待,有的阿姨还热心地给公司单身的年轻人介绍对象。”薛功笑着说。不再是单纯的管理与被管理、服务与被服务关系,融洽温情下,绿城物业的服务细节让人觉得亲和、贴心。

社区活动,文化服务业主

物业服务存在的最深刻的意义在于,让人安居的同时,满足居住者的文化需要。薛功表示,百合公寓时常组织多种文体活动,一方面丰富了业主的业余生活;另一方面也使业主与业主,业主与物业之间更加了解与理解,相处更加融洽。

“我们还按照业主的不同年龄段,以及兴趣爱好的不同,进行了不同的活动规划。”薛功介绍,像针对孩子们的“海豚计划”系列活动,针对老年开展“红叶

行动”等都是依据业主年龄的不同而组织的不同活动。“对于业主提出的文化需求,我们也是积极支持,尽量给予满足。”

吕贤群阿姨是百合公寓的老住户,也是小区老年人活动的联络人,说起百合公寓物业处对文体活动的支持,她深有感触。“原先小区里并没有规划老年人活动中心,但后来经我们反映后,物业处很快给我们划出了一间屋子,还贴心地装上了空调和音响设备。”房间虽不大,但对老人们来说已很满足。

规划维护,使物业增值

作为一个开发已近十年的小区,绿城百合公寓却不显一点“老态”,积累了丰盈的人气与文化后,反而更显风韵,这应归功于物业处一直以来的悉心打理。

“来的最早,走的最晚,把小区当家。哪怕是路上一点垃圾,或者园区绿植长势不好,点滴都在心头上,都在手头上。”这是百合公寓业主对物业处工作人员的评价。园区环境问题,只要涉及及管理,难免需要业主的配合。

面对部分不配合的业主,工作人员总是动之以情,晓之以理,同时以身作则,通过自己的一言一行来影响业主。“如果我们的业主破坏园区环境,我们的工作人员都紧跟其后维持,很多业主也都不好意思,逐渐形成共同维护的意识。”

薛功认为,物业的管理工作虽然具有复杂性,但只要能做到理解业主,从对方的角度思考,总能找到解决问题的契合。



健康第一日长跑



业主座谈会



小区露天电影

链接

绿城百合公寓项目由13幢高层建筑组成,于2007年5月30日首批交付。园区内幼儿园、休闲会所、室内外游泳池、网球场、老年活动中心、健康医疗中心、儿童游乐等综合配套设施一应俱全。

绿城百合公寓由绿城集团旗下物业管理公司入驻管理,先后多次获得街道先进单位、合肥市房产局颁发“流动红旗”等荣誉。2009年至2010年间,百合公寓被评选为“市优”“省优”项目,2011年12月,绿城百合公寓成功当选“全国物业管理示范住宅小区”,获得“国优”称号。

居家模式,服务植入生活

据了解,绿城物业会结合当地项目特色、周边社会资源等,为业主带来更多的生活便利、感受不一样的生活氛围。以百合公寓为例,广场电影节、健康讲座、义诊进社区等,真正从业主的生活需求出发。特别值得一提的是百合公寓每季度开展的“跳蚤市场”,居民们将家中不需要的物件拿出来,以摆摊的方式相互交换,各取所需,满足需求的同时提倡节俭,深受业主们的支持。

除了基础服务,绿城物业更积极探索与开拓居家生活服务项目。在百合公寓物业处记者看见明晰的家政、置换、送水等服务标识,薛功

向记者表示,这些都是物业处开展的拓展业务,“今年我们尝试开展了大圩葡萄团购和土鸡蛋配送等服务,都获得了非常不错效果。”

据了解,本着“想业主所想”的理念,百合公寓还在不断地探索与尝试与周边商企合作的服务项目,包括洗衣、擦车、农产品配送和便民早餐等,不断向内外拓展服务范围,让业主在生活的各个方面都感受到关怀与便利。

“这样的物业服务体系已经达到准公共服务产品水平,也就是说,物业已经在小区内承担了很大一部分政府的公共服务职能。”相关物业专家表示。

满意保障,提升居住品质

据了解,在全国的物业服务机构中,开通全国24小时400服务热线的,仅有绿城物业与长城物业两家。薛功表示,这是为了更好地了解业主需求,倾听业主的声音,同时能及时有效地反馈回应业主。

不仅如此,绿城百合公寓还多次召开业主座谈会,通过面对面的形式,直接了解业主的心理状态与需求变化,也直接解决平时工作中出现的问题。同时组织

业主们成立质量监督小组,让业主们对自己的权益与义务都更加清晰地了解,对物业服务工作的各项细节与质量分别进行监督检查。除了业主代表外,物业处还通过问卷调查等形式向大面积的业主群体进行意见征询,及时改进服务。

在这样的层层监督管理下,百合公寓物业第三方测评满意度都达85分以上,2011年更获得93%的好成绩。

孜孜不倦,打造“国优”品牌

“为更多的人提供优质的物业管理服务,通过我们的服务,让老人的微笑、小孩的快乐更多一点。”薛功用一句话表明了绿城物业的目标,也正是在这个目标的引导下,百合公寓项目以优质的服务不断获得殊荣。从2009年的“合肥市物业管理优秀住宅小区”,到2010年获得“安徽省物业管理示范住宅小区”,再到2011

年12月荣获“全国物业管理示范住宅小区”,百合公寓项目打造出了一只具有国家水平的物业管理团队。

在采访的最后薛功表示,过去的荣誉只是鞭策所有工作人员继续进步的动力,大家将继续本着“真诚、善意、精致、完美”的服务理念,为百合公寓所有业主提供更加便捷、舒适的品质服务。