

物业费涨了, 收费率还高达98.3%

华黎花园“抠细节”赢得业主心



创文明城市 建和谐物业

指导单位: 济南市文明办
济南市住房保障管理局

在创城中, 市民巡查团在检查时为何找不到扣分的地方? 在消防上, 物业为何在15分钟就能扑灭业主家大火? 物业费调整后, 物业收费率为何还能高达98.3%……10日, 记者走进华黎花园小区, 深入了解物业“抠细节”的管理。

本报记者 喻雯 实习生 褚红红 曾艳

物业15分钟扑灭业主家大火, 连消防都感到惊讶

华黎花园小区一直把消防作为重点, 每年都有定期的消防演练, 还有一套完善的消防应急系统, 这极大保护了小区业主的居住安全。

9月中旬, 保安在小区巡查时发现, 15号楼7单元11楼冒起黑烟。保安立马通过对讲机通知物业公司保洁、维保、客服等人员。大家分头处理: 客服人员报警同时寻找房主; 负责消防的保安带

着灭火器冲进房间处理; 工程维修人员第一时间把煤气、电路等断掉, 查找火源; 物业管理处主任张建披上浸水的衣服冲进房间……

经过巡查, 小区房主家的空调忘记关了, 插座烧了后连带着窗帘着起大火。经过大伙15分钟的努力, 大火被扑灭。业主家除了卧室的床、衣橱烧了外, 其他房间都没受影响。

消防部门赶到时, 只是简单做了扫尾的工作。连他们都感到很惊讶: 一个物业公司为何对处理火灾如此有经验。

山东康都物业管理有限公司总经理王宝翔说, 为了做好小区消防, 物业专门设置了“消防控制主柜”, 业主家中异常情况发生时, 火灾报警器会自动报警。负责值班的保安听到警报声, 可及时查看火灾发生地点, 及时进行处理。

孤寡老人“一对一”帮扶, 患病老人有健康档案

在目前进行的创城活动中, 华黎社区取得了济南市排名第六、在天桥区名列第一的好成绩。市民巡查团在检查时根本找不到扣分的地方。对此, 王宝翔认为, 创城对于物业更重要的意义在于借这个机会如何更好地为业主服务。“平时的管理已经很规范了, 我们目前最下功夫的就是如何做好细节的服务。”

小区大门口的“学雷锋志愿服务站”, 为业主提供了医药箱、打气筒、雨伞、针线包、老花镜、地图、工具等设施设备; 在每家住户的家门口, 物业公司都准备了“垃圾楼道临时置放器”, 方便业主扔垃圾; 在小区楼前的管道上, 物业还特意种上带刺的植物, 预防小偷顺着管道爬到住户家偷盗……

王宝翔说, 管理处对小区内的孤寡老人、残疾人和军属进行了统计摸底, 制定了1对1的帮扶计划。对一些有心脏病、高血压的老人, 还会安排定期体检并且建立了健康档案。考虑到业主停车位在小区外面, 为方便业主拿东西, 物业准备了手推车; 物业配备的巡逻车平时用做巡逻, 还可接送行动不便的老人。

公司负责人“登门拜访”, 物业费调整后收费率高

“都说物业不好干, 但是我觉得只要用心, 用心与业主做好沟通, 做到互相理解, 还是很有成效的。”王宝翔说, 他们一直在努力探索如何与业主成为朋友。

去年物业费新规实施后, 小区物业费做了相应调整。物业费提高了, 物业费的收费率依然能达到98.3%, 1260户业主中仅有29户没有按时交费。“我们还在

反思, 是不是物业还有哪些工作没做到位, 如何得到业主的认可。”王宝翔说, 基于这种考虑, 他们在中秋节前对业主做了“登门拜访”。

平时, 物业的客服专员都会对每名业主做家访, 对一些有意见的业主, 物业会特别作出标记。中秋节前, 物业办公室主任、品质管理部、项目经理、公司负责人分

成四组, 对200户提出问题的业主做了家访。

民主物业管理处主任张建举了一个例子, 一位老太太在中秋晚上犯了心脏病, 在物业保安和客服中心人员的帮助下, 及时送到了医院进行救助。如今老人已出院。原本一直拒交物业费的她, 出院后便催促自己的儿子交上了拖欠的物业费。



10日, 在济南华黎花园的消防工作室, 小区物业工作人员正在24小时地时刻关注火灾报警控制器。

本报记者 王媛 摄

EIC 启德教育 留学服务 出国培训

协办单位: 中国建设银行山东省分行

咨询热线: 82960666

10月13日世界名校招生展

10.13 星期日 14:00-18:00

济南市泺源大街66号 索菲特银座大饭店6层

近百所世界名校现场招生面试
多国使馆官员发布留学新政
工薪平价留学仅需0-8万/年

资深专家权威解读全球就业
海归就业力调查报告发布会
金牌名师指点语言高分宝典



现场参展院校

澳洲 共11所

新南威尔士大学
麦考瑞大学
南澳大学
科廷大学
塔斯马尼亚大学
天主教大学

英国 共15所

萨塞克斯大学
莱斯特大学
斯特拉斯克莱德大学
谢菲尔德哈莱姆大学
索尔福德大学
格拉斯哥大学国际学院
谢菲尔德大学国际学院
利物浦国际学院

美国 共11所

克莱姆森大学
马凯特大学
德州大学达拉斯分校
麻省大学
威斯康星大学密尔沃基分校
威斯康星高中联盟
辛辛那提大学
拉塞尔大学

加拿大 共12所

西蒙菲沙大学-菲莎国际学院
曼尼托巴大学-曼尼托巴国际学院
约克大学
湖首大学
卡普顿大学 & 爱德华王子岛大学教育学院
百年理工学院

欧洲 共14所

法国格勒诺布尔高等商学院
德国Panketal文理中学
德国Leonardo文理中学
德国Ecolea文理中学
德国波恩hebo文理中学
德国基尔应用科技大学
德国维马应用科技大学
德国比勒菲尔德中等企业应用科技

亚洲 共10所

新加坡会计学院
新加坡东亚管理学院
新加坡英华美学院
新加坡管理学院
日本ISI日语学校
日本NIPPON语学院
日本早稻田文化馆
日本JCL外国语学院

海归就业力 调查报告权威发布会 十余家媒体同步报道

EIC 启德教育 · 济南 留学服务 出国培训

咨询电话: 0531-82960666 www.eic.org.cn
公司地址: 济南市千佛山路6号学府大酒店B区3层

启德教育 搜一下 启德留学官方微信

