



民情笔记  
群众路线特别报道

# 黄金物业在小区公共设备保养上舍得下本钱 两成物业费花在设备维护上

**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

两项物业服务连创济南“首例”:建全市首个自动升降桩保障消防通道畅通、租赁物业管理系统软件减少百万元成本;为了解决小区物业费入不敷出的通病,物业公司积极探索压缩办公地点租赁商铺;在小区公共设备的维护保养上花钱从不含糊,目的就是让业主住得安全,保证业主房产的保值增值……黄金物业公司是如何花费心思打造业主“黄金管家”的?23日,记者做了详细探访。

文/片 本报记者 喻雯



物业公司工作人员在开展消防演练。

## 建全市首个自动升降桩 保证小区消防通道畅通

23日上午,记者驱车来到黄金99景城小区。由于是外来车辆,要先登记。随后,大门口的自动升降桩落下了两个,正好方便车通过。通过后,电子桩自动升起,保安引导记者来到划好的临时停车位,两个小时内可免费停车。整个过程仅两分钟。

自动升降桩一共有8个桩,紧靠着地下停车场。这样可以有效地分离小区业主车辆与外来车辆。小区车辆实行“一卡一车”,进门后无须通过路桩直接进入地下车库。外来车辆只需登记后再过桩。这样一来,进出车辆完全不会出现拥堵。

与其他小区的“铁桩子”不同,这个在济南首个设置的电子路桩,不用保安在旁边指挥,都是由电子系统操控。山东黄金物业管理有限公司总经理叶春晓说,三个月前,他在北京长城景区游玩时发现,这种路桩可以有效改变车辆拥堵混乱的问题,回来后他立马展开调研。“原装”的电子桩每个3.5万,8个桩就得28万。“这对物业来说是笔不小的花费,我就琢磨着怎么改良更适合小区的情况。”叶春晓说,多次调研后,他决定把中间四个桩做成自动的,两旁的四个做成手动的。这样一来,如果停电或是出现故障,保安可以拿着钥匙启用

两边四个手动的桩。  
叶春晓算了一笔账,改良后的电子桩一共花了10.8万元。这样可以减少4名秩序维护人员,每个人员的工资每月至少3000元,从长远看来,性价比很高。

与其他小区不同,黄金99景城小区所有地上车位不租不售,全部放开为外来车辆停放服务。像搬家的、急救车辆等临时需要停放的,两个小时内停车免费。一些残疾人等特殊群体,还可以办理“临时停车证”。

## 设备维护用两成物业费 比一般小区高出两倍多

走在小区里,记者明显感到小区道路的宽阔。黄金99景城小区项目经理孙有泉说,开发商前期规划的道路仅有4米宽,不符合消防车通过需要6米的要求,为此,物业公司对小区所有道路做了大规模改造,改造后的小区消防通道可以实现完全畅通。

这在叶春晓看来,都是公用设备的重要维护,必须舍得花钱来做。叶春晓说,像管线、配电、电梯、消防等远不及楼宇的寿命长,如何做好维护是物业最重要的工作,也是物业保值增值的关键。

在一般的小区,物业在设备维护的花费仅占物业费用的6%左右,而黄金物业却拿出20%的费用来做好设备维护。

这些设备维护对于业主来说,更像是一种“隐形”的服务,相对于各项基本服务项目,业主

具体感受不是很明确。但在叶春晓看来,这是小区长远发展的保障,更是业主房产增值保值的关键,这钱必须花。

## 租赁物业管理系统软件 大大减少前期投入费用

物业费入不敷出是各大住宅小区的通病。黄金99景城小区有1256户业主,已入住600户,300多户还在装修。目前物业费的收缴率在90%以上,但也面临很大压力。如何想办法创收成了物业的重要工作,创收的前提是不影响业主的利益。

为了做好物业配套商铺的出租,物业公司将办公地点“一压再压”。“我的办公室也可以兼作会议室。”叶春晓笑着说,目前配套的15套商铺全部出租,已涵盖了餐饮、养生保健、幼儿教育、有机蔬菜、社区诊所,大大方便了业主生活。租金专门用于设施设备的维护等。

小区业主众多,如何做好细致的服务?黄金物业在全市又创了一个“首例”。黄金物业公司运营部工程经理孟涛说,小区引入物业管理信息化系统,将客户信息、报修投诉信息、行政办公等内容均引入信息化系统,公司可以随时对每户业主的投诉、报修完成情况进行监控,保证业主的诉求及时得到解决。

与其他小区耗资几百万元专门定制物业管理系统不同的是,黄金物业选择租赁形式进行信息化建设,采取这一形式可减



黄金物业建起全市首个自动升降桩。

少前期投入费用、缩短开发周期,同时软件公司会收集使用者意见不断进行软件升级,且后期软件升级均免费试用,这一形式在济南也属首例。

“租赁的费用每个项目每月仅有几百元,大大节省了成本。”叶春晓说,未来系统还可以对业主开放,业主可以自己登录系统反映有关问题,物业公司在第一时间了解后可以及时处理。

## 小区内引进社区银行 为业主建快递代收中心

为了做好小区管理,物业公司也花费了心思,采取了一系列创新性措施。

孙有泉介绍,物业公司与银行合作引进社区银行,与银行协商确定,当业主存款达到一定金额时,

物业公司减免业主部分物业费,减免的物业费由银行补贴。

小区业主网购较多,针对白天业主不在家的情况,物业公司代收快递,但由于物业公司场地有限,快递数量较多,物业就与银行沟通,由银行免费建设快递代收中心,解决了业主收取快递的难题。

针对业主集中收房后装修高峰的问题,物业公司联系大型家居卖场举办了多次团购会,以小区夜场专购的形式让利小区业主。

开展内部合理化建议征集活动,对员工日常发现的不便于业主日常生活的地方进行改造。例如保洁员发现儿童车上台阶不方便,物业公司就采购橡胶缓坡并及时安装来解决这一问题。

## 专家教您如何育儿 中意人寿为市民聘请专家免费咨询

10月27日上午9点,“医诊无忧——高端客户健康管理增值服务”活动即将在索菲特银座大饭店宴会厅隆重开启。

从《小儿难养》、《小爸爸》到《辣妈正传》、《孩奴》等育儿剧的热播,不难看出备受关注的80后们,也开始为人父母。作为第一代独生子女,80后们育儿时往往会遇到很多问题,从怀孕时的多项产检不适症到育儿时的各种注意事项,再到孩子生病时的不知所措,所有这些,都困扰着许多年轻父母,也急需一名经验丰富的专家来对孕期及育儿进行指导。针对这些情况,由中意人寿山东分公司举办的本次“医诊无忧”活动,将邀请相关专家,为已为人父母或即将为人父母的市民及读者答疑解惑。

除此之外,记者获悉,该公司还将借此机会推出专为高端客户提供的多项增值服务,包括24小时私人医生咨询、北京/山东知名三甲医院办院预约挂号、一站式就医、省内名医专家推荐、健康大讲堂、健康顾问坐诊、健康评估及解读并报告等八项服务。

该公司相关负责人表示,该公司一直践行“客户为本”的服务理念,近年来“看病难”的问题一直困扰着许多人。专家号挂不上,去北京排队看病要几天几夜,住院手续繁琐,身体处于亚健康状态去医院却查不出毛病,想养生病却不要紧,病倒了却不知道该找哪个专业的专家,健康评估报告出来后相关指标看不懂……针对以上问题,为解决客户工作之

余的后顾之忧,该公司不但与知名医疗网络联手推出24小时医疗健康查询活动,为不方便或不能及时去医院的患者解决燃眉之急,还聘请了中医专家常年在公司坐诊,一旦预约,将不用遭受挂号排队之苦。该负责人强调,八项增值服务推出后,客户就医过程中可能遇到的困难都将得到妥善解决。

据悉,中意人寿山东省分公司“医诊无忧——高端客户健康管理增值服务”活动发布会将于2013年10月27日(周日)上午9点在济南索菲特银座大饭店6楼宴会厅召开。届时,还将特邀著名儿科专家带来《孩子健康重在脾胃调养》为主题的健康讲座,活动预约电话:0531-80000500,13553116500

### 专家提醒:

## P2P理财收益高风险较大

近期以来,P2P成为一个热门词汇,而P2P平台上高达10%以上的年化收益率以及较低的门槛,对于普通投资者具有极强的吸引力。但随着P2P网贷一系列挤兑问题的发生,对P2P风险的担忧也让市场争议声不绝于耳。近期有银行也请给加入P2P的阵营,促使更多的投资者关注P2P。

P2P理财之所以如此吸引人眼球,却又让不少人弄懂不解,就是由于其高收益和高风险的并存。

专家提醒投资者,由于人们对于P2P理财的了解较少,因此在投资时应当慎重。风险较

大,即使是最近银行推出的P2P项目也是不对风险免疫的,她建议,拥有较大规模的资金的投资者可以拿出一部分来进行P2P的投资,不要把所有资金都投入一个市场中。如果是资金量不足,如退休的老年人,则不建议进行P2P的投资。

P2P理财来源于P2P借贷。P2P网络借贷(P2P lending),是指个体和个体之间通过网络实现直接借贷,通俗来说,就是指有充足资金的投资人通过有资质的中介机构,将资金贷给其他有借款需求的人。

(王文俊)