



民情笔记 群众路线特别报道

# “冤家”要化解，服务是王道

## 盛世花苑物业力求以服务“感动”业主



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

物业和业主仿佛一对天生的冤家,似乎总是有着这样或那样的不和谐。尤其是对物业来说,怎么把服务做到业主的心坎儿里,成了化解一切矛盾的最大利器。

今年6月份,济南市将30个住宅小区纳入物业管理行业“创城”重点考核测评名单。盛世花苑作为其中之一,其物管部天业物业把“感动业主”作为物业服务的目标。



小区借鉴银行和政府服务大厅的形式,设立自己的服务大厅,业主缴费、报修更加便捷了。



为解决“停车难”,盛世花苑物业指定了部分区域,允许业主持证临时免费停车。

文/片 本报见习记者 万兵

### 软性服务赢业主好感

“业主的事儿都是大事。”在盛世花苑物管部经理李全智看来,这是物业服务人员首先要有的工作态度,而物业服务工作首先要做到的就是跟业主搞好关系。

“物业工作想做好,一是要得到领导支持,二是要有业主配合。”李全智介绍,小区里有一半以上的业主都是外地人,甚至还有外国人。即便如此,小区还是创造了让物业无比自豪的两个98%。

“物业费收缴率最高时能达到98%,业主回访调查满意率达98%。”李全智说起这两个98%,自豪之情溢于言表。据李全智介绍,小区物业费缴纳这几年一直稳定在90%以上,这无疑反映了业主对物业工作的支持,而这份支持与物业坚持的软性服务密不可分。

在李全智看来,做物业服务要能达到“感动”业主的效

果。“业主有事找物业,如果听到的是‘这事儿不归我们管’或者‘这不在我们的服务范围之内’,肯定一听就急了。”李全智绝对不允许这样的话出现在盛世花苑的物管部。

李全智向记者展示了一份物业维修记录,仅最近两个月的就有足足三大本。水龙头漏水、卫生间灯坏了、马桶常流水……各种大大小小的维修记录都清晰记录在案。然而这些问题里,有些是维修人员解决了的,也有些是解决不了的。遇到棘手的情况时,李全智也要求服务人员先上门,实在解决不了的话,再通过耐心解释让业主理解、接受,而不是和业主发生硬性冲突。

“比如有业主家的灯坏了,维修人员过去一看,发现灯本身比较高档,价值上万,自己根本应付不了。”李全智说,“这时就让维修人员好好跟业主解

释,如果业主一时不接受或不理解,也坚决不允许维修人员当场和业主争执。”

然而,即便如此,当有的业主要求比较高时,也难免出现服务跟不上要求的情况,对此,物业工作人员也有些“委屈”。李全智介绍,有的业主打来电话时情绪和言辞都比较激动,电话这头的服务人员被骂哭的情况也不少,“但是哭完了,该怎么服务还是得怎么服务。”

也正是这种软性服务态度和服务方式,最大限度地满足了业主的要求,减少了摩擦和冲突,最终为物业赢来了满墙悬挂的锦旗和“金牌管家”等一系列荣誉称号。

“12345接到的有效投诉,一年不超过10次。”李全智说。他甚至很自信地称,随便找小区业主来问问,十个有九个对物业都是满意的。

### 维修、保洁、收发邮件全无死角

物业工作可以说就是“琐碎”的代名词,而天业物业把“滴水不漏”当作了做细服务的标准。李全智向记者展示了动力维护部的“物业管理服务等级二级检查标准”,标准涉及20项考核内容,包括从墙体、地砖到路标等小区各个方面的日常维护。“物业总公司按照这些标准,每个月都有两次例行检查。”李全智说。

然而这个标准还不是最细致的,李全智拿出了天业物业自己制定的保洁方面的细则,其中不光有“地面无废弃物、纸屑和污迹”这样大面上的规定,

甚至细化到了“花草叶无枯萎和明显积尘”这样的细节要求和楼梯扶手栏杆、电梯指示牌等细小部位的保洁。

李全智介绍,物业服务费包含9项内容,其中有的是业主看得到的,也有很多东西是业主看不到的。只有把工作做到滴水不漏,把服务做进业主的家里,才是真正的服务。

本着这个原则,物业对维修服务实行全程跟踪。一方面所有保修都尽可能当日处理;另一方面,全程跟踪维修工作。物业公司的维修记录本上,密

麻麻记录着每一宗维修工作,从时间、地点、事由到处理人和处理情况都一一记录。尤其是最后还有“回访”情况的记录,即维修后及时和业主沟通,看业主是否满意。

李全智还受银行和政府服务大厅启发,把物业做成了相似的模式。物业缴费、综合服务、保修咨询……业主一进物管部大门,就能根据标识牌找到相应窗口办理各项事务。这个服务大厅甚至还主动承担起帮业主接收快递、发放报纸的工作,把服务做到了细处。

### 免费提供停车位,亏本为业主服务

不少人可能还记得2009年的“车躺躺”事件,那正是天业物业和业主因停车问题产生的一次冲突。短短几年过后,小区的车辆数量大幅度增加了,但走进盛世花苑,除了门口处临时停着几辆私家车外,小区内部从小花园到甬道,竟然一辆车都没有。

李全智介绍,当年的冲突正是因为物业与业主还没有磨合好。而现在,物业通过一系列措施,已经基本实现了人车分流。李全智说,小区现在共有1700多户业主,但由于经商人

员较多,不少家庭都有不止一辆车,因而车辆总数已达1800多辆。与这个数字形成鲜明对比的是地下停车场的车位数量。“我们小区的停车场在济南的小区里算是第四大的,共有1228个车位。”李全智说,但仅靠停车场显然解决不了所有车辆的停放问题。

对此,物业一方面在小区内的现有场地基础上进行改造和利用,解决了一小部分车辆停放问题;另一方面和交警合作,在小区外规划出一些免费停车位。同时还

发放临时停车证,采取多种措施,彻底解决了小区内车辆的停放问题。

这也保证了盛世花苑大环境的优雅,不少老人带着孩子在小区里玩耍,完全不必担心车辆穿梭可能造成的危险。而由于车位都是免费提供的,物业方面只有投入费用,而没有回收。“其实一直是亏本的,主要是突出服务。”李全智称,现在每平方米1.28元的物业费已经是不能再低了,甚至有业主都主动提出,“也该涨涨物业费了”。

### 10月份免费种植名单:

- |           |           |
|-----------|-----------|
| 郑红(女59岁)  | 王进英(女58岁) |
| 王书盛(男65岁) | 曹金明(男57岁) |
| 李宗言(男24岁) | 郑爽(男26岁)  |
| 郑丽琳(女67岁) | 王明(男46岁)  |
| 孙立胜(男57岁) | 刘涛(男38岁)  |
| 于辉(女36岁)  | 陈东(男40岁)  |
| 崔丽珊(女52岁) | 郭嘉(女66岁)  |
| 刘大海(男76岁) | 冯志刚(男70岁) |
| 刘燕(女65岁)  | 陈敏敏(女63岁) |
| 刘俊(男66岁)  | 穆成林(男59岁) |
| 陈岩(男27岁)  | 吕乐安(男38岁) |
| 贾明(男49岁)  | 王军(男60岁)  |
| 孔丽(女58岁)  |           |



# 征集30人免费种植牙

## 28位国内知名种植专家亲诊种植

活动主办: 济南舒宁齿科连锁 活动日期: 11月1日至11月30日

济南统一免费咨询电话: 400 800 8537