



方寸之间 降本增效

天气渐暖,胜北社区锦霞物业南区管理站职工又买来了铁皮、木块、角铁开始自制天窗盖板。原来,锦霞南区共有113栋老旧楼房顶楼设有天窗盖板,由于购进天窗盖板结构不合理,常常抵挡不住大雨侵蚀出现损坏需要更换。去年以来,锦霞物业南区管理站开始自制天窗盖板,目前39个自制天窗盖板应用于锦霞南区,自制天窗盖板不但延长了使用寿命,还为物业公司节省成本近3000元。

本报记者 邵芳 通讯员 杨敬玮 摄影报道

胜利油田推进“互联网+”物业新模式,推出440统一服务号码

25万余户居民 打个电话搞定所有物业服务

本报记者 邵芳 通讯员 韩莹 丁洁

“440”遍布油田8个社区 龙口、临盘月底全面接入

近日,油田建成440社区综合服务平台,胜中、胜南、胜北、胜东、河口、孤岛、仙河、滨南等社区25万余户居民拨打一个号码——“8555440”就可完成物业报修、咨询等服务。此外临盘和龙口基地的报修业务也将于月底全面接入客户服务中心。物业440客服服务统一号码不仅方便居民记忆,同时盘活了440值班人员约70人,他们全部调至紧缺岗位,优化了工作效率。

据胜利油田公共事业部信息管理科科长许云志回忆,10年前油田社区曾统一为居民发放过物业服务热线单,一张纸正反两面竟密密麻麻地写了全油田10个社区、31个物业公司50多部服务热线。“这张电话单在当时给居民带来了诸多便利,但随着网络时代的来临,便利变为了不便。有居民从一个小区搬到另一个小区,就搞不清物业报修电话了。有的居民想为父母报修,却因不属于同一个小区找不到报修电话。”许云志说,不仅如此,多年以来物业公司多服务电话、多坐席的局面还造成了人力资源的浪费。

“如今,我们已步入网络时代,为什么不能运用网络平台整合管理物业服务呢?”经过激烈的讨论,2014年统一440服务热线的想法在胜利油田公共事业部正式提出。据了解,2014年油田在胜北社区进行了社区呼叫中心软件系统的建设,这套系统可通过互联网对维修用户定位并将具体信息发送至维修工手机的APP终端,以此提升社区工作效率。2015年公共事业管理部则根据油田“四化”顶层设计,集中、集成部署的要求,研究探讨了全局一体化“440”一号通呼叫中心建设的可行性,并确定了8月初以胜中社区为试运行点,逐步实现440统一服务热线,最终实现电话报修、远程派工、维修进度跟踪、服务质量回访、政策咨询、考核监督的一体化管理。

据了解,目前生活在胜中、胜南、胜北、胜东、河口、孤岛、仙河等8个社区的居民可使用油田固话拨打“440”或“8555440”,使用手机拨打“8555440”即可实现物业报修等服务。龙口、临盘地区将于月底全面接入客户服务中心,生活在这里的居民可使用手机拨打400-8555440,就能完成物业报修、政策咨询、服务投诉等业务,且话费按照当地市话收取。

网络平台强化管理监督 物业服务更加规范化、人性化

如今的在440客户服务中心,人工坐席接通报修电话并与居民预约好维修时间后,可通过平台将信息可直接发布至部分安装报修APP的维修工手机上。在维修完成后,人工坐席还需对居民进行回访,对物业服务质量进行监督,同时征询居民对服务过程的意见和建议。如今物业服务已向流程规范化、服务人性化方向发展。

2015年6月,胜中社区率先打破了5个物业公司各自为战的局面,物业公司原20余名调度员通过统一招聘选拔9人成为“440客服中心”人工坐席,其余10余人安排到紧缺岗位。金广锋原为胜中社区萃萃物业公司的“440”调度员,现为“440客服中心”的一名人工坐席。她坦言相比之前,“440客服中心”不仅要求人工坐席熟练掌握居民报修业务,掌握物业相关的政策、规定以及常识,同时回访监督成为必不可少的步骤。

同样发生变化的还有胜中社区物华物业公司的维修工纪健,2015年8月初维修队10余人手机上统一安装了社区报修APP客户端,他们的工作模式发生了颠覆性的变化。如今手机“滴滴”的信息提示声则是工作的象征,不仅省去了维修前领取派工单的繁琐程序,维修状况、地址、居民电话通过APP一目了然。维修完成后,纪健用手机拍照上传平台,工作量则被计入考核,平台则可再派新任务。

据了解,440客服中心成立以来,共接到居民电话11.15万起,其中报修服务3.1万起。油田今年还将推动水、电、气、暖客服业务接入440社区综合服务平台,真正实现“一号通”,在方便居民的同时,盘活出更多的人力资源。

胜中市政有效应对外来虫害

自制阻隔环“兜住”害虫

本报3月15日讯(记者 邵芳 通讯员 丁洁 翟俊伟)

2014年,胜中社区胜东小区日本草履蚧大面积爆发,一时间小区内530余棵乔木难逃害虫危害,部分树木树枝出现局部死亡的症状,繁殖能力强大的日本草履蚧同时影响到居民生活。为有效应对外来虫害,胜中市政管理公司萃萃绿化队从害虫习性出发,对准害虫生长的薄弱时期对症下药,经过两年的不懈努力,终于将害虫有效控制,避免了虫害对居民生活的影响。

近年来,伴随着胜中社区胜东小区附近区域的绿化改造,外来物种日本草履蚧开始被带入东营地区。这种害虫虽对人们身体健康无影响,却拥有极强的繁殖能力易对居民生活造成影响,同时靠刺吸树汁为生的日本草履蚧影响着树木健康生长。2014年春季,日本草履蚧开始在胜东小区6号楼和东院墙处的树上大面积爆发,不仅造成了树木部分枝干死亡,同时许多虫子爬入了低层居民的家中。“虫子密密麻麻看起来很恶心,最严重的时候楼道里都有。”家住胜东小区6号楼的居民王先生回忆说。

要想有效地控制虫害,就必须先了解它们的生活规律。因此萃萃绿化队员工选择了虫害严重的树木进行观察,通过一段时间的细心记录,员工发现日本草履蚧生态习性非常特别,每年2月温度较为寒冷时,这种害虫已大批破土而出上树,该害虫上树期长达2月,而此时的害虫处于幼虫期,蚧壳还未长成形,为最佳消灭时期。每年5月中旬,该虫害开始下树产卵,下树期长达1月,也是最佳消灭时期。

摸清了日本草履蚧的生活规律,2015年萃萃绿化队采取了精准的防止措施,他们采用物理防治与化学防治相结合的办法,先到去树干中间部位的粗皮,将黄油和菊酯的混合物涂抹在树干上,并用塑料胶带制作成裙摆式阻隔环。上树期,员工选择农药进行防治,下树期则在树下捆绑稻草,诱集下树雌虫集中进行火烧。2015年以来,通过阻隔和11次喷药防治,该虫害得到了有效的控制。

“如今楼下树木再没大面积爆发虫害,也不用担心生活受影响了。”居民王先生说。2016年年初,萃萃队的员工再次制作了阻隔环,并根据去年的经验对药物进行调整,目前两次喷药防治后,虫害得到控制。“目前该虫防治有了初步成功,希望通过我们的努力让虫害不会扩大,进而消灭该虫害。”萃萃绿化队队长寇增胜说。