



“今天我们家包了水饺，中午来家里吃饭吧。”10日上午，济南虞山新居E区，这已经是新汇物业郭店住宅区物业管理处24号楼管家高秀梅在这个中午收到的第二份邀请。高秀梅来自新汇物业郭店住宅区物业管理处，和众多新汇物业人一样，长期和业主交流及时了解业主诉求，帮业主处理困难，他们和业主已经亲如一家人。

这样的对话和邀请在虞山新居C区、E区也是经常听到。做值得信赖的标杆物业服务品牌，在新汇物业不仅仅是一句口号，公司坚持党建引领，打造“红色物业”，让服务业主享受到更多幸福感、获得感，让美好自然发生。



新汇物业志愿者团队为业主提供免费理发服务。

服务汇聚点滴，让美好自然发生

新汇物业做标杆物业服务品牌的红色力量

齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 赵夏晔
实习生 樊瑞琳

被业主当自家人的物业管家

高秀梅是虞山新居E区两栋楼600多户业主的专属物业管家，新汇物业入驻小区一年多时间以来，她也是物业管家中为业主服务时间最长的管家，哪家老人身体情况如何，哪家的孩子需要照顾，哪家业主平时工作最忙，高秀梅都一一记在心里，对于需要多照顾的业主，她都会多跑几趟，对于需要格外关注的业主家，她更是义不容辞。

在小区里见到高秀梅，热情的居民都会停下来跟她打个招呼，她也会询问业主是不是还有什么需要服务和帮助的地方。平时的午晚饭、节日团聚饭等等，她也会收到很多业主的邀请，用业主的话说，“我们把她真当成自己家的人。”

实际上，虞山新居C区和E区，都是新汇物业郭店住宅区物业管理处服务的范围辖区，这里包含1794户居民。

高秀梅介绍，新汇物业是从交房承接查验阶段开启服务，有业主反映新房交房之初的一些工程遗留问题，哪个地方墙体有裂纹，甚至哪个位置灯泡坏了等等，他们对接施工单位进行维修，有时候对于着急维修的问题，物业管家还会亲自上阵。就是在这样的初识和交往中，管家和业主的关系逐渐融洽。

这样的说法在新汇物业郭店分公司总经理王书峰和业主处也得到证实。10日上午，物业管家高秀梅在虞山新居进行走访的同时，王书峰也开启定期的社区内走访。他说，通过物业管家一对一式的入户调查，及时发现问题登记问题，工程维修部门自己准备五金件，对灯泡坏了、水龙头坏了的小情况进行及时处理。“先服务，让老百姓看到我们确实是在为他们解决问题，久而久之，居民理解我们了，也跟我们处成了朋友。”王书峰说，有些不在物业服务范畴内的工作，在帮到业主时，业主还会上门感谢，有时还会送上锦旗，在物业管家看来，这份业主的信任让他们更添加了为社区服务的动力。而对于业主们来说，物业管家让他们更加爱上了社区。

小区里的物业管家“志愿红”

解决了基本生活问题，如何让业主得到更多幸福感、获得感，是新汇物业人一直在考虑的。在他们看来，真正的服务，会让美好在社区自然发生。



▲新汇物业郭店住宅区物业管理处前台接受居民反映问题。

►新汇物业郭店住宅区物业管理处前台客服帮助居民处理问题。

孙长芳老人就在社区享受到这种美好和希望。身有残疾，生活也遇到一些不便，这让孙长芳一度在居民之中很自卑。了解到这个情况之后，新汇物业管家找到孙长芳，并给她安排了小区保洁的工作岗位。不出小区工作能赚到钱，还能熟悉的街坊邻居进行服务，孙长芳变得越来越开朗，她做起保洁来也格外认真，“咱们(新汇)物业照顾我，我也不能找各种理由寻求特殊对待，我就是要做好这份保洁的工作。”孙长芳感激地说道。

如果说在社区内解决就业让孙长芳感觉开心，由新汇物业分公司总经理、项目经理、各部门主管组成的志愿者服务队则让更多社区业主感受到幸福感和获得感。志愿服务队对小区60岁以上的老人、孤寡老人进行每个月一次的走访慰问，小区内每个月举行一次便民服务活动，可以提供洗地垫、磨剪子戥菜刀、免费理发、义诊服务等，只要是小区内业主都可以享受到这份超值服务。对于社区内孤寡困难人群和残疾家庭来说，志愿服务队成员还提供不定时的上门服务，打扫卫生、照顾老人、晾晒被褥，甚至上门做饭服务。

这份“志愿红”也带动了社区居民，由社区居民自发组织的党员服务队也经常和物业一起为居民提供帮助和服务。近70岁的老党员段青山是虞山新居E区24号楼1单元的居民，也是党员服务队的一员，他



响应新汇物业的号召，利用自己的优势，为社区居民进行服务，“志愿红让我们社区有了更多美好，这也正是在党建引领下的成效。”段青山说道。

服务跟随需求，在虞山新居，居民的需求就是新汇物业人竭尽所能要满足的。以被褥晾晒为例，大家还保留着在户外晾晒被褥的习惯，但因为被褥晾晒也产生了一些矛盾和问题，去哪里晾晒，用什么工具来晾晒呢？新汇物业志愿者服务队成员本着需求为第一位的原则，自己购买了一些工具，并划分出专门区域，经过布置之后用于被褥晾晒。区域有了，工具问题解决了，大家的矛盾也就不存在了，每个人的脸上有了更多笑容。

在虞山新居采访的时间里，记者感受更多的是物业和业主的融洽相处，这种融洽超越了服务与被服务关系。而实际上，虞山新居住宅项目只是新汇物业服务的一个点，有着21年专业经验的新汇物业为多

个住宅小区、机关办公楼、学校、银行、工厂企业、研究所、大型社会公益活动场所等做专业的物业服务，其中包含已经连续服务21年多的济南财税大厦。

因为专业的服务，新汇物业是AAA级信用企业，是中国物业管理协会理事单位、山东省物业管理协会常务理事单位、山东省家庭服务业协会会员单位、济南市物业管理行业协会名誉会长单位、山东省物业服务行业文明创建标兵单位、济南市物业服务行业文明创建暨标准化建设标兵企业等等，公司的荣誉墙也是满满当当，而这些，作为公司总经理的吴洪杰告诫员工更多的是，“不要骄傲和满足，不要忘记我们为什么会出发，不忘初心。”

吴洪杰总结为，这就是“红色物业”的初衷，也是创建“红色物业”必须要领悟到的。“红色物业”到底红在哪里，吴洪杰介绍，在他看来，党建引领、提升社区治理水平、为人民服务，这就是“红色物业”的体现。发挥党建引领作用，新汇物业在体制机制上进行创新，尤其是物业服务管理与社区治理真正融合发展。

作为公司掌门人，同样是济南市物业管理的先行者，吴洪杰经常用“坐在一条板凳上”来形容物业、业主、业主委员会的关系，只有坐好这一条板凳，大家才能更好的为社区的发展、治理进行讨论、议事。而这所有一切的工作和努力，均要以居民满意度作为物业考核和红色物业建设的唯一目标。“这其中正是我们敢于亮剑的姿态，以及立志做让群众满意的服务，所有体制、机制的变化以及管理的变化，都是基于这一点为目标。”吴洪杰表示。

物业服务管理直接面向千家万户，正在全面推进的“齐鲁红色物业”建设，也将引领推动物业服务管理有效融入基层治理，有效提高群众获得感、幸福感、安全感。正如吴洪杰所说，“红色物业”创建最终也是回归到让老百姓满意，让政府放心，“只要居民有事，我们一直都在，”这是新汇物业人对业主的承诺，也代表着新汇创建“红色物业”的决心。

“今年是物业品牌提升年，我们希望以创建‘红色物业’为契机，发挥党建引领效应，新汇物业公司品牌建设再上一个新台阶，更好得到行业、业主的认可。”吴洪杰介绍，围绕《“齐鲁红色物业”三年行动计划》，新汇物业将继续扩大企业规模，提升物业服务品质，在这个基础上，进一步提升新汇物业品牌，进一步让大家继续认可，给公司企业一个更好的发展，“不管是企业还是员工个人，最后都希望能为社会做更大贡献。”吴洪杰称，这不是一句空话，是千余名新汇物业人的目标和一直在做的事情。

“只要居民需要。我们一直都在”