

建筑品质好,居住环境好,物业服务好,邻里关系好,社区文化好

绿地泉物业:用心做好“五好家”



本报记者 喻雯 魏新丽
实习生 赵夏晔

小到药箱,大至消防监控中心 标准化服务打造良好居住环境

作为五好社区的标准之一,居住环境好是业主可以最直接感受到的。18日上午,记者来到绿地泉物业管理的泉景天沅·仁智园小区,小区里绿树成荫,环境优美。2016年4月,仁智园成为标准化试点项目,漫步在小区中,处处能够感受到绿地泉物业的标准化服务。

一进组团大堂,就能看到两辆便民小推车,绿色的是用来运送大件快递等重物,而带篮子的便民手推车则是为了方便业主运送一些小件物品。在组团大堂内,还有一个便民工具箱,里面有花露水、藿香正气水、云南白药创可贴等常备药品。“这些药品都是在保质期内的,我们定时检查更换。”仁智园项目经理柳湛江说。在工具箱里,还有雨伞、打气筒、插排、针线盒等日常工具,从细微处为业主考虑。进入园区内,首先看到一个漂亮的书屋,里面放着各种书籍。“都是业主自己放置的,有很多童书,小孩子特别喜欢。”柳湛江说。

如果说细节处的物品放置,为业主提供了周到细致的亲情化服务,那么在更大的层面上,小区各类设施设备的配备和维护,则在无形中保护着业主的安居。在仁智园小区大堂北侧,仁智园小区设立了独立的消防监控中心,严密监控下,小区5年来没有发生一起火灾。“小区共有104个监控探头,小区主干道、电梯轿厢、二次加压泵房等关键部位360度无死角,24小时不间断监控。”柳湛江说。

硬件设施的维护也需要标准化的服务。“药箱的药品及时更换,消防柜里的器具也要时常检查,保证是可用的。”柳湛江说。仁智园小区消防监控室,按照国家相关法律法规规定,分3个班次24小时值班,所有消防监控室值班人员均持证上岗。

据柳湛江介绍,仁智园小区共有4236个消防点位,国家法律规定消防点位故障点不能高于千分之2,而仁智园小区4236个消防点位故障率为0。

三星级收费,五星级服务 “早迎晚送”解决业主燃眉之急

在建设“五好社区”的过程中,“物业服务好”无疑是承上启下的一个重要方面。目前,绿地泉物业在济南的服务项目收费并不高,基本是在三星级标准,比如仁智园的物业费是每平方米一块四。不过,在服务上,不少业主反映,绿地泉提供的是超五星服务。

绿地泉物业负责济南市物业服务团体标准里的保洁服务标准的编写。在仁智园小区内转一圈,就能感觉到小区的整洁。地上看不到垃圾杂物,连车库的采光天井上的玻璃罩子,也被擦拭得十分干净。

“按照服务标准,电梯轿厢每天要打扫一次,而绿地泉物业每天要打理两次。”绿地泉物业负责人段博说。在仁智园,保洁服务都是以高标准来打造,单元门玻璃每周擦一次,步行梯湿拖两次,每天实时清扫。垃圾桶每周要清洗消毒一次,每天都要清理垃圾。

在为业主提供规范化、标准化的常规服务之外,绿地泉物业更重视用情服务,给业主提供亲情化和特色化服务。“让服务超出业主的预期值,并将其延伸为常态管理模式。”段博说。

因此,除了保洁、保安、绿化、维修等常规服务外,绿地泉还提供很多附加服务。其中一个典型服务是“早送晚迎”。物业人员每天早上要上班30分

建筑品质好,居住环境好,物业服务好,邻里关系好,社区文化好。面对物业服务这样一项周而复始的工作,山东绿地泉集团董事长刘岷提出了打造“五好社区”的目标,绿地泉物业公司认真践行。这也成为物业服务提升核心竞争力最有力的抓手。在众多的物业服务标准化中,绿地泉物业也打造了自己鲜明的特点:亲情化、特色化。在绿地泉物业负责人段博看来,要让业主一进社区,就像回到了家,业主的好口碑是对他们最大的认可和肯定。



母亲节组织业主学花艺。 绿地泉物业供图



天气炎热,物管人员给业主送来绿豆汤。绿地泉物业供图



泉景天沅·仁智园小区组团大堂内摆放着便民药箱。 本报记者 王鸿光 摄

钟,目送业主出门;晚上晚下班一个小时,迎接业主回家。泉景天沅·仁智园小区的项目经理柳湛江说,这项服务主要是为了跟业主沟通,增进关系。“这个行动是领导带头,在1小时30分钟的时间里,业主有需要可以直接与物业主管沟通,可以迅速解决。”柳湛江说。

上周“晚迎”的时候,一位妈妈向物业求助,她要去开家长会,但是家里还有个一岁多的小宝宝无人照看。听到业主的诉求后,楼宇管家便亲自来到业主家中,帮她照看孩子,直到两个小时后才回家。

“绿地泉物业标准化特点便是亲情化、特色化。通过推行五好社区标准化服务,增进物业服务中心与业主的融洽关系。”段博说。

进了社区大门就像是回家 一月三次照看独居老人暖人心

“进入社区大门,就像回家,我们要在社区里形成家的文化。”这是段博一直强调的,也是五好社区中“邻里关系好”的最高境界。

在段博看来,他们的服务所追求的不只是基础服务,更重要的是如何拉近业主与物业的距离,要用心做事,向业主提供亲情化服务,从满意达到感动;用情服务,在服务过程中,时时处处动之以情,以达到让业主满意,让业主惊喜,让业主感动的效果,并将之延伸为

常态管理模式。

在柳湛江的办公室里,荣誉墙上的一面面锦旗让他倍感自豪。“我们把业主当家人看,业主自然就会跟我们亲。”柳湛江说,有户业主孩子在外地,平时就是老两口在家。物业服务人员考虑到独居老人生活的不便,一个月里有三次上门去照看老人,陪他们聊聊天,了解下他们的诉求,每每看完老人后,都会给外地的孩子打个电话报个平安。时间长了,物业服务人员的这种做法感动了老人的孩子,几乎平均一周来看一次老人的频率,让很多子女愧疚不如。“与业主亲如一家,绝不是停留在口头上的。”

“丰富的社区文化活动,也为我们的‘五好社区’增加很多活力和温暖。”段博说,他们会根据不同的节日开展各种各样的社区文化活动,比如说三八节送上1000枝鲜花祝福,植树节认养树木,母亲节开展插花艺术,端午节一起包粽子,中秋节舞龙舞狮活动,百家宴活动等等。

除此之外,物业公司还每月开展便民日活动。便民日以雷锋日为契机,弘扬雷锋精神,活动的主旨就是“绿地泉,贴心在您身边”。通过开展便民日活动,让业主真切体会到热心、细心、贴心的服务。自开展以来,仁智园共开展了3次,便民项目主要有磨菜刀、磨剪刀、修理小家电、清洗纱窗、免费理发等。统计下来,为业主磨菜刀168把、义诊120位、清洗地垫45个,清洗纱窗35个。

物业长期用心打造的“邻里关系好”,也给他们带来了实实在在的收益,绿地泉物业在济南服务的20多个住宅小区,物业费的收缴率绝大部分都在90%以上。

“五好社区标准”是服务目标 第三方满意度调查要业主口碑

“我们的服务最重视的还是业主的口碑,这也是我们努力打造‘五好社区’最大的动力。”段博说,物业服务企业要提升服务质量,打造品牌,必须建立好的标准,服务标准化是服务型企业管理目标,在质量方面的具体化和量化,也是服务业发展的重要基石。

段博说,今年他们最重要的一项任务就是“第三方业主的满意度调查”,通过这种形式提高业主对物业服务的满意度。目前来看,通过标准化工作的实施,仁智园物业服务中心在2016年的服务工作中,及时调整工作思路和方法,严格按照服务标准开展工作,仁智园在2016年第三方满意度调查中取得了好成绩。“敢于让第三方来调查满意度,这也充分证明了物业公司的实力和诚意。”济南市物业协会有关负责人感慨。

在高标准的服务要求下,2015年4月,济南绿地泉物业开始着手标准化工作,依照济南市物业协会关于“将推行物业服务标准化作为重要抓手,企业推行标准化建设”的指示和要求,制定企业标准化实施方案。2015年6月至11月标准编写阶段,从企业实际出发,建立可评估、可监督、合理有效的标准体系,历经初稿、发布实施、完善、定稿排印四个阶段,最终形成通用基础标准体系、服务保障标准体系、法律法规汇编三大体系。

“2016年4月,绿地泉物业标准在23个园区全面推行。”段博说,2017年2月集团为全力打造五好社区,要求以建筑品质好、居住环境好、物业服务好、邻里关系好、社区文化好的“五好”建立五好社区标准,由山东省标准化研究院指导编写,目前绿地泉物业已针对“物业服务好”板块标准编写完成。

为了切实把“五好社区标准”执行到位,绿地泉物业还建立有效的监督机制:绩效考核办法、品质管控红黄牌制度。公司品质部采取季度检查和不定期抽查的方式,项目自身开展自查,实行走动式管理,项目管理层人员每周巡查不少于三次,基层人员每天巡查,并形成品质周报报送公司品质部。通过现场督导检查,及时纠正,及时整改。

段博说,绿地泉物业始终秉承着绿地泉集团“责任如山,服务创新”的核心价值观和“做厚道人,干厚道事,做强厚道企业”的经营理念,为了能够实现“绿地泉让生活更美好”的目标而不懈努力着。