

物业管理

责任编辑:郭 爽
微博:<http://t.xinmin.cn/guoguo11>
邮箱:
9773859@qq.com
热线电话:22897276



(上接 1 版)
好在,嘉园小区有一群“宝藏保

安”,与业主建立了信任,业主纷纷拿出备用车钥匙交给他们。“业主从最初回家停车要一小时,到现在即停即走由保安帮忙停车,方便很多了。”韦军表示。

遇“燃眉之急”却没业委会
破解小区维修资金“难题”

科瑞物业在管项目虹桥府邸于2008年8月份建成交付使用。“虹桥府邸项目交房至今已有15年

了,小区各种设施设备老化,外墙渗漏水、消防地下总管漏水等情况还是比较突出的。”虹桥府邸驻场经理陈法涛介绍说,由于虹桥府邸因各种原因至今未成立业主委员会,使得物业维修资金的使用缺乏有效的组织形式,“物业为保持服务品质,根据政府相关规定使用维修资金解决了一些困难问题,既维护了物业运作的安全品质,也得到了业主的

支持和赞扬。”第八区域物业管理中心经理胡克伟表示。前几年,小区消防栓室外地下总管腐蚀漏水造成1-4号楼每层消防栓没水,物业提出消防总管维修实施方案,由居委会业主征询,根据居委会业主征询结果三分之二以上业主同意。街道自治办对这件事很重视,在所在地街道、居委、房办的支持下,解决了问题。2021年10月,小区墙体材

料所用的结构胶年久开裂雨季到来造成业主家中多处渗水,严重影响业主正常生活,物业为了解决业主实际问题,积极主动联系相关部门准备大量资料,启动紧急情况下使用维修资金维修程序。“工作中,我们要厘清各自的职责范围,如何形成社区治理合力,还是一道需要各方在实践中不断寻求突破的难题。”胡克伟说。
记者 杨鹏侠

碧桂园服务团队,打造高端物业客户体验新名片

美丽的四方西郊花园别墅,位于上海虹桥和古北高尚居住区,由碧桂园服务团队提供管理服务。项目始建于1994年,法式城堡风格建筑,拥有专属会所、户外泳池等配套设施,居住者多为国内外知名公司的总裁、高管。

这样一个核心地段的高端楼盘,却曾经有着“诸多烦恼”,因原物业管理不善,面临环境脏乱差,设施设备陈旧老化,门岗管理不严等一系列问题。

“我们要住得舒适,房子能够保值升值,应该引进像明苑别墅那样的物业公司来我们这里。”时任业委会成员田女士说。也正是在她的引荐下(田女士也是明苑业主),2013年1月,新物业通过招投标接手四

方西郊项目。

说起新物业的服务,让人想起丽思卡尔顿酒店的座右铭:We are ladies and gentlemen serving ladies and gentlemen(我们是为绅士与淑女服务的绅士与淑女)。

项目交接伊始,业委会代表张先生在与新物业领导沟通时问道:“我们小区的业主层次都很高,希望你们达到管理碧云和明苑这样上海顶级高端物业的服务水准,是否需要提高物业费?”但看得出来,其实业主们也担心,物业费提高了,服务质量是否有保证。于是,时任物业总经理陆铭惠很有底气地回答:“先服务两年,我们靠服务质量说话,如果业主满意服务,再请业主投票决定提升物业费。”这俨然是一种“绅士精神”。

很快,在物业全体员工不分工种,协同作战的共同努力下,小区面貌变得干净整洁,焕然一新,设施设备维护改善,门岗管理也充分体现出高档小区的私密性、安全性。“服务真的是很棒,很专业,我们选对物业了!”业主们赞叹道。秉持“一切以客户为中心”的服务理念,物业针对业主高关注的社区痛点、难点问题,通过抓触点、定锚点,牵引品质服务,给到业主良好的体验,赢得了业主对物业服务的认可和信赖。

以保安服务为例,物业保安和客服一起,逐户熟悉了解住户情况,细化住户相关人员与宠物出入管理。如将家政阿姨分成普通家政阿姨(不能带小孩出门)和保姆阿姨,并且熟记于心。另外,物业人员还能记住每家

养的宠物,如在园区走失会及时送回。

针对配套设施陈旧老化的问题,2016-2022年,经与业委会的沟通协商,通过公示表决启用公共维修资金,项目经理陈军带领的物业团队实施了弱电系统、室内健身房、网球场、游泳池、户外健身区域等多项改建工程,使项目面貌焕然一新,赢得全体业主的赞誉。业委会成员张先生高兴地说道:“对呀,这就是我心目中的高端小区物业管理,没想到房子住得越久,小区变得越漂亮、越舒服,有一个好的物业真的很重要,非常幸运,有这么好的一个物业……”

通过日常与业主良好的沟通,重视和礼貌解答业主提出的问题并提供专业的意见,物业与业委会和广大



2023年2月,碧桂园服务集团领导亲临项目现场,聆听业主对物业服务的感觉和体会。

业主建立起彼此的信赖和对品质的价值认同,让客户体验变得具体、真实。碧桂园服务上海区域探索把“绅士精神”融入高端物业服务,让高质量服务成为城市高品质生活的新名片。

发放劳保用品,将关爱职工落在实处

金高公交三分公司发放 2023 年第二季度劳保用品

为了营造温馨、和谐的工作环境和氛围,让每位员工都切实感受到大家庭的温暖,从而加强企业与员工之间的凝聚力。近日,金高公交三分公司为全体员工发放2023年第二季度的劳保用品,其中包含洗衣液、餐巾纸、香皂等日常生活用品。

公司为一线员工按时发放劳保福利这一举动,是企业切实关心、关爱职工的具体表现,得到了广大员工的欢迎。这些日常生活用品,不仅满足了员工的日常生活需要,更让大家感受到了来自公司领导的关心与温暖。

中欧基金上线工行财富号

为迎接工商银行518财富节,作为工商银行的重要合作伙伴,中欧基金已于5月18日正式入驻工商银行全新发展式财富社区,携手工商银行行为投资者提供集产品、资讯、投教等于一体的更优质、更全面的财富管理服务,打造覆盖投前+投中+投后全生命周期的

投资陪伴,辅助客户优化投资决策。

面向未来,中欧基金期待与工商银行共启投资者服务的新旅程,充分发挥各自专业性优势,辅以金融科技的手段,围绕投资者的实际“痛点”共建解决方案。(广告投资有风险,理财需谨慎,过往业绩不代表未来收益)

荣誉榜

上海澳莉嘉食品有限公司 产品:“老香斋”品牌蝴蝶酥 荣获 2023年上海名特优食品	上海市泰康食品有限公司食品厂 产品:杏仁排 黄油曲奇 荣获 2023年上海名特优食品	江苏沪耀粮油制品有限公司 产品:桃花酥 荣获 2023年上海名特优食品	上海宝勤餐饮管理有限公司 荣获 合同信用等级AAA级企业
上海峻记工贸有限公司 陈峻 董事长 荣获 第六届上海市优秀中国特色社会主义事业建设者	上海天强投资管理有限公司 祝波善 总经理 荣获 第六届上海市优秀中国特色社会主义事业建设者	上海南房(集团)有限公司 荣获 2023年上海市安全生产达标单位	上海乐惠米业有限公司杨浦分公司 荣获 2023年上海市安全生产达标单位
上海良工阀门厂有限公司 荣获 上海市合同信用等级AAA级企业	上海群桥劳务派遣有限公司 荣获 上海市合同信用等级AAA级企业	上海录樵水产养殖专业合作社 荣获 金山区区级农民专业合作社示范社	上海德昕蔬果种植专业合作社 商标:鑫品美 荣获 2023年上海地产优质西瓜品鉴评优金奖
上海罗泉建材市场经营管理有限公司 联络点:罗泉建材市场消费维权联络点 荣获 上海市四星级消费维权联络点	上海腾贤空调电器有限公司 证书编号:CFCP-1684472705 主导服务:暖通设备销售、安装、维修、清洗 荣获 3·15 放心消费诚信体系优秀单位	上海晟庭防护设备有限公司 信用编码:24309762 荣获 五星级诚信标杆企业	上海浦东彩虹印刷厂 荣获 信用中国守信激励单位