

以更精细而个性化的管理和服 务,营造美好的生活家园

# 百日物业服务提升活动今启动

2010年,一场频频见诸报端的业主和物业的激烈冲突之后,天水家园的业主开宁波之先河——业主票选物业公司。亚太物业最终被选聘成了天水家园的“新管家”。

彼时,天水家园被拖欠的物业费高达400多万元。几年过去,亚太物业交出了一份令人信服的答卷:不仅小区面貌一新,“去年天水家园的物业费收缴率也已达90%左右。”亚太酒店物业管理公司副总经理陈世军对记者表示。

亚太是宁波本土首家物业服务企业。它的故事,见证着宁波市物业服务企业从无到有、从小到大的历程。到今年,宁波的物业管理已经诞生整整20年了。如今,宁波已经拥有200余家物业服务企业、4万多名从业人员,他们的工作已经和市民的生活密不可分。

从今天开始,我市将启动百日物业服务提升活动,促进物业服务质量提升,以更加精细而个性化的管理和服 务,营造美好的生活家园。

记者 林伟 张昊

▶4月21日,和塘雅苑社区物业人员与居民志愿者一起对小区进行大扫除。

记者 徐文杰 通讯员 曾庆坛 摄



## 物业故事

### 业主反映强烈的漏水问题落实到户解决

记者昨天来到位于三江口北岸的天水家园一期,小区环境优美,充满江南水乡的宁静与舒适,小区的一角,有人在进行绿化保养。

记者在小区随意询问居民对眼下物业服务看法,都得到了满意的回答。从之前的高额物业费拖欠,到如今业主在心底里认同,亚太物业做了哪些改变呢?

陈世军告诉记者,亚太物业接手不到半年,就逐一落实保安、卫生、漏水、设施设备和小区停车问题。对于小区业主反映比较强烈的房屋漏水问题,更是落实到户。此外,还督促绿化维保单位专门安排4人常驻天水家园,投入17万元资金进

行苗木补种,清理野树、死株。对部分低层业主普遍反映的采光问题,及时进行修剪和移植。

在天水家园,亚太物业还专门设有一个服务中心。目前,服务中心平均每月受理业主咨询、求助及报修等450户左右,物业对每一项服务需求都进行及时处理,做到事事落实,件件有回访,并通过这个窗口及时做好与业主沟通协调工作。

对很多业主来说,记忆最深的是去年10月,天水家园服务处全体员工抗击台风“菲特”的情景。在台风即将到来的前一天,亚太物业第一时间通知地下车库车主把车辆转移到地面,把地面道路上的花盆全部移到

绿化带,为地下车辆上移做好准备。购置大量抗台物品,分别对小区内的大树进行加固,用沙袋对所有设备库房门口进行堆叠,防止台风来的时候降雨过大,造成设备进水无法使用。他们还用温馨提示的方式,通知所有业主在台风来临时需要注意的事项,对地下车库的集水井排水系统进行检查,确保排水通畅。

亚太物业服务处所有干部和员工通宵值班,严阵以待,以应对台风来临时对小区造成影响。最后,在宁波市大面积受灾的情况下,天水家园没有因地下车库进水,而致使车辆受到损失,所有车辆都安全转移到了安全地点。

### 创新宠物便便环保屋,小区更整洁了

如今小区里宠物狗随处可见,每天早晚都可看到爱狗的人士牵着宠物狗溜圈,但小狗随意在小区里留下排泄物,给大家带来一些烦恼。

管理汇豪天下小区的银亿物业,从这些小区生活细节着手,想了很多创新办法,受到居民的一致好评。

记者昨天在汇豪天下小区的一处路口看到,这里竖着一座木制的“宠物便便环保屋”。正好带宠物狗经过的一名居民,从这环保屋里取出了几张废报纸和塑料袋,以备收拾狗狗粪便使用。

这名居民告诉记者,她每天早晚都习

惯牵着自己心爱的小宠物狗在小区里散散步。每次带宠物狗下楼做的第一件事,就是到这里抽取废报纸和塑料袋。“这也是物业给我们养宠一族养成的文明习惯。”

“有了‘宠物便便环保屋’之后,小区变得更加整洁了。”一名刚买菜回来的居民告诉记者。

汇豪天下银亿管理部的贴心服务,让居民生活在这里感到更加舒适了。为了更安全快速送邮件、牛奶,银亿物业制作了美观的报刊索引牌,美化信箱;在小区内配备一批超市小推车,免费供业主使用,对于采购较多的业主,还提供直接送物品上门服务;

针对部分业主坐出租车,偶尔会遗忘物品在车里,而且又没有拿发票,由秩序维护员发放温馨提示卡,卡上有业主刚才坐的出租车号码记录;维修人员室内维修完毕后,带走生活垃圾等等。

小区里也总有过不完的节日,业主元宵晚会、3·12植树节、志愿者活动、欢乐端午、6·1欢乐颂……丰富多彩的社区文化活动,银亿物业让生活其中的市民感受到和谐一家人的邻里关系。2012年,银亿汇豪天下管理部还被评为宁波市“青年文明号”,同时还获得江北区“平安小区”和“全国物业管理示范小区”的称号。

## 破解难点

### 拟培育物业第三方评估平台

“物业工作好不好、住宅区舒适不舒适、安全不安全、环境优美不优美,直接关系到千家万户和每一位居民的切身利益。”市文明办负责人表示,应该看到,我市社区物业管理的整体水平还不高,特别是与全国文明城市的要求相比,与广大市民的期盼相比,还有一定差距。

市住建委负责人指出,目前物业费收缴率低、物业服务水平低等问题影响和制约了我市物业管理的发展。不仅物业服务标准和收费协商机制没有建立,物业服务水平也有

待进一步提高,在一些老旧小区、拆迁安置小区、保障性住房小区等管理难度较大,物业服务企业因经营亏损而提出退管。

该负责人表示,今年我市计划以物业协会为平台,积极培育第三方评估机构,也就是立足于构建业主和物业服务企业之间的长期和谐互信关系,为业主、物业服务企业提供物业服务标准确定、服务费用评估、服务质量测评等方面的服务,在物业服务项目交接、推动物业服务质价相符、

促进公平交易、化解矛盾纠纷等方面发挥积极作用。

“物业管理的核心是服务,物业管理要体现自己的管理文化,提供全方位、多层次的综合性服务。”市文明办负责人表示。

他说,物业公司要树立管家、服务意识,设身处地为业主服务,这样就能取得绝大多数业主的支持。物业企业在追求经济效益的同时,应该重视企业长远发展需求和应尽的社会责任,提高服务人员综合素质、服务理念、服务态度和服务水平。

## 百日提升

### 开展四大行动 提升物业服务水平

从今天起开展的百日物业服务提升活动,将围绕规范服务、提升素质、文明和谐的主题,开展规范物业服务行动、物业服务小区专项整治行动、文明物业服务志愿者行动、文明和谐物业服务小区创建行动等四大行动,以期让全市物业服务展现新风貌。

规范物业服务行动,将按照物业服务合同约定的内容、标准实施物业管理,做到服务内容、服务标准、服务承诺、收费标准、服务(投诉)电话在小区宣传栏或主要出入口位置张贴、悬挂,公开便民,为业主提供质价相符的服务。

物业服务小区专项整治行动,则要求重点加强对小区内环境卫生、绿化养护、秩序维护的管理工作,努力使小区道路整洁、绿化完好、秩序井然。对物业管理服务中存在的问题进行梳理整改,有关部门还将对各物业小区中的违章搭建、破坏绿化、消防设施损坏、堵塞消防通道、车辆乱停乱放等违法违规现象进行检查整治。

文明物业服务志愿者行动,将组织志愿服务者进社区开展志愿者活动,开展政策咨询、法规宣传、便民服务等,让我市物业服务行业志愿者成为城市建设的一道亮丽的风景线。

文明和谐物业服务小区创建行动,将通过开展宁波市“文明和谐小区”评选,进一步树立我市物业行业品牌意识。年底将对百日物业服务提升主题活动的开展情况进行联合考核,评选文明和谐小区,评选结果纳入行业信用评价体系。

## 微点评

### 让物业文明成为宁波的风尚

“仓廩实而知礼节,衣食足而知荣辱,居住安而胸怀天下。”物业文明是城市文明的基础,是社会和谐的重要组成部分。物业文明了,社会才能和谐、邻里才能和睦、家庭才能和睦,社会生产和秩序才能井然有序、有条不紊。

物业服务企业在我们的生活中占据着越来越重要的地位。拥有一个好的物业,是许多小区业主的期盼。但这需要多方面的共同努力。只有行业监管到位、物业公司认真履行职责和义务,市民积极参与、自觉配合,几方面相互补充、相互渗透,才能取得良好的整治效果,才能实现真正的物业文明。只有当物业文明的理念真正根植于我们的内心,成为一种社会风尚的时候,才能营造出和谐安定的良好氛围,我们的小区才能真正成为一个温馨的家园。