常青藤物业与润和园小区的“恋人”故事

润和园小区

近两个月来，本报“小区治理“专题报道连续推介了多个小区成功的治理经验，引发广泛关注，市民纷纷留言感慨：“羡慕嫉妒啊，那都是别人家的小区，我们小区的物业和业委会就是一对冤家。”

那么，物业公司和小区业委会之间应该是什么关系？

“恋人。”当记者向鄞州区新明街道润和园小区业委会主任竺常军提出这个问题时，他毫不犹豫地回答，“就是和你有共同的目标、彼此信任、一起打造幸福生活的那种关系。”

润和园现在的“恋人”，就是宁波常青藤物业管理有限公司。

第一次牵手就破除顽疾

位于鄞州区腊梅路和金菊璐交叉口的润和园小区于2012年年底交付使用，总共有6幢楼，291户居民。小区不大，却处在“咽喉要道”，它北临高新区外国语学校、高新区实验幼儿园，常有别的小区居民从润和园东门进入，北门穿出，抄近道接送孩子上下学。

“那时，小区就像一个过街通道，什么人都能进，接送孩子的人不说，还有塞小广告的，敲门搞推销的，甚至还有小偷进来偷电动车的电瓶。业委会成员都有自己的工作，很多事情不能亲力亲为，这个时候只有靠物业。幸运的是，常青藤来了。”

2017年4月28日，经过招标，常青藤物业入驻润和园。

接手后，物管处工作人员就在总公司的指导下和业委会开会讨论，确定当务之急就是安装门禁，确保小区安全。

安装门禁的效果很快显现，外来人员借道的情况瞬间消失，小区安全系数大大提高。

而针对那些乔装成快递小哥想方设法投送小广告的商贩，物管处便将计就计把他们的老板请来，开诚布公地告诫他们：偷偷摸摸粘贴小广告是不允许的，如果真的服务好，可以联系物业，通过考察后推介给有需要的业主，光明正大地赚钱……

经过多次这般有理有节的交涉，小区的小广告消失了。

贴心的点滴小事赢得信任

解决了门禁问题，物管处转身又投入了业主反映强烈的细节治理。

此前小区的电动车没有固定的充电位置，很多业主就把电动车推进电梯，载到楼上自家门口充电，这样做会加速电梯损耗，易造成电梯故障；还有的低层住户，直接从窗户上甩一个接线板下来充电，非常不安全。

多次实地察看后，物管处打算在地下车库的固定地方，引进充电桩进行统一充电，同时，在每幢楼下辟出地方统一停放电动车，严禁电动车上楼。这个提议得到了业委会的支持。很快，地下车库安装了三个充电桩，每个充电桩可以同时给18辆电动车充电，满足了业主的需求。

终于，电动车的问题也得到了解决。

接着，针对小区里狗狗大便随处可见的现象，物管处的工作人员又开启头脑风暴，做了几个简易的宠物便便料理箱。下面的底座就是一个旧花盆加水泥固定，上面刷了漆的小格子里放了宠物拾便纸、拾便袋，方便业主及时处理狗狗的便便。这个细心的举措赢得了小区业主的赞赏。

在润和园采访，记者听到物管处工作人员跟业主们经常说的一句话就是：“放心吧，你们安心上班，这个家就交给我们了。”

信任的源泉来自全方位制度设计

2018年，物管处主任俞雅芳被新明街道办事处评为物业服务先进个人。

俞雅芳说，业主和上级的褒奖是对常青藤物业的一种信任，而这种信任的源泉就来自常青藤物业管理公司的制度设计。

那么，究竟是怎样的制度设计促成了这种信任？

在小区的一块空地上，记者看到悬挂着的第一季度物业工作简报，在每幢楼下的公告栏里也有向小区业主的每月汇报，里面详细介绍了小区活动、工程维保、安全运行、绿化养护和清洁等方面的工作情况。俞雅芳告诉记者，除了以简报的形式公开物业的工作，他们还会在小区业主微信群里推送，方便大家了解和沟通。每月还举行定期例会，向业委会汇报工作情况，建立工作联动机制，提高工作效率。

如果说信任是一扇门，公开就是打开这扇门的第一把钥匙。

而最让记者震撼的，还是物管处办公室文件柜里存放的那一排排档案夹：《夜间检查记录表》《日常巡逻记录表》《消杀及水池清洗记录表》《车辆道闸抬杆表》……多达二三十种。

在一份培训计划表上，记者看到从1月到12月，每个月都安排有员工培训计划，比如投诉处理流程培训，电梯困人应急培训，小区发现可疑人员处理流程培训等，还有详尽的预案和落实到各部门的操作步骤，具有很强的针对性。

一份《拜访业主记录表》引起了记者的注意，上面是每个月物业管理处的工作人员对小区每户业主登门拜访的详细记录，里面有业主的意见和建议，有邻里之间的纠纷，有业主和个别物业工作人员的误会，但是都因为他们一次次主动的登门拜访，最终化干戈为玉帛。每每碰到年底工作忙来不及收物业费，业主们都会主动把钱交到物业管理处，而这在以往是难以想象的。

俞雅芳介绍说，这些都是常青藤物业管理公司整套管理服务体系中的一部分，正是有了这种精细化的管理模式，才让他们有的放矢，做了很多让业主感到贴心的事。

常青藤物业管理公司总经理李晓宁告诉记者，所有这些事无巨细、包罗万象的制度设计都来自于旗下十几家物业管理处经年累计的经验与心得，把它们细化融合形成制度，再以制度规范工作，以流程管理工作，让它们像血液一样融汇贯通于每一个物业管理团队，才能真正把我们“以诚待人，以心换心”的企业服务理念落到实处，让每一个小区业主受益。 记者 张晓曦

新款老年智能手机

众多中老年手机用户特别期待拥有一款独具老龄特点的智能手机，以融入当今汹涌的“互联网+”潮流，我们专门为中老年人量身打造了高端智能手机品牌。

深圳诺亚信高科技集团有限公司因爱而生、为爱而来，专为老年人使用习惯研发。

和年轻人一样跟上时代 现在很多中老年朋友，不会用电脑，不会微信、QQ、上网、网购，为此感觉自己落伍了，自卑起来，感觉不仅身体老了，心气和头脑也老了，现在智能化时代，智能产品和互联网带来的便利，在我们生活的每个角落，如果不学习，真就被时代淘汰了，**深圳诺亚信**老年智能手机，简单好学，看电影、电视剧、歌曲、浏览新闻，还有超大字体及手写功能，无需忍受打字的痛苦。

让生活不因年老而止步 活动详情：关爱老人，本次活动以电话直销的形式全国统一订购，快递免费送货上门，货到付款。减少流通环节，最大程度降低成本，让利给老人，原价1980元/部，现活动仅需598元/部，仅供600台，数量有限，订完为止！

订购热线：400-1866-300
（遇占线请拨打客户专线131 6157 1116）
全国免费发货，货到付款。优惠代码：301

宁波德欣科技有限公司
宁波德欣科技高性能环保着色剂配套技改项目
环境影响评价第二次信息公示

一、环评报告书征求意见稿全文的网络链接及查阅纸质报告书方式和途径

项目环境影响报告书征求意见稿电子版详见WWW.LONGXINCHEM.CN；查阅纸质报告书请以电话或邮件方式联系建设单位或报告编制单位，同时企业办公室现场放置纸质报告书，以便公众查阅。

二、征求意见的公众范围

项目评价范围内的企事业单位和个人。

三、公众意见表的网络链接

详见WWW.LONGXINCHEM.CN。

四、公众提出意见的方式和途径

欢迎任何单位或个人向建设单位提出与环境影响评价相关的意见和建议，可通过信函、电子邮件、电话等方式向建设单位反馈。

建设单位：宁波德欣科技有限公司
联系人：林总 **联系电话：**0574-86505585
电子邮箱：ly@longxinchem.cn
环评单位：浙江仁欣环科院有限责任公司
联系人：施工 联系电话：0574-55000359
电子邮箱：r87377821@163.com

五、公众提出意见的起止时间

公众可在本次公示之日起10个工作日内，向建设单位提出宝贵意见。

宁波德欣科技有限公司
2019年6月15日