物业服务如何获得业主口碑？

看看这两名“最美物业人”的体会

日常生活中，电路故障、水管阻塞甚至电器故障，总少不了小区物业维修师傅的帮忙，他们热心暖心的服务，会给生活带来许多便利。

由市住建局和市文明办指导，市物业管理协会主办的第二届“宁波市最美物业人”评选中，两名物业维修能手——胡泉康、丁明被评为“最美物业人”。

平均每天步行1.5万步忙维修 热情服务受小区居民点赞

慈溪鸣山社区是一个安置小区，社区物业工程主管、42岁的胡泉康，被居民亲切地称为“康师傅”。

胡泉康之前从事保安工作，工作中发现居民日常求助最多的是水电维修，于是他开始跟着维修师傅学习。

2015年起，他在鸣山社区从事物业维修工作。小区交付迎来装修高峰时，康师傅几乎脚不沾地，疏通水管、开通水电，发现房屋质量问题，及时联系施工方，也使居民记住了这名热心的维修师傅。“那时候，我每天的步数有2.5万步，多的时候有3.5万步，能替业主解决难题，很开心！”如今，康师傅每天的步数也有1.5万步，平均每天处理维修单子30余个。

对于困难家庭，胡泉康上门维修则不收一分钱。一次，鸣山社区接到75岁独居老人杨阿姨的求助电话。康师傅和社区工作人员一起上门查看。“走进杨阿姨的房间，发现卫生间已经水漫金山，水还在不停地从马桶往外冒，不马上处理的话，可能会影响到客厅。”康师傅和社区工作人员一边安抚杨阿姨，一边着手修理。经过一番检查，康师傅发现，水箱的皮圈密封性不好，导致水一直外溢。随后，康师傅三下五除二修好了马桶，又和社区工作人员一起，帮杨阿姨清理了卫生间。杨阿姨十分感动，可康师傅却说：“我们也有变老的时候，只要能帮到他们的，我都会尽力去做。”

鸣山社区党委书记陈文强说：“阿康师傅在我们小区很受欢迎，得知阿康师傅在进行‘最美物业人’的评选，小区居民自发投票转发，可见他在小区的人气！”

“我们小区是安置小区，村民转为市民需要一个过程，尤其体现在电梯等设施设备的使用上。电梯故障，阿康师傅上门查看，排除故障后还不忘给居民科普电梯使用注意事项。这样的提醒话语，他一年要说上几百遍，但他不厌其烦，哪怕一个细小的问题，也要给老人讲清楚、服务好！”

既是物业项目经理又是维修工 他用真诚服务换来居民口碑

海曙鼓楼街道文昌花园是一个交付于1999年的老小区。2017年，丁明担任了该小区的物业项目经理。

丁明告诉记者：“物业服务，主要是三块内容：安保、保洁和维修。安保方面，我们小区曾获‘海曙区物业治安防范安全小区’及‘海曙区物业治安防范无刑案小区’称号。保洁方面，虽然是老小区，但地面整洁，鲜见未清理的垃圾。”

而维修方面，丁明上任后，及时与业委会进行了沟通，解决居民反映集中的问题。同时，制定了工程维修方案，要求快速进行维修，尤其对业主家中发生的落水管堵塞、灯泡更换、停电、自来水龙头漏水等问题要求第一时间上门维修。

老小区，经常碰到门锁坏了、管道堵了、电灯不亮了等问题，碰到这些事情，居民第一时间就是找物业。维修出身的丁明，也经常加入维修队伍。“水龙头坏了、马桶堵塞了、漏水了、电线开关坏了、闸刀跳闸了、电风扇及电水壶等小电器不能运转了……这些我一般都能维修好，如果没办法解决，就跟业主解释为什么，业主看我努力过了，即便修不好也能理解。”丁明笑着说。

“接到我们的求助电话，丁经理都会上门帮忙，服务很热情也很及时！”业主陈女士说。

对13年来的物业工作体会，丁明说：“物业服务工作要时刻站在居民的角度，真诚服务居民，相信居民能被我们的诚心所打动。”

据了解，近20年来，该小区连续3次对物业综合服务费进行提价，从0.35元/月/平方米涨到了0.85元/月/平方米，最近一次调价为2016年。值得一提的是，提价后，该小区2016年、2017年和2018年连续3年物业费缴纳率都为100%，这也是对小区物业服务水平的认可。

记者 周科娜 通讯员 郭玲燕

三改一拆进行时

拆除500余平方米违建厂房

北仑打响新年拆违“第一枪”

拆违现场

本报讯（记者 边城雨 通讯员 季柳巧 文/摄）新年上班第一天，北仑区综合行政执法局小港中队“三改一拆”专项整治工作强势推进。1月2日下午，小港中队拆除了位于纬六路的一处私搭违建厂房，面积500余平方米，打响新年拆违“第一枪”。

据悉，前期小港执法中队接群众反映称，小港街道纬六路上有私自搭建厂房现象。小港执法中队当即组织队员赶往现场勘查。经调查发现，当事人未经审批，在原厂房区域向外拓展了一间500余平方米的新厂房，用作设备间，还未投入使用。队员当即联系企业负责人，并下发责令限期整改通知书，要求其在规定时限内对违建部分进行拆除。

在经过一番说服教育后，当事人表示愿意配合执法部门的工作，承诺会尽快搬离设备设施，对厂房进行腾空。1月2日下午，小港中队组织10余名队员，依法对该处违建厂房进行了拆除。在拆除过程中，小港中队始终坚持以教育纠违并重的原则，积极做好周边群众的法律法规解释宣传工作，保证拆违行动文明规范。

北仑区综合行政执法局相关负责人表示，新年第二天就拔除“硬钉子”，为新一年的拆违治违工作深入开展起到有力推动作用，进而打开拆违治违新局面。下一步，北仑区综合行政执法局将进一步下沉基层执法力量，以整治促整改、以常态促长效，加强监管工作，巩固治理成效，严防拆后重建的发生。

华夏银行 HUAXIA BANK 宁波分行 NINGBO BRANCH

龙盈理财 财聚福来

华夏银行优秀理财师推荐

张海，海曙支行零售客户经理，从事个人财富管理业务9年，具有丰富的业务知识，能为客户提供专属化的私人定制服务及资产配置。

产品名称		期限/周期（天）	认购起点（万元）	业绩基准	发售日期	销售渠道
产品序列	产品属性					
新盈327号	新客户专属	256	1、20、100、300	4.36%、4.38% 4.42%、4.44%	2020/1/7—2020/1/9	柜台 手机 网银
升盈285号	资产提升客户专属	188	1、20、100	4.33%、4.35% 4.38%	2020/1/3—2020/1/7	
龙盈628期	夜市理财	125	1、20、100	4.22%、4.24% 4.28%	2020/1/7—2020/1/8 (20:00-22:00销售)	手机 网银

温馨提示：理财产品过往业绩不代表其未来表现，不等于理财产品实际收益。理财非存款、产品有风险、投资须谨慎。

华夏银行手机银行

华夏银行宁波分行各营业网点

网点	地址	理财热线	网点	地址	理财热线
分行营业部	鄞州区和源路366号国际金融服务中心北区E座1楼	87972597	江东支行	鄞州区悦盛路359号滨江商业广场	83892957
海曙支行	海曙区蓝天路207号	87972652	江北支行	江北区宝庆路36-42号	87208103
鄞州支行	鄞州区四明西路142-146号	82816019	宁海支行	宁海县桃源街道气象北路650号	82555222
慈溪支行	慈溪市新城大道北路338号	58587738	石碶支行	海曙区万兴路1404号	87789186
余姚支行	余姚市四明西路558号	62756699	柴桥社区支行	北仑区柴桥街道万景山路25-27号	86053788
北仑支行	北仑区新碶宝山路83号、85号、65号203室	86799206			