上海物业APP打造一座全方位沟通桥梁

物业新动向

沪上居民智能生活助手——“上海物业”APP日前开通试运行。运行至今,不仅及时解决业主的投诉,还帮物业公司节约了运营成本。记者从上海市物业管理中心获悉,目前,上海物业App注册用户已超过1万人次,已受理报修213件,受理投诉67件。

使用APP报修更快捷直观

“上海物业APP启动后,物业公司就在第一时间下载并安装,组织工作人员尝试使用APP的各个功能。让我们惊喜的是,APP开通第二天,30日晚上6:00左右,小区内一位业主通过APP报修。”闵行区南阳博仕欣居小区物业经理单秀海介绍道,只要有业主报修,上海物业APP会将报修信息即时发送至物业经理的手机上。他看到这一“卫生间马桶的按钮失灵,影响日常生活”报修信息后,立即联系负责水电维修的师傅,带着工具上门维修。

“以往,业主报修时,多会打物业公司的值班电话。往往值班人员对维修事宜并不了解,需要再找物业经理去协调具体维修事宜。”单秀海介绍道,使用上海物业APP后,业主不仅可以用文字报修,还可以上传需要维修部位的图片,更便捷、更直观。报修信息第一时间发至物业经理的手机上,可以即时联系负责维修的工作人员。

“物业APP开通上传图片报修功能,还节约了维修时间。”单秀海补充道,以前,维修人员接到业主的电话报修后,通常会第一时间上门查看,了解具体损坏的部位及需要维修的工具、零部件;查看完毕后,维修人员再回物业公司寻找相应的工具或材料。现在,维修人员通过上海物业APP上的报修图片,可以看清楚需要维修的部位,预估可能需要的工具或材料,登门维修,省去了维修人员来回跑2次的奔波之劳。

南阳博仕欣居小区位于闵行区景谷东路99弄,建于2005年,有988户居民。上海物业APP启动后,该小区很多业主通过报纸等媒体,获知上海物业APP已试运行,纷纷“尝鲜”,下载、注册上海物业APP。“本小区的业主多为上海交大的教师,对媒体报道、新技术领域的关注度较高。”单秀海介绍道,为此,物业公司已经在第一时间对员工进行培训,努力用好上海物业APP这一工作小助手。

业主参与小区管理热情更高

“使用上海物业APP后,业主对物业公司更加信任了。”作为第一批参与使用上海物业APP小区——普陀区西部秀苑小区的物业经理陈敏笑道,小区位于杨柳青路408号,竣工于2003年,有166户业主,大部分业主安装、注册了上海物业APP,及时和物业公司进行沟通。

“上海物业APP试运行后,本小区6座一位业主孙泉荣通过‘随手拍’,上传了一张6座大厅有一摊积水的图片。”看到随手拍的照片后,陈敏立即用对讲机和保洁员联系,3分钟内将积水拖扫干净。

“‘随手拍’板块鼓励并吸引了更多业主参与小区的日常管理。业主将身边存在的一些问题拍下来,上传至上海物业APP,会第一时间发送给物业经理。”陈敏回忆道,当时,有工作人员对这一板块存有保留意见。有人表示,这不是鼓励业主给物业公司、物业人员“挑刺”吗?可能变相增加物业人员的工作量。对此,陈敏对员工解释道,这是一个业主和物业公司的沟通平台。

试运行至今,“随手拍”只收到一位业主的建议,并在第一时间解决,也受到很多业主的欢迎。有业主表示,小区是由所有业主组建的大家庭,需要更多人参与,用自己的行动关爱自己小区。

现场宣讲会助老人更方便

上海物业APP是个新媒体,如何照顾小区内年龄偏大的业主?陈敏告诉记者,物业公司特意在小区内举行了一场上海物业APP宣传介绍会。工作人员向业主发放了上海物业APP的使用宣传单,主动给小区年长的业主安装APP。“本来,我们以为一些年龄偏大的业主不愿意使用APP。没想到,宣传日当天,很多老人主动向物业人员咨询,学习如何使用上海物业APP,热情非常高。”陈敏笑道。

“以前,家里出现问题需要维修时,我都会跑到物业公司去找物业经理。”该小区一位年长的业主陈阿婆介绍道,多年来,陈阿婆习惯跑到物业公司,找物业经理或维修师傅说家里需要维修的部位。有时,遇到下雨天,老年人出门就非常不方便。宣传日当天,陈阿婆在物业公司的人员帮助下,下载、注册了上海物业APP,看着自己的报修信息第一时间发送到物业经理的手机上,觉得心里非常踏实。

没有纸片垃圾楼道更美观

“放假前夕,我们会发布出门前需要注意的安全提醒;台风来临前,我们会发布防台注意事项;物业公司收费提醒;小区组织老人活动介绍;清洗水箱的停水通知……每个月,物业公司要打印上百张通知单,分别张贴在小区4座居民楼的大厅。”陈敏介绍道,一楼大厅张贴的通知单越来越多,部分业主匆匆而过,并不留心,消息达到率不高;有时,因为通知单多,部分通知张贴一两天就被覆盖……

“为了给业主发布各类通知,物业公司需要安排一位工作人员专门负责进行打印、张贴。现在,物业公司可以直接通过上海物业APP发布各类通知、信息,省去了部分打印、张贴的工作环节,节约了物业公司的办公成本,还提高了消息的覆盖率。”陈敏笑道,有了上海物业APP,业主再也不会错过小区哪天清洗水箱停水的重要通知,还会提醒您台风“杜鹃”来袭期间,关好窗户、将花盆收进室内。同时,居民楼的一楼大厅内张贴的通知单减少了,楼道更整洁更美观了。

本报记者 **杨玉红**

功能解读

揭晓上海物业APP四大亮点

上海物业APP试运行以来,受到沪上市民、物业企业的欢迎。它有哪些看点?给市民生活带来了什么帮助?本报记者将为读者揭晓上海物业APP部分看点。

上海物业APP是“移动互联网技术”+“物业管理中积累的大数据”+“线下的物业管理服务”,从而搭建一个能够使业主、物业企业、政府和其他相关机构及时沟通情况、共享信息和方便办事的平台。

■ 图片小区停车费属于公共收益,可以在上海物业APP查询 陶磊 摄

看点1 全方位了解物业公司

点开上海物业APP的“小区资讯”,共有8个子菜单。业主可以从“了解我的小区”功能看到小区名称、地址、面积、性质、竣工时间、小区经理姓名、电话,物业企业名称、资质、业委会主任、副主任姓名等;还可以看到小区物业服务合同、业主大会议事规则、业主管理规约等,了解物业服务的内容和收费标准,以及业主自治所需要的一些注意事项。

值得一提的是,如果用户认为信息有误,还可以发起信息纠错。上海物业APP的客服人员会第一时间进行处理。

看点2 小区公共收益账目透明化

小区公共收益一直是一个敏感话题。什么是小区的公共收益?这些收益由谁来支配?近年来,部分小区的物业公司和业主因为小区公共收益产生的矛盾越来越多。

小区的公共收益是指小区物业服务公司利用小区公共部分进行经营获得的收益。常见的小区公共收益包括:公共区域的广告收益例如轿厢广告、户外广告;小区公共区域的停车位收益;小区公共区域内租赁的摊位收益;利用公共配套如活动场地、会所、游泳池经营收入;部分通信运营管理费;因损坏小区的公共设施进行的赔偿;物业管理用房的收益等。

小区公共收益是全体业主共有的,具体由谁支配需要召开全体业主大会,由全体业主投票决定。目前还是责成物业代为管理的较多,也可以责成业主委员会代管,但代管方需要提前制定使用计划,使用后也要公示账目。

上海物业APP聚焦“小区公共收益”,让各项收费全部透明化。在上海物业APP,业主可以看到近半年小区房屋维修资金、停车费等公共收益的账目公布情况。

看点3 业主可以选维修公司

大数据对当今的物业管理有什么帮助?记者采访发现,对于物业共用部位、共用设施设备的维修,像电梯、技防设施、给水排水设施、屋面外立面筑漏等,很多业主、业委会或者物业服务企业不知道选哪家施工单位好?

为此,上海物业APP整理了近5年来使用过房屋维修资金的施工单位名录,可以让更多业主可以清楚的看到:哪些施工单位被选择的次数多,供业主、业委会选择时参考。

房屋维修是物业管理的核心业务。上海物业APP提供给用户两种报修渠道。第一种是找物业公司报修,只需要填写报修信息发送即可。业主还可以拍照报修,帮助维修师傅准备需要携带的工具或零件,节省维修时间。报修信息将第一时间发送给小区经理的上海物业APP端,小区经理如果没有响应,将自动转到962121物业服务热线进行督办。用户还可以在APP上跟踪报修的处置情况,还可以对物业公司的维修服务进行评价。

当然,物业服务企业也不能维修所有的故障。如果报修的问题超出物业企业的维修范围。此时,业主可以选择“找专业单位维修”。在这里,上海物业APP将为业主网罗各类房屋维修的专业单位,用户可以查看专业单位的简介、收费标准和相关评价,择优选之。

看点4 为市民提供更便利的服务

今后,物业费、停车费都可以在上海物业APP上支付。试运行期间,开通这项业务的主要是各房地集团管理的售后房小区,以及已和上海物业APP后台对接的小区。如果业主所在的小区还未开通这项业务,请耐心等待,上海物业APP将和更多的物业服务企业对接,还将携手付费通和微信支付,为业主提供更多缴费方面的便利。

小区附近发生了哪些新闻?小区周边有哪些活动可参加?今后,在上海物业APP的“新民社区”模块,业主能获悉每天的新闻头条、社区热点、民意调查、投诉跟踪等信息,还可以参加新民环球讲坛、上海科普大讲坛等大型公益资讯,丰富居民的精神文化生活。

本报记者 **杨玉红** 通讯员 **张焱**

安卓 ios

注册成功即赠50000元保额的家财险一份
扫描左侧二维码下载上海物业APP 详情咨询:962121