

压缩派单时间 提高维修效率

上海物业APP试点手机派维修单

城 物业新动向

房屋维修是物业服务的核心业务之一。记者从上海市物业管理事务中心主任处获悉,目前,上海物业 APP 在徐汇区试点手机派发物业维修单,在最大范围内压缩派单时间,提高维修人员的响应速度,为市民提供更及时更迅速的上门服务。

物业APP聚焦物业痛点

家里水龙头失灵,打电话报修,然而,维修人员姗姗来迟……传统的物业维修服务常存在“叫不动、来不了、修不好”等问题,备受诟病。为解决这些问题,提高物业服务的水平和效率,962121 物业服务热线应运而生。物业热线通过受理、派单、反馈、回访等程序,让物业服务全过程都进行规范化管理,提高住宅小区的物业服务能级,及时有效解决住宅小区内“急、难、愁”等维修问题。

“962121 接受市民报修后,制成任务单;呼叫中心根据诉求地址,将任务单派发至相应分中心;分中心事务员签收任务单后,指派维修人员上门维修;维修人员在维修结束后回分中心,再领取新的任务单。”上海徐房房屋维修中心副主任李哲介绍道,以往,一个报修任务,需要 4 个步骤才能完成。值得一提的是,维修工人一直处于“来回奔波”的状态。接到维修任务后,需要赶到维修中心领取维修任务单,再去居民家中进行维修;维修结束后,维修工人还需要将任务单送至维修中心。一位维修工人完成一个维修任务,需要去维修中心两次。当居民报修比较集中时,维修工人则耗费大量时间领取、送还维修单。为了进一步提高维修效率,降低维修人员的劳动消耗。上海徐房房屋维修中心在实施无纸化办公的基础上,试点实行手机派发维修单功能。

上门维修时间提高一倍

滴、滴……听到手机短信声,徐房房屋维修中心下属零陵分中心的维修师傅程流风立即拿出手机,一边查看信息一边说道:“工作时间,手机收到的信息基本是居民报修单,需要第一时间查看、处理。”

打开手机,一条信息跳入眼帘。“真的是一条报修信息,康平路 100 弄 1 号居民报修,厨房间柜门铰链坏了,影响柜门使用。”看完



■ 物业工作人员正在检查小区的消防泵

本报记者 陈梦泽 摄

报修信息,程流风立即打电话给居民进行核实:请问是您报修吗?是柜门铰链坏了吗?维修地址是康平路 100 号吗?还有其他需要维修的部位吗?……信息一一核对后,程流风立即背起维修工具包,骑着电瓶车赶往居民家。

“这个报修是比较常见的小型维修项目,估计在 20 分钟左右就可以处理好。”程流风笑道,为了更快响应居民的报修,徐房房屋维修中心还将徐汇区分成 5 个区域,每个区域设立一个分中心。程流风所在的零陵分中心,有 7 位专职维修师傅,主要负责徐汇区枫林街道、斜土街道、湖南街道、徐家汇街道。“只要有报修单,中心会将报修单派发给相对较近的分中心的值班师傅。”程流风介绍道,师傅每个一辆电瓶车,避开交通拥堵点,上门服务比以前更快更及时。

维修师傅一年省7000小时

“手机派发维修单就是通过使用移动互联网技术来随时随地接收、查询平台的信息资源,将维修单在第一时间派发给最近的维修人员,省去中间环节。”李哲介绍道,实行手机派发维修单后,居民报修和维修人员之间联系由以前的“电话+电脑+纸”转换成智能手机终端,即呼叫中心受理诉求制成任务单后,不再派发至分中心,而是直接将任务单派发到维修人员的手机上。现在,维修人员不再需

要拿着纸质维修单上门,而是通过手机 APP 的即时信息提醒以后,直接根据电子任务单上门维修。

手机派发维修单后,在很大程度上提高了 962121 物业服务热线的服务效率和应变能力。缩短了呼叫中心与维修人员进行沟通的频次,很大程度上避免了维修人员“来回跑”的现象。去年,徐房房屋维修中心收到 44082 件任务单,以平均每张单子节约 10 分钟时间为计量,起码避免因来回交接单导致约 7000 小时的无用工时,既降低了人力成本的消耗,又可以使维修人员进一步拓宽服务范围,从而确保将维修力量与居民诉求精准配合。

手机派发维修单,还可以避免因电话暂时无法接听导致的无法及时联系到维修人员的情况,或者因维修人员疏忽导致维修单丢失的情况。

此外,手机派发维修单后,呼叫中心可以直接调度维修人员无需分中心跟进处理,降低了中心的人力成本;分中心的事务员可以集中精力受理居民的现场诉求,提升物业行风满意度。据悉,启动手机派发维修单后,维修中心收到了表扬信 28 封,锦旗 3 面。平台话务量较去年同期增加 14%,满意率提升到 99.4%。

据悉,目前手机派发维修单工作在徐汇

区已日趋成熟,其带来的信息化、响应快等优势得到了杨浦区、闸北区等应急中心好评并也逐步投入使用。

专业单位维修全透明

居民家中出现需要维修事项,通过上海物业 APP,居民不仅可以将报修事项第一时间传达给小区物业公司,也可以选择专业单位的工作人员上门维修。“找专业单位”成为上海物业 APP 房屋维修板块的重要组成部分之一。

家里木地板需要更换,屋顶渗水需要维修……在日常生活中,部分居民的报修事项不在物业公司的常规维修范围之内,或者,部分居民希望寻找更专业的队伍进行维修。此时,业主可以登录上海物业 APP,选择“找专业单位维修”服务。

上海物业 APP 推荐的专修维修单位,详细介绍了每个单位的服务内容、服务范围等信息。业主只要点击“下维修单”,报修内容可以用文字描述、也可以上传图片,即可轻松聘请专业单位;同时,上海物业 APP 还设有“维修标准”模块,详细介绍每个维修项目的材料费,白天或夜晚上门维修的服务费。专业单位维修结束后,业主还可以对维修单位和人员进行评价,给日后需要报修的人员提供参考依据。

本报记者 杨玉红

业主、业主大会和业委会间有何关系?

城 物业我知道

业主是物业管理的责任主体,随着房屋产权的多元化,多个业主之间形成共同利益和共同事务,无法由单个业主享有并履行职责,而应由全体业主共同享有并履行职责,因而产生了业主大会制度。《物业管理条例》规定,物业管理区域内全体业主组成业主大会,并明确了业主大会的成立、会议形式和表决方式。

业主大会制度是房屋产权主体多元化形式下业主实行自我管理的实现方式。业主大会作为住宅小区物业管理的决定机构,具有制定和

修改业主大会议事规则、管理规约,选举业主委员会,选聘物业服务企业,专项维修资金使用等有关小区共有和共同管理事务的决定权。业主大会按照法律法规和业主大会议事规则确定的程序作出的决定,视为全体业主的共同决定,对全体业主具有约束力。通过上述法律规定,保证业主大会能够切实担负起代表和维护全体业主合法权益的职责。

业主委员会作为业主大会的执行机构,是业主大会日常运作的组织、实施主体,接受业主大会和业主的监督,主要负责拟定相关方案、组织召开会议并具体实施业主大会形成的决议。

业主大会、业委会应当依法履行职责,不得作出与物业管理无关的决定,不得从事与物业管理无关的活动,不得作出侵害业主合法权益的决定。

杨玉红

中国人澳大利亚人购房的差异



金凯平

中国和澳大利亚处于不同的大洲,不同的半球,真是一个在夏天一个在冬天,如果您要移民澳大利亚或要去澳大利亚买房置业,了解一下两方的差别也是很有必要的。

澳大利亚人属于挣钱的速度不及花钱的速度,挣 500 花 400;而中国人恰恰是挣 500 元,存银行 400 元。澳大利亚人强调家庭成员的亲情关系,而中国人的家,不仅强调家庭成员间的亲情,也很强调住所即“房屋”。

这也是澳大利亚人习惯租房,把房子看得比较轻,把家庭成员看得比较重的原因。中国人即使背井离乡,老家的房子早已空无一人,但许多人仍然把那些老房子看成是自己永恒的家。

中国人买大房子多为炫富,当然现在很多人比如您是为了有效投资,澳大利亚人买大房子是为需要。中国改革开放 30 年民众生活改善的最大一个方面是住房变化,过去三代人挤一间房的日子已很难看见,而且居民住房拥有率直线上升,根据中国发布的统计数据,城市居民的住房拥有率为 80%,有的城市达到 90%。

反观澳大利亚,根据人口普查局公布的数据,2014 年第一季度澳大利亚居民住房拥有率为 65%,比 2005 年居民 69% 的住房拥有率下降了四个百分点。中国的年轻人工作后首要任务是买房,但往往是父母出钱,特别是大城市男孩,没房子想要老婆都难。澳大利亚 80 后现在是不买房的居多,很多人表示 35 岁之前

买房就可以。澳大利亚年轻人买房多不靠父母,自己攒钱付头款,然后分期付款 30 年。

在购买住房的消费理念上,中国人会把大房子、豪宅看成是富有的象征,有钱人才能住上别墅。中国人喜欢往大城市扎堆,一线城市的高房价达到国际水平。澳大利亚人把住房看成是温暖的窝,房子的大小取决于家庭需要。有句话说,穷人住城市,中产阶级住郊区,富人远离市中心,澳大利亚最贵的房子多数远离城市。

所以,我们知道 35% 的澳大利亚人是租房住,他们的租房生活理念为我们投资澳大利亚房产提供了一定的市场,所投资房产位置占有优势,即可吸引大批租房者,房客稳定且充足则是我们投资澳大利亚房产的一个重要的还贷资金来源。

因此,在澳中集团所开发的延湖海岸小区,能够保证所建房屋百分百出租,有望让中国人在澳大利亚轻轻松松地做地主。

金凯平



安卓

ios

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