

真诚服务业主 树立蓝德品牌

——业主表扬信里的蓝德维修故事

近期,本报编辑部接收到了7封来自科瑞物业不同在管项目的表扬信,感谢称赞上海蓝德机电设备维护有限公司的工程维修师傅们。蓝德公司是上海首家专业性物业设施设备维护服务企业,公司承接各类物业项目设施设备的工程维修保养业务。

一封封表扬信的背后,凝聚着蓝德“服从、自信、自律、进取”的企业精神,体现着蓝德公司在坚持一流服务的同时,更注重细节化、人性化的管理方式,讲述着一个个把真诚付诸于行动、用心维护每一天的蓝德维修故事。维修师傅们“规范、周到、守信、高效”的优质服务,赢得了业主的认可与赞扬。

有求必应篇： 配合创市优 实干无怨言

11月20日,宝地东花园业委会与物业管理处一同写来表扬信,讲述在创建市优秀小区过程中,工程积极配合工作,对设施设备的例行保养的同时,还对小区的整改项目进行维修、油漆。面对每天满负荷的工作,一些大年纪的员工虽然身体出现不适,但还是坚守岗位。信中特别赞扬了魏士发、江徐生、王银根三人,不论酷暑寒冬,他们都在脏、苦、累的岗位上,毫无怨言地工作着。对于业主的要求他们有求必应,使得业主满意;对于管理处的工

作安排,他们积极配合,哪怕是分外事也会主动去做。表扬信还肯定了蓝德的这支队伍,其踏实的工作在业主心中树立起蓝德的品牌形象。

先人后己篇： 工作遇家事 沉着舍小家

今年年初,国际丽都城小区20号楼业主向物业报修,其家中钢窗由于建筑物沉降导致变形。杜师傅与马师傅二人巧用方法,用业主的话说是“不辞辛劳、想方设法”地解决问题。在修理过程中,马师傅接到爱人打来的电话,说是家中自来水管爆裂,需要紧急抢修。马师傅淡定地回答道:你把总阀关了,我现在不能回来,我在工作!沉着而朴实的语言,却打动了一旁的业主,在表扬信末尾业主特别赞扬其“敬业爱岗、先人后己”的好作为。

时刻待命篇： 困人紧急救 午休抢修忙

今年夏天,杨浦财税由于电路跳闸,造成在没有任何准备的情况下全部停电,导致税务局3部电梯困人,其中一部电梯中还困有杨浦区税务局领导。管理处人员立即逐层查看并耐心劝导,等待救援。事件发生时正值中午休息时段,蓝德机电设备的电梯维修人员接到通知后,放弃休息时间,立即赶赴现场,对停运的电梯进行抢修。直至半

小时后电路恢复,电梯修复,被困人员救出,电梯维修师傅得到了税务局及管理处的高度表扬。

杨浦财税物业管理处在表扬信中肯定了蓝德电梯抢修的及时与到位,并表扬丁正雷师傅在日常电梯维修保养中工作及时认真,从不计较个人得失。

不言放弃篇： 雨中撬井盖 下井找戒指

11月22日上午,均泰丽轩物业接到一通求助电话,8号楼业主的一枚翡翠戒指不慎被冲入了下水管道。徐主管和工程部詹师傅立即赶到,此时正逢蓝德公司阮师傅在小区检查管道,他们不顾雨中的泥泞,撬开了窨井盖,业主走上井前去查看,并没有发现戒指的踪影,却看到、闻到了井中的脏与臭。于是业主想放弃了,说算了,但三位师傅却没有丝毫放弃的念头,他们在使用工具无果后,阮师傅不顾脏臭爬下井,硬是找到了戒指,而此刻三位师傅的衣服已被雨水打湿了。业主在表扬信中感动地说:“就这助人为乐、想业主所想、急业主所急的工作精神真是值得我们表扬、尊敬。”

全心全意篇： 帮忙买材料 赶修为节水

11月的一天,家住曹杨路锦绿新城小区的业主家中马桶水箱漏水不

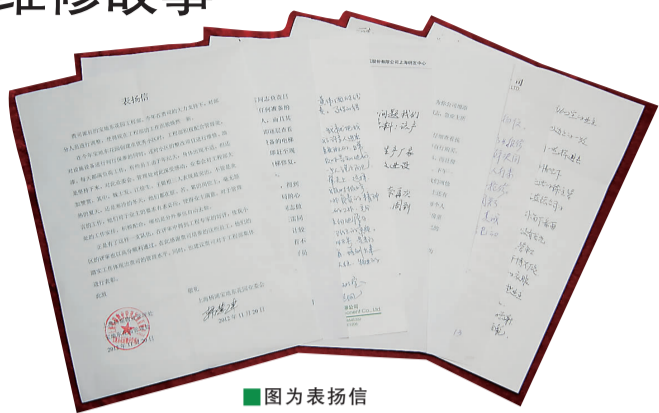


图 为 表 扬 信

停,工程部王进师傅上门维修,经仔细查看后找出了故障原因,需更换水箱静音进水阀和接口软管,按理材料需要业主自行购买。但当得知业主是肝移植病人后,王师傅亲自帮忙代买材料,他尽可能为业主节约费用,挑选质优价廉的材料。回到业主家时,已经下午一点多了,王师傅顾不上午饭,就动手修理。当业主关心地让他先吃饭时,他却说,早点修好可以节约点水。另外还有一家也等着他前去修理。在修理过程中,业主只是随口说了句厨房的顶灯坏了,王师傅又特地再次上门为其调换灯泡。正如业主所描述的:事情虽小但他真是个有心人,把业主的事当作自己的事放在心上。

心系业主篇： 善听业主心 问题速解决

行政管理部 高颖

家住上海春天28号的业主在晨练回家途中,遇见一位身穿物业工作服的师傅,就将28号楼大门下榻的情况告诉了他,请求维修。黄师傅是常值夜班抢修组的,而日常维修归另一组人员负责。但黄师傅用心地倾听业主的诉求,并向业主承诺,会将其需求及时告知维修人员,并请业主放心。事后,业主因为是为随便遇见一个人就讲问题也没抱多大希望,但想不到仅二天后,几个维修人员一同把大门修好了。事后业主四处打听才知道遇到的那位师傅叫黄伟国,并写下表扬信给物业经理,称赞道:“有了这样一支拉得出、打得响的维修队伍,物业的工作、业主的安全得到了有效的保障。”

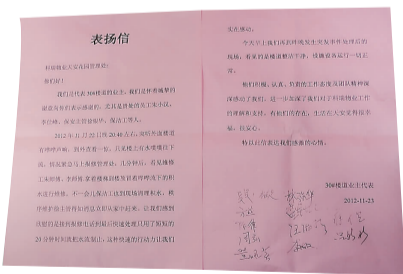
行政管理部 高颖

半山国际花园(一期) 通过“省物业管理示范小区”评审组审核

科瑞物业太原分公司所管项目“半山国际花园(一期)”积极申报山西省“省物业管理示范小区”的评选工作,并在2012年8.9月山西省住房和城乡建设厅的创优验收中,顺利通过了专家评审组的审核。 行政管理部

神兵天降,20分钟止水流

11月22日晚20:40前后,天安花园物业管理处接到业主紧急报修电话,30号楼道上,水正哗哗地往下流淌。管理处工程部朱小汉、李仕峰两位师傅立刻前去抢修,他们拿着楼梯冒着哗哗的积水到达楼顶进行维修,同时保洁员赶到现场进行积水清理。当得知情况后,已下班的秩序维护主管徐银华也立即从家中赶去……物业管理处各条线互相配合,在接到报修后的短短20分钟内,将水流制止。次日早晨,当业主再次前往突发事件的现场时,所看到的是整洁干净的楼道,以及运行正常的设施设备。



物业积极、认真、负责的工作态度与团队精神赢得了业主们的称赞,30号楼道业主代表们写下表扬信以表示对物业的理解和支持。 行政管理部

表 扬 信

永和家园物业管理处:

我是小区8号楼的居民,今年10月中下旬我们楼下商铺开了一家送奶站,由于送奶站半夜工作,期间声音嘈杂,奶瓶碰撞的声音、奶箱叠放的声音、工人交谈的声音等等,每天半夜里要进行2次,严重影响了居民正常的睡眠。

与物业、居委会反映之后,在物业童先生的联系和劝说下,居委会徐主任的关心下,商铺业主同意停止与送奶站的租赁关系,仅一周就把这件事情顺利地解决了。物业办事效率高,从小区居民的角度出发,为居民办实事、办好事。特此感谢认真负责的物业!

永和家园8号302室居民 李柯

绿地南桥新苑物业管理处:

11月12日早上7点多钟,和往常一样,我准备好一切要去上班,当我习惯性地走向自己一直以来停放电瓶车的位置时,我愣住了:怎么空空如也?我的脑子里有3秒的空白:我的锁那么粗、那么坚固!怎么也会不翼而飞?在四周都找寻一遍确认没有后,我想把这件事情告知门卫保安。

当我悻悻地来到门卫,告诉保安说:师傅,昨晚我的电瓶车被偷了!师傅问:你是几号的?看看这两辆车里有你的么?天哪!真的是我的车!师傅说12号

早上凌晨三点多钟的时候,小偷剪断了我的大锁,推着出门的时候,被保安发现了,当场拦截下来,遗憾的是因为只有他一人,小偷有四个,所以没能把小偷抓住。

我很感动,在凌晨三点多,正是最冷、最困的时候,我们的门卫保安还兢兢业业地坚守在自己的岗位上,为了确保小区居民的财产安全和一方平安!深深地感谢你们,你们辛苦了!也借此机会感谢物业,是你们的良好管理,为了小区居民提供了良好的生活环境。值得一提的是,两年前,我的电瓶被窃,也很幸运的被巡逻保安当场抓住,有这样的物业和保安,我们很安定、很幸福地生活在南桥老街,我们共同的家园中。也希望物业能安排一定的人力加强巡逻和防守,临近关了,失窃现象会增加,我们也会和你们一起,共同守护我们的家园。

绿地南桥新苑一期144号602业主 仇保妹

绿地科创大厦物业管理处:

本人于2012年11月27日13时左右,在大楼地下室不慎遗失手提包一只,幸物业保安同志及时发现并给予妥善保管。本人已于14时领取到手提包。非常感谢物业的保安同志,这样的责任心和态度,使我们业主和租户都很安心、舒心。

谢谢!再次向物业保安同志表示感谢! 3楼D座业主

本报招募

科瑞专刊社区通讯员

《新民晚报社区版·科瑞专刊》已经发行17期了,得到了社会各方和各位业主的认可和欢迎。如果您是我们科瑞物业旗下小区里常住居民,看过并喜爱我们的报纸;如果您在社区里是个热心肠的人,愿意做我们的“顺风耳”;如果您身体健康,愿意帮助我们收集小区居民对于本报的意见、建议,请您来做本报社区通讯员。

本报在每个小区招募社区通讯员。如您愿意,就经常和我们联系,为我们采集社区社情民意或捕捉小区里的人文风景、好人好事。希望您能每月向我们投稿,稿件形式多样,如文字作品、摄影作品、书画作品、手工制作图片等等,稿件一经选用,我们将给予一定稿费。

愿意的读者,现在就请填写您的个人信息,交至您所在的小区物业管理处或寄到普陀区白玉路101号《新民晚报社区版·科瑞专刊》采编营运部杨需恩或高颖小姐收,邮编200063,或电话52360055* 行政管理部。

科瑞专刊社区通讯员信息

姓名 _____

性别 _____ 年龄 _____

所在小区 _____

联系方式: _____

您对《新民晚报社区版·科瑞专刊》有什么建议? _____

