

服务细微处,润物细无声 徐汇苑物业以人为本 体现“管理就是服务”格局

文/白玫

一个好的国际化社区,除了产品的独特设计和精心打造的“硬实力”之外,物业管理的“软实力”也越来越成为重要因素之一。位于徐家汇核心区域的国际化大型社区徐汇苑不仅住着来自全国各地的精英,而且还有来自20多个国家的外籍人士,在物业管理中还要兼顾来自各国住户们的风俗习惯、文化背景、情感、身份以及独特的心理,在这样一个前提背景下,徐汇苑物业要为业主们制定更为细致的人性化服务。在经历了多年探索以后,通过“徐汇苑特色的物业管理模式”,徐汇苑逐步解决了部分物业管理难题,也正在形成“管理就是服务”的格局。

管理缺失,工作上“冷漠症”不是个案

“关起门来过日子,邻里之间不认识”,这是很多社区的通病。平日里互不沟通的邻里,也成为了邻里矛盾的导火线。业主不理解、不支持物业、居委会的工作,经常处于对立。有的社区还跟附近社区“擦枪走火”,互不买账,出现了小区内

和谐邻里,三驾马车串起百姓“暖心线”

2014年2-4月,徐汇苑社区内迎来了五年一度的业委会换届选举。参与投票户数共计900多户,参与投票率高达90.22%,业委会7位候选人也都以90%以上的高赞成率获得通过。不仅如此,徐汇苑的物业费收缴率达99%。据行业人士反映,这样的高投票率、高赞成率以及高物业费收缴率很少见。

能够得到业主的肯定与支持,源于徐汇苑居委会、业委会、物业公司和开发商坚守平日里对于业主的关心。徐汇苑的业委会曾收到部分高层居民提出晾晒衣被不方便的需求,业委会向物业公司



开发商资助采用有绿篱封闭式门禁和不锈钢材质搭建的徐汇苑社区晾衣区



为部分老人送餐

社区矛盾,源于利益权衡

拒交物业费、小区业委会难成立、物业不作为是很多社区的常见问题,而这些矛盾大多来自于业委会、居委会、物业为自己考虑,打着小算盘,造成了有事相互推诿不作为。

房产补贴物业,自掏腰包做好实事

徐汇苑2号楼、3号楼、4号楼建筑竣工于2004年,历经10多年风雨,建筑的主体结构仍旧保养完好,但是由于部分屋顶及女儿墙区域在暴雨时出现了局部小范围渗水的现象。为此,徐汇苑的房产开发商和物业根据居民的反映,认为渗水面虽然是局部且面积较小,但百姓利益不可马虎,既然已竣工十多年了,干脆来一次彻底的修缮。于是决定全部由开发商出资对一、二期小区所有楼宇屋顶进行全面翻修,采用防渗漏七道工序进行了一次彻底翻修。



采用双层防水涂料加网格布铺设广场砖等7道工序工艺彻底修缮后的徐汇苑一、二期小区屋顶



修缮一新的高质量道板砖镶嵌双侧地理灯的徐汇苑一号门大门地坪

邻里封闭,社区之间邻里矛盾的不正常现象。社区就像一盘散沙。

户参加,使外国友人和小区居民能够一同感受中国传统文化。不仅为社区居民,徐汇苑的开发商还支持相邻社区的物业管理工作。为隔壁中航小区居民免费提供晾衣架、调换塑钢窗、安装空调、粉刷墙面,并对小区围墙做了加高处理,还主动帮他们建立老年活动室,为周边的协昌小区进行墙面粉刷。为协昌小区、宛南六村及中航小区三个周边社区进行绿化花坛的改造。之后,公司对天钥桥路整个道路进行翻新,并协助政府拆除建造店面进行改造,使天钥桥路的市容市貌有所提升。



保养人员不仅负责社区公共区域的大理石保养工作,当住户有需求时,石材组的人员也会上门为住户进行套内石材打磨与保养服务。登高人员均持有相关专业资质,所用器具也均为专业设备,始终将安全放在首位。



保洁人员不仅负责社区公共区域的大理石保养工作,当住户有需求时,石材组的人员也会上门为住户进行套内石材打磨与保养服务。登高人员均持有相关专业资质,所用器具也均为专业设备,始终将安全放在首位。

社会责任有担当,在百姓急难面前“眼睛向下”

徐汇苑社区有着一支属于自己的义务消防队,还有一支石材和登高作业组。作为上海市消防重点单位,徐汇苑义务消防队的24名义务消防队员全是小区保安,物业部门还设立了24人规模的应急小分队随时待命。队员们每天坚持操练,确保在关键时刻能够及时将火灾隐患扼杀在摇篮里。在开发商航新房产的资助下,物业公司购买了小区自备消防车,并配有全套专业消防设备。有一次,社区1号楼一居民家中的空调老旧引起火灾。空调冒出黑烟继而燃烧,徐汇苑义务消防队接到命令后第一时间赶赴现场,迅速扑灭火情,避免了一场严重的火灾。当时,义务消防队扶老携幼,将居民转移至物业公司办公室休息。当晚,物业公司购买了面包、矿泉水给居民,还安排维修人员对电梯设备进行抢修恢复,安排保洁员工对楼道进行吸水、烘干,尽快恢复居民的正常生活,居民颇为感动。当时,也得到了消防局的肯定。



徐汇苑2号地下车库实景图



徐汇苑地下车库盥洗室实景图

停车难问题很棘手,长期困扰少对策

如今拥有私家车的业主越来越多,物业面临着停车位紧张、停车费涨价、车辆硬件不到位等等常见问题,甚至一些缺失监控区域还会成为社会治安高发区。

精装车库优秀样本成标杆示范

徐汇苑地下车位700多个,地上车位150多个,合计拥有地上、地下车位800余个。直到2014年,徐汇苑小区一、二期地下停车场收费十多年来没有上涨过,始终保持在420元/月,近两年由于要求停车的住户增多,各项成本增加,才调价为680元。今年以来,因小区要求停车的居民井喷式增加,开发商本着“平衡、调控、优化、完善、服务”的定价原则,结合对周边住宅小区车位价格的调研,向居民告知,定价为1000元。开发商明确表态他们一直遵守契约精神,合同期内不会再次调价。徐汇苑社区的地下机动车库和免费的非机动车库,十多年来全部是由开发商出资改造和维修的,调价既是对“供不应求”的一种市场调节也是充沛车库不断“升级”的投入。在这中间,调价是平衡各方利益,保障社区高品质服务得以持续。这次调价得到了社区居民的支持,车库车位出租率和费用收缴率达到100%。地下车库入口装有LED视频显示器,道路规划合理,墙面整洁如新,指示牌清晰易辨,配有智能出入管理系统和五星级盥洗室等高端设施。同时,还对居民非机动车库进行高标准的改造装修,除专属免费停放区域外还配有车位标识和充电装置,供小区业主免费停放和使用,细心和周到之处可见一斑。各种车库每天有保洁进行清洗,24小时保安值班、管理人员监控、巡逻,从各方面为业主提供高品质安心服务。

物业有心却难办实事,只因缺乏专业技能

沪上不乏物业服务比较完善的社区,对业主诉求也是有求必应,有问必答。但还是存在着一些长期难以解决的顽疾:翻来覆去维修业主家墙面仍然渗水;外墙经历风吹日晒“伤痕累累”无计可施;小区遇到险情求助公安、消防,无法自救等问题。

沙发清洗等工作,而持有专业登高资质的石材和登高作业组人员更是在关键时刻承担起了登高救人的职责。有一次,社区7号楼住户至楼道内的垃圾箱扔垃圾遗忘带钥匙,不小心将一岁半的宝宝锁在了家中。石材和登高作业组人员第一时间从十楼窗口进入家中打开房门,看到安然无恙的宝宝,在场所有人都松了一口气。每年,徐汇苑都会为小区高层居民安排两次玻璃幕墙清洗服务,三期的酒店式公寓更是一年清洗三次,每次均由石材和登高作业组专业登高人员进行清洗,不仅省去了居民清洗幕墙的烦恼,也保障了高层居民的人身安全。



徐汇苑“爱酒徐汇苑情系地球村”上海爱乐团进社区交响音乐会

社区活动少,缺想法、缺思路

广场舞、纳凉晚会,逢年过节挂灯笼、挂国旗,这是小区常见的一些活动,也确实丰富了居民们的生活。而作为一个有着来自20多个国际地区近1500名外籍人士的国际化社区,如果再继续这些一成不变的活动似乎略显单薄。

与时俱进有创新,个性化、国际化

近日一场由上海航新房地产有限公司和上海爱乐团共同主办的中外经典交响乐走进国际化社区活动在徐汇苑内举行。为满足观众的需求,此次音乐会上所表演的曲目除中国传统民歌,还特意挑选了一些其他国家耳熟能详的经典交响乐作品,还有适合孩子听的《龙猫》主题曲等。根据物业公司安排,今后徐汇苑社区每年都会举行1-2场这样的活动,在丰富社区居民精神生活的同时,也将中国的传统音乐和西方音乐融合带给更多的居民和外国友人。

■众说纷纭

给予是一种能力,更是一种幸福 徐汇苑三驾马车协作为民创建美好社区



枫林警务社区民警与徐汇苑居委会、业委会、物业公司“三驾马车”召开社区文明安全工作联席会议现场

徐汇苑曾被评为全国物业管理示范住宅小区、上海市物业管理优秀住宅小区、上海市平安单位、上海市文明小区等奖项。徐汇苑这个国际化大型社区之所以获得诸多荣誉,与业委会、居委会和物业公司三驾马车的共同协作,与十多年来开发商在社区的坚守,还有与社区居民的团结一心分不开。

徐汇苑居委会:“支持物业为居民服务,为物业工作增添动力”

徐汇苑居民区有关领导王淑珍说,像徐汇苑这样,居委会、业委会和物业关系如此融洽,三驾马车齐头并进为居民着想办实事的社区实在不多见。徐汇苑社区不仅有国内居民,还有许多来自国外的租户,居住人员构成丰富。每逢春节、元宵或是端午、中秋、重阳这类中国传统节日,居委会都会和物业联手,组织丰富多彩的活动。例如每年重阳佳节,社区居委会都会和物业一起上门为社区里的老年人送糕、发信,物业也会出资贴补组织老年居民去市郊一日游。在邀请社区居民参加的同时,还会请上居住在社区里的外国友人一同感受传统文化,共度佳节。而到了圣诞节、万圣节等国外重大节日,徐汇苑也会精心准备庆祝活动,让身在他乡的外国友人也能够感受浓浓的节日气氛。此外,居委会还牵头并协同业委会和物业公司一起进行楼道整治,创建“美丽楼道”。王淑珍表示,三驾马车相处融洽,共同协作,才能更好地为居民服务。

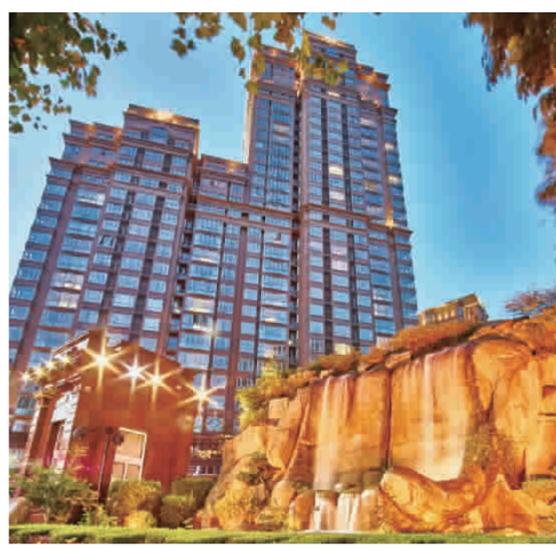
■链接

位于徐家汇核心区域的国际化大型社区徐汇苑,是由(新加坡)上海航新房地产有限公司投资、开发、建设、经营和管理的,集住宅、酒店式公寓、甲级写字楼、高档俱乐部和各类商业配套为一体的国际化城市综合体,社区内不仅居住着来自世界各国和全国各地的6000多位居民,其中有来自20余国家及地区的外籍成功人士在这里居住与生活,1500余人常住于此。2006年徐汇苑获得由原建设部颁发的“全国物业管理示范住宅小区”称号;2010年徐汇苑大厦获得由住房和城乡建设部颁发的“全国物业管理示范大厦”称号。徐汇苑的开发商与物业公司分别独立核算,但是两家公司同属一个集团公司,他们互相支持、帮助。在枫林街道党工委办事处、枫林警务、徐汇苑居委会和徐汇苑业委会的支持下,开发商坚守社区,力挺物业公司的服务管理,为徐汇苑社区的建设管理提供了坚实的物质基础。徐汇苑坚持为群众办实事,着力提升百姓获得感和生活幸福指数,成就了徐汇苑看得见的品质生活。

通,居民打给他的电话他都会接听,甚至在凌晨两三点的时候也接到过居民的来电。他不忘自己是业委会主任,邻里之间有矛盾、有纠纷,陈主任只要收到求助信息,他也定会抽出时间参与协调;遇到类似更换电梯钢丝绳这样需要动用维修基金的项目,由于涉及居民人身安全,陈主任总是了解情况,弄清原委,按程序当机立断作出决定。居民的利益他总是最先考虑,小区里的居民亲切地称他为“贴心人”。

徐汇苑物业公司:“管好社区责任重,真心为民办实事”

徐汇苑的物业公司表示,优质的物业管理及服务是为了让业主享受更为舒心、安心的居住环境,也是良好置业前提的重要因素,更是现代化城市发展管理的重要一环。物业管理,管理的是物,服务的是人,通过对物的管理,实现对人的服务。只有在这种理念的支配下,才能真正做好物业管理工作。开发商和物业公司坚持“以人为本”,将居民利益置于首位。这些看似细微的服务,真正反映了物业公司急居民所急,想居民所想的真心真情服务理念,居民对物业的工作也更加认同和支持。这样的例子虽然只是日常生活的组成部分,但它所折射出的却是物业公司务实的工作态度,以及时刻想居民所想的服务之心。



徐汇苑至臻公寓幸福手喷水池雕塑实景图