

品质保证, 责任先行 徐汇苑携手“三驾马车” 做好“加减乘除”服务发展

住宅小区综合管理,向来是老百姓反应突出、感受直接的难题。如果说每个小区的地面环境是“门面”的话,那地下车库这个“边角料”地方并不受人瞩目。但随着家庭用车逐渐增多,关于小区车辆管理层面的各种问题成为了物业难以攻破的课题。上海高知名小区徐汇苑经过多年探索,携手物业、居委会、业委会成功做好“品质加法、短板减法、服务乘法、投诉除法”,将小区车库成功打造成为高品质标杆示范车库。

品质加法 服务细节面面俱到



徐汇苑 3 号地下车库楼宇大堂实景图



徐汇苑 2 号地下车库炫酷灯光 LED 玻璃幕墙实景图

徐汇苑,如今大概已经成为徐汇区住宅公寓的一张名片。这个始建于 1996 年的小区历久弥新,在上海成就了一定的业绩高度。而让徐汇苑人引以为豪的地下车库以“高颜值”著称,经过多年来面面俱到的细节打磨,已然成为了上海小区车库的高品质标杆示范,让很多前来参观的人趋之若鹜。

走进徐汇苑的地下车库,给人一种豁然开朗的感觉:车库与社区建筑融为一体,美观

大方整洁;车库入口处设置了 16:9LED 电子屏,并有专人对显示屏内容实时更新,内容涵盖消防、安全、气象、节日祝福等;车库道路平整清洁、地面标识分色清晰,地库各种提示、警示导向清楚易辨认。

同时,为响应政府号召,车库引进高效节能的 LED 绿色照明,提升安全及环保性。此外,车库还采用国内先进的智能出入管理系统,全天 24 小时人员监控。除了日常的清洁地面、保安巡逻和修理修缮外,物

业保洁还每年对路面进行打磨,并请专业单位通过对地沟喷洒药水来去除异味和驱虫、无渗漏、无垃圾、无异味、无堆物、无杂物。

另外,考虑到业主的需求,中央车库特别建造了高品质地下盥洗室,为业主带来五星级的盥洗体验。三期车库的地下大堂也为徐汇苑业主特别开辟业主小歇场所和舒适通道。徐汇苑的地下车库处处都能感受到开发商为住户提供安全、人性化的停车空间。

服务乘法 立足国际,优质服务源于社会责任感

在美国停车收费非常昂贵:很多地方星期一至星期五,5 点钟以前,半小时收费 7.6 美元,外加 18.375%的税。美国政府制定了各种严格的停车监管制度,违规者会被开罚单,或者会被执法机构拖走收管。

英国首都伦敦尤其在繁华地段车位难求,每日收费最高可达到 75 英镑也就是 700 多元人民币。为此

伦敦市政府也开辟了收费停车场的网站,在该网站上列出了市中心地区露天停车场和地下以及建筑内部停车场的位置,收费数量和流量等重要信息。这样车主既节省了车主的时间,又减少了街道上的车流量,很好地保障了交通通畅。

日本政府非常鼓励私人建设停车场,分散停车的压力。日本的停车场收费标准都是交给市场来定。停

车场用地往往属于私人土地经营,但这并不意味着停车场主可以漫天要价。原因很简单,如果停车收费过高,顾客就会选择别人。相对于国外各种解决停车难的对策,徐汇苑则早在 20 多年前就具有前瞻性地规划了三个地下车库。这个居住着来自 20 余国家及地区居民的国际化社区承担起的不仅仅是小区责任,还担当着一份沉甸甸

的社会责任。

如今,徐汇苑整个社区安装了 400 多个摄像头,尽可能做到了无盲区、无死角。包括大门口、花园、走道、电梯厅、电梯轿厢内、停车场等都已布控,为社区的安全提供了强有力的保障。有一次,小区门口突发了一件刑事案件,公安等进行现场勘查取证,社区监控设施发挥了积极作用,为公安提供了充分依据。整

个徐汇苑社区共有 3 个监控室,并配有专人 24 小时轮班监控,尽力让安全监控滴水不漏。

此外,徐汇苑斥资配置了社区消防车、安全巡逻车,为消防工作能够做到有效的全覆盖,社区设有 6 个大小消防水泵房、800 多个室内消火栓以及上千个灭火器。徐汇苑的消防安保措施真正做到了:遍布广、准备足、队伍强的特点。



徐汇苑保安盾牌操练实景图



徐汇苑 2 号地下车库消控室实景图



徐汇苑 3 号地下车库水泵房实景图

短板减法 “三驾马车”让利为民重在责任

2016 年 7 月,中国大型房地产信息综合服务商之一克而瑞机构在《上海停车难问题研究专题》中提出:截止至 2015 年,上海汽车保有量已超过 430 万,这个数字仍然以每年近 20 万的数量在持续增加,上海解决停车难问题迫在眉睫。

克而瑞的另一组数据显示:相比徐汇区中心城区内的其他小区,既有地面车位又有地下车位的小区,地下车位租金价格则在 400 元-1000 元之间不等;而在实现人车分流的高品质小区内,地下车位月租金价格则在 1500 元-2700 元之间不等。而徐汇苑地下车库的月租金价格仅为 1000 元!这就意味着徐汇苑业主在享受到高品质小区同时,承担的地下停车月租金费仅相当于部分小区地面停车的费用。这一让利为民的做法无疑为业主们减轻了经济负担。

错时折价居民停车不担忧



(新加坡)上海航新物业管理有限公司副总经理 陈振源

软硬件“高配”物尽其值



徐汇苑居民区党支部书记 王淑珍

陈振源说,徐汇苑于 1996 年开始建造,居民 1336 户,小区、大厦地上、地下机动车位合计 800 余个,其中,地下机动车停车位 700 余个。在当时看来,车位配比已经算高的,但现今仍无法满足业主需求。对此,开发商联合物业公司努力化解社区停车难的矛盾;办公楼地面停车位错时停车,居民停车仍按社区地面临时停车收费标准;让利部分办公楼地下车位给居民使用,每个车位“让利”达 60%;公司尽力挖掘社区地面临时停车位,尽可能满足各方需求,努力做到居民停车不担忧。此外,为了保持服务水准,经市场调研和核算,公司才将一二期业主租赁地下车位的价格调至每月 1000 元。

王淑珍说,在此次车位调价前,开发商多次与居委会、业委会沟通。徐汇苑的地下停车价格远低于周边社区价格。王淑珍介绍,徐汇苑是“全国物业管理示范住宅社区”“全国物业管理示范大厦”,多年来开发商不断投资提升车库“软硬件”:入口装有 LED 视频显示器,道路墙面整洁如新、标牌清晰易辨,配有智能出入管理系统和盥洗室等高端设施。同时,每天有保洁清洗、24 小时保安值班、监控、巡逻。从各方面来看,应该说是“物尽其值”。

平衡利益确保服务有品质



徐汇苑社区业委会主任 陈耀法

陈耀法说,事实上,直到 2014 年底,徐汇苑社区地下停车库收费十多年来没有上涨过,始终保持

在 420 元/月,今年调价到 1000 元。目前,业委会已与开发商和物业公司沟通,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。陈耀法认为,徐汇苑社区的地下机动车库和免费的非机动车车库,十多年来全部是由开发商出资改造和维修的,承担很大的成本支出。调价既是对“供不应求”的一种市场调节,也能充沛车库不断“升级”的投入。在这中间,必须要平衡各方利益,保障社区高品质的管理服务得以持续。

投诉除法 市民纷纷为徐汇苑点赞

网络上曾经出现过“上海最贵停车场”、“上海魔鬼停车场”(车库回廊陡坡错综复杂,非常考验车技的停车场)等“负能量”榜单,归根溯源就是前期规划设计师和后期管理服务不到位而引发的社会问题。

相对于徐汇苑的地下车库,市民们纷纷为其点赞。“徐汇苑的车库非常棒,我母亲住在徐汇苑里,每次去把车停在徐汇苑车库里,都让我感到非

常‘体面’,另外我车技不好,徐汇苑地下车库通透明亮,车道宽敞,我开车感到非常顺畅。”车主徐先生虽然不是小区业主,却成为了徐汇苑车库的忠实拥趸者。

而作为“近水楼台”的小区住户们更是对徐汇苑翘起了大拇指。母亲陈女士特别指出,徐汇苑还另设非机动车停放点,在管理服务方面不亚于机动车地下车库。将非机动车与机动车停放点隔离开来,更

为安全合理,连儿童车都能放心停放。

对于社会各界对徐汇苑的首肯,开发商(新加坡)上海航新房地产有限公司有着他们的见解:“在徐汇苑居住着来自 20 多个国家的居民,这里的问题就是‘国际问题’,对业主责任是本分,对社会负责是荣光,对国际负责是爱国。所以徐汇苑承担的不仅仅是小区责任,更是社会责任、国际责任。”



徐汇苑非机动车库实景图

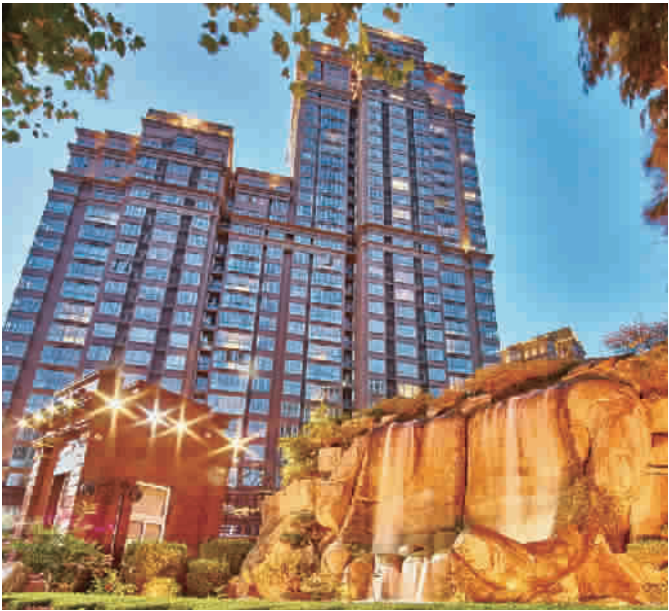


徐汇苑地下车库 LED 电子屏实景图

■评论

社区车库管理要围绕“三个着力”

随着社会机动车辆越来越多,市民们对车辆管理也提出更高的要求。如何腾出空间,让更多的车位,让市民们满意,是政府、开发商、小区物业正在探讨的课题。要推进车库社会治理创新,关键在于“三个着力”:着力完善“眼睛向下”的服务管理机制,一切围着市民转;着力提高社区业主的获得感,为群众办实事、解难题;着力推动社会力量参与社区治理。一些为民的实事工程,都要有实实在在的举措,让市民“眼睛一亮、为之一振。”



徐汇苑至臻公寓幸福手喷水池雕塑实景图

■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,区内不仅居住着来自世界各国家和地区的 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。2010 年,徐汇苑社区获得由住房和城乡建设部颁发的“全国物业管理示范住宅社区”称号;2006 年,徐汇苑大厦获得由建设部颁发的“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、枫林派出所、徐汇苑居委会和徐汇苑业委会的支持下,开发商坚守社区,力促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,成就了徐汇苑口碑相传的高品质地下车库。