服务改变生活
合肥市房地产管理局 主办 市场星报 协办

合肥房产局举行优秀物业管理住宅小区流动红旗授牌仪式



2011年第一季度合肥市优秀物业管理住宅小区光荣榜

区域	住宅小区	管理单位
瑶海区	琥珀名城	安徽省长城物业管理有限公司
	御景湾	福建诚信物业管理有限公司合肥分公司
	康城·水云间	合肥同创物业管理有限责任公司
庐阳区	华孚汇金7号小区	浙江万孚物业服务有限公司
	百大CBD住宅小区	安徽安兴华安物业管理有限责任公司
	荣城花园南苑	庐江工业园物业服务有限公司
蜀山区	新加坡花园城	合肥花园城物业管理有限责任公司
	华润·幸福里	华润置地(合肥)物业管理有限公司
包河区	创景花园	合肥宜尔室家物业管理有限公司
	恒生阳光城	安徽省蓝天物业管理有限公司
高新区	华润·澜溪镇	华润置地(合肥)物业管理有限公司
	绿城桂花园	安徽绿城物业管理有限公司
经开区	乡村花园	深圳恒基物业管理有限公司合肥分公司
	东海花园	合肥安海物业管理有限公司
	金星家园	合肥金星物业管理有限公司
新站区	家天下	安徽东方蓝海物业服务有限公司
	园上园	安徽国耀物业服务公司

星报讯(记者 任金如/文 王恒/图) 4月29日上午,合肥市房地产管理局举行了2011年第一季度优秀物业管理住宅小区流动红旗授牌仪式。各区住建局,高新区、新站区建发局,经开区房产中心物业管理分管负责人、处室负责人,荣获第一季度流动红旗物业服务企业负责人等参加会议。

授牌仪式上,副局长陶庭会宣读了表彰决定,安徽绿城物业管理有限公司代表、合肥市新站区代表分别作了发言。副局长张勇总结讲话中强调:充分认识开展"优秀物业管理住宅小区流动红旗考评"工作的意义。此项工作是2010年物业管理职能下移,"两级政府、三级管理、四级网络"新的管理体制建立后,合肥市房地产管理局创新管理方式,在物业管理行业开展的两个考评之一。开展此项活动的主要目的是充分发挥区、街道、社区在日常管理中的主观能动性,促进物业服务企业完善服务制度,规范服务标准,统一服务流程,提高服务质量,提升合肥物业管理水平,通过考评发现一批服务规范、业主满意度较高的先进典型。

张勇强调,要充分发挥优秀物业管理住宅小区的模范带头作用。合肥市房产局将充分发挥物业协会作用,组织开展经验交流报告会、项目经理培训班等形式加大行业培训力度。各区、开发区要开展辖区范围内物业服务企业的横向交流,组织相关企业到优秀物业管理住宅小区实地学习考察,交流服务心得。同时,拓展宣传方式,加大宣传力度。要充分利用好住宅小区宣传栏、宣传橱窗的作用,加大对业主的宣传力度。要通过开展业主座谈会、业主参与日常管理、征求业主意见等形式,宣传物业的日常管理工作。各物业服务企业要加强与新闻媒体沟通,对创新服务方式的要有计划地组织新闻媒体进行宣传报道。

幸福的小区总是相似的,无论房价如何变,贴心的服务永恒不变,这就是"好"物业最大的魅力。
4月28日上午,本报记者随合肥房地产管理局工作人员一起,抵达第一站:绿城·桂花园,亲身体验他们的物业服务。

绿城物业:成"体系"的生活服务

电话未通,业主也满意

"绿城物业让人满意。"这是一位住在桂花园80多岁的老奶奶给出的评价。原因无他,只是因为一部未开通的电话。

回忆:一户未开通的电话

现任绿城物业服务中心经理的史华富向记者讲述了这个故事:

陈奶奶是住在桂雨苑8幢,刚刚搬进来时家里电话不能开通,客服人员和电信部门核实是因为该单元电话线主线路的原因,需要一个月才能修复,陈奶奶的女儿认为桂花园是已验收交付的楼盘,就应当具备通电话的条件,投诉到管理处,要求物业必须协调把电话开通。

因这条投诉信息处理出现了难点,客服将这条信息交到了史华富这边。在了解了情况后第二天上午,史华富就到桂雨苑8幢去上门拜访,可能是因为初次见面,老人家对他的到来还是保持着警惕性。史华富反复向她说明来意,终于能与老人家攀谈起来。

原来,陈奶奶的腿因为前段时间摔伤动了手术。正在恢复中的她行动不便,这个房子虽然是她儿子的,但儿子在北京工作,这边就她一个人住,每个星期保姆陪她4天帮忙搞卫生。老人家的二女儿是住在桂花园附近的新加坡花园城,也就是向管理处投诉的那位,因为上班也不能经常来看她,但又担心母亲的安全,可家里电话不通不能随时保持联系,所以才投诉到管理处。


红叶合唱团排练

在此时,史华富才真正了解了陈奶奶女儿这么迫切需要通电话的原因,可是此时电话是无法通了,也不便和陈奶奶解释。于是,史华富告诉陈奶奶:"以后您女儿要是想了解你的情况,就让她打我手机,我再到这边来看你,把情况告诉她。"但陈奶奶说,她有一部手机,是孙子给买的,但是一直不太会用。史华富干脆用自己的手机做实验,教会了陈奶奶使用手机,还给她女儿打了一个电话报平安。

临别时,陈奶奶一直叮嘱着史华富,让他经常来看看她。后来陈奶奶的女儿,对绿城物业在这件事上的处理上,竖起了大拇指。

升级:成"体系"的生活服务

真诚、善意、精致、完美,步入绿城物业服务中心,迎面就可以看到这醒目的八个字,而这八字箴言已融入了绿城物业人的血液。

绿城物业总经理贾迎,这位1998年从合肥工业大学毕业的女子,也向记者讲述了在绿城发生的真事:这是一位业主直接跟她说的,他就亲眼看见,绿城的一位保安一直跟着业主后面拣垃圾,拣到后来,连那位业主也不好意思了。

"用真诚的服务打动人,用善意的言行服务人……这就是绿城物业的要求。"贾迎说,2010年,他们还全面升级了桂花园的服务,推行"绿城园区生活服务体系"。 这是一个以人的身体、精神需求为出发点的综合、全面的服务体系,包含健康、文化教育和居家生活三大服务系统。

其中,健康服务系统分为健康保健类服务、社区门诊、应急服务、医疗绿色通道服务;文化教育服务系统分为社区老年文化教育服务系统、社区儿童文化教育服务系统;生活服务体系分为社区饮食服务、社区运动服务、社区休闲娱乐服务、社区居家购物服务、社区管家服务、社区商务等。

"我们还为小区不同年龄段的居民,设计了不同的服务计划,如为少年儿童推出的海豚计划,为中年人推出的幸福工程,以及为老年人推出的红叶活动。去年,绿城桂花园的红叶合唱团,已经正式成立。"贾迎介绍。

中国房地产产业协会副会长朱中一,给予绿城的园区生活服务体系高度评价,它已经在企业社会化和社区服务社会化的两大命题中,找到了一个最佳的结合点。绿城的园区生活服务体系,更多的是在提供一种准公共服务产品。也就是说,物业已经在小区内承担很大一部分政府的公共服务职能。


健康第一日长跑比赛

—幸福数字—

合肥桂花园物业服务满意度

浙江工业大学房地产研究所调查人员对合肥桂花园小区的215户业主开展了物业服务满意度入户调查,共回收有效问卷215份。调查显示,合肥桂花园小区业主对绿城物管的综合满意度为99.5%;在七大类服务中,对绿化养护和综合服务的满意度最高,分别达到99.23%和98.64%,满意度最低的是车辆管理和园区文化建设,分别为93.75%和88.60%;67.90%的业主肯定会继续选择绿城物管;59.50%业主肯定会向亲友推荐由绿城物管提供物业服务的楼盘。

