

楼宇管家“保姆式”服务 24小时贴心守护

威海银滩金鼎： “一站式”物业服务开启业主精致生活

于滨



威海银滩金鼎银龙湾小区儿童乐园里孩子们在玩耍。



威海银滩金鼎银龙湾小区业主在会所阅览室“充电”。

近年来,随着威海乳山银滩常住人口逐年增加,业主对高品质小区生活的追求也越来越高。如何让业主在购买海景房之后,真正拥有“面朝大海,春暖花开”的居住体验?为此,乳山滨海新区一直在不懈探索。

按照建设精致城市的发展理念,在全方位提升城市服务功能的同时,乳山滨海新区结合本地区的实际情况,积极培育和打造精致物业行业典范,走出一条适合银滩的物业服务新路,不断提高银滩居民的幸福指数。

随叫随到,变身解难帮困的“超人”

“家里半夜有人生病,物业第一时间上门送药送医……”

“水龙头走丝漏水,物业30分钟派人上门帮忙查看修理……”

“宠物狗跑丢了,物业帮忙挨个草丛找了大半天,亲自送回家里……”

说起物业的贴心服务,家住威海乳山银滩金鼎银龙湾小区业主们纷纷竖起了大拇指。无论刮风下雨,无论酷暑严寒,在业主最需要的时候,他们总能随叫随到,像“超人”一样,帮助业主解决生活中的各类难题,让业主在威海银滩的生活环境便捷舒适。

“上次从老家回来已经是晚上10点多了,洗刷收拾完了之后,发现马桶堵塞并开始反水,我们老两口实在没辙了,赶紧打电话求助物业。”回想起3

个月前的一番遭遇,家住乳山银滩金鼎银龙湾小区的刘阿姨说。她和老伴儿当时睡意全无,手忙脚乱地脸盆、拖布、水桶摆了一地,就怕等师傅来的间隙,污水就漫延到客厅。

接到刘阿姨电话,物业工作人员详细询问了刘阿姨所在的楼号、单元、房间号,与她沟通并记录了家中的马桶存在的问题,并快速在3分钟内联系负责水电维修的师傅,反应了业主家马桶可能有堵塞反水问题。15分钟后,负责水电维修的王师傅就带着维修工具就赶到刘阿姨家,帮她找出马桶反水的原因,并帮她疏通好了管道。

1个电话,3分钟回应,15分钟到场,全天24小时守候……秉承“以情服务,业主至上”的服务理念,金鼎物业始终致力于以业内领先标准,用周全、细致、恰到好处的服务温暖业主们的生活。

在乳山银滩金鼎银龙湾小区,最经常被提起的就是“责任”二字,在他们看来,每个到乳山银滩居住的业主都是朋友和亲人,要像对自己家人一样对每一个业主,对每一栋房子每一家住户负责起责任,这样才对得起业主的信任。

“不是将业主当上帝,而是作为朋友和亲人。”金鼎物业服务有限公司总经理刘明宝常常这样对员工说。金鼎物业以专业水准做服务,以专业态度做事情,提升服务品质,关注服务细节,为业主提供更加贴心、全

面的服务。在收获业主好评的同时,金鼎物业也成功荣获全省物业服务行业文明创建示范项目等荣誉称号。

精致入微,争做服务业主的“贴心人”

“陈叔叔最喜欢骑自行车逛银滩,他们那个骑行团有几十个人,每周末都要集体活动……”

“一位业主半夜突发疾病被送进医院,跟着救护车赶到医院的邻居就有十几个……”

讲起业主们的事,金鼎物业总经理刘明宝总能脱口而出且滔滔不绝。在他的带领下,金鼎物业工作人员多年如一日,始终把每一个业主的需求都牢牢记在心上。

对业主的细致入微,已经融入到金鼎物业人的骨血里,并成为一脉相承的企业文化。为提升业主生活体验,金鼎物业坚持专业化、亲情化管理模式,坚持用细节创造感动,用高品质的增值服务,把“以情服务,业主至上”的服务理念当成金鼎的第一道防线,也是最后一道防线。

来自重庆的王先生说,让他决定在银滩定居起因于一次肠胃炎。“妹妹15年在这里买了房,我一般夏天过来探望她,小住几天避避暑。”王先生说,有一回他吃海鲜过量,就打电话想让物业工作人员帮忙代买点肠胃药,缓解一下腹痛。

电话里,物业工作人员听出他声音虚弱,凭借多年的工作经验,觉得吃药未必能够解决问题,于是马上通知该业主所在单元楼的楼宇管家上门查看,发现王先生不但拉肚子,而且出汗过多有脱水迹象,立马联系电话送到附近的医院就诊。

到医院一查是急性肠胃炎,物业工作人员就一直陪同他挂水、拿药,直到他脱离危险。身体康复后,王先生不仅给物业送了一面锦旗,还决定带着全家人来定居。“在这里比在老家还舒适,工作人员都把我们当亲友,邻里之间也很融洽,大家时不时一起聚餐、搞联谊,很开心。”

金鼎物业服务团队一共约200多人,下设管家部、保洁部、保安部、绿化部、维修部、行政后勤部六大部门,每栋楼配备1个楼宇管家,目前服务于金鼎·银龙湾、海晶城、深蓝小城、淮河路9号等数千名业主。他们用市场化、专业化、亲情化管理模式,坚持用细节创造感动,用高品质的增值服务创造和谐邻里,幸福之家。

在金鼎,物业服务细致到在小区的每一个角落。即便是少有人走动的消防通道,内部的楼梯扶手每天也都会被擦拭干净;小

区外面的花园也是一尘不染,路面用墩布一点点拖洗;休息石凳、孩子滑梯也都用抹布一点点擦净……小区里居民说,在社区生活的时间长了,就会感受到身边的细节温暖,从而喜欢上身边这些“最可爱的人”。

党群联动,党员群众有了“连心人”

“业主里的党员多组织活动,也带着普通群众积极参与,小区里有事大家一起商议,大事化小事,小事变没事,矛盾自然而然解开,邻里也更和谐……”

“我提议,咱们可以组织一次红色文化交流会,邀请专家来讲讲乳山的红色历史和乳娘精神,让更多人学习和了解……”

在金鼎党群服务中心,党员群众聚在一起热烈讨论,积极为小区发展积极献计献策。

金鼎党群服务中心设置了党群文化长廊、党员活动室、红色文化教育区、图书阅览室、传承经典文化、书画室、志愿者服务站、星空放映室等区域,为居民提供教育培训、党史知识教育、党内关爱帮扶、文体娱乐休闲、社情民意沟通,开展党内组织生活等服务项目,同时,还设置了瑜伽室、舞蹈室、健身房、儿童乐园等,满足居民休闲健身需求。该中心总投资1200万,今年五月正式投入使用。

除了建有配套齐全的活动家室,硬件服务设施一流之外,还定期组织业主开展文化活

动,以党建为引领,在建党、中秋、元旦、春节等重要节日,都组织开展丰富多彩的活动,增强业主的邻里感情和凝聚力。

在党群服务中心里边有一面墙,上面挂了41面小区业主赠的锦旗,在金鼎物业的精心服务下,来自全国16个省市的业主都找到了家的归属感,都把物业服务人员当成了自己的家人。

“金鼎党群服务中心的成立是将服务功能由单一化向多功能化转型,让党建工作更加融入居民,实现多元参与、协商共治的良好社区氛围。”刘明宝说,党群服务中心的建立,不但满足片区居民多种需求,也架起来党员群众沟通的桥梁,真正做到打通服务群众“最后100米”。

永远想在业主的前面,是金鼎物业一贯的服务理念。今年上半年,金鼎还引进了综合性医院华泰医院,这是银滩首家业主专属医院,也是金鼎“家门口的医院”。

在盘活的海景城、银龙湾两个楼盘内先后投资建设了业主会所,配备了健身房、棋牌室、阅览室等娱乐设施,招商了银行网点、连锁超市、干洗店、蛋糕房、饭店等商业网点入驻,满足业主生活、娱乐需求。重新规划了5万平米休闲养生公园,围绕养生需求,建设了休闲区、运动区、儿童乐园、采摘区等四大功能区,配套了休闲、娱乐、健身场所,包括游泳池、羽毛球场、网球场等等。



相关链接

在创建精致物业的活动中,乳山金鼎银龙湾社区发挥党建引领作用,规划建设了面积3000平米的党群服务中心,在党建、中秋、元旦、春节等重要节日,组织开展丰富多彩的活动,增强业主的邻里感情和凝聚力,并为业主提供图书、电子阅览、棋牌、感谢、鲜花蛋糕、ATM机、票务等服务,方便居民生活。

在日常服务中,金鼎公司发挥党员的模范带头和带

动作用,通过设立党员示范岗,带动骨干服务;业主中,发挥流动党员作用,为物业服务管理的纽带和桥梁,及时与业主沟通、化误会、解难题。

精致的物业服务需要人力资源支撑,威海金鼎物业组建了200多人的物业服务团队,细化物业服务标准,除了常态化开展环境保洁外,还在每栋居民楼配备了1名楼宇管家,模拟酒店大堂管理模式,为业主提供全程无忧服务。