“保安捡到105万事件”后
探访“好榜样”万科物业

守护您的家园,把安心带给您

呵护每一个家庭,感动因为行动

【新闻背景】

今年年初1月14日晚上,很多小区业主深感不可思议的事情发生在翠岛花城。业主外出购物回家,竟然遭遇小区三名保安的抢劫。因为小区监控设备一直未能正常投入使用,所以警方的调查几经周折才有结果。

事隔三个多月,关于南京小区保安再次爆出新闻。南京莫愁湖东路的万科金色家园小区内,保安吴品立在巡逻时发现一个蓝色旅行包,里面竟全是百元大钞,沉甸甸的,见此,他二话没说当即向公司报告。闻讯赶来的110巡警迅速开包查验,清点总额为105万元。在警方协助下,万科物业调出所有监控资料,证实装有105万现金的旅行包是小区一位女业主遗失在电梯厅的。

同样是小区的物业却有天壤之别,这让南京很多其他小区的业主有话要说,也让市民对万科物业充满尊敬和好奇。

目前万科在南京交付楼盘有万科金色家园和万科光明城市。记者了解到,这两个已经交付的楼盘在所在区域都是升值最快的楼盘,而且是租金最高最抢手的楼盘,这不仅与万科品牌有关,也与万科物业有关。据说因为物业好,很多子女给父母在这里买房安享晚年;也因为物业好,很多拥有多套房的业主宁可放弃高租金也要住在万科。这家被誉为南京“首屈一指”的好物业究竟好在何处?记者决定来一次实地探访。

【实地探访】

中控室里的“秘密”

保安在例行巡查时捡到装有105万的旅行包,迅速报告了物业公司,物业公司又迅速地报了警,警察与物业又在极短的时间内找到105万的失主,整个事件的前因后果几乎是在一个晚上调查完成,效率如此之高让人有点不可思议。

带着这个疑问,记者采访了南京万科物业公司的负责人董经理。她告诉记者,其实这在万科再平常不过,因为万科拥有先进的“中控室”,无论是围墙的红外报警系统,还是小区各个角落的监控系统,都集中在这里进行统一管理,业主看不见保安,而小区的一切状况却都在保安的掌控之中。这的确与南京多数小区监控系统形同摆设完全不同。

“我们的光明城市有一位业主有一次想趴在围墙上欣赏美泉湖里的‘明星鸭’,结果手刚一扶到墙上就被赶来的保安制止,当时这位业主觉得很惊讶,没看到身边有保安,怎么能这么快就出现了?其实很简单,红外系统一报警,中控室就会以最快的速度通过对讲联系最近处的巡视保安,及时应对紧急事件的发生。”

不仅如此,万科物业对小区的外来服务人员也有独到的管理方式,无论是临时外来人员还是定期提供服务的外来人员,只要他们进入万科旗下小区,物业都能在第一时间知晓他们在小区停留了多长时间、共有多少人在服务、这些人分布在哪些楼栋,一旦外来人员长时间待在小区内不出来,物业会及时与业主确认并且通过智能系统实时查询这个人处于小区何处。

“这就是我们从今年年初推出的‘安全安心工程’的重要组成部分,之所以对外来人员管理这么严格,主要目的就是为了避免非正常事件的发生,比如敲门推销、窃贼偷盗等。”

超职且主动的服务

在紧急情况发生时,万科的智能化管理避免了很多意外事件的发生。在调查中记者还发现,不仅如此,万科物业还为业主提供了很多“超职”且“超值”的服务,这在南京其他小区并不多见。

景先生住在金色家园,让他没想到的是,有次开车进小区只是跟物业说了声今天车上东西非常多,并没有告诉他们自己的姓名、住在哪一栋、停车位在哪里,可是当他停车的时候,已经有人扶着小推车微笑着等候他,“这么多业主住在这里,他们还能清晰地记住我的栋号和车位,太不可思议了!”

刘女士是万科光明城市的业主,提起万科物业她满心感激。她回忆说,有一次深夜带孩子去医院看病,打车回来的时候外面已经是疾风劲雨,可是当她抱着孩子打开车门的时候,门岗的保安已经打着伞在车外等着她,并且一直护送她到家。万科金色家园的业主王女士也有同样经历,有一次邀请表姐来家里做客,走到停车场的电梯门口才发现保安已经为她们打开了电梯门,她激动地说:“我当时很意外也很开心”。

“我也住在光明城市,我印象最深的是有一次车子开到小区门口突然爆胎了,急着出去办事却又手足无措,没想到保安主动帮我顶起千斤顶换了轮胎,当时说了多少个感谢都记不清了。”说起这段经历,赵小姐至今难忘。

据记者调查,其实,一般小区的物业都是业主有需求才会提供服务,有的甚至有需求也不理不睬,可是在万科,物业善于为业主提供“主动”的服务。据董经理介绍,除了日常生活的细节服务之外,他们还给所有在万科居住的独居老人提供免费服务,比如一个月为他们做一次保洁,主动为他们买报,为他们做力所能及的一切大小事等等。难怪有一位老人开玩笑说:“遇到事情我都不习惯打110了,现在更喜欢打万科的客服电话!”

快报记者 费婕

HONEYCOMB 蜂巢 SWEET WORK SWEET LIVING

CROSS-HOUSE 蜂巢生活馆

东京直递,山西路奢华水晶宫殿

VIP VIP会员特价限量18席双层私人行宫,4月26日盛大开盘

90㎡起,可享①激激爆日水晶宫殿,53-118㎡双层私人行宫②5.25米南京绝版奢丽挑高现房③84户城市超低密度私享生活④日本东京表参道原装新鲜空送,一层流行圈巨际远儿

项目地址:中山北路188号

贵宾专线:(025)86967666/86999166

开发商:南京长发房地产开发有限责任公司

企划策略:中自达(南京)房地产经纪代理有限公司/长发置业

长发地产