

## 明察暗访之 保利物业

2010年,保利旗下的两个地产项目都大卖,虽然还没有交付,但是保利物业已经摩拳擦掌,早早就推出了“亲情和院”的特色住宅物业服务理念。保利地产江苏公司副总经理陈艳萍告诉记者,保利的“亲情和院”,就是要以家人般的关怀构筑和谐的、大院般的温情社区,追求“家庭和美、邻里和睦、社区和谐”的理想氛围,让亲情回归生活,为业主寻回心中“温暖融融”的院落记忆。

## “亲情和院”里的安全感



保利的“亲情和院”让亲情回归生活

## 物业先行,感性打造院落生活

初次听到“亲情和院”四个字的时候,记者还有些困惑,听了保利江苏公司副总经理陈艳萍的解释后,才有了认知:所谓“亲”,指的就是亲人,是希望物业工作人员能够把所有的业主都当成亲人一样来对待;“情”就是情感,这不仅仅是对工作人员的要求,同时也希望增进小区业主之间的情感,营造出充满人情味的小区氛围;“和”就是和谐、和睦、和美,实际上也是对中国传统文化的一种继承和发扬;“院”就是“大院”,住在里面的邻居之间一般都非常熟络。

相信不少人脑海里还存有《阳光灿烂的日子里》马小军一身军装,骑着28大杠,和小伙伴们在军队大院里疾行的画面。在大院生活里,似乎总是充满欢声笑语,这恰恰与现在人被钢筋水泥隔断的社区生活形成鲜明对比。而保利提出的“亲情和院”的物业服务模式,不仅仅是为了提供更优质的服务,也是为了修复人与人之间越来越疏远的关系,从心灵上为业主营造安全感。据悉,虽然保利在南京的项目还没有交付,但是这一物业管理模式已经先行一步,在全国36个城市陆续展开。

## 狠抓管理,硬件和服务都过硬

除了通过“亲情和院”的服

务模式为业主提供心灵上的安全感外,保利物业还通过严格规范管理,力保小区业主人身、家庭乃至财产的安全。

在2011年1月,《金楼市》启动了“2010年南京住宅小区安全感评价调查”,参与调查的近千位读者中有7成左右认为小区缺乏安全感,其中最为受访者诟病的原因之一就是物业服务企业对小区来访人员的管理过于松散。

陈艳萍表示,保利的小区都实施封闭式管理,对外来人员及车辆进行严格管理。在硬件上,根据不同项目的规划设计,主要采用的是二级或者三级物管模式。以紫晶山的三级物管为例,人员想要进入小区必须经过三道门:小区大门口的安保措施是第一道保护;其次,各个组团的大堂也需要凭卡才能进入;最后,在小区楼下还有入户大堂,由保安监管,必须刷卡后才能进入自己家的楼层。在三重关卡之下,闲杂人员一般无法进入大楼。

陈艳萍也提醒说,业主也必须提高自身的安全意识。如果有人刻意尾随业主,逃避门禁,而业主自身并没有防范意识,很有可能形成安全威胁。

## “盯人战术”,一站式服务到家

在具体服务上,保利物业采取的是首问负责制。每栋楼都配有专属管家服务前台,方便业主随时找到工作人员。一旦小区的设施设备或其他服务出现问题,

业主可以在第一时间找到客服;一旦某位客服接到问题投诉,将会从头跟进到底,保证问题的解决。这有点类似于篮球场上的“盯人战术”,通过这种方式,能够避免职责不明产生的责任推卸,保证问题解决的及时性。

在《金楼市》开展的调查中,房屋及设施存在质量隐患是社区缺乏安全感的首要表现,占受访人群的35%。陈艳萍表示,任何一个小区都不会是完美无瑕的,建筑本身就是遗憾的艺术品,关键在于物业对待问题的态度,这种态度也会影响业主对于物业的观感。因此,保利物业对于服务提出了更高的要求,“微笑接待”“用心聆听”“倾注关怀”式的“微笑升级”服务,以真诚的心让每一位业主产生宾至如归的感受。

## 青春洋溢,员工都是“多面手”

无论是在模式、服务还是在管理上,保利物业都有值得称道之处。而在物业服务中处于核心地位的必然是作为实施者的“人”了。陈艳萍告诉记者,保利物业在人员上也是精挑细选,就保安而言,很多人都是军人出身,有着过硬的身体素质和职业道德观。算上管理层,物业公司的人员平均年龄只有25岁,充满朝气,精神饱满。

在保利内部,物业工作人员与地产工作人员是相互流动的,这保证了工作人员专业知识的多面性和解决问题的高效性。

快报记者 杜磊

## 明察暗访之 万科物业

2010年,万科在由中国房地产TOP10研究组主办的“中国物业服务百强企业研究成果发布会暨第三届中国物业服务百强企业家峰会”上荣获“2010中国物业服务百强企业第一名”。作为一家有着20多年物业服务历史的品牌企业,万科物业已在南京扎根8年,其在本地的物业管理上自有一番独到感悟。

## “第一名”背后 20多年的良苦用心



万科物业员工和业主一起,用温馨与欢笑共筑家的舞台

## “安心”理念铸就的安全感

“不是小区里面有了保安,小区没有发生刑事案件,业主就会感到安全的。”南京万科物业助理总经理董琨这样告诉记者,紧接着,她提出了一个“安心”的概念。在她看来,人身安全只是业主体验小区安全感的一个部分,毕竟刑事案件的发生概率相对较小,而与业主日常生活密切相关的小区各类公共设施的完好运行、小区环境的整洁温馨、甚至为业主提供服务的物业员工的工作状态,这些都影响着业主的安全感受。只有物业企业提供的服务、创造的环境让业主在小区里感到了安心,对物业管理有了充分的信赖,才能获得更多居住安全感。

实际上,为了更好地了解业主对于小区的感受以及服务需求,万科集团每年都会邀请全球知名的民意测验和商业调查公司——盖洛普公司开展小区业主对物业公司的满意度调查。董琨告诉记者,业内做调查的物业公司不少,但是邀请第三方机构来做此项调查的却不多。相较而言,第三方调查的结果更加客观公正,也更具透明性。

据了解,盖洛普对于万科物业的满意度调查内容细化到几十项,从小区的安全管理到公共设施维护、环境测评再到小区的路灯、垃圾桶等各个细节,事无巨细。万科物业也正是通过这些精细的调查与反馈,不断地改进自己的管理与服务,从而把服务做得更加贴心。

## 100万元体现的“放心”服务

在业内,万科物业的服务是有口皆碑。不少老业主享受了万科的物业管理服务后,下次买房时一定会跟着万科的脚步走。那万科的物业服务究竟好在哪里呢?

董琨给记者讲了个故事:前年,南京万科金色家园的一名普通保安在小区内巡逻时发现了一个不起眼的包,拉开后发现,里面竟然有100万元人民币。当时,他没有见财起贪念,而是把包交至服务中心,在110民警的配合鉴定下,最终找到了住在小区内的失主。这件事在当年被传为佳话。

在董琨看来,如此轰动的事并不多,做物业其实没有什么太过辉煌的闪光点,靠的就是一点一滴的细节累积。就拿过年来说,除夕夜,当所有人都和家人团聚、吃团圆饭、开开心心放鞭炮的时候,物业员工提着灭火器不停地巡视于各楼宇、草坪之间,以防发生意外。当业主放完鞭炮回家休

息的时候,物业员工又提着扫帚在深夜清扫着成吨的鞭炮屑,到了大年初一清晨,业主迎来的是一个清清爽爽的新年。

正是从这一个细微之处着手,万科物业不仅为业主提供了良好的服务,同时也使万科房产得到很好的保值和增值。南京万科物业目前在管的已封园项目金色家园和光明城市都获得了“国优”称号,这在南京的物管企业中是绝无仅有的。正是因为万科物业的“用心”服务,在快报组织的业主居住安全感调查中,万科业主给万科物业的评价远远高过了平均值。

## 永不停止的“用心”创新之路

1989年刚刚涉足房地产行业时,万科以服务为突破口,在全国首创“物业管理”概念,并形成了一套超前的物业管理模式。1991年,万科打破物业管理者与住户之间传统的“对立关系”,率先提出“共管式管理”,并在深圳天景花园成立了全国第一个业主委员会。如今,不管是物业管理模式还是业主委员会的形式都已经在全国普及。20多年来,万科的每一次创新都成为其他物业公司的借鉴样本,以至于渐渐成为行业标准。

具体到南京,万科金色家园最初使用的是管家式物管模式,为业主配备贴心管家,现场随时有工作人员提供服务。他们也是率先为小区配备便民小推车的社区。每一年,万科物业都在不断寻找亮点和新的突破口。去年,万科物业推出了“物业心工厂”服务:用热心、诚心、专心、耐心、责任心……打造使客户安心、舒心、放心的优质物业服务。比如,针对不少业主家里被雨伞没处修、旧菜刀无处磨的问题,万科物业开展了“老行当进社区”活动,请来了一批老手艺人,为业主修补伞具和打磨刀具。此举既为业主提供了便捷的生活服务,也使业主体验了温馨的生活回忆,还在客观上避免了旧资源的浪费。显而易见,所谓的“心”工厂服务就是要“用心”为业主服务。

值得一提的是,去年万科物业与万科地产联合开展了一场业主大联欢活动,从南京镇江两地六个社区历时四个月的业主节目海选,到集中四千余名业主到现场观摩的表演,再次使万科业主感受到了万科服务的用心、贴心与温馨。“没有什么做不到的,只要用心去想,用心去做,业主一定能够感受到我们的用心。”董琨如是说。快报记者 杜磊

## 明察暗访之 栖霞物业

南京栖霞建设集团物业有限公司成立于1994年1月19日,是南京市第一家、江苏省内首批获得国家一级资质的物业管理企业。栖霞物业一直秉承“业主是企业生存之根,员工是企业之源”的基本理念,在物业服务方面从细节入手,从小事做起,重视业主的居住感受,并积极创新,为业主提供细致入微的物业服务。

## 安全感离不开人性化的贴心服务



栖霞物业一直致力于小区软环境的营造

上周五天泓山庄一栋楼附近发生地下水管破裂渗漏,导致四户业主水压减小,栖霞物业得到消息后,立刻联系了自来水公司检修。由于检修时间较长,物业就主动在天泓山庄的会所给业主安排了客房,解决了业主的日常洗漱问题,同时及时给业主家庭送水,以满足家庭日常生活需求。

“其实这样的事例还非常多,我们物业的工作也在这些事情中变得更加具体。”栖霞建设集团物业有限公司总经理唐冰说。

仅完成物业基础服务是不够的,栖霞建设集团物业有限公司还认真聆听来自业主的声音,根据业主的要求和实际出发,推出了一项又一项的创新服务。比如,根据

栖霞一些业主要求,开设送外卖服务。更典型的是现在流行网购,但快递送货的时间是白天,大部分业主都在上班,这就造成了白天没人接收,且有外人进出小区给小区带来了安全隐患。“早在2008年,我们就推出了代收快递服务。代收快递服务其实是有很大风险的,但是为了业主的实际需要,我们还是推出了这项服务。”唐冰说,从推出服务到现在确实遇到了不少问题,发生问题的时候,栖霞物业总是以积极的态度去解决,由此换来了业主的高度认同。

值得一提的是,栖霞物业发现所管小区尤其是一些老小区里有不少子女不在身边老人后,定期梳理老人名单,安排物业公司

人员与这些老人形成一对一的服务,不仅陪老人聊天,还在生活方面给予老人足够的便利。比如,在一些老小区,不少老人住在6楼甚至7楼,楼层较高,老人们上楼就懒得出门,觉得爬楼是负担。“我们物业就和业主委员会积极讨论,希望在条件成熟的时候为这些老小区安装电梯。这样不仅方便居住高层的老人出行,房产也变得更有价值。”

此外,栖霞物业还致力于小区软环境的营造,定期组织业主活动,如爬山、踏青、元宵节猜灯谜、书法绘画才艺展示等,为业主之间的交流搭建平台。不仅丰富了社区文化生活,还增强了业主的文化认同感。快报记者 周彤