



# 服务手段科技化、服务人才精英化、服务标准精确化、服务成本合理化 发现了吗？身边物管越来越高大上了

作为全国最早引入物业管理的地级市，常州早在1992年，开始筹备物业管理，成立了首家物业公司——常州物业公司。1995年，继深圳、上海、广州后，常州市物业管理行业协会成立。二十多年来，常州物业服务已经从单一的住宅小区服务，走向多元化和纵深化服务道路。截至目前，在常的物业企业达到280多家，行业从业人员两万多名。

随着社会的不断发展，特别是近几年“互联网+”趋势的推动，物管行业早已进入到品牌竞争时代。物业管理，不再是保安看门、保洁扫地、收缴费用那么简单，物业服务手段科技化、服务人才精英化、服务标准精确化、服务成本合理化等一些物业服务新理念，成为物业企业的制胜法宝。

张敏

▶常州嘉丰物业启用扫地机保洁 物业公司供图

## 启用扫地机，省钱又高效

“成本最低化、效果最佳化”，是众多物业管理企业追求的目标之一。随着近年来用工成本上升，物业企业开始从硬件上加大投入，提升效率，节省成本，保证业主享受到物美价廉的服务，实现企业可持续发展。

最近，常州嘉丰物业服务有限公司在阳光花园和金百花小区里，启用扫地机代替保洁员扫地。嘉丰物业总经理黄伟楠告诉记者，这个扫地机一个月租金1700元，只需一名操作工即可，扫地机一小时可清扫5000平方米，原则上可以减掉3名保洁工的用人成本。另外，扫地机的工作情

况还可在手机上一目了然。“扫地机可以与电脑联网，今天清扫了几个小时，清扫的面积、进度，目前在哪个路段清扫等这些细节，管理人员都能一一掌握，相比之前，更好管理，效率也会更高。”

上海金地物业服务有限公司常州分公司相关负责人也向记者透露，公司所服务的美林国际村，今年也启用了扫地机。

“这不仅节约成本，也是除人工保洁方式外，又一种清扫方式，可大大提高效率。比如秋天时节，落叶较多，想要在业主早晨上班出门前，将地面落叶清扫干净，光靠人工几乎不现实。有了扫地机之后，就很方便了，大大提升了服务质量。”这位负责人说。



## 软件智能化，生活更智慧

在“互联网+”的推动下，物业公司开始将科技手段运用到管理服务中，为业主打造智慧社区。

在钟楼区景瑞曦城小区，由上海景瑞物业管理有限公司推出的“一米阳光”物业核查系统，就受到了物业公司和业主的一致好评。

相关负责人向记者介绍，“一米阳光”物业核查系统，主要是将物业核查前移到物业现场，让物业现场人员成为服务提供控制主体，总部随时随地通过后台了解物业现场的运行情况。

据介绍，前期物业公司已将小区每个公共设施设备都制作好了二维码，只要用手机扫码，就可

了解设备的详细信息，巡检记录明晰、维保任务自动生成。一旦设备出现问题，维修人员前往现场进行查验，并用手机拍摄现场画面，通过系统传给相关督查部门，督查部门远程就可下达指令，避免维修人员两地来回折腾。此外，通过这个系统，可以时时刻刻知道安防秩序维护员在何地，巡查轨迹一目了然。

而金地物业推出的享家社区APP软件，将物业服务、信息通知、生活缴费、公共报事、居家维修、周边商铺、社区宣传、社区活动、社区圈子、家家盈、金主贷、物品放行等诸多生活帮助信息及服务整合在手机里，方便业主日常生活的同时也可通过这个软件对

物业进行监督。云对讲也是享家社区的一大亮点，可与门禁进行可视对讲、远程开门、接受门禁来电等，把门禁钥匙装进手机中，一键开启智慧社区生活。

## 人才精英化，服务更专业

为适应现代高科技物业管理高水平服务的需要，物业企业开始多渠道培养与引入一些拥有现代意识与专业能力的专业人员。

今年48岁的邵刚成，是白马公寓秩序维护队队长。邵刚成告诉记者，他原来身体不好，靠低保维持，后来考取了保安证，应聘到常州江南中鑫物业服务有限公司，从2015年6月至今，他一直担任白马公寓的保安队长。

作为保安队长，他要24小时待命，而在平时巡查时，遇到业主家里管道堵塞、小区公共设施设备损坏等，邵刚成也能发挥作用。因为他利用业余时间学习，考到了电工证。

常州江南中鑫物业服务有限公司相关负责人表示，虽然物业从业人员有不同的分工，如保洁、保安、维修工等，但在实际服务过程中，一岗多能、全能型人才，可以更好地满足业主们不同的服务需求。因此，他们鼓励员工只要条件允许就去学习更多技能，考取更多的专业证书，从而为业主提供更加优质更加专业的服务。



小学生们在观看周聪事迹微电影 张敏 摄

## 五星街道举办娃娃道德讲堂

日前，五星街道举办了“残奥会冠军周聪娃娃道德讲堂”。本期道德讲堂以“挫折让生命熠熠生辉”为主题，讲述了里约残奥会冠军周聪追梦一追梦一圆梦的传奇经历，吸引了近百位青少年及家长参加。

在2016年第十五届里约残奥会上，钟楼区五星街道残疾人运动员周聪勇夺两枚金牌，并打破世界纪录和奥运会纪录。然而在2005年，周聪曾遭遇一场车祸，导致颈椎粉碎性骨折、中枢神经受损。2014年，周聪勇士崛起，正式注册成为一名残疾人运动员，首战全国第九届残疾人运动会，就创造了全国纪录。在里

约残奥会上，周聪勇夺男子S8级100米仰泳和男子4×100米混合泳(34分)接力冠军，再登人生高峰。

周聪的事迹宣讲，把自强不息、永不放弃的精神力量传递给现场每一个人，成为广大青少年迎接十九大、实现“两个一百年”奋斗目标的动力之源。

常州市关工委领导蒋溢涛、郭兴中、陈伟昶、柯善学，钟楼区关工委领导姜苏杭、李国瑞，钟楼区委宣传部副部长、文明办副主任钱琴贤，以及钟楼全区镇、街道的基层关工委负责人参加了活动。

严卓丹 陈丽云 张敏

## 薄壳山核桃将成立省级合作社

日前，国家林业局薄壳山核桃园艺化栽培示范基地观摩暨产业发展研讨会在常州新北区召开。常州金土地农牧科技服务有限公司将利用自身拥有薄壳山核桃良种树苗和国内领先技术这一优势，推动实施《江苏省

珍贵用材树种培育行动方案》。据了解，金土地公司总经理、省劳模何雅萍以10年锲而不舍的钻研精神，解决了美国薄壳山核桃(碧根果)进入中国后不结果、结果少、结果迟的难题，被誉为“中国碧根果皇后”，被评为“常

州好人”。

会上，由省花木园林促进会和常州金土地农牧科技公司等单位联合发出了《关于成立江苏薄壳山核桃专业合作社的倡议书》，这将是国内第一家省级薄壳山核桃专业合作社。倪筱荣 陆文杰

## 江苏首个中高温太阳能项目开工

日前，江苏首个大规模太阳能中高温利用项目在常州经开区开工建设，该项目预计10月底可投入使用，每年可节约980吨标煤，减少二氧化碳排放2568吨。

“与一般太阳能转化成热能

相比，太阳能蒸汽项目是直接将太阳能转化成蒸汽，需要的时候就使用，不需要的时候就暂时作为热量储存起来，即使阴雨天也不影响使用。”据项目建设方江苏鑫来合同能源管理有限公司

负责人夏建业介绍，江苏科利达1.4MW太阳能蒸汽项目，位于经开区江苏科利达装饰材料有限公司内，投资500万元，年收益约90万元，可实现年稳定供蒸汽2000小时。 彭文先 陆文杰

## 青春文艺公社颁奖典礼举行

8月28日晚，中国·殷村青春文艺公社颁奖典礼在常州艺术高等学校举行。

本次颁奖典礼，除了宣布青春音乐公社和青春美术公社十强学员，还评选出了“最佳乐队”

“最佳作曲”“最佳作词”“最佳编曲”、“最佳现场”5个鸟巢单项奖，以及5组鸟巢作品奖。青春美术公社也评选出了十佳作品，这些作品将被青春文艺公社收藏，部分优秀学员也将有机会

进入鸟巢计划。截至此次颁奖典礼结束，2017青春文艺公社从海选到开营、从创作到比赛，再到当天的颁奖典礼，历时四个月后画上了圆满的句号。

陈靖 刘国庆

## 1.5万买两张床半年没发货！商家：忘了

今年2月4日，常州市民黄先生在新北区某建材市场订了两张总价15000元的实木床，商家收了他10000元预付款，并在收款凭证上注明6月30日左右送货。然而过了送货期限，黄先生仍不见商家送货上门。

黄先生说，自己去店里一了解，商家称这笔订单是春节后刚上班接的，由于工作人员疏忽竟把这笔订单给忘了上报。为了安抚黄先生的情绪，商家承诺四天之内肯定能补发货，然而到了7月底黄先生再次去店里询问时，

商家表示何时发货要北京厂方决定，具体时间还不能确定。

黄先生拨打12315投诉，新北区市场监管部门介入协调，商家随即协调厂家给黄先生进行了补发货，并赠送了黄先生一对枕头表示歉意。 肖宝 刘国庆