

树一流服务品牌 创百姓和谐家园

——赤峰金地恒通物业有限责任公司真情服务业主侧记

本报记者●林凤

物业,是当今社会所关注的一个行业,是城市发展中一个不可替代的行业领域,更是服务百姓生活中不可缺少的行业。随着人们生活水平的提高,居民服务需求的增加,物业公司将面临更大的竞争和挑战,优者生存,劣质淘汰。如何化解业主和物业公司之间的矛盾,如何做一名合格的物业人是值得物业从业人员思考和反思的问题。也是社会有关部门所关注的问题。

连日来,记者通过对赤峰金地恒通物业公司的采访,发现这家物业公司的众多经验值得行业人员借鉴和推广。

赤峰金地恒通物业服务有限责任公司成立于2011年,是赤峰市物业管理协会常务副秘书长单位,自治区物业管理协会理事单位,该物业公司服务面积达110万平方米,现有员工300余人。金地恒通物业公司倡导“我是物业人”的理念,用科学技术管理与专业服务相结合,打造业主和谐的高质量服务。通过智能化管理系统充分展示金地恒通物业高起点、高标准、高品质的服务新观念,树立赤峰一流的物业服务品牌。

多年来,赤峰金地恒通物业公司通过多种途径不断优化品牌发展理念,力求用真诚细致的服务,规范高效的管理,将物业和业主两者紧密地联系起来。在金地恒通物业的发展历程中,经历了诸多的风风雨雨,面对各种各样的业主,克服了各种各样的困难,他们通过改变工作作风,拉进了业主于物业的关系,公司也通过不断地努力度过了一次又一次的难关。十多年的发展历程,积累了宝贵的发展经验,使得公司不断地发展壮大,让社会看到了金地恒通物业的责任感和担当精神。



赤峰金地恒通物业有限责任公司经理姜林(右一)向市区领导介绍公司党建融合开展情况。

坚守一线抗疫 守护群众安宁

2020年春节期间,全国新冠肺炎爆发,百姓产生恐慌,人人“谈疫色变”。大年初一,金地恒通接到了政府部门的疫情防控通知,要求所有物业服务企业配合相关部门全力开展疫情防控工作,金地恒通物业公司第一时间召开了会议,让所有项目经理全部复工返岗,研究如何开展疫情防控工作。

疫情就是命令,防控就是责任,公司指令下达后,各个项目部都倾尽全力开展疫情防控工作,一线员工放弃春节休假,全部返岗复工,吃住基本都在公司。针对如此严重的疫情,公司各部门紧急行动起来,从门岗到车库,到电梯,从防护栏杆到健身器材,到垃圾

桶,展开了全方位的疫情防控措施。

针对小区重点区域,如电梯间、楼道、扶手、垃圾箱等部位每日进行四次消杀工作,并将每日的消杀情况拍照记录,上传到松山物业管理群以及业主群进行报备。此外,对于夜间执勤情况,也严格按照主管部门的要求,实行24小时严防死守。

员工们首先从自我防护做起,上班前检测体温,为在岗职工配发防护用品,要求全体员工佩戴口罩和手套。在防疫期间,累计消毒电梯7477台,消毒垃圾桶68675个,消杀重点部位5695个,消杀面积4690万平方米。

严格落实群防群治,群防群守的要求,

全力以赴配合社区街道工作人员重点对辖区内武汉返乡人员进行排查与信息核查,尽最大的努力控制疫情的输入、传播和蔓延,同时对部分小区加高了外墙。此外,针对困在外地回不来的业主,还主动帮助他们照顾花草和宠物等。

采访时,记者问到金地恒通物业公司总经理姜林:“疫情防控期间,你怕不怕?”他回答:“我也怕,但这是我的工作,你不做,我不做,那谁来做?抗击疫情我们首先考虑的是业主的安全,而不是自身的安全。”

金地恒通物业公司全体员工用他们的实际行动,表达了对业主的关心和关爱,也得了业主的认可和称赞。

提供一流服务 广受业主好评

金地恒通物业公司始终加强对共用部位和公用设施、设备的维修、养护、管理,每日安排人员进行日常监测和隐患排查;对于园区绿化也格外重视,严格落实日常浇灌、修剪、消杀等工作,针对部分区域绿植缺失的问题,在每年合适的季节,项目经理会亲自组织员工进行种植;平日里,小区里的跑冒滴漏、污水管道的堵塞,该公司都会第一时间安排专人去处理,从而更好的帮助业主解决实际困难。



完善管理体系 塑造行业精品

金地恒通物业公司在内部管理上建立和实施了ISO9001质量管理体系,ISO14001环境管理体系,OHSAS18001职业健康安全管理体系,并于2018年通过了三体系认证公司的规范化管理,并得到了业主的广泛认可,所服务项目先后获得“自治区物业管理优秀住宅小区”“自治区物业管理示范住宅小区”“自治区物业管理优秀大厦”等荣誉。

小区所有的硬件、软件、系统平台,均全方位、人性化的考虑到了所有应用功能,能够在小区安全管理的前提下,让住户生活上更加便捷。通过提高物业管理水平,也

提升了业主的安全感和幸福感。

同时,物业积极配合社区,推动网格化管理,搭建基础数据平台,对园区所有人口信息及与人相关联的社会事务信息建立动态数据库,通过建立业主的信息和独立档案,能够有效地整合资源,为业主提供优质、便捷、高效的服务,还可以有效地加强政府职能部门的综合服务和水平。依托于基础数据和百姓互动平台的网格化管理体制及时了解掌握居民的诉求、社会问题以及不稳定因素,并通过网格责任人及时进行登记、排查、结案分析、反馈于民,对承担社会管理职能部门的信息资源与管理

资源进行有效整合和梳理,对事关全局的重点人群和重大紧急事件进行预防控制和监督管理,从而不断提升管理能力和水平。

在不断完善管理体系的同时,公司也十分注重员工的全面发展,公司将员工职业技能和素养的提升放在年度工作中的重要位置,组织员工进行培训学习,力图培养出一批爱岗敬业,能力卓越的物业管理人才。

物业工作不但需要长久的经营,更需要多方的努力。赤峰金地恒通物业公司全体职工“不忘初心、牢记使命”为业主全心全意的服务,真正的体现了“我是物业人”的公司理念。