

下沙有了第一个“全省物业管理示范住宅小区” 龙湖滟澜园丽轩为何出色 物管说靠的是善待业主

本报记者 蔡杨洋

日前,浙江省住房和城乡建设厅公布了2016年度全省物业管理示范住宅小区(大厦)名单,全省共有16个物业管理项目获评。

下沙的龙湖滟澜园丽轩,这次评上了全省物业管理示范住宅小区,这是区内第一个获该称号的小区,也是杭州今年唯一一个。

除了物业管理,还要考核业主满意度

在物业管理行业,“全省物业管理示范住宅小区(大厦)”称号的含金量很大。获得这个荣誉,意味着物业管理项目达到了全省物业管理示范项目标准,在行业中有标杆作用。

省级物业管理示范项目,分为住宅小区和大厦两大类。其考评过程包括企业自评、层层核实与申报、组织全省行业专家开展实地检查与考评验收以及公示

等多个环节,一般要持续大半年时间。

以示范住宅小区为例,不仅要考核物业公司的管理规章制度,还要考核小区整体环境卫生、绿化管理、消防泵等设施设备维护、房屋管理与维护以及业主满意度等。具体考评条目相当细致,比如小区绿地没有破坏、践踏、占用现象,不能有枯树。

“此前,区内曾有项目获得过‘全省物

业管理示范大厦’称号,但没有住宅小区获得过省级示范称号。”开发区房管局物业科工作人员说,龙湖滟澜园丽轩这次能评上,对开发区物业行业发展是一个激励。

“全省物业管理示范住宅小区”,重在“示范”二字。物业科工作人员说,接下来将组织区内其他物业服务企业开展参观学习,促进区内物业管理水平的整体提高。

心中有“善待”二字,服务业主就走心

龙湖滟澜园丽轩,是由龙湖物业服务集团有限公司杭州分公司管理的。

项目负责人朱经理说,这次能被评为省级示范住宅小区,与龙湖物业多年的沉淀以及长期以省市评优检核为标准开展日常工作分不开。“除了日常物业服务工作,我们在服务中更注重对业主的关怀。”

这一点,或许可以从以下几件小事看出来。

前一阵子气温骤降,龙湖物业开展了送姜茶活动。为了能给早出门的业主

递杯热姜茶,巡防队员从早上四五点就开始忙碌,客服人员提前2个多小时到岗。每遇到一位业主,他们就递上一杯姜茶,提醒大家“天气转凉,注意保暖”。

双十一过后,业主们的包裹从天南地北涌进小区。业主白天上班没办法领快递,怎么办?龙湖物业准备好临时仓库,帮业主收快递,晚上送货上门。这一举动,让不少业主点赞。

像这样的事情还有很多,年底举办年货节、给出嫁的业主准备仪仗队、开展

晚会等社区活动……

朱经理说,从2012年接管小区起,龙湖物业服务公司始终按“善待你一生”理念管理小区、服务业主。

“真正理解了‘善待’这个词,就有了关心小区大小事情、主动为业主服务的意识。”他说,“为业主送姜茶、送服务,不是套路,而是走心。”

朱经理表示,龙湖物业会一如既往地做好小区管理,为居民提供更贴心、更优质的服务,并争取申报国家级物业管理示范小区。

这个女人不简单,战胜68个男选手 老司机纷纷败下阵而她满分通关

巾帼不让须眉,这个成语用在杭州顶正包材有限公司的叉车工邹兴莲身上,不会错。

在今年的杭州市职业技能竞赛中,邹兴莲战胜68个男选手,赢得了第一名。

老司机一个个败下阵 她精准完成全套动作

比赛分两项,第一天理论测试,第二天堆垛演练。邹兴莲操作叉车有6年多时间了,用的是电动车。这次的堆垛演练,用的却是柴油叉车,以前她没有操作过,柴油叉车油门更重。在前一天理论测试结束后,每名选手只有一次演练机会,所以邹兴莲当时觉得自己没有拿名次的可能。

堆垛演练比赛,需要在小空间范围内进行,具有很高的技术要求和熟练度要求。整个过程是这样的:叉车在圆形跑道转圈,然后穿过一条细长的通道,再到方形线路堆垛区,完成规定堆垛动作。

叉车在跑道里腾挪的空间非常小,和跑道边沿只有两枚一元硬币的距离,行驶中不许碰线。

最终,需要将四个托板摆放在规定位置,整齐如直线的,为最佳。

整套动作要在6分钟之内完成。

大家抽签决定比赛顺序。邹兴莲抽中了倒数第四。

前面一个个比她经验丰富的“老司机”,有的踩线,有的碰倒杆子……

邹兴莲有些紧张。而在前一天练习时,她看着

动作标准的选手一上场就接连碰杆,只好中途放弃,她看得心砰砰直跳。

轮到邹兴莲上场了。她索性豁了出去。

“上场时,我的压力都放下了。当时,围观选手没有开赛时那么多,感觉和平时我上班时的气氛差不多。”她说,自己工作的堆垛区也很狭小。

邹兴莲在6分钟内,精准完成了动作,最后将叉车开回起点。

计分结果,邹兴莲得到了全场唯一的满分,成为冠军。

不仅比赛细心 工作中她也从没出过错

回想比赛,邹兴莲用“侥幸”来评价自己。

她的一个工友却对记者说,邹兴莲担得起这份荣誉,因为她细心。

顶正包材一厂区有20多个叉车工,全是女性。和其他厂的叉车工不一样的,这些叉车工不仅要操作叉车送料,还要对送料进行登记录入。如果送错料,会导致产品不符合标准。邹兴莲非常重视录入,她是班长,有五六个手下,手下在录入时,邹兴莲都会仔细检查,以防出现问题。

“如果看到某个同事状态不大好,为了避免她出事,我会代她开一会叉车。”这是邹兴莲每天上班后的第一件事。邹兴莲的这个组,没有发生过送料错误。

开惯叉车的邹兴莲,马上要开上轿车了,她刚刚



工作中的邹兴莲

考出驾照,打算买辆车,这是她今年最高兴的事。邹兴莲说:“无论做什么事,想做成,最重要的是心态要好。练习开叉车,学习开轿车,都一样。”

本报记者 林雨晨/文 徐艺杭/摄