

打造“全国最清洁城区”我们在行动(系列之十一)

# 九龙仓·世纪华府： 文明创建，小区环境、安全都是重点

张京

九龙仓·世纪华府小区位于富阳区富春街道丰收中路，整个小区规划呈轴线对称的方式排布，中心景观及绿化率为30.8%。小区于2015年9月交付，由无锡九龙仓物业管理有限公司富阳分公司管理，为九龙仓集团旗下的专业子公司，从事物业管理，有独立法人资格。其服务宗旨是“用心为您满意”，以客户满意为导向，始终如一地秉承专注专业，用心关爱的服务理念，向客户提供周到、周全的物业服务。九龙仓物业自去年富阳召开城乡环境大提升攻坚行动动员大会以来，就积极响应政府的号召，为争创“全国最清洁城区”积极开展行动。



## 文明创建，小区变得温馨了

四月，花开正艳。走进九龙仓世纪华府小区，笔者就被小区内葱郁的树木所吸引。放眼望去，整个小区给人一种整洁、宽敞的感觉。午后的阳光洒落下来，小区内除了偶尔开过汽车的声音，一切都显得那么宁静、悠远。

在小区内走访时，笔者遇到一位小区的清洁工人，她正在循环保洁作业，“环境卫生工作一直是物业公司的工作重点，小区内产生的生活及建筑垃圾每天都必须清理掉。而小区路面上，是绝对不能有脏乱的地方。为了更高效清理小区内的落叶，九龙仓物业公司还买了‘落叶吹风机’，由一个清洁工人专门负责操作这台机器。”

经这位清洁工人介绍，笔者还了解到一些小区的环境卫生工作情况，包括每天完成清扫作业，对绿色植物以及公共设施的维护。印象最深刻的，是九龙仓物业公司对小

区内“噪音”的管理。清洁工人告诉笔者，小区内的工作都是在业主上班去了之后才进行的，“像节假日、双休日，基本以‘轻’打扫为主，一些会影响到业主休息的工作都会安排到工作日去进行。”

除此以外，笔者还发现小区的一点“小特色”。在小区内转弯的道路上，转角都铺了些鹅卵石，清洁工人告诉笔者，这主要是为了保护草坪而专门设计的。还有像“窨井盖”、“下水道路口”之类突兀的地方，九龙仓物业公司专门给他们小小打扮了一下，以绘画的形式赋予它们“呆萌可爱”的形象。

对于小区宠物管理，九龙仓物业有详细的宠物档案管理。且在小区必要点位设置了便民宠物栓放点。园区景观草坪处也可见便民宠物便应急处理工具。

## 严格管理，业主安全有保障

九龙仓物业富阳分公司物业项目经理张

吉汉告诉笔者，在把小区的环境卫生工作做好时，安全防范工作也是重中之重。严格的门岗出入管理、访客、车辆严格核实、登记后方可进入小区，且必要的由巡逻安全员一条龙指引到位。

由于九龙仓小区属毛坯交付，装修管理是小区的管理难点，九龙仓物业每日对现场装修人员，实名制办理出入，每日巡查清场出入情况，若有个别需求留宿装修业户家的情况，九龙仓物业积极配合装修工作人员与业主确认，情况属实且因实际需要，九龙仓物业以人性化服务，在得到业主同意之后与业主签订相关补充协议。

张吉汉说：“此外，我们也将继续配合政府工作，为争创‘全国最清洁城区’尽自己的一份力。接下来工作重点，将为争创‘杭州市富阳区物业管理优秀小区评比’为目标，提升各条业务线的工作质量及管理能力和管理能力，希望能得到同行与行政部门及全体业主监督与认可。”

打造“全国最清洁城区”我们在行动(系列之十二)

# 富阳香溢花园小区：急业主所急，想业主所想

位于富阳城区金平路与金苑路交叉口的香溢花园小区，4月12日正式被杭州富阳天羽物业管理有限公司接管。虽然才接管小区半个月，但是天羽物业已经把小区管理得井然有序。天羽物业董事长刘华告诉笔者，自接管小区后，物业公司就对小区业主进行了一个民意调查，倾听了业主的对小区发展的建议和意见，“之前小区是小区业主委员会自管的，遗留的问题比较多。接下来物业公司针对遗留问题进行统一梳理解决，着重开展环境卫生、小区安全等工作，给小区业主交一份满意的答卷。”

## 倾听业主建议

### 物业公司把工作落到了实处

走进香溢花园小区物业服务中心，笔者发现物业工作人员正在筹备一块地面毯子，问其用处，物业工作人员告诉笔者，是要铺在小区里的停车场出入口的。“小区停车场在小区正门后方，出入口是一个大斜坡，到了夜深人静的时候，车主开车通过斜坡时，声音会非常大。”

在工作人员的带领下，笔者来到了停车场出入口，发现斜坡处已经放置了一块毯子，车辆出入时的声音也很小。“因为物业公司刚入驻小区不久，很多事情并不了解，于是在前几天进行了一个民意调查，车辆出入停车场声音大便是业主反映的问题。”物业工作人员说。除了停车场的问题，笔者从小区一位业



主那里还了解到，小区里的绿色植物也修剪过了。“之前小区没有物业公司管理，植物长得到处都是，树木把很多二三楼的业主家里都遮挡住了。草坪里也有许多杂草，一些草坪还因为车主停车而变得坑坑洼洼。”这位业主说，“物业公司在听了我们业主反映的问题后，确实把事情落到了实处。”

## 为业主着想

### 为业主提供良好的生活环境

“天羽物业给业主们留了一个好印象，这是一个好的开始，但接下来的工作才是至关重要的。”天羽物业董事长刘华说，“每次物业公司员工开会，我就告诉他们要急业主所急，想业主所想，只有这样，才能得到他们的认可，才能方便开展一系列的工作，这是我一直提倡的智慧物业管理模式。”

在香溢花园小区，笔者了解到，“之所以

天羽物业公司会入驻小区，首先是小区业主委员会主动邀请，并得到区物业协会叶军会长的大力支持”。“之前小区业主委员会在寻求一个物业公司，多方对比之后选择了我们。”刘华说，“物业管理离不开小区业主委员会的支持，近期物业公司也在和业主们商量，把业委会机制健全起来。”

刘华告诉笔者，在完成这项工作后，物业公司计划联合业委会，对小区业主的资料进行统一收集和录入。“因为小区之前没有物业公司管理，所以目前我们也没有小区业主的资料。只有了解了小区业主的信息，我们物业才能更好地去服务他们。在有了资料之后，物业就可以对小区门禁系统进行改造，这对于小区的安保方面，也是一个重大提升。”

刘华说：“我们物业公司在富阳有四个项目，为了更好地完成物业工作，我们会定期开展自查、互查。这样，一些自己无法检查出来的问题，在别人的帮助下，也可以很快发现，及时去解决。”

笔者还了解到，由于小区小孩子比较多，物业公司对小区停车问题非常重视。“下一步将进行人车分流，做到行车、停车安全规范。一些破损的路面，也需要及时去修补。”刘华说，“除了这些方面，我们物业也要对自己的工作人员进行一系列的培训，提升员工的整体形象，以便更好地服务业主。此外，我们天羽物业坚决响应区住建局物管科王晶科长的号召，为争创‘全国最清洁城区’尽自己的一份绵薄之力。”张京