

物业有呼必应、不怕监督,业主主动缴纳物业费、支持小区管理

# 他们把小区变成令人羡慕的样子

## 暖心 义务到空巢老人家打扫卫生

“小郑,谢谢你!如果不是你们,我爸妈的生活质量肯定没有现在这么高。”近日,远在外地的黄先生给国瑞中心小区物业公司客服主管郑晶晶打来电话,感谢物业公司平时代他照顾年迈的父母。

黄先生的父母黄大爷和张老太今年80多岁,住在国瑞中心10号楼。两位老人患有高血压和冠心病等疾病,行动也不太利索,加上儿女都不在身边,平时买菜、买药、收拾卫生成了难题。

在一次对小区业主进行摸排走访的过程中,物业公司楼栋管家得知老人的情况后,决定为老人做点什么。今年年初,物业公司每月定期安排3名工作人员到黄大爷家打扫卫生。

“不是表面上的那种打扫,他们就像是在打扫自己的家一样,每次最少都要一小时,非常认真负责。”张老太告诉记者,工作人员每次来家里打扫卫生都非常仔细,无论是厨房的油污,还是沙发下的卫生死角,甚至连花盆、绿植上的灰尘都打扫得一干二净。

郑晶晶说:“公司有要求,必须对小区的每一户独居老人、双居老人或者行动不便的业主进行统计,掌握他们的情况,做好随时为他们服务的准备。”

记者了解到,目前,国瑞中心小区有6户这样的家庭,物业公司工作人员会定期上门探望,或帮忙买药、拿快递,或帮助打扫卫生,或询问老人的日常需求,或和老人拉家常,让老人感到就像儿女在身边一样。“我们会一直坚持下去,每位员工都要参与其中,让业主感受到温暖。”郑晶晶说。



物业工作人员在黄大爷家打扫卫生。



小区环境优美,绿化覆盖率高。

## 放心 业主有呼必应、有应必达

对于小区业主来说,物业公司做得好,不仅体现在热心上,更体现在他们的日常工作上。“只要是业主反映的问题,能解决的基本上都是当场解决;不能解决的,物业公司也会给我们明确的解决时限,让我们心中有底,我们很放心。”业主李先生说。

8月17日下午,李先生带记者来到小区地下车库,指着车库的一处出口说:“以前这里并不是出口,车从另外一处出口驶上发展大道后,要开到很远的地方才能掉头,很不方便。经过物业公司协调,车库设置了一个新的出口,出车库后掉头更方便了。”

除了李先生,小区其他业主也明显感受到物业公司的用心服务。如业主反映水压不够,不到5分钟,物业公司工程部工作人员就来到业主家,10分钟后,问题得到解决;业主反映小区晾晒区不足,物业公司专门选取两个空闲区域,设置两处晾晒区,满足业主晾晒需求……这样的事情数不胜数。

“可以看出来,物业公司一直在用心为我们服务,无论大小事,他们都有回应。”业主张先生说。

郑晶晶介绍,为了让服务更便捷,国瑞阳光物业实行智能管理,业主可以通过小程序在平台购物、缴费、网上报修等,工作人员接到消息会第一时间安排人员上门查看解决。“我们要求的是接到反映后15分钟内必须到场,小问题必须在当天解决,大问题也要在3天内解决。如果短时间不能完成的问题,会及时告知业主,后续及时跟进,直至问题解决。”

采访期间,记者在物业公司办公室看到,墙上挂了6面锦旗,有的是因为快速解决疑难问题,有的是认为服务到位。锦旗落款最早的时间是2022年6月,也就是说一年的时间,就有6名业主给物业公司送来锦旗,表达对物业公司的认可。



物业公司专门设置晾晒区方便居民。

## 细心 便民服务设施随处可见

国瑞中心共有房屋800余套,截至目前,已办理入住手续的约有500户。记者在小区走访一圈发现,小区环境十分优美,生机盎然的绿化随处可见,地上几乎没有白色垃圾。有业主得知记者的来意,纷纷夸赞物业公司。其中一名业主彭先生告诉记者,最让他认可的,是物业公司工作人员很细心。

彭先生带着记者来到小区入户大厅,他指着物业公司服务台说:“你见过哪家物业公司前台设置在业主回家的必经之路上吗?我觉得这不仅是一种勇气,也是一种态度,说明物业公司不怕我们反映问题。”

记者发现,物业公司前台旁边还放有各类便民服务用品,如针线盒、便民雨伞、急救包等。“他们真的非常细心,还在电梯里装了空调。据我了解,十堰没有几个小区电梯装有空调。”彭先生说。

记者还了解到,从去年开始,每逢传统节日,物业公司都会举办相关活动,让业主参与其中。如端午节召集业主包粽子,业主自己包的粽子可以带回家吃;母亲节,物业公司专门买了一些花束,让业主自己动手包装,然后送给母亲。这些都让业主非常感动,大家也都愿意主动缴纳物业费,物业费收缴率达到88%。

该小区物业公司客服中心主任贺莉告诉记者,如今的新小区在硬件方面都很不错,如何让业主在小区住得幸福、满意,需要从细节方面入手。“国瑞中心是个新小区,我们希望通过点滴细节,让业主了解物业,认可物业,为业主创造更好的居住环境,让他们和谐幸福地生活。”

“空巢老人家里脏了,物业公司工作人员免费上门打扫;居民晾晒区不够,物业公司及时设置器具;邻里噪音扰民,物业公司调解解决;每逢节假日,物业公司精心组织各种活动,让业主参与其中……”

在张湾区汉江路街道国瑞里社区国瑞中心小区,业主们都主动缴纳物业费,用实际行动支持小区管理。一年时间,物业公司共收到业主赠送的6面锦旗。

■文、图/记者 陈立波  
徐国文 宋楚玉



物业公司前台设置在小区入户大厅。