



以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

小区各项基础设施运行良好;业主满意度高达95%……提起位于张湾区公园路的森嘉·幸福里小区,这可是一个远近闻名的和谐小区,先后获得了十堰红榜企业、文明物业小区、最美小区、创先先进单位等殊荣,而这些都与其背后的十堰森嘉物业管理有限公司(简称“森嘉物业”)密不可分。多年来,森嘉物业始终秉承“以人为本、业主至上”的服务理念,坚持规范化、专业化、科学化、技术化管理,不断健全管理制度、夯实管理基础、完善服务细节,积极为广大业主创造文明、安全、和谐的居住环境。

和谐社会的金牌管家

——十堰森嘉物业管理有限公司创新发展侧记

记者毛以国



创造安全文明和谐社区环境



加强党建提升服务能力



幸福里小剧场



幸福佬调解室

搭建服务沟通桥梁

良好的沟通是物业管理服务赢得业主理解、信任、支持、满意的基础。为了进一步加强物业和业主之间的沟通,拉近彼此的距离,夯实基础业务服务品质,提高物业服务水平,森嘉物业建立了森嘉物业员工微信群和微信公众号服务平台,有效地提高了工作效率和质量,并且和业主之间建立了良好的服务沟通桥梁。

“森嘉·幸福里小区”微信公众号的开通在管理工作中起到了“痕迹化管理”的作用,从时间和管理内容方面不留间隙或空白、死角,可谓是缜密工作的真实记录。短短几年间,森嘉物业组织业主开展社区活动多达20余场,包括森嘉·幸福里首届业主秋季趣味运动会、端午送“艾”活动、电梯救援演练活动、森嘉·幸福里夏季消防演练活动、森嘉·幸福里小区物业设备房首次向业主开放活动、“跑·动·一·夏”幸福里社区亲子活动、中秋游园会、首届摄影作品展、第二届社区文化艺术节——绘画作品展、幸福里·“粽子传爱心、幸福伴我行”活动、“全民共阅读,同绘中国梦”活动等等,得到了业主及社会各界的认可。在近年来的业主满意度问卷调查中,业主满意度达到95%以上。

引进智能服务管家

业主是物业生存的沃土,满足业主需求是物业不断发展的动力源泉。森嘉物业始终把为业主提供最满意的服务作为自己的天职,努力以最专业的品质、最先进的方法,使每一位客户都能享受到高新物业倾力打造的“高标准、新感受”优质服务。引进“联掌门户”智能系统正是森嘉物业紧跟互联网时代步伐,开启“互联网+物业”新模式,给业主提供了更时尚、高效、便捷的服务的一项举措。

日常出门忘带门禁卡怎么办?通过“联掌门户”手机APP开门轻松解决;亲朋来访进不了门禁怎么办?通过“联掌门户”访客呼叫开门功能,方便快捷……2016年11月,森嘉物业引进了“联掌门户”智能系统,“联掌门户”APP是一款智能门禁的服务类软件,是由联掌门户网络科技有限公司开发、专为社区居民服务的多重社区服务平台。其通过互联网及通信技术,以社区服务为基础,聚焦居民生活,以缔造“幸福安康、和谐邻里、购物放心、服务贴心”的居家生活为使命,倡导业主智慧生活方式。其实用功能除了门禁管理、手机开门、可视对讲开门外,还整合了衣、食、住、行、娱、购在内的服务资源,使业主足不出户就能满足生活需求,享受最便捷的品质生活。

守好文明创建战场

物业服务行业是创文的窗口行业,物业小区又是创建全国文明城市的重要战场,更是创文工作的关键环节之一。为做好创文工作,森嘉物业领导班子十分重视文明社区的创建工作,始终把创建文明和谐社区摆到重要议事日程上,召开了“创建文明社区工作动员会”,将创建工作与社区各项工作统一部署、统一计划、统一落实。不仅明确了指导思想、总体目标、建设内容和要求,还对对照创建目标、标准和责任,细化分解,把责任落实到人,层层抓落实,形成了物业服务与文明创建活动齐抓共管的工作机制。

森嘉物业严格遵照市房管局、街办、社区等相关部门的要求,对小区的创文制定了实施方案。物业公司设立了“学雷锋志愿服务岗”,服务岗设置有便民服务站,物业义工人员佩戴服务绶带,志愿者服务制度、人员上墙公示,志愿者服务活动记录整理归档。在小区各处制作“学习贯彻十九大精神”“中国梦”“社



社会主义核心价值观”“道德守礼”“精神文明创建宣传栏”“移风易俗”“关爱未成年人成长”“创文红黑榜专栏”等公益宣传达30余处。

随着小区文明创建工作的深入开展,最直接的影响体现于小区氛围的变化上,尤其“创文红黑榜专栏”的设置,使得小区居民不文明行为大大减少,获得业主纷纷点赞。而小区业主的素质的不断提升,也无形中拉近了彼此的距离,和谐了邻里关系。森嘉·幸福里小区也在行业中树立了创文标杆,2018年8月,张湾区房管局、车城路街办、社区携张湾区部分物业公司及物业协会会员在森嘉·幸福里小区开展创文工作观摩学习现场会。

高举党建引领旗帜

森嘉物业十分注重发挥社区党组织战斗堡垒的作用,坚持党建统领全局,切实为业主提供及时贴心的服务。

经过两年多的积极探索和不断完善,森嘉幸福里小区创建了共建、共治、共享的“1+3+N”的小区自治管理模式,其中“1”代表社区党总支,以社区党总支为引领,“3”代表小区党支部、小区物业、小区业委会,它们共同参与小区自治,“N”代表辖区居民和需要解决的事项涉及到的相关职能部门。

通过“1+3+N”的小区自治管理模式,各方制定议事规则和工作流程,建立供需清单,定期召开会议,密切工作联系,化解各类矛盾,共同为小区居民服务,对小区环境改造公共设施完善等服务管理重大事项,共同研究方案,明确落实责任,复杂问题由各方面指定专人成立协调小组联动解决。尤其是通过居民和相关职能部门的加入,使小区的各种问题得以及时、有效的解决。

服务无止境,脚步不停歇。森嘉物业将继续秉承“诚信物业、阳光服务”的理念,誓做和谐社会金牌管家,让小区业主获得一个干净整洁、舒适有序的宜居环境,居民生活的幸福指数得到全面提升。



幸福里小区物业管理荣誉众多