

去年在物业服务质量考评中成绩平平,今年一季度却跃入红榜 伊顿华府小区靠什么“逆袭”?

□记者 姚舜婷 文/摄



5月7日下午,记者走进新城伊顿华府小区时,数名工人正在逐个更换小区里的路灯。物业经理周志飞告诉记者,小区交付七年,原先的路灯亮度欠佳,近期他们要换一批新的,“原先的模拟摄像头成像不清晰,我们也在计划后续换成数字的。”

上月,市房管中心公布全市中心城区物业服务质量考评排名,伊顿华府在业主选聘物业服务合同(交付未满足8年)的小区中位列第五。作为一个因住户多、租户比例高而管理难度很大的小区,伊顿华府过去一年的考评成绩平平,今年一季度却一举跃入红榜且名列前茅,他们的物业团队为什么能在成绩上“逆袭”?他们的做法有没有值得其他小区借鉴之处?记者为此实地走访了伊顿华府,一探究竟。

勤跑腿、多沟通 是他们真诚的具象化

物业服务质量考评要检查哪些内容?多数市民并不了解,记者就此咨询了市住建局相关工作人员。

“考评主要考核物业服务企业是否严格按照物业服务标准履行服务责任,重点考核小区物业的内业资料、外围管理、设施设备管理。外围管理方面我们就要实地检查卫生情况、绿化养护情况,设施设备管理指共用设施设备维护保养情况等,结合这些内容综合打分。”该局相关工作人员解释道。

今年第一季度的物业服务质量考评,市住建部门对定海、普陀和新城三个区域共220个有物业服务小区进行检查和考评,其中业主选聘物业服务合同(交付未满足8年)的小区有40个,排名前15%的小区进入红榜,伊顿华府的邦泰物业与另两个小区并列第五。“伊顿华府过去几个季度排名一直处于中档,今年一季度进了红榜,他们的内业资料和外围管理、设备维护都做得不错。”该工作人员说。

提及此次小区的物业服务质量在考评中获得了市住建局相关部门的认可,物业经理周志飞谦虚地表示,自己和同事们只是脚踏实地地做好了本职工作,“真要说做了什么,那就是勤跑腿、多沟通,别无其他办法。”

一般来说,带有新近交付、物业费标准较高、小区定位高端等属性的小区排名会靠前,而伊顿华府交付已近8年,物业费相对低廉,且因靠近学校,小区租户多,给物业带来了较大的管理难度,可以说,在考评中具有“先天劣势”。周志飞说,自己和同事们经常接到有关邻里纠纷的各类投诉,都是琐碎的小事,但事事他们都要做到有回应。

“有天晚上八点多,一个业主打物业电话说邻居把垃圾放在了家门口,他比较介意这个事。”担心不尽快处理,业主间会生嫌隙,引发更大的矛盾,周志飞立刻联系安保队长上门为业主处理,“大多是这种小矛盾,比如学生晚归声音大,租户垃圾随地堆放。不论难不难解决,我们物业首先要做到及时回应,不能让业主的诉求落空。后续就是多跑几趟,多沟通沟通。”

周志飞说,自己和同事几乎每天都要在小区里来回跑,物业中心在南区,北区的业主着急,他们就骑上电动车直奔目的地,要是业主不急,他们就会选择步行前往,一路上顺带查看小区有没有其他需要整改的地方。

“伊家人”的共同维护

采访中,记者还偶遇了小区中“巡逻”归来的一队小区志愿队成员,他们都是小区的业主,退休后赋闲在家,便组建了个志愿队,日常在小区内清理卫生、组织活动,维护彼此共同的家园。听说这次自家小区物业在全市考评中排名第五,队员们高兴极了。“说明我们的工作做得很到位啊!”71岁的钱队长自豪地说。

伊顿华府的志愿团队叫“伊家人”,而他们日常的相处也正如相亲相爱的一家人。今年是这个团队组建的第三年,钱队长记得当年小区内部招募了志愿者后先后上报到社区、街道,志愿队在2021年7月1日正式获批成立。

志愿队成员多数是已经退休的业主,钱队长所在的小分队共4人,最年轻的高大姐是山东人,今年57岁,说起小区环境维护,高大姐滔滔不绝,“我们小区租户多,一些租户他不把租来的房子当自己家,也就不那么爱护小区环境。以前咱们这儿真的有点脏乱。”

车乱停、垃圾乱丢在过去的伊顿华府相当常见,但自从小区施行撤桶并点、车位收费后,这类现象得到了有效控制。“至于零星的垃圾,我们志愿队就派上了用场。我们四人一组,每天在小区巡逻,大年三十都是巡逻完才回家吃饭。遇上解决不了的问题,就‘召唤’物业经理,群里喊一声,很快就能获得回应。”高大姐说,经理的一句“收到,马上解决”是业主们的定心丸。

队伍里最年长的奚大伯今年75岁,他提起了一件让他印象深刻并感动了许久的小事。“有一阵子舟山总是下雨,我们志愿队的党群活动中心门口的石台长了青苔,走上去滑得很。我们就自己拿了拖把,把青苔处理掉了。物业经理知道后非常抱歉,她说‘这应该是由我们来做的事’。就这么简单的一句话,我真的感受到物业和我们业主是一家人。”

业主与物业彼此包容,彼此扶持,这样有爱的模式也正是伊顿华府环境不断提升的窍门之一。

“不过,我们可不能骄傲,这次第五名,下次要努力冲到第四名!”钱队长笑着对经理说。

记者手记

有“家意识”,才能提升“家环境”

物业服务质量好坏是小区质量优劣的重要衡量标准之一,也是购房者选择小区的重要风向标。记者比对了过去三年的全市物业服务质量考评排名,位列前茅的往往是新近交付、定位高端、入住人数较少的小区,如长峙岛的几个由绿城物业管理的小区,历年排名在前期物业中都处于高位。而像伊顿华府这样交付时间久、物业价格低、租户多的小区,能多年保持排名不落后,一季度冲上红榜第五,要得益于物业团队和业主的共同努力和相互包容。

采访中,多位业主表示物业事事有回应是他们最看重的事,有些事难解决,业主也能理解,但事前没回应、事后无反馈就会使业主产生需求不被重视的感觉。在这点上,伊顿华府现在的物业团队做得到位。

物业经理周志飞反复表示自己没有做太多事,也就是勤跑腿、多沟通,实际上在她的手机中,交流群有好多个,甚至每个业主都能获得一对一的服务,在这种细节上做到位,就能带给业主“物业负责任、自己受重视”的体验。

小区环境的维护不能单靠物业付出,业主们得把小区当成自己家,共同维护家园环境。如伊顿华府的多位业主自发地加入志愿队,每日在小区检查卫生、维护秩序的行为,无疑也增强了小区居民的凝聚力,他们的勤跑腿甚至也带动起短期租户们自觉规范行为,还减轻了物业的压力,这就是一种良性循环。

物业和业主都有了“家意识”,才能提升“家环境”。

