

专家考核及业主满意度调查结束

2020年度许昌物业总评榜下周揭榜

□ 记者 秦水淼

1月14日,随着专家考核组及业主满意度调查小组走出博林·六和花园小区,2020年度许昌物业总评榜专家考核及业主满意度调查结束。下周,许昌市物业管理协会和许昌报业传媒集团将结合市民投票、专家考核结果、业主满意度调查结果公布榜单。

你可能不知道 公建物业管得有多细

2020年度许昌物业总评榜有一个特点:报名的公建类物业服务企业、物业项目较往年明显增多。其中,入围“标杆公建”的有11个项目。

在上一周的专家考核中,专家考核组对许昌市科技馆青少年宫、长葛盛合国际公寓等公建类项目进行了考核。公建类项目服务的不仅是业主,还有广大群众。因此,公建类项目既要有“面子”,又要有“里子”。

公共秩序、车辆管理、环境卫生、绿化管理、人员引导……这些公建类项目市民都能直观感受。

对于这些“看得见”的服务项目,专家考核有更多内容。是否严格落实防疫措施、保洁员对于保洁区域是否有清晰的记录、公维队员的巡查记录是否完善等细节是专家考核组所关注的。

有一个细节能显示出专家考核组的专业和严格。为绿化树木喷洒农药,市民司空见惯。而对于专家考核组来说,关注的是全流程,农药采购、农药配比、喷洒时间、农药瓶如何处理,都要求有清晰的记录。

市物业管理协会会长晁新辉在专家考核中谈到,公建类项目服务主要有安保、保洁及设备管理、档案管理。其中,设备管理、档案管理工作是业主看不到的。

设施设备管理是物业服务的重要内容。在考核中,专家考核组对供水、供电、排污、电梯、监控、消防等公用设施进行了全面检查,既看设施运行情况,又随机抽取设施运行记录、巡查记录、报修记录等,并现场对设施管理人员进行提问。

市物业管理协会会长晁新辉总结,设施设备管理得好坏关系到业主的生活。设施设备管得好,就能延长其使用寿命和减少其维修次数,为业主省钱。

住宅物业好与坏 业主满意度最关键

对市民感受最深的住宅物业,许昌市物业管理协会、许昌报业传媒集团“双管齐下”,专家考核与业主满意度调查同步进行。

在专家考核中,对于业主满意度,物业服务企业很重视,所有报名的企业都开展了业主满意度调查,大部分物业服务企业业主满意度调查都进家入户。

而这些物业服务企业做满意度调查的底气,来源于他们的服务。在专家考核中,记者发现不少小区有自己的办法,值得借鉴。

在华尊物业服务的静波宁武苑小区,华尊物业党支部书记被选为业主委员会主任。在打造“红色物业”基地的同时,业主委员会成为物业服务企业与业主沟通解决问题的桥梁。据华尊物业党支部书记、静波宁武苑业主委员会主任周保德介绍,业主委员会与物业公司沟通零障碍,业主随时向业主委员会反映问题,业主委员会立即与华尊物业沟通解决。业主委员会每年都会召开年度会议,列出需要时间解决的问题,倒排工期解决。2019年,静波宁武苑业主委员会年度会议梳理问题近20项,2020年全部解决。在档案管理上,华尊物业做得也很细致。记者翻看华尊物业的档案目录,有三分二224项共计100页,其中基础资料108个档案盒、物业资料102个档案盒、业主资料224个档案盒。

记者发现,物业服务企业积极运用高科技手段服务业主。在附近有三大商场的福桂园小区,诚润物业运用“达管家”APP,物业审核后,业主可以实现远程开门、蓝牙开门和来客授权,提高了服务效率,方便了业主。在六和花园小区,博林物业充分利用直饮水设备产生的废水,方法值得借鉴。

在专家考核中,市物业管理协会秘书长王春强总结,住宅物业最为关键的是业主满意度与安全。在省级示范居住项目六和花园,考核组在小区7号楼随机摁下消防警报按钮。两分钟后,正在小区南门巡查的秩序员张会云便赶到现场并启动消防预案。

2020年度许昌物业总评榜 榜单下周公布

“总体来说,此次报名参加2020年度许昌物业总评榜的企业和项目都有亮点,不过还存在档案管理粗放、部分方面不符合标准化的问题。”王春强介绍,随着专家考核和业主满意度调查的结束,2020许昌物业年度总评榜将进入最后环节。

根据活动安排,组委会将综合业主投票、专家考核结果、业主满意度调查结果,并与物业主管部门结合,公布各奖项名单。作为活动的主办方,2020年度许昌物业总评榜榜单公布后,许昌报业传媒集团将利用《许昌日报》《许昌晨报》对上榜企业、项目、个人进行报道,汇聚物业行业正能量,助力和谐社区建设。



许昌市物业管理协会会长晁新辉带领专家考核组在安得广厦物业服务的许昌市科技馆青少年宫检查设施设备。 记者 吕科 摄



许昌市物业管理协会秘书长王春强在华尊物业服务的静波宁武苑小区查看档案管理。 记者 李保磊 摄



工作人员随机在诚润物业服务的福桂园小区开展业主满意度调查。 记者 吕科 摄