

中国社会科学院服务局 缘何“三顾”瑞贝卡物业？

□ 记者 秦水森 通讯员 冯磊

20人团队，10天跟岗学习。
中国社会科学院服务局3月底又一次来到瑞贝卡物业。这是两年多来中国社会科学院服务局第三次来瑞贝卡物业“取经”。

中国社会科学院服务局 3次到瑞贝卡物业“取经”

2019年11月13日，中国社会科学院服务局局长助理杨志华到瑞贝卡物业调研，对瑞贝卡物业服务管理工作给予高度评价。

2020年9月17日至29日，中国社会科学院服务局工作人员一行18人，在瑞贝卡物业进行了为期12天的学习交流。

瑞贝卡物业一系列人性化的特色服务，给中国社会科学院服务局工作人员留下了深刻的印象。

2021年3月23日，中国社会科学院服务局又派出20人的团队，来到瑞贝卡物业，进行为期10天的学习交流。

作为中国社会科学院科研工作、机关办公和职工生活提供后勤服务保障的部门，为何3次前往瑞贝卡物业进行交流？瑞贝卡物业有哪些值得称道的地方呢？

3月31日下午，中国社会科学院服务局副局长熊义桥，在瑞贝卡物业总经理王楠、副总经理王阿玺的陪同下，先后参观了许昌瑞贝卡·和天下、许昌瑞贝卡·兴天下等小区，说出了瑞贝卡物业值得称道的地方：“瑞贝卡物业的管理非常专业、非常规范，亲情化微笑服务、人车分流等举措很有特色。这次10天的跟岗学习，大家收获依然很大，我们将借鉴瑞贝卡物业的先进经验！”

便民服务、社区活动 提升业主幸福指数

3月27日上午，瑞贝卡物业兴天下物业服务中心开展的“描绘春天，放飞梦想”手绘风筝DIY活动引起中国社会科学院服务局工作人员的浓厚兴趣。

客服管家李香兰告诉他们，从2013年10月开始，瑞贝卡物业把每月的20日定为“便民服务日”。在“便民服务日”这天，瑞贝卡物业会为业主提供理发、修理自行车、磨剪子和清理地垫等服务，极大地方便了业主的生活。

瑞贝卡物业在小区大门口设置了“便民服务站”，内有打气筒、扳手等工具，方便业主使用；将“便民手推车”“便民雨伞”“便民急救箱”“便民针线包”等放在各小区门岗处、客服前台，供小区业主免费使用；将物业服务中心的电话、电力部门的电话、天然气部门的电话、数字电视部门的电话等印制成便民服务卡发放给业主，或将便民电话张贴在小区各单元门公告栏内，最大限度方便业主。

此外，丰富多彩的社区活动几乎贯穿全年，如“迎春节写对联”“元宵节猜灯谜”“三八妇女节送鲜花”“欢



中国社会科学院服务局的工作人员参观瑞贝卡物业服务小区。瑞贝卡物业人员(左一)在进行讲解。 瑞贝卡物业供图

乐过六一”“腊八节送腊八粥”等。

规范化、标准化管理 小区更宜居、更安全

瑞贝卡物业服务小区的电梯口处，写有电梯轿厢尺寸方面的数据，可以避免搬运物过大，造成卡物和电梯受损。

各类设备都建立有详细的台账。翻开物业人员的检查记录，会看到这些设备的检查内容、保养内容、清洁时间、清洁标准、清洁频次等信息。这些都给中国社会科学院服务局的工作人员留下了深刻的印象。

在瑞贝卡物业服务小区种植的树木，都被冠以树牌名；绿地内设置了爱护花草树木的告示牌，提醒居民对植物加以爱护；在小区健身区域儿童乐园、羽毛球、乒乓球等供业主休闲、健身、娱乐的场所，都张贴有注意事项等信息。

瑞贝卡物业建立健全了物业管理档案、业主档案，客服、工程人员、维修人员、保洁人员独立负责管理区域。配电室、水泵房、地下室、电梯机房、消防泵室、地下停车库等处，均实现了标牌覆盖，消除了安全隐患。

网格化、人过地净特色服务 让业主感受到家人般的关爱

“为进一步提升物业管理服务水平，2017年2月，我们推出了网格化服务。根据小区的区域面积、单元数量等，将小区划分成若干网格，每个网格由一名主管负责，客服、工程人员、

维修人员、保洁人员捆绑式‘分片承包责任管理’，全面负责网格内的物业费收取、报事报修处理、环境卫生等工作，做到‘小事控制在网格内，大事控制在项目内’！”3月25日，瑞贝卡物业兴天下物业服务中心客服专员崔玲玲介绍。

为避免因保洁人员下班后或保洁频次之外出现“清洁空白地带”，瑞贝卡物业规定物业人员只要在小区内看到烟头、纸屑、果皮、塑料袋等，就要将其捡起来；每周六组织员工集中捡拾小区道路、绿化带内、楼宇周围、停车场等区域的生活垃圾，做到“捡拾垃圾”常态化。

瑞贝卡物业还创新推出“早送”服务：每天早上上班高峰时段，项目经理带队在小区大门口送迎业主；统一规划位置，装置便民晾晒架、设置花卉临时养护区，既规范了管理，又满足了业主养花、晾晒衣物的需求。

瑞贝卡物业冬季为单元门把手装上棉套，防止冰到业主的手；通过微信，推送车辆限行信息。

说到车辆限行信息的推送，瑞贝卡物业当时还在小区地下停车场出口处醒目位置设置车辆限尾号提示牌，时刻为业主提供车辆限行信息。

“瑞贝卡物业的特色服务，让业主感受到家人般的关爱，营造了温馨、和谐的生活氛围。”中国社会科学院服务局工作人员说。

温馨、贴心的服务 赢得业主青睐

“电话铃响三声之内必须接听，

业主挂断电话后，物业人员才能放下电话。”“来有迎声、问有答声、去有送声是客服接待中心的‘三声服务’。”“进入业主家，要说话轻、走路轻、操作轻、开关门轻。”“任何时候、任何地点遇见业主，都应主动打招呼。”“上门服务时应按门铃或敲门，严禁用手拍门。”这些为物业人员量身定制的一条条“铁规”，进一步规范了物业人员的工作行为，保证业主时刻享受到温馨、贴心的服务。

此外，瑞贝卡物业还积极倡导“业主的事无小事”“管理就是服务”的理念，不断强化物业人员的主动服务意识。

在瑞贝卡物业小区每个单元门，均张贴有楼宇管家的照片及其联系电话；设立24小时值班电话，接受业主和使用人的报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等要求；建立业主微信群，定期进行温馨微信推送。瑞贝卡物业人性化的服务，构建起物业与业主间的和谐关系。

在交流学习中，瑞贝卡物业和天下物业服务中心客服主管胡金凤、兴天下物业服务中心客服主管胡明军带领客服人员向中国社会科学院服务局的工作人员详细讲解了瑞贝卡物业前台人员的接待流程、服务礼仪，以及楼宇管家的服务重点、空置房管理、装修巡查、入户拜访等日常的服务工作。

“物业服务真不错，充满了人情味儿，住在这里很安心！”许昌瑞贝卡·兴天下22号楼业主鲁女士、21号楼业主高女士向中国社会科学院服务局的工作人员称赞瑞贝卡物业。