

瑞贝卡物业获中国社会科学院服务局高度评价

“管理专业、细致,服务品质非常高!”



中国社会科学院服务局局长杨志华一行在瑞贝卡集团副总裁、瑞贝卡房地产公司总经理郑文基的陪同下调研许昌瑞贝卡·和天下小区 李红军 摄

本报讯(记者秦水森 通讯员冯磊)“刚才参观你们的家天下和天下两项目,管理非常专业、非常细致,小区绿化、人车分流、管家式管理、档案管理非常规范。我们也参观过其他物业公司,咱们瑞贝卡物业服务品质非常高……”11月13日,中国社会科学院服务局局长杨志华一行,在瑞贝卡·家天下、瑞贝卡·和天下小区调研时,对瑞贝卡物业服务管理工作给予高度评价。

杨志华一行在瑞贝卡集团副总裁、瑞贝卡房地产公司总经理郑文基等陪同下,先后到许昌瑞贝卡·家天下、瑞贝卡·和天下小区,参观了整体

环境、二次加压泵房、监控室、资料档案室等。小区整洁的卫生环境、规范的管理秩序、别致的温馨提示,尤其是小区的楼宇管家、设施设备标准管理、制度规范上墙、花卉临时养护区、衣物集中晾晒区、20项便民服务、试乘电梯、网格化服务、迎送业主、人过地净等具有瑞贝卡物业特色的服务措施,给杨志华一行留下了深刻的印象,杨志华不时驻足仔细观看,叮嘱随行人员拍照。

“小区干净,管理规范,各类设备都有卡片,都建立了详细的台账。翻开设备检查记录本,检查、保养、清洁的时间、标准、频次都一一详细记载。

从物业服务内容、服务标准、收费内容、收费标准、各项制度措施、各种工作流程都规范上墙……”在小区参观时,看着整洁的卫生环境、规范的管理秩序、各类设施设备一尘不染、标识标准统一,杨志华不断称赞。

郑文基向杨志华一行介绍了瑞贝卡物业规范管理的措施。瑞贝卡物业自成立伊始就加强物业标准化、规范化建设,在许昌物业行业率先构建了覆盖业务流程每个环节每个员工的ISO9001质量管理体系,使各项管理工作得到科学、有效的控制与落实,从一开始就实行规范化管理,能站在一个高起点上为业主服务。目前,

瑞贝卡物业已成为许昌市物业行业的一张“名片”。

“你们瑞贝卡物业的工作流程、规章制度等都很标准、很规范。”听了郑文基的详细介绍,杨志华不停地赞扬瑞贝卡物业制度规范、管理规范、标准细致。

如今,每天一大早,楼宇管家、工程人员就对所负责区域的电梯进行试乘,做到运行情况时刻掌握;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,在小区地下停车场出口处醒目位置设置车辆尾号提示牌,时时刻刻为业主提示车辆限行信息;早上出入高峰时,项目经理带领客服、公维、工程人员在大门口值岗,送迎业主,让业主体验瑞贝卡物业小区浓浓的家的温馨。

“做物业,就是要有一颗热心、一颗良心,像你们瑞贝卡物业的‘亲情’服务,就是把业主当成自己家人来对待,肯定能做好。”听了瑞贝卡物业人员别具特色的服务介绍,杨志华很是赞赏。

在许昌瑞贝卡·和天下会议室,郑文基向杨志华一行简要介绍了瑞贝卡集团公司发展情况。今年恰逢瑞贝卡集团公司成立30周年。30年来,瑞贝卡集团公司从单一的发制品加工发展到现在的三大产业、八大行业,离不开集团公司董事局主席的高瞻远瞩,也离不开全体“瑞贝卡人”的艰苦奋斗。瑞贝卡房地产公司更是一直秉承董事局主席关于“建成老百姓买得起的好房子,建放心房、良心房”的要求,严抓质量管控和现场管理,匠心铸就精品。瑞贝卡房地产已成为许昌地产行业的领军品牌。

在参观和听取情况介绍之后,杨志华对于瑞贝卡房地产公司铸造精品,建设让老百姓放心、安心房的做法给予充分肯定和好评,并就瑞贝卡物业“服务用心、管理用心”,着力打造服务品牌,努力提升服务质量,不断为业主创造优质生活环境给予高度赞扬。

让微笑在服务中传递 让服务在精进中闪耀

腾飞物业

开展微笑服务大比武活动

本报记者 胡永鑫 文/图



在腾飞物业第一届微笑服务大比武中,物业人员尽显风采

微笑是人间最美好的语言,无论是初次谋面,还是相识已久,一个自然流露的微笑,总能胜过千言万语。对于物业管理行业来说,微笑服务很重要,但发自内心的真诚微笑显得尤为难得。微笑是一家物业公司最生动的“名片”,腾飞“物业人”用发自内心的微笑服务业主,以此来展示“物业人”的友善热情与文明。

“您好,有什么可以帮助您?”客服小姐姐说话时面带微笑,让业主感受到温暖。“请您放心,很快就可以帮您处理好。”维修师傅不顾自己汗流如雨却微笑着安慰业主。看到手提重物的老人,小区秩序员赶紧上前帮忙,笑容满面地和老人聊天……腾飞“物业人”从身边小事做起,人人笑脸以对,人人以微笑服务千万家,将最美丽的微笑镌刻在腾飞物业“名片”上,让业主于细微处感受物业服务的和谐与温暖。

为进一步提升业主满意度,提高服务质量,在全体员工中树立“爱岗敬业、追求卓越”的思想,进一步增强员工的微笑服务意识,树立品质服务的先进典型,充分发挥“微笑服务达人”的示范效应,弘扬尊重服务、重视服务、珍惜人才的风尚,本着“公平、公正、公开”的原则,11月6日,“服务至诚,笑由心生”腾飞物业第一届微笑服务大比武活动在学府名苑开展。

该活动分为团体创意秀、“微笑服务达人”风采展示两个环节。在团体创意秀环节,来自鹿鸣湖畔、奥体花城等4个小区及洪河富贵、华豫博等3个案场物业部的参赛队伍以多种形式展示了腾飞物业“严格苛求,自觉奉献”的良好职业精神,展现了职业物业管理人应有的仪容仪表、礼貌修养、职业形象,每名参赛

人员用最美的微笑、最暖人的话语、最贴心的服务将各自的特色服务运用到活动过程中。虽然比赛时间短,参赛人员却赛出了风格,赛出了水平,展现了腾飞物业员工专业的服务水平和拼搏进取的精神风貌。

作为检验“物业人”微笑服务技能水平的重要活动,微笑服务大比武活动通过形象展示、情景模拟等检验了参赛人员的综合素质。每一个环节,都有详细而严格的评分标准,将每一个细节细致量化。经过紧张激烈的比赛,由评委评选出“微笑服务达人”一至三等奖及优秀团体奖。

腾飞物业总经理李晓艳说,这次微笑服务大比武活动展现了腾飞物业的服务标准、服务技能、服务态度以及优秀的团队精神,从而全面提升腾飞物业的服务品质,同时也表明了如今业主对服务品质的要求越来越高,行业之间的竞争越来越激烈,腾飞物业要在市场竞争中立于不败之地,就必须要在坚守品质、坚持专业的的基础上,勇于创新,敢于竞争,建立具有腾飞物业特色的管理模式及服务标准。希望大家能够在本次活动中学有所得、所感所悟,真正融入火热的工作当中,用文明之举去引领带动整个团队,为业主提供更好、更贴心的服务。通过不懈的努力,腾飞“物业人”让业主明白无论是业主还是“物业人”,只要大家敞开心扉,彼此真诚相待,我们就是一家人。

“每时每刻,用心用情”。腾飞“物业人”以实际行动来表达,腾飞物业专业过硬、素质优良的团队,秉承专业的技能、专注的精神为业主提供高品质生活服务,带来美好生活享受。

用“精细化、专业化、标准化”物业服务 叫响安得广厦物业品牌

继承接许昌科技广场、高铁许昌东站之后,安得广厦物业再次承接许昌市又一地标性项目——许昌市科技馆青少年活动中心物业服务项目

本报记者 秦水森



安得广厦物业将标准化管理作为重点工作推进 (资料图片)

2019年6月3日,许昌市投资总公司发布“许昌市科技馆青少年活动中心物业”项目中标结果,河南安得广厦物业管理有限公司(以下简称安得广厦物业)在众多物业企业中脱颖而出,成功中标。这是安得广厦物业承接许昌科技广场、高铁许昌东站之后,接管的又一许昌市地标性项目——许昌市科技馆青少年活动中心物业服务项目。这也是安得广厦物业承接的第12个物业管理项目。

据了解,安得广厦物业是由许昌市大学生自筹资金、自主创业,于2011年4月注册成立的一家专业从事物业管理的服务公司。该公司自成立伊始,便坚持“服务至上、求实创新、做强品牌、奋勇争先”的企业经营理念,凭着浓郁的创业激情、优秀的管理团队和踏实肯干的工作劲头,先后承接了瑞嘉祥花园、安和雅居等居民小区及许昌科技广场、高铁许昌东站、许昌市交通运输局、许昌市东城区行政服务中心、许昌市城市公共交通有限公司等公共物业服务项目。

该公司成立8年来,坚持立足基层,心系困难百姓,帮穷济困,先后帮扶失地农民和贫困户再就业达600人

次,使这些困难群体从公司起步,进入物业服务行业。该公司先后被市委、市政府授予“许昌市创业就业工作先进单位”“许昌市职业道德建设标兵单位”称号,并获得“许昌市五一劳动奖状”。该公司法人代表先后被评为“许昌市青年创业标兵”和“许昌市农村青

年致富带头人”。

该公司9月1日进驻市科技馆青少年活动中心项目后,立即组建了高学历、高素质的管理团队,制定了科学化、精细化、标准化的物业服务流程;在公共秩序维护方面,针对科普基地和青少年服务中心人流量大、小朋友多等特点,设置了不间断巡逻岗,增设了迎宾岗和引导岗,为市民及小朋友安全有序参观游玩提供了坚实保障;在卫生保洁方面,严格按照作业流程和工作标准对地面、观展器具、电梯、洗手间、墙面等公共区域进行不间断保洁,要求做到“人走即复位、人走即清洁”,电梯轿厢一尘不染,卫生间配备固体香粉及洗手液;在设施设备维护方面,要求维修人员一律持证上岗,坚持每天对消防控制室、配电室、水泵房和空调机房等10余间设备房进行不间断巡查,做到及时发现、及时上报、及时维修,全力确保科技馆一切设备正常运行;在公益服务方面,设置爱心岗和便民服务站,对群众遗失物品进行统一存放管理,为老年人提供轮椅服务,为来访群众提供茶水、创可贴、纱布等紧急医疗用品,得到参观群众的一致点赞。安

得广厦物业决心将市科技馆青少年活动中心项目打造成省级公共物业服务优秀项目,并以该项目为基础创建公共物业服务标杆。

自全市“不忘初心、牢记使命”主题教育开展以来,许昌市党史党建馆每天都接待来自全市各级党委、政府机关的领导干部调研参观。为营造安全有序、整洁卫生的参观环境,安得广厦物业以高度的责任感,认真对待每一次接待活动,高质量地完成了秩序维持、接待引导和卫生保洁工作。截至目前,他们共组织接待服务8000余人次,得到各级来访领导的充分肯定和高度认可。

千淘万漉虽辛苦,吹尽狂沙始到金。回首创业历程,安得广厦物业8年来风雨兼程,创业激情有增无减,带动更多人共同致富的初心没有改变。瞻望未来发展,他们将永葆初心、砥砺前行,以“咬定青山不放松”的决心和“敢教日月换新天”的信心,在许昌这片沃土上干一份实业、成一份事业、做一份良心产业,以“逢山开路、遇水架桥”的勇气,展现“80后”的责任和担当。



安得广厦物业服务的科技广场和许昌市科技馆 (资料图片)

市场上,有些中介公司会夸大房子优点,隐瞒房子抵押等信息

买二手房,每一步都要心中有“数”

本报记者 李正茂

人生的三大要事:成家、立业、买房。近期,虽然楼市遇“冷”,但新房价格还是很高。有些急于结婚或者子女入学的“刚需一族”,会选择二手房。因为二手房是现房,可以直观地看到周边的配套设施,而且还能了解房屋的质量。

但二手房交易流程较复杂,需要的时间长,且伴随着各种各样的风险。所以,消费者在购买二手房时要多留个“心眼儿”,在购买的每一步都要做到心中有“数”。

风险一:中介夸大房子优点,回避缺点

有些中介公司在给业主介绍二手房时,有意夸大优点,回避缺点。比如,个别中介公司员工在带业主看房的时候,遇到楼层高的,就带你去阳台看采光;房间朝北的,就说夏天凉快;房间朝东的,就说没有西晒;紧靠主干道的,就说交通便利等。

所以,业主一定要坚持自己的选房标准。在看房时,中介人员带你到房间后,可以让他在一旁休息,自己每一个角落认真地看,包括天花板是否有漏水痕迹,厨卫下水是否通畅,是不是阴厨阴卫,卫生间异味是否严重,墙体是否渗水霉变……如果担心自己有遗漏的情况,可以提前拿笔和纸把需要看的重点列一个单子,看完一项就立即备注情况。

风险二:房东让多位业主集中看房

二手房市场上,一些精明的房东会联系多家中介公司,让多位业主集

中看房。这样,就会造成房子抢手的局面,给业主造成很大的压力。再加上中介公司的“美言美语”,业主很可能在未完全了解房子的情况下,甚至在没有慎重考虑的情况下就匆匆交了定金,一旦房子有产权、质量问题,再维权就比较麻烦。

所以,业主在选房时,要把握自己的选房节奏。因为,大多数人在一种喧嚣、嘈杂的环境中,非常容易失去理智。如果遇到集中看房的情况,要冷静,要给自己充足的看房、选房时间,不可操之过急。

风险三:隐瞒房屋的抵押等信息

如果一套房子存在产权纠纷、抵押等情况,房东故意隐瞒不说,中介公司和业主轻易不会知道。或者,交易对方并不是产权所有人,或者不是完全产权人。

针对这种情况,业主可以通过比对房产证和身份证来确定,前提是房产证是真实有效的。如果不能辨别真伪,你可以要求中介公司帮助核实,也可以自己去房屋管理部门查询。

所以,业主在挑选中介公司时,一定要擦亮眼睛,要对中介公司有一个全面的了解,包括其具体规模、主要房屋来源、以往的服务案例等,并在接触时多注意分辨其提供信息的真假。

同时,业主还要挑选靠谱的经纪人,对于极力劝说业主尽快下单的经纪人要慎重考虑,只顾着夸房子好的经纪人在服务中不会太考虑业主的诉求。