

连续11年蝉联“业主信赖的好管家”称号

远航物业：乐做业主信赖的好管家

——远航物业荣登2022年度许昌物业总评榜侧记

本报记者 秦水森 通讯员 齐学群 文/图

2月25日，2022年度许昌物业总评榜颁奖仪式举行，远航物业喜获“业主信赖的好管家”“许昌物业行业创新服务奖”等4项称号。许昌市四大机关服务中心项目负责人刘爱云获评“优秀项目经理”，远航物业董事长丁一军获评“突出贡献人物”。

据了解，自许昌物业总评榜发榜以来，远航物业年年榜上有名，连续11年荣登许昌物业行业年度总评榜，连续11年蝉联“业主信赖的好管家”称号。

远航物业缘何连续11年上榜？强势竞争力从何而来？

感动服务，增强业主、市民幸福感

“十分感谢小曹同志，如果没有她及时救助，我真不敢想会是啥后果……”1月30日上午，在许昌市民之家办事大厅，一位80多岁的老人紧握住远航物业创业服务中心公秩队员曹晓彦的手，一个劲地表示感谢。当日10时许，这位老人在乘坐电动扶梯时不小心摔倒，情况十分危急，正在当值的曹晓彦看到后飞奔过去，及时按下停止按钮，成功解救老人。安抚好老人后，曹晓彦又仔细查看老人身体情况，并找来碘伏、纱布进行消毒和包扎。待老人情绪稳定后，她又搀扶老人来到二楼办事窗口，协助其办完个人业务。

“在远航物业，这样的好人好事数不胜数，几乎每天都在上演，扶老携幼、帮孕助残、拾金不昧、见义勇为……市民之家一年就有上千件。这里的工作人员和办事群众有啥需要帮忙的，我们员工都是主动靠前，热忱服务。”远航物业创业服务中心经理杜丽丽说。

在远航物业创业服务中心物业办公室，墙上挂满了业主和市民赠送的锦旗。记者看到，一名客服人员正礼地礼貌接听客户来电，认真记录服务需求；另一名客服人员热情地为一个业主办理失物领取手续。临走时，该业主还留下了一封感谢信……

据了解，远航物业自成立以来，始终坚持以业主为中心的服务理念，先后推出亲情化、人性化服务和微笑服务，业主满意度连年保持在98%以上。

2021年，远航物业将“业主满意”升级为“业主满意2.0”，推出感动服务。“实践让我们懂得，做好基础服务只会让业主满意，不会让业主感动，因为那是合同义务。‘业主满意2.0’的核心就是感动业主，如何感动业主呢？”远航物业董事长丁一军说，“雪中送炭是关键，这里的‘雪’就是业主的痛点，我们就是要培养发现业主‘痛点’的眼睛，把业主最关心、最头痛的事情解决好，把问候和关爱及时送上去，延伸服务的长度、提升服务的温度，增强业主、市民群众



的幸福感。”

专业能力强，赢得业主信赖

“10楼发生火灾，请灭火组立即行动。”2月10日上午8时45分，消防警报骤然响起，随着应急指挥部下达指令，灭火组的5名队员迅速穿上消防服，就近拎起灭火器，乘坐消防电梯直奔事发地点，及时扑灭初起火灾。耗时2分41秒，成绩优秀。这是远航物业市妇幼保健院服务中心组织的消防灭火实战演练，队员们的出色表现，赢得现场观摩考核组甲方后勤领导的点赞和认可。

“为了应对各种突发事件，我们编写了消防灭火、电梯困人、防暴、水浸、停电、停电等应急预案和演练脚本，有针对性地常态化开展实战演练。”远航物业市妇幼保健院服务中心经理赵磊介绍，每次发生突发情况，我们都能快速反应、正确处置，避免出现重大损失。不仅如此，远航物业还以专业的眼光，积极为甲方献策出力，助力医院建设发展。在疫情防控中，远航物业主动承担起临时发热门诊哨点的援建任务，组装集装箱8个，安装水电管线1000余米。在医院“创文”“创三甲”活动中，远航物业主动请缨，义务为甲方各科室做7S管理培训和现场技术指导，为甲方节省开支5万余元。

据了解，为了提高专业水平，远航物业注重员工能力培养，形成了每日小训、每月轮训、每季比武的培训模式，坚持“一口清、活地图”应知应会知识考核，营造了浓厚的比学赶超的学习氛围。

“目前，项目重要岗位，如消防监控员、水电工、空调工、锅炉工等持证率达到100%。经理、主管、客服人员本科学历占比89%，大专学历占比96%。”赵磊说。

远航物业员工每日训练，提高专业水平。

“有这样的物业团队，我们省心、放心、安心。”市妇幼保健院后勤负责人这样评价远航物业。

标准化管理，打造精品项目

既有整齐划一的停车位、焕然一新的篮球场、平坦干净的水泥路、修剪平整的绿植草坪，又有标准规范的非机动车集中停放处、设施齐全的休闲运动场所、统一醒目的标识标志……近期，在远航物业的配合助力下，许昌防汛抗旱指挥中心大厦园区呈现一系列喜人变化。

许昌防汛抗旱指挥中心是远航物业在管服务项目之一。“自接管以来，我们始终秉持匠心精神，把基础服务做到极致，努力把项目打造成标准化、规范化、精品化项目。”该服务中心经理王世磊说。

在大门口高峰岗，公秩队员正在娴熟地指引车辆有序出入；走进园区，道路干净整洁，车辆停放整齐；步入大楼，大厅、走廊地板光亮如镜；顺着楼梯到达地下室，设备房内各类设备运转正常、漂亮如新。

在每一个项目，远航物业都视品质为生命，精心管理、细心呵护，竭力为业主和甲方提供优美、卫生、规范、安全的办公和生活环境。

“项目创优是远航物业提升物业服务规范化、标准化水平的一个有力抓手。”远航物业总经理毛相雨说，“坚持项目创优，是远航物业的优良传统和做法。我们通过创优，对照标准，查问题、抓整改，就像和高手过招儿，认清自身差距与不足，从而取得长足进步。”

标准化管理一直都在创新发展中。近年来，远航物业引入7S管理、目视化管理和标识化管理，开展星级标杆

设备房创建活动，建立详细的设施设备台账，完善现场基础设施；还针对项目特点，制定了政府公建类物业管理册和医院类物业管理册，进一步规范制度、流程，从根本上保证远航物业服务品质。

据了解，远航物业在管服务项目十余个，其中1个项目获评省级公共物业优秀项目，7个项目获评市级公共物业优秀项目，2个项目获评标杆建设项目。

高质量党建推动服务高质量发展

2月18日，远航物业党支部召开组织生活会。会上，党支部书记带头自查，党员们结合岗位围绕服务创新、担当作为、能力作风等方面开展批评与自我批评，大家开诚布公、畅所欲言，各抒己见，积极为企业发展建言献策。

虽然是非公企业，但是远航物业非常重视党建工作。

“党建就是力量，把党建工作抓好了、做实了，就能凝聚人心、聚集共识，形成战斗力。”远航物业党支部书记丁一军说。

据了解，2015年11月，远航物业党支部成立，确立了“围绕经营抓党建，抓好党建促发展”的指导思想，积极发挥党建引领和党员先锋模范作用，促进公司发展和服务提升。

各个服务项目均设立党员先锋岗和党员突击队，项目经理、部门主管90%以上都是党员，佩戴党徽上岗成为一道亮丽的风景线。“戴党徽、亮身份上岗服务，既增强了党员意识和责任心，又增加了业主信任感，密切了党群关系。”丁一军说。

党建强，发展强。近年来，远航物业坚持党建引领，积极打造“五星”支部、创建“红色物业”、开展志愿活动、配合创文工作、参与公益慈善活动、助力疫情防控，取得了突出成绩。2019年，远航物业被东城区半截河街道党工委评为“基层先进党组织”；2020年，被许昌市委组织部评为“疫情防控和复工复产一线表现突出的基层党组织”；2021年，被许昌市委组织部和市住建局联合授予第一批“红色物业五好党组织”称号；2022年，被许昌市委、市政府评为“文明单位”。

特别是在2022年疫情防控中，远航物业舍小家、顾大家，先后投入党员33人、员工400余人，完成急难险重任务37次，24小时坚守岗位，全力保障“卫生医疗、抗疫指挥”两条前线，以责任和担当，用实际行动守护好业主和群众的生命健康安全，赢得了业主和社会认可。因表现突出，远航物业被许昌市住建局评为“疫情防控先进单位”。

张奶奶身边的“雷锋”

本报记者 秦水森 通讯员 冯磊



瑞贝卡物业新天下物业服务中心客服管家马芳芳(右)看望张奶奶。 资料图片

“你们对我真好，经常到家了解情况；看见我提东西，马上帮忙……谢谢你们！”3月5日上午，瑞贝卡许昌新天下小区10号楼810室业主张奶奶来到瑞贝卡物业新天下物业服务中心，要求瑞贝卡物业好好表扬客服管家马芳芳、公维主管孙俊杰等物业人员，夸赞他们是身边的“活雷锋”。

张奶奶今年80多岁，无儿无女，身体不是很好，一个人住在新天下小区。瑞贝卡物业许昌新天下物业服务中心得知张奶奶的情况后，把她作为重点关照帮助对象。该楼道客服管家马芳芳牵挂着张奶奶，巡查时总要到张奶奶家看一看，问一问需要帮什么忙、家里有困难没有等。保洁员于银枝负责10号楼楼道的清洁工作，她每天清洁到张奶奶家门口时，都要敲一敲张奶奶家的门，去看望一下。在小区巡逻的公维人员也时常关心着张奶奶。去年夏季，天气很热，张奶奶喜欢到12号楼附近纳凉。2022年7月28日上午，

公维队员张丰磊巡逻时没有发现张奶奶，就与公维队员王伟迅速赶到张奶奶家，看到张奶奶正与老朋友聊天儿，一颗悬着的心才放下。

疫情期间，瑞贝卡物业新天下物业服务中心经理宋超群每天都会和员工一起上门查看。

2022年1月13日，当宋超群来到10号楼张奶奶家时，张奶奶正在床上躺着。原来，当日午饭后，张奶奶突然心口疼，她想着休息一会儿就没事了，谁知越来越严重。宋超群了解情况后，迅速上报所属社区，联系120急救车辆，组织人员做好120车辆的引导，帮忙把张奶奶抬上救护车。因为救治及时，张奶奶转危为安。

“瑞贝卡物业人员真好，我无儿无女，他们就像亲孩儿一样关照我，他们真是‘活雷锋’，住在这里很安心！”瑞贝卡物业许昌新天下物业服务中心人员的关心关爱，让张奶奶心里暖暖的，她逢人便夸瑞贝卡物业服务好。



在广汽埃安新能源汽车股份有限公司现场展示的新能源超跑汽车(2月24日摄)。广州是全国最重要的汽车生产基地之一，是国家节能与新能源汽车示范推广试点城市。近年来，广州围绕核心零部件和产业链薄弱环节推进强链补链工作，瞄准新能源、智能网联、汽车半导体等细分领域开展精准招商。 新华社发

尊敬长辈的道理，
我懂得。



中宣部宣教局 中国文明网