

腾飞物业

以创“五星”促服务力再提升

本报记者 秦水森 通讯员 邱凤生

瑞贝卡物业

芝麻小事传温情

本报记者 秦水森 通讯员 马莹莹 邓改会 胡明军

近日,东城区建设交通局公布2023年度上半年物业管理星级考核排名,腾飞物业服务的鹿鸣湖畔、学府名苑、奥体花城、东站前府、腾飞花园、洪河富贵等6个小区全部获评五星级物业小区。其中,腾飞鹿鸣湖畔小区自东城区2021年开展星级评定以来,每次都是五星级排名第一名,彰显了腾飞物业的服务力、竞争力、创新力、品牌力。

以“五星”创建为目标
推动服务升级

2021年,东城区印发《东城区关于进一步加强物业管理实施方案》《许昌市东城区物业服务管理住宅小区考核细则(试行)》,建立物业管理星级考评机制。

腾飞物业以打造五星级物业小区工作为最大动力和出发点,对照考核要求,从细处着眼,向实处发力,以多形式、全方位的服务提高居民的居住体验,持续推进精细化、专业化水平的提升。每月社区交叉考核后,腾飞物业会召开专题会,研究创建工作推进情况,对考核检查提出的问题,集中力量进行整治,推动物业服务“提档升级”,持续提升“专业化管理、品质化服务、品牌化发展”的服务力,不断筑牢发展根基,推动项目管理升级,真正将物业服务做到居民心坎上,切实让居民享受到更优质的服务。

以居民需求为导向
持续深耕品质

2023年,腾飞物业将“服务力提升”



腾飞物业在暑期举办“小业主成长体验营” 资料图片

作为全年的主题。腾飞物业以“关注居民需求、理解居民需求、不断超越居民期望”为理念,以居民的“第一视角”生活需求为导向,匠心打造“飞悦+”服务特色体系,着力提升服务水平和服务品质;从细微处着手,办好居民关心关注的大事小情;完善服务标准及品质管控体系;持续开展归家动线12个服务触点提升、小区环境绿化提升、设备设施焕新、社区安全感提升等,全面提升居民的幸福感和居住体验感;在夏季来临之际,开展“用电安全大检查”,深入居民家中,免费开展线路和电器安全使用检

测,消除安全隐患;每月定期开展“红色便民服务”,免费检测电动车、磨刀、洗地垫、理发等,把服务做到居民心中。社区“幸福氛围营造”是物业服务企业的重要软实力。腾飞物业通过特色服务及理念渗透,让居民切身感受到物业服务带来的幸福。腾飞物业每月都推出精彩纷呈的社区文化活动,其中,“红色观影月”“泡沫之夏”“小业主成长体验营”暑期三大主题活动深受居民尤其是青少年的喜爱。在居民乔迁、结婚之际,腾飞物业还免费为居民营造喜庆氛围、提供礼仪服务。

禹州市
建立矿业权人勘查开采信息公示综合长效监管机制

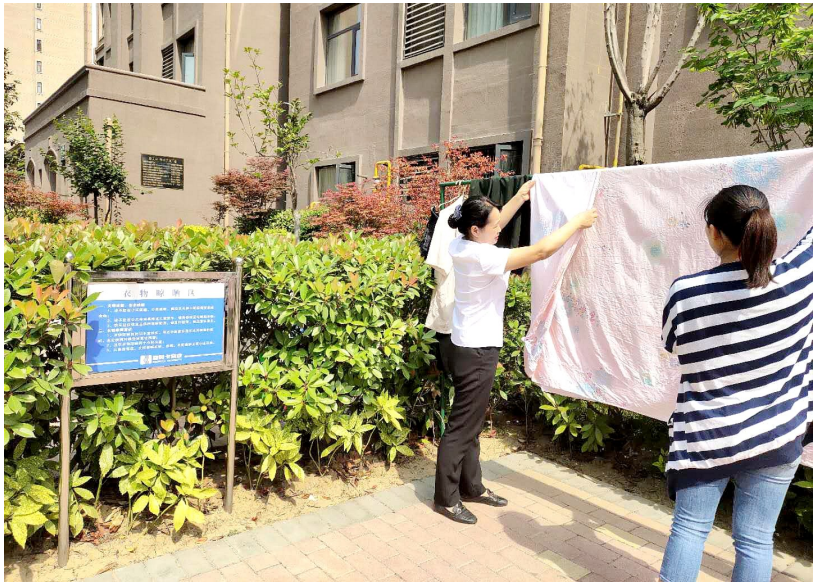
本报讯(记者 胡永鑫 通讯员 张延伟)近日,禹州市自然资源和规划局会同第三方机构完成省自然资源厅随机抽取的6家煤矿企业实地核查任务,其中3家企业被列入异常名录并限期整改。这是该局建立矿业权人勘查开采信息公示综合长效监管机制的措施之一。

自2023年度矿业权人勘查开采信息公示工作开展以来,禹州市自然资源和规划局高度重视、精心组织,各业务

股(室)、执法队及各相关自然资源所协调配合、齐抓共管,确保该市72个探(采)矿权人勘查开采信息公示完成率100%。在此基础上,该局按照“两随机一公开”原则,由省自然资源厅和禹州市矿业权人勘查开采信息公示联席会议确定,通过委托第三方资质单位现场搜集核查资料、无人机航拍等措施,对18个矿业权人的勘查开采信息公示情况进行实地核查,全面、准确了解矿山企

业开采现状及法定责任义务履行情况。据悉,禹州市自2017年起实行矿业权人勘查开采信息公示制度,凡持有矿产勘查许可证、采矿许可证的矿业权人,须在规定期限内通过自然资源部信息公示系统如实填报上年度矿产资源勘查开采信息,并向社会公示。自然资源主管部门通过“双随机一公开”实地核查方式对其公示信息的真实性、完整性实施监督,对填报信息弄虚作假、法

定责任义务履行不到位的采矿权人列入异常名录,并促其限期整改,如期完成整改的可移出异常名录,连续列入异常名录满3年的企业纳入严重违法名单予以重点监管。该制度进一步加强对矿业权人履行法定义务、合理开发利用矿产资源的事中和事后综合监管,为营造公平竞争环境、促进矿业权人诚信自律、推动矿山企业绿色高质量发展等奠定基础。



瑞贝卡物业人员帮业主晾晒被子 资料图片

“电动车没有落锁,公维人员帮助停到安全位置!”“老人在家要帮忙,给物业打个电话立马有人来!”……在东城区物业管理星级考核组进小区时,瑞贝卡新天下业主葛先生、尹女士等向考核组讲述了瑞贝卡物业暖心的小故事,夸赞瑞贝卡物业周到、贴心的服务。

物业服务没有惊天动地的大事,都是日常琐碎的小事,而这些小事却关乎千家万户的幸福。为此,瑞贝卡物业制定《瑞贝卡物业服务细节标准》,明确各类人员服务标准。

“于细微处见真情,于小事上显服务,让每一个小事都传递出物业人员浓浓的温情”。这是瑞贝卡物业全体员工的共识。

如果业主晾晒的衣被忘记收回,瑞贝卡物业的管家们会帮忙收回并及时联系业主。今年7月28日,“杜苏芮”来袭。眼看要下雨,瑞贝卡物业新天下物业服务中心公维巡逻员杨丰磊迅速跑到晒衣场巡查,及时把业主晾晒的衣被收起整理好放于监控室。第二天中午,外出旅游的王先生才想起晾晒的衣被,急忙打电话让物业帮忙收起。得知物业早已收起后,王先生很感激。8月7日,旅游回来的王先生领回衣被,送来了感谢信。

8月5日下午4时许,许昌突降大雨。瑞贝卡物业商会大厦物业服务中心公维队员王磊杰巡逻至车棚时,发现电动车被大风吹得东倒西歪,便一一扶起。出于安全考虑,他把正在充电的电源拔掉,与同事们将所有电动

车的充电器套上塑料袋子,并一一拍照发给业主,便于业主下班后找到充电器。

“下雨天,物业人员为我们的充电器套上塑料袋子,这个举动很暖心!”瑞贝卡商会大厦13层业主李先生说。

8月2日,瑞贝卡物业和天下物业服务中心公维队员巡查园区时,发现60号楼1单元702业主家窗户外有一个马蜂窝。瑞贝卡物业和天下物业服务中心经理助理陈洋得知情况后,组织公维队员穿上消防服,带上工具,快速处理了马蜂窝。

“王莉管家,我养的花在家不容易见到阳光,养护区离1号楼太远,自己工作比较忙,来回跑着不方便。”“交给我吧,我帮你养护!”今年7月初,瑞贝卡物业兴天下物业服务中心客服管家王莉接到1号楼业主艾女士的电话,听着艾女士比较为难,王莉揽下了为艾女士养护花草的工作。王莉把艾女士10多盆花草搬到花卉养护区,贴上编号,定期为花草浇水、修剪枯枝,并将花草养护视频发给艾女士。8月11日,出差在外的艾女士特委托爱人杜先生送锦旗,以表感谢。

在瑞贝卡物业所服务小区,这样暖心的小事经常发生。现在,在瑞贝卡物业各物业服务中心客服前台、小区大门口,张贴着服务人员公开栏、装修流程指南,放置有便民服务箱,只要业主有需要,不管是多小的事,物业人员都会帮忙。正是一件件芝麻小事,让业主们感受到了家的温暖。

请随手关灯
节约用电

中宣部宣教局 中国文明网