

北京麦斯顿物业管理有限公司

Beijing Milestone Property Management Co. Ltd.

小区管理——标准量化让业主安心

文/崔庆

“您好，麦斯顿物业，您需要什么帮助？”当空巢老人刘阿姨拨通“国优”丰融园小区的24小时值班电话时，话筒中传来了悦耳的声音……小区里的业主们遇到大事小情都会拨打物业服务中心这部电话。受益的除了空巢老人之外，小区的居民也感受到物业服务中安保、工程维修、清洁绿化等专业的细节服务。作为北京市建委在西城、房山、石景山三个区开展的住宅物业服务标准化规范试点活动试点之一的西城区丰融园小区由于成绩突出，被定为标准化规范试点中的试点，并逐渐在北京市推广。

衡量物业服务质量和优劣，铁的标准是：百分百达到合同约定。一丝不苟地履约，诚实守信。为了实现约定，忘我而利业主，是物业人诚信的最高境界。丰融园物业服务中心严格执行公司制定的1个《管理手册》、35个《程序文件》和188个《作业指导书》，填写209种记录表格，使小区的规范服务

尽可能量化。业户报修：服务热线24小时开通，20分钟赶到现场，24小时内进行回访；保安巡查：庭院每班次8圈，B1、B2层每日巡查不少于13圈；消防安全：每月对消火栓进行2次检查，消防报警3分钟到达现场确认，红外线报警1分钟内处理完毕；绿化：绿篱每月修剪1次，草坪每月修剪2次；工程：对28类设备设施的巡检（运行）周期和保养周期都一一做了硬性量化规定；保洁服务的工作流程在作业时间上则精确到时和分。

丰融园服务中心要求员工练就服务基本功。门岗保安值岗两周内，须能够分辨确认业户与外来人员。两月后，须确认业主的楼宇号；车库巡逻保安须熟记400多辆轿车的车牌号；中控值机员须掌握151个烟感、750个温感、32个手报、10个防火卷帘门、621个消火栓的准确位置。每个保洁员都可熟练背诵岗位保洁流程；保绿员对绿化面积、数量、位置、长势如数家珍；工程员工对哪个户型的哪串管线供暖季需要经常放气，哪条下水管路容易堵塞了如指掌。

打开丰融园物业档案室的柜门，一册册排列有序的物业服务档案和文件映入眼帘。据了解，丰融园小区物业档案297册，其中专业档案238册，物业服务标准化规范文件11册。麦斯顿物业自主开发并实施了物业管理信息系统，包括业主服务基础数据、保修管理、房产管理、业主档案管理、统计报表等5大类别。

按照物业服务标准化第一项的要求，“每年集中进行一次公开的物业管理服务意见征集，并将提出的意见与解决情况公示”。丰融园服务中心长年坚持每年两次业主意见调查，对业主提出的意见和建议做到全部归纳总结，并以召开“服务改进专题会”的形式，对一些业主关心的问题进行研究，制定整改措施。一位业主提出：“小区门禁系统敏感度减弱，需要进行维修”，物业维修人员找到问题并进行维护后，客服人员及时对业主进行回访，得到业主认可。由于坚持标准化的物业服务，丰融园小区业主对物业服务工作的满意率长期保持在99%以上。

此外，麦斯顿物业还坚持诚信服务、真情服务、细节服务几大特色。比如：陪护空巢老人看病；夜间用担架送业主去急诊；为独自在家的急重病人叫来救护车；为身患绝症的病人提供服务；打扫大小便失禁的老人弄污的楼道和电梯轿厢，为去世的老人抬上殡仪车等。又比如在安保服务中要求精神饱满，站姿军事化，努力打造物业服务“第一眼”。值岗有“三声”，即业户来时有迎声，业户问时有答声，业户走时有送声；坚持“五个一”服务标准，即有一声问候，拉一下车门，接一下负重，撑一下雨伞，第一时间出现等，丰融园服务中心的员工用行动实践着全身心服务的理念，让业主感受到麦斯顿物业人的真情。

作者系北京麦斯顿物业管理有限公司丰融园服务中心主任



▲ 丰融园小区保安帮助老年业主