

说起天一物业,或许您并不甚了解;但提及新华地产和它服务的诸如新华学府花园、新华学府春天、新华优阁、新华星座等优质住宅项目,大家一定不会陌生。作为新华地产的“御用”物业服务公司,也是合肥本土最早的物业企业之一,天一物业以“做天一品质,创新华品牌”为口号,伴随着合肥物业行业一路成长起来。

谢庆文 记者
邹传科 程梦萱



学府·花园

物业服务城市 品质铸就品牌

安徽天一物业管理有限公司发展纪实

真心相待:一切为了业主

在新华最早落子合肥,也是最负盛名的学府花园项目,记者见到了天一物业总经理宋文凤。不知是否是所处行业的关系,从宋总的身上总是能让人感受到一种亲切与温和,从她的身上,你能看到天一对业主的态度:细致、真诚。

“物业无小事,物业工作的细致做在每一处。”除了日常工作的认真仔细,不放过一个死角,天一物业要求员工在工作之余也要心系业主与小区的每一个细节。关注每一个业主,设身处地地想业主所想;不论是身处哪一个岗位,随手拾取小区路面上的垃圾,不放过任何可能出现的安全隐患。

在涉及小区的管理上,除了做好本职工作服务与以身作则,天一物业认为更多的在于沟通,一遍又一遍的沟通,而这种沟通方式的前提在于对业主真诚。“不断地换位思考,站在业主的立场考虑,这样的沟通

才能换来理解。”

“人不像机械的流水线,每个个体的理念、意识之间总会存在着摩擦,新制度或新政策颁布之际,会碰到这样那样的质疑,每一个决议在实施过程中也会遇到各种障碍,总是众口难调,这就需要物业工作人员不断地磨合与引导。”宋总表示,要说服业主,首先要理解业主。“我们不允许员工给业主定性,说某一个业主难缠,哪一户人家事多。没有人会毫无理由地做一件事,只有了解表象背后的原因,才能真正理解他,并对症下药。唯有不断沟通才能真正获得彼此的



业主赠送的锦旗

谅解。”

开诚布公,是天一物业获得业主们支持的又一“法宝”。天一物业一直秉持公开、不遮掩的态度,将所有决议提前以公告形式征询业主意见。也正是由于这份坦诚,才获得了业主们不需理由的信赖与支持。

用制度维护企业行为

“离娄之明,公输子之巧,不以规矩,不成方圆”,没有健全的管理制度和规范的作业标准就无法保证高品质服务的持续输出。

据了解,天一公司在发展的过程中不断地从实际出发,总结提炼适合天一发展的各项理论指导,最终梳理出财务、服务、行政、人事等各类制度15项,总计10万多字。而在日常工作中,天一物业要求员工以“5S”标准规范自己,即:整理、整顿、清扫、清洁、素养。

“一方面降低企业的工作成本,提高工作效率,另一方面也是更好地提高服务品质。”通过5S制度的制定,让员工们清晰了解自己的工作任务,也在工作中获得更多的认识与借鉴,从妥善处理点滴琐事做起,规范自己的行为,提高自身的素质、教养,在工作中,拾金不昧、见义勇为等好人好事也时时发生。

“物业公司是劳动密集型行业,企业文化的打造与从业员工的引导,也有利于引导社会稳定。”

开拓外延:为了业主的一切

在天一服务的小区里时常流传着这样一句话:“有困难,找物业。”对于小区的业主来说,物业就像家人、朋友,就像一切问题的钥匙。在采访中宋总笑着给记者讲述了发生在学府花园内的一件“趣事”:小区内某个四楼的住户从老家带来一只活鸡,放在自家阳台上,结果被鸡挣脱,扑棱着飞下阳台,业主赶紧打电话给物业,请工作人员来帮忙抓鸡。这样一件小事,体现出了业主们对物业的亲近与依赖。

小区29#的住户王女士在小区里居住

了7年,她向记者介绍,去年家里的墙壁发生渗水,通知物业后,物业处负责人亲自登门排查了好几次。“当时正是夏天最热的时候,家里也只有中午有人,物业处的孙大姐他们忙得满头汗,到现在想起来心里还满是感动。”最终查明是家里的热水管发生漏水,问题得到了妥善的解决。

按照规定,物业管理的范畴仅仅是小区公共设施部分,在业主收房验收过后,物业不对户内设施承担义务,特别是像学府花园这样近十年的老小区,早已超出了项

目的保质期。但天一物业正是以全心全意为业主的态度,不断拓宽自身服务范畴,尽其所能对业主“有求必应”。

在社区的文化活动上,物业处也不断开拓,为业主想到更多。厨艺大赛、亲子活动、爱心助捐、万圣节游园等等,众多的文娱活动让业主与业主之间,业主与物业之间都靠得更近。物业处还积极联络园区外资源,举办“义剪”“义诊”和安全讲座等公益活动,关爱园区孤寡老人,也便捷业主生活。

诚意进取收获傲人成果

树立“一切为了业主,为了业主的一切”这样的服务理念,天一物业一直为打造一流的物业服务公司而不懈努力,也收获了累累硕果。

2004年,公司成立仅一年,所托管的新华·学府花园小区,以排名第一的成绩被合肥市房地产管理局授予“合肥市物业管理优秀住宅小区”称号。一年以后,“新华·学府花园”小区又以排名第一的优异成绩,被安徽省建设厅授予“安徽省物业管理优秀住宅小区”称号。2006年“新华·学府花园”小区被国家建设部授予“全国物业管理优秀住宅小区”称号。2007年,“新华学府花园小区”再次被安徽省司法厅、公安厅、教育厅、省委宣传部、安全生产监督管理局等多家部门授予“安徽省交通安全示范社区”称号。第二年,“新华·学府春天”小区再次被安徽省建设厅授予“安徽省物业管理示范住宅小区”称号。

在众多的光环里,天一并未止步,2010年,“新华·学府花园小区”被安徽省绿化委员会授予“全省绿化模范单位”的同时,公司也顺利地由物业管理三级资质升级为二级资质,这也为公司以后更快更好地发展奠定了基础。

“天一的崛起,离不开社会各界的帮助与支持,更是所有同仁努力奉献的结果。”目前的天一,已初步实现了“全国知名、安徽一流、合肥亮点”的愿景,而在不远的未来,天一将为了更好地实现这一愿景而奋勇前行!

让员工书写企业文化

天一物业能将工作进行到位,获得众多业主的支持,企业内的基层员工功不可没。“企业的崛起,是众多的精品元素碰撞的结果,而在这众多的元素中,良好的员工素质和优秀的企业文化起到了不可或缺的作用,优秀的企业文化是在企业长期的发展中经过反复地探索、实践、改进沉淀而来。而良好的员工素质则需要全面的专业知识培训和自身的努力进取。”

为了全面提高企业员工的专业素养,天一物业时常邀请相关专家亲临园区指导,特别是在消防与安全等方面,召开讲

座。不断开展员工培训、启动岗位竞聘,以人为本,重视人才,充分激发员工的学习和工作的热情。据了解,自2007年至今,天一物业召开了第六届全体工作人员“比武大练兵”,如今已成为了企业内部的传统。

“在我们的企业,任何员工都有可能做到管理的岗位,不少员工也正是从基层一步一步走上来的。但就目前的社会环境来看,保洁、保安队伍整体素质还偏低,所以需要企业给予他们再学习再提高的机会与空间。”如今的天一物业也已形成了具有特

色的培训体系与特有的企业文化。

除了培训提高,企业也不断给予员工们关怀。“要让员工给予业主们家人般的温暖,首先要让他们感受到家的温暖,感受到集体的关怀。”自集团董事长始各级管理人员时常关怀基层员工,在夏日给一线员工送上西瓜解暑,冬日里端上一杯热汤热茶,给员工宿舍加被添暖。特别是每年年三十的晚上,集团分管领导还亲自陪同春节坚守岗位的员工在单位食堂共进年夜饭,宋总说:“这也已经成为我们企业的一项传统。”