

以热心换真心 情暖小区居民



融媒体记者 黄墩良 许钺钺 文图

“胡大姐,买菜回来了?”
“是啊,你腰怎么了?”
“摔了一下,过几天就会好。谢谢关心。”

昨日上午,在小区巡逻的李良约,热情地跟业主胡女士打招呼。胡女士看他弯着腰,还坚持上班,关心地问道。

李良约是福建中安物业管理有限公司泉州市区“辉映江山”小区物业项目经理,拥有12年的物业管理经验,被派驻到“辉映江山”小区担任物业经理以来,带领团队,以热心换真心,以高度的责任心尽职尽责,获得业主的广泛认可。



李良约在查看小区新安装的宣传展板

1 换位思考 化解业主的心结

“生活在同一个小区的业主,楼上楼下的邻居,难免会发生一些不愉快,他们向物业反映,我们得立即了解,尽量帮忙化解纠纷。”说起自己做好小区物业服务工作,李良约说,“得做好每件看似小事的事情,这样才能获得业主的认可。”

有一件事让李良约印象深刻。前几年,楼上的业主阿江(化名)在装修时,工人因操作不当,打穿了楼板,让楼下的邻居阿河(化名)非常生气。阿河立刻向物业反映。李良约和其他物业人员立刻赶到现场查看情况,发现反映情况属实,便要求工人暂停施工。此后,对如何修复受损的楼板,阿江和阿河双方的意见不统一,闹得有些不愉快,他们寻求物业公司帮忙化解。李良约从“远亲不如近邻,千金难买邻里情”的角度出发,劝解双方寻求解决问题的最好方式。最终,阿江和阿河握手言和,破损的楼板修复,阿江的装修也恢复进行,并顺利入住。“这几年来,每逢春节,他们都会给我们物业公司送果篮,感谢我们当初能热心化解当初的纠纷,物业费也是一次性交一年。”

房屋漏水、楼道灯坏了、地板有污渍……这类“小事”,关乎业主的居住体验感,只要接到业主反映,李良约总是和同事们第一时间处理。



物业和业委会默契合作,给电动自行车安装遮雨棚。

2 面对台风 冲锋在一线抗灾

面对突发的状况,身为物业经理的李良约总是身先士卒,冲锋在第一线。

去年7月,小区遭遇强台风“杜苏芮”袭击,绿化树被刮倒,小区一片狼藉,业主的生活受到很大的影响。面对突如其来的自然灾害,李良约迅速启动应急预案,组织全体物业工作人员投入抢险救灾工作。他安排人员对小区内的门窗、广告牌、树木等进行检查加固,及时清理排水管道,确保排水畅通;同时,加强对小区重点部位和薄弱环节的巡查监控,设置警示标识,防止发生次生灾害。在整个抢险救灾过程中,他坚守在一线,连续奋战了24个小时,带领团队成功应对了此次强台风袭击,并在灾后迅速对家园进行恢复及清理工作,保障了小区业主的生命财产安全,将灾害损失降到了最低限度。他在突发事件处理过程中的果断决策、冷静指挥和勇于担当的精神,得到了业主和公司领导的高度赞誉。

之前,针对业主反映报修响应速度慢的问题,李良约重新梳理报修流程,设立24小时报修热线,并建立维修人员绩效考核制度;项目报修及时处理率达到95%以上,有效提高了业主对物业服务的满意度和信任度,上一年度业主满意率达95.88%。

3 合作默契 与业委会良性互动

昨日上午,在修葺一新的篮球场,小谢跟妈妈在打篮球。10月底,篮球场一些破损的设施修复后,小谢经常跟着妈妈来打篮球。

“小朋友可喜欢了,一到周末,人就更多了。”谢妈妈笑着说,“对业主们提出的意见,业委会和物业公司都很认真对待,物业服务真心不错。”小谢一家人住小区9年,对于物业服务好不好,他们是看在眼里的。

李良约介绍,2019年9月23日,小区成立首届业主委员会,为不断满足业主多样化生活服务需求,提升业主居住幸福感,他们与业委会同心协力,积极推进社区品质提升,如小区网球场改建塑胶篮球场、加装高空抛物摄像头、防腐木改造板材路、6号楼外围改造停车场等,为业主打造舒适、美好的家园环境。

今年换届后担任业委会主任的金国旋对李良约的评价也很高:“有一些业主反映的事情,业委会反馈给物业,李良约都马上落实到位,及时改正或者及时处理。”

最近,在业委会和物业公司的共同努力下,小区一些破损的公共设施、娱乐设施、锻炼器械都得到修复或者更新,同时,还为小区电动自行车加装了遮雨棚,让充电更加安全。

李良约说,一个小区的物业管理做得好不好,并不是单纯靠物业经理就可以实现的,更重要的是要在街道、社区和各级主管部门的引领下,在小区业委会和业主们的支持下,在物业服务团队所有工作人员的共同努力下,大家齐心协力,共同为创造美好家园而努力。

一分辛勤一分收获。2021年4月,“辉映江山”项目客服班组荣获泉州市总工会颁发的“工人先锋号”荣誉;2022年9月“辉映江山”志愿服务队获得鲤城区委宣传部、区委文明办等颁发的“鲤城区疫情防控优秀志愿服务组织”荣誉称号;2024年6月“辉映江山”项目荣获“2023年度住宅小区物业服务星级评定”推荐五星级荣誉。



修葺一新的篮球场,成了业主们锻炼的好去处。