

以热心换真心 情暖小区居民



融媒体记者
黄墩良
许钹钹 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履责，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。



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，篮球场一些破旧的设施修复后，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。”小谢一家入住小区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，小区一些破旧的公共设施、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。