

“卷”出用心服务 这家物业交出高分满意度

■ 记者 倪珉



在2023年,这家以“管得宽”屡获点赞的物业公司,又“卷”出了新高度。日前,四川邦泰物业服务有限公司(以下简称“邦泰物业”)2023年度第三方(入户)客户满意度调研结果新鲜出炉,取得97.75%的傲人成绩。

这早已不是邦泰物业第一次取得这样的好成绩。据悉,每年邦泰物业第三方客户满意度结果都远高于百强物业平均值,并且连续5年客户满意度超过95%。以2019年为例,邦泰

品质“更新” 业主常住常新

判断小区物业是否“合格”,最直接的标准是什么?是时间的检验。

谈及物业服务,家住乐山的邦泰业主张女士有话要说:“我们全家搬到现在的房子已经6年了,去年国庆假期有朋友来玩,说我家怎么还跟交房的时候差不多,除了小区树长高了,其他的设备设施、园区道路都和新的不一样。”

为了搞好小区绿化,邦泰物业针对工作人员开展理论结合实操的培训,仅去年三季度就打造花境75处,面积约400平方米。去年春秋两季,还对园区开展绿化“补妆行动”。截至去年10月底,绿化焕新和

物业客户满意度为95.3%,百强物业平均数据为80.4%。之后几年,邦泰物业的满意度数据还在逐年攀升。

2023年邦泰物业围绕“品质更新服务焕新”年度工作主题,为更加客观全面反映服务质量真实情况,他们除了升级完善样本选择和调查方式之外,还首次引入“同城竞品调研”,通过调研当地标杆物业客户服务评价,作为内部学习和焕新提升的方向。

补栽面积接近2万平方米。为优化与业主的“接触面”,邦泰物业落实服务“可视化”,改造交付项目服务岗亭38个,规范保洁手推车规范停放43处,完成人行出入口岗位外移服务47个,并配置专业机具提升作业精细度。

围绕“社区共创”,邦泰物业服务焕新的边界远不止于此。2023年,邦泰物业投入近300万元,共创和丰富业主活动空间与区域。架空层是社区生活中较为理想的公共社交场所,是社区里的“第三空间”。避风避雨的空间下充满了欢声笑语,承载着亲子、社交、娱乐等多重功能,延伸业主对美好生活的无限想象。

服务“焕新” 提升老年业主幸福感

这段时间,“一把黄扶手”刷爆了邦泰业主的朋友圈,不少人在业主群里点赞这个小小的扶手。

2023年,邦泰物业在全国13座城市、47个小区内开展“邦扶到家”行动,为小区有意愿的老人安装一把助力行动的“黄扶手”,通过适老化改造,解决老年人生活当中的“痛点”。内江邦泰国际社区77岁的梅爷爷成了首批体验者。

由于梅爷爷的老伴儿王奶奶多年前患上了“帕金森”,行动有诸多不便,走路、洗澡都需要他的帮助。物业联系梅爷爷,给他们安装了一个黄扶手。“现在好了,她扶着扶手,坐在椅子上,我给她擦身子更方便也更稳当了。”梅爷爷高兴地说。

为了让业主老有所养,邦泰物业去年升级长者计划为“乐龄计划”,全面开启养老服务项目试点。梳理形成老年专属台账,定期上门查看家中药品是否过期、清理冰箱,陪伴老人沟通交流;为使业主老有所为,成立社区养老沟通群,组织开展丰富多彩的文体娱乐活动;定期开展义诊及乐龄课堂等,编写老年群体智能生活服务指南;对独居高龄老人提供免费维修,以及药品、生活用品的跑腿或代买服务,切实提升老年业主生活的幸福感。

玩法“上新” 超15万人打卡“邦里节”

去年中秋国庆假期,不少人外出游玩,感受到了久违的人间“烟火气”,但也有人工作日“卷”累了,一到假期就想宅家享受“躺平”时光。被业主称为“创意能手”的邦泰物业自然也不允许自己闲着,给业主准备了一场集结15万业主、10城联动、57个项目狂欢的“邦里节”,为业主带来一份“专属热闹”。

期间在西昌,邦泰物业结合地方特色,为业主打造了家门口的火把节。在内江,邦泰物业找来老式爆米花手艺人,为业主“复刻”童年记忆,600余道菜的超级坝坝宴,成为给业主们准备的“最豪横”节日礼。在自贡,邦泰物业奏响五谷丰登的时代新篇章,趁着秋收节气,将农耕文化引入社区,物业员工乔装打扮,将丰收果实送到业主家中,让大家一起分享丰收喜悦。

这些只是邦泰物业开展特色活动中的一小部分。据了解,邦泰每年组织文化活动800余场,除了像“邦里乐活节”这样大型的盛夏消暑系列活动,更有为业主送2500朵栀子花、万斤柚子等的特殊福利。

(图片由邦泰物业提供)

物业故事

乐山高新区： 筑牢耕地和生态保护防线

本报讯(记者 倪珉)近日,国家二级重点保护动物灰鹤现身乐山高新区耕地恢复种植区域——大渡河风光带,这群从远方到来的“稀客”成为耕地恢复成果的见证者。

“这里原本是一片撂荒地、土地贫瘠,经过整治后,现已种植了油菜、小麦等农作物,长势都挺不错。”乐山高新投资发展(集团)有限公司相关负责人介绍,通过耕地恢复,不仅提高了土地利用效率,还改善了区域生态环境,吸引国家二级重点保护动物灰鹤前来觅食,展翅翱翔的鹤影,成为冬日一道风景。

据了解,为遏制耕地“非农化”“非粮化”“撂荒”行为,牢牢守住耕地保护红线和粮食安全底线,乐山高新区多方发力、上下联动,通过“流转+整治+种植”模式,集中力量推进耕地整改和恢复、永久基本农田核实处置等工作,让闲置的土地重获新生,确保农业增效、农民增收。截至目前,乐山高新区已累计完成耕地恢复及农作物种植1400余亩。

北京加强保护 让千余栋历史建筑“亮起来”

新华社北京1月8日电(记者 郭宇靖)北京市规划和自然资源委员会8日公布《北京市历史建筑规划管理工作规程(试行)》,细化规划管理审批流程,打通历史建筑规划管理的“最后一公里”。

2019年至2021年,北京市共分三批次公布1056栋(座)历史建筑。这些历史建筑时间跨度达700年、覆盖全市11个区,承载功能多样,建筑风格多元,是北京丰富的历史文化的重要组成部分。

为进一步完善历史建筑保护利用政策体系,北京聚焦“把历史建筑保下来”“让历史建筑用起来”“把历史建筑管起来”“让历史建筑亮起来”等核心问题,结合城市更新等政策,细化了历史建筑规划管理实施路径。

此次发布的规程坚持把保护放在第一位。依据保护利用过程中对历史建筑干预程度的不同,划分了“日常保养”“维护修缮”“原址复建”“迁移”“拆除”等五类行为,避免因界线模糊而造成“建设性破坏”;同时,采用“绣花功夫”,针对历史建筑不同情况采取不同保护措施,明确各类保护行为的底线要求。

根据不同特点,北京将对历史建筑区分保护部分和更新部分,避免“一刀切”,保障历史建筑的活化利用。规程要求,涉及维护修缮和原址复建的,应当最大程度地保护其真实性,对有价值部位按照原材料、原工艺、原形制进行修缮或者复建,对于确因合理利用需求进行更新的部位,允许使用新材料、新技术和现代设计手法,但应当与历史风貌协调,并尽可能消隐、弱化处理。

上博东馆 将于2024年实现全面开放

新华社上海电(记者 孙丽萍)记者8日从上海博物馆获悉,历时6年多打造的上博博物馆东馆将于2024年全面建成开放。上博东馆为“十三五”时期上海市重大文化设施建设项目,位于浦东新区世纪大道。

上博东馆对标世界顶级博物馆,整体建筑面积为11.32万平方米,陈列展示区总面积约3.36万平方米,馆内共设20个展厅和互动体验空间,以独特设计构建完整的中国古代艺术史陈列体系。

据悉,2024年2月2日起,上博东馆将试开放青铜展厅,并推出“星耀中国——三星堆·金沙古蜀文明展”和“邂逅三星堆12K数字艺术展”。届时,500余件精美文物将向观众讲述数千年中国青铜文化史。

上海博物馆馆长褚晓波介绍,随着上博东馆启动进入倒计时,“文物搬家”工程任务艰巨,有大约15万件珍贵文物要陆续、安全搬到东馆。

褚晓波说,2024年年底,上博东馆将实现全面开放。

夹江 小区加装电梯 群众称赞送锦旗

本报讯(刘佳 记者 倪珉 文/图)日前,夹江县冯城街道工农社区滨海国际小区的五位业主代表将印有“为民办实事 心系老百姓”的锦旗,分别送到夹江县住房和城乡建设局、夹江县冯城街道,表达小区业主对他们心系老百姓、为民办实事的感激。

2023年,夹江县住房和城乡建设局、冯城街道严格按照《乐山市既有住宅加装电梯工作指导手册》要求,在群众自行摸排基础上,结合冯城街道地处老城、老旧小区偏多的特点,以工农社区、城东社区为重点,全力推进既有住宅电梯加装工作。

经过前期紧张施工,目前,滨海国际小区电梯加装工作已全面竣工,并投入使用。小区业主代表杨女士说:“终于实现了我们的电梯梦,现在上下楼很便捷,家中老年人也可以方便出行,大家都感到满满的幸福。”

冯城街道相关负责人表示:“下一步,冯城街道将以电梯加装为突破口,以点带面,在改善群众居住环境、提升群众生活质量方面全面发力,真正正把各项工作落到实处。”

目前,夹江县已加装电梯58部,在改善群众居住环境、提升小区管理水平方面迈出了坚实的一步。



群众送锦旗

消防通道一条条 保持畅通是首条



不占用、堵塞或封闭安全出口



不占用消防车通道



不人为设置妨碍消防车通行和火灾扑救的障碍物



消防车道 严禁占用

