

天瑞尚城： “细节服务”打造幸福小区“标杆”

■ 记者 陈梓

小区
档案

名称：天瑞尚城

基本信息：地处塘下中心区，总用地面积：68136.85平方米、总建筑面积约204435.01平方米，其中商业建筑面积4200平方米，住宅建筑面积约162758平方米，物业用房建筑面积约1140平方米，是一个以高层为主的高品质园区。园区内配套两个会所与一个游泳池。

所属物业：绿城物业服务集团有限公司瑞安分公司。

2012年12月底交付的天瑞尚城小区以其独特的园区景观和注重细节人性化的物业服务拔得了“2015瑞安十佳幸福小区”的头筹，得到市民和各部门单位的认可。

而在前期评审调查期间，记者发现，业主除了对园区配套满意外，最“赞”的就是绿城物业服务与管理了。

亲情服务 构建信任的桥梁

业主舒奶奶今年70多岁，子女平时在外做生意，很少回家。绿城物业的工作人员得知这一情况后，定期打电话或上门拜访，关注她的身体健康状况，并隔段时间安排专业人员为舒奶奶量血压，提醒舒奶奶生活中的注意事项。

对于物业的细心服务，舒奶奶赞不绝口：“简直比我的子女还要贴心！”

据了解，为了更加关爱小区内的孤寡老人，绿城物业特别推出了“孤寡老人定期拜访”服务，每月至少一次以上上门拜访，并进行健康测评。“对小区里的老人，我们之前做了大量的调查工作，了解业主的年龄、身体状况，比如对患有高血压等慢性病之类的，设置有针对性的提醒和服务。”绿城物业服务集团天瑞尚城负责人戴连平说。

在人性化服务方面，绿城物业也有一手。专门设置了“物业服务中心亲情服务计划表”，共15大类、46小类，包括车辆门窗、家庭门窗查检、孤寡老人定期拜访、便民维修服务、乔迁、婚庆服务等。

“绿城的服务我们特别信任，我们把绿城物业人员当做自家人一样看，平时人不在家，让他们帮忙关煤气、关窗是常有的事。”业主黄先生感慨道。

秩序服务 安全就在业主身边

提起秩序维护员，人们脑海里浮现的可能是高大威武的身姿、整齐统一的着装和铿锵有力的口令声。但绿城所在服务园区内的夜间秩序维护员却有所不同，他们是小区无声的守护者。

现代人白天上班压力大，为了让每位业主能有安静的夜晚休息时间，夜间巡逻队员们都会专门配上对讲耳机、软底皮鞋，以减轻对话声、脚步声。他们就这样守护着每位业主的安全，但却无声无息。

在业主上下班时间段，记者在小区门口看到了岗岗秩序员和物业的主要管理者，他们向业主问好，倾听业主的意见或投诉，并及时予以反馈。

对于物业管理工作，有着多年物管经验的戴连平有自己的独特见解：“做物业不仅仅局限于小区环境的改善，更需抓住业主的心。通过用一些生活小细节时刻关心业主的生活，这些细节虽然不‘贵’，但却是我们的真心和用心，也因此更加深得业主的欢心。”

记者手记

冬天到了，物业会把冰冷的单元门把手用绒布包起来，业主回家拉单元门的时候，不那么凉；夏天的时候，物业会给小区

每辆车子上贴防阳罩，为炎炎夏日开车的业主带来清凉……

一直以来，绿城物业的细致服务，天瑞尚城的业主都看在眼里、记在心里。做精、做好、做细、做专，成就了绿城物业公司如今在瑞安物业管理行业的标杆地位。



天瑞尚品： 物业用真心“拉拢”人心

■ 记者 陈梓

位于陈虬路的高层小区天瑞尚品是2010年交付的新小区，它紧挨集云实验学校，外观设计感超前。

去年10月以前，这个小区物业费为每月4.8元/平方米，物业公司服务却达不到业主的要求，合同到期后，老物业公司主动退出。

2014年9月底，新物业瑞安宏阳物业进驻，提升服务水平，和业委会共同努力，进行大刀阔斧地改革，成为“2015瑞安十佳幸福小区之一”，得到业主的频频“点赞”。

在瑞安，每月4.3元/平方米的物业费或许让人难以接受，但天瑞尚品小区的业主们却掏得开心，这是为什么呢？记者决定一探究竟。

保安、全球眼、门禁“三位一体” 居住安全有保障

记者来到天瑞尚品，该小区共3幢高层，占地面积不大，环境却十分优美、安静。春风徐徐，樱花漫天飞舞，画面美轮美奂。

说到幸福，业主委员会主任张小英打开了话匣子。

“住在尚品我们真的感觉很幸福，这么多年，没有发生任何偷盗事件，邻里之间甚至没有红过脸。平日里大家工作都忙，见面比较少，可一旦谁家有什么事情都会相互帮忙；此外，小区安静，干净，安全，更给幸福加分哦。”

据了解，尚品面积不大，却有十几个保安人员，加上门禁制度的设立，让小区业主的安全得到了保障。

走访期间，记者碰到了坐在小区的中央花园的一对祖孙。家住3幢的陈阿婆正和6岁的孙子在草地上玩耍，她告诉记者：“孩子爸妈外出做生意了，平时都不在家，小区内很多像我这样的老人就帮着带小孩，我们最希望的就是居住安全，设门卡后陌生人都进不来了，安全感十足，住在这里很舒服！”

24小时随叫随到 物业用心换业主真心

物业是小区的“管家”，“管家”工作是

否到位，业主们最有话语权。

“上次我家儿子结婚，物业人员帮我们铺地毯，在小区广播放音乐，帮忙撒花，忙里忙外比婚庆公司人员还专业。”

“我们的物业比快递公司贴心，大件快递都会亲自送货上门的。”

“家里男人不在家，一个电话他们就上门来帮忙更换电灯泡，通下水道。”

“有次半夜家里没人，我好像感觉有敲门声，吓坏了，打电话给物业，没几分钟就有人上来了。”……当记者问起对物业评价时，围在小区花园内的大妈们滔滔不绝。

在天瑞尚品物业服务中心，记者看到宏阳物业管理有限公司业主信息受理记录中，有搬花盆、开电闸、开门锁等400余条各类业主求助信息。

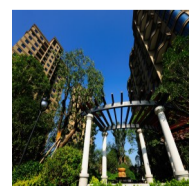
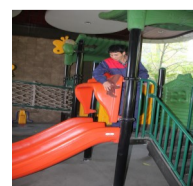
“我们跟医院的120一样，24小时待命，不管是体力活还是技术活，随叫随到，且贴心服务送到家！”物业经理陈垒笑盈盈地说。

正在这时，陈垒接了一个业主的电话，该业主把门锁密码报给他，让他帮忙关一下家中的煤气。据了解，为了更好地投入工作，陈垒把家搬到了这个小区，将服务中心电话与自己的手机绑定，他的真心付出业主们都看在眼里。

张小英说：“他对我们真心，我们都把他当做自家人，密码什么的报给他最安心，有时候做了好吃的，也会让他过来一

起分享。”

连家门的密码都可以透露给物业，足以证明业主是多么信任物业。在天瑞尚品，业主不仅得到了舒适安全的生活环境、全面细致的生活服务，更是收获了幸福开心，每月4.3元/平方米的物业费，他们掏得舒心！



小区
档案

名称：天瑞尚品

基本信息：位于陈虬路，集云实验学校旁，占地面积9696平方米，总建筑面积32571平方米，绿地率30%。总户数112户，入住率达到83%，2014年度被评为温州市物业管理示范住宅小区。所属物业：瑞安市宏阳物业管理有限公司

