

压力之下 特色模式拼出职业素养

防疫工作顺利开展的职业经理人物业团队,也有压力。面对疫情防控的压力带来的工作量激增,职业经理人需要在人力、物力的投入与调度方面拼体力、动脑筋。

“因为我们和小区的居委会和议事会都有对价单,人员是固定的,但是防疫期间增加的工作量让我们的人力捉襟见肘。突发事件响应,我们职业经理人基本上都变成了‘8·10·7’(8点上班,工作10小时,连续工作7天)的工作制。”崔星旺表示,好在有内部的一套奖励机制,而且后续协调社区志愿者、在职党员等,也就把困难解决了。

而除了大兴的职业经理人模式,海淀北部的馨叶嘉园推行的‘物业管家’模式也在疫情期间发挥了大作用。据了解,该小区管理方为万科旗下的‘睿服务’,按照睿服务3.0版的目标,就是实现对人、财、物的连接,不仅将合同系统与营账系统进行连接,还上线资源系统,对员工进行管控,实现了对人、财、物管理的数据化。

“如果说我们在寻常日子的工作量已经饱和的话,疫情期间就显得捉襟见肘。”文竹在海淀北部的馨叶嘉园小区做管家已有三年时间,在疫情期间遇到了前所未有的挑战:人手不够是当前最大的难题。由于返京隔离政策,很多同事不能及时到岗,一个万人社区就4个管家,总共30人服务团队的配置,非常时期应对起来确实吃力,尤其‘睿服务’对我们物业的快速应变、处理问题的能力要求特别高。”

疫情期间,数据化管控也需要人力挖潜。文竹说,她每天的工作从晨会开始、暮会结束。早上8点,几个管家会向物业经理提报汇总一天的工作重点:例如当天小区有多少人要返京,尤其是当前滞留武汉人员也开始返回,我们小区前期摸排的数据大

概有几十人,每天有多少人返回社区我们会分类规划,并与门岗安保沟通,确保台账上对应。同时,还需要对各自区域需要隔离的业主有多少人,对于他们的食品采买、垃圾处理、快递投送等日常生活如何做出妥善的安排。此外,那些小区的公共区域、楼道、电梯间等风险区域要进行每天消杀工作。

之后,作为管家的文竹,一天的时间都会对计划中的工作进行监督,哪有问题或者人手不足,她都会及时赶到参与其中。一旦遇到棘手的问题,或是需要调配相应资源的时候,就需要物业经理出面协调指导。

需要做的还远不止于此。经理的背后是管家,管家的背后是安保、维修、园林、保洁等物业员工组成的服务团队。管家是对接业主的信息端口,业主遇到的所有问题都将直接对她发出,并由她进行信息处理和分发给其他部门着手解决。

文竹说,她与所负责几座楼栋的很多业主都添加了微信,按照公司规定,业主的问题他们需要在20分钟之内应答。同时,业主们也可以通过社区App一键呼叫她,反应速度也有明确要求。按照公司要求,能当天解决的问题绝不拖到第二天。实际上,她都在十几分钟内回复,更多的甚至是秒回。要知道,她负责的4座楼栋居住人口就有2000多人,如何快速处理这些业主提出的问题和要求,都是个考验。

有物业行业人士指出,物业服务正在从‘对物的管理’转型到‘对人的服务’。衡量物业好不好有两条标准:一是否增进了人与人的关系,二是是否带给客户更好的体验。

文竹说,除了对接业主、反馈消息、安排和监督服务进展外,还要对公共区域进行巡视,发现各种安全隐患以及需要维修的设施设备及时通报相关部门进行处理。

“8·10·7”

我们职业经理人基本上都变成了“8·10·7”的工作制。

数据化管控

疫情期间,数据化管控也需要人力挖潜。尤其是对返京人员进行信息摸排和分类管理,并与门岗安保沟通,确保台账上对应。

41个代表

从2679个业主中选出41个业主议事代表,经社区党委筛选、培育出5名业主委员成为小区治理带头人。

化解率95%

妥善处理了涉及物业、业委会纠纷投诉200余起,涉物业纠纷化解率达到95%。

“好管家”出炉“特色经理人”上位

与新小区物业管理责权明确标准服务得以快速演进相比,老旧小区因物业管理主体的缺位,往往面临无人、无钱、无管理的尴尬局面。朝阳区东湖街道的利泽小区,在过去很多年间一直受此困扰。

据了解,利泽小区的原物业是国企改制的民营物业,多年来,该小区因管理缺失,导致环境脏差、垃圾成山,2015年该小区物业费缴费率不足20%。物业公司履约不到位与物业费收取率低,也在该社区形成了一个恶性循环的死结。

“要化解矛盾首先就是要解决管理主体的问题,也就是谁来做这个社区的大管家。”东湖街道城市管理办公室副主任李士博介绍,社区党委为此采取了“多元参与、五方共治”的方法,统领社区居委会、业委会、业主、物业公司及社会单位等各方力量,让小区缺失已久的治理主体归位,使各利益主体共同纳入小区治理平台,创新打造出一套“共建、共治、共享”的社区治理模式。

在此模式下,东湖街道利泽西园一区从2679个业主中选出41个业主议事代表,经社区党委筛选、培育出5名业主委员成为小区治理带头人,带领小区业主解聘“僵尸物业”,选聘新物业。进而,该小区推出了东湖“好管家”项目,小区从此有了“特色经理人”。

中发伟业是利泽西园一区新聘

用的物业公司,该公司经理李万有说,有了“好管家”模式,就有了管理主体、管理目标、管理标准。

“我们物业公司从环境入手,清运420辆卡车的垃圾,投入200多万元进行绿化,粉刷了居民楼的墙面;通过申请公共维修资金,更换了小区内的问题电梯,又在楼道内安装消防报警装置。利泽西园一区面貌焕然一新,2018年获评全国十大‘幸福小区’,物业费收缴率提高到80%。”李万有表示,“好管家”模式使小区物业管理实现从“没人管”到“大家管”。

统计显示,东湖“好管家”运行近四年,妥善处理了涉及物业、业委会纠纷投诉200余起,涉物业纠纷化解率达到95%。

上述,似乎契合了最新的政策导向。北京3月末刚刚通过的《北京市物业管理条例》明确指出,本市物业管理坚持党的领导、政府主导、居民自治、多方参与、专业化管理的工作格局,物业管理纳入社区治理体系,建立健全社区党建引领、居民委员会、业主委员会或者物业管理委员会、物业管理人、业主等共同参与的治理架构。

同时《条例》还首次提出可组建过渡性质的“物业管理委员会”来临时补位。这一首创,将有利于解决当前业委会成立难的问题。在物业管理主体、制度上制定标准,作出保障。

