

《“正正”日上·党报看正商》系列报道之 36

相伴人间万家灯火

——正商集团高品质服务建设巡礼(上)

别问我为什么日夜不休
为了你好也是享受
我爱上这里无怨无悔
多少感动让我回味
把无奈埋在心底
永远不弃不离
创造一个美好奇迹
装扮无限绚丽

一首江涛演唱的《物业管理是怎样练成的》主题曲，道出了物业人和业主之间鱼水之情。

凄风苦雨中，有人为你撑起一把伞；冰天雪地中，有人为你送来一盆热气腾腾的炭火；茫茫大漠，有人为你掬起一捧清冽的甘泉；饥饿难耐之时，有人为你送来香气扑鼻的饭菜；漫漫黑夜，有人为你送来照亮前路火把；寂寞孤独之中，有人为你送来一声叮咛、一句问候……这些雪中送炭、饥中送粮的人，他们或是你唇齿相依的亲人，或是肝胆相照的挚友，或是荣辱与共的同行路人。

当你来到售楼中心停车场，有人训练有素地为你打开车门，雨天、夏天会为你撑起一把雨伞或遮阳伞；当你步入售楼中心接待区，有人为你送来时令水果、可口饮品……当你验收新房，你会惊喜地发现门前有花束相迎，有人为你当场拍摄全家福；当你乔迁新居，有人出现在你面前，为你搬运大件家具，为你的新房义务打扫；当你家有喜事，有人会为你送来一束鲜花，有人会列队在社区大门口迎送车队；当你拎着大包小包的购物袋，有人及时雨般地出现在你面前，为你拎包，援之以手；当你生日之际，每逢传统节日，你会收到一条祝福短信；当你冒雨回家，有人会为你送上一把雨伞；当你的爱车在雨天忘了插上车锁，有人撑伞为你的车子守护；当你家中突然停水，有人会扛来桶装水送到你家门前；当你的门店夜间忘了锁门，有人通宵为你的门店守候；当你外出忘了关上天然气险些酿出事故，有人在24小时不间断巡逻，凭着职业敏感发现险情及时排除……这些事例虽小，没有金戈铁马、气壮山河的豪迈，只是些芝麻绿豆般大小的事情，也许你已经司空见惯，但在正商的社区里时时刻刻都在发生。恰恰是这些细小、琐碎的故事，于细微处见精神，于平常处见奇崛，如春风化雨润心无声，感动和温暖着正商的一个又一个社区，赢得了众多业主的交口称赞。“故事不多，宛如平常一段歌”，为你做出上述细小而又温情举动的人，并不是你的亲人、家人、朋友、同事、同学、乡邻、同道，他们其实是一群平凡凡、普普通通的正商物业人、兴业物联人，他们有一个共同的名字——“正商人”，所以你会情不自禁地感叹：“在正商社区，我们与物业是相亲相爱的一家人”，“过去有习惯于找警察，在正商，我们有事找物业”。

“教育意味着一棵树摇动另一棵树，一朵云推动另一朵云，一个灵魂唤醒另一个灵魂。”这是德国哲学家雅斯贝尔斯的“教育观”。5年来，正商物业人、兴业物联人，乃至全体正商人，用身体力行、躬耕践行书写着他们的高品质“服务观”。在春回大地、万物复苏的仲春时节，正商的高品质服务，如和煦的春风在吹拂，如醉美的语言在流传。在这个人间最美的早春时节，请让我们一同走进正商的社区、正商的写字楼、正商的公寓，触摸和感受正商服务高品质的缕缕春风。

正商物业高品质服务的“十条军规”

2000多年前，古希腊哲学家亚里士多德说过：“人们来到城市，是为了生活；人们居住在城市，是为了生活得更好。”

俄罗斯美学专家车尔尼雪夫斯基说过：“任何事物，凡是在那里面看得见依照我们的理解应当如此的生活，那就是美的；任何东西，凡是显示出生活或使我们想起生活的，那就是美的。”换言之，“美就是应当如此的生活”。

俄罗斯作家契诃夫说过：“人的一切都应该美的，面容、衣裳、心灵、思想。”

“美好生活”是每个人孜孜以求的“中国梦”，人人都希望梦想成真，人生出彩。3月7日晚，适逢全国两会期间，央视二频道隆重推出2018~2019“美好生活十大城市”数据发布之夜，我们生于斯、长于斯、住于斯的郑州，美好有约，幸福上榜。“中国经济生活大调查”结果显示，在37项指标当中，郑州市民对于其中35项的满意度高于全国省会城市和直辖市的平均水平，其中郑州市民的幸福感高于全国的平均水平。

幸福不会从天而降，不下苦功花不开。美好生活不会从天而降，需要用辛勤的汗水浇灌。在郑州，无论是东西南北中，无论是北上南下东进西拓，随便置身于一条街道、一个区域，有着正商LOGO的楼盘就会扑面而来；走到大街上，随机访问一个路人，不是本人住在正商的社区，就是亲朋好友、同学乡邻住在正商的社区。迄今为止，正商已建成、交付的社区总入住户数20余万户，业主人数70多万人，人口规模相当于一座小城市，难怪有人戏称正商物业总经理林晓是正商大社区的管家，但正商物业总经理经常自比为正商社区的“麦田守望者”。如果说“国是千万家”，“家是最小国”，正商所开发建设的社区的千门万户、万家灯火能够和谐、美好、幸福，便为郑州和谐、城市美好、人居幸福作出了不可或缺的职业贡献。

感人新者，莫先乎情。人性化、情感化服务，是正商物业服务的一大亮点。记者了解到，自2014年以来，正商物业制定了服务业主十大举措，每一举措都具体入微，都特别接地气，都非常用心、悉心、暖心、贴心——

业主乔迁新喜，入住当天，由小区管理处安排一至两名保洁员免费帮助打扫卫生一小时。

逢节假日(春节、中秋节等传统节日)物业中心总部利用短信平台，发送新年贺词，祝福吉祥短信。

利用短信平台，在业主生日之时，发送“生

日快乐”短信。

业主结婚当日，由管理处送鲜花一束，由8-10名秩队员在社区大门迎送新婚车队，并利用社区广播播放与婚礼有关的音乐。

各小区每季度举办一次业主座谈会，同时邀请社区居委会、民警参与，征求业主意见，提出合理化建议。

各管理处主任带队，对业主分期、分批按计划登门拜访，征求意见，零距离沟通，以改进工作，提高服务水平。

便民服务：在各小区门岗处配置打气筒、小推车、雨伞；设立社区物业租售信息公告，为业主提供便利。

在社区内提倡尊老爱幼，选择需要协助的老、弱、病、残、孤寡老人等业主，组织员工定期上门嘘寒问暖，打扫卫生、协助就诊等贴心服务。

针对重大节日、不同季节、不同年龄的业主群体，策划、组织不同内容、形式多样的社区文化活动，寻找有才艺的业主，组织社区文艺队等，联合正商联盟商家举办专场文艺演出，由各商家提供礼品；同时制定短期、中期、长期活动计划，形成固定模式，丰富社区文化生活。

由物业公司旅行社联系，给出各景点的最低价位，组织业主出游。不仅为业主争取了最低的优惠价格，同时还丰富业主的活动，加强业主之间的交流。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。采访中，无论是记者在正商社区与业主促膝长谈，还是在正商总部与正商运营中心客服部、物业公司有关负责人对座叙谈，记者发现，这十大举措，并未停留在纸面上、口头上，而是化作正商物业人切切实实、不折不扣的行动。

正商运营中心客服部潘兵告诉记者，近年来，正商正在着力推行标准化、规范化、精细化，正商社区的业主主题活动也逐步形成了富有正商特色的四大品牌系列，努力做到学有所乐、老有所学、幼有所学、人有所爱，既能最大限度地服务广大业主，又能因年龄、性别、兴趣、爱好不同而精准细分。“正·幸福”主题活动系列，注重以家庭为单元开展活动，主要是开展业主家庭互动类、社区巡演类、业主慰问类、采摘类等主题活动；“正·成长”主题活动系列，侧重于关爱社区孩子，主要是开展儿童类、亲子类、暑期夏令营等方面的儿童主题活动；“正·陪伴”主题活动系列，则聚焦于社区的老年人，主要是开展重阳节活动、老年业主

给客户以感动和惊喜，这是兴业物联人的不懈追求

如果说正商物业是正商社区的贴心管家，河南兴业物联管理科技股份有限公司(前身为兴业物业，以下简称兴业物联)则是正商写字楼、公寓和对外承接学校、政府机关办公楼物业管理的智慧管家。兴业物联服务、管理的建正东方中心、正商木华广场写字楼先后摘得“广厦奖”，这是正商继新蓝钻项目之后，第三次荣膺经国务院批准设立、住建部颁发的行业内具有权威的国家级房地产奖。兴业物联不仅与享誉全球的五大行建立合作，建正东方中心还获得了美国的LEED绿色认证。

兴业物联致力于从传统物业向智慧物业的转型升级。2017年11月6日，兴业物联挂牌新三板，成为中国新三板上市公司，正式点亮正商的科技之光。继正商物业推出服务业主十大举措之后，兴业物联提出提升业主满意度十大措施，具体内容是：一、以客户为中心，明确客户服务理念，建立完善的客户服务体系；二、房屋设计建造阶段要结合结合物业，充分考虑客户的需求；三、充分考虑客户需求，提供便民增值性服务；四、加强客户文化活动的举办；五、借助第三方平台，提高客户满意度；六、根据客户需求，为客户提供交流的平台，扩大客户企业影响力的同时也提高公司的名气，树立公司的高端形象；七、加强客户拜访；八、加强智能化建设；九、增强客户对物业工作的参与度，加大客户的监管力度；十、为客户提供贴心服务。

以上只是简单列举兴业物联品质提升的核心要点，其实施方案可谓包罗万象具体而微，并且每一条每一件都不是纸上谈兵而是落到实处，可见可闻、可视可感，服务对象感同身受无不称赞。谈起兴业物联在品质提升方面的举措，兴业物联的宋留青告诉记者，兴业物联标准化建设成绩斐然。一是兴业物联400服务热线24小时在线服务升级，在保证写字楼正常运作的基础上，时刻都在为客户提供服务。客服人员实行全年365天工作值班制，帮助客户解决相关问题；提供问讯、接待、委托、商务等各类服务，以及报刊递送、雨伞租赁等贴心服务，更提供个性化、商务旅游等增值服务。二是实行零干扰清洁保洁服务。在保持整洁优雅办公环境的同时，科学设计清洁保洁作业方式，合理安排清洁保洁作业时间，实现对客户工作生活零干扰的标准。三是建立立体化安保体系。兴业物联组建经过职业化培训的安保队伍，实行网络型岗位布点，确保24小时不间断巡逻，采用可视监控及红外报警系统，实行友好而严格的来访确认程序，保障企业和个人的生命财产安全

全。四是设立样板间。截至目前，兴业物联已在建正东方中心建成了保洁样板间、弱电机房样板间、空调机房样板间，等等。这些样板间是一个模板，也是一个标杆，所有的物业管理都以此为范本、为参照，倒逼所有的工作标准化、规范化、透明化，这在郑州物业管理行业，无疑开创了一个先河，因此一年迎来上万人次参观、考察、学习。

近年来，正商开发建设的公寓项目逐渐增多，成为继商品住宅、写字楼之后的又一大产品线。为了提高公寓产品业主的满意度，正商加大了公寓产品的高品质配套建设。汇都中心除了设立一座时尚现代的独立会所外，还设立白餐厅、健身房、洗衣房、共享书吧、活动室等生活配套，为年轻一族的业主解决餐饮、休闲、健身、社交等方面的切身需求，业主满意度达到70%。2018年下半年的业主满意度调研，正商的写字楼、公寓项目整体满意度水平居高不下，其中佳仕阁和经开广场满意度达到88%。

春风化雨，润物细无声，这是春雨对春天的礼赞。为客户创造感动和惊喜，提供无微不至、呵护备至的人性化、情感化的服务，是兴业物联对客户致敬。借用兴业物联总经理朱杰的话来说，在写字楼、公寓和销售案场，兴业物联所创造的服务标准和服务内容，已成为行业现象级的存在，成为行业当之无愧的标杆。

每个工作日的早上上班时间，无论春夏秋冬寒来暑往，身着工装、面带微笑、语调轻柔、举止得体的客服人员，在大堂、在电梯入口，笑脸迎宾。一句问候，一声“欢迎”，让人如沐春风。这一在五星级酒店才能见到的场景，在建正东方中心是长年坚守的“必修课”。

天气状况、穿衣指数、温馨小贴士、晨间问候、生活小妙招……如同早晨一杯鲜牛奶，每天早8时，和着悦耳的背景音乐，兴业物联精心烹制的“早餐可乐”——“兴业小广播”，准时通过建正东方中心的楼栋管理员即行政秘书进行微信推送。

每有新企业入驻，兴业物联当即送上花篮，各个大堂的显示屏上播放兴业物联的欢迎辞；各位行政秘书还将入驻企业的信息发至各自的朋友圈，以此搭建桥梁便于入驻企业之间互通有无资源共享。

小到前台的针线包、多功能充电线、雨伞、轮椅，细到大堂前台放置的糖果盘，为入驻企业送达报纸、杂志、卸货区配备的手推车，具体到租房服务，保洁开荒除甲醛服务，传真打印服务，衣服干洗、机票代订、酒店、酒楼代订、租车、



正商社区秩序员列队迎宾

旅游活动、老年业主养生讲座、义诊等针对老年业主的主题活动；“正·悦动”主题活动系列，则是为了满足中青年业主的运动需求，主要是开展业主乒乓球大赛、羽毛球大赛、广场舞大赛、趣味运动会等运动比赛类的主题活动。

潘兵介绍，一年一度的正商物业业主运动会成为正商各大社区业主翘首期盼、竞相参加的盛会。除业主运动会之外，在正商社区，还活跃着正商志愿者、正商社区艺术团、正商棋类俱乐部、正商乒乓球俱乐部、正商羽毛球俱乐部，定期或不定期开展巡演、组织比赛，正商社区业主主题活动丰富多彩、妙趣横生，业主喜闻乐见、积极参与。每个季度的业主座谈会，成了业主与物业敞开心扉的交心时间。社区义诊、中秋艺术团巡演、重阳节送花、元宵猜灯谜、暖冬行动等社区活动更是深受业主喜爱。

伴随着正商高品质服务建设的不断走向深入，近年来，正商将服务理念、服务方法、服务举措、服务内容进一步进行梳理、细化、规范、总结，形成了更加完善的客户服务体系。在正商，这些服务体系是每一位正商人的思想指针、工作指南、行动指南，每位正商人都要自觉遵守并付诸行动。

正商服务理念，细化为“正六条”，具体内容是：1.与正商合作的任何团体和个人都是我们要认真善待的客户；2.在客户眼中我们每一位员工都代表正商；3.客户价值是正商存在的

全部理由，是正商长足发展的根基；4.我们的客户价值理念：尊重客户，理解客户，一切为了客户，持续提供超越客户期望的产品和服务；5.无论起因是否与我们有关，只要是客户的实际需求，正商都必须与客户共同面对；6.无论我们的考核有多少内部专业标准，客户的评判是衡量我们工作成效的首要指标。

为了贯彻正商的客户服务理念，正商对客户工作会议、客户报告、全天候工作和客户管理方法进行了量化，使之有章可循，有规可依，有据可考，有量可核。正商制定了客服工作会议的“6311”计划，即6个月组织一次集团级客户满意度调查汇报分析会、3个月进行一次签约客户满意度调查汇报分析会、1个月组织一次集团级客服工作会议、1个月组织一次客服疑难问题协调会；与此同时，正商又制定了客服报告的“611”工程，即每6个月一份案场客户满意度排名报告、每月一份客服工作月报、每周一份物业联合检查报告；三个“全天候”：全天候接听处理400投诉热线来电；全天候视频监控物业管理服务工作；全天候客服人员接待处理客户来访；“113612”管理法：每周组织一次物业联合检查；每月进行一次物业案场管理夜间值班情况核查；3个月进行一次100%新签约客户满意度调查；6个月进行一次客户满意度调查；每年至少组织一到两场全公司层面的业主代表座谈会。



正商老年业主代表参加“美丽乡村水道口体验之旅”

礼品、鲜花、生日蛋糕等生活服务、商务需求，室内空间装饰服务、会务服务、节假日活动现场布置，如此等等，不胜枚举，兴业物联为入驻企业提供的服务包罗万象，无微不至。

“我们在建正东方中心办公，不仅能感受到宾至如归五星级酒店般的服务，还能享受到诸多人性化、科技化的周到礼遇，用呵护备至来形容并不为过。写字楼的建造品质有着硬性标准，但是服务内容、服务水平、服务质量却大相径庭，对于写字楼项目而言，核心价值更倚重后期物业管理，服务不仅能为写字楼精彩加分、锦上添花，更是写字楼的软实力，对于办公体验来说，软实力比硬性的建造品质更为重要。”问及兴业物联的服务品质，位于A座的未来口腔负责人高沛斐赞赏有加。

近年来，兴业物联广泛应用物联网新兴科技，实现了从传统物业向物联网智慧物业的成功转型升级，为建正东方中心注入了科技力量，带来更多全新便捷的办公体验。兴业物联先后建成了集监控、能耗管理、客服中心、E卡通道、云数据为一体的物联网平台——慧眼科技中心，自主研发了智慧物联APP，实现了无人机巡逻、机器人智能迎宾，开辟了微信扫码获得授权免费泊车功能，实现了远程抄表，设置电动汽车、新能源汽车充电桩、开通电梯“云梯控”，开创了一条独具特色的智慧物联之路。

从传统物业向智慧物联转型之路中，兴业物联不仅备受行业好评，屡获殊荣，而且好事层出不穷，佳话常说常新。采访中，宋留青给记者略举一例，就足以表明兴业物联人的敬业精神和责任心、专业度。建正东方中心秩序员24小时巡逻，一日，一名秩序员在巡逻时，凭着职业的敏感，在没有见到明火的情形下，敏锐地察觉到负一层一家经营门店的燃气没有关闭，当即向值班领导反映，及时排除了一大安全隐患。

在兴业物联服务的写字楼和公寓项目

中，哪有问题哪里就有兴业物联的工作人员，危急时刻总有兴业物联工作人员挺身而出。2018年7月的一个烈日当头的午后，建正东方中心秩序员范鹏博执勤中，发现一女士晕倒在地，范鹏博第一时间拨打120急救，在等待救护人员的过程中，范鹏博一直冒酷暑为晕倒的患者打伞遮挡烈日。待救援人员赶到后，他又配合医护人员将该女士抬上救护车。炎炎烈日下，范鹏博用遮阳伞为患者送来一片生命的绿荫。

2018年11月25日，一对母子在东方渠与熊儿河交汇处不慎失足落水，负责正商善水出境外东凤渠水岸巡逻的秩序队员刘梦潇闻讯后，立即叫来十几位同事进行施救。在没有任何工具的情况下，刘梦潇与同事不顾严寒，跳入刺骨的冰水中，然后手拉手组成“救援绳”，齐心协力将落水母子送上岸来。这一寒冬时节勇救落水母子的消息经多家媒体争相报道后，一时被传为佳话。

记者获悉，建正东方中心的销售不仅是当年郑州东站区域写字楼的佼佼者，连年创下销售业绩，而且出租率、租金收益也在该区域位居前列，空租率几乎为零。有的业主向记者反映，即便房子出租多年，仍有中介公司和租房企业来询问。问及原因，在建正东方中心D座21楼办公的林先生坦承，不仅建正东方中心的硬件好，底子好，建筑品质高，更重要的是建正东方中心的服务能做到让业主感动，能够超乎业主期待而产生惊喜。“我们公司搬家时，因大件家具较多，无法走货梯，秩序班班长便安排十几名秩序员，通过楼梯一步一步地将这些大件家具抬到21楼。看到秩序员在冬寒里汗流浹背，我感动之余，又心生不忍、感激之情无以言表，赶忙制作一面锦旗送到物业管理处。”言为心声，林先生的心声代表了众多建正东方中心业主的心声。

刘文良