



一个号码,诠释一种机制



◎ 副所长 冯埃生

“一个人做点好事并不难,难的是一辈子做好事”,毛泽东曾如是评价教育家吴玉章,这句话现被广泛用于赞誉那些道德情操高尚的人。今天我想说,一个人做一辈子好事其实并不难,关键是是否有一个好的机制。在欧美等国有过驾驶经验的人,无不感叹那里井井有条的交通秩序,即便本世纪初北美遭遇罕见的大停电,信号灯停摆,交通依然能做到井然有序。反观我们,行车互不尊重、随意抢行、磕磕碰碰,很难与礼仪之邦的头衔相称。核心问题之一就是缺乏一个高效运行的有效机制。

“9095”物业服务一号通,其实并不是什么新鲜玩意儿,几乎每一个成熟的商业企业都有其专一的服务热线。虽然我们不是商业企业,也没有那么庞大的用户群需要售后服务,更不需要通过服务来抢占市场,但我们有一个共同点,就是都需要提供高品质的服务。我们学习这种做法,就是要借鉴这种机制。

这一机制,首先定位于顾客导向,即从广大科研人员的需要出发,水、土、电、气、暖等物业服务的任何问题,提供全天



冯埃生副所长检查一号通工作

候 24 小时的快速响应,一个号码就可以解决。改变了过去的多头管理和服务模式,极大地方便了科研人员,既不需要去想该找哪个部门,也不需要去查电话号码,服务后端会根据需求来配置相应专业的服务人员。

这一机制,体现了“报告、服务、跟踪、反馈、激励”的全过程管理,报告有登记、服务有记录、质量有检查、效果有反馈。同时要完善激励制度,对有关安全、环境、园区建设等公共设施的报告人给予奖励。全过程管理,是一种系统服务的理念,既包

含对每一个服务环节的监督,又包含对信息平台数据库进行后分析,为管理部门提供预测和决策的依据。

这一机制,强调共同发展。顾客导向的定位,会提高科研人员对服务质量的要求,然后反过来倒逼管理和服务的水平再上台阶。管理部门需要从制度上做好顶层设计,在建章立制上下功夫,重在全过程的管理和监督。服务部门则要进一步提升服务的理念,提高专业水平和服务能力,塑造品牌和提高美誉度,为服务走出去奠定基础。而科研人员在得到高水平服务的过程中,进一步加深了对研究所的感情,并会主动关心研究所的一草一木。管理部门、服务部门和科研人员几方各施其责,形成良性互动,共同发展。

9095,一个号码,诠释的是一种机制:一种顾客导向的机制,一种全过程管理服务的机制,一种共同发展的机制。当机制发展成为一种习惯时,9095 的目标也就实现,或在那时我们就可取消 9095,因为我们上升到了一个更高的层次——文化!

在所内,您是否有过面对多个服务热线号码不知道应该拨打哪一个的困扰?您是否有过联系物业服务后迟迟得不到响应的问题?没关系,“物业服务一号通”可帮您一并解决。您只需要记住一个号码——“9095”,即可解决生活中与物业服务相关的问题。

“物业服务一号通”工作,是我所加强、提高物业管理保障工作的多项举措之一。今年 7 月 16 日,我所“物业服务



一号通”——“9095”全面开通,截至目前,已运行四个半月。为进一步宣传、推广“物业服务一号通”业务,在日常的维修维护、突发的防灾抢险中(尤其在冬季供暖、雨雪环境下),更好地发挥其作用,在所领导的指导和帮助下,综合管理处组织编辑出版了本期《物业专刊》。

希望您阅读本期专刊后,敞开心扉,将您生活中遇到的物业难题、话题等告诉我们,让我们在增进交流的基础上,共同建设美好生活,共同为化物所更加美好的明天做出努力。

在此,综合管理处向在物业岗位上默默奉献、洒下辛勤汗水的物业服务人员表达敬意,向全所在职职工、离退休职工、研究生对“物业服务一号通”的关心信任表示感谢。

提高物业管理水平 共同建设美好家园

◎ 综合管理处处长 任晓光

经过几代化物所人的共同努力,我所的物业管理取得了长足的进步,园区环境和秩序的提升为科研工作提供了良好的保障。随着“创新 2020”和“一三五”规划的实施,在科研工作飞速发展的同时,对物业管理保障工作提出了新的要求和挑战,就如何进一步提高物业管理水平,谈谈我的看法。

1、加强培训和完善考核,大力提升物业管理队伍能力

俗话说:“上面千条线,下面一根针”,人是落实工作的关键。建设一支从理念到能力与一流研究所建设目标相匹配的队伍,对提高物业管理水平至关重要。这支队伍既包括所物业管理部也包括物业公司,两者共同提高,缺一不可。要牢固树立“勤奋尽责、快速响应、严格管理、热情服务”的理念,要通过加强培养和引进高水平管理人才,有针对性地开展职业素质教育和管理技能培训,不断提升队伍的综合素质,建设一支精干、高效的职业化、专业化队伍。同时,要完善考评指标,建立科学、客观的后勤管理工作评价指标体系,

奖罚分明,透明公开。

2、以信息化平台建设为抓手,努力提高便捷程度和响应速度

便捷和快速响应是提升物业保障水平的重要目标,将有限的资源与信息技术紧密结合,既能满足大家对于信息公开的需要,也能够进一步提升管理的效能。报修和建议便捷通畅、处置反馈及时迅速、信息公开透明是物业信息化建设的方向。

以互联网为主要媒介,建设物业综合服务平台,利用先进的信息访问和网络技术、结合服务工作业务特点,通过多媒体方式,完成各个管理服务平台之间的整合及互联互通。包括“物业服务一号通”平台、科研用房管理平台、研究生公寓管理平台、高访公寓管理平台、单身职工宿舍管理平台、会议室管理平台、车辆信息(含停车位管理)管理平台等。

物业服务平台采用一站式登陆,通过平台的选择可以进行维修进度的跟踪、维修服务的反馈回访、科研用房、职工学生宿舍的申请、公共资源使用情况等信息的

查询和监督。

3、建立问题发现和建议反馈奖励机制,充分调动大家参与的积极性

化物所是我们大家共同的家,每个人心中都憧憬着一个专属自己的美好家园。建设美好家园是我们共同的愿望,在实践的过程中既需要管理部门的管理协调积极作为,也需要物业公司服务的主动自觉和品质能力的自我提升,更离不开大家的广泛参与和积极献策。结合便捷的信息化反馈平台,建立有效的问题发现和建议反馈奖励机制,设立专项奖励经费,采用积分兑奖等方式,引导鼓励大家共同发现并及时上报所区物业管理工作中存在的问题,推动问题的快速解决,使大家真正体会到参与其中的快乐和成就感,充分调动大家参与的积极性。

物业管理无止境,相对于大家的期望和日益增长的需求而言,无论是作为管理部门的综合管理处,还是作为执行实施环节的智鑫公司,都必须时刻保持清醒和勤奋,不断提高自身能力。

虽说“管家”难当,但请大家放心,我们的心永远和大家在一起,我们会用实际行动赢得大家的理解与支持,赢得大家的认可和信赖。从点滴做起,全力为我所“创新 2020”和“一三五”规划的实施提供坚实的支撑和保障。

大连智鑫科技服务有限公司作为承担化物所科研工作后勤保障职能的后勤服务公司,多年来一直非常重视开展 24 小时水、电等报修服务工作,并在不断探索和实践中积累了很多应急报修服务经验。

今年年初,所领导提出了开展“物业服务一号通”的设想。按照管理部门综合处的具体要求,经过广泛、深入的调研和讨论,智鑫公司制定了较为可行的实施方案。由于改变了过去只承担日常维修职能,扩大到所有物业需求都可拨打 9095 服务电话,做到能解决的问题及时解决,不能解决的问题做好解释与说明。因此,这是一项看似简单,做起来却并不容易的工作。

智鑫公司为全面落实及开展好此项工作,采取了几项措施:

一、为节省经费,“物业服务一号通”从接线员到维修人员都是兼职服务。即所有参与员工都是在做好本职工作的同时做好“一号通”服务工作。

二、制定“物业服务一号通”工作流

全力做好“物业服务一号通”落实保障工作

◎ 智鑫公司总经理 雷宁

程及岗位责任工作图。涉及到的人员都有明确分工,从公司领导到一线服务人员都各负其责,接线员电话有录音,维修工作单有记录,有专人协调及受理。

三、公司提供必要条件来提高“物业服务一号通”的服务质量。除配备新的通讯设备外,智鑫公司投资 4 万余元,购置了十四台电动摩托车,配备给水、土、电及相关人员使用,在很大程度上提高了维修速度。

四、公司召开动员会议,高度重视“物业服务一号通”工作。于 7 月 11 日召开了“物业服务一号通”动员会议,参与人员共计 60 余人。公司领导从六个方面详细讲解了此项工作,并提出了要求,特别是强调了奖、罚细则,从制度上规范此项工作。

以上几项举措的实施有力地促进了“物业服务一号通”的顺利开展。自 7 月 16 日全面开通以来,已经受理报修服务 2007 次,需求包罗万象,如电视遥控器损坏、门卡不能使用、窗户无法关上等等。这些问题的解决在一定程度上给大家在工作和生活提供了帮助,让大家能安心做好科研,舒心地学习,开心地工作、生活,为大家营造了一个良好的科研、生活环境。

诚然,目前还存在着一些不足。我们正不断改进,不断完善和创新服务功能。

总之,在所领导的重视、相关职能部门的支持以及公司员工的共同努力下,“物业服务一号通”一定能在探索和改进中不断完善,更好地发挥作用,成为值得大家信赖的科研生活好帮手。

物业一号通 一拨百事通



131

“物业服务一号通”开通情况综述

为响应中国科学院关于建设“创新2020”和“一三五”规划后勤支撑管理体系的要求,更好地解决物业服务中存在的问题,实现物业管理的信息化,经综合管理处与智鑫公司前期充分的准备,我所“物业服务一号通”于7月16日正式开通了。”物业服务一号通”建立的宗旨是改变过去单一的故障报修、维修模式,省去报修过程中的中间环节,报修人员可以通过拨打“物业服务一号通”热线电话来提出所有的与物业服务相关的需求和问题。

为了使“物业服务一号通”更加完善,更符合我所物业服务管理工作实际,我所设立了“物业服务一号通”服务中心,设置了统一的客服电话“84379095”,并通过所主页通知公告、电子邮件、在公共区域设置公告牌、发放宣传手册等方式进行广泛宣传,使“一号通”服务广为人知,真正在物业服务和所内人员之间架起一座无障碍的沟通桥梁。

“物业服务一号通”采取24小时昼夜服务,随时解决水、土、电等维修及生活中遇到的各类问题。自开通以来,“一号通”服务效果明显,共接到各类报修服务电话2007件,完成1992件,完成率99.2%,有效地解决了以往因信息不畅等原因导致的服务效率低下的问题,研究组向物业管理主管部门的投诉率也呈下降趋势。

在9月份,副所长冯埃生在综合管理

处和智鑫公司相关人员的陪同下检查了“物业服务一号通”服务中心。在详细听取工作人员的介绍后,冯所长指出要不断地完善和进取,加快“物业服务一号通”平台信息化系统建设,加快后勤支撑管理与真情服务工作无缝对接,促进信息化与系统化有机融合,创新工作方法,从而开辟出一条崭新的通道。这对于加强后勤支撑管理体系与所内科研人员的交流沟通,全面、客观、真实地体现后勤职能部门在保洁、维修、科研和生活保障等方面的服务情况,以及提升后勤管理服务水平都具有重要作用。

在最近的一次“物业服务一号通”调查反馈中,我们对调查的相关数据信息进行了统计,结果如下:

在“物业服务一号通”的宣传、使用方面,27%的人员会在报修第一时间想到“一号通”,61%的人员熟悉并知晓,12%的人员表示不知道;

在物业服务人员及时性方面,17%的人员认为维修人员第一时间就到达了现场,74%的人员认为维修人员当天内赶到了现场,7%的人员认为维修人员反映慢或没及时到达现场;

在“物业服务一号通”的作用方面,35%的人员认为“物业服务一号通”提高了工作效率、提供了便利,57%的人员认为起到了一定效果,8%的人员认为和原来维修效果没什么变化;

在对物业服务人员维修服务满意度方面,25%的人员感到非常满意,66%的人员比较满意,6%的人员认为一般,2%的人员不太满意,1%的人员非常不满意;

在对“物业服务一号通”整体评价方面,20%的人员感到非常满意,71%的人员比较满意,7%的人员认为一般,1%的人员不太满意,1%的人员非常不满意。

通过4个多月的运行,在智鑫公司各专业人员不分昼夜的努力工作下,“物业服务一号通”的运行基本达到了预期效果,但还有一定改进和提高的空间。今后,我所将通过“物业服务一号通”平台的运作,进一步合理配置资源,不断完善数字化服务平台,契合网络和信息化技术,真正实现后勤管理服务的数字化、信息化,及时做好各项评估,提高后勤服务质量,切实做好我所人员的科研和生活保障服务工作,实现后勤支撑管理体系的规划目标。(综合管理处 刘斌)

“物业服务一号通”开展以来的一点体会

由于“物业服务一号通”采取的是24小时昼夜服务,如果要建立一支独立的应急报修服务队伍,需要耗费很大的人力、物力和财力。智鑫公司本着实事求是,节约经费的原则,“一号通”服务队伍全部由兼职人员组成,接听报修电话人员白天设在总机,晚上及节假日由变电所值班员受理。总调度也是兼职,水、电等维修人员,都要在完成本职工作的同时,来处理日常“物业服务一号通”的服务。特别是报修服务需求,老师和同学们都希望报修后维修人员几分钟能到现场,但由于维修人员很多都是在放下手中的工作而赶到现场,可能有时没有大家想象的那样快捷。特别是休息日,由于不设置专人值班,都是总调

度从在岗人员进行调配,在处理速度方面存在一定的问题。但我们仍会想方设法以最快的时间到达现场,为大家解决问题。特别是兼职的总调度,多次在深夜接到“物业服务一号通”的服务需求,很多情况都要亲临现场,忙完了可能已经没有睡觉了,第二天白天还要上班。可以说,同志们还是很辛苦的,希望能得到广大科研人员 and 同学们的理解。

我们在处理“物业服务一号通”保修服务时,有时可能没有满足报修要求,有些是受条件所限。例如,住在大厦的同学们经常反映宿舍停电的问题,特别在晚上,拨打服务热线9095,经物业维修同志确认后,查明是电卡充值费用完了,导致停电。同学

们希望及时恢复通电,可这在晚上及休息日是无法实现的,需要到电卡所属部门充值后才能解决。我们也提醒同学们能及时关注电卡中所剩的电费额,不足时及时充值,以免带来不便。再如,同学们有时会反映网络端口不好用、上不去网等问题,由于此类问题需网络专业公司解决,“一号通”只能给大家做好解释。此外,智鑫公司负责32栋住宅楼的管理,有1200多住户,尽管购买了产权,但也报修要求解决室内出现的各类问题,“一号通”也同样要做好物业承担公共场所维修的解释工作。

“物业服务一号通”开通到今天已有四个多月了,得到了广大科研人员及同学们的信任、理解及支持。在今后的工作中,“一号通”全体员工将不断总结经验、改变服务方式、提高服务质量,争取把“物业服务一号通”办成大家可以信赖的“化物所110”。(智鑫公司 宋彦)