

日均 100 通热线电话,0.1 秒响应……

漕河泾开发区用专业打造满意物业

□ 文/记者 杨宜修 图/资料



在徐汇区漕河泾开发区,这片覆盖超 20 万产业人口的园区里,有一支默默奉献的物业团队,他们用专业与热情守护着园区的每一寸土地。上海临港漕河泾物业服务有限公司的成员们,不仅是热线的守护者、环境的美化师,还是客户信赖的贴心管家和传递温暖的礼仪使者。他们的工作或许平凡,却因用心而显得格外珍贵。

日均 100 通热线电话和 0.1 秒响应 用细心诠释服务匠心

4008215151 服务热线,如同园区的“智慧中枢”,连接着各方需求与解决方案。这条由全女性组成的服务热线,始终秉持“三个百分百”原则:100%满意度、100%回访率、100%全情投入。据统计,服务热线日均接听电话超 100 通,年均处理工单约 3 万份。无论是深夜的紧急报修,还是棘手的纠纷调解,他们始终坚持“业主和客户的事,就是我们的事”,第一时间响应,设身处地为客户着想,及时协调处理。

某周六上午,园区内一家科创企业实验室突发水管爆裂,水流迅速蔓延至走廊。企业员工紧急拨打物业服务热线,电话接通仅 0.1 秒,客服专员王莉了解情况后迅速启动应急流程。她同步联系维修团队、协调保洁人员,并通过监控系统远程关闭楼层水阀。维修组 5 分钟内抵达现场,15 分钟完成管道封堵,保洁团队紧随其后清理积水,避免了实验室设备损失。企业负责人感慨:“从报修到恢复,全程无缝衔接,连周末都能如此高效!”

20000 步行走与 200 小时站姿训练 绘制美丽园区

“眼里有活,心里有事,手里有责。”这是客户对临港漕河泾物业保洁团队最多的评价。新银大厦的曹大秀负责 3500 余平方米的空置房打扫工作,尽管她的努力不常被人看见,但她始终以高标准要求自己,希望为看房客户留下好印象。刘彩明工作细致、观察入微,还有很强的风险意识,在某次打扫作业时,察觉一处水管有异样,凭借经验预估有漏水点产生,及时反馈给客户服务大厅协调维修,成功杜绝一次水浸事故。还有漕河泾中心的黄美丽、宝石园的张志改……她们日均行走超 20000 步,用抹布和拖把为园区“美容”。

“站姿 15 度微笑礼”和“30 度弯腰迎宾礼”是



临港漕河泾物业礼仪团队刻在骨子里的标准。自 1996 年组建以来,这支平均年龄 20 多岁的团队,用职业典雅诠释了临港漕河泾物业服务的品质与专业。她们以“金钥匙”国际服务标准,活跃在会务接待的最前沿,协助园区及客户重大会议和活动。最高一周近 20 场活动会议的服务零失误,背后是每年 200 多小时的仪态站姿训练。

将青春献给物业行业 用专业打造满意物业

在临港漕河泾物业公司区域项目负责人中,不少已深耕行业 20 多年。他们从青葱少年到成熟干练,将最美的青春年华奉献给了物业行业。

漕河泾五区负责人朱琴,深耕行业 25 年,以高效率为业主创收保驾护航;漕河泾三区负责人宋燕静,深耕 22 年,带领团队以“5S”服务理念和专业技术,倾情倾力提供服务;漕河泾二区负责人张婕,深耕 20 年,精通多业态管理,荣获市物协“优秀青年奖”;漕河泾六区负责人顾美玲,深耕 20 年,成功处理了多个老园区的环境顽疾;漕河泾一区负责人夏冰,深耕 20 年,主动承担导师角色,培养青年人才;北杨定制项目经理徐洁,带领女性占比超 50% 的团队,优化能源管理系统,仅 1 个月内实现公共区域能耗降低 15%。

在 0.1 秒的响应与 2000 次微笑之间,临港漕河泾物业团队为园区企业提供了坚实的后勤保障,让漕河泾开发区成为企业发展的沃土,也让园区的每一天都充满温暖与活力。

