



高新物业工程部： 臻于细节 专业服务 做业主身边最平凡的“匠人”



在合肥高新物业公司有这样一群团队：他们平时在业主看不见的地方默默守护，当业主有需求的时候则会第一时间出现，为业主排忧解难，对于他们来说，工作很平凡却没有“暂停键”，也不怕“险、脏、累”。他们就是物业公司的工程部团队，臻于细节专业服务，是业主身边的“匠人”，用专业和专心守护家园。



“红色物业”就在业主身边

专业保障 为安全保驾护航

刘士勇是高新物业创新公寓工程部项目主管，来此工作已有十余年的时间，每天上班的第一项工作，他要去小区各个重点设备间进行巡查并做好记录，包括配电间、电梯机房、给水泵房、消防泵房等重点设备，确保小区设施设备正常运行。

这一趟跑下来可不轻松，又要去地下室，又要去顶层天台，短则四十多分钟，长则需要个把小时，“虽然可能巡查时，这些设备都是在正常运转没有问题，但是每天的例行检查是必不可缺的，而且每次都必须要认真去做。”刘士勇说，因为一旦疏漏，就意味着发生事故的可能性加大，会影响业主的正常居住。

作为高新物业安全（技术）管理部经理，胡文刚对于工程部的责任有着自己更为直白的理解，那就是首先要保证小区内的设施设备安全、高效、稳定的运行，这就需要工程人员有过硬的技术和细心的维护保养。



胡文刚在维修设备



刘士勇在对设备进行维护

“我们的师傅可能是在一个阴暗的泵房内维修着水泵，也可能是在楼顶天台之上检修检查、保养设备，排除安全隐患。”胡文刚表示，工程部作为物业公司的重要部门，对设备设施的维修、保养、维护的质量，直接影响到所管理项目的品质和档次，或许业主并不能清楚地了解他们，但他们一直在默默守护业主，为业主的安全保驾护航。

据了解，高新物业对于小区设备设施的管理一直绷紧弦，有计划地做好日检、周检、半月检、月检、季检、半年检、年检等养护工作，将设备的检查、调整、维护、保养等工作做在平时，力争有效降低设备故障率，减少设备大修次数，延长设备使用寿命，切实从根本上保障设备的运转效率，降低事故的发生概率。

用心服务 为业主排忧解难

除了做好日常设备的维护保养工作，工程部更为业主所熟悉的是，可以帮助他们解决一个又一个的棘手问题：家

里灯泡坏了要换、马桶堵塞了要疏通、门禁没电了打不开……一个个看似简单的工作，背后却是工程人员24小时待命的坚守和付出，只要业主有需求，他们随时会第一时间赶赴至业主身边。

“有一天夜里快零点了，小区内一家商铺突然打来求助电话，说是水管爆了。”刘士勇回忆说，接到求助电话的时候，自己已经在家准备休息，但由于维修专业性技能较强，自己不放心，于是赶紧起床赶回了小区，然后配合同事在最短时间将水管修好，事后业主十分感激，还给自己送来了一面锦旗。



马贤才在设备维护中

类似的情形项目主管马贤才前不久也遇到过，当时是夜里2点多，小区内一广告公司突然停电，而公司又恰好有一批材料需要赶制，马贤才闻讯立马前去处置，检修电路、排除故障，不到半个小时就帮对方解决了难题。

“对于工程人员来说，是没有个准点的，因为随时可能有突发情况。”胡文刚说，平日里业主们时不时就有问题需要工程人员前去处理或帮忙，对于工程人员来说，工作可谓是没有“暂停键”，只要在岗位上，基本上闲不下来，“有时即使是下班了，若是碰到点复杂的问题，一个电话，大家也都会赶回来。”

工程人员不怕“险、脏、累”，用心服务业主，他们的付出业主们也看在眼里。在创新公寓物业服务中心内，满墙都是业主们送来的锦旗，其中一半都是送给了工程部和工程人员们，这就是大家对这群平凡“匠人”最好的赞美和认可。

不断提升 只为高品质服务

“我有11个专业技能证书了，都是来这以后陆续考取的。”刘士勇笑着说，自己拥有高低压操作证、电梯管理员证等，作为一名专业的工程人员，自己一直没有放弃学习，同时公司也支持工程人员不断充实自己。

胡文刚介绍说，工程部里的工程人员，平均每个人都有七八个专业技能证书，公司也会组织工程部门定期召开例会，在会上对近期工作进行复盘和总结，拟定下一阶段的工作计划和目标，剖析工作中存在的问题和困难，查找问题的根源，分享解决问题的思维和方法，鼓励和激励工程部门员工再接再厉，不断加强工作质量和效率。

除此之外，高新物业每年也会组织工程部去外省先进的物业公司进行参观学习，每次去了之后，工程人员也会把学习到的一些好的做法和经验带回来运用到项目上，“现在设备每一个部位上会贴有专门的标签，这样检修保养需要操作的时候就一目了然，这就是去外地学回来的，感觉很实用。”

就是这么一群人，一年四季，用汗水在平凡的岗位上，深耕细作、默默付出，为业主打造高效、稳定的硬件设备、营造静谧和谐的居住环境，他们脚踏实地，匠心服务，365天在平凡的岗位彰显他们的不平凡，持续为业主提供高品质的服务。

李萌