

# 打造高端物业服务品牌

广州在制定物管公司分类等级时,其中的最高水平就是以誉峰的服务作为蓝本

□本版文、图  
信息时报记者 李东元

自从接管誉峰之后,合景泰富地产旗下的广州市宁骏物业管理有限公司(以下简称“宁骏物业”)开始了进入高端物业服务市场的领域,并凭借优质的服务及先进的技术,一举赢得高端业主的认可。该公司有关负责人自豪地告诉记者,广州有关部门在制定物业管理公司分类等级的时候,其中的最高水平就是以誉峰的服务作为其最高水平的蓝本。这充分体现了宁骏物业在物业管理服务领域所取得的优异成绩。

► 高素质的工作人员,是宁骏物业的核心竞争之一。



## 相关链接

### 宁骏物业的业主卫士

宁骏物业针对业主的不同需求,设有四种不同的队伍:

**1.园区双人巡警:**社区双人巡逻,英姿飒爽的女巡警,将成为园区一道亮丽的风景线。通过警卫队员全面精细的巡视,悉心周全的呵护,给小区更增添了一份和谐与安宁。

**2.隐性特卫队:**除了他们自己,没有人知道他们隐藏在什么地方,他们按照各自的安全责任区域散布在园区的各个角落,实行“隐性服务”,绝不会给业主的生活带来一丝干扰。面对危机时,能随时应急、处理突发事件、制暴。

**3.安全特种队:**根据业主的生活需要,随时提供人身安全保护的特种防范,可为业主提供危险分析,实施安全评估,作出危机处理,为家人安全保驾护航。

**4.护卫仪仗队:**为业主办理婚宴等喜庆事宜,提供仪仗服务。

## 安全保卫 “人防+技防”确保业主安全

可以说,对于社区的安全防范管理,是目前最能体现宁骏物业服务特色的一个重要方面。为确保社区业主的人身及财产安全,宁骏物业在合景泰富地产集团公司的支持下,投入巨大的硬件及人力成本,在所管理的所有社区均采用了“技防+人防”的特色安保系统。

信息时报:宁骏物业在誉峰项目的物管服务工作获得了良好的评价,在这里案发率几乎为零,你们是怎样做到的?

张文莉(广州市宁骏物业管理有限公司总经理):宁骏物业针对誉峰这种高端项目,专门设置了5重的安防体系,利用先进的硬件、技术优势,再进行合理的安排安保人员,对小区进行层层把关,以确保业主的安全。同时,我们的皇家警犬队、义务消防队等特色队伍,也是安保工作的有效补充。

信息时报:这5重安防体系具体是怎样的?

张文莉:首先,我们的安防工作从楼盘的外围做起,在外墙定点设置红外线监控系统,这是第一重。

第二重是在园区里的公共区域,这里的每个角落都会安装监控系统,相关信息可以从监控中心连接到业主家里的监控器,让业主确认来访客人。

第三道防线就是我们的门禁系统,除了先进的智能化门禁系统、监控系统之外,在每栋楼的大堂我们均配备了物业大使,在可以更好地为业主服务的同时,也成为了安保的一道防线。

第四道防线也是我们中、高端物业管理中在硬件上的最大差别。比如在誉峰这些高端项目,我们采用了先进的智能电梯,除属于该楼层的业主之外,任何访客在进入大堂之后,均需要得到业主的授权许可才能达到相应的楼层。

最后,就是合理安排高素质的安保工作人员、便衣人员,与硬件相结合,达到安全防范万无一失的目的。如双岗制配备、定时定线的巡逻等等。

此外,在每个业主家里还会安装先进的报警系统,如果业主在外出时启动了这一系统,遇到不安全因素入侵的时候会发出警报,把相关的信息发送到业主手机的同时,也发送到小区监控室。万一发生情况,小区安保人员需要在两分钟内到位,以最快的速度对事件进行处理。

信息时报:在硬件得以保障的同时,为配合好这些硬件的使用,你们对人员有什么要求?

张文莉:首先,在入职方面,员工在身体条件、纪律性均要达到一定的要求。如目前誉峰的安保精英多为从中央警卫团及各地武警支队专业过来的人员,以确保队伍人员自身的素质和形象。新员工入职后都要进行一定时间的岗位培训,达到合格之后才能上岗服务。这是为了让他们能够更好地适应现代化的物业服务工作。

在日常工作过程中,从制度上保证安保队伍及员工的相互之间有充分的交流,以提升整体的素质。如每天的例会制度,相互

讨论工作中遇到的问题及解决方法,保安队长同时对每个队员的工作给予点评;同时,在交接班的时候,两个班次的队伍还将要进行简单的工作要求和总结,以便顺利交接。

为确保工作人员的警觉性和反应速度,我们还会进行不定期、不定点、不定内容的工作抽查,如在没有事前通知的情况下,演习对抢劫、消防等事件的反应能力和处理能力等。宁骏物业经过严格培训的社区卫士,具有极强的职业敏感性及对事物的洞察力,可在5分钟内赶往指定地点,迅速解决业主遇到的安全问题。

信息时报:刚才您提到的皇家警犬队,能介绍一下吗?

张文莉:皇家警犬队也是我们宁骏针对高端物业推出的一项重要安保措施。主要用于像天湖峰境这些位于郊区的高端楼盘。我们的这些警犬大多是从警队退役或外国购入的优质狗只,如拉布拉多和德国牧羊犬——赛虎,并配备专职的驯养人员,进一步加强安全防范工作。

信息时报:作为物业服务的一部分,车辆及停车场的管理同样重要,宁骏物业是如何去做的?

张文莉:在这方面,宁骏物业采用了两种不同的服务方式。其中,针对业主,会发放相应的车库管理卡,采用一卡通的性质,让业主尽享便利;而一些外来的车辆,则需要进入的时候停车取卡,并在其进入园区之后进行全程的跟踪监控,以确保不让不法分子借机混入小区作案。

## 物业服务 一切从细节抓起



别具特色的皇家警犬队,为业主的安全提供了多一份的保障。

一个物业管理公司能够获得业主的认可,最重要的是要看日常的服务水平。在参与誉峰的物业管理工作中,宁骏物业引入了“360度英式管家”的服务制度,为业主的生活提供了极大的便利。

信息时报:除了安保工作之外,宁骏物业还有什么样的特色服务带给业主?

张文莉:我们在誉峰引入了“一站式英式大管家”服务,以高标准的服务水平,周全的服务内容来为业主解决日常的困难。如除了清洁卫生、设备维护等日常工作以外,还将给业主带来订票、订餐、婚宴策划布置、六星级家居家政服务等等。其实,内容都不是最重要的,我们更为看重的是服务的质量,要给到业主一种尊贵的感觉。

因此,我们对物业服务人员在服务态度上有严格的要求,如敬礼的时候要转身45度、出入打招呼、双手递送业主卡、主动帮助业主拿重物等,又如安保人员的对讲机均要佩戴耳机,不要发出嘈杂的声音等等。这些都是要从细节方面抓起,要给到业主一种尊贵的感觉。

## 未来发展 打造行业标杆企业

作为广州最高端物业服务之一的“誉峰”的服务者,宁骏物业虽然仅有几年的历史,在行业内还是属于一个新兵,但在合景泰富地产这一优质平台上,宁骏物业未来的发展将以行业标杆为目标,计划打造中、高端物业两个物业管理服务品牌。

信息时报:宁骏物业目前管理的项目都有哪些?未来有什么样的发展计划?

张文莉:宁骏物业在这个行业的发展,是从合景泰

富的菁品园开始,目前所服务的项目包括有誉峰、天湖峰境、合景国际金融中心等,以及合景泰富在外地的一些项目,涵盖多个中、高端住宅项目及写字楼物业。未来的发展,宁骏会在高端物业及中端物业的服务管理领域打造两个不同的品牌,并在做好合景泰富旗下物业的基础上,寻求更大的发展空间。

信息时报:那你们的最终目标是什么?

张文莉:宁骏在未来的发展规划上,主要以高档物业服务领域为方向,从自身的项目做好为基础,从而赢得良好的社会口碑和品牌效应。我们幸运的是,有着以打造高端物业为发展方向的合景泰富这个优质的平台,使我们的发展能够得到事半功倍的效果。同时,我们也会珍惜、利用好这一平台,做出自己的品牌,从而成为行业的标杆。