

■新颜值新消费新产业

十分钟快速响应! 国控集团“管家”式服务惠民生

□保定晚报记者 徐月恩 通讯员 胡静

城市是人民幸福生活、百姓安居乐业的重要载体。保定把城市更新作为发展和保障民生,建设现代化品质生活之城的重要内容,从2020年8月份启动城中村改造项目以来,截至目前,已累计交付安置房约8万套,55个村26601户回迁居民陆续搬进新家。

群众不仅住得更更新,还要过得更好,这是贯彻落实“以人民为中心的发展思想”应有之义,也是普通百姓对美好生活的新期待。

为了让搬进新房的居民充分享受到城市发展的成果,做好城中村改造“后半篇文章”,国控集团在安置区推行“十分钟快速响应”机制,为搬进新家的居民提供高效快捷的服务,解决他们的烦心事、难心事,努力让群众搬得进、住得好、过得好。

快速响应解决居民诉求

去年12月24日,竞秀区五里家园业主给国控华创物业送来锦旗,表达对物业工作人员的感谢。

就在几天前,业主地暖分水阀漏水,并将整体厨房的橱柜泡损。物业工作人员接到业主电话诉求后,不到十分钟便派人与业主进行沟通对接,协商维修事宜。维修过程中,工作人员及时向业主反馈最新进展,经过多次与施工方沟通,最终帮助业主解决问题。

像五里家园的业主一样,自从推行“十分钟快速响应”机制以来,我市城中村改造返迁安置区的业主给国控华创物业送来多面锦旗,表达对物业工作人员快速解决业主烦心事的感谢之情。

为高效解决城改安置区群众的各类诉求,打造国控品牌形象,健全完善“受理、转办、解决、反馈”管理闭环,去年12月6日,国控集团抽调精干力量组建“安置区群众诉求快速响应处置机制工作专班(简称快处专班)”。

同时,国控华创物业团队和广勃维修团队联合成立国控华创物业为民服务队,聚焦安置区群众反映的问题和诉求,“十分钟”快速响应办理12345热线诉求工单以及群众急难愁盼问题,确保将问题化解在萌芽,矛盾解决在基层。

一个多月解决群众诉求上百条

做好返迁群众物业保障工作,是满足安置区群众美好生活需要的重要内容。

成立快处专班以来,专班各部门快速反应,密切配合,以解决问题为标准,提升安置区群众的满意度、获得感、幸福感。

莲池区银锭佳苑一楼多户居民遭遇室内马桶返水困扰,居民多次处理后,问题并没有从根本上得到解决,最终居民联系到小区物业工作人员。国控华创物业为民服务队接到电话后迅速行动,面对天气寒冷、施工困难的现实,工作人员没有丝毫退缩,历时一周打通地下变形堵塞的污水管道,一次性解决居民困扰,展现国企担当。

如今,每次看到国控华创物业为民服务队在小区



国控华创物业为民服务队工作人员进行维修作业。



里忙碌的身影,银锭佳苑的居民们都会向工作人员竖起大拇指,充满信任地称赞:“有事找国控物业,真为老百姓办实事啊!”

群众利益无小事,事事都关键。国控集团各部门各子公司通力配合、不推不靠,让“十分钟快速响应”机制在安置区落地有声。无论派单接单还是专业维修人员上门服务,国控集团始终以最快速度、最优态度为安置区群众排忧解难。

从去年12月6日推行“十分钟快速响应”机制以来,一个多月的时间,快处专班共收到439个群众诉求,完成129个,物业工作人员上门入户沟通化解近百条群众诉求,安置区群众感受到实实在在的关怀与温暖。



国控华创物业为民服务队工作人员进行维修作业。 白楠 摄

老百姓的事再小再难也要管

从平房到楼房,房屋质量关系到居民的切身利益。目前,我市城中村改造安置区陆续交工。面对安置区内门窗异响、灯具不亮等问题,安置区快处专班接到诉求后,由国控华创物业公司和广勃公司及时进行维修。

豪璟园安置区2022年交付,居住一段时间后,2号楼的一户墙面出现裂缝,多次维修一直没有得到彻底解决。国控华创物业接到诉求后,立即上门入户勘查,并联系广勃公司制定维修方案。

去年12月19日晚,两名工作人员带上维修工具来到居民家中,为其维修并重新粉刷了墙面,看着恢复如初的墙面,居民尹向东连声说:“谢谢谢谢,真没想到国控物业为民服务队服务效率这么高,一个电话就解决了我半年的问题。”

像这样的事情还很多,小到门窗损坏、胶条老化、电路维修,大到室内漏水、墙面返碱、下水道堵塞,只要接到诉求电话,国控华创物业工作人员均会在十分钟内与诉求人取得联系,并提出解决方案。

快速高效的反应机制,让住进楼房的居民有了更多的幸福感、获得感、归属感。

“原来我们住平房时,没有物业公司,好多事情需要自己找人维修,有时候达不到我们的预期。搬进楼房后,出现房屋质量问题,一个电话就有专业维修师傅和我们联系,而且服务态度也非常好,住在这里我们非常舒心。”银锭佳苑居民赵玉荣说。

“十分钟,是国控集团对安置区居民的一份承诺,一份关爱,凝聚着国控的责任与担当,传递着国企的责任与温暖。国控集团将继续深化这一机制的应用,对安置区群众诉求做到事事有回应,件件有着落,全力提升安置区群众的获得感、幸福感、安全感。”国控集团综合管理部部长王合强说。

(本文图片除署名外,均由胡静摄)

请勿随地吐痰 打喷嚏请掩住口鼻

