

物业经理孙巧凤： 天长日久好好做事，大家会念我们的好！

■本报记者 于远航 图片由受访者提供

7月24日早晨6时出头，江苏德和行物业有限公司工人新村南北区项目经理孙巧凤就已抵达工人新村。她与同事一同在服务区域内巡查，确认小区卫生情况是否良好，有无车辆乱停乱放。

“公司规定是8点上班，但最近一段时间持续高温，我们都会提早到岗开始检查，发现打扫不到位，或者车辆停放阻塞通道，就尽早喊保洁和保安来处理。负责我们片区的保洁和保安年纪都不小了，尽量避免他们在高温下工作，防范中暑。”孙巧凤说。



物业、社区、业主进行三方座谈会



端午前夕，孙巧凤（左三）为业主送上艾叶

1 物业服务内容千头万绪， 尽心做好业主需要的“每一件小事”

自2012年孙巧凤开始从事物业工作，至今已有十二个年头，聊起日常工作内容，孙巧凤直言“物业的工作汇集了各种家长里短的琐碎事，小到地上的垃圾有没有清扫干净，大到居民楼外立面破损维修，可以说什么都得管”。

每天早上到岗，孙巧凤的第一项工作就是前往自己负责服务的小区巡查卫生情况，道路上是否有垃圾，垃圾箱是否及时清理，楼道内是否堆放杂物，公共休闲区是否整洁，都是孙巧凤日日要关注的事情。“环境卫生是小区的门面，把小区打扫干净，不仅是完成我们作为物业的本职工作，更是为生活在这儿的业主营造舒心的生活环境。”

孙巧凤介绍，物业的工作内容大致包含保安、保洁、综合维修（设施设备维护）、长效管理（绿化）四个大类，上午往往是他们工作最忙的时候，除了要完成卫生巡查这样的常规工作，业主大多也会选在上午反馈需求与问题。

“业主找到我们，需要我们解决的十有八九不是大事，像我在小区巡查时，就遇到过老人家反映自家楼下的公用晾衣杆不稳，担心晾被子砸到人。我知道以后就立马带人过来加固，当天就把这个小问题解决了，没耽误老人家使用。这两天持续高温，也有不少业主跟我们反馈空调排水管道老化需要更换的问题，虽然我们物业的维修师傅并不是专业的空调维修人员，但是换管子这样力所能及的小事，我们也会上门帮忙解决。”孙巧凤说。

工作内容千头万绪，被问及该如何一一妥善解决业主向物业反馈的“小事”时，孙巧凤表示做好物业服务，归根究底就是要吃苦肯干、及时回应，“我跟我们工作团队也一直讲，我们物业去解决家长里短的琐事，少不了跑前跑后，费点力气，遇到点麻烦，想要做好物业工作，就不能怕繁琐折腾，早一天帮业主解决问题，业主就能少困扰一天，对我们服务的满意度也就能提高一点。”

2 入驻焕新后的老小区， 引导居民接纳物业还需好帮手

在2023年6月来到工人新村负责南北区物业服务之前，孙巧凤一直在商品房小区从事物业经理工作，工作调动至工人新村后，孙巧凤感受到新老小区业主对待物业的态度差异很大。“在商品房小区，业主对物业的接受度比较高，知道我们做什么工作，沟通相对顺畅。而对老小区的居民来说，物业是他们生活里的新事物，他们不了解我们，也排斥我们干涉他们的日常生活。”孙巧凤说。

天宁区兰陵街道工人新村一社区（以下简称“工一社区”）党总支书记居诗舟介绍，建于20世纪80年代的工人新村自建成以来就一直有专业的物业管理机构对小区进行管理。2023年工一社区完成老旧小区改造项目后，为维护改造焕新成果，引进物业势在必行，然而新进驻的物业初来乍到，免不了遇上“水土不服”的问题，要让居民改变几十年来的生活习惯，缴纳物业费并享受物业服务，接受居民身份向业主身份的转变，并非一朝一夕能办成的事。

为使物业更快融入小区管理环节、实现有效运转，工一社区作为中间桥梁，与物业开展协作。孙巧凤说：“工人新村的居民以老年人为主，他们在这里生活了几十年，对我们这些新来的物业不信任，却很信任社区，有问题都会跟社区反映。我们与社区合作之后，可以从社区那里及时获取居民需求，并提供服务，在一次次与居民面对面的接触中，加强居民对我们的了解和信任。”

今年4月，天宁区兰陵街道还启动了老小区改造后物业沟通平台孵化项目，工一社区将每周五定为物业服务公开日，社区工作人员、居民议事代表、物业管理机构三方定期议事。在与居民的沟通中，作为服务方的孙巧凤也感受到物业提供的服务与居民的需求间存在不对称的问题。

“比如居民反映小区内部分低矮绿植过密，导致夏天蚊虫很多，我们之前就不了解居民有这样的困扰。他们指出这个情况后，我们实地看了下，发现情况属实，很快就组织人手移植了绿植。有了这次经验，我们对居民的需求也有了更明确的了解，后面开展工作也能进一步做到供需对应。”孙巧凤说。

3

矛盾冲突难以避免， 好的服务成果终会带来业主态度改变

生活中，物业与业主间发生矛盾冲突屡见不鲜，孙巧凤也未能例外。对此，孙巧凤保持着良好心态：“我们向业主提供服务的同时，也参与小区的管理，做这些事的时候，不可能让所有人都满意，我能做的，就是无愧于自己的良心。”

担任工人新村南北区物业经理初期，孙巧凤因治理小区乱堆乱放现象，引来过居民的不满。每每敲响居民的房门，提醒居民将摆放在公共区域的私人物品收回时，孙巧凤都会听到嫌她“多管闲事”的埋怨。小区划好车位、业主摇号抽取后，因居民未按规定车位停车，车辆一辆接一辆停放在错误的位置，孙巧凤与保安们经历了整整一个月的“兵荒马乱”，协调车辆挪位时，也频频听到居民的不满。

“万事开头难，对居民提出要求，改变他们多年来的习惯，在他们看来，其实就是给他们增添了麻烦。但在我们不断‘麻烦’居民纠正行为的过程中，居民也慢慢培养了新的自觉。乱堆杂物的人少了，小区环境就整洁了，乱停车的人少了，停车就变得更方便了，他们自己也能感受到，最终受益的是他们自己。”孙巧凤说。

作为商业化的物业管理机构，业主缴纳的物业费维系着物业公司的经营。但在老小区，居民多年来没有物业费这项生活支出，并不愿意缴纳物业费。面对这种情况，孙巧凤带领物业团队，选择做“先付出的人”。

“就像是经营一段感情，总有一方先主动，我们现在就是努力把物业服务工作做到位，让居民实实在在体会到我们服务的价值。天长日久，居民的态度会慢慢改变。”孙巧凤说，目前在工人新村，他们负责的区域内有2000多户业主，2023年底，物业费缴纳比例为30%，而到了今年年中，物业费缴纳比例已升至40%，不断增加的数值证明他们的付出得到了居民们的认可。



孙巧凤清理小区绿化带内杂草



孙巧凤清理下水道