

德威物业，真诚服务

——您的满意，是我们最大的动力

◎邓桂花

引言：**服务创造价值** 身为一个物业人，在住宅物业服务中，只有“做客户需要事，当客户贴心人”，才能真正了解客户的需求，让客户感受到“家在，情在”，提升业主的满意度！让德威物业品牌在住宅物业服务中持续发光发亮。

周日的早晨，业主尹先生到朗琴湾物业服务中心前台反映他家阳台下水道堵塞，而且因为昨夜下了大雨，阳台上积满了大量积水，并且表示对于排水系统不满意，要求物业服务中心立即安排维修工疏通。

在管理处值班的物业管理员徐晓梅，经与业主交谈后，得知业主尹先生现在在惠阳工作，而且房子装修了很少回来住，管理费也几个月没交。根据业主反映的情况，小徐耐心地跟尹先生解释了阳台下水道在收楼时已做验收，而且分析了该单元已经装修，而且不常住，可能是装修不慎导致装修垃圾堵塞了下水道。如果现在物业方面安排疏通的话，按规定是属于有偿服务。但尹先生却坚持认为是物业的问题，不愿承担此费用。物业管理员徐晓梅想到如果安排维修工上门疏通，必须要开具维修单，产生维修费，会造成业主的误会加深。

徐晓梅想到管理处高工也会疏通下水道，与楼下业主沟通后（检查口位于楼下，需到楼下疏通），便拿起了疏通工具和业主一同前往现场进行疏通工作。高工在打开检查口后发现里面都是塞满了水泥块，疏通难度极大，而根据交楼时候的有关记录证明当时下水道是正常的，跟业主现场分析应该是业主安排的装修公司所为。尽管感觉到疏通难度很大，一心想帮业主解决问题的徐晓梅还是跟高工联合动手开始了疏通，水泥块紧紧的粘在检查口里面，小徐小心翼翼的敲打着。最终经过两个小时的疏通工作，水泥块终于被完全敲落。看到积水从阳台雨漏顺利排出，业主尹先生露出了难得的笑容，这时徐晓梅和高工早已汗流浹背。

事后业主十分感动，主动过来物业服务中心缴清了所欠的管理费。并表示朗琴湾管理处的事务管理员是好样的，此前业主也在其他物业公司反映过一些问题，但长时间得不到回复和解决，德威物业却能诚心诚意迅速帮业主解决问题，是值得信赖的物业。