

# “师傅来哉”——市民生活贴心“保姆”

两年前,本刊曾经刊登过苏州市许四男物业公司的“师傅来哉”服务平台诚信服务市民生活的通讯报道,引起广大市民极大关注,生活中遇到麻烦事首先会想到“师傅来哉”平台,记者也多次收到众多好评和表扬信息。如今,“师傅来哉”不仅为市民家庭尽心服务,也为企业服务尽心尽力。本期再为你讲述几个“师傅来哉”服务平台诚信服务动人故事。

## 全心、全力、全方位配合贝聿铭文献展

提起贝聿铭,绝大多数苏州人不会陌生,苏州是贝聿铭的故乡。这位世界建筑界巨子,1983年获得普利兹克奖(素有建筑界诺贝尔奖之称),为世界华人争得荣誉。当然,苏州城也福分非常!在苏州,贝聿铭有一份倾情之作——苏州博物馆。在设计苏州博物馆过程中,贝聿铭付出很多心血,保留了他心中那份对温暖江南的温情。

贝聿铭生于1917年,去年4月26日是贝聿铭先生的百岁寿诞。为此,苏州市公共文化中心——苏州美术馆特别举办贝聿铭文献展,以苏州人一份感恩之心,为这位苏州走出去的大师祝寿。苏州许四男物业管理有限公司作为苏州市公共文化中心的物业管理单位,全力、全力、全方位配合贝聿铭文献展。

由于公司领导层和项目处管理人员平时非常注重团队建设,平日里项目上全体员工训练有素,张弛有度,所以都能沉着应对这个重要的展出。布展期间,为了让整个环境干净整洁一尘不染,负责展馆内的保洁员弯下腰仔仔细细地检查展厅每一个角落,绝不允许有任何污迹留存;而外围保洁员对所有通道、水池、停车场等一一检查,即便一片树叶都不容放过。为达到最佳灯光艺术效果,工程部全体员工日以继日,耐心细致地工作着,对每一个角度的光线严格把控,竭力把展厅所有光源调整到完美的效果。安保人员个个精神抖擞,身姿挺拔,以标准的专业动作,朝气蓬勃的姿态欢迎前来观赏“贝聿铭文献展”的全市民。

## 面对市场乱象 “师傅来哉”帮忙

下水道堵塞是居民生活中最常见的难题,很多居民家中管道堵塞后,往往束手无策。这时,楼道小广告上的疏通电话有了“可乘之机”。这类小广告背后的管道疏通人员,基本大多属于私人开设,没有制定标准的疏通价格表来自小广告的“游击队员”。他们抓住市民不愿自行疏通或怕麻烦心理,坐地起价。

家住西塘水巷社区9幢的李先生,前段时间就遭遇了类似的麻烦。李先生家住在顶楼,

家中卫生间管道不知什么原因被堵塞,水下去,搞得卫生间一片狼藉。由于找不到堵塞的原因,物业人员不能及时帮助李先生解决麻烦,于是他想到找下水道疏通人员来疏通一下。当时,见小区楼道里有不少疏通的小广告,他便与其中一个取得联系。在电话里,他将家中下水道堵塞情况跟对方作了介绍,他还特意问了对方便,上门疏通一下需要多少钱,当时对方表示,等上门看了情况再说。不一会儿,3名男子带着疏通工具来到他家。但见3人拿着工具,对那个堵塞的管道进行了一番忙碌,没想到堵塞情况根本没有得到缓解,随后告知李先生,必须拆除马桶才能修好。这套住房不归李先生所有,李先生跟身在外地的房东电话联系后,房东表示李先生可以暂时做主,只要管道能疏通就可以。哪想到,之后发生的事情,让李先生叫苦不迭。原来,来自小广告来的3名维修人员,拆除了马桶还不算,又告诉李先生拆除卫生间浴缸才能修好管道,在忙活了数个小时后,李先生家的卫生间被拆得乱七八糟,而管道堵塞问题丝毫没有得到缓解。最后对方却要求李先生交付4800元人工维修费用,李先生非常不解,对方态度却是非常的蛮横,甚至做出威胁。

邻居了解李先生遭遇后,为他推荐专业便民服务平台“师傅来哉”。这支专业维修团队的“刘季进管道疏通小组”了解李先生遇到的麻烦后,一小时就来到李先生家上门服务。当场查明堵塞原因是,原来是李先生家的卫生间下水总管被堵了。“刘季进管道疏通小组”从业超过15年,技术过硬,处理问题灵活,是广受苏州市民喜爱的业务操作能手,凭借一流的技术和多年的现场抢修维修经验,帮助李先生快速排忧解难。

值得一提的是,“师傅来哉”专业便民服务平台关于下水道疏通收费有统一标准,居民通过“师傅来哉”微信平,就能详细了解价格明细,如果有其它特殊情况,疏通人员会与客户先进行沟通,等确定好价格后再疏通。对于疏通师傅的行为,不仅公司本身自行进行监督,而且12345也会对维修师傅的工作进行监督;“师傅来哉”向客户做出承诺:在质保期内,“没修好,不收钱,不满意,我退款”,在为客户提供服务后都提供有正规收据。此次李先生向“师傅来哉”支付了100元,便解决了燃眉之急,李先生表示:“师傅来哉”不愧是12345首个为民服务的推荐企业,下次生活中遇到麻烦,就找“师傅来哉”。

## 向“苏城最可爱的人”致敬!

手机铃声在“师傅来哉”平台旗下“许四男物业”业务调度老陈的耳边响个不停,他的嗓音已经略微有点沙哑……

“是,我是‘师傅来哉’。水管爆裂是吧?我们马上派人过来!”一天晚上7点刚过,老陈接到高新区名城花园一位黄姓居民求助电话,立即带上工具箱,叫上队友孙师傅直奔新区。寒潮来临那几天,苏州一度降温到零下,冷得滴水成冰。在这样的恶劣气候下,不少老新村居民家的水管都冻坏了。这不,白领公寓杨女士家北阳台的水管龙头爆裂了;苏苑新村黄先生家北阳台水管龙头爆裂;三香新村许女士家水管也裂了;凤凰街包女士家水管爆裂;破圩路上南五金浜一厨房下水管爆裂;梵门桥弄潘女士家水管爆裂……

仅3天时间,



“师傅来哉”就接到水管爆裂报修电话200多个;一家接一家,从新区到旧区,从姑苏区到吴中区,在苏城的每一个角落,师傅们日夜奔忙,饭都来不及好好吃上一口,常常一忙就忙到深夜11点过后……

水管管道维修免不了要和污泥污水打交道,这个活既脏又累,常常一身臭汗,满头灰尘污秽。可是,这次更厉害,结成冰的水管坚硬刺人,有的边上结了长棱角的冰块,像一把把冰刀,稍不留神就会划伤手,虽然有手套防护,但很多情况下戴手套手指不灵活,不方便操作,这时师傅们只能脱下手套,很多师傅的手都已经红肿的不成样子,一道道血红的划痕历历在目。然而,只要听到居民一声“谢谢”,师傅们就心满意足了。

## “师傅来哉”帮忙真贴心

家住娄门的朱先生前两天发现厨房下水很慢,而这间房子是去年新装修的,由于下水管道管径较长,朱先生联系了当初的装修队,让他们过来看看。

午后,装修师傅上门查看,并把原先设计得不很合理的弯头处进行了切断,还用气泵进行冲击,但效果并不好,反而弄得一屋子的污水,自知修理乏术的装修工告诉朱先生,这活他干不了了,收起工具就走了。

无助的朱先生打了12345求助,他们推荐了“师傅来哉”。一会就有师傅主动联系朱先生,问明了情况后告知,由于当天是周六,单子特别多,且师傅在吴中区,征求能不能次日上门修理。朱先生理解他们,同意次日再修。没想到过了不久,一位孙师傅联系朱先生,说考虑到居民生活不便,要是吴中区顺利的话,结束后先赶到娄门来修。一小时后,孙师傅就带着工具赶到用户家中,熟练地找到堵点,不一会就修好了,之后还贴心地指导用水应该注意的事项,做完就顶着严寒又赶往下一家了。

一天,家住枫津大街的王先生,不知什么原因家中卫生间自来水管的表前阀门漏水,这下可急坏了王先生。此刻已是晚上8点,根本找不到自来水厂或物业人员来处理。王先生立马添加“师傅来哉”微信服务号,马上联系“师傅来哉”的维修师傅,没想到,不到一小时时间,“师傅来哉”的朱荣爱水电维修小组来到王先生家,对水表各个部件进行细致检修。王先生介绍说,起初他只是发现表前阀门附近有一点点渗水迹象,用手摸上去感觉有些潮湿,对此并没有在意,后来不停漏水,只好用盆来接水。朱师傅根据多年抢修、维修经验,判断漏水是装修过程中动了水表,恢复时未给水表接头的衔接处安放胶垫造成的。朱师傅将水表卸下,重新配上胶垫,发现漏水问题依然存在。考虑可能是水表与阀门之间的接头老化,朱师傅向王先生表示:需要更换新的铜接头。当时已是晚上近10点,阀门漏水严重,“水灾”影响到市民正常生活。朱荣爱师傅作为年度先进工作者,更是把客户需求放在首位。在检查清除阀门漏水的情况后,朱师傅骑着电瓶车,开始去买配件,不少店铺此时已经打烊关门,苦苦找寻后,朱师

傅终于找到型号匹配的配件,将新的铜接头重新连接,再次拧开阀门,滴水现象就没有了。在为客户排忧解难后,朱师傅回来时电瓶车已经没电,只能推着回家,到家已是凌晨1点多。

客户王先生对此感谢万分:“谢谢维修师傅帮我解决了一个大麻烦。”“师傅来哉”为全市市民提供贴心服务是市民身边的贴心管家。”

## 小区污水管不畅 “师傅来哉”也能解决

近期,家住南新路31号的李女士拨打12345便民服务热线,说是她家单元门前的污水出水管由于老化损坏,淤积不畅,出现堵塞现象。在专业便民服务平台“师傅来哉”的帮助下,管道疏通问题终于有效解决了。

据李女士反映,她之所以这么着急,是因为小区要重新铺路,如果管道堵塞问题没有及时解决,等路重新铺好可能又要面临重新开挖,这不仅会造成重复浪费,而且会拖延问题解决的时间。管道堵塞可不是一个小问题,时间久了污水和地下排泄物会淤积并造成上翻,不仅影响小区的环境,也会对居民的生活起居造成直接的影响。

接到李女士反映的问题,师傅来哉立刻派专业管道疏通团队进行调查。经了解,该处管道出现堵塞的原因是原管道老化损坏造成淤积。同时,现场维修人员发现一个新问题:小区雨污分流改造工程已于2012年实施完毕,根据原施工设计方案,此段管道的更换不在当时施工范围内,管道疏通和养护需要小区物业解决。针对以上情况,为彻底解决老旧小区管道堵塞的问题,经师傅来哉专业维修团队和市水管养护队现场沟通,拿出解决方案,对该处损坏的管道及时进行更换,并将该处脏水污物进行彻底地清理。

让李女士没想到的是,师傅来哉不仅工作认真负责,而且非常细心。据一同前去的市水管养护队工作人员反映,前期在进行小区排水达标排查过程中,发现该小区类似的地下管道堵塞情况还有好几处,建议一起更换。师傅来哉平台了解了现场的相关情况后,随即进行现场指导,再次排查小区内现有排水管网,查实损坏的管道具体情况,一并更换了损坏的管道。小区住户李女士看到新铺设的下水管道,脸上露出了笑容。

许四男物业公司是以全国劳动模范许四男同志命名的物业公司,是苏州市便民服务中心(12345)首个推荐服务企业,通过信息平台与公司进行线上线下对接,平台维修范围涵盖市民居家所有需求,受到广大市民一致好评。(本刊记者 朱佳伦)



全国诚信维权单位  
全国百强商场



昆山商厦

《诚信经营·借鉴篇》特约刊出