



符文兰,2003年来到沙田物业公司工作,细细算来已有15个年头。这些年来,她以正直果敢、智慧善良的意志品格,带领员工用心服务,与业主共创美好家园。小区的业主和周围同事都被符文兰那种忘我工作,奋发向上的作风所深深感动,大家都喜欢称她为社区中的“钢铁女侠”。

2015年符文兰荣获普陀区优秀治安责任人荣誉称号;2016年,她被上海市物业协会评为“上海市优秀项目经理”;2017年符文兰又被上海市物业协会评为“最美物业人”。



# 以强大行动力筑起硬气“人设”

## 这位“最美物业人”被业主誉为“钢铁女侠”

记者 周晶

### “钢铁女侠”称号何来 全因她有着真本事

作为一名物业人,嘴上能说不是真本事,真正的荣誉还得靠硬气的实力证明。“钢铁女侠”符文兰之所以有这个硬气“人设”,并非“空穴来风”。

符文兰曾担任过沙田物业公司多个项目的负责人,她连续4年被评为公司优秀项目经理。几年前,符文兰在秋月枫舍二期担任项目经理,在她的带领下,小区的各项工作始终名列公司各类竞赛、考核的前茅。

在担任沙田大厦项目经理期间,符文兰带领团队攻坚克难,将沙田大厦这个交付使用了10年的老办公楼项目一举打造成了市级优秀大厦。

### 主动请缨,愿打“硬仗” “钢铁女侠”攻下“问题社区”

2014年10月,沙田物业公司通过招投标承接了上青佳园的物业保障工作。上青佳园占地面积35000平方米,总建筑面积达175038平方米,有1227余户住宅业主,116户商业用房业主。

那时的上青佳园是长寿路街道赫赫有名的“问题社区”之一,各类矛盾交织,情况十分复杂。街道针对小区各类突出矛盾专门成立了工作协调组,那谁能堪此重任,“挂帅”干一场“硬仗”?此时,“钢铁女侠”符文兰向公司主动请缨,义无反顾的来到了上青佳园。

初到小区时,呈现在符文兰眼前的状况可并不妙:绿化丛杂草丛生、路灯倒伏、电线裸露;损坏的大花盆挡住小区通道;地下车库灯光昏暗,地面积着厚厚的油垢及灰尘;渗漏的污水管道不断地往外溢水,臭气熏天。

符文兰一边在小区观察情况,同时还向居民打听情况,她了解到:上青佳园之所以在物业管理出现“硬伤”,主要时存在“四多一



区中的老年伙伴 热心肠的符文兰时常看望社区

手持劳动工具,平时符文兰是社区中的“大忙人”

少”的问题,即设备老旧多、住户投资多、租房群租多、投诉群访多、业主交费少。面对这样一个项目,符文兰深知:唯有用心实干方能见效。

### 定战术,下苦功 还业主宜居小区环境

在符文兰看来,小区地下车库管道的修复工程是诸多“硬骨头”中最难啃的那一根,由于污水流淌面积大,地库满地污物,因此受影响的停车户数多,即使在冬季也是臭气熏天,人很难走近。

为修复地下车库大口径破损污水管,符文兰与工程师、老师傅一起连夜专门研讨并参与整改方案的制定。施工当天她穿着雨披在现场坐镇,为施工的工程师师傅打伞而自己却被溅得一身污物。

经过长时间的抢修,多根破旧的大口径管终于被崭新的管材替代。修复后原本情况糟糕的地下车库终于恢复清洁本色,同时还增加了数个车位,适当缓解了车位供需矛盾。

“急业主所急、想业主所想”,这是符文兰作为一名物业人的职业信条。每当遇到业主的反映与诉求,她总是耐心倾听,并通过沟通和交流增进业主对物业工作的理解和支持。

“钢铁女侠”来到小区后,不少居民慕名而来请求帮助。小区几栋楼房的顶层露台由于之前物业的失责,多年来长期无人巡查,已成了马蜂生活的“乐园”,露台上有着好几个直径达50厘米的硕大蜂窝,居住在高层的住户每天提心吊胆,一年四季都不敢开窗通风。

得知此情况后,符文兰立马与同事们研究“围剿战术”,并第一时间拨打119,与消防队取得联系,请求增援。不久之后,在众人的齐心努力下,盘踞在居民头顶多年的巨型马蜂窝被全数清除,家住顶楼的居民拍手称快:夏天终于不用“闷”在屋里了,现在终于能够开窗吹吹自然风了,这全靠雷厉风行的“钢铁女侠”帮忙。

### 有胆识,敢碰硬 坚决杜绝新增群租

上青佳园这个楼盘开发周期长、时间跨度大,第一期交房至今已有十余年,符文兰到岗时,楼盘第三期开发尚未正式竣工,这给物业管理带来了很大的难度。

由于小区之前的物业管理不甚理想,业

主人住后叫苦不迭,怨气颇多。于是不少业主选择搬离此地,将房屋用于出租,小区内甚至还出现了群租现象——这可是上海明令禁止的行为。

敢不敢碰硬,考验的不仅仅是胆识,更是智慧。符文兰到任后明确提出:逐步清理已有的群租,坚决杜绝新增群租,还业主一个安逸的生活环境。

为此,符文兰主动走访长寿路街道房办、综治办、所属居委会、警署进行排摸,倾听业主的呼声,赢得相关执法部门的理解和支持;此外,她还组织了几次集中整治——要求所有的物业员工加强工作责任心,尤其是保安门岗,要严控高低床进入,凡是装修的必须每天上门巡查,发现装修异常即刻制止。

有效的管理,遏制了群租蔓延的势头,赢得了业主的交口点赞。2018年4月13日,上青佳园小区正式挂牌“普陀区无群租小区”,这正是对符文兰群租整治工作给予的肯定。

### 递温暖,送关爱 “钢铁女侠”有着一颗善良之心

很多人初见符文兰,都为她雷厉风行的办事风格所折服,不过与这位“钢铁女侠”长期并肩作战的同事们却都知道,符文兰在硬气“人设”之下,有着一颗善良的仁心。

平时,符文兰对小区孤老格外关心照顾,经常提醒要求工程部师傅主动上门去关心孤老,为他们提供免费维修服务。她还定下规矩:沙田物业员工每逢国定假日要义务上门,为小区老、弱、病、残、独居、离退休人员提供煤气、电路等检修服务,并进行慰问。

每年重阳节,符文兰都会给小区80岁以上老人送去重阳糕并祝愿老人健康长寿,这让小区孤老们倍感温馨。

在日常工作中,符文兰对下属员工严格要求、从不护短,但在生活上却对员工却倍加关爱。

物业公司有一位做保洁的外来媳妇,符文兰了解到她丈夫因病在家休养,双胞胎儿子尚未成家立业,便主动伸出援手,不仅自己出钱给予生活上的支助,而且帮着联系她儿子的就业,解决了她的后顾之忧。

### 【后记】

符文兰曾记得,刚承接上青佳园时,就有人担心,这里能否通过沙田物业的服务有所转变。一位同行业的总经理朋友还亲自打电话给符文兰,希望她三思,因为一个物业费收交率不足80%的项目,一个物业频频更替的项目,可能会成为“沙田”的负担。

然而,在符文兰的带领下,上青佳园这支物业团队以“用心服务,与业主共创美好家园”为宗旨,兢兢业业,撸起袖子干实事。

这两年来,物业费平均收交率超过了90%,在2017年十月的物业选聘中,90%以上的业主把票投给了“沙田”。

现在每当业主们谈起上青佳园,就会不约而同谈起符文兰,谈起她那种正义果敢,智慧善良,用于担责,善办实事的处事风格,对于业主而言她是一名值得托付的物业好管家,更是大家心目中真正的“钢铁女侠”。

### 纠错有奖

欢迎大家来做“啄木鸟”



为提高报纸出版质量,本报特开通纠错渠道。如果您在阅读本期《社区晨报》时发现任何差错,可关注微信公众号“上海社区发布”并于后台留言,将您发现的差错发送给我们(注明报纸名称、所在版面、文章名称、差错细节,也可以直接发送报纸截图)。

如果您纠错正确,就可获得一份由报社特别准备的小礼品。另外,每月纠错最多、正确率最高的“啄木鸟”,还将获得最高200元的额外奖励。报纸纠错时限为正式出版后一个月内(以出报日期为准)。

特别致谢上月的“啄木鸟”:

崔静宇、沈庆麟、沈振远、严志明、陈银凤、邵晓华、章学锋、徐俊培



扫描二维码关注“上海社区发布”