

67659999
 东区热线: 60955255 打电话 给稿费
 郑州晚报热线群: 27255753
 www.izzwb.com
 上新浪打开郑州晚报官方微博

这是一个发生在老厂子职工家属院里的故事。

45.85平方米,两居室,一厨一卫。这里住着徐秀珍和杨云两家人,厨房和卫生间属于两家人共同使用。10年前,杨云刚搬到这里时,并没有在房子里居住,而是将一些物品锁到了房间里。原本共用的厨房和卫生间,一直是徐秀珍一家人常年使用。

去年底,杨云突然找到徐秀珍,称自己的母亲要来这里居住,想要回厨房卫生间那一半属于自己的使用权。徐秀珍很坚决地拒绝了杨云的要求。

5平方米的“厨卫之争”从此展开。

晚报记者 常亮 文/图



以前厂里分房子的事,还有印象吗?
 一套房子分两家,厨房卫生间是共用的

5平方米的厨房卫生间到底属于谁?

社区调解员用了半年时间才调解成功

徐秀珍老人独立使用厨房卫生间10年了

南阳路261号院也叫铁合金厂家属院。

沿着窄窄的小路,走到院子的最里面,一栋红色外墙砖混式的老式住宅,看起来有些破旧。

这栋居民楼是1985年厂里分给职工的。

按照当时的分房规定,一套房子分两家,厨房和卫生间属于两家共用。

“我一直住在父亲家,所以这套房子里的厨房和卫生间,一直都是她们家在使用。”杨云向前走了两步,打开一扇红色的木门,分给杨云居住的房间里,摆满了各种各样

的旧式家具。

位于红色木门的右侧,有一扇蓝色的新金属质防盗门。防盗门是徐秀珍两年前更换的,里面,就是两家一直争执不下的共用厨房和卫生间。

去年底,杨云想让自己的母亲搬到这间房里居住,就想起了厨房卫生间是属于两家共同使用的问题,随后就到徐秀珍家进行了协商。

但,徐秀珍的态度坚决,不同意杨云使用厨房和卫生间。

10年来,两家人缴纳的房子租金有差别

徐秀珍和杨云分的房子,产权仍属于厂里,双方只有居住权。

而居住在厂里分的房子里,每个月要缴纳租金。两家居民共用的厨房和卫生间,也需要缴纳一定的租金。

2001年~2005年3月31日,房子的租金较低,徐秀珍每月缴纳租金20.25元,杨云交纳租金15.13元;

2005年4月1日开始,房租稍微涨价,徐秀珍每月缴纳租金34.40元,而杨云交纳租金25.60元。

这些房租里,原本属于两家分摊的厨房卫生间租金,一直都是徐秀珍一个人缴纳的。

“我妈在这儿住了这么久,一直都是她缴纳厨卫租金,现在突然要和别人合用,当然有些受不了。”徐秀珍的一个儿子于建忠说,除了这10年来的租金,前几年家里的天然气初装费,也是母亲出的,而本该负担一半费用的杨云,并未出钱。

“为此我还专门找过徐秀珍,我愿意把以前她替我分担的租金全部补出来。”杨云摇了摇头,无奈地叹了口气,“唉,怎么说都不中,我愿意把以前她替我缴的钱都还给她,她也不愿意。”

无奈之下,杨云写了一份材料,描述了事情经过,来到社区求助。

社区调解半年多,5平方米“厨卫之争”终于有了结果

韩兆安和王广兰是东风社区的人民调解员。

从去年底接到杨云求助开始,他们在社区其他工作人员的帮助下,多次联系铁合金厂的领导,开始了长达半年多的调解过程。

韩兆安是个非常细心的人,他从办公室桌子上拿出自己半年来调解这件事的记录材料,竟有厚厚的3本之多。

翻开韩兆安记录的材料,内容十分详细:从2001年到2005年3月31日,徐秀珍每月缴纳20.25元的房租,一共51个月,总金额1032.75元……“正是由于该套房子一直由两家人居住,他们都没有享受到2005年的房改”。

韩兆安将两家10年多的租金和其他和房屋相关的开支,一一进行详细了解,并做了记录,而且还将两家的金额差价计算得分毫不差。

“光打电话调解,就进行了50多次。”王广兰也是该事的主要调解人之一,她伸开手指,将所有曾参与过调解的人,细数了一遍,“半年多,至少有十几人参与过这件事的调解”。

“不过,这件事终于有了结果。”韩兆安拿出两张按有手印的“人民调解协议书”,上面详细记录了最终的调解结果:徐秀珍一次性支付给杨云4万元,杨云自愿放弃南阳路216号院(老铁合金厂家属院)1号楼1单元3楼东户的所有居住权……

“虽说徐秀珍以前多交的钱也没多少,但现在无论租房和买房的价格早已今非昔比了。徐秀珍家补偿给杨云的4万块钱已经交到社区了,等杨云把屋里所有的东西搬走后,社区就会把这笔钱给他。”韩兆安笑着说,“这个调解结果已经经过司法部门备案,签好的‘人民调解协议书’是具有法律效力的。”

线索提供 王淑婷(稿费30元)

能随口叫出客户的名字,能让客户带着微笑回家

移动南阳北路营业厅,小厅里有大服务

耐心服务,让客户处处满意

“你们厅的服务,我认为还有几个问题,比如说……但是,你们是我到过服务最耐心的营业厅,这一点让我很满意。”在营业厅的意见簿上,一位姓段的先生这样写道。

郑州移动客户服务部的负责人说,社区营业厅是移动服务体系的最前端神经,他们面对的是社区居民,影响的是一家家,所以小小的营业厅里,每一个小的细节,都要体现移动的服务文化,“他们面对的是最严格的客户,这就要求社区厅的服务人员要特别细心,特别耐心。”

陈海龙说,耐心的服务,并不是在工作中保持微笑这么简单,更来源于对客户疑难问题的针对性解决,“客户在我们厅里,如果问题得不到解决,我们最多的微笑都不会让大家满意的。”

为了实现这一点,营业厅内部想出了一个提高业务素质的新形式——情景剧,陈海龙介绍说,营业厅在每天的工作当中都需要对每个客户办理的每件业务高度负责,如果员工觉得有没有处理好或者是觉得有应该提高的方面的问题,就会及时详细记录下来,员工策划分角色模拟当时办理业务场景,思考有没有更好的办法去解决问题,“因为社区居民相互影响性比较强,一段时间内对同样的几个业务会集中感兴趣,所以这种情景剧演练,避免了我们第二次犯错误。”陈海龙说,这样才会让严格的用户都满意。

真心服务,蹲下来赢得微笑

在社区厅里,什么事情都会发生。

去年营业厅装修,为了不影响大家办业务,仍然要坚持办理业务。有一天,一个客户带着孩子来办理业务,嫌营业厅内环境不好,比较烦躁,工作人员看到她带着小孩子留着鼻涕,知道这位客户为什么烦躁了,于是赶紧蹲下来为孩子擦鼻涕,逗小孩玩。孩子不闹了,客户的态度马上发生了很大转变,耐心地等待办理业务,满意地离开,后来他还经常到厅里办业务。

移动公司的负责人说,这样的小事,反映的是移动工作人员的服务姿态,有了这样真心的服务,才能让客户满意,让客户舒心。



社区厅的服务细心、周到

细心服务,客户送来礼物

南阳北路营业厅面积并不大,每天却要接待200名客户,“其实这不算多,我们这边都是社区居民,所以到了春节前有好的礼品存送的时候,每天400人的时候也干过。”陈海龙是营业厅的主任,这位为数不多的男营业厅主任,却心细如发。

陈海龙说,厅里要求,对经常来办业务的客户,要能叫出姓名,要知道客户的办理的业务情况,要能提前想到能为客户做些什么。

营业厅工作人员林向说,很多客户都是经常过来办理业务的,已经习惯营业厅的热情服务及业务办理效率,有的客户来营业厅还很喜欢找固定的工作人员办理业务。

经常来厅里办理业务的一位老先生家住在附近的拖拉机厂社区,有一次,老先生需要到外地一段时间,想对现在使用的手机号进行停机保号,可是这个业务办理之后电话就会立即停用,但是离老人出行还需要两天的时间,没有电话很不方便。临行前又抽不出时间到营业厅办理,老先生显得有些着急。

为了不给老先生造成麻烦,营业厅的工作人员想尽一切办法,终于让停机保号业务没有影响老先生的使用,“等到老先生从外地赶回来之后还专程买了礼物来营业厅,对我们表示感谢。”林向说,能帮助客户解决问题,能得到客户的肯定,对他们来说是最好的礼物。

在郑州移动的大服务体系中,有一类厅,被称作是社区营业厅,这类营业厅并不大,但直接服务着社区居民,是居民身边的通信服务专家。

南阳北路移动营业厅就是这样,面对要求严格的用户,他们用细心、耐心和真心,赢得了微笑和赞扬,也得到了省级群众满意基层站所的荣誉。

晚报记者 祁京
 见习记者 源铎/文
 晚报记者 慎重/图