

重庆富力物业 从“六心”出发 以高品质服务照亮美好生活

迅速布局战“疫”防线 构筑安全社区

屈指一算，富力物业服务集团已走过了23个年头。无疑，富力物业服务集团这一路走来充满挑战，但获得的荣誉却是有目共睹——国家物业管理一级资质、中国物业管理协会常务理事单位……

在重庆，伴随着富力地产的发展与深耕，重庆富力物业服务的发展也是一路向上。如今，重庆富力物业已成为重庆优质服务及品牌形象的物业服务领航企业之一。

值得一提的是，在新冠肺炎疫情防控中，重庆富力物业赢得了广大业主的高度认可和一致好评，进一步提升了品牌的美誉度和满意度，成为疫情期间物业行业的“样本”。



富力物业人暖心服务业主



重庆富力友邻文化节活动现场

为业主一次次解决生活中的大小问题。

在重庆富力城二组团，保安班长李启伟了解到业主因居家隔离而无法出门后，主动扮演起了采购员、快递员的角色，用实际行动阐述物业人的担当。猪肉1斤、青菜3斤、蒜苗0.5斤、萝卜1个、辣椒面0.5斤……“我需要的生活物资一样不落地及时送到了家门口，解决了我的燃眉之急，而且他们还会不时关心我的健康状况。物业的一系列工作，让我们觉得很贴心，也很安心。”业主刘阿姨感慨地说。

物业做的一切，都被富力的业主看在眼里，记在心中。许多业主主动捐赠口罩、消毒液……用自己的实际行动诠释着对物业人员的感谢和支持。

践行“六心”服务模式 匠构温暖社区

事实上，重庆富力物业在此次疫

情中能如此迅速地做出反应并取得优异表现并非偶然，其高品质服务早已深入骨髓，持续体现在社区服务的每一天。

富力物业运作多年，以“共筑友邻幸福家”为源动力，打造出一套“内功”——“六心”服务体系，将“有温度的服务”渗透到每个细节。

据介绍，在“六心”服务模式中，细心要求0° 精准误差，用每个服务细节定义服务新标准；暖心是给予客户37℃人性关怀体感温暖；用心则体现在以人为本的服务和智能高效的管理；信心是给予客户360° 全天守护，24小时的责任，365天的信任；爱心是100℃生活热情；专心是让专业的物业精英，为客户提供专注的品质管理，打造180° 匠心。

据悉，在打造专业团队的人才建设和培养上，富力物业创建了行业首个全职业人才“3+E”培训体系，自主开发物业服务专业化培训课程和自建物业服

务实景模拟操作培训基地，为更好地服务客户提供了品质的保证。

重庆富力物业将有温度的“六心”服务模式落地生根到其服务的每个小区。

在富力城·春天里5栋有一位独居老人，大家都亲切地称呼她为肖婆婆。在一个寒风萧瑟的夜晚，物业服务中心接到了肖婆婆的电话，说身体非常不舒服。服务中心马上安排工作人员上门查看，发现肖婆婆脸色发白，物业工作人员即安排人员将肖婆婆搀扶送到了医院，肖婆婆因此得到了及时的诊治。经此一事，肖婆婆和物业的关系变得越来越亲密，还在她八十大寿时专门为物业工作人员发送喜饼喜糖。

这样的事例只是重庆富力物业用“六心”服务模式服务每个业主的一个小小缩影。在重庆富力城、富力现代广场、富力湾、富力海洋广场等社区，这样

温情的画面一直在不断上演。

打造多彩人文活动 成就温情社区

对于重庆富力的业主们而言，家的温暖不仅仅来自暖心的服务，更来自于丰富有爱的社区活动。

富力物业一直致力于提升服务品质、构建友爱和谐家园，树立“共创美好，共筑友邻幸福家”的企业使命。在社区文化方面，富力物业打造“友邻计划”，通过友邻文化节的开展，重塑人与人、人与社区之间的亲密关系，为全国业主搭建集互动、交流、娱乐于一体的社区情感互动平台，促进邻里交流，加强社区文化的建设。

2019年的中秋节，重庆富力物业举办了首届友邻文化节，业主们相聚一起猜灯谜、月饼DIY、做花灯、投壶套圈、拼图积木，大家一起有说有笑地观赏中秋晚会，“家”的氛围也越发浓郁……

其实，重庆富力物业在社区活动上不刻意追求高大上的标新立异，却总能在细微之处润物细无声。

每到佳节，重庆富力物业精心设计的社区活动处处体现着人文情怀：元宵节向广大业主及同事献上一碗碗热腾腾的元宵，与业主共度元宵佳节；“三八”国际妇女节，用鲜花给女业主们带来一份节日惊喜；重阳节为老人们免费提供早餐豆浆、体检服务、理发服务……

这些有温度的服务细节，日复一日、年复一年发生在重庆富力物业服务的项目中，点点滴滴充实着业主的社区生活。

未来的重庆富力物业将始终从“六心”出发，让物业服务回归本真，用心理解岗位职责、理解用户，在实现社区业主美好生活的路径上，做出不凡的守望和贡献。

刘利
图片由富力物业提供

蓝光嘉宝服务 聚力西南市场 以金牌服务铸就典范

一个好的物业服务企业，一定有自己的服务观，可以是贴心服务，可以是智慧科技，还可以是社区邻里。

蓝光嘉宝服务作为物业服务企业创新发展的代表之一，以其敏锐的洞察，迅速成为行业佼佼者。

入渝12年，蓝光嘉宝服务稳扎稳打，将“用心服务生活”的品牌理念落地巴渝，以更好的物业，带来更好的生活。

坚持高质量发展 蓝光嘉宝服务赢得市场

物业服务从来没有像现在这样受到业主、市场等各方的高度认可和关注。

行业的发展，带来更多的机遇。作为中国西部地区首家登陆港股的物业服务企业，蓝光嘉宝服务已经向市场交出了一份满意的成绩单。

2019年，蓝光嘉宝服务荣膺中国物业服务百强企业第11位、西部物业服务50强、重庆市物业服务10强企业，品牌价值达到40.08亿元，并获得中国指数研究院“2019中国物业服务专业化运营领先品牌企业”“中国特色物业服务领先企业”等荣誉。

作为国内优秀的物业服务企业，蓝光嘉宝服务致力于成为中国住宅物业服务市场领先者，不断满足客户需求，持续成就客户价值，打造住宅物业服务第一品牌，为客户创造“满意+惊喜+感动”的美好人居体验。

如今的蓝光嘉宝服务，已经走出了一条高质量发展路径。

蓝光嘉宝服务凭借什么获得如此喜人的成就？答案是以更加精准的服务客群定位、更具定制化的产品配置、更专业的服务团队，通过打造差异化金牌服务、幸福居文化服务、智慧化社区服务三大体系，成功匹配地产品定位及客群需求，成就业内服务典范地位。

智慧科技先行 技术赋能产业变革

科技作为新时代经济社会发展的重要力量，正在改变着人们的生产生活方式，成为美好生活的推手。

蓝光嘉宝服务以客户需求为出发点，构建智慧物业平台，实现智慧通行、智能巡检、云视频、在线缴费、在线报修、邻里社交等功能，打造立体化服务场景，实现服务更高效、管理更简单、生活更便捷。

2019年，蓝光嘉宝服务西南区域重庆公司帕提欧项目、中央广场项目、御江台项目、彩云府项目、林肯公园项目5个项目荣获“智能物业示范小区”称号。

蓝光嘉宝服务提出科技赋能的发展理念，不仅仅强调产品的科技赋能，还强调生产运营各个环节的科技赋能，围绕服务提效、业主体验、增值运营、管理优化等物业管理多元场景，通过构建、深化统一的业务服务、企业服务、AIoT、大数据四大平台，助推企业数字化、科技智慧化转型。

同时，蓝光嘉宝服务协同上下游生态圈伙伴，集成技术和产品，整合运营和服务，不断培育、完善科技智慧产品服务体系；通过在智慧社区建设、服务管理、经营运作方面的赋能，积极参与智慧城市建设及运营，助力行业转型。

4月17日，四川蓝光嘉宝服务集



蓝光嘉宝服务智慧生活

团股份有限公司重庆分公司与中住数据正式签约，开启双方战略合作序幕。在建设成渝地区双城经济圈迎来的重大机遇中，两家企业达成战略合作，将充分发挥各自业务领域的优势，联动两地市场主体，共建智慧社区服务体系，实现运营价值共享，形成规模效益。

可以说，蓝光嘉宝服务的智慧发展路径已经从一个建筑、一个社区、一座城市无数个场景的智能化实现了“智慧升级”。

开展增值服务 智慧物业辅助战“疫”

科技改变生活的同时，还赋予业主更多的温情服务。在蓝光嘉宝服务看来，最大的温情是始终把业主的需求放在心上、落实到行动上。

正因为蓝光嘉宝服务的大爱情怀，在特殊时期，更能够与时俱进、智慧创新。

新冠肺炎疫情发生以来，蓝光嘉宝服务利用数字智慧服务建立起立体防护网。除了推行常态化防疫举

措，蓝光嘉宝服务还运用数字智慧物业优势，依托生活家平台，为业主提供了疫情状态下更为贴心的“无接触”服务。蓝光嘉宝服务ECM系统与生活家平台有效融合，将小区工作妥善分配，既确保日常小区服务，又为降低业主、员工疫情风险提供保障。

其中，智慧人行、在线报修、在线缴费、智能预付费电表等智能化服务都在此次疫情中发挥了重要作用，更好保障了小区业主的日常生活。

为满足业主居家期间日常生活所需，嘉宝生活家平台还开设了“云跑腿”“嘉菜园”等服务模式，减少业主外出频次。物业客服人员担任起“送货员”的责任，将业主急需的柴米油盐、蔬菜鲜果等送货上门。

早在2015年，蓝光嘉宝服务就开创性地打造了“生活家服务体系”，拥有较为成熟的智慧经营及服务平台。围绕着住宅的买、装、住以及业主的衣、食、住、行、娱、康、养等需求，全方位覆盖业主生活场景，为其提供了更加便捷、高效的社区生活体验。

截至2019年12月，嘉宝生活家在线注册用户数达79万户，引入以携

程、正大集团为代表的1万余家优质商家，线下建设体验中心超150家，拥有专属经营管家超1000名，真正做到线上生活家、线下有管家。

勇担社会责任 助力双线作战

蓝光嘉宝服务不仅在防疫一线扮演关键角色，更积极践行企业社会责任，疫情防控、脱贫攻坚双线作战。

疫情期间，部分地区受交通限制，导致农户蔬菜大量滞销。为解决农户销售难，降低农户损失，3月13日，蓝光嘉宝服务西南区域重庆公司正式启动“远方的‘嘉’——爱心助农计划”。此次“万人助农团”活动，业主通过嘉宝生活家APP线上报名参团，线下物业工作人员统一配送上门。社区业主纷纷参与到本次助农行动中，便己利他。

作为企业社会责任的深度践行者，蓝光嘉宝服务始终恪守“慈生我心，善行天下”的公益理念。在自身不

断发展的过程中，凭借着责任与情怀，倡导并积极参与社区消费扶贫、参与汶川等地震救援、为贫困山区及灾区捐建学校、牵手乡村教师培训、参与蓝光高校助学、捐建爱心书屋、打造留守儿童“五个一”工程、资助脑瘫儿童、开启橙色驿站活动……

通过广泛参与扶贫、教育、救灾、助孤、环保等各项公益活动，蓝光嘉宝服务一直在多角度履行企业社会责任，不断兑现“让公益成为企业的义务与责任”的承诺，展现了自身赤诚的责任情怀和有担当的企业形象，得到了行业和社会各界的肯定，品牌社会价值日益凸显。

初心不变，蓝光嘉宝服务仍将不断丰富社会责任实践，用实际行动诠释新时代物业服务企业的社会担当。

未来，蓝光嘉宝服务西南区域重庆公司将继续坚定地执行“1+1+N”规模扩张战略，深耕西南，加大市场拓展力度，推动管理面积持续稳健增长，为开拓西南市场打造更为广阔的蓝图。

方媛 图片由蓝光嘉宝服务提供



蓝光业主艺术团