

重庆新隆信物业

品质焕新服务升级 为业主营造美好家园

社区是美好生活的重要载体，随着城市化进程的发展，老旧小区逐年增多，如何让老旧小区“驻颜焕新”、不断升级服务，提升业主的满意度与口碑，正在成为不少品牌物业企业研究的新课题。

“小区的景观和设施焕然一新，我们业主的心情变得更好了，邻里关系、业主和物业关系也都有了很大改善。”在骏逸第一江岸小区内，一位业主表达了他在小区焕新改造后的切身感受。

在社区品质焕新上，新隆信物业走在了前端。在近年来，新隆信物业一直坚持“以心焕新，美好常新”的品质焕新计划，采取了一系列的行动，焕新了小区环境、升级了服务举措，丰富了社区活动，为业主营造美好家园环境，提升幸福居住感。

品质焕新计划
让老社区“驻颜有术”

骏逸蓝山目前已历经超10年的岁月洗礼。但如今，走进小区，映入眼帘的仍是干净平整的道路、苍翠欲滴的树木、运转有序的智能设备……无处不透着欣欣向荣的生机。历久弥新，是业主对这个老小区最直观的印象和评价。

“我们小区建成已经16年了，但我丝毫感觉不到它的陈旧，反而每年都感到社区越来越有活力，不但硬件设施始终在升级更新，物业的服务也越来越到位。”家住骏逸蓝山的陈先生对小区的变化特别有感触。

其实，骏逸蓝山不是个例。为了让老社区的业主能够感受到社区“常住常新”的惊喜感，2021年开始，新隆信物业持续推出“以心焕新、美好常新”品质焕新计划，在服务的所有小区持续开展自检自查，提出焕新升级方案，从内部管理、园区景观、设施



盛世普天打造景观亮点

翻新等多维度进行品质提升，改进及优化，让社区焕然一新。

为了进一步提升居住生活品质，新隆信物业不仅对园区进行绿化维护、播种修补，使园区树木更茂密、草坪更葱郁、花朵更加鲜艳，还用色彩和创意装点家园，让家园更有生机活力。

旧小区的公共设施陈旧、老化，彻底翻新耗时费力，但新隆信物业维修人员却将这些工作当作日常。对于交付时间较长的小区，维修人员通过工程整改、旧物翻新、新增硬件设施，让园区焕然一新，让业主生活得更安全舒心。

如何焕新社区、解决哪些问题、怎样提升服务，也并非由物业独自决定。在整个整改过程中，业主也在不断参与。新隆信物业每月会积极组织业主开放日活动，收集热心业主意见，与业主一起共同

营造可持续的美好社区生活。

据了解，2022年新隆信物业品质焕新计划在各小区全面开展，整改细节达646项，惠及成千上万名业主。

升级安防服务
让业主生活更安心

事实上，品质焕新不仅是对新隆信物业服务的社区环境进行全面焕新升级，更体现在服务的不断升级之上。

一个安全的社区环境，是居住者最基本的需求。因此，新隆信物业服务将安防服务视为服务升级的重中之重。

家住隆鑫盛世普天的业主刘小姐经常上夜班，安全的社区环境是她最重要的需求。“每次凌晨回到小区，都能看到物业安保人员巡

逻的身影，让我感到非常安心。”

业主安心背后，是物业的默默守护。在日常服务过程中，新隆信物业完善小区的安全防范管理，对各小区车库出入口、人行出入口、周界围墙等安全隐患高度重视，加强班组联防、加强人防、加强巡逻等方式保障安全。

此外，新隆信物业还在各项目定期组织开展消防宣传工作，邀请辖区派出所进行消防演练，并组织热心业主积极参与，提高全民消防安全意识，达到群防群治的效果，全方位提升业主居住安全感，全力为小区安全保驾护航。

暖心社区生活
品质服务全面升级

在新隆信物业服务看来，家的温暖不仅仅来自于安全的居住环

境，更来源于业主之所想，为业主所需，不断升级服务。

在新隆信物业服务的各大小区里，有一群“不务正业”的物业人却深受业主们的喜爱。

当小区有业主新婚，新隆信物业人“改行”做起了婚礼服务：打气球、拉彩带、贴喜字、做花柱、铺红地毯、当礼仪迎宾……种种与物业毫不沾边的工作在他们的手里却异常熟练。

多年来，新隆信物业一直坚持免费给新婚业主提供婚礼迎宾服务，这项美好的服务也不断升级，从简单的红地毯、气球装饰、礼宾站岗服务，到升级后的花柱、拱门、礼花、喜字、红色装饰、园区布置等新婚布置服务，收获业主无数好评。

新隆信物业还将温情服务的触角延伸到小区的独居老人。针对各个小区的独居的老人，物业管理处每月制定走访计划，给每户业主建立档案，还特别策划上门为老人们进行家电清洗与维修等服务，帮助老人检查室内的安全隐患。

不仅如此，客服人员还上门与老人沟通、唠家常，关爱老人们的日常生活，同时及时了解小区老人的

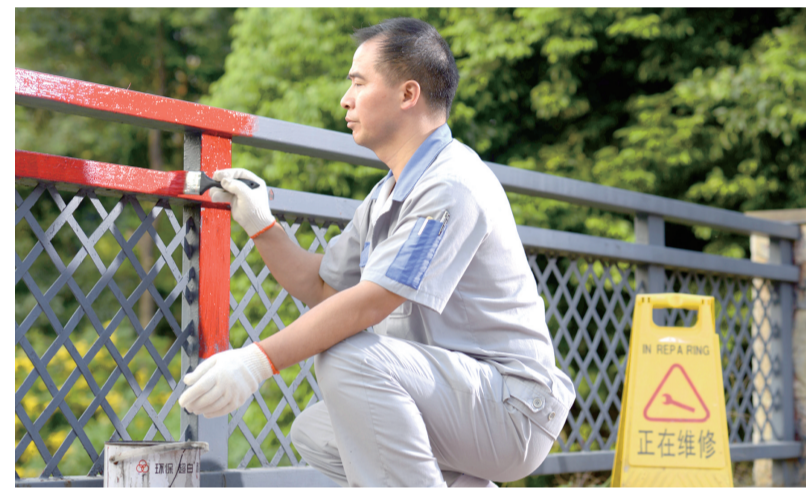
身体状况，让老人们居住在小社区不孤独，感受到家人般的关爱与亲情。

除此之外，新隆信物业不断丰富社区活动。春节、腊八节、妇女节、儿童节、端午节……活动覆盖多年龄段，新隆信物业坚持构建“敬老+亲子+文娱”社区文化体系，打造温暖的美好生活家园。

今年，新隆信物业将继续以活动为桥梁，通过形式多样、内容多变的社区文化活动，为不同年龄、不同需求的业主提供多层次、多类型的服务，为美好生活注入新的能量。

可以预见，持续推进社区焕新计划，助力新隆信物业品质满意度双提升，仍将是其今年重要工作之一。2023年，新隆信物业深入洞察业主需求，积极听取业主建议，将以老旧小区的客户关怀、基础设施、环境绿化、公建配套等方面为重点，持续进行美好品质焕新升级，在保持社区“美丽容颜”的同时，助力业主与环境、社区与社会的和谐共生。

刘利 图片由新隆信物业提供



新隆信物业人员翻新公共设施

保利重庆物业
共建“星火社区” 打造美好“和院”

近期，保利爱尚里、保利观塘、保利高尔夫花园等保利重庆物业管理有限公司（以下简称“保利重庆物业”）服务的多个小区发生着肉眼可见的变化：边角地带更整洁、园区绿植更密更精致、公区设施设备容貌焕新……

今年以来，保利重庆物业强化党建引领，围绕品质进阶行动、服务能力建设，密集推出一系列切实举措，在新时代新征程着力展现新作为新担当。

保利物业2005年入驻重庆。多年来，保利重庆物业始终秉承品质服务初心，从细节出发，全心守候业主生活，持续提升业主居住体验。近年来，保利物业以“红色物业”打造为载体，主动融入社会基层治理，在公共服务和应急管理中积极履行央企责任。

服务提质
打造美好社区

保利重庆物业为实现各小区美好焕新蜕变，于今年开展了品质登高行动及服务能力提升行动等一系列“组合拳”动作。

3月初，保利重庆物业积极响应保利物业总部行动要求，扎实推进2023品质登高行动，打造品质进阶2.0升级版。聚焦业主“急难愁盼”，保利重庆物业通过强化服务响应、深化实用场景、优化提升举措，从绿化养护、安全守护、环境整治、工程焕新、社区活动等方面综合提升服务质量。

3月中旬，保利重庆物业2023年工程职业技能等级评定活动举行。来自土建、供电、消防、弱电、电梯5个专业岗位的264名员工，以“理论笔试+技能实操+项目考核”的形式，展开了多轮激烈的比拼，全方位检验服务能力，以赛促学、以学促练、以练促用，进一步提升保利重庆物业相关岗位人员的专业技能素质。

4月16日，保利重庆物业开展

2023年客服服务响应度培训交流会。公司相关部门、各项目相关人员围绕客服接待、客户诉求解决、客户拜访、装修管理、园林绿化、保洁清扫等岗位工作实际，谈经验、话心得、讲感受，用实操细节交流提升服务水平。

与此同时，保利重庆物业还不断以智慧化建设提升服务品质，通过“保利和院”“和院优品”等线上生活服务平台，优化购物消费、居家生活、交通出行等各类数字化场景，着力提升居民获得感、幸福感、安全感。

除了社区服务，近年来，保利重庆物业还积极融入城市服务。去年1月5日，保利重庆物业成功中标位于南岸茶园新区的长生河及其支流环境综合整治示范项目，通过综合治理、环境保洁、绿化养护、工程维保、秩序维护、智慧管理，持续提升河岸环境、河流水质等。如今，长生河水清岸绿、沿途风光旖旎，已成为市民休闲旅游的新景点。

多年来，在多元化发展的战略布局下，保利重庆物业针对普通住宅项目、高端住宅项目、商业及写字楼物业以及公共服务，分别打造了“亲情和院”“东方礼遇”“星云企服”“镇兴中国”四大服务品牌，以标准化的服务体系和精细化的管理体系，服务不同场景的项目和客户。

党建引领
共建“星火社区”

近年来，保利重庆物业持续强化党建引领作用，不断夯实“红色阵地”，以共建“星火社区”为抓手，推动物业管理深度融入基层治理。

在保利江上明珠项目，保利重庆物业积极配合街道社区建立“共建共治共享”治理模式，打造党群服务站，建立“退伍军人家”“妇女之家”“科普活动中心”等功能型场景，将“红色阵地”建在小区里，提升物业服务品质，丰富居民精神文化生活

活，助力构建更加和谐的美好家园。

在共建“星火社区”中，保利重庆物业还搭建起智慧养老食堂，构建起“中央厨房+配送+社区/居家就餐”的社区养老助老模式，持续提升居民的幸福感和生活便捷度。

此外，保利重庆物业党支部牵头成立了志愿服务队、先锋突击队、文化宣传队，由党员干部组成的一支支“红色服务队”，在化解社区矛盾纠纷、解决居民急难愁盼事件、丰富社区文化活动等方面发挥了积极作用。

3月初，保利重庆物业党员干部联合大渡口八桥镇双林社区工作人员走进大渡口寸草心养老院，为老人们包饺子、庆祝生日、健康体检，以志愿服务为老人送温暖。这是保利重庆物业延伸“星火社区”治理模式、强化“党建+”的生动实践和践行责任担当的体现。

近年来，保利重庆物业积极推动党建引领物业管理深度融入社会治理，在多元化发展的战略布局下，积极探索融入社会治理的新路径新模式。

——深入乡村挖掘特色农产品，利用“和院优品”线上平台，通过组织开展“龙虾节”“百桌宴”“厨艺大赛”等特色活动，让茶叶、小龙虾、玉米、番茄等绿色农产品走进居民的餐桌，为居民带来实惠，让农民增加收益。

——利用节假日组织小区居民开展志愿服务活动，走进龙山希望小学、重庆第一社会福利院等，引领带动居民践行公益、回报社会，共建和谐社会。

“未来，保利物业在做好传统物业服务的基础上，将运用新的管理方法和服务模式，不断满足居民对美好生活的向往，为推动社会基层治理现代化贡献新力量。”保利重庆物业相关负责人说。

骆劲松

高远物业
打造公建项目物业服务标杆

重庆高远物业管理有限公司（以下简称“高远物业”），是西部（重庆）科学城重庆高新区唯一一家国有物业企业，主要负责高新区国有楼宇载体、城市空间及酒店运营、土地看护、资产管理等多元化业务。

多年来，高远物业秉持“打造公建项目物业服务标杆”的企业愿景，始终坚持党建引领，恪守服务初心，深入践行“只为您的信任托付”服务宗旨，为客户提供精细化、标准化、多元化的全程式服务。

坚持党建引领
深耕服务赢得口碑

物业管理服务是改善居民居住条件、提高生活品质、提升基层社会治理效能的重要力量。

多年来，高远物业不断加强党的建设，着力锻造高素质物业服务人才队伍，持续推动物业管理融入基层治理，多措并举宣传党的方针政策，协助街道社区收集社情民意，帮助群众解决急难愁盼问题。

在工作实践中，高远物业以做好“三道加法”当好“三员”，开展“三大行动”推动基层党建工作与社区物业服务有机融合，通过切实举措加强党建工作，将群众呼声作为工作的着力点，促进基层治理体系和治理能力现代化。

高远物业通过做好“制度+实践”“线上+线下”“督导+问责”的“三道加法”，多维度、全方位从严落实基层党组织的组织生活，以标准化要求抓规范，以多元化运用抓实效，以常态化督促抓落实，推动党建工作在创新实践中落地落实，引领推动各项工作顺利开展。

“我们一定要当好‘策划员、培训员、监督员’。”这是高远物业在服务过程中对自己的角色定位。

为此，高远物业认真贯彻落实重庆高新开发集团及城市运营集团的相关要求，通过细化服务标准、加强业务培训、强化监督管理，着力提升服务能力，全力为服务项目“解决真问题，真解决问题”。

在优化服务标准方面，高远物业通过与服务项目充分沟通，根据其需求和意见，结合自身专业优势，针对性提出一些建议和创新思路，并将服务细则纳入服务体系，不断完善服务标准，以“策划员”的身份不断赢得服务项目和高新区相关部门的肯定和认可。比如，近年来，高远物业开展视频记录标准化服务细节，并以此助力重庆高新区管委会顺利通过机关事务标准化验收工作。

在专业培训方面，高远物业根据服务项目特点，分层次、针对性、多形式地开展常态化培训，有效提升管理服务人员的专业素养、服务技能等，以“培训员”身份对服务能力提升常抓不懈，增强员工解决问题的能力。

此外，高远物业还强化监督管理，促使人人当好服务“监督员”，不折不扣高标准落实好各项服务保障工作任务。

近年来，高远物业聚焦物业管理重点难题，开展安全百日攻坚、春季环境整治、项目设施整改三大攻坚行动，切实保障服务品质，提升服务对象幸福感和获得感。

——通过公共设施安全隐患排查、秩序防暴应急演练等，进一步消除了电梯、消防等重点区域的安全隐患，切实保障生命财产安全。

——抢抓春季黄金期，对项目缺株断带植开展全面补植工作；组织开展环境卫生大清洁，对主干道、栏杆、隐蔽角落等区域进行全面保洁消杀。

——对各项目防汛隐患区域开展全面排查整治工作，检查清掏园区排水口、电梯井等公共区域，全力保障了项目内排水管的正常运行。

高远物业专业周到的优质服务赢得了重庆高新区管委会及各服务项目项目的广泛认可。截至今年一季度，客户满意度达93%以上。

强化科技驱动
助力服务提质增效

“能不能给我们展厅项目开发一

骆劲松