



坚定教育+服务路线

新鸥鹏 让服务重回本真 把焦点放回细节



“小小体验馆”看望社区孤寡老人

“妈妈驿站”之宿管妈妈为学生缝补衣物

新鸥鹏物业万州助学扶贫

坚持“教育+” 打造房企转型升级新标杆

后地产时代，强者恒强。近年来，作为“川渝军团”之一的新鸥鹏物业，以深厚的文化教育基因独树一帜，发展迅猛、异军突起，开创了“教育+服务”之先河。新鸥鹏、巴川双品牌更是博得中国驰名商标的美誉。

自企业诞生以来，新鸥鹏从教育出发，以打造中国教育新繁荣为企业使命，完成了“教育+”全产业链布局。新鸥鹏始终坚持“教育+”特色发展模式，将教育融入地产、带进社区、结合商业、创新产业，传递终身教育理念，推进教育事业发展。

依托新鸥鹏教育的优势，新鸥鹏物业确立打造中国文化教育物业服务领先品牌的战略目标，形成社区教育体系和院校服务体系两大核心优势，成就行业转型升级样本。但他们并未就此止步，而是不断思考和探索，寻求将服务能发挥到极致的方法。

快节奏的生活，让很多人失去了生活的乐趣。新鸥鹏物业秉承“知心管家，让您放心在家”的服务理念，针对业主的需求，提供各种特色服务。带业主到新鸥鹏自有生态农场，感受慢生活，同时品尝绿色有机果蔬；菜单式的管家服务，让业主每天有开“新车”的感觉；校园后勤保障服务，让师生在课余生活中享受生活、娱乐、活动等全方位的服务。

为了加强社区精神文明建设，新鸥鹏物业管家针对节假日等时间节点，开展丰富多彩的社区文化活动，加强“邻”聚力，创建有爱、和善的“好邻居社区”。2019年，新鸥鹏物业倾情打造《物业麻辣烫》故事栏目，记录了物业人与业主之间那些温情、有趣的事……

新鸥鹏物业人带着川渝人身上的耿直果敢、包容并蓄，打造中国物业领先品牌，用有味道、有温度的川渝“麻辣烫”式的服



新鸥鹏集团旗下“巴川系”学校之重庆江北嘴巴川量子中学

务，满足业主对美好生活的向往。

铸造品质 智慧驱动便捷生活

物业行业的发展从最初的粗放型发展，到逐渐形成一套相对完善行业标准，再进化到物联网时代，智慧物业是未来发展的必然趋势。新鸥鹏物业通过智慧赋能，将互联网+、新技术与人性化高度融合，尽显智慧服务风采，大大提升了物业服务管理水平和业主满意度。

2017年，新鸥鹏物业开始布局智慧物业智慧平台，从开发规划起就不断优化服务，以满足业主的需求。目前，新鸥鹏所服务的重庆、成都、山东等地的社区已相继落地执行，实现数据统一管理。在客服服务、共有物业设施设备管理、绿色低碳管

理、拓展生活服务等方面全面开启了智慧物业管理模式，让社区生活逐渐进入“掌上”时代。

2019年是新鸥鹏物业的“标准塑造年”，标杆项目打造是品质提升的重要举措。为打造集团标杆项目，推动项目品质提升，提高客户满意度。集团在全国范围内启动创建标杆示范项目专项活动。集团从“塑服务、强专业、固品质”三方面来提升，全方位、多维度地渗透公司服务理念。历时5个月，新鸥鹏物业集团从5大专业条线、3大服务业态，辐射重庆、四川、山东等地30多个服务项目，参与项目通过申报、集中打造、初检、验收等层层筛选，选拔出具有代表性的标杆项目。这些项目中有以老旧小区成功改造的回龙湾小区、院校物业重庆工商大学融智学院、示范区鸥鹏书院。

以传统老小区回龙湾小区为例。该小区位于南岸区五公里，在2001年经建设部批准，被列为西部地区唯一国家康居示范工程，是新鸥鹏集团早期打造的精品楼盘之一。小区周边高校云集，并拥有商业街、会所、巴川幼儿园、健身场地、公共休闲广场等一系列完善的配套设施。

“绿色、阳光、水”是该小区环境的主题，小桥、流水、睡莲……轻松童趣的亲子社区设施，健康绿色步道，社区文化长廊，回龙湾物业服务中心为全社区1.5万多名业主营造自然与人密切联系、富有生命力的人居环境。除了营造“宜居康居乐居”的社区环境，回龙湾管家团队还从社区文化活动中着手，开展了小业主的小小体验馆活动、关爱空巢老人、健康体检等，建立良好、和谐的邻里关系。

情境关怀 彰校园品质服务软实力

在如何打造优秀的院校物业服务方面，新鸥鹏的目标是将老师从校园管理的杂务中解放出来，有更多的精力去专注教学，让学生更好地投入学习。从新生报到那一天开始到最后毕业离校，新鸥鹏物业全程提供精细化的人性关怀服务，让服务专业化、亲情化，让学生每一次返校就像回家一样。

2019年，新鸥鹏物业在院校打造“五星级”的洗手间、“妈妈驿站”等具有新鸥鹏特色的品质服务，再一次体现了新鸥鹏物业的“教育+”软实力。

“公寓是我家，管家像妈妈”。对学生的关怀不仅体现在情境体验上，物业管家们更注重对学生内心的关注，打造温馨交流角。在新鸥鹏服务学校的每个宿舍楼下，都设置有“妈妈驿站”。在这里，毕业生寄放陪伴四年的绿植、宠物等，学生还可以在这里和管家妈妈畅所欲言地谈心。

提起“宿管妈妈”，学生们的回忆中满满地是假期的陪伴、冬天的暖心茶饮、宿舍门口充满温情的黑板报、为学生缝补衣物的身影……疫情期间，“宿管妈妈”的坚定守护，更是为异国求学的留学生带去了家的安全感，深获学子们好评。

传递正能量 多角度履行社会责任

教育让人摆脱愚昧，可以给更多人选择的机会。作为一个有担当有远见的企业，自然能够看到教育对人的深刻改变作用。“授人以鱼不如授人以渔”，当下中国企业越来越重视企业的社会责任。新鸥鹏物业认为，教育的根本价值不仅在于培养具有崇高信仰、道德高尚、学有所长的合格公民，更为重要的是，教育最终将推社会文明进步、国家繁荣富强、民族兴旺强盛。

新鸥鹏通过形式多样的党建服务，与学校、社区等相互联动，并成立爱心扶贫基金会，致力于开学季助力贫困学子，假期大学生勤工助学岗位，偏远山区精准扶贫，销售农副产品……新鸥鹏将优质的教育资源引入社区，为社区创建良好的教育环境。

值得一提的是为保证顺利复学和师生健康，新鸥鹏旗下的巴川量子中学提前做好复学保障、课程衔接、家庭准备等事宜，新鸥鹏物业全力进行参与配合。学校配置34名后勤人员和19名物业人员，服务周到精心，坚持常态规范消毒等防控。

随着业务触角的延伸，如今新鸥鹏物业已经实现了在业态涵盖教育、住宅、商业、写字楼、酒店、农业、产业园等服务空间的全面拓展。截至目前，新鸥鹏物业现已建立集团化的管控模式，旗下拥有住宅物业公司、商业物业公司、教育物业公司、社区服务公司等多家品牌管理公司，现有员工近3000人，管理区域遍及重庆、成都、济南、滨州、临沂、北京、上海、深圳等地，管理面积超过1500万平方米。

正是新鸥鹏物业二十年如一日，秉承精益求精的工匠精神，踏踏实实专注于物业服务中，才有了如今的满满收获。未来的新鸥鹏物业，将始终坚定教育+服务路线，从服务细节出发，让物业服务回归本真，把焦点重新放回人与人的日常和细节上，用心理解岗位职责、理解用户，为业主提供更精细化的社区综合服务，在实现美好生活的路径上，做出不凡的守望和贡献。

张婷婷 图片由新鸥鹏集团提供



位于南岸区南湖路28号的新鸥鹏教育城效果图