

# 碧桂园服务重庆区域 成就美好生活 做最懂你的物业

物业行业革新发展的浪潮中，碧桂园服务用品质不断印证着美好、创造着美好，这样的改变与进步，使得碧桂园服务收获了业界和市场的肯定，也让碧桂园服务在未来的发展道路上能够更加坚定的前行，为美好生活做得更好。

凭借深厚的积淀和高品质的服务，碧桂园服务荣膺“2019中国物业服务百强企业经营绩效第一”“2019中国社区服务商TOP1”等多项殊荣，品牌价值达104.81亿元。

品牌价值的背后，是市场的认同和业主的认可，是战略布局的加持，是资本引力的效应，展示的是一家物业企业品牌力和产品力的综合实力。

入渝13年，碧桂园服务始终坚持初心不变、信念不变、使命不变，把美好的生活服务方式深度融入重庆热土，为业主、行业、社会带来标杆性服务品质和标准。



碧桂园服务物业管家急救标准培训

入渝十三载 以标准支撑服务品质

深耕重庆十三载，碧桂园服务重庆区域接管项目48个，接管面积467.07万平方米，逾2500人的服务团队为4万多名业主提供尊崇、精致的服务。

碧桂园服务在重庆能够快速成长，标准化的打造是其重要的一个抓手。

2007年，碧桂园首次入渝后，便开始引进粤式成熟的物业理念，推出《物业品质管理标准》，从“标准建设”到“过程管控”再到“结果考评”打造了一套具备自我更新、自我纠偏、自我完善的“碧桂园式标准”，从而实现了业务内容和业务品质的高效、稳定输出。

此外，碧桂园服务重庆区域始终坚持以客户为中心做基石，坚持“123”服务法则，即“一个中心”——一切以客户高兴为中心，“两种感觉”——视业主为亲人、朋友，“三个服务”——全程做到跑步服务、微笑服务、专业服务。

值得一提的是，碧桂园服务重庆区域携手红十字会启动了业内首家针对物业管家进行的急救救护标准化培训，要求100%取得救护员证书，全员考核持证上岗。凤凰管家急救技能傍身，填

补了服务体系空白，与健康生态圈接轨，重庆碧桂园业主由此受惠。

## 责任初心如一 做有良心的社会企业

物业服务企业服务于人，做有良心、有社会责任感的阳光企业。

碧桂园服务重庆区域以满意度为核心、信息化为工具，创新打造鲜明的服务特色，围绕“城市·社区·家”进行从空间协调、绿色持续、开放包容、社会共享等多维角度持续提升业主的满意度和信赖度，满足业主日益增长的美好生活需要。幸福小家，和谐大家。

碧桂园服务重庆区域自2007年入渝以来，将公益理念融入物业服务管理和企业文化中，积极携手广大员工和业主，以多种形式开展公益活动，践行碧桂园“对人好，对社会好”的企业精神。坚定的步伐踏遍了巫溪、城口、黔江、丰都、垫江、永川、长寿等山城的各个角落，到最困难的乡村去助力振兴，与最贫困的农户结对帮扶，到最艰苦的乡村学校去践行公益，以党建引领，响应号召，探索精准扶贫，助力打赢脱贫攻坚战。

建立铂金凤凰管家体系 提供优质专属服务

标准和制度之外，支撑碧桂园服务高质量发展的另一个重要因素，就是服务团队的支撑。

碧桂园服务建立了一套铂金凤凰管家服务体系，关于管家对业主的信息管理、沟通方式、需求识别、需求受理、服务实现、诉求处理、业主拜访、社区活动等都制定了全面细致的制度。

凤凰管家从业主收楼之日起，通过短信、电话、微信等方式，主动与业主联系，搭建与业主沟通的平台，为业主提供管家式的服务。此外，凤凰管家向所服务的业主传递所在社区最新的房屋服务、家政服务、居住服务、生活服务等各项业务活动信息，并对服务情况进行



碧桂园社区文化活动广受业主欢迎

回访反馈。并根据业主反馈，改进及优化各类服务品质。

碧桂园服务还将铂金凤凰管家精准的定义为关系维护者、物业片区管理者、客户需求实现者、温情服务传递者。

## 致力幸福社区建设 打造睦邻友好文化

在日常的项目管理工作之外，碧桂园服务还十分注重社区氛围的营造，倡导“睦邻友好、相互支持、梦想成真”的社区文化宗旨，致力于将物业管理与幸福社区建设相融合，让每一位业主真切感受到来自碧桂园社区的幸福与温暖，拉近业主与业主之间的距离，真正“打破钢筋混凝土墙，建立邻里真感情”。

基于传统的基础物业服务，碧桂园服务重庆区域又开始从业态多元角度上进行思考，实现以客户的需求为导向，围绕社区场景、价值创造等方面，提供家政、公共设施管理、人文关怀等增值服务，形成产业链生态圈。

“我们现已在社区孵化数十个活跃业主社团，每年超过300场业主活动，活

动种类繁多，业主参与度高，反响很好。”碧桂园服务重庆区域总经理李中华说，“以‘睦邻友好’为主题、以‘文化活动’为载体、以‘邻里关系’为纽带，积极探索如何根据业主深层次精神需求，打造和谐幸福社区文化氛围，在如今看来至关重要。”

## AI科技赋能 筑造有温度的美好社区

随着5G时代的到来、人工智能的飞速发展，新技术的应用也为物业服务企业带来了新的发展机遇。

于此，碧桂园借机自主研发适合居住环境的智慧系统，如基于2019年5月发布“AI凤凰魔盒”的云—边—端全栈解决方案，通过AI赋能，让社区、商圈等复杂的场景更加安全、智能，让社区服务更加高效、个性化。

目前，碧桂园服务重庆区域已陆续对长寿碧桂园、璧山碧桂园、永川碧桂园等项目进行智能化改造，包括全局摄像头、防尾随全高十字人行闸、人脸识别系统、手机开门系统、访客系统、车位共享系统及综合集成管控平台等。

5年时光淬炼，碧桂园服务重庆区域通过对物的管理和对人的服务两大科技系统，拉通了所有项目的运营管理和共享服务，打破了空间的阻隔，实现万物互联，将人与人、人与物、物与物连接在一起，智能管控。

显然，如今科技物业是碧桂园式幸福背后有力的支撑。未来，随着碧桂园在更多领域和地区的持续进入，碧桂园服务的触角延伸将不断放大。

## “10+N”战“疫”模式 为业主构建安全“防护伞”

碧桂园服务开启战“疫”行动以来，在社区落实“10+N”防疫模式，即“10大社区防疫标准举措+N项创新特色防疫措施”。

疫情期间，碧桂园服务重庆区域物业人既是社区一线战“疫”者，亦是业户守护者。在人行出入口设置消毒池，减少细菌被携带进社区；协调资源为社区业户提供生活用品供应，由工作人员统计和配送，最大限度减少人员外出；通过对社区独居长者梳理，定期上门为其测量体温，室内消毒等必要的协助；对小区公共区域、电梯、入户大堂、地下车库等每日进行多次全覆盖式消毒；在电梯内放置纸巾、牙签等一次性物品代替手与按钮碰触，减少交叉感染源；通过停车场智能AI识别系统，能精准识别车辆及车辆进出场时间，使长期居住在小区的湖北车主免于困扰；每日通过管家朋友圈、业主群、公告栏发送防疫图片、社区消毒的图片等，减少业主的恐慌；开展社区线上文化活动，为业主排解烦恼。

急业主所急，想业主所想，致力于为业主提供更好的服务，碧桂园服务重庆区域从未停止努力。在时代发展、行业变革的当下，碧桂园服务将现代技术推广与应用在社区中，创新服务模式，赋予生活更多的可能，让广大业主真切感受社区生活的幸福与美好。

方媛 图片由碧桂园服务重庆区域提供

# 联发物业 以品质服务升级美好生活

2010年，跨越1000余公里山海之遥，联发物业从厦门来到重庆，开启了在重庆的深耕之路。

这个于1994年发轫于厦门的物业企业，有着联发集团发展创新的基因，不断把沿海的先进物业服务经验带入重庆，用始终如一的匠心品质，助力重庆物业服务升级。

2020年，作为联发集团“三驾马车”之一的联发物业，将与联发地产和联发代理一起继续深耕巴渝，在不断前行的路上，为美好生活持续加码。

## 依托集团多元优势 持续深耕巴渝

近年来，多业态布局已经成为众多物业企业不断开辟的领域，住宅之外的物业服务成为竞相涉猎的“香饽饽”。

依托联发集团的发展，高档住宅、别墅、写字楼、高等院校、文创园区、工业园区、销售案场等成为联发物业不断探索后涉足的领域。除此之外，2002年起，联发物业就确立了“扎根厦门，深耕华夏七大区域”布局全国的发展战略。截至目前，联发物业已经布局厦门、重庆、漳州、泉州、杭州等20城。

重庆作为联发物业重点入驻城市之一，已经进驻渝北、九龙坡、巴南等主城区区域，以品质服务赢得了业主及市场认可。

2016年，在率先洞察消费升级带来市场变化的前提下，联发物业逐步转型升级，开启了多元化的发展之路，成立了联发物业旗下联客荟生活服务平台，以解决业主居住中的各种需求，提供各类生活服务。

该生活服务平台为了准确把握业主的需求，找到市场痛点，前期通过微信、问卷调查等线上线下渠道收集业主意见，并根据收集的需求与调查结果进行综合分析，从而策划指引联发物业多种经营渠道的开发，确定



联发物业以微笑为业主提供温情服务

业务模式。在此基础上，联发物业以“和你亲密相伴”为服务信念，确立打造了“5个家”服务体系，即“房管家、帮到家、宅配家、玩享家、公益家”，提供从房屋租赁、家政服务、团购等生活家服务，致力于提高业主居住生活品质，同时开辟定期社区便民服务，解决业主“最后一公里”需求。

此后，联发物业全面贴心的服务赢得了更多业主的支持。值得一提的是，联发物业的服务标准并不是一成不变的，而是在后期服务过程中，不断根据市场反馈逐步升级。

从多业态发展到全国布局，再到如火如荼的多元化经营，联发物业不仅做到早起步，也在长长久久地坚持自身的发展方向，用时间书写着企业发展前进的灿烂篇章。

## 制度先行保障品质 智能科技赋能服务

不积跬步无以至千里。联发物业以住宅基础服务为起源，多年来，不断立足基础服务，提升服务品质。

2018年，为夯实服务，联发物业提出“七项统一行动”，要求全员利用

晨会、周会、专项培训、每周联合质检、每月大扫除和绿化补种等统一行动，对照详细的36个“服务触点”，定期查缺补漏并及时整改，不断深化服务细节。

众多业态，众多城市，众多服务，联发物业之所以可以做到用物业服务“一招鲜吃遍天”，源于多年中不断打磨的“金刚钻”——匠心品质。

品质的保障，离不开制度和标准的规范。联发物业通过实现标准化建设，不断提升服务品质，不仅构建以“总部+分子公司+服务中心”的三级品质督导，对项目进行多维度监督，同时制定《综合、工程、维序和环境品质督导标准》《物业服务品质督导管理办法》等规章制度，明确物业服务质量的检查内容和方法。

如今，随着万物互联不断的演进，智能科技开始赋能物业企业。联发物业借此机遇开启了智能化建设，进行了“管理一体化”“服务一体化”“数据一体化”“物联网一体化”及“环境一体化”的信息化规划发展，推出“智慧物管平台1.0”，开启智慧服务生活新蓝图，不仅为业主提供了“线上缴费”“报事保修”“智慧门禁”“线上商城”“人文

社区—成长课堂”等众多线上服务，同时也借助大数据管理，鹰眼监控、智慧门禁等，极大提高了工作效率，实现了提质增效。

## 全能生活管家 守护业主点滴幸福

在制度、标准、技术等升级的背后，团队同样重要。对于联发物业来说，每一位一线物业员工都是物业价值和口碑塑造的一个窗口。重庆联发公园里的维序团队就是这样一个窗口。

2019年8月16日夜间，联发公园里发生了这样惊险一幕——中控室人员通过监控画面，发现可疑人员在凌晨翻墙进入小区幼儿园，当即通知了夜班维序班长和主管。维序主管接报后立即组织维序队员一起在幼儿园四周围堵，并同时报警和通知幼儿园。在民警赶到后，与维序队员一同进入幼儿园室内排查，一名细心的维序队员在幼儿园食堂橱柜中找到了可疑人员，该可疑人员被民警带走调查，小区幼儿园的财产得到了保护。

这样的尽职尽责并不是个例。2014年1月，重庆联发嘉园项目业主罗女士家的9岁小孩不小心腿部意外受伤，外婆求助物业服务中心后，联发嘉园项目负责人立即跑到现场，检查儿童伤势，安抚焦急的家长，同时安排物业工作人员将受伤儿童送往医院。在就医过程中，物业工作人员全程用双手抱着孩子就医，直至晚上8时医院处理完伤势确认无碍后才放心离开。联发嘉园的物业服务让罗女士倍感温暖，书写了一幅“和你亲密相伴”的书法表达感谢。

详尽的规章制度、标准化的服务流程、严格的监督机制、便捷便捷的智能平台以及负责的物业团队——联发物业用多种方式，全面保障自身的服务品质，为重庆的业主提

供了安心放心的高品质服务。

## 谋求多元发展 美好生活触手可及

服务于民，也服务于城。目前，联发物业服务面积在全国超过3900万平方米，在重庆已达105万平。

面对成绩，联发物业并未止步，而是根据行业环境的变化和企业发展的需求，确立了新的发展战略。

2018年，联发物业把视野拓展到住宅服务以外，开启了市场外拓的新纪元。除了继续依托目前已进驻的重庆等城市进行规模扩张，还不断从地产配套企业逐渐转型为市场化物业企业，并为进入资本市场奠定基础。

在此背景之下，联发物业依托区域布局，开始了有质量、有规模的稳健增长。面对行业竞争，联发物业将自身定位为美好生活的服务商，企业服务从住宅园区走向更广阔的天地。

与此同时，面对更多社会的需求，联发物业积极履行社会责任。近年来，联发物业每年都会针对广大业主举办各类节日活动，传承中华民族文化，如新年游园会、中秋薄饼文化节、母亲节、端午粽子节等。其中，2017年举办的联发欢乐跑重庆站活动更是吸引了上

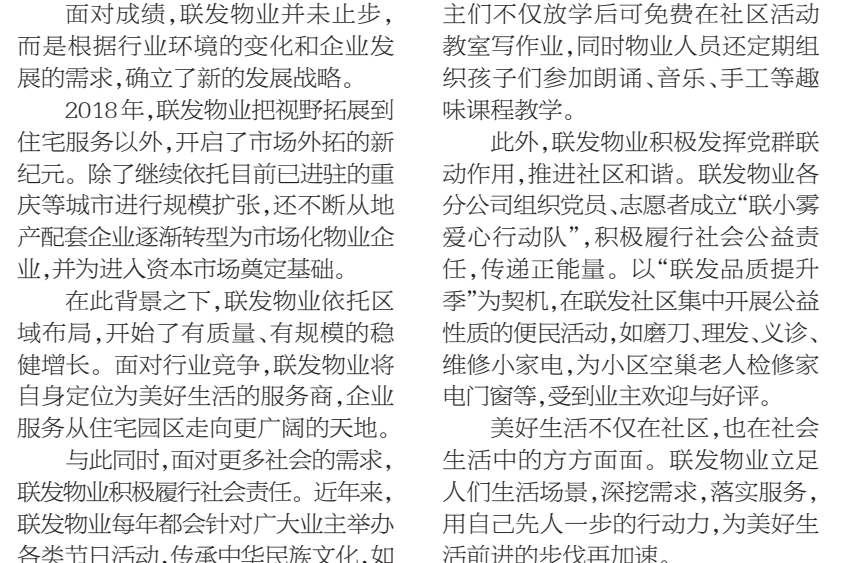
千人到联发—龙洲湾1号激情开跑。

近年来，联发物业更加关注儿童群体，全力打造成长关爱系列，开办联发成长课堂活动。如国风营、暑期特训营、浪花计划、成长森呼吸等，该系列活动在联发物业公众号市场调查中以58%投票率成为最受业主欢迎的社区文化活动。值得一提的是，联发物业开办的“四点半课堂”，小业主们不仅放学后可免费在社区活动室写作业，同时物业人员还定期组织孩子们参加朗诵、音乐、手工等趣味课程教学。

此外，联发物业积极发挥党群联动作用，推进社区和谐。联发物业各分公司组织党员、志愿者成立“联小雾爱心行动队”，积极履行社会公益责任，传递正能量。以“联发品质提升季”为契机，在联发社区集中开展公益性质的便民活动，如磨刀、理发、义诊、维修小家电，为小区空巢老人检修家电维修等，受到业主欢迎与好评。

美好生活不仅在社区，也在社会生活中的方方面面。联发物业立足人们生活场景，深挖需求，落实服务，用自己先人一步的行动力，为美好生活前进的步伐再加速。

方媛 图片由联发物业提供



联发物业营造多彩幸福生活