

# 重庆华宇第一太平戴维斯 以“心”焕新创造美好社区生活

当下的二手房市场,即使同一地段、年份的小区,在时隔多年后,因物业后期维护的程度不同、物业服务满意度不同,二手房售价、小区口碑往往也有很大差别。

如何让老小区“驻颜焕新”、不断升级服务,提升老业主的满意度与口碑,正在成为不少品质物业研究的新课题。在这一点上,作为高品质物业代表,重庆华宇第一太平戴维斯无疑走在了前端。

## 交付19年

### 华宇广场“逆龄生长”

居住超过10年的老小区,如何才能留住“青春”?华宇交付19年的小区华宇广场告诉你答案。

走进华宇广场,草木葱茏、鲜花绽放,健身步道穿上了新衣,小区内的环境和设施更新换代,越来越好:每个楼栋大厅的座椅全部更新,园区内的垃圾桶换了新颜,之前小区中庭的喷泉因为修建时间久,水电系统已经老化且不安全,现在全部重新修护,更加美观安全……

“住进小区快10年了,小区一次一次的在升级。”家住华宇广场的陈先生对小区的变化特别有感触,“对于华宇广场这样一个19年的小区,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,不断在生长,不但硬件设施始终在升级更新,物业的服务也越来越到位。”

## 美好品质升级计划

### 为老社区“驻颜焕新”

其实,华宇广场不是个例。如何为社区“驻颜焕新”,让老业主满意,是华宇第一太平戴维斯一直在研究的课题。

针对社区品质升级,早在2018年,华宇第一太平戴维斯就提出了美好品质升级计划。2020年,华宇“宇心·同新”美好品质升级计划,围绕园区品质打造,加之完善的“物长新”服务体系,从焕新、焕彩、焕景3个维度进行了全面升级,精心勾勒出美好生活的轮廓。

焕新行动从心出发,从安全、便捷、智能实现全方位迭代升级,通过工程整改、旧物翻新、硬件新增设施,让园区焕然一新,在精雕细琢中创造点滴美好,保障业主无忧生活,守护幸福社区每一处角落。

焕彩行动用色彩和创意装点家



交付19年的华宇广场“逆龄生长”

园,用细心和匠心勾勒细节,让园区景色明亮鲜艳,让社区生活愉悦精彩,永驻缤纷色彩,家园更有生机活力。

焕景行动对园区进行绿化维护、播种修补,因时因地甄选品质绿植,使园区树木更茂密、草坪更葱郁、花

朵更加鲜艳,四时皆有景。希望业主回到家园,呼吸一草一木带来的清新,让绿意常驻眼眸,开窗即见美景常伴,感受生气蓬勃的氛围。

2020年,华宇美好品质升级计划在各小区全面开展,整改细节达267项,共5000余名华宇物业人参与,惠及68万名业主。

## 倾听业主需求

### 共建美好社区生活

如何焕新社区、解决哪些问题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,共同营造可持续的美好社区生活。

据了解,为了努力“冻龄”社区,焕新每一寸时光,整改前,华宇第一太平戴维斯经过长时间的现场查看及拜访客户,倾听业主真实心声,挖掘老业主对配套、园区更深层次的需求,切实为业主提供更加超前舒适的人居体验解决方案。

例如,在华宇秋水长天小区,物

业就和业主一起,用奇思妙想的各种创意手绘,让石球成为“萌宠”,让井盖成为新的风景,使园区更生机蓬勃。

“社区是每一个家的延伸,是美好生活的发生地。我们开展‘宇心·同新’美好品质升级计划,从焕新、焕彩、焕景3个维度对老社区进行改造和更新,一切都只为让业主优享幸福家生活。”华宇第一太平戴维斯相关负责人表示。

据了解,今年华宇第一太平戴维斯将深入洞察业主需求,积极听取业主建议,持续进行美好品质升级。后续将逐步对休闲设施场地、设施设备安全、智能设施系统等进行提升,营造更安全、更便捷、更智能、更美观的宜居社区。

## 从点滴细节做起

### 品质服务全面升级

事实上,美好品质升级不仅是对华宇社区公共设备进行全面更新升

级,更是对业主基于相伴而亲如家人的服务再升级。

在华宇第一太平戴维斯服务的各大小区里,你会看到各种融入业主生活的细节与服务。

为了让兴趣相投的业主走到一起,华宇第一太平戴维斯着力打造了业主的专属社团——优艺社。优艺社的成立,拓宽了业主之间的交流渠道,拉近小区邻里的距离,深受业主好评。

除此之外,一年四季业主可以参与非常丰富的社区活动。以“华宇睦邻节”为例,睦邻节通过业主组队才艺表演比赛的方式既增进了华宇与业主之间的交流与互动,也让业主邻里之间成为了知己。

据统计,2020年华宇第一太平戴维斯共开展社区文化活动多达642场次,数十万余业主参与。

今年,华宇第一太平戴维斯将继续以活动为桥梁,不断推陈出新,举办形式多样、内容多变的社区文化活动。例如,5月即将开展的“宇邻杯”乒乓球赛正在积极筹备中,届时将为广大社区体育爱好者建立一个良好的运动平台。

在智能生活服务上,华宇第一太平戴维斯也进行了更多的思考,以“为业主提供美好生活”为前提,为业主提供多种生活领域的增值服务。

目前,华宇“小宇家”智慧社区已经上线,业主可以通过APP享受到优质的物业服务如缴费、维修、通知等,还能随时在线购物、搜索商户信息活动等。同时,以“小宇家”为窗口,深挖社区经济潜能,构建以家庭消费为中心的社区经济生态圈,包括社区生活、家装宅配、资产管理、社区金融各项业务。

通过不断升级的品质服务,重庆华宇第一太平戴维斯将冰冷的房子变成了温暖的家,把区隔的建筑变成了暖心社区,让所有追求美好生活的家庭在华宇社区找到幸福家生活。

刘利

图片由重庆华宇第一太平戴维斯提供



华宇锦绣花园将架空层打造成阅读空间



华宇时代星都物业人员在焕新花箱

# 碧桂园服务重庆区域 践行“新物业”升级服务品质

新职能与新角色的叠加,催生新的物业服务企业形态。究竟怎样的物业能够称之为“新物业”?作为行业龙头之一的碧桂园服务,交出了一份属于自己的答案。

2020年11月26日,碧桂园服务召开了“你好,新物业!”品牌焕新发布会,正式发布了“国际领先的新物业服务集团”的企业愿景。围绕“新物业”,碧桂园服务以“服务成就美好生活”为使命,通过开拓新服务,发展新科技,打造新生态,创造新价值,实现从基础服务到新物业服务的跨越。

于此,碧桂园服务重庆区域紧抓“新服务、新科技、新生态、新价值”蝶变升级的机遇,为重庆提供更为贴心细致、智能便捷、品质高效的美好生活服务方式,以实际行动画出一份让业主满意的画卷。

## 坚持以客户需求为中心

物业这个快速发展的“蓝海”行业,正在大浪淘沙,物竞天择。挑战的背后,是机遇的并存。只有善于抓住机遇的企业,才能在赛道中脱颖而出。这一步上来说,碧桂园服务重庆区域无疑已经抢得先机。

人逾十四载,碧桂园服务重庆区域已经接管项目60个,接管面积660.28万平方米,打造逾3000人的服务团队,为近6万名业主提供尊崇、精致的服务。

如此快速的发展,碧桂园服务重庆区域规模与品质并举,是如何做到的?这或许与碧桂园服务重庆区域坚持以客户为中心的初心不改有关。

正是源于对客户需求的洞察:更安全;更省时;更优质;更美好,碧桂园

服务重庆区域的服务一直在进步。

入渝以来,碧桂园服务重庆区域坚持执行“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。

具体落实在多个方面。例如,专业方面,管家服务要求管家持证上岗,100%具备红十字应急救援能力,用专业行动守护业主安全;安全管理方面,社区智能化安全管理设备投入覆盖100%;绿化养护领域,首创绿化智慧机动“1+N”模式;环境清洁板块,“隐形清洁”全面升级,智能化7×24小时环境健康管理;工程维修服务,实行专业设施设备管理100%数据化。

如今,在“新物业”的布局 and 引领下,在碧桂园服务重庆区域的不断努力下,基于“服务+科技”和“服务+生态”的发展模式,以专业设施设备管理服务 and 社区整合营销服务为核心,聚焦发展大物业管理业务和大社区服务业务。

2021年,碧桂园服务重庆区域更新了全新的企业文化理念,甚至在各项服务工作要求上都有具体的落实细则。例如以专业为岗位基础,不断根据客户需求加强专业能力,展示专业态度;以创新为发展的DNA,在为业主服务的过程中,聆听和发现业主需求,每天都提升一点,开拓思路尝试新机会;以诚信为基本准则,在和业主沟通的过程中不断加强责任心,坚持透明的沟通,保持阳光的运作……

对智慧化升级的探索,也是碧桂园服务重庆区域深耕重庆的重要一环。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升级,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,通过对物的管理和对人的服务两大科技系统,为业主提供更加智能高效的服務。

这么做是因为碧桂园服务重庆区域要为客户提供“家人般的温暖服务”,在品质服务的基础上,不断地去



碧桂园服务管家100%具备红十字应急救援能力,提供现场急救服务

感知客户的需求、去更新服务的内容、去升级服务技术,让温暖服务更入人心。

从大层面的发展模式构建到小层面的落实执行,碧桂园服务重庆区域形成了一套全新的物业品质管理执行标准,通过对多元化发展方向的布局及多渠道资源的整合,从而实现物业服务品质的迭代升级。

## 打造温暖幸福的社区生活

在服务品质之外,碧桂园服务重庆区域还十分注重社区的建设和打造,经过多年的淬炼,在为重庆业主提供美好的居住体验的同时,练就了一身社区服务力。

碧桂园服务重庆区域倡导营造“温度、精彩、情怀”的和美社区,提出了“0.5幸福”社区文化价值主张,通过为业主提供温馨的社区氛围、精彩的社区活动和丰富的社群社交,构建5H特色社区文化体系,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,建立邻里真感情”。

碧桂园服务重庆区域总裁李中华说,“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。”

当下,碧桂园服务重庆区域已经形成了丰富多彩的社文活动体系,每年举行超过1000场次业主活动,如少儿军训夏令营、露天电影节、亲子运动会、盛夏狂欢节、关爱社区“空巢老人”等特色活动,业主参与度高,反响很好,在业主群中已经形成了深远的品牌影响力。

与此同时,碧桂园服务重庆区域在社区活动之上更是始终坚持党建引领,在积极履行社会责任的同时,吸引更多的员工与业主同路人。坚持将党建工作融入公益、扶贫等各方面和全过程,通过阳光粉笔计划、公益者联

盟、党建结对帮扶、敬老院慰问等一系列活动,真正把党建活力转化为攻坚动力。在巫溪、城口、黔江、丰都、垫江、永川、长寿、石柱等贫困地区,到困难的乡村去助力振兴,到贫困的农户去结对帮扶,到艰苦的乡村学校去践行公益,将大爱的光播撒开来。

家住碧桂园翡翠郡的张女士是碧桂园服务重庆区域社文活动的忠实拥趸,“经常参与社区活动,不仅生活丰富了,更是结交了一群志同道合的朋友,尤其是参与公益活动,能帮助更多的人,是物业服务为我们提供了这样一个平台。”

诚然,碧桂园服务重庆区域就像一个强有力的纽带,把业主和物业、业主与业主联动起来,营造一种更为美好的社区氛围和生活方式。

## 实现多航道多元化发展

如今,“新物业”下的碧桂园服务,其服务内涵早已不止停留在社区层面,而是不断地向外延伸,业务涉及非

住宅物业服务、社区增值服务、非主业增值服务及城市服务等多个层面。凭借城市服务的创新模式和行业领先的科技运营能力,碧桂园服务2019年被以唯一的物业企业身份受邀参加“中国城市运营商联盟”,并被评为中国城市运营商百强企业。

在社区增值服务方面,碧桂园服务围绕社区成熟发展周期、业主家庭成长周期和房产价值周期,构建了社区生活服务全周期覆盖的增值服务平台。目前已形成具有规模的六大业务,包括到本地生活、社区传媒、家装服务、到家服务、房产经营及车位销售。例如,碧桂园服务重庆区域深度探索市场,与江记酒庄达成战略合作协议,成为首个将“体验馆”开到社区店的物业企业,以品质服务,让业主享受更加方便、快捷、舒适的社区生活。

此外,碧桂园服务重庆区域充分发挥社区“最后100米”的区位优势,连接超过1000个商家,利用“凤凰会”线上平台的业务运营及线下社区生活驿站的展示及互动,形成完整的服务销售渠道,提升社区团购的消费体验,为业主提供物美价廉的产品和高品质服务。

在市场拓展方面,碧桂园服务重庆区域正在积极探寻业务模式的创新,已突破公建市场,现在业务涵盖住宅、商业写字楼、政府公建物业、智慧产城园区运营等多业态物业管理。

未来,碧桂园服务重庆区域将继续以人为本,纵横发展。纵向,深耕住宅服务,并围绕业主、客户的需求发展多元的社区增值服务;横向,从社区走向更广阔的城市空间,由市政运维一体化、延伸到城市空间运营,再到城市产业资源协同,助力城市高质量发展。

伴随着“新物业”的探索与不断升级,碧桂园服务重庆区域领跑在增值服务、城市服务、智慧物业等多条新竞争赛道,通过不断优化升级物业服务,将智能化的成果嵌入进社区生活场景之中,整合引入多方资源,打造物业服务新生态。

方媛

图片由碧桂园服务重庆区域提供