

# 重庆富力物业 以高品质领跑多元化服务新赛道

近年来,物业行业进入了快速发展新赛道,头部企业在做大做强基础上不断谋求创新,努力为业主提供更优质的服务体验。

随着时代的发展,“90”后、“00”后逐渐成为主力客群,他们对个性、权益的关注,对品质的追求,使得过往做好“物”的基础管理、收取物业费的传统思路已难以适应市场发展。

该如何升级服务品质,不断满足业主更多元化的需求?

近两年来,重庆富力物业一直坚持以“品质提升年”“加速提升年”作为工作重点,采取了一系列的行动,焕新服务举措,丰富了社区活动,收获了业主频频点赞,为行业树立了成功样本。

## 人文社区

### 打造多彩社团 让生活更贴心

富力物业的品质提升首先体现在社区活动上。重庆富力物业以活动为桥梁,不断推陈出新,通过大量形式多样、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、多类型的人文服务。

去年8月,富力城时光里举办了首届“燃动一夏·2020全球嘉年华”活动,吸引了来自富力城各小区300

余位球类运动爱好者报名参加,为广大社区体育爱好者建立一个良好的运动平台,还有效增进了邻里感情,强化了邻里关系,为美好生活注入新的能量。

“友邻文化节是我最为期盼的活动。”富力城书香里的业主高老师对去年的友邻文化节记忆犹新。去年,富力物业积极探索和尝试互联网传播及互动新模式,让第二届友邻文化节实现了五大会场连线直播,累计观看人数突破100万人次。在此次友邻文化节上,重庆富力物业把最具川渝传统文化色彩的节目——变脸,最具重庆特色的美食火锅、小面、江津米花糖、合川桃片展现到全国富力业主面前,让重庆富力业主和全国富力业主一起度过了难忘的一天。

为了持续丰富社区活动,今年3月,重庆富力物业富力友邻社正式成立,组织了舞蹈艺术团、声乐团、武术社、篮球社等各类社团90余个,根据社团特色量身打造,定期开展丰富多样的社团活动,并为各业主社团的成立提供帮扶和支持。

“感谢物业让大家聚在一起。我们有着共同兴趣爱好,经常聚在一起交流对艺术的想法,加入社团后生活变得越来越充实。”参加富力城·瀚湖璀璨艺术团的业主何女士说。

丰富多彩的社区活动,实现了邻里之间更多的相聚相知,寻找有共同



重庆富力物业友邻社启动仪式

爱好的人,培育了积极生活方式。不得不说,重庆富力为业主营造了丰富多彩的社区文化,带来了“富力式幸福”关怀。

## 温暖社区

### 37°C幸福管家服务 让生活更暖心

对于重庆富力物业而言,服务品质提升不仅仅在于丰富社群活动,更体现在管家服务的不断升级之上。

2020年8月26日,富力物业正式宣布幸福管家体系升级。随着管家体系升级,富力物业也赋予了幸福管家全新服务主张——“近在身边、近在手边”,通过打造各项增值服务,为业主提供37°C暖心关怀。

重庆富力物业将有温度的37°C幸福管家极致关怀落地生根到其服务的每个小区。

家在重庆富力城蝶花岸的张阿姨常年一个人在家,平时联系最多的就是幸福管家高选芬。一天凌晨,高选芬在睡梦中被手机铃声叫醒。原来是张阿姨因为腰部疼痛无法正常站立,只好打电话求助让她陪去医院。接完电话后,高选芬赶紧打车将张阿姨送到医院,又帮着排队挂号,

带着张阿姨在各个科室进行检查,让张阿姨得到了及时的诊治。经此一事,张阿姨和物业的关系变得越来越亲密,逢人就称赞富力物业家人般的服务。

像这样温暖的场景还有很多,富力物业将37°C暖心服务渗透到每个细节:在寒冷的冬天,重庆富力物业贴心地为每个小区的楼栋大门、小区铁大门穿上“暖暖的外套”;为早出的业主送上一杯杯暖暖的姜茶,开启寒冷冬天的温暖早晨;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;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……

## 美好社区

### 开启“春蕾行动”让生活更舒心

在为业主打造幸福生活的道路上,富力物业一直不曾停下脚步。

春暖花开的3月,富力物业重庆公司开展了“2021春蕾行动”,重点进行时花养护、园景打造、绿植保养、园区清洁,把春天最美的景色带给业

主。

在“春蕾行动”后,走进重庆富力城河畔里,高高的树上盛开着玉兰、清新甜美的海棠在和风中摇曳,地上的花圃也让人目不暇接,红的、紫的、粉色的、白色的鲜花掩映在一片新绿之间,连空气中都散发着鲜花的芳香,处处给业主带来积极向上的生活体验。

“真不错,春天到了,各类花草开始生长、开花,经过物业的悉心打理,小区的景色越来越美了,逛小区就像逛公园一样,心情不由得好了起来。”业主李阿姨竖着大拇指感慨道。

事实上,不止在春天,富力物业始终对环境品质、打造园林景观有着不懈追求,每年都持续开展春蕾、夏花、秋实、赢冬4个阶段性专项提升工作,为业主打造“花园里的家”,进一步提升居住生活品质。

## 安全社区

### “暖蓝行动”护航 让生活更安心

“暖蓝来了!安全来了!”手提工具包的“暖蓝”师傅们是富力小区里

一道独特的风景线,深受业主喜爱。

从去年6月开始,富力物业持续开展“富力暖蓝”行动,身穿蓝色工作服的物业维修人员,为客户提供入户的免费水电设备检查,在解决客户日常居家维修难题的同时,也进一步排查安全隐患,为家庭电气安全保驾护航。

除了“暖蓝”入户行动外,富力物业重庆公司还开展了“百日安全无事故”专项行动。针对非机动车不规范停放,各小区下足功夫,按计划推动电动车停车棚、充电桩、阻车系统安装工作,同时对于在车库、楼道乱停放和入户停放的现象加强防控。除此之外,安全知识宣传也同步进行,通过入户、分发宣传单、宣导活动、海报横幅等多种渠道方式将电动车安全知识传达到位。

这样的专项安全行动只是富力物业重视小区安全的一个小小缩影。在日常服务过程中,重庆富力物业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、加强客防、加强巡逻等方式保障安全。在日常的巡逻外,在各小区还采用夜巡的方式,即使在深夜,也能看到他们的身影,如遇到突发事件,能够第一时间采取措施,保障安全。

家住富力海洋国际的王小姐经常上夜班,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。”她说。

业主安心背后,正是重庆富力物业将每一位业主的安全视为重中之重,守护着业主“最后一公里”的家园安全。

入渝10余年来,富力物业初心不改,始终以高品质的服务、创新与坚持,不断增强行业影响力,不断推动重庆物业行业发展。未来的日子里,富力物业将加速品质提升,让业主体会到更多元化的暖心服务。

刘利 图片由重庆富力物业提供



富力物业幸福管家倾听业主分享书法作品

# 联发物业 创新开放托举服务美好向上

## 把控物业服务品质

不管时代如何变化,对于物业服务企业来说,追求高质量服务、扎实做好业主服务的初心是不变的。

企业的路走得稳不稳,首先要看基础打得牢不牢。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。

团队建设上,联发物业一直致力于提升内部经营的规范化和客户服务的专业化标准,拥有一支专业过硬、经验丰富、求真务实、不断创新、积极进取的优秀团队,尽心为业主营造更美好的品质社区。

什么是品质社区?联发物业认为:物快舒心的服务感受,温馨和睦的邻里氛围,再融入智能化居住体验,这才是家美好的样子。

居家之前,联发物业已经提前做好前介服务、360°查验、案场服务、准业主关怀4项前置服务,让准业主接房无忧。

居家之时,联发物业于2018年建立起多维立体品控体系:36个服务触点、7大关键节点、5级质检、3级专项监督……通过对每个细节的把控,把服务标准量化,以1级品质服务业主。

为夯实服务,联发物业同时提出“七项统一行动”,要求全员利用晨会、



工作人员为业主提供帮送服务

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,不断深化服务细节。

此外,联发物业旗下生活服务平台一联客荟,以“便捷、优享、信赖”为服务理念,提供房屋中介服务、家政服务、便民服务、装修维修类服务、社区配送、社区旅游、平台服务等一系列的社区服务,打造“房管家、帮到家、宅配家、玩享家、公益家”五个家衍生服务体系,为业主提供全方位服务体验。

## 智能化技术创新应用

要更好服务业主、要提高企业的品牌价值和影响力,在精细化管理形成服务力的同时,更要用科技武装自己,让企业管理更扁平化,让服务更智能化。

近年来,联发物业洞察人居新需求,积极开展智慧物业建设,以健康、智慧为导向,场景化呈现、智能化硬件等模块,将互联网+新技术以及人性化高度融合,有效提升经营管理效率和满足客户需求,进而为业主提供全新高效的物业服务。

2017年开始,联发物业运用前沿技术,以“5大一体化”思路为主导,对社区物业服务进行全面升级,让业主切身体验智慧物业服务的便利。

前置的智慧化布局,让联发物业在2020年特殊时期,游刃有余。例如,在重庆等城市安装30多台热成像人体测温仪,提高项目出入管控效率;在联发物业微信公众平台,增加“春雨医生”免费在线义诊;新增联发成长课堂小程序、社群小程序、商城等多个小程序功能;在公共区域、中控、岗亭、服务中心等关键区域覆盖鹰眼平台……

除此,在日常服务中,联发物业还为业主提供了“线上缴费”“报事报修”“智慧门禁”“线上商城”“人文社区-成长课堂”等众多线上服务。

凭此,联发物业成功摘得《2020智慧物业管理调研报告》“样本企业”荣誉,重庆联发龙洲湾1号项目荣获《2020年度重庆市智能物业示范项目》称号。

据了解,联发物业2021年将部分小区进行智能化改造门禁系统,涵盖二维码、网络远程开门、智慧梯控等

功能,全面提升和优化业主的居住体验。

## 丰富的社区文化营造

在服务力与智能化加持的同时,联发物业根据“美好生活品牌战略”,围绕“人文联发美好相伴”的品牌主张,推出“温情服务”,通过新春游园会、母亲节、端午节、中秋博饼文化节等一系列持续不断的社区文化活动,用心服务业主。

2020年下半年,联发物业启动人文社区提升计划,从硬件改造到服务品质提升,营造美好人居氛围。例如通过全龄段业主不同需求,打造出“成长课堂”“轻氧地带”与“友邻聚场”三大主题空间;通过开展文化守望、成长关爱的社区文化活动,构建温情邻里氛围。

社会责任方面,联发物业坚持发挥党建引领作用,组织党员、志愿者成立爱心行动队,持续开展理发、义诊、磨刀、维修小家电等“便民服务”活动。例如重庆联发嘉园项目提供免费为业主提供磨刀、灭蟑螂等服务;组织

为业主免费清洗空调过滤网活动,每年持续开展关怀空巢老人活动等,获得业主们的一致称赞。

联发物业在多年积淀的社群资源上,开展社群活动,组织吉他社、夜跑团、萌宠圈等爱好社群,让邻里变挚友。在2020年10月,更是开展了“联发邻里”首届业主社群嘉年华,在厦门、重庆、桂林、南宁、南昌、武汉、扬州、天津等8个城市同期举行了形式丰富、趣味十足的赛事,全国共45支社群队伍参赛,近2000名业主参与活动。

## 夯实市场多元化布局

当下,物业服务在社区服务之外,被赋予了更重要的历史使命。伴随着新型城镇化建设、城市更新、乡村振兴、公共服务等与物业服务息息相关的发展,物业行业融入基层社会治理恰逢其时。

服务于民,也服务于城。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。联发物业在服务地产项目之外,不断从产品配套、服务手段、运作模式等方面逐步转型为市场化物业企业,为进入资本市场奠定基础。

27年来,联发物业始终坚持行业深耕,匠心打磨服务质量,探索多元业态智慧服务,目前已覆盖厦门、重庆、杭州等22个城市,服务类型涵盖高档住宅、别墅、商务写字楼、商业、文创园区、工业园区、市政公建项目、学校和销售案场等多个业态,服务面积达4100万平方米,为45万位客户提供服务保障,其中在重庆已达143万平方米。

依托集团多元化布局优势,联发物业开始了有质量、有规模的快速增长,企业服务从住宅园区走向更广阔的天地。

如今,联发物业已经通过人力、服务、技术、文化的聚融,逐渐蜕变升级,托举服务美好向上。未来,联发物业将站在新的起跑线上,以新思路、新作为构建发展蓝图,让物业管理更有价值,助力企业发展蓬勃向上。

方媛

图片由联发物业重庆分公司提供



工程人员维修设备