2022年4月28日 星期配 編 胡东强 盛志信 美編 陈文

# 联发物业 以"温情九度"打造人文服务样本

提供涵盖前介、看房、签约、等待、交付、乔迁、居住、焕新、相伴9个阶段的温情服务

物业行业发展的逻辑正在变化, 物业管理的价值不断刷新,物业企业 的边界不断扩大。近年来,嗅觉灵敏 的联发物业在不断壮大自身发展规 模的同时,还在激烈的竞争环境中, 不断的拓展服务的深度与宽度,在行 业的黄金赛道中加速奔跑。

联发物业聚焦于客户服务的全过程,以人文服务为导向,打造出"温情九度"全周期服务体系,为居者提供涵盖前介、看房、签约、等待、交付、乔迁、居住、焕新、相伴9个阶段的温情服务,营造持续且有温度的美好生活。

人渝12载,联发物业已经接管项目8个,成功进驻九龙坡区、大渡口区、两江新区、巴南区等多个区域,服务业态以高档住宅、别墅为主,不断为重庆业主提供高品质有温度的物业服务。

#### 立足客户需求的"温情九度"

去年9月,联发物业举办了首届 人文服务月活动,一场跨越重庆、厦 门等26城的邻里盛会,得到了广大业 主的积极参与和充分认可。

线上H5被全国几十万名业主收藏打卡,线下服务体验在26城各大社区火热上演,业主通过线上抽取的福利券,参与线下涵盖社区理发、专业

磨刀、清洗人户地垫等暖心社区服务,以及绿植养护、水电检查、门窗调试、五金保养等专业上门服务,打通线下线下壁垒,引发了行业关注。

一场人文服务月活动,能够吸引如此多的业主参与,联发物业是如何做到的?坚持以客户需求为出发点是关键。

正是源于对客户需求的洞察,这 些年联发物业一直在探索匹配房地 产开发全流程的服务,通过不断的进 步和融合,开启服务新体验。

基于此,联发物业打造了"温情九度"全生命周期的服务体系:从前期的土地阶段介入,到案场接待、客户签约,从联发家音的推送、工地开放到交付、搬迁,以及后期一系列丰富多彩的社区服务和焕新体验,涵盖房地产开发全流程的9个阶段,为业主提供一站式的配套服务。

以"温美悦迁"为例,从交付到人住,提供一对一的全程陪伴服务。交付时,物业会全程专人跟随服务,记录和反馈业主的需求,让每一个需求都有迹可循、落实到位;装修时,整合供应链优质资源,为业主提供专项装修服务;搬家时,定制化提供乔迁仪式,为业主开启美好生活体验;还有每逢佳节的温暖问候、特殊天气的温馨提示、丰富多彩的社区活动……在专业的服务之外,



联发物业为业主提供"温美悦迁"服务

联发物业以心服务,为业主提供更具品质的温情生活。

如今,在"温情九度"全生命周期的服务体系的布局和引领下,联发物业在品质服务的基础上,不断地去感知客户的需求、更新服务的内容、升级服务技术、拓宽服务航道,让业主感受家人般的温暖服务。

#### 践行人文服务的温暖社区

在服务品质之外,联发物业还十分注重社区的建设和打造,通过人文社区提升计划逐步落地,从硬件改造到服务品质提升,练就了一身社区服务力

基于对业主对小区公共空间,尤 其是室内公共场所的需求激增,联发 物业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。

在重庆联发欣悦,经改造后的室

内架空层焕然一新,成为儿童游乐、业主休闲的好去处。每周末推出不同形式的成长联萌活动,为小区的小业主们定期开设包括绘画、故事会、手工 DIY 等在内的丰富多彩的课程,丰富业主的业余文化生活,营造更和谐宜居的社区文化氛围。"孩子多了一个玩乐和学习的室内区域,家长更放心,也减轻了不少负担。"业主张女士表示。

在联发物业看来,社区服务并不 止交付的当下,还有未来更长时间的 社区生活状态。

值得一提的是,联发物业针对已交付小区推出了品质提升的"135计划":对入住1年的社区进行局部优化,3年进行绿化焕新,5年进行乐园升级,保持社区"高颜值"。联发物业旨在通过多场景、多服务、多平台,全方位践行人文社区的建设。

在社区硬件品质提升的同时, 联发物业还形成了丰富多彩的社 文活动体系,每年举行多场业主活动,如端午传统文化体验、母亲节活动、春节的新年游园会、春季的春风森呼吸,暑假针对小朋友开展暑期特训营、行李箱集市等特色活动,业主参与度高,反响积极,在全年龄段业主群中已经形成了深远的品牌影响力。

在联发物业服务的社区,不但每年都持续举办丰富多彩的社区文化活动,还有专属优质服务。为高龄独居老人送去慰问关怀、为新婚夫妇布置喜庆现场、为乔迁新居送上尊享之礼……联发物业为业主送去细心、贴心、温心的服务。"逢年过节,他们经常来看我,送来礼品,还把家里打整得干干净净。""商铺开业物业定制了鲜花拱门,取个红红火火的好意头,感觉非常贴心。"这些都是联发业主们真实的心声。

与此同时,联发物业在社区活动 之上更是始终坚持党建引领,在积极 履行社会责任的同时,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,吸引更多的员工与业主同路人参与到公益事业中来。

家住联发嘉园的王女士是联发社 文活动的忠实拥趸,"经常参与社区活动,不仅丰富了生活,更是结交了一群 志同道合的朋友。"王女士表示。

如今,联发物业就如一个强有力的组带,把物业、业主、社区联动起来,营造一种更为美好的社区氛围和生活方式。

#### 擘画多元化发展布局

优质的服务力背后,是企业实力强有力支撑

联发物业作为中国物业管理协会 理事单位、国际金钥匙联盟的成员之一,拥有国家一级物业管理资质,多年来始终坚持行业深耕、匠心打磨服务质量。连续12年位居"中国物业服务百强企业",2021年位居百强39位。

多年来,联发物业在拓展服务内 涵的同时,也在拓展服务外延,将触 角从住宅延伸至社区乃至城市。

目前,联发物业业务涉及住宅、商务写字楼、商业体、产业园区、工业园区、市政公建项目、学校等,并对外承接服务、咨询及代管,业务规模覆盖全国24城市,服务45万名业主,服务面积4300万平方米,其中在重庆已达200万平方米。

坚持物业上下游企业链条的多元化深耕,匠心打磨服务品质,联发物业得到了业主和市场的一致好评。自2011年起,联发物业已连续10年邀请第三方权威机构开展专项调研和客观分析,联发物业客户满意度远高于行业平均值。

从土地前端到服务后端,从住宅到多元布局,联发物业展现了以客户需求为出发点,以行业拓展为发力点,融入人力、服务、技术、人文等元素,昭示着当下物业企业对于服务力的深度探索与落地。

方媛 图片由联发物业提供

## 秦渝物业 用贴心服务构建美好社区

联发物业组织的成长联萌活动

重庆秦渝物业管理有限公司(简称"秦渝物业")成立于2009年8月,由2021年《财富》世界500强排名第42位的中国铁建下属公司中铁二十局集团房地产开发有限公司全资组建

秦渝物业具有物业管理二级资质,是重庆市物业协会会员单位、南岸区物业学会理事单位、巴南区物业协会会员单位。作为央企下属公司,秦渝物业始终坚持"用我贴心服务换您放心舒心"的企业使命和"务实、规范、高效、协作"的企业作风,为广大业主提供优质、便捷的物业服务。

#### 13年稳健发展成效明显

目前,秦渝物业在重庆、西安、安徽共 计有5家分公司,在管合约物业面积共计 400多万平方米,服务业主超15000户。

经过近13年的发展壮大,秦渝物业拥有一支专业技能突出、服务意识强、纪律严明、反应快速的人才队伍,目前在岗职工600余人,并已形成一整套成熟的客户人住、日常服务、报事报修、装修管理、突发事件处置的运行模式和管理制度,并持续优化。

秦渝物业实行24小时值班服务管理,配备有专业的物业管理信息系统,已经实现物业系统化、现代化、人性化、专业化服务管理。

值得一提的是,秦渝物业自成立以来获得了市住房城乡建委、南岸区住房城乡建委、长生桥镇政府、中国指数研究院等多家单位颁发的50多项荣誉。

比如,2019年,秦渝物业顺利通过中国质量认证中心质量管理体系(ISO9001)、环境管理体系(ISO14001)、职业健康安全管理体系(ISO45001)三体系认证;同年,秦渝物业被中国指数研究院评为"2019中国西部物业服务企业50强"。

2020年—2022年连续3年在"重庆物业服务企业测评研究"中,秦渝物业被评定为"重庆物业服务企业综合实力50强企业"。

2020年5月,秦渝物业蚌埠分公司员工刘宗被安徽省蚌埠市总工会授予"市五一劳动奖章"。

2015年以来,秦渝物业在南岸区管理服务的多个小区连续多年被评定为"星级物业服务小区"。尤其是



秦渝物业竭诚为业主服务

2021年,秦渝物业在南岸区服务的8个物业小区中,4个小区获评"五星"、2个小区获评"四星"。

### 党建引领物业管理融入社区治理

物业服务是社区治理的重要承载。如何更好地推进物业管理服务融入基层社会治理,构建共建共治共享的社区治理新格局?多年来,秦渝物业坚持党建引领,积极探索,取得了良好成效。

中国铁建·山水天下小区是秦渝物业管理服务的小区之一。近年来,秦渝物业联合长生桥镇物业办、同景社区居委会,在中国铁建·山水天下小区共同打造"党群客厅",充分发挥党建引领作用,凝聚社区、物业、业主中的党员力量,搭建党群沟通服务平台,通过"党群客厅"全面展示和宣传党的方针政策,畅通物业、社区、居民之间的沟通,有力提升了物业服务、社区宣教、矛盾化解等的效率和质量。

"党群客厅"是秦渝物业积极推进物业管理融入社区治理的"窗口"。此外,在多方共同努力下,秦渝物业管理服务的中国铁建·山水天下小区还精心打造了健康小屋、童趣天地等专项功能室。包括"党群客厅"在内的这些

专项功能室契合了业主的需求,不断吸引更多的业主参与其中,进而加深业主间的交流合作,促进邻里关系更加亲密和谐,其共建共治共享的社区治理效果初显。

#### 守护学生安全践行社会责任

未成年人是祖国的花朵,是祖国的未来。

自 2018 年以来,秦渝物业勇担 社会责任,主动为在管小区周边的小 学、幼儿园提供安全秩序维护和车辆 引导服务。无论是刮风下雨还是严 寒酷暑,在上下学时间段,秦渝物业 均会准时调派秩序维护人员前往学 校周边维护公共安全秩序,保障学生 出入安全。

秦渝物业党支部书记、执行董事 孙丹峰说,"这是我们作为央企下属企 业应该承担的社会责任,我们将持之 以恒地坚守为人民服务的初心,把守 护学生安全这份工作一直开展下去。"

从开展这项工作以来,秦渝物业 获得了周边学校、孩子家长以及社会 各界的普遍认可和称赞,并收获多面 锦旗。

图片由重庆秦渝物业管理有限公司提供

陶凯江

践行"党建+物业+养老"新模式

## 祥佳物业打造居家养老服务新样板

今年2月,重庆市祥佳物业管理有限公司(简称"祥佳物业")服务的渝中区双钢路小区获评全国"加强物业管理 共建美好家园"典型案例。据了解,该奖项由住建部在全国各省级住建部门选树的743个"美好家园"项目中评选而来,共计100个,我市双钢路小区等3个小区上

"双钢路小区能荣膺这一国家级 重磅荣誉,离不开市、区两级住房城 乡建委,及街道、社区等的鼎力支持 和帮助。"祥佳物业总经理王万兵表 示。

#### **多方合力** 共建美好家园

双钢路小区位于渝中区大溪沟街道,始建于上世纪60年代,共有28栋楼1400余住户,常住人口近3700人

因多种原因,一段时间以来,小 区基础设施陈旧、水电管网故障频 发、"脏乱差"较为突出,居民生活质 量受到很大影响。

2019年3月,祥佳物业正式入驻 该小区。经过前期大量摸排,在大溪 沟街道的指导下,在双钢路社区、中 冶赛迪集团的支持下,祥佳物业制定 了详细的整改措施,并于次年5月全 面启动"整改大决战"。

——消除消防电力安全隐患。 新增室外消火栓及水枪水带,更换应 急安全指示灯;对所有楼栋的电力线 路及管网改造焕新。

——畅通安全通道。规范停车秩序,升级智能道闸,新建临时停车场;清理楼道杂物,拆除可燃雨棚等。

——提升人居环境。改造路面、 安装休闲座椅、新增路灯、修补外墙、 粉刷通道、补栽绿植、垃圾分类等。

——重塑社区文化。打造4400 平方米社区文化游园,新建社区图书 馆、改造社区文化长廊等。

经过两年多的努力,在居民的支持配合下,一系列举措落地见效。昔日的老旧小区如今旧貌换新颜,大大提升了居民的获得感、幸福感、安全感

#### 党建引领 探索"物业+养老"新模式

双钢路小区之所以能快速、彻底 地焕新蝶变,党建引领在其中发挥了 至关重要的作用。

小区改造之初,在上级党委的领导下,一支由社区党员干部、祥佳物业党员、居民志愿者党员等组成的突击队组建成立,成为凝聚各方力量共建共治美好家园的重要力量。

双钢路小区是典型的老旧小区,居民老年群体占比大。根据小区老年人的实际生活需求,祥佳物业于2019年自筹资金建立起渝中区第一家社区养老食堂,组织党员职工组成志愿送餐服务队,免费为行动不便的高龄老人和残障人士送餐上门,切实解决了小区老年群体的"用餐难"问题。

此外,祥佳物业还因势利导,在 小区建立社区养老服务站,打通了社 区居家养老"最后100米"。自此,小 区老年人在"家门口"就可享受品茗、 下棋、作画、唱歌、跳舞、健身等丰富 多彩的精神文化生活,实现老有所 依、老有所养、老有所乐。

基于双钢路小区居家养老服务模式的成功实践,祥佳物业之后陆续在沙坪坝区、渝中区建立了8个社区养老服务站、3个社区养老食堂、1个社区养老服务中心。

在此过程中,祥佳物业还整合资源,依托"大数据智慧平台"全面植入"祥佳物业智慧养老软件系统",实现线上线下服务,全方位为街道社区、小区的老人及业主提供助餐、助浴、

助医、助行、助洁、助修、心理慰藉、适老化改造、日间照料等便捷化、智能

化、专业化服务。 目前,祥佳物业致力探索的"党建+物业+养老"新型物业服务模式已初见成效。这一新型模式也备受各级政府、媒体关注。

"未来,我们还将在创新中大力 推广这一成功模式,为老年群体营造 高品质晚年生活。"王万兵说。

#### **踔厉奋发** 推动企业高质量发展

祥佳物业成立于2002年9月。 有着21年党龄的退伍军人王万兵自 担任公司总经理以来,凭借一股"敢 为天下先"的闯劲,秉承"诚实守信, 业主至上"的服务理念,以"全心全意 为业主服务"的宗旨,引领企业不断

创新、开拓、发展。 20年来,祥佳物业的服务业态 已由单一住宅物业,不断延伸到政府 机关办公楼、医院、学校、博物馆、商 业写字楼、工业园区、"无主"物业、养 老产业、市政园林绿化、清扫保洁等 更广领域。

更)领域。 因发展成效显著,近年来,祥佳 物业收获的各类荣誉纷至沓来。

双钢路小区先后获得"老旧小区 改造示范小区""垃圾分类示范小区" "消防整改先进单位"等。

祥佳物业服务的沙坪坝石井坡 街道中心湾社区、渝中区大坪街道浮 图关社区及大溪沟街道双钢路小区, 获得"全国示范性老年友好型社区"。

在去年建党百年之际,祥佳物业 党支部被评为"先进基层党支部",王 万兵获评渝中区"优秀共产党员";同 年12月,王万兵还当选了渝中区人 大代表。

"这些荣誉就是对祥佳物业不断 推进企业高质量发展的最好褒奖。" 业内有关人士说。

骆劲松