

让更多用户体验物业服务之美好

——走进宁波万科物业

“忽如一夜春风来，千树万树梨花开”。几乎在同一时间，越来越多来自外地的大品牌、重服务的物业管理公司开始在宁波涌现。消费者的购房理念也随之升级，毕竟买房只是开始，而物业管理可以看作是房屋的售后服务。它的优与劣，直接关系到业主的生活品质。这方面，万科物业一直走在前列。2007年6月就进入宁波的万科物业，一直坚持以“让更多用户体验物业服务之美好”为使命，目前服务宁波近70个小区，传递的一个个感动瞬间，让业主体会到了润物细无声的服务。

勤练内功 传递优质服务

报数、稍息、立正、跨立、停止间转法、行进与立定……在刚刚过去的“11.9”消防宣传日上，宁波万科物业举行了一场消防安全比武大会。东湖花园二期队、万科金色水岸队、万科云鹭湾队等9支队伍参加此次比武大会。安全员们精神饱满，跟随指挥员的口令一丝不苟地完成每一个动作。稍息立正跨立顿挫有序，转法歌



礼神采奕奕，三大步伐更是让人震撼。由宁波各项目组成的示范队的擒敌拳和警棍盾牌操作作为压轴节目登场，一招一式都是精湛的专业技能展示，尽显所向无敌、攻之必克的气魄，赢得现场观众阵阵喝彩。宁波万科物业一位负责人表示，参加此次比武大赛的是小区安全员。因为小区保安的素质是物业服务的第一标准，要以更高的标准、更严的规范服务好小区业主。

和睦邻里 营造友爱社区

每一年，对于不少万科业主来说，有一个值得期待的节日，那就是万科的“朴里节”（音“puli”，英文译作“PleaseDay”），这也是一个专属于“邻里”的新节日。这一年，万科物业会在各大社区开展一项文化活动——“HAPPY 家庭节”。

今年的宁波万科物业“朴里节”在长岛花园社区举行，业主积极参与节目表演，现场观众座无虚席，活动得到了广大业主和社会各界的一致好评和认可。

据了解，万科物业始终以开拓



者的姿态，为营造文明社区、和睦邻里而努力，2003年首次举办社区“HAPPY 家庭节”，连续13年来，参与的社区从最初的不到60个增长到如今的近千个。“万科物业传统社区基础服务只是开始，我们更注重营造美好的生活状态和友爱的社区文化。”宁波万科物业一位负责人表示。

情系东湖 表达浓浓暖意

从炎炎夏日到微凉的初冬，在万科物业进驻东湖花园的四个月时间里，一个个温暖感人瞬间，让这里的业主备感暖意融融。今年7月，巡逻岗安全员在巡逻时发现一位老大爷坐在地上，无

人搀扶，便毫不犹豫上前将他扶起。事后，这位大爷说自己骑车不慎摔倒，因年纪过大，又有高血压，久久难以起身。安全员随即询问大爷是否需要送他去就医。大爷表示家在附近，安全员便背他回家，并通知了他的儿女。半个月后，老大爷的儿女来到了服务中心，对安全员表示感谢。

今年8月，夜幕下的东湖花园格外宁静。此时东门旁的中国银行突然传来一些声响，正在巡逻的安全员彭玩海，发现有位业主身体不适，十分难受，他的爱人郑女士不知所措。彭玩海立刻叫来同事刘建西一起将这位业主送至128单元楼下，见他无法上楼，主动将他背上六楼。“看到他气喘吁吁，满头大汗，却丝毫没有怨言，心里满是感动。”郑女士感激地说。“不好！有房子着火了！”今年

9月，安全班长在巡逻过程中发现4幢4楼的业主窗门冒出黑烟，立即用对讲机上报，并通知物业服务中心各部门人员进行协助灭火。得知消息的储备合伙人周信学在消防员未到达现场之前，第一时间冲入室内火灾点查看是否有人被困，并立即组织人员采取灭火措施，同时疏散楼上楼下业主，尽可能减少损失。后来得知事故原因是业主的小孩独自在家，因好奇玩火不小心导致火势蔓延。事后，安全员还帮助业主清理了灾后现场。

融入互联网 服务不断升级

万科物业借助移动互联网推出睿服务模式。如果说睿服务2.0完

成了人与物的连接，“睿服务3.0”则致力于实现人、财、物的连接，志在“激活生态”。9月25日，万科物业在深圳举办“睿服务3.0”发布会。会上，万科物业首席执行官朱保全表示，当“睿服务”升级到3.0版本，有点儿返璞归真了，互联网+物业的本质，无外乎就是两个二维码。利用这两个二维码，业主可以直接监督物业服务费支出和额外收入。互联网+物业，解决的不是“额外收入”，而是业主与物业公司间的信任问题。

通过“睿服务3.0”，万科物业实现了对设施设备的监督“闭环”，业主只要扫描二维码，即可查看、监督该设施设备信息及维修保养记录。对于员工，万科物业推出了移动考勤及“员工财富值”制度，员工无需到固定考勤点打卡，只要在工作区域内，利用移动终端按时签到即可。

对于社区O2O，万科物业一直都有自己的理解。“睿服务3.0”，还特别推出了“友邻计划”，该计划将利用“住这儿APP”将小区内的公共资源收入全部用于设施设备常用常新及促进社区文化建设，真正做到“属于业主的钱，服务于业主”。

(王颖)

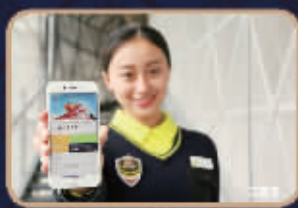
相关链接

万科物业发展有限公司是万科企业股份有限公司的全资子公司。截至目前，万科物业已布局中国65个最具发展潜力的大中城市，服务项目共计1260个，合同面积超过3亿平方米，服务300万户家庭，1000万人口，在管资产突破4.61万亿元，在职员工人数已超过3万名。自1990年承接第一个物业项目以来，万科物业始终坚持“安心、参与、信任、共生”的核心价值观，持续为客户提供专业优质的物业服务。连续六年荣获“中国物业服务百强企业”评比第一名，“中国物业管理综合实力百强企业”评比连续三届蝉联桂冠。



让更多用户体验物业服务之美好

设施设备运行好
秩序井然环境好
有事帮忙管家好
邻里和谐关系好
财务透明权益好



万科物业全国统一服务热线：4009515151



住这儿 友邻市集

“住这儿”开放“友邻市集”，并发起“友邻计划”，旨在搭建一个业主与商家的平台，汇聚社区正能量。邻居们在“友邻市集”购买产品或服务，商家将向“友邻计划”捐赠一定比例款项，友邻市集承诺自身零利润。



友邻市集

邻居们在“友邻市集”购买产品或服务，商家将向“友邻计划”捐赠一定比例款项，“友邻市集”承诺自身零利润。

“友邻计划”会将捐赠的资金投入到您所住小区的硬件常新及文化建设两大领域。

让物业服务更简单



万科物业说二维码