



3月中旬,记者走进嘉年华·御府小区,业主对新来的物业赞不绝口。同时,该小区还获得了双流区新华社区颁发的“优秀自组织团队”荣誉。这一变化,源于2023年9月保利物业的进驻。位于成都市双流区应龙路的嘉年华·御府是保利物业在成都市区的首个外拓存量二手住宅项目。进驻后,物业立即摸排梳理重难点问题,针对性地制定解决方案及整改计划。

## 新管家破困局 小区蝶变换新

### 安全加盾 筑牢社区防护网

安全是居民生活的重中之重,因此,保利物业在安全保障方面,从物防、人防、技防等维度下足了功夫。针对原来小区消防系统瘫痪、监控模糊、摄像头点位缺失等问题,物业进行全面修复,更换地下室防火门;并严格落实巡逻制度,确保巡逻工作落到实处;对辖区内的消火栓、灭火器定期月度检查维

护。与此同时,加强门岗服务管理,每月开展专题应急演练,提高应对突发事件的能力。

作为交付超过十年的小区,日积月累的杂物堆积不仅影响居住环境,更存在极大的安全隐患。物业团队展开拉网式排查,历时1个多月将所有楼层及10个单元楼顶杂物全部清理。



### 设施升级 老旧小区获新生

针对小区内老化损坏的公共设施,物业展开全面排查与修复。在专项整改方面,完成电梯地板胶焕新,改造园区排水沟,修补地下室地坪漆、地下室灯光改造增设照明灯、翻新整改游乐场橡胶地垫,并在小区2号门增设

人行通道,极大方便了业主日常出行。

在设施设备维修保养方面,对地砖、墙砖进行修补,墙面翻新整改,园区设施设备进行维修保养……通过更换、维修、养护相结合,打造设施设备标准化,有效保障小区安全运行。

### 环境焕新 打造宜居家园

环境是人对于空间舒适度衡量的第一感知,如何从环境上保证舒适的居住体验,保利物业也有着精细化的管理模式。每日固定频次进行公区清扫及楼层清洁,每周开展四害消杀、垃圾桶专项清洗、员工礼仪及实操培训,每月进行路面及地下室清洁冲洗,完成地下室垃圾桶改造,引进智能可回

收机。

针对园区绿化存在植物品种单一、养护管理不到位等问题,制定详细的绿化补栽及养护计划。增加花草植物的种类,补种绿植、灌木,打造绿化小景,补栽草坪、麦冬等,并定期对绿植进行维护。如今,小区内绿树成荫、花草繁茂,四季都有不同的美景。

### 贴心服务 温暖每一位业主

为了给业主提供更精准贴心的服务,物业团队通过上门拜访、沟通会、电话等多种渠道形式完善业主信息台账,为业主提供更具针对性的服务内容。无论是水电维修、管道疏通,还是日常咨询,都能在第一时间得到及时响应。2024年期间日常接待业主电话咨询、维修报事6579次,处理诉求完成率99.6%。

同时,升级打造社文活动服务,在形式上,打造全龄段社文活动体系,满足全龄段业主的活动需求。积极组织各类社区文化活动,覆盖全年龄段业主多元化兴趣爱好,丰富小区业主社区文化生活精神,增进了邻里之间的感情,营造了和谐温馨的社区氛围。

与此同时,保利物业与社区联合打造睦邻友好活动室,从2024年4月开始,耗时3个月完成活动室装修及布置,并设置图书角,为小区业主提供了更多交流空间。

从环境到设施,从服务到关怀,保利物业的入驻让嘉年华御府实现了品质进阶。如今的小区环境优美、设施完善、安全有序、邻里和谐,居民们的幸福感和满意度大幅提高。

“和以前比小区有很多暖心的变化和改善,作为业主,保利物业做得不错。”“积极配合社区开展工作、业主诉求处理及时、业主满意度高”……保利物业也获得了多面锦旗及业主点赞表扬。众多点赞的背后,是保利物业对品质服务的坚守。

华西社区报记者 黎澎 受访方供图

