



“终于等到他们来了!”成都高新区石羊街道南城都汇汇朗园业主苗女士笑着说。不久前,南城都汇汇朗园物业服务中心前出现暖心一幕:业主们排起长队,主动缴纳物业费,有的交半年、一年,甚至两年。苗女士就是其中一员,她一次性缴纳了一年的物业费:“新物业是我们业主盼了很久的,这一个月看起来,服务确实没让人失望。小区更干净了,绿化植物也更新了,夜间道路照明也更亮了。”

□ 华西社区报记者 黎澎 受访单位供图



物业策划组织小区活动。

『终于等到他们来了!』 这家物业做了什么,让业主排队交费

三十天攻坚 园区品质全面跃升

这一幕,并非偶然。4月30日,招商积余物业进驻汇朗园“满月”。在这30天里,物业通过开展环境焕新、服务升温、管理提质等系列工作,让小区“绿起来、亮起来、净起来”。

行动从一场“洗脸行动”开始,物业团队对园区路面进行深度冲洗,一寸不落;景观水池逐一清刷;长期堆积的装修建渣被一车车清运出场;楼道、地库、设备间的卫生死角被逐一排查、清理、闭环。生活用水水箱也按规范完成清洗、消毒与检测,从“看得见”的环境到“看不见”的安全,全面覆盖。

服务升级不止于表面。招商积余全面优化服务流程,推出专属管家制度,报事报修响应速度和处置效率明显提升。客服与工程团队强化专业培训,从“被动接单”转向“主动服务”。更打动人心的,是一系列“细枝末节”的温暖:业主出差,管家上门喂养宠物;突降大雨,门岗撑伞护送业主回家;早晚高峰,管理人员值守门岗,协助疏导人流;公共卫生间配上了洗手液和卷纸;小区凉亭装上了灭蚊灯……

“有天晚上我加班回来快十一点了,门岗师傅不仅主动打招呼,还帮我

拎了两袋东西送到楼下。”业主李先生告诉记者,“说实话,住了这么多年,第一次有物业让我觉得暖心。”

“以前小区内部分拐角处堆了不少杂物,路面上也有污渍,看着就心烦。”业主张先生回忆道,“现在不一样了,乔木修剪了,采光变好了,带孩子下楼玩心情都好多了。”

三十天集中焕新成效显著。进场后,物业服务中心陆续收到多封业主感谢信和数面锦旗。正向口碑在园区内外逐步形成,为长期品质服务筑牢了根基。

三十天的答卷 业主读懂“用心服务”

三十天只是一个开端,真正的考验在于能否持续回应业主的期待。该小区物业项目经理彭经理坦言,“进场那天,我感受到的是大家的热情和期待。说实话,压力很大,但是我们心里也有底气——只要用心做事,就一定对得起业主的这份信任。在这一个月,我们团队有个朴素的共识,就是用心做好每一件小事,用心服务好每一位业主。”

环境绿了、路面净了、服务暖了……业主们看在眼里,也盼着下一步服务举措。该小区物业项目经理彭经理分享,

“下一阶段升级整改,物业团队将着重在六大方面开展工作:在合适位置建设宠物厕所,引导文明养宠;修缮或更换破损公区玻璃,消除安全隐患;检修更换大门口护栏,守住小区‘脸面’;推进垃圾点改造,解决脏乱异味问题;请专业人员修复外墙石材,让小区内外都体面;采用热熔工艺重新施划道路标线,让行车更有序、行人更安全。”

不止三十天 一份长久的承诺

业主们缴纳的,不仅仅是这一年的物业费,更是对新物业未来持续服务好小区环境、守好小区安全、丰富小区人文活动的信心与底气。这份排队缴费的热情,是对过去三十天最大的肯定,也是对未来漫长岁月最深的期许。

“房子是钢筋水泥,但日子是柴米油盐。我们物业人的初心很简单,就是希望用每一天、每一处、每个人的用心,让小区环境更优美、让业主回家更有归属感。”招商积余四川公司相关负责人表示,“未来,物业服务团队将持续深耕品质、优化服务体系,提升居住体验,以‘标准+温度’双轮驱动,丰富社区文化活动,筑牢安全防线,真正实现‘让美好生活都汇于此’的承诺。”