

物业底色更“红” 服务品质更“优”

长沙市住建局推动物业服务水平不断提升，“红色物业”品牌各有特色、各有作为

● 孙占锋

小物业，连着大民生。物业管理事关千家万户，关乎民生与社会稳定。近年来，长沙市住建局坚持党建引领行业发展，围绕“强机制、定标准、促规范、推亮点”的总体思路，推动物业服务水平不断提升。

目前，长沙共有物业服务企业1214家，管理各类物业项目3213个，物业管理覆盖率约85%，管理面积达3.7亿平方米，现有从业人员约20万人。各物业服务企业持续强化服务品质、擦亮“红色物业”品牌，成为居民日常生活获得感、幸福感、安全感的重要保障。近日，笔者走访长沙多个小区，实地感受了多家物业服务企业新的尝试探索、好的经验做法。

五矿物业：37℃服务，融入业主生活

如今，家住开福区万境潇湘小区的居民出门50米处，在景明路新安路口就能坐上128路公交车了。而这个新公交站点的开设，离不开服务于该小区的五矿物业的积极努力。

当时任万境潇湘小区物业服务负责人的周亮晶是个年轻的“湘妹子”，考虑到小区入住的业主老年人和小孩偏多，业主出行只能步行到较远的公交站点，很不方便。作为一名共产党员，她主动拟定申请书，编辑管家播报推送业主群，联合小区业主共同寻求社区帮助。社区也高度重视，共同研究周边公交布局及线路走向。“红色物业”举旗，多方联动，很快新公交站点就定了下来。

一名党员就是一面旗帜。周亮晶是物业管理专业科班，从实习到工作都在五矿物业服务(湖南)有限公司，从客服前台、客服管家、客服主管，一直做到了项目负责人。她还率先提出“金牌管家”构想，并积极参与“周亮晶管家训练营”建设，为公司培

养了一大批有理论、有实战经验的客服专业人才，整体提升了公司服务业主的质量与水平，赢得了广大业主认可与点赞，被住建部评为“全国行业技术能手”，被湖南省直工委评为“湘直工匠”。

像周亮晶这样在五矿物业成长起来的党员员工，还有很多。现在周亮晶主持物业服务工作的万境松雅小区是个新小区。针对小区刚刚交付、装修集中的情况，她和工作人员同小区业主结成“一对一服务群”，从交房开始到装修进场以及日常巡查反馈，为业主提供定制服务。

五矿物业服务(湖南)有限公司总经理邓柱介绍，五矿物业始终秉承“37℃服务给心安个家”的服务理念，把切实为业主办实事放在首位。在持续推进“红色物业”建设工作过程中，逐步完善项目红色阵地，设置党员示范岗，组建物业志愿服务队；积极开展多样的“红色物业”活动，将红色服务融入业主的日常生活。



在党建引领下，各物业服务企业举办了丰富多彩的业主活动。资料图片

中电建江河物业：身边红悦邻，小区“红管家”

“本月会议主要讨论小区电动车棚选址建设的问题，请大家对相关方案提意见、提想法。”4月28日，是中电建物业党支部、小区党支部、社区党组织及业主代表的“联席会议日”。经过大家的研究，电动车棚建设方案很快得到一致通过。

据介绍，长沙中电建江河物业管理有限公司与洋湖街道金线巷社区联合，在湘熙水郡小区打造“社区网格员+物业楼栋管家”为一体的红色管家服务模式，实行联合办公制度，通过上门访谈、微信群等广泛收集社情民意，并在每月28日举行的“联席会议日”上，整合社区居委会、业主党员、物业及街道、公安、城管、消防等治理主体力量共同解决，形成“多方参与、多方联动”的管理新格局。

如今，在湘熙水郡小区，噪声扰民、邻里纠纷、楼道堆物等都可以找小区物业红悦邻的“红色管家”帮忙解决，由此也拉近了业主和物业工作

人员的关系。

小区25栋有位90多岁的业主，去年因为一时间没有找到合适的护工，老人的子女都非常着急。中电建物业“红管家”小城得知后，主动联系业主，帮忙上门照看，并陪老人散步、聊天。“前前后后一个月时间，老人现在看到我，都喊我‘孙女’，我自己也感到很开心。”小城如是说。

“前不久，8栋业主在装修过程中，对入户门的改造影响到了邻居，结果两家起了纠纷。”长沙中电建江河物业湘熙水郡项目经理李小花说，物业工作人员及时了解情况并进行了协调，最终促使邻里达成和解，业主还为物业人员的热心服务点赞。

“在党建引领下，发挥‘红管家’能量，近三年来物业服务满意度不断提升，湘熙水郡项目多次上榜长沙市物业服务企业‘红榜’就是很好的证明。”长沙中电建江河物业管理有限公司副总经理尹佳说道。

长房物业：党建引领示范 赋能优质服务

4月份对小区商铺和居民区开展消防安全宣传，5月份计划去帮助业主清洗地毯、磨刀、义剪，6月份帮助业主收房验收，下半年还会安排看望空巢老人，开展农产品义卖、义诊……“每年年初，我们已做好全年的计划编排，直接把党员学习室搬进各个物业小区，结合各个小区的特点，找准业主群众的需要，踏踏实实做一些力所能及的事。”长房物业党支部书记、董事长胡星星介绍，围绕小区物业服务水平提升，长房物业开展了各种形式的社会实践活动，始终秉承“冷暖相知，一生相随”的服务理念，为业主提供优质、专业、有温度的物业服务。

长房东郡小区作为长沙市首批党建引领示范小区，小区小组和业委会以问题为导向，针对小区居民群众反映的问题，一件件牵头抓落实，通过惠民项目资金、小区公共收益投资、物业建

设资金等多方资金投入，共筹资43万余元，对小区设施设备进行提质改造，建成了便道、护坡及路障等多个设施，让小区的“颜值”变得更加美丽。

刷刷身份证，就可自助进行血脂、心率、尿酸、血压等10项健康检测，并把党员学习室搬进各个物业小区，结合各个小区的特点，找准业主群众的需要，踏踏实实做一些力所能及的事。如今，智慧健康亭正逐步嵌入长房物业服务的小区。作为长沙本土国有企业，长房物业响应“居家养老”“智慧养老”号召，成为国内首批引入智慧健康亭的物业服务企业。在夯实基础服务之上，积极探索运用数字化手段，形成智慧安防、智慧健康、智慧服务、智慧协同等多元化服务模式。据介绍，长房物业的智慧物管系统自上线运行以来，共完成设备巡检任务16.23万次、设备保养任务3.97万次，品质核查需整改问题2337个，信息化建设初步实现“客户电子化”“业务线上化”目标。

水清木华物业：用心用心服务 锻造金字招牌

业主在雨天开车停到地下车库后，物业管家已悄悄地把地面滴落的水渍擦干，这一个小小的细节让很多业主感动。

“在物业服务的每一个环节都能用心，最为关键。”湖南水清木华物业管理有限公司总经理杨立威说，物业服务并没有太多高技术门槛，无非是每天和人打交道，比如每天看到业主时，能发自内心的一个笑脸，而不是简单的“职业微笑”。在杨立威看来，物业要做超前服务和超值服务，要让业主感受到服务的专业和温馨。

为了保持小区内一条麻石地面的本色光泽，物业工作人员没有停留在拖布擦拭，而是用碳刷深度清洁。在交付十余年的小区，里里外外每个角落，不管业主有没有到过的地方，都统一标准做到清洁如新，这在水清木华物业做到了。

水清木华物业是湖南运达集团旗下专业从事高端物业管理服务的子公

司，物业管理面积超千万平方米，服务项目涵盖大型商业综合体、高端住宅、高端写字楼、金融及医疗系统等多种业态，为运达中央广场、运达国际广场、长沙瑞吉酒店、长沙运达喜来登酒店、浦发银行、农业银行、湘雅医院等项目提供了优质物业服务，多个服务项目被评为省、市级五星级物业服务项目、优秀物业项目及示范住宅小区项目等。

“充分发挥党建引领作用，在运达中央广场住宅区还与辖区街道社区共同打造了功能性党支部，与业主共建共享邻里活动中心，为业主营造了和谐共生的良好氛围。”杨立威介绍，美好物业服务的体验始于光芒、敬于品质、合于匠心。公司始终秉承“至诚至信，用心用心”的服务宗旨，在行业首创的“金牌管家”服务模式，凭借持续精进的标准体系和完善善美的个性化服务，赢得了广大业主的一致好评和高度赞誉，已成为业界一块闪亮的金字招牌。

强产业 树品牌 兴消费

2024

长沙品牌榜样发布活动

特别报道

ICBC 工银私人银行 | 同行十五载 家企共成长

伙伴银行 家企同行



扫描二维码 了解家企综合服务

工银私人银行成立于2008年，作为国内首家持牌经营的私人银行业务专营机构，秉承“诚信相守，稳健相伴”的核心价值，构建境内外、投融资、公私一体化服务生态，服务网络覆盖境内外主要地区，屡次荣膺“中国最佳私人银行”大奖。坚守“人民金融”底色，立足“企业家伙伴银行”定位，依托财富、企业、家业、品牌、智能五大服务升级，超万人专业服务队伍昂扬奋进，引领国内财富管理行业，助力实体经济高质量发展，与企业家共攀时代蓝图。

网站: www.icbc.com.cn | 服务热线: 95588