

遠洋服務 榜樣人物故事集



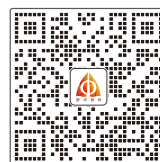
遠洋服務控股有限公司
Sino-Ocean Service Holding Limited

地址:北京市朝阳区东四环中路56号远洋国际中心A座3层

全国统一热线:400-0063377

市场合作联系电话:010-85819989

www.sinooceanservice.com



远洋服务微信公众号



远洋服务亿家生活

在行业变化中，坚守服务本质
围绕客户需求，提供客户认可的服务
以匠心服务用户，共创美好生活

初心不渝，服务不止，
远洋服务人践行“用心 可靠 专业”，
用匠心塑造品质，
用服务创造价值。



CONTENTS

用心

1. 面对“不满意”，真正把服务做好才是致胜之道	03
2. 面对“老大难”，主动服务是关键	05
3. 面对“距离”，主动跨越创造美好	07
4. 遇问题早行动，沟通协作焕新貌	09
5. 主动、务实、凝聚--优秀项目经理的“修炼”之路	11
6. 守业、创新、进取--品质标杆项目的管理“秘籍”	13
7. 业主需求专属定制，十年服务常做常新	15
8. 旧貌换新颜，十年社区重拾活力	17

可靠

1. 打赢维修“持久战”，终结漏雨“马拉松”	21
2. 酷暑“品质保卫战”，高温不阻好服务	23
3. 攻克收费“堡垒战”，品质服务“逆袭路”	25
4. 车位销售“攻坚战”，真诚铺路用心破局	27
5. 直面品质“突围战”，多面勇士的坚韧征程	29
6. 做好“后勤守护战”，中枢大脑的最强支撑	31

专业

1. 专业、合作、深入--打造优质团队的“经验”册	35
2. 重视、理解、踏实--兼顾服务和管理的“平衡”术	37
3. 良好口碑始终如一，二十五年不负期待	39
4. 铸就独特商写文化，二十余载匠心守护	41
5. 勇创新敢尝试，降本增效提品质	43
6. 细观察多实践，精打细算助经营	45
7. 创新社文活动，助力可持续经营	47
8. 红色赋能管理，政企联动助经营	49

用心



面对“不满意” 真正把服务做好 才是致胜之道

华西区域
昆明红星宜居广场团队

>>>>>>>>>>

社区业主群体多样，需求也各不相同。“人多自然事儿多”，当业主遇到麻烦，就会带着或焦急、不安，或急迫、愤怒等各样的情绪找到物业。而如何努力解决业主问题、消除“不满意”Get五星好评的最佳路径，就是将业主视为家人，感同身受地做好每一件“小事”。

用心关怀，温情化解难题

昆明红星宜居广场于2013年6月30日交付，小区总共1606户。其中有这样一户“特别的”业主，不爱看物业发布的通知和消息，也不爱参与社区里的活动，所以虽然物业想了不少办法，很努力想要建立联系，却始终不得其法。

有次，管家突然接到这户业主的微信语音，说自己一个人在家，身体很不舒服，已经无法自助就医了。事关业主的健康安全问题，必须重视！于是，收到消息后，管家第一时间拨打了120，并找了一位男同事马上一同赶往业主家查看情况、陪伴业主。120到场后，管家又像家人一样跟随着救护车，一起把业主送到医院，并陪在业主身边，直到业主家人到场后，详细叮嘱了情况后才离开。而后续也一直发消息关心业主的身体近况，让业主非常感动。

“你最需要的时候我一定在！”经过此事后，该户业主也开始理解物业，对管家的物业工作也越来越认可，不仅在业主群内主动支持管家开展的工作，还一次性缴纳了两年的物业费。

服务的温度： 让“空房间”不再孤单

不仅如此，昆明红星宜居广场物业团队在面向不同业主群体，更多差异化需求上也努力希望能够把服务细节做得更好。例如房屋空置的业主对物业服务感知度比较低，服务团队就帮业主做好“空房间”管理——过年过节主动上门打扫清洁，天气好开窗通风、下雨了及时关窗，有的业主家没做封窗，暴雨后积水的阳台，管家还会带着工程跟保洁一起，帮业主家里抽水、打扫干净，让身在外地的业主也被关怀和温暖着。

心连心，共创美好家园

物业与业主之间，不仅仅是服务与被服务的关系，更是一场心与心的对话。昆明红星宜居广场的物业团队，用实际行动诠释了“家”的意义，无论是紧急时刻的守护，还是日常生活的点滴关怀，都凝聚着对每一位业主的深情厚谊。只有将服务做好，才能真正破除隔阂，赢得业主的认可与尊重。

这份坚持与努力，不仅提升了业主的满意度，更为社区营造了和谐温馨的氛围，展现了物业管理应有的温度与价值。

面对“老大难” 主动服务是关键

环渤海区域·大连红星海三区团队



抱有一颗主动服务的心，
寻找难题的突破点，
好的服务才是最佳“收费员”。

大连红星海三区，作为大连公司的重要服务项目之一，一直以来都因其体量大、问题多、客群多样等因素而备受关注。过去，多个地块的客户诉求和问题项较为突出，使得该项目成为了“老大难”地块。

然而，在2023年，红星海三区团队迎难而上，积极转变工作思路和服务态度，通过一系列有力细致入微的服务措施，成功摘掉了“攻坚过坎”的帽子，并在维系客户中积累了丰富的经验。

以心换心，构建情感桥梁

团队深谙“知己知彼，百战不殆”，通过深入了解业主兴趣，找到共鸣点。一位热爱乒乓球的业主，便成为物业管家们业余时间的“球友”。这份用心的陪伴和真诚的交流，不仅拉近了业主与物业的距离，让业主感受到了物业团队的真诚和用心，更为后续问题的顺畅解决打下了良好的基础。

服务为先，化解收费难题

面对长期欠费的业主，团队坚信，好的服务才是最佳“收费员”。通过定期上门关怀，了解业主所需，适时伸出援手，管家们用行动诠释了“温暖如春”的服务理念。每逢佳节，一盘亲手包制的饺子，传递的不仅是节日的祝福，更是物业对业主的深情厚谊。

疏导交通，保障出行顺畅

针对珑筑地块早晚高峰的拥堵，物业团队未雨绸缪，安排专人定点指挥，无论严冬酷暑，始终坚守岗位，确保了道路的畅通无阻。这一举措赢得了业主的广泛赞誉，彰显了团队的责任与担当。

在雨雪天气，项目团队为业主提供车辆积雪清理等贴心服务，不仅解决了业主出行的燃眉之急，更深化了业主与物业间的情感纽带，更加增强了业主对物业团队的信任与归属。

技能升级，打造“万能管家”

为了更快速的解决业主遇到的困扰，团队通过培训，让管家团队们也学习掌握了一些简单的维修技巧，不仅强化了沟通能力，更成为业主身边的“多面手”。这种全能型服务，极大提升了服务质量和效率，让业主享受到了更加便捷、高效的生活体验。

大连红星海三区团队，通过这一系列精准施策，不仅解决了业主的燃眉之急，更构建起了和谐共融的社区氛围，实现了从“老大难”到优秀服务社区的蜕变，赢得了业主的广泛好评与信任。

面对“距离” 主动跨越创造美好

华东区域·镇江句容鸿锦府项目团队



服务需要用心，也要用“情”，

用心发现业主的需求，

真诚提供帮助，

也会收获温暖的回馈。

镇江句容鸿锦府项目，这个拥有800余户的社区虽称不上庞大，但项目团队坚信：“户数虽少，服务品质不能减”。他们深谙，服务真正的价值不仅在于业绩的达成，更在于日积月累的服务与陪伴中，与每一位业主构建起的无价信任。

情暖独居老人，以诚换信

有一位一楼的阿姨，曾因购房与收房过程中的落差，对物业持有偏见。鉴于阿姨独居的现状，物业管家主动担起了定期探访的责任。得知阿姨曾因诈骗蒙受经济损失，儿女担忧不已。得知此消息后，管家们便轮流上门，耐心倾听、尽心陪伴，同时还不断给阿姨分享科普防范诈骗的智慧。这份持之以恒的真诚，逐渐消融了阿姨心中的壁垒，促成了深厚任纽带。从此，阿姨的家门不仅向管家敞开，更共享了家常美食的温馨，双方如同家人般相知相守。

跨域关怀，温暖投资业主心

面对小区内高达80%的投资型业主，以及低至20%的入住率，管家团队并未退缩。即便业主们未长住社区，他们依旧跨越地域界限，亲访业主们在周边社区的常居所，确保关怀无隙。一次偶然，管家上门拜访的时候，这位业主家中正巧有孕妇即将生产，却又人手不够。虽然事发突然，但管家们毫不慌乱、迅速响应，陪同一起前往医院，全程照料，帮业主忙前忙后。宝宝降生后，心灵手巧的客服人员更亲手制作小礼物相赠，拉近了彼此的距离。即便业主身在他处，这份来自远洋服务团队的温情始终相伴左右。

六年深耕，共绘美好图景

六年的时光荏苒，项目服务团队始终不忘初心，用心编织着每一个美好瞬间。他们所收获的，不仅是业主的赞誉与信赖，更是无数个温馨故事背后的幸福与满足。在这里的每一次服务和陪伴都是情感的交融，是对匠心服务精神的生动诠释。

遇问题早行动 沟通协作焕新貌

华南区域·中山远洋城西区 冯炎容

对长期发展有益的事，即使困难重重，也要全力推进。

中山远洋城西区项目经理冯炎容推动了一项重要变革——将小区内的速生桉树换成了白玉兰，对涵养土壤水源、保护社区环境起到重要作用。



远洋城小区是远洋进入中山的标杆项目，在十余年持续的用心服务和陪伴下，在社区内外树立了良好的口碑，已成为远洋服务在中山市的旗舰项目。持续经营的成功，不仅归功于对项目服务品质的不懈追求，更依赖于精细化运营、持续创新与改革的驱动。

远洋城分为5个组团，绿化覆盖率高，历经岁月洗礼，各类乔木已蔚然成林。然而尊域片区里的桉树，因其“活体抽水机”的特性，成为了园区潜在隐患，它对于土地大量吸水可能导致地下水位下降，引发土地沙化；对土壤的肥料和养分需求较大，导致土质贫瘠；加之生长迅速，超高生长，形成台风季节的安全隐患；而桉树释放的特定气体亦可能影响居民健康。

鉴于此，项目经理冯炎容决心替换速生桉树为白玉兰树苗，然而，树木更换并非易事，需谨慎处理以避免法律纠纷与社会争议。冯炎容努力在住建、社区、

城市管理与综合执法局等多个部门间沟通协调，同时征得业主一致同意。遵循合法合规流程，她最终获取了“苗木迁移许可证”，历时六日，率领团队成功移栽38棵白玉兰树苗，创下了中山远洋城树木迁移的新纪录，赢得业主高度认可。

冯炎容经理坦言，项目经理的角色不仅在于推动公司业绩增长，更在于营造业主幸福感更强的生活环境，提升小区的品牌价值。面对项目老化设施的挑战，她带领团队，根据业主生活轨迹，对通道进行翻新、墙面刷漆，提升电梯大堂照明亮度，路灯杆也全面整修翻新。用常绿植物替换鸭掌木，在入口处增添景观小品。

不断提升公共设施设备的品质与业主的满意度。通过精心装扮与逐步改善，让园区焕发出勃勃生机与无限活力。业主们亲眼见证着社区的点滴变化，幸福在社区的每一个角落生根发芽。

主动、务实、凝聚

——优秀项目经理的“修炼”之路

环渤海区域·沈阳远洋新天地·熊伟



在项目管理过程中会遇到各种各样的难题，从业委会关系维护、内部管理模式调整、社区品质的改造，熊伟在“解题”过程中也一步步成长为优秀的项目负责人。

自2016年加入远洋服务，熊伟从一名基层员工稳步晋升至环渤海区域沈长公司远洋新天地项目（远洋天地、远洋和平府）的负责人，管辖范围涵盖远洋天地与远洋和平府两大项目。七年间，他以扎实的脚步，将实践经验转化为卓越成果，展现出优秀的领导力与专业精神。

直面难题、稳定客情、重塑口碑

面对远洋和平府项目业委会选举的敏感时期，熊伟迅速采取行动，与业委会筹备

组核心成员进行面对面交流，逐一解决问题，有效缓和了紧张局势。

为了重塑项目口碑，他亲力亲为，带领团队对和平府南门路面、景观路文化长廊进行翻新改造，并新增了地库出入口艺术墙，显著提升了园区的整体品质。

同时，熊伟与社文专员共同策划社区文化活动，邀请业主参与策划过程，这一举措不仅增强了业主的归属感，也成功扭转了业主对物业的负面看法，促使他们成为物业的支持者，传播正能量。



凝聚团队、稳扎稳打、精准施策

2023年2月，在远洋天地、和平府实行片区化管理后，熊伟明确地认识到团队融合与思想统一的重要性。两个团队整合后首要工作是团队融合、思想转变，于是他组织班长及以上级别员工进行一对一的访谈，深入探讨员工的思想动态，及时调整并解决问题。通过定期组织会议，讨论工作中的难点与趣事，分享成功案例，熊伟在团队中营造了一个积极向上、充满正能量的工作氛围。律人先律己，熊伟身体力行，节点冲刺阶段亲自带领客服团队逐户梳理台账，展现出了领导者的表率作用。

同时熊伟注重挖掘员工潜力，成功培养了三名客服管理人才，包括新晋客服经理刘成斌、主管孙立鑫和蒋胜男，“思想上统一，步调上一致，工作上同频共振”。

夯实业务、降本增效、务实创新

熊伟在业务层面强调对业主触点的精细化管理，时常鼓励团队深入现场，设身处地为业主着想、主动服务。

他定期与各班组讨论园区品质提升方案，特别是在2023年冬季，熊伟巡查现场时发现，和平府项目高层临近浑河边，大堂门与北侧防火门形成对流风导致大堂内温度极低，很容易导致水管和消防管线冻坏。熊伟立即与工程班组召开专项会共同研究对策，最终决定在北侧防火门增设御寒门斗，

这一举措得到了业主的一致好评。

在追求高品质服务的同时，熊伟也不忘把降本增效这一想法落到实处。他成功启动了远洋天地的公共维修基金，这是沈长公司的首例。他了解到远洋天地业主对漏水问题的重视与关注，带领客服团队搜集业主诉求上报社区，经过公示审核查验等一系列步骤，最终成功启动公共维修基金，解决了360余户业主的漏水问题，节省了大约108万元的维修成本；2023年4月，他还优化了项目能源电费结构，成功将立宫、蓝钻园区电费从商业用电改为居民用电，一年节省电费近10万元；对于西侧围墙的铁艺维修，熊伟经理与工程经理杨建民采取了自行采购和更换的方式，节约成本约8.5万元。

在历练与成长中，熊伟不断实现自我突破，攻克一个又一个难题，他的成长历程是远洋服务人不断进步的典范。未来，他将继续在远洋服务的广阔平台上乘风破浪，成长为更优秀的远洋服务人。



守业、创新、进取

——品质标杆项目的管理“秘籍”

北京区域·万和公馆 张国华



持之以恒做好项目管理，是万和公馆的“守业”秘籍，不断创新服务内容，不断追求更卓越的品质，让项目能实现良性可持续发展。

张国华作为万和公馆的项目经理，他提炼出物业服务经营管理的三大核心理念：守业、创新、进取。

守业 —— 守护品质，塑造标杆

远洋万和公馆项目已经交付11年，通过服务团队日复一日的精心管理，依旧光彩夺目，被誉为区域内优质标杆社区。2023年，在北京市住房和城乡建设委员会组织的“美好家园”社区评选中，在整个北京市朝阳区仅有两个社区获此殊荣，北京万和公馆就是其中之一。

谈及标杆项目的打造，张国华带领的团队以“守业”为核心目标。在岁岁年年的日常维护中，将细节管理努力做到极致。在他们的看护下，墙面、地砖的瑕疵总会得到及时修复，在绿化维护上，也不仅仅是每年的“补丁式”的补种，为了彻底解决绿化存活率问题，多次与绿化公司现场勘察，调整种植结构，增加有机肥，修整周边灌木，采取通风透光的形式，有效的确保了绿色植被的旺盛生命力。

对于“守业”来说，对内做好品质管理，对外处理好与业委会、政府部门的关系也

非常重要。项目服务团队与业委会一直秉承着良好的合作精神——业委会及时发现小区的问题，物业现场能即刻做出整改，双方朝同一个目标，做好小区品质管理。因此，在评选“北京市美好家园”过程中，万和公馆也凭借与业委会的良好协作、共治，成为政府部门认可的典范。



创新 —— 老社区总有新意

尽管项目已交付11年，张国华和他的团队却从未停止探索，持续引入创新服务形式，提升业主居住体验。

2023年初，张国华在巡场时发现地库车辆交汇处由于有墙面间隔，导致交汇的车辆有撞车的危险，虽然现场装有道路转弯的广角镜，但是距离过远，使用不太方便。在现场张国华进行了勘测，并设计加装了红绿灯装置，经过现场过往车辆的测试使用，效果非常好，有效解决了交汇车辆盲区造成的安全隐患问题，受到业主们的一致赞扬。

在走访业主的时候，车库内正好碰到一个业主车胎没气了，业主虽然叫了4S店人员到现场进行补气，但从方便、时间延误带来不便。回去后张国华便想做一些力所能及的服务，让业主们更方便、更快捷的享受到物业带来的便利。

张国华带领团队一起研究设立便民服务柜、生鲜保险柜。便面服务柜内有套筒扳手、折叠梯子、血压仪、汽车充气泵、打火电瓶、车衣、医药应急药箱等常用工具物品。生鲜保险柜用于业主上班不在家，快递到货后投放进去，方便业主的时间差，极大地提升了业主们的居住便利。

进取 —— 开源节流，助力可持续发展

张国华深谙项目可持续经营之道，巧妙平衡“开源”与“节流”。

在万和城，他成功推动了商业用电向住宅用电的转换。他积极向电力部门沟通争取，转换成功后，为项目每年节省了60万元的运营成本。在万和公馆，水电表的智能化改造不仅解决了200多万元的历史欠费问题，还实现了预付费机制，优化了现金流管理。

面对高端住宅区内开展增值业务的挑战，张国华创造性地引入了符合业主需求的服务，如家电清洁、除螨、家政等，既满足了业主的个性化需求，也为项目创造了持续的收入来源，实现了经济效益与业主满意度的双丰收。

张国华和他团队的故事，是关于坚守与创新、智慧与勇气的篇章。在他的领导下，万和公馆不仅保持着优秀社区的地位，更在持续探索中不断成长，展现了品质物业服务助力社区美好生活的无限可能。





业主需求专属定制 十年服务常做常新

华东区域·杭州大河宸章服务团队

服务需要“升级”，
根据业主群体特性不断更新服务内容，
创造新变化、新惊喜，
让服务常做常新。

华东区域杭州公司杭州大河宸章项目交付于2014年，实行的是酬金制物业管理模式，也是区域内酬金制管理模式的标杆项目。基于项目特性，为了进一步提升项目品质，团队花了不少心思在满足业主多样化、个性化需求上。

自2014年交付以来，杭州大河宸章项目作为华东区域杭州公司的优秀服务项目，不仅以其酬金制物业管理模式吸引诸多关注，更在团队的不懈努力下，成为高品质服务的代名词。面对高端社区业主的多元化需求，项目团队以匠心独运，倾力打造了一系列专属定制化服务，树立了服务标杆。

摄影展：人文艺术的光影舞台

洞察到小区内众多摄影爱好者对美的追求，客服团队与社区携手，精心策划了“社区摄影展”，鼓励业主用镜头捕捉小区的每一个美好瞬间，以及杭州城市的独特风光。这一举措不仅为业主提供了一个展示才华的平台，更营造了浓厚的社区人文艺术氛围。

婚礼仪式服务：尊享人生重要时刻

为了让业主的婚礼成为一生中最难忘的记忆，项目团队推出“婚礼仪式服务”，在业主新婚之日，为他们铺就红毯，组织礼宾队伍，以礼花点缀，让幸福的瞬间充满仪式感与尊崇。这份精心准备，让新婚夫妇感受到家的温暖与祝福，定格温暖时刻。

“家门口一公里”服务：便捷生活，触手可及

考虑到业主的日常需求，客服团队倾力打造“家门口一公里”服务，由项目客服人员主动承担起为业主搬运快递的任务，让便利触手可及。无论是接送孩子上下学，还是照顾业主的小宠物，团队总是第一时间响应，以实际行动诠释了“服务无小事”的理念，赢得了业主的广泛赞誉。

杭州大河宸章项目，以对细节的极致追求，展现了服务的温度与深度。从艺术展览到生活琐事，每一份用心，都是对高品质生活的承诺。

这份对“好服务”的不懈追求，不仅提升了业主的生活品质，更彰显了物业服务创建美好生活的独特魅力。

>>>>>>>>>>

华西区域 昆明宜居苑团队

主动为社区更新升级,让
社区在好的物业服务管理
中越住越舒适,用服务助力
业主的资产保值增值。

旧貌换新颜 十年社区重拾活力

自2013年落成以来,昆明宜居苑——这片占地12.65万平方米、拥有655户人家的温馨家园,已悄然步入第十年。岁月流转,小区的园林绿化渐渐显现斑秃与干枯,木质路面腐朽不堪,休闲座椅褪色生锈,指示牌残破,有的摄像头模糊乃至出现黑屏情况,楼顶与外墙的裂痕成了雨季漏水的源头,而地基下沉导致的楼栋入口倾斜,则为雨天行走平添了几分风险。



面对这些挑战,昆明宜居苑物业团队精心策划筹备了一套全面系统性的改造方案,以品质初心,致敬服务匠心,物业团队以小区居民满意为目标,以提升小区住户幸福指数为指向,以更周到的服务质量、更暖心的服务态度、更精细的操作技能,积极服务小区业主,希望能够重振社区活力,提升居民幸福感。

绿化带的革新与呵护

单元门口的绿化带曾屡遭踩踏,即便反复补植,依然难掩黄土裸露的遗憾。为此,项目团队创新思路,以石材与砖块铺设小径,既能更好的引导人行动线,又保护了草皮,一举两得。这一举措不仅彻底解决了绿化斑秃问题,更为园区添上了一抹别样的风景。

绿植复苏,生机盎然

鉴于高大树木遮蔽下的绿植因缺少光照,会出现枯死现象。项目经理协同环境专家现场勘察调研,制定了苗木替换与补种计划,加之每天定期浇水养护、观察生长状态及病虫害防治,如今园区绿意葱茏,生机盎然,赢得业主广泛赞誉。

公共设施翻新,安全与美观并重

公共设施的安全需要长期不断的保养与维护,露天座椅与木质路面的翻新,以及指示牌的修复,不仅能够美化环境,更能够提升了使用的安全性。基于此,物业团队精心施工,重新喷漆、拆除、更换,确保每处细节无瑕,将休闲座椅与木质路面焕然一新,共完成了32个座椅的维修与50平方米路面的更换,显著延长了设施寿命、增加了路面的行走安全性、优化了居民体验,改善了园区生活环境。

摄像头升级,安全无忧

鉴于老旧摄像头带来的安全隐患与不便,物业服务中心果断更换为高清设备,覆盖园区、地库及电梯,进一步加强了社区的安全监控和管理。

漏水与地面倾斜的解决方案

楼顶及外墙的裂缝引发的“雨季”漏水困扰,以及单元楼门口倾斜的地面,一度成为业主与物业的痛点。通过与公司管理层的紧密沟通和支持,项目团队最终在2023年3月前,完成了对68户漏水房屋的全面修缮,并修整了倾斜地面,收获了业主的认可与感激。

贴心服务获赞扬,细致周到得肯定。品质提升之路步履不停,昆明宜居苑物业团队将对品质坚守的能量“内化于心、外化于行”,以更高的标准、更优质的服务,不断书写社区新篇章。

可靠



打赢维修“持久战” 终结漏雨“马拉松”

北京区域·远洋天著春秋团队



面对遗留的难题，
迎难而上、一户户去解决，
经历了艰难的过程过后，
收获了业主长久的信任。

在北京远洋天著春秋，一、二、四期共658户的家园中，尽管入住率仅达六成，但项目团队面对的最大挑战——房屋漏雨及返修问题，涉及184户。历经多年反复维修，业主的不满声未曾停息。然而，正是在这样的困境下，项目全员展现出不屈不挠的精神，誓要打赢这场关乎品质与信任的“持久战”。

全员动员，精准响应

每当接到业主的报修电话，工程团队与管家迅速响应，第一时间抵达现场，细致勘查，确保问题的准确识别。保洁团队紧随其后，高效清理积水，减轻业主的负担。管家全程跟进，确保维修进展透明，直至问题彻底解决。尤其在雨季，管家们主动询问，关心业主家中是否安然无恙，这份细心与坚持，赢得了业主的一致好评。“终于修好了，不漏了！”、“感谢管家、感谢物业，你们的辛勤付出，我们看在眼里，记在心上。”

大雪无阻，守护出行安全

除了攻克漏雨难题，项目团队还主动出击，解决业主的实际困难。小区外的市政道路，尤其是车库出口拐弯处，在大雪天气，极易出现车辆打滑等安全隐患。尽管此路段不属于物业管辖范围，但为了业主的出行安全，项目团队毫不犹豫地启动应急预案，全体出动，投入除雪工作。秩序人员与工程人员坚守岗位，协助每一辆车安全通过，这份超越职责的奉献精神，让业主深切感受到了物业团队的那份执着与热情。

坚守承诺，共筑和谐家园

经过不懈努力，漏雨问题及返修频率显著下降，业主的投诉声渐趋平静。项目团队以实际行动，兑现了对品质的承诺，重建了与业主之间的信任。

在远洋天著春秋，每一次服务，都是对“家”的深情诠释；每一份付出，都是对和谐社区的默默贡献。未来，项目团队将继续以业主为中心，用心倾听，用行动证明，共同书写更多温暖人心的故事，让每一位业主都能在这里感受家的温暖与安心。

酷暑“品质保卫战” 高温不阻好服务

华中区域·经营管理中心 陆海欣

在保盘战的关键时刻，
能担当、肯付出，
陆海欣全心投入到品质提升中，
以使命必达的意志信念，
感染带动了更多的人。



2023年，东方境世界观8号地正处于保盘关键阶段，项目团队面临着前所未有的挑战。在经历项目经理频繁更迭的背景下，绝大多数团队成员甚至是入职不足三个月的新兵，这使得保盘工作如同踏入了一场激烈的“保卫战”。

此时，华中区域环境专业条线的负责人——陆海欣，临危受命，肩负起助力项目品质提升的重任。面对现场环境品质参差不齐、新人对标准掌握不熟的严峻形势，陆海欣毫不犹豫地决定亲自下沉一线，展开一对一现场培训与实战指导。

8月至9月，正值武汉酷暑难耐，气温逼近40度的时期。她顶着烈日，深入园区，亲自参与环境巡查、协助清理建筑垃圾、现场指导保洁作业，用实际行动诠释了何谓“以身作则”。



高强度的户外工作，加之高温考验，陆海欣不幸中暑，但她稍作恢复即刻重返岗位，这份敬业精神深深感染了一线员工，激发了团队士气，大家全身心投入到环境品质提升的战斗中。

在陆海欣的悉心指导下，短短一个月内，项目员工也迅速掌握了公司作业标准，服务工作步入正轨，项目品质显著提升。与此同时，陆海欣带领的环境团队，协同区域力量，共同发起了多项满意度提升专项行动，诸如“武汉百日品质提升”、“洋光满溢专项品质提升”、“宿根亮美专项行动”及“保洁标准化打造”等，这些举措持续提升项目服务水平，为品质管理的稳固提升奠定了坚实基础。

这场酷暑下的“品质保卫战”，见证了陆海欣与团队的坚韧与毅力，更彰显了面对挑战时，团结一心、攻坚克难的强大精神。在汗水与努力的浇灌下，东方境世界观8号地的品质得以显著提升，为项目赢得了市场的认可与业主的满意。

攻克收费“堡垒战”， 品质服务“逆袭路”

华西区域·经营管理中心 范庆祝

每一个“硬骨头”项目背后，
都蕴藏着巨大的潜力与机遇，
让收费老大难项目活下去，
进入自平衡，
并成长为“现金牛”，
是范庆祝在去年一年达成的目标。



在华西区域的经营版图上，范庆祝作为资深的经营管理人员，面对项目品质波动、人员流动性大、收费难等棘手问题，展现出了卓越的解决能力和创新思维。她深知，每一个“硬骨头”项目背后，都蕴藏着巨大的潜力与机遇。

破局南昌九湾天铂：从危机到转机

范庆祝所在区域管理的项目各有难点。以南昌九湾天铂为例，项目并入接手之初，服务基础薄弱，业主关系紧张，业委会成立的呼声高涨，项目前景堪忧。基于此，范庆祝与经营品质团队迅速介入，通过实地调研，精准定位问题所在：非机动车停放混乱、环境品质低下、管理团队频繁更迭……

针对这些问题，范庆祝带领团队制定了详细的整改计划，现场驻场一周，紧锣密鼓地推进整改工作。从规范非机动车停放，到改善绿化与清洁，再到消除安全隐患，每一步都着眼于业主最关切的点。伴随着项目面貌的焕然一新，团队适时发起客户缴费回馈活动，一对一沟通解决长账龄客户的问题。这一系列组合拳奏效显著，业主对服务团队的认可度大幅提升，成立业委会的想法烟消云散，收费率也随之显著增长。



西宁天铂东区： 从“负债累累”到“现金牛”的逆袭

2023年初，区域公司新接手的西宁天铂东区项目，因高额的欠费和低收缴率陷入困境。面对挑战，范庆祝采取了“抓铁有痕”的策略，每周主持召开收费专题会议，对欠费客户进行精细化管理，对症下药，逐一击破。在第一季度，通过耐心沟通与合理运用法律手段，项目现金流状况逐渐好转。进入第二季度，成效显著，当期收缴率跃升至40%，清欠收缴率更是达到了42%，成功摘掉了“重难点项目”的帽子。

品质提升与收费策略双管齐下

通过一系列的品质提升动作，范庆祝验证了品质提升与收费策略相结合的有效性。针对不同项目的特点，制定个性化的策略，既提升了服务品质，又改善了整体财务状况。

2023年，十个项目的当期与清欠收缴率均实现了显著增长，为项目的长远发展奠定了坚实的经济基础，充分展示了在“硬骨头”项目上实现品质与效益双赢的可行性与必要性，为项目的长效可持续经营打下了良好基础。

车位销售“攻坚战” 真诚铺路用心破局

华南区域·远洋城东区 吴宝莹

对于管家来说，
销售工作是全新的挑战，
面对销售重任，
吴宝莹突破重重困难，
一人完成 59 个车位的销售成绩，
打了一场漂亮的销售“攻坚战”。

远洋城车位清盘行动中，121个车位的销售重任落在了项目客服团队肩上。面对人手短缺、经验不足的挑战，吴宝莹，这位项目的客服主管，以出色的毅力与智慧，不仅突破重重障碍，更以个人之力售出59个车位，荣膺2023年度远洋服务华南区域车位销售冠军。

销售启航，明确优势

销售伊始，吴宝莹积极参与车位销售培训，深入分析项目车位优势：地理位置优越，邻近繁华商圈，吸引周边商户停车需求；产权车位，价格亲民，投资潜力巨大。加之远洋城东区5000多户，入住率超80%，客户高入住率与业主群体特征，为销售工作提供了有利条件。

真诚沟通，建立信任

吴宝莹深知，真诚是沟通的基石。明确了产品优势之后，她凭借之前做客服积累的良好口碑，在朋友圈发布了车位销售信息之后，迅速吸引了业主的关注。与业主交流时，她始终秉持实事求是的原则，客观分析每个车位的优劣，如靠近消防栓车位的潜在不便。这种坦诚的态度，赢得了业主的尊重与信任，首笔交易的成功，不仅巩固了与业主的关系，还通过口碑营销，吸引了更多的潜在买家。

遇见“大客户”，解决“大难题”

在销售过程中，吴宝莹遇到一位购买25个车位的“大客户”，这位客户是远洋城的业主，也是附近的商业经营者，所以他对车位的投资价值有着清晰的认识，购买意愿很强烈。然而巨大的支付令客户现金流周转困难，回款问题成了横亘在前的障碍。

吴宝莹积极应变，向公司求助，寻求装修贷款方案，以缓解客户资金压力。面对支付过程中业主银行卡限额的突发状况，吴宝莹亲自陪同业主前往银行，办理降类卡手续。在最后关头，客户仍有3万元的资金缺口，吴宝莹毫不犹豫，主动垫资，确保了交易的顺利完成。她的真诚与专业，不仅赢得了业主的信任与认可，也为公司赢得了良好的口碑。

吴宝莹的故事，是用心与真诚铸就的“销冠”传奇。在挑战面前，她以坚韧不拔的精神，克服重重困难，以实际行动诠释了为客户服务的真谛，为团队树立了榜样，也为远洋服务华南区域的销售业绩书写了精彩的一笔。



直面品质“突围战”

多面勇士的坚韧征程

北京区域·石家庄风景长安 李宁



在项目人员紧缺、品质管理不稳定的情况下李宁迅速补位，从人力行政快速转为项目管理，主动担当重任，解决了一个又一个难题。

自加入公司以来，原本只负责石家庄、太原、张家口七个项目的人力行政工作的李宁，在关键时刻，他展现出了非凡的责任感与领导力。面对石家庄晟庭项目品质A岗的空缺，以及项目进场前的重重挑战，李宁毅然决然地挺身而出，主动承担了品质管理的重任。

破局品质困境，重塑团队精神

项目初期，品质管理问题频出，秩序混乱，主动服务意识淡薄，保洁工作不尽人意。于是，为了及时扭转现状，李宁首先整顿保安公司，通过约谈、梳理问题、监督整改。甚至亲自站岗、替岗，逐步培养了团队的主动服务意识。在处理保洁

问题上，他发现供应商的管理能力不足，果断更换了保洁领班，并通过严格筛选，引进了更优质的保洁服务合作方，从根本上改善了项目环境。



多重角色，独当一面

2024年1月，石家庄风景长安项目交付之际，项目经理岗位空缺，李宁兼顾人力行政与晟庭项目品质管理的同时，迅速适应项目经理的角色，全面接管风景长安项目的管理运营工作。面对复杂局面，他既是项目人力资源的领导者，负责团队组建，又是业务问题的解决者，及时有效应对各类专业线挑战。特别是面对一期12号楼、二期1号楼等路面塌陷导致的污水管道破坏问题，李宁与地产积极沟通，推动维修进程，最终成功化解危机，保障了业主的生活。

协调业主关系，维系项目稳定

在石家庄晟庭项目，业委会筹备成立过程中、业主意见纷呈，李宁积极配合项



目经理，深入了解业主需求，妥善处理业委会对接事务，赢得了业委会代表的高度赞赏，为项目稳定经营打下了坚实基础。

持续挑战，坚韧前行

从人力行政到品质管理，再到项目经理，李宁在每一次项目需要时，都主动扛起重任，以坚韧不拔的精神，一次次带领团队渡过难关。如今，在风景长安项目，尽管面临着路面塌陷维修、接入市政水、电动车棚扩建等紧迫任务，但李宁依然保持着高昂的斗志，迎难而上，用实际行动诠释了责任与担当，为项目管理注入了源源不断的动力。





做好“后勤守护战” 中枢大脑的最强支撑

华中区域·综合管理部行政专业

作为链接项目、管理团队的重要中枢大脑，如何承上启下为项目运营保驾护航、为管理节省成本，是华中区域综合管理部行政专业在过去的几年持续思考并精进的重点，作为重要的“大后勤”部门，承担起重要的责任。

一线赋能、优化印章管理、企业文化建设、降本增效……华中区域综合管理部行政专业多措并举，成为项目运营背后的有力支撑。

发挥“中枢大脑”作用，赋能运营管理

一线赋能方面，区域职能平台行政条线起到中枢和协调的作用，面对来自不管是平台同事还是项目一线员工的困难，行政专业团队做到有问必答、遇到不是自己专业的问题，坚持首问必答，协调帮助咨询。同时根据项目实际情况随时深入项目，帮助项目解决难题，团队多次前往项目现场开展专业培训，手把手助力一线新员工提升业务能力。

优化印章管理方面，为有效规避公章、资质证照管理风险，行政专业对区域内所有公章、证照、合同原件等采取统一集中管理，共计公章47枚、资质证照45份等，只要项目有需求，无论节假日，行政团队保管人员都风雨无阻第一时间配合完成。

企业文化建设方面，行政团队定期策划组织包括不限于员工生日会、团队专题拓展、红色党建、高温送清凉、冬日送温暖、节前一线员工慰问等活动，营造良好的企业文化氛围，及时传递公司及

领导对一线员工的关怀，让员工们感受来自远洋服务大家庭的关爱和温暖，也增强了区域团队的向心力和凝聚力。

降本增效，实现“既要又要”

在降本增效方面，2023年4月，区域行政团队着手处理武汉远洋东方境世界观8号地物业管理用房改造员工宿舍事项，该事项的难度在于如何将项目上一个毛坯架空层改造成适合几十名员工居住的宿舍？如何设计房间布局、空间走线？如何与开发沟通费用等？

在随后的4个月时间里，区域行政团队亲力亲为，先后10余次现场踏勘，与施工方现场沟通装修方案、装修材料选择、核算工程量等事宜，宿舍装修完毕后带领平台和项目行政专业人员现场就宿舍环境进行评估，及时对不足之处进行调整，最终确保了武汉远洋东方境世界观地块4个项目自聘员工的顺利入住，此举每年约节省了24万的宿舍租赁费。



专业

专业、合作、深入 ——打造优质团队的“经验”册

环渤海区域·沈长公司综合管理部·杨李鑫泽

在压力之下快速成长、独当一面，
是杨李鑫泽进入远洋服务之后的蜕变。
面临着紧急的团队组建，
她充分发挥了主观能动性，
为项目顺利运营提供了重要支撑。



杨李鑫泽2023年3月加入环渤海区域沈长公司综合管理部，负责招聘、绩效、培训、员工关系等工作。正值在新项目交付前期，远洋鲲栖府和远洋上河风景两个项目的团队组建工作迫在眉睫，需要在项目交付前完成团队人员的招聘及培训等工作，甚至要亲自下场支援项目交付工作安排。这对一个新人来说是很大的挑战。

上河风景项目位置较偏远，交通不便，这给项目招聘构成了不小的障碍。

为克服这一难题、吸引合适的人，杨李鑫泽采取了多方位策略，首先在面试方式上，为节省应聘者和招聘团队的时间和交通成本，进行远程线上面试，有效减少了地理位置对招聘流程的影响，提升了面试的便捷性和效率。

同时，她充分利用内部资源，推行内部推荐制度，通过提供奖励和福利激励员工引荐人才，激发了员工的积极性；此外，杨李鑫泽还巧妙运用社交媒体和项目周边宣传，成功吸引了一位居住在项目附近的管家主动应聘，这证明了接地气的招聘手段同样能够收获优质人才。在团队的共同努力下，短短一个月内，新项目实现了人员配置的全面到位，实现了100%的在岗率。

随着人员的到位，杨李鑫泽随即聚焦于团队稳定性的构建。面对新员工占比高的现状，她精心设计了线上线下相结合的培训体系，确保新成员能够迅速融入，掌握必备技能。同时，她实施了1对1入职引导机制，以及为期三个月的定期跟进计划，密切关注新员工的成长路径，通过定期的关怀与沟通，了解并解决他们的工作与生活需求，有效增强了团队的凝聚力和员工的归属感，显著提高了留存率。在新项目交付的关键时刻，职能团队更是全程参与现场支持，确保了交付的顺利进行。

杨李鑫泽不仅专注于项目员工的招聘与培训，更着眼于新生代的挖掘与培养，顺利完成2024届新生代的招聘目标，为公司注入新鲜活力。

她的努力显著提升了沈长公司整体的员工在岗率，从83%跃升至96%，为公司未来的持续发展奠定了坚实的人员基础。

在面对挑战的过程中，杨李鑫泽以她的专业素养和团队协作精神脱颖而出，展现了人力资源管理领域的卓越才华。在未来的工作与学习中，她将以更加饱满的热情和创新的思维，继续为公司的人才战略贡献力量。

重视、理解、踏实

——兼顾服务和管理的“平衡”术

环渤海区域·山东公司经营管理部 黄浩



职能管理要“置身事内”，做好对项目的“服务”，这是黄浩总结其工作的价值，用专业为品质经营管理赋能，推动项目的良性运转。

黄浩，自2023年7月加入远洋服务，担任山东公司经营管理部负责人，他自诩为“服务者”，而非仅仅局限于职能管理岗位。

刚入职，黄浩做的第一件事就是投身于项目实地考察。“想给项目赋能，就一定要了解项目情况。”他用了1个月完

成对山东公司、联泰公司在管项目的摸排，并迅速启动了品质标准提升的帮扶计划。

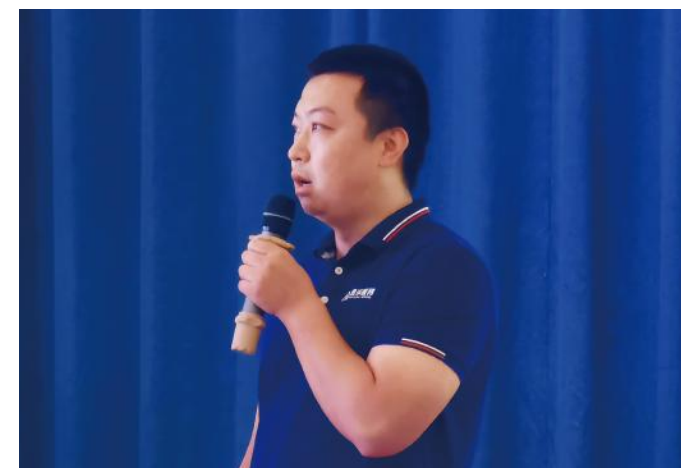
鉴于山东公司的项目间的显著差异，新老项目各自呈现独特管理特点，黄浩敏锐洞察到现场管理粗放的普遍问题。为此，他量身定制了山东公司的

《归家动线可视化标准》，这份详尽指南涵盖了30余项品质细节，从绿化浇灌的泥水控制到巡检记录的公开透明，再到电梯轿厢尺寸的清晰标注，为项目提供了明确的品质提升路径。

同时，恰逢青岛万和公馆面临群诉危机，项目负责人更迭之际，黄浩临时承担起“执行项目经理”的重任。通过两次业主恳谈会，他悉心聆听业主意见，逐一解决门岗形象优化、早晚迎送服务、违建处理、底商空调室外机调整等事务，有效回应业主关切。原本因服务不满而酝酿成立业委会的部分业主，被服务团队的积极整改态度所感染，转并通过定期议事与整改反馈的机制，共同致力于社区品质的提升。



谈及如何高效履行职能工作，黄浩强调：“服务意识是核心，尤其在职能平台，服务包含双重内涵：一是服务于项目，二是通过服务项目，间接服务于业主。”



在他看来，“做物业，要把客户感受放在首位，在远洋服务做职能，也要把服务、协助好项目放到第一位，只有这样，才能帮助项目把服务做好”。

黄浩深信，凭借对服务品质及客户体验的深刻理解，尽己所能，为项目办实事，才是经营条线同仁责无旁贷的使命。



良好口碑始终如一 二十五年不负期待

环渤海区域·山东联泰公司·青岛市第三人民医院团队

用始终坚守如一的服务品质，赢得市场口碑，
实现与客户共同成长、携手共赢。



自1999年至今，远洋服务山东联泰物业与青岛市第三人民医院已携手走过25载春秋，这段漫长的合作历程，见证了双方对卓越品质的共同追求与坚守。作为青岛市的三级标杆医院，他们对物业服务高标准要求，促使山东联泰团队不断精进，赢得了医护人员与患者的一致好评与深度信赖。

环境保洁，四色抹布的严谨之道

医院因其特殊性，对环境保洁的要求最高。

山东联泰团队遵循高于日常住宅标准的“四色抹布”分类制度，针对不同区域，例如治疗室、走廊、卫生间、病房、医护人员办公室等都采用专门的清洁工具，确保每个角落都达

到高标准的要求。医院24小时运转，尤其在晨间医护人员交接班前，团队需在8点前完成公共区域的全面清洁，保证医院的高效运作。



特殊消毒，守护医患安全

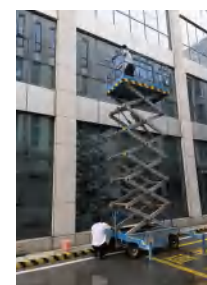
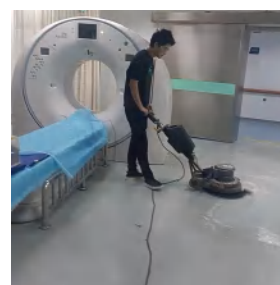
对于特殊区域、特殊病人的保洁消毒工作，更需要配合医院做好院感管理。例如多重耐药菌病人，从消毒液配比到专用抹布的清洁消毒，每一步骤都精益求精，有效预防了院内感染的发生，从根源上避免风险事故。

25年来，团队的严谨态度与专业操作，不仅确保了零事故记录，更在疫情期间，作为定点医院的青岛三医，保洁团队坚守一线，实现了员工零感染。

设施保养，焕发持久生命力

在设施设备的维护上，物业团队同样展现出足够的专业与细心。电梯等关键设施得益于细致的保养，至今保持良好运行状态。

针对医院地面PVC塑胶地板的老化问题，团队引入全自动洗地机，定期实施打蜡养护，配合人工清洁与高空作业，确保玻璃幕墙的亮丽如新。



多元服务，以患者为中心

除了基础的环境、工程、秩序服务以外，团队还承担了服务台导诊、陪诊、值梯、中央物流配送等工作，直接面向病患的服务。基于“以人为本”的服务理念，面对老年患者或行动不便者，团队成员主动提供挂号协助、轮椅服务，乃至全程陪诊，尤其是在患者情绪波动时，给予必要的贴心陪伴和心理抚慰，赢得了患者及家属的广泛赞誉。

主动融入，共创服务佳绩

多年的默契合作，使山东联泰团队与青岛市第三人民医院形成了紧密的工作关系。项目负责人赵涵带领的管理团队，平均任职年限超过10年，他们定期跟院方沟通、主动了解医护人员与患者的需求、不断优化服务流程，正是这种主动融入与持续改进的精神，铸就了山东联泰与青岛三医长达25年的合作佳话，共同书写了一段关于品质与信任的美好篇章。

山东联泰与青岛市第三人民医院的故事，是关于责任、专业与温情的见证。在这25年的时光里，双方携手共进，以始终如一的高品质服务，为医患构筑了一个更加安全、舒适、温馨的医疗环境。



铸就独特商写文化 二十余载匠心守护

商写业务中心·北京远洋大厦团队

远洋大厦团队二十余年，坚持将一件事持之以恒持续做好，以塑造艺术般的匠心打造服务，便铸就了卓越的商写服务。



北京远洋大厦，自1997年建成运营，入市时凭借亚洲第一高挑空大堂的非凡设计，开创了独特的开放式商务空间新纪元。在持续的精心维护中，虽已历经27年时间的洗礼，但大厦不仅保持了建筑的卓越风姿，更孕育出深厚的人文文化，形成了一道独特的风景线。

“四海一家”雕塑：艺术与匠心的融合

进入远洋大厦，大堂中央，矗立着一尊大型不锈钢建筑“四海一家”，与挑空大堂相互辉映。这不仅是视觉的焦点，更是文化的载体。为了保持雕塑的原始风貌，服务团队日复一日地采用拂尘轻拂的方式，细心清除每一缕尘埃，避免了水迹与氧化的侵袭。雕塑周边，循环水系与水下灯光的巧妙结合，赋予了空间灵动的生命力；精心挑选的绿植环绕四周，与建筑的庄重规整相得益彰，彰显了物业服务团队对细节的极致追求。

八棵棕榈树：自然之美与匠心维护

大堂内的八棵高大棕榈树，作为大厦的另一标志性景观，8颗高大的棕榈树直达68米高的采光顶，以其栩栩如生的姿态，诉说着自然与建筑的和谐共生。为了维护这份绿意盎然，服务团队需借助升降车，逐一拆卸130片叶片，采用喷雾清洁法，细心呵护每一片绿叶，确保色彩的鲜亮与树形的完美，清理后再一一复原安装到位。这一过程，不仅是对植物的呵护，更是对匠心精神的诠释。

大堂钢琴演奏：每周五的文化盛宴

在人文建筑维护之外，远洋大厦的另一大特色，是每周五的大堂钢琴演奏，这一传统已延续二十余年。在繁忙的都市节奏中，40分钟的音乐时光，为楼内世界五百强企业、大型央企的客户，带来了一片宁静与雅致，让忙碌的心灵得以休憩，也为紧张的工作氛围注入了一抹温馨的情调。

文化传承：每一处角落皆是故事

远洋大厦的每一个空间，都承载着岁月的痕迹与积淀。服务团队对大厦的每个角落都怀揣着敬畏之心，无论是硬件设施的精心维护，还是人文景观的悉心保养，都在无声中诉说着大厦独有的，二十余载岁月中，关于匠心、艺术与文化交汇的故事。

勇创新敢尝试

降本增效提品质

环渤海区域·沈阳远洋天地团队



老旧小区修复成本高,如何在保障品质的前提下降本增效?沈阳远洋天地工程团队亲自上阵,不仅完成了修复工作,还发挥了创造力与想象力,手绘山水画弥补墙体瑕疵。

沈阳远洋天地,交付至今历经十余载,设施更新迫在眉睫,品质提升挑战重重。西侧围墙,岁月侵蚀之下,铁艺断裂,涂料剥落,亟待翻新。而此处毗邻地铁口与南京街主路,观瞻不佳,有损远洋服务品牌形象,维保任务刻不容缓。

项目西围墙120延长米,2.5米高,第三方施工公司给出预计需要10.5万元高昂的维修估价。面对这样的情况,项目团队临危不乱,在资金捉襟见肘之际,决定自主行动,探索成本节约之道。工程团队负责人勇挑重担,以2万元自购材料,亲力亲为,从更换、维修到喷漆,西围墙焕然一新,相较原计划节省8.5万元,彰显团队智慧与担当。

1#楼东侧外墙,墙砖大面积脱落,修复成本不菲。工程队的陈师傅,独具匠心,发挥多年的绘画功底,以画笔代替

墙砖方案,将一幅山水画卷跃然墙上,既弥补了墙体瑕疵,又为园区添彩,成为一道亮丽的风景线。

此外,房屋漏水也曾是业主与物业团队心头之痛,维修成本预估高达百万。项目团队果断行动,推动公共维修基金使用,精心梳理漏水情况,上报至社区,再由社区牵头主导流程,公示、收集报修,历时一月。详实记录漏水点,联系房产局审核,专业人员现场勘查,最终施工解决。此次漏水维修惠及360余户,赢得业主赞誉的同时,为公司未来数年节省近百万开支,展现高效解决问题的能力。

通过创新思维与精细化管理,远洋天地项目不仅解决了设施老化带来的难题,更在预算控制与服务提升上实现了双赢,展现了远洋服务的专业与责任。

细观察多实践 精打细算助经营

华南区域·深圳远洋新天地团队



如何在细微处实现提质增效？
深圳远洋新天地团队通过精细化的运营手段，从能源使用、品质改造上实现了降本和提质。

提升项目利润的关键在于有效的降本增效，深圳远洋新天地深谙此道，全方位实施了一系列确保在维持优质服务的同时，显著提升经营效能的策略。

针对公寓建筑面积较小、人均产出低的问题，项目首先优化了公寓网格划分，精简管理层级，同时增加在岗员工薪酬，激发服务热情。其次，通过对日常运营的细致观察，团队注意到写字楼部分楼层晚间客户不加班，持续运转的空调系统导致能源浪费。为此，项目组记录并

分析了各楼层的使用模式，掌握客户作息规律及加班频率。基于这些数据，空调系统得以精确调整，适时关闭未加班楼层的空调设备，有效防止能源的过度消耗。

此外，项目团队还致力于培养团队的成本节约意识和能力，倡导以最少投入获取最大回报的工作理念。面对2020年深圳市龙岗区实施的垃圾分类新政，项目原有的地下垃圾中转站因车辆限高问题无法适应新要求。面对这一挑战，项

目团队灵活应对，重新规划选址，建立临时中转站，并在后续改造工程中审慎评估，优选性价比最高的解决方案，成功节省六万元开支。

降本增效的成功，离不开团队对细节的关注和持续的努力，将成本控制和高效运营的理念融入日常工作的每个环节，为项目的长期稳健发展奠定坚实基础。这种精细化管理和创新思维，不仅提升了项目竞争力，也体现了深圳远洋新天地对可持续经营的承诺。

创新社文活动 助力可持续经营

环渤海区域·大连红星海一区团队

创新社文活动，将活动与增值业务相结合，充分利用商业资源，大连红星海一区团队的商业街促销活动、红色物业共建共享模式，对满意度提升、品牌口碑打造起到了积极作用。



大连远洋红星一区，自2010年开始滚动开发，分管12个地块，总建筑面积是79.88万m²，绿化率为58%，容积率1.37，总管理户数为4858户。红星海是集独栋别墅、双拼别墅、大平层、花园洋房、观海高层和精装公寓、公建等多元化、低密度复合型高端社区。

2023—2024年是大连红星海物业着力打造友好型社区的关键年，通过组织多项大型社文活动丰富业主不同圈层。

通过三场小公民系列活动，带动周边小朋友的积极以及儿童、亲子活动全面参与和街道社区高度认可，同时得到媒体的广泛宣传，提升项目口碑。

同时，项目创新性地策划了大连新区“2023金普欢乐购”远洋时光海亲海主题商业街促销活动。促销活动为了增加消费者和商业街的联谊，同时也加强了入驻商户对商业街经营的信念，通过促销活动增加商业街整体商户的销售额。也为雇主满意度提升和物业费收取奠定了良好的开端。

在此也得到了大连市新闻综合频道及金普发布金普新区电视台等多家媒体及时有效地播报及推送，大大地带动了远洋时光海商业街周边商户经济效益，

同时也有效地提升了远洋服务在大连市的品牌知名度。

同时，项目积极参与社区公益组织，为有需要帮助的贫困学生捐钱捐物；去往敬老院陪伴、照顾老人20余次；为远洋孤寡业主提供家政服务30余次。

奉献他人，服务社会。项目坚持以品牌立根基，积极创建特色品牌，全面推进“红色物业”党建品牌工作，2023年红星海一区被评为大连市金普新区唯一一家红色物业服务单位，全年接待红色物业省级参观3次，市级参观6次，区级参观7次，工作经验区级分享一次，红色物业市级宣传片录制1次，为红色物业品牌宣传工作做出突出贡献。

同时也积极探索引进“红色物业+社区养老”共建共享服务模式，与福至养老企业合作每周定期为辖区老年人免费进行血压测量、信息监测，为老年业主提供医疗咨询服务，成为大连开发区首个引入养老服务的小区，得到业主的好评与认可。

大连远洋红星海一区物业团队继续砥砺前行，不断探索和创新服务模式，为业主提供更加优质、满意+惊喜的服务体验。

红色赋能管理 政企联动助经营

天津公司·天津远洋香奈

如何在不同业主群体的诉求下做好平衡，是一线对客管理的难题。天津远洋香奈给出了更新颖的答案——调动政府资源，联动参与决策，多方共治，减少管理难度的同时，有效提升满意度及服务效率。

党建引领社区共治不仅是一种服务模式创新，更是一种社区治理理念的更新。天津远洋香奈在政府支持下，以服务为核心，聚焦业主关注的社区生活问题，寻求更贴合大众满意的解决方案，实现了良好治理效果。



党建引领，三方聚力共治社区

为了更好地让业主参与到社区建设中来，提升社区生活的幸福感和满意度，天津远洋香奈在政府支持下，以“党建引领 社区共治”服务模式为核心，打造共治共享的服务标杆。

在政府指导下，物业服务团队联合党员及入党积极分子，成立功能型党组织，聚焦社区管理中的问题，由政府、业主参与，物业服务方协调组织，通过共治会议方式，更精准、直接地解决生活难题。

小区流浪猫在车库乱窜、夜里嚎叫的问题就让不少业主头疼。物业团队联合居委会和志愿爱心人士等共同协商探讨，决定为流浪猫绝育减少繁殖，并成立爱心行动小组。物业加强清洁工作，保持环境整洁，提升居住品质。

同时，社区创建“邻距离调解室”，解决邻里纠纷。在建设充电桩的过程中，面对业主对北门门口建桩的顾虑及担忧，物业团队结合业主民意调研，通过邻距离调解室的沟通和协商，决定在楼后增加车棚的位置，减少对业主生活的影响，共同营造一个和谐、便利的居住环境。

打响红色文化品牌，构建多彩社区生活

为增强社区红色文化，促进业主参与治理，物业服务融入党建工作，设立红色议事厅、红色活动室、红色读书角等。并围绕“一树两廊一广场”打造“1+2+1”红色文化品牌。

“一树”为小区中心的幸福树。业主们聚集交流、孩子们嬉戏玩耍，这里承载着小区的欢乐和邻里间的温馨时刻。

“两廊”为议事长廊与红色文化长廊。议事长廊定期举办议事会议，增强业主的归属感和责任感；红色文化长廊开展红色宣讲活动等，增强业主对红色文化的认识和理解。

“一广场”为社区下沉广场。是节日庆典及日常娱乐活动的中心场地，为业主提供一个社区邻里的社交空间。



同时，物业服务团队推出“多彩楼门”社区治理，打造“一楼一主题”特色管理。社区文化楼门、党建楼门、暖心楼门等，根据楼门特色赋予专属主题。如业主网格员积极参与电动车治理、品质巡查当中，热心地为社区建设出谋划策，所在的楼栋被颁发“暖心楼门”称号。“多彩楼门”治理不仅能够丰富社区色彩，更能促进邻里之间的紧密关系。



全方位品质服务，打造温馨居住环境

在天津远洋香奈的物业服务中，始终将业主的满意度放在首位，并连续4年满意度达95分以上。

物业服务团队坚持每周六、日提供地垫清洗服务，这一便民服务从未间断，保障业主的日常生活更加舒适、便捷。

环境品质管理也是物业团队专注的重点。社区的微坡地形和两侧的黄土高坡导致种植的植物难以成活，为改善这一状况，物业团队咨询了多位绿化专家并经过两年间的不断尝试，最终通过种植麦冬草有效地改善了绿化问题。同时，为营造更美的社区环境，绿化团队在社区主出入口、西门出入口及中心公园种植了月季花。在美化了景观的同时，减少了随意踩踏草坪的情况，得到了业主的广泛好评。

为增强服务的透明度和业主的参与感，管家坚持每日早上8点发送晨报，对前一天的工作进行公示，让业主对物业的工作有更直观的了解，增强业主的满意度和信任感。同时，建立了24小时响应机制，管家每日将值班人员信息发送到业主群，无论是深夜还是清晨，业主的需求都能得到及时的响应和帮助，让每一位业主感受到家的温暖与关怀。

此外，社区新创建的“巾帼家政实训基地”得到了政府的充分肯定，并获得了荣誉牌匾。实训基地将对接政府资源，提供技能培训、心理咨询、就业指导等服务，为社区女性带来更多支持。



