

扎根本土 匠心呵护

——记金鹏祥和物业琅琊服务团队



“中国五星级物业小区”“中国最美物业人”“安徽省物业服务优秀项目”“滁州市市级示范住宅小区”以及“优质服务心系业主”……墙上满挂的是荣誉与锦旗，墙外洋溢着的是业主的满意与团队的匠心。

专注卓越品质，成就美好生活，作为中国物业百强金鹏祥和物业集团旗下的金鹏祥和物业琅琊服务团队，自成立以来便遵循着“呵护美好生活”的服务宗旨，着力打造“和谐邻里，幸福生活”的社区文化，扎根琅琊片区，精耕业务服务，涌现出了一批批匠心匠人，获得业主和社会的一致好评。

随叫随到的贴心服务，让业主的需求及时得到反馈；智慧化的服务手段，让每一天都更加舒心便捷。

如今，琅琊服务团队接手物业管理项目11项，其中包括商业小区、安置小区共计4个，案场管理6个，另外还负责1个工业园的物业管理工作，服务业主超5万人。专业的物业服务，让满是活力的服务团队获得了近百面的表彰锦旗。

专业 品质重于泰山

物业服务好不好，还得客户说了算。为了物业工作高效运营、提升服务质量，琅琊服务团队都会每月对公司各个项目进行服务质量检查及客户满意度回访，同时还会进行夜间突击检查，检查员工在岗状态、巡查、值班登记等工作情况，确保每一项工作在每一个时段都能扎实细致地完成。

“我们应用‘互联网+物业’模式，实现社区服务与管理的数字化、智能化、互动化和协同化，通过信息化手段提升



业务管控能力和对客服务的效率，为业主提供更加安全、便利、舒适、愉悦的生活环境。”琅琊运营中心运营经理刘玉介绍到，“除了智慧物业，我们还以党建引领，打造‘红色物业’，构建社区、业委会和物业三方联动服务机制、设立楼栋长和红色物业管家队伍、成立党员突击队。积极开展党的政策宣传、民意收集、走访，将‘红色’融入小区物业管理中，融入社区文化、邻里文化建设中。潜心打造红色文化广场、党员义务服务站、和谐议事亭，融合多种元素全面赋能物业服务品质升级，不断满足业主美好生活需要。”

匠心服务在于细微之处，在金鹏琅琊服务团队服务的每一个项目，金鹏人都用心发现业主的需求，从每一个生活细节出发，探索服务新境界，诠释专注、专业的匠心精神。他们用专业与贴心，创造家的温暖与安心，用行动赋予服务全新的内涵，标准化的服务流程、规范的管理机制、智慧化的服务手段，只为千家万户的幸福安居。

匠心 守护千家万户

上午八点，张志勤接到了业主的第一通电话，物业中心的工作，便是从此时开始。作为书香门第小区物业服务中心客服部物业管家，张志勤和同事们每天都能接到来自业主的几十甚至上百通电话，上到充值缴费业务下到帮忙接送孩子，每一件事情他们都尽力帮助，为业主排忧解难。

“去年疫情期间，全市小区封闭，我们物业便承担起了整个小区业主生活物品外出采购的任务，每天通过微信群和电话联络等方式确认业主们的需求，集中外出采购并配送到家。”张志勤回忆起了2020年疫情时期的“艰难时刻”不禁感慨，“那时候我们物业服务24小时无休，冲在疫情的



前线，只为了做好自己的本职工作，现在想到我们和‘疫情’之间的距离还有些后怕。”

随着社会经济的发展，市民对于自身居住环境的要求也越来越高，物业服务的重要性也逐渐凸显出来。“祥和物业作为金鹏最贴近美好生活的板块，我们将始终秉承‘死磕品质的工匠精神’，以客户满意度为导向，不断提升服务的广度和深度，在全业态服务、全生命周期服务和全客户需求满足上下功夫，让我们所服务的业主少有所学，老有所乐，让业主居家安心、出门放心、生活舒心、天天开心。”金鹏祥和物业集团总经理刘坚说。

匠心金鹏



| 讲文明·树新风 | 公益广告



奉献 友爱 互助 进步

志愿者

滁州市文明办



| 讲文明·树新风 | 公益广告



有困难找志愿者 有时间做志愿者



滁州市文明办