

佳族故事

佳兆业物业集团企业文化故事册
STORY BOOK OF KAISA PROPERTY CULTURE



广东省深圳市福田区南园路66号佳兆业中心A座507室
0755-22658123
www.jzywy.com

目录 CONTENTS

前言

0 佳兆业物业集团介绍

2 “服务·美丽中国”理念阐述

温暖·佳族故事篇

4 我一直在 / 安心睡吧，亲爱的宝贝

5 萌宠去哪儿 / 陌生的城市 佳便是家

6 女汉子江慧 / 南野开荒

7 被遗忘的钥匙

8 一花一世界

9 因为你，我选择了信任

10 单车记

11 将服务进行到底

12 老蒋的饺子

13 婚礼进行曲

14 黑夜里的守望者 / 轮椅女孩

15 为你撑的伞

16 别哭，我带你回家

17 滴滴温暖

18 阳光下的背影

19 拾起的温情 / 雨中的等待

20 相依为命 / 背起老阿姨

21 神奇的“蜘蛛侠” / 幸福的彼岸

22 刻不容缓 / 老太太的箱子

23 他的名字

24 低调的姿态

25 烈日下 / 幸好有你

26 妮姐来了 / 垃圾堆里的“战斗”

27 消失的戒指

28 此心安处是吾乡

智慧·佳居生活篇

30 私人定制，专属你的生活

31 小区管家开启智慧社区新体验

32 年味

33 特殊的“小区管家”

34 互联网+快递，让生活简单些

乐活·社区文化篇

36 乐服务

37 乐生活

38 乐公益

前言 Preface

佳兆业物业集团（简称佳兆业物业）成立于1999年，是佳兆业集团（股票代码：1638.HK）成员企业。目前已进驻全国近50个城市，管理项目近200余个，总物业管理面积达7000万平方米；服务业态涵盖住宅、商业、写字楼、政府物业、工业园、旅游、大型场馆等；下辖18个分公司，以及楼宇工程维护、楼宇智能化、社区经营、网络科技4个专业公司，员工近7000人；现有业务涉及：物业管理、智能工程、资产管理、房产租售、社区经营、景观工程、互联网+等领域。

作为具备国家一级物业服务资质企业，佳兆业物业定位于中国大型综合物业服务运营商，致力于成为客户心中的“资产运营专家，贴心生活助手”。佳兆业物业已通过ISO9001质量管理体系认证，连续多年荣获中国物业服务百强企业称号，2016年获得“中国物业企业综合实力第14名”，并荣获“金钥匙物业最具品位服务奖”、“中国优秀物业服务质量TOP10”、“中国物业管理标杆企业”等荣誉，凝聚着社会各界对佳兆业物业品牌的充分信赖，也凝结着无数佳兆业物业人的辛勤奉献与真诚服务。



服务·美丽中国

物业企业，一切产出根植于服务。佳兆业物业依托于为客户、员工、社区提供的产品——服务，结合国人“中国梦”的美好愿景，确立以“服务·美丽中国”作为企业发展愿景。

美丽中国，从梦想化为现实，需要积沙成塔的恒心，需要博爱万物的宽厚，也需要善待生活的创意。我们将把对员工的关怀，对客户的关爱，对社区的呵护，对社群的影响，对社会的责任，融入到我们的物业服务当中。

佳兆业物业向员工提供服务，激发他们的正能量；员工将服务提供给客户以及更多潜在客户，提高他们的幸福感；客户将美丽传播往社会圈层，以佳兆业社区为核心，构筑美丽高地。

温暖·佳族故事篇

我一直在

时间 / 5月27日 地点 / 武汉·金域天下

早上10点，客服管家刘阳一如既往地去看望年老独居在家的李婆婆。婆婆年事已高，子女常年在外工作，没有家人在身边照顾，日常生活、出行都不方便。刘阳常常看在眼里、急在心上。他为李婆婆建立了社区空巢老人档案，并定期到她家中进行探望，了解婆婆的身体状况及日常起居生活，陪婆婆聊天解闷。那天，婆婆聊天时提到近期因天气升温，她偶尔会有些胸闷。在得知已经看过医生并开过药后，刘阳马上给婆婆倒杯开水，叮嘱她按时吃药和注意事项。细心的刘阳还发现婆婆盖的被子有些潮，立即就把被子拿到了楼顶天台晾晒。婆婆甚是感激，连声称赞“孩子不在我身边，你们物业的小伙子、小姑娘就是我的亲人啊！”



安心睡吧，亲爱的宝贝

时间 / 5月29日 地点 / 杭州·西溪璞园

因是周末的缘故，一大早便有许多客户前来看房。会所吧台的每一位员工都在自己的岗位上忙碌着，提前备好糕点与茶水，及时为来访的客户送上。

这时，吧台的客服人员袁菲注意到有一对小夫妻站在沙盘边正与置业顾问兴致勃勃地交谈，年轻的妈妈怀里的小宝宝貌似快睡着了，也许是手累了她不断地变换着抱孩子的动作。细心的客服立刻上前向客户提议：“我们这边有婴儿车和毛毯，可以把宝宝放到里面睡一会，这样小宝宝也可以睡得舒服点，我去给您把婴儿车推过来吧。”客户欣然接受，袁菲立马就把婴儿车推了过来，并贴心地给小宝宝盖好毛毯。宝宝在熟睡中笑出了声音，仿佛在做一个甜甜的梦。

萌宠去哪儿

时间 / 5月29日 地点 / 上海·水岸雅苑

中午时，业主熊女士着急地跑到物业服务中心寻求帮助，原来是她们家养了2年多的宠物狗乐乐走丢了，乐乐就像她孩子一样很有感情，业主说着说着流下了伤心的泪水。客服赵为玲听到后，一边安抚熊女士情绪，一边用对讲机呼叫小区各部门队员一起寻找乐乐。那时已经一点多了，为了找乐乐，赵为玲都还没来得及吃午饭，同事都让她先吃饭他们找就行，赵为玲却说：“乐乐没找到哪有心情吃饭。”她逐个区域不停地寻找，终于在地库一个不起眼拐角处发现了乐乐，立刻跑过去抱

着乐乐就往物业服务中心方向跑。刚出地库看见熊女士在门口焦急寻找着，赵为玲便抱着乐乐送还到她的怀里。熊女士把乐乐抱着亲了又亲，开心极了！连声道：“有佳真好，真是万分感谢！”



陌生的城市 佳便是家

时间 / 6月12日 地点 / 重庆·佳兆业广场

上午10时许，山城的太阳已充满了热情，业主张姐大汗淋漓地进入客服中心对客服人员说：“小孩上学需要递交什么资料？我刚从外地来，要开学了，我还什么都没准备。”客服人员见业主神情紧急，立即送上一杯温水，说：“姐姐，你先喝杯水，我给你叙述需要提交的材料，别急，有什么事情我们和你一起想办法。”客服人员耐心地告知张姐关于小朋友上学需要准备的材料，以及办理的详细流程和办理地点。张姐记录完后，当即拿出纸和笔，写下温馨动人的感谢信。

客服人员说：“张姐，不用客气，这是我们的工作职责，看见你舒心我们也高兴，物业和业主就是一家人。”

张姐认可地说：“购买佳兆业的房子，我是买对了，这里就是家了。”

女汉子江慧

时间 / 7月12日 地点 / 广州·中石化大厦

7月12日，写字楼43楼的一业户通过电话向前台客服江慧反映，说室内充斥着一股恶臭，江慧立即通知工程总值派人上门处理。待工程人员处理完毕后，随即她就上门进行回访，业户说：“虽然臭味源头已经处理好了，但是气味仍然存在比较影响工作。”“女汉子”江慧二话不说，果断借来梯子，花了九牛二虎之力将业户前台附近的所有出风口用报纸和胶带封住，防止臭味外泄。然后在单元内每个角落喷上空气清新剂，紧急处理过后异味已经散去不少，业户表示十分感谢，几天后再上门跟进时，臭味已经完全散去了。



南野开荒

入司时间 / 2003年 地点 / 成都·现代城

2003年12月，刚入司不久的蒲渠波就迎来了第一个巨大挑战--三个月内将刚接管的被野草铺盖、遗留杂物堆积成山的龙泉别墅全面清理干净。面对艰巨任务，他没有退缩，细致地做好工作计划，无论多脏多累他都坚持每天与同事清理几套，经过两个多月奋斗，200多套别墅及道路全面清理干净，整个别墅焕然一新，荒草地变成了芳草地，得到了业主认可、赞扬。2014年3月，蒲渠波从深圳回到了家乡四川，被调到成都的现代城威登郡项目。项目实行1拖N管理模式，他需要同时监管现代城工程部日常工作，并协助秩序维护部的工作，他在每天安排好环境绿化工作后，与工程部四名员工同进同出，为业主打造美丽且安全的居住环境而努力着，坚持着。



壹号公馆



被遗忘的钥匙

时间 / 3月15日 地点 / 江阴·壹号公馆

壹号公馆小区的保洁大姐张长英在清扫楼道时发现有家主家的门半开着，钥匙一直插在门上，在外面也听不到门里有任何声音，她礼貌地敲门打算提醒业主，但是一直无人应声，于是她上报了此事。不久，安全人员及客服人员一同来到再次敲门，确认无人在家后，打电话与业主取得联系，然后将门关闭，把钥匙保存在客服中心。

业主回到家，联系单元管家袁金花领取钥匙后，业主称由于新房刚装修完毕，家具送货上门时，她外出有事钥匙就放在工人那里，工人送货后太马虎就走了，门未关钥匙也未取。对于保洁大姐的细心与尽职尽责，业主连连道谢，并盛赞物业工作人员的责任感和职业道德。

这是一个关于花与诚的故事。15栋的业主李先生是个爱花之人，每天李先生都会到园区走走看看，散步运动，边欣赏园林绿化，边呼吸新鲜的空气。正是因为有了小区满园春色，一片生机盎然的景象，使得李先生对花草更情有独钟，常流连于此。而环境部的老苏，是负责园区绿化的专家，有着一双神奇的妙手，即使是快要枯死的花草都能被他给救活。当他在做植物养护或景观修剪时，常常会碰上李先生并与他友好打招呼闲聊几句。由于有着共同的爱好，老苏经常会教李先生一些花草养护的方法，一来二往他们就这样因花结缘成为了朋友。前段时间，李先生要出差了，可是家里没人照看花草，就专程请老苏帮忙打理，老苏二话不说就答应了。期间，老苏常常到李先生家中替他照料植物，修剪已枯的枝叶，适时适度地给花草浇水，还给李先生看好了家门。十多天过去了，当李先生回来时，几抹鲜艳的红与绿映入眼帘，他惊喜地发现家里的绿植居然发了芽长出了新叶，部分还冒出了花骨朵，李先生看在眼里，感动在心头不禁感叹道：“物业真是太贴心了！”

收到李先生赠送的锦旗时，老苏颇感意外，对他而言，他所做的都是些日常平凡的小事，没想到却走进了业主的心中，还获得大家的一致认可，心里也是暖暖的。



因为你，我选择了信任

时间 / 5月1日 地点 / 绥中·东戴河

五一，业主宋先生和家人回来东戴河过节度假，打算体验滨海生活的阳光沙滩。但当宋先生推开家门，心凉了一大截，由于很久没有回来，窗户没关严，地上积了一层厚厚的尘土，家里连喝的水都没有了。宋先生一家人顿时不知所措，便想到找物业帮忙。宋先生匆匆往外走，刚进电梯就碰见一个手里拿着工具的工程小伙子。宋先生跟小伙子说明了情况，小伙子二话不说，立马跟着宋先生到现场查看。原来是因为宋先生家里的水龙头长时间没使用被堵了，只需要卸下来冲洗一下就好。小伙子耐心地处理水龙头，不一会儿就解决问题了，刚要走时发现业主家中久无居住卫生比较差，察觉到宋先生年纪稍大，清理现场不方便，默默地连卫生清洁也给宋先生做好了。最后离开时，看着小伙子累得满头大汗，宋先生心里万分感激，一时激动也忘了问小伙子的名字。

然而宋先生一直惦记此事，后来在园区散步，偶然再次碰见小伙子，详细询问后才知道小伙子叫李博，是14栋楼的保修工程师。业主连连称赞李博说道：“是值得信赖的小伙子，以后房屋有问题直接找你。”

作为佳兆业物业人，李博始终怀着诚恳之心，带着真诚和热情去帮助业主。他用自己的专业技能和贴心的服务赢得了许多业主的赞赏和信赖，并把这份信任牢记于心，践之于行。

单车记

时间 / 5月12日 地点 / 东莞·东江豪门

5月12日，23栋的业主杨先生骑着单车打算出外，骑到34栋前，单车掉链了。恰逢东江豪门工程人员骆景波路过，马上伸出援助之手，帮杨先生维修单车，为他解决了当务之急。满手的黑机油粘在骆景波的手上，而流露在他脸上的依然是他那憨厚的笑容和汗珠，这一幕让杨先生记忆深刻颇为感动。事后，杨先生每每到物业服务中心处缴纳管理费时，仍然对骆景波赞不绝口。



将服务进行到底

时间 / 8月15日 地点 / 辽宁·东戴河

晚上的时候，14号楼业主白女士一家人从工作地武汉回到东戴河的家。由于天气炎热，旅途劳顿，白女士回到家第一件事就是特别想洗个热水澡。当白女士打开热水器才发现热水器故障用不了，于是她拨通了监控中心的夜间值班电话。为了及时解决业主问题，监控中心联系到在园区内居住的报修工程师马宝俭。此时已经快九点，早已过了下班时间，但是马宝俭二话没说，立即起身，拿着工具以最快时间赶到了业主家。白女士看了看时间，没想到这么快就来人帮忙，被这么迅速的行动力惊讶到！经现场观察初步判断热水器的问题是角阀堵塞，然后就马上修理起来。期间，马宝俭的手被75℃热水烫得通红，白女士多次劝阻明天再修吧。他却说：“不行，您这么老远回来，身体疲惫，热水器的问题就不能再让您操心了。”一句平常的话语，温暖着业主的心。由于热水器还存在一些专业性的问题，在基本修理完临走时马宝俭又帮业主打通了万家乐的售后维修电话，嘱咐明天上门彻底维修。白女士又一次被这个服务到底的物业人深深地感动了。



老蒋的饺子

时间 / 11月26日 地点 / 珠海·水岸华都

蒋双桥虽然平日里工作忙，但他一有空就会往敬老院跑，去看看老人家跟他们拉家常。11月的一天，敬老院非常热闹，他带着小朋友们正在敬老院的公寓里忙碌着，给老人们打扫卫生、收拾房间、整理床铺。中午的时候，他想到给老人们做些吃的，于是买菜后挽起袖子细心地洗菜、调馅，并耐心地手把手教小朋友包饺子，期间阵阵欢声笑语。12时许，当老蒋把暖呼呼的饺子端到老人手里时，老人们感动得热泪盈眶说道：“因为有你，今天就像在家过年一样，吃着饺子，聊着家常，心里可暖和了。”天气越来越冷，但老蒋仍然坚持给老人带去温馨的陪伴和关心，就像对待自己父母一样孝敬他们，让老人们在寒冷的冬天感受家的温暖和热闹。



婚礼进行曲

时间 / 1月18日 地点 / 深圳·茗萃园

一大早，茗萃园三期处处张灯结彩，喜气洋洋。一楼大堂门前，在喜庆的礼炮声中，物业服务中心为业主精心安排的婚礼仪仗队格外引人注目。

新年伊始，茗萃园进行了物业服务全面升级，为新婚业主免费提供婚庆服务便是其中温暖的一部分。在得知13栋有两对新人即将在同一天结婚后，物业人员都兴奋不已，婚礼当天早上5时30分大家就早早开始准备了。横幅、拱门、灯笼、气球、鲜花、大红囍字等，都按计划全部布置到位，红地毯从电梯一直铺到楼门口，并安排了女客服在电梯口等候区为新郎新娘提供电梯专项服务。同时，还专门抽调了训练有素的秩序队伍，统一着装组成了婚礼的守护骑士——仪仗队来迎接新人和亲友，献上最诚挚的祝福。此外，还有专门的秩序员负责协调车辆行驶路线，专人指挥停车等，使得各项工作井然有序……一条龙服务，一路上陪伴，是佳兆业物业对业主们最长情的告白。

伴随着浪漫的婚礼进行曲，两对新人一下车就踏上了神圣的红地毯，站在车旁的物业经理马上送上鲜花和项目全体人员签名的祝福贺卡，并与现场所有物业人员齐声祝贺新郎新娘新婚快乐，祝福声响彻云天，幸福也洒满了整个茗萃园。最后，物业人员等到新人坐车离开，迅速将现场清理干净，让业主在热闹过后继续享受到往日的整洁和安静的生活环境。



黑夜里的守望者

时间 / 3月8日 地点 / 珠海·水岸华都

凌晨04:30分，秩序主任赵杰夜查过程中发现项目外围与濠天酒店交界处违规停放一辆踏板摩托车，细心的他发现车锁有被撬过的痕迹，且远处有一人正在徘徊形迹十分可疑，于是他立即安排领班李金华上前询问，此时嫌疑人急忙向南湾北路方向逃窜，为防止意外发生，李金华并未继续追赶。此后，秩序维护人员立即将车辆转移到安全地带，组织对周边展开排查并报警，04:55分湾仔派出所人员到现场处理，天亮后将踏板摩托车带走调查，并且对水岸华都秩序团队安全保障能力连连称赞。这只是无数个黑夜里的剪影，他们依然不眠不休守护着这座城，这个佳园。



轮椅女孩

时间 / 3月21日 地点 / 大连·佳兆业广场

3月21日，佟志博像往常一样对佳兆业广场的各区域进行巡查。当他走到广场五号门时，发现有一个坐着轮椅的女孩和她的朋友在路边焦急地等车。当时下着毛毛细雨，看到两个女孩都没有打伞，佟志博立即上前给她们撑伞，帮忙叫车。过了不久，出租车来了，佟志博把行动不便的那位女孩扶上了车，把她的轮椅和另外一个女孩手中的几袋东西妥善地放到后备箱后，还不忘提醒司机雨天路滑，慢点开车。轮椅女孩看着在车窗外忙前忙后却始终微笑的佟志博，心里一下子就温暖起来。



为你撑的伞

时间 / 3月28日 地点 / 株洲·金城天下

下午16:30，突降大雨，不远处有一位小女孩正冒着雨往小区方向一路狂奔。秩序维护员王仪看到后，认出了是小区业主的女儿，拿起雨伞就立马跑到小女孩身边，给小女孩撑伞挡雨并小心地护送其向岗亭走去。雨下得越来越大，王仪生怕小女孩被倾盆大雨淋到感冒，一路倾斜着伞以致自己半个身体都被打湿了。到达岗亭后，王仪亲切地询问小女孩说：“小朋友，下这么大的雨你怎么一个人呢？你家人的电话是多少？我让他们来接你吧。”看到是熟悉的秩序员的面孔，小女孩放心地告诉了王仪。王仪马上致电联系其父母，并一直陪在小女孩的身边安抚她，直到业主荣先生赶到岗亭把小女孩接回家。



别哭，我带你回家

时间 / 4月6日 地点 / 水岸新都

晚上八点左右，是小区每天最热闹的时候。跳广场舞的大妈，下棋的大爷，跑来跑去的小孩，巡逻的秩序员……构成了一幅独特的风情画。

三期收费岗的值班员黎信杰跟平常一样收费、站岗。“妈妈，我要妈妈。”这时一阵啼哭引起了黎信杰的注意，他走出值班室看了看，循着哭声，看到一个小孩子站在商铺外围的马路上，哭着嚷着要找妈妈。为了不引起不必要的围观，且担心小孩站在马路上危险，黎信杰就把小孩带回岗亭询问。小孩也许因为害怕，不愿回答黎信杰的问题，这时就遇到了些许困难。黎信杰就用对讲机呼叫中控室，安排巡逻、前台多注意是否有业主的孩子走失。此时，三期巡逻队员韩邵亮也赶到，他们想尽办法来缓解小孩的害怕，终于小孩开口回答了。原来小孩跟着妈妈出来散步，在广场上和其他小朋友玩时，由于过于贪玩，跑出了妈妈的视线，随后小孩想自己走回家，然而却走错了方向，走到了三期商铺。几番周折，韩邵亮终于联系到小孩的母亲。当着急的母亲看到回到身边的自家孩子，悬了一晚上的心终于可以放下了。向韩邵亮连连道谢，感动不已。翌日一大早，孩子的母亲朱女士还特意写了一封感谢信送到了物业服务中心，盛赞物业服务热情贴心，乐于助人。



滴滴温暖

时间 / 4月20日 地点 / 大连·佳兆业中心

4月20日，孙兆军像往常一样在园区进行巡逻，当走到营销大堂门口时，发现有一对老夫妻在街边焦急地等车。当时已经下起了毛毛细雨，看到老夫妻在雨中哆嗦着，他立马上前给老夫妻俩撑伞，并用打车软件为他们找来一辆车，搀扶着他们上了车。夫妻二人非常感谢，并提出给孙兆军发红包付他打车费用，孙兆军边婉拒老夫妻微笑着说：“这是我们佳人应该做的。”边嘱咐司机下雨天路滑，慢点开车。车慢慢消失在烟雨朦胧中，这时他的衣服被雨水沾湿了，而他却没有留意继续回到巡逻的路上。

阳光下的背影

时间 / 4月30日 地点 / 江阴·水岸华府

邢先生准备给自己的新家添置家具，为生活增添多几抹色彩。

下午时，送家具的卡车到达了小区的门口。然而，因为购买家具时，没有注意家具的尺寸，导致车上的家具太高而无法从地库进入，一下子邢先生就懵了。突然，他想到了去找物业寻求帮助。客服小陆了解到邢先生的需求后便晓之以理向他解释说，运货卡车开进小区不仅会给路面造成压力致使路面砖块损坏，更存在安全隐患并给其他业主的进出带来不便等。邢先生仔细听后表示认同但希望物业帮忙想办法。小陆随即提出让秩序部兄弟帮忙把家具一件件分次搬到邢先生家的建议。邢先生觉得家具比较大型而且很重不想给他们添麻烦。小陆说：“给业主带来方便，让业主感到满意，这是我们应该做的。”经过一番商量后邢先生欣然接受了小陆的建议。

不一会，秩序部兄弟齐刷刷地出动了。他们使出全身力气小心翼翼地将家具从车上搬下来，生怕给家具带来丝毫的损坏，并一路运送到楼上业主的家中。6点左右，经过一番齐心协力的配合，所有的家具都已经安全搬运到业主家里。当秩序部兄弟准备离开时，邢先生拿些家乡特产和解暑饮品送给他们以表感谢，他们都委婉地回绝了。邢先生竖起大拇指连连称赞道：“佳兆业物业果然是服务一流的好物业，能住进这样的小区真的很幸运！”傍晚时分，阳光温柔了许多。阳光下，秩序部兄弟的背影被拉得更加高大！



拾起的温情

时间 / 5月15日 地点 / 大连·佳兆业广场

5月15日，秩序班长田丰在工作巡逻的时候捡到一部手机，但是由于手机进水开不了机，他便把手机SIM卡装到自己手机上等待失主联系。等到失主终于打来电话，才发现失主是一位老人。可能手机不是那么贵重，但是手机里面的很多联系方式是老人很重要的东西，人到晚年，有些东西丢了就真的丢了。老人电话中强烈表示要见上田丰当面感谢。当老人行动不便来到广场时，因为对周边环境不熟悉迷路了，田丰大费周折才找到老人归还手机。因一部手机田丰与老人结缘，也让他感触良多，人到晚年，很多看起来不重要的东西就变得有意义了。



雨中的等待

时间 / 5月25日 地点 / 山东·佳兆业8号

李亚平是“佳兆业8号”的一名车场形象岗，每天总是以饱满的热情与微笑迎接早晨的阳光以及接待每一位看房及到访的客户。那天，天气非常恶劣，下着雨，李亚平在客户停车场巡逻时，发现一辆白色小轿车的车窗未关闭，经查车内无贵重物品，但当时正在下着雨，她及时用手中的雨伞遮挡住车窗，防止雨水进入车内，并用对讲机通知营销厅告知车主。雨水打湿了她的衣服，可是她仍然耐心地等待车主的到来，直到十分钟后车主前来关闭了车窗，李亚平这才放心地继续巡逻。



相依为命

时间 / 5月31日 地点 / 沈阳·佳兆业中心

5月31日，一名业主突发心脏病，陷入昏迷并伴随抽搐症状，邻居发现后第一时间拨打了物业客服电话求助。物业接获求助后马上联系120急救，两分钟内孙健、林雪增、张忠伟等5名物业人员便已携带医药箱及担架赶到病发业主家中实施紧急援救，同时调动项目秩序、工程人员疏导急救通道，通过梯控调整两部电梯作为抢救生命的绿色通道，以便争取抢救时间。当急救中心人员到达后，两名物业人员全程协助陪护，并不断安抚业主家属情绪，给予情感上的支持和安慰。当晚20时05分，物业人员直至业主病情稳定后方才离开。家属感动不已，远亲不如近邻，原来距离他们最近的物业服务中心不仅仅是服务的提供者，早已是他们遇到困难遇到无助时第一时间可以依靠的家人。



背起老阿姨

时间 / 6月2日 地点 / 成都·佳兆业广场

下午15点16分，李沙巡逻时在二期园区发现一位女士嘴唇发白，疑似身体不适。经过询问后得知是二栋的业主吴阿姨，她虚弱地说：“我感觉全身无力，好像快要晕倒了。”室外天气炎热，李沙便一把背起吴阿姨，一路小跑来到了售楼部，并通知前台与吴阿姨的家属联系。李沙身上的白衬衣被汗水浸湿透了，还来不及歇气他就急急忙忙跑到客服处帮阿姨冲杯糖水，亲自喂给吴阿姨喝下。见吴阿姨气色逐渐恢复，李沙才得以放心下来。缓过来的吴阿姨告诉李沙，自己本来有低血糖，加上今天天气炎热，中午又没来得及吃饭，所以才会这样。赶到现场的客服主任得知后，立即跑到附近的红旗超市买了巧克力、面包、牛奶等，送到吴阿姨手上，只见吴阿姨热泪盈眶，感动不已。



神奇的“蜘蛛侠”

时间 / 6月5日 地点 / 珠海·水岸华都

早上7:50，物业服务中心接到巡逻岗的报告来电：“小区X栋X单元X房的业主，忘记拿钥匙就外出，而且两岁不到的孙子落在屋内被锁在了房间。”接到报告后，张春雷迅速带领秩序员找到了业主，业主着急得像热锅上的蚂蚁，忐忑不安。张春雷稍作安抚后，在做好安全保护的情况下直接爬墙从打开的窗户跳进屋内，成功将房门打开，庆幸的是业主的孙子正安然无恙地在屋内玩耍。回到屋子里，抱起浑然不知危险的孙子，业主阿姨终于可以舒下一口气，感激地说：“幸亏有你们秩序员帮忙将房门打开，不然让那么小的孙子独自留在屋内，后果不堪设想呀！有你们在真好！”



幸福的彼岸

时间 / 6月18日 地点 / 杭州·君汇上品

连日降雨，售楼部门口市政路面积水的深度差不多到膝盖小腿，俨然成了水上“威尼斯”，着实让人心急如焚。但是，就算大雨让整座城市颠倒，也阻挡不了客户前来看房高涨的热情，也阻挡不了佳兆业物业人真诚的服务。“一条积水马路，我们在这头，客户在那头。既然客户过不来，那我们就走过去吧。”于是，秩序人员穿着雨靴走到了客户那头，慢慢地淌着水，把客户一个又一个从马路对面背到了销售中心门口，即使是比自己身形还高大的客户，也毫无压力，不怕苦不怕累不怕脏，没有落下一个，默默地为每一位客户贴心服务着，客户纷纷表示：“你们服务真周到，很体贴，很棒！”



刻不容缓



时间 / 6月27日 地点 / 东莞·水岸豪门

耿峰在下班准备去吃饭的时候，突然看到园区里来了几个警察，虽然不知道发生了什么，但是他敏锐地察觉到事有蹊跷，于是跟着来到了事发楼层。在那里一名女士向到来的协警哭喊着求助：“快救人，我朋友在屋里自杀了！”这位女士不是业主，没有钥匙，协警一直在询问情况但并未破门。报警的女士仍然哭着求救说：“有什么事我负责，人命关天，求你们先救人！”耿峰意识到事件的紧急性，为了救人当时也没想太多，马上找来了消防斧、钎子等，就砸起了门，接着120急救也来到了。他把门打开后，经过了解得知这名业主因与丈夫吵架，醉酒后用刀割腕自杀，幸亏破门抢救及时，要不然就会出人命了。看到医护人员紧急施救的忙碌身影，他担心了许久的心才稍稍放了下来。



老太太的箱子



时间 / 7月10日 地点 / 广州·佳兆业广场

屈仁松像往常一样带班，开展区域巡查。当巡查到佳兆业广场负二层b区时，发现在某个车位处有一名老太太以及二十多个箱。想到老太太一个人不方便搬运箱子，于是屈仁松主动上前询问，经过了解得知因为司机拉肚子，只留老太太在下面守着，为了尽快帮老太太解决问题以免一直在停车场等待，屈仁松马上弄来手推车，并帮老太太把箱子搬上推车，直接都送到了楼上。突然而来的帮助，是老太太没有想到的，连连表示感谢，屈仁松只是微笑着说为业户解决困难是我们应该做的。



他的名字

时间 / 7月14日 地点 / 大连·天津街

傍晚时分，天色渐晚，刘家园走在日常巡逻的天津街上，突然发现街口有一男子手持1米长钢管挥舞，打砸路灯、垃圾桶等公共设施，并打砸商铺和恐吓路人。刘家园立即报告值班经理和110并呼叫附近岗位队员支援，此时这男子突然持钢管向一老人跑去企图袭击，刘家园立即上前握住钢管试图安抚此人情绪。等到支援队员赶到时，此人突然发狂将手中钢管打向刘家园胳膊，在多次劝诫无效后，为防止群众受到伤害，刘家园带领其余四名巡逻队员夺下其手中钢管并将其制服在地，等待公安派出所到来。不久派出所到达现场，在了解情况后，派出所出警所长对刘家园表示肯定及感谢，并对我司表示高度赞扬。

早晨六点的天津街也许很多人也没见过，但此时，刘家园已经早早开始巡逻了。那天，他看到一家商户的门开着，从外面向里看空无一人，他尝试在门外叫喊多声但无人应答，这时他意识到可能业户早上进货完离开时忘记关门了。他立即向值班人员汇报，然后在门前立岗防止其余无关人员进入店铺内，并寻找业户的联系方式尽快告知其情况，然而拨打商户电话多次却无人接听，没有办法他只能在门前继续站岗并等待业户回来。在门前站岗了三小时后，业户终于回来了，在与其说明详细情况后，业户才知道自己的粗心大意差点就造成巨大财产损失，很不好意思地对刘家园说：“很抱歉啊给你带来麻烦了，下次我会改进的。”并对刘家园表示感谢，称其为“好卫士”。



低调的姿态

时间 / 7月17日 地点 / 江苏·佳兆业广场

孙镇，是个低调行善的人。除了积极参与公司组织的公益活动，他还经常参与社会上各种各样的公益活动。7月份，在得知社区养老院举办老人关怀活动后，孙镇在值班结束后拿出自己的部分生活费专门去买了几袋水果去探望老人。平日里，他是个非常节俭的人，对自己比较苛刻，每次一发工资他都是直接打款到家里人手中，但是对于公益活动他却从犹豫，遇到需要捐款救助的事情，热心肠的他直接从自己的生活费中省出几百元都拿去献爱心了。他抱着“能帮多少就帮多少”的心态，行走于慈善公益活动中，或清洁城市街道，或探望孤寡老人，当他在做这些的时候，眼神是慈祥的，腰身是谦恭的，心底是平和的，他没有想太多，只是希望做些力所能及的事来帮助更多的人，为城市增添多一份美好。

行事低调的他没有向任何人提起过，直到有次被同事撞见，大家才知晓他默默奉献爱心的事情。这种不求回报默默付出的精神感染到周边的同事，项目人员在孙镇的带动下，也越来越多人参与到公益活动中。在他看来，自己所做的小事没有什么值得炫耀，也许正是这种低调与淡然，大智若愚与朴实无华，才能抵达生命的至美之境。



烈日下

时间 / 7月26日 地点 / 重庆·滨江新城

上午10点，滨江新城秩序部的丁永福在外围巡逻时，突然发现滨江市政B道路上有一名衣衫褴褛的老人摔倒在地上，他立即拨打120急救电话、报警电话并通知突发事件应急小队。很快应急小队顶着烈日赶到现场救助老人，有的提着医药箱为老人清洗伤口，有的为老人遮阳通风，有的不断唤醒老人为他擦汗喂水，有的不怕脏、细心地为老人擦洗干净身体，直至老人慢慢恢复了意识。随后物业人员配合120医务人员将老人送上了救护车，警察同志也及时帮助老人联系到家属。事后老人家属对物业表示了深深的感谢，医护人员、警察同志也给予了高度评价。



幸好有你

时间 / 7月29日 地点 / 深圳·中央广场

李建林服务业主已有十多年了，是佳兆业物业的一名老员工。有天晚上9点，他接到中控室电话，原来X栋X单元X业主家卫生间反水，导致整套房间都是粪水。当时是下班时间，他刚刚回到宿舍准备休息了，接到通知后就立即骑自行车赶到事发地点。为了提高效率，他在途中也告知清洁主管安排了几名保洁员一起协助清理，大家用了差不多2个小时的时间终于把整套房清理得干干净净，业主非常感谢这位话虽不多，但特别踏实干练的物业人。据了解业主那周刚好不在家，周末回到深圳才发现家里反水，幸好大晚上李建林还赶回来帮忙处理，让他感到意外和感动。





妮姐来了

时间 / 8月1日 地点 / 惠州·东江新城

8月1日，台风“妮姐”来势汹汹，将在大鹏半岛登陆，正面袭击深圳、惠州等沿海地区城市，带来强风、强降雨和风暴潮。在“妮姐”来临之际，郗晓军有条不紊地带着各巡逻岗，加强对各楼层、地下室及楼顶天面的排查，做好充足的防范措施，对有存在隐患的一楼电梯厅门口放置沙袋，将园区内有可能被风吹走的物品进行回收存放，确保了在强台风和强降雨期间无楼内进水，地下室及天面排水通畅，电梯无泡水现象，避免了业户财产损失。“妮姐”走后，在他们的努力修整后，一切又如往日般宁静而美丽。



垃圾堆里的“战斗”

时间 / 9月25日 地点 / 大连·佳兆业中心

下午四点半左右，三号楼业主一家人其乐融融准备出去办事。到了车里业主才发现从法院拿回来的重要文件不见了，于是马上联系客服管家刘洋，业主着急地说：“出门时小孩拿着文件在手上玩耍，从家里走到停车场期间文件就不见了。”

刘洋当即联系秩序人员调出小区监控查看，帮忙寻找，但在监控中未有发现，刘洋马上调动休息的岗位秩序人员，沿着他们走过的路线仔细寻找，仍然没有找到。于是，他们开始从业主家住的楼层逐楼排查，不放过任何死角，包括楼道里面的垃圾桶，还是无果。业主说可能是保洁收拾卫生的时候误以为是垃圾收走了，刘洋当即找到保洁核实，然而保洁并未看到文件。于是大家便去到小区生活垃圾点，开始徒手翻垃圾找文件。

历经了一个多小时的寻找，此时天色已暗，他们拿着手电筒，把小区垃圾翻了个精光。尽管最终还是没有找到丢失的文件，但是业主的脸上不安和焦急已经慢慢消失，满怀感动地说：“你们物业真好，看到你们不怕脏不怕累帮我找文件，我很感动，谢谢你们。”



消失的戒指

时间 / 12月15日 地点 / 长沙·君汇上品

十二月的南方，寒冷笼罩着长沙这座城市。在萧瑟的寒风中，秩序员丁海南、张亮如常对园区进行巡查工作。突然，他们发现有业主在电梯门前焦急徘徊，经询问得知张女士外出电梯时不小心把价值1万8的结婚钻戒掉进电梯里的事情后，丁海南立刻上报给物业服务中心。随后，电梯维保人员赶到现场，但由于电梯井下面光线不好，戒指又比较小，搜索起来颇费一番功夫。经过里里外外再三寻找，终于功夫不负有心人，在一个小角落里找到了丢失的戒指。

拿到失而复得的戒指，张女士充满感激地说：“这个戒指对我来说意义重大，多亏了你们，居住在这里感到很放心！”天气虽冷，但是人心是暖暖的，及时施以援手的举动，简单鼓励认可的话语，都可以温暖整个冬天。

★ 此心安处是吾乡

入司时间 / 2007年 地点 / 深圳·茗翠园

平常，在小区里，跟老人与小孩距离最近、接触最多的，莫过于门岗的工作人员了。左小强，在大门口的岗位，一站就是十年，他用心服务，不断守护佳园，待业主如亲人，换来彼此的信赖和真诚，换来业主的安心和放心，因而多次获得业主们赠送的锦旗和感谢信。

在同事眼中，左小强平日工作积极主动、乐于助人，为业主提供“主动跑动”式的服务，以“我服务我快乐”的心态，为有需求的业主提供力所能及的帮助。

有次，小区内一栋楼房的楼梯正在维修，导致携带重物的业主出入非常不便，他便到门前帮助每一个有需要的业户，“不知道抬过多少台婴儿车、多少个行李箱。”同事如是评价。

“我不在小区里的时候，连我自己都不放心啊。”左小强说，每一次小区内出现电梯维修的时候，自己的腰部、手脚就要酸痛好几天，但还是觉得不应该申请休假，“能够简单的医务处理及短时间的休息就搞定的事情，还是尽量把事情简单化。”

左小强用了自己的十年，诉说了许许多多温暖的故事。他与业主之间，虽不是血浓于水的亲人，但这份相依的情感，却更胜于亲情。此心安处，便是吾乡；此处心安，便是“佳”人。



智慧·佳居生活篇

T 私人定制，专属你的生活

随着社会的节奏越来越快，现在越来越多的业主因忙于自身的工作事务而无暇顾及新房子的装修、物品购置等，使得新房子往往在交付后迟迟未能入住，让业主们困扰不已。

为了给业主解忧，佳兆业物业经过团队讨论和多方考察，推出了“拎包入住”服务，为业主们提供一站式家居装修服务，省去不少布置家居的纠结和繁琐，使得业主可以直接拎包入住。

考虑到业主们的需求，物业决定提供家私配套、家电搭配、窗帘定制、室内铝合金窗封闭等服务，并承诺在业主下单后15日内送货上门并完成安装。为了让业主们更直观地了解“拎包入住”的服务，物业还特设多个风格不一的样板间供他们参考，让大家身临其境地感受家装服务的品牌、质量及款式。在样板间的现场，也准备了不同窗帘样板、家具照片供业主选择，在业主确定好风格、家装材料后，物业会请专业人员到业主户中实地考察测量，做出专业评估，并作出最优家装方案，并在家装的过程中监督房子装修、家具安装等。这样业主不需多费体力、时间，在佳兆业物业的积极推动下，很快便可以完成温暖小家的家装。在拎包入住后，如果业主在使用中对家装有不满意的地方，物业也会与商家沟通洽谈，直至问题解决为止。

享受私人订制的拎包入住服务后，业主们纷纷点赞，表示物业贴心的服务为他们带来了更加便捷舒适的居家体验。

在追求客户体验的道路上，佳兆业物业从未止步，始终站在业主的角度上多考虑他们的需求、多开发服务渠道，保证在原有优质物业服务的基础上精益求精，不断进步。



小区管家开启智慧社区新体验

佳兆业物业“小区管家”APP自推出以来，赢得业主们的高度认可，不少业主现场使用小区管家，对其提供的智能化服务连连叫好。

“我听说咱们小区引进了这个小区管家，可它究竟有什么用处呢？”在茗萃园社区，今年60多岁的居民刘大妈，看到前台的小区管家展牌后忍不住好奇地问。客服人员便拿出手机向她绘声绘色地介绍起来，“小区管家是一个智能化服务平台，手机只要装上这个小软件，小区的事就都知道了。以后物业有啥通知、告示，不用再贴到单元门口，直接通过它就能发到您手机上，家里的水管坏了也不用再跑物业，通过小区管家APP在线就能保修，方便快捷，省时省力。另外，邻里之间的互动，社区里的头条新闻，只要通过它都能掌握。不仅如此，它还是智能管家，通过智能门禁系统，摇一摇手机门就自动打开了……”

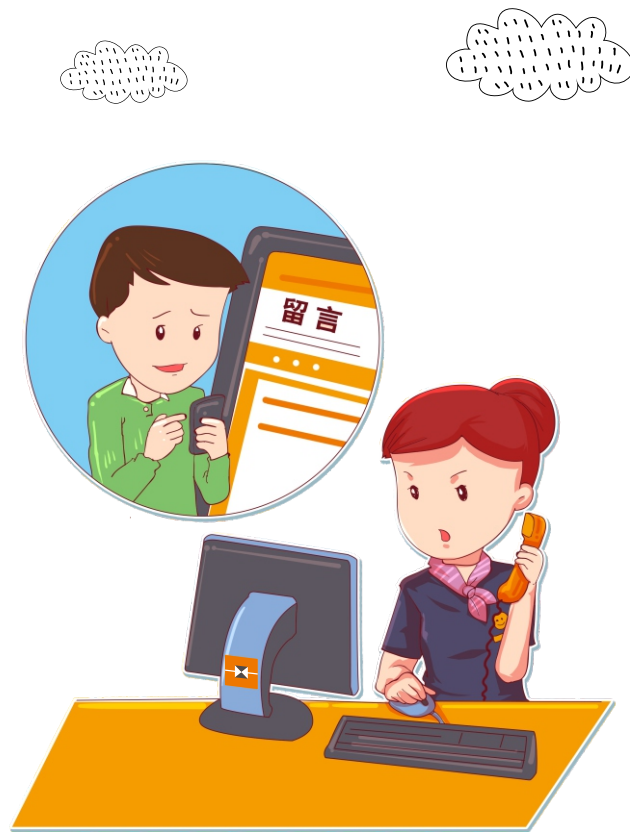
“嗯，不错，以后家电维修、房屋租赁也不用愁了，还能通过它找钟点工呢！”二期业主胡先生高兴地说。保洁、维修、保姆、月嫂、开锁……对许多人来说，如何找到一个称心的口碑比较好的服务提供商，是一个难题。小区管家APP里面拥有各个领域专业服务公司，能满足不同客户的需要，轻松一点就能下单，即可轻轻松松享受到高品质的服务。



年味

1月26日，春节将至，处处张灯结彩，好不热闹。佳兆业物业惠州公司为了给业主们提供更便利的年货采购，联合惠州本土知名商家，在社区里打造了一个便民服务年货一条街的创意市集，让广大业主可以用最实惠的价格购置包括食用油、本港鲑鱼、龙门丝苗米、河源板栗、惠州特产梅干菜以及广东特产腊味等日常必需品。如此丰富的年货，业主下楼就能采购，省心省力省钱，有吃的、穿的、玩的，让人应接不暇，一盆盆寓意吉祥的年花、一幅幅吉祥好运的春晖对联……也给佳园增添了许多年味。热心的商家还会提供送货上门服务，比任何电商物流还要快，业主们再也不用担心买得太多扛不回家，可以尽情放心地慢慢尝试、耐心挑选喜欢的年货。

年味，是满大街挂满了红灯笼充满了祝福话语的热闹；年味，是办年货赏着年花吃着糖瓜儿仿佛又回到童年的一种享受。业主们行走在佳兆业中心的年货一条街，穿梭在邻里朋友的人潮中，洋溢着走亲串门的喜悦心情，感受着城市里久违的年味。



特殊的“小区管家”

4月8日，夜晚十一点时，客服前台工作人员已经下班了，客服电话转接到了佳兆业中心监控室。那时，深圳佳兆业中心监控室24小时电话出现故障，工程人员正在检修。佳兆业中心某房业主陈先生此时正在几千里外的北京，因为父亲有酗酒习惯的，他很不放心，所以每天都会给父亲打电话确认其健康状况。

这个时候，陈先生正一如既往地给他的父亲打电话，奇怪的是父亲的电话一直未能接通，便打电话到佳兆业中心监控室了解父亲情况，可是刚好碰上电话故障导致他无法联系上父亲和物业服务中心。十分着急的他灵机一动想起了之前下载的佳兆业物业小区管家APP，于是他通过APP留言寻求帮助。刚留言不久，客服就看到了此条留言，立即与陈先生取得联系，并通知当班秩序班长上门进行查看，才发现陈先生父亲出门买香烟手机未带。陈先生一颗悬着的心终于得以放下，说：“非常感谢佳兆业物业推出的这款APP软件，关键时候真的帮了我的大忙！”

互联网+快递，让生活简单些

珠海公司御金山项目地处偏僻，居住的业主多为附近龙山工业区及新青工业区的上班族，早出晚归，日常快件收取都是委托物业服务中心代办，但是业主下班后专门去一趟服务中心在众多的快递里找到自己的件也不是一件容易的事。

为了更好地服务业主，物业服务中心引进了一批智能快递柜投入使用。运行一年多来，业主们反映良好，纷纷称日常取件方便了许多。如今投递员在拿到业主的快递后，会先电话联系业主，征求同意后才会放进快递柜。将快递放进快递柜前，投递员会先在主机前输入自己的验证码，然后选择箱体大小，打开箱体后，在主机上输入业主的手机号码，关闭箱门以后，主机自动发送箱体编号及密码短信到业主手中。当业主前往领取时，输入箱体密码便可取走自己的快递，精确而简单的流程，极大地方便他们的生活，他们再也不用花大量时间一件件去寻找快递了。

“正好我双十一买的東西到了，快递小哥一般來送快递時，是我工作時間，不能回家取快件。現在有了這個快递櫃，下班後不用跑去物業服務中心找快递，收取快件就方便多了，也不怕快递丟失。”業主如是說。



乐活 社区文化篇



便民服务-义诊



便民服务-免费洗车



便民服务-免费维修电器、缝补、磨刀等



便民服务-免费婚庆服务



助邻会传递社区温度



喜迎元旦，小业主们
穿上华丽的服饰



母亲节，为妈妈洗脚



童心未泯，佳园乐无穷



揉肩捶背，冬日有暖意



清扫公园绿道，归还城市一片净土



关爱清洁工人，传递手中的温暖



巧手编织献爱心，
守护患病儿童眼睛的光明



探望福利院儿童，点亮萤火虫之光



陪伴是最长情的告白
而守护是最沉默的陪伴

他们总在在黑夜里
默默守望黎明的苏醒

她们总在被人们遗忘的角落
悄然绽放美丽的灵魂

在这里
有温暖有诗歌
生命注定是绚烂的

在这里
有关爱有故事
一切都是幸福的模样