

邦泰物语

BONTOP PROPERTY
DISCOURSE

2018.10

序

依托邦泰集团，高起点起步，始于2010年，邦泰物业发展至今，以服务温暖客户，以科技升级家园，在40万业主的赞誉中，赢得市场的认可。

在这本邦泰物业故事集中，记录了在邦泰物业的点点滴滴，每一个故事主人公就如邦泰物业广阔天空中一颗颗闪烁着光芒的明星。故事里蕴含的精神和力量，成为了滋养邦泰物业成长发展的雨露精华。每一件事、每一个人、每一份信念，让我们逐步成长、蜕变，于是催生出这个让每个邦泰人都引以为豪的邦泰物业。

本故事集是邦泰物业员工与业主相关的真实故事，是邦泰物业企业文化的生动写照，将抽象的文化转变为看得见、摸得着的内容。故事贴近一线，虽然不是历史的记录，但却激励邦泰物业人，感恩每一个为物业事业付出的邦泰人，因为你们，在平凡的小事中，给业主以感动、温暖和庇护。

集团副总经理何洪曾言：邦泰物业要做当地最好的物业。我们每一个邦泰物业人一直用自己的一言一行诠释“客户第一”及“让服务更贴心”的真谛。

目录

001	来测测你是几级邦泰物业人
007	邦泰物业的成长史
021	平凡事,暖人心
041	邦泰物业,你的守护者
059	不断修炼的邦泰物业
079	在邦泰,您的生活更有趣
107	家门口的高科技
121	业主的表白

001

BONTOP PROPERTY
来测测你是几级邦泰物业人

注意事项:

- 1、开卷考试,欢迎交叉提问;
- 2、一共设置三个级别:入门级、进阶级、资深级;
- 3、每级100分才可以晋级下一个级别。



扫一扫在线测试

入门级| 据说每一位邦泰物业人都会做

(每题20分,一共5题,共100分)

语文题

1、成为一个合格的邦泰人,首先从能准确叫出客户名字开始,请问以下业主名字读音正确的是? ()

- A、陈伟(chén wěi) B、伊尹(yī yǐ)
C、鞠昀(jūn yún) D、崔邨(cuī mǒu)

数学题

2、工程部员工小秦固定工资2200.00元,7月2日上班未打卡,7月累计迟到4次、早退1次,请问小秦七月考勤扣款共计多少元? ()

- A、100.00 B、150.00 C、500.00 D、650.00

历史题

3、邦泰物业截止2018年,一共()岁?

- A、5 B、8 C、11 D、15

专业题

4、员工邦叔层级为经理级,供应商甲与邦叔妻子小美系大学同学,甲出国旅游为小美购回价值5000.00元的品牌护肤品一套,小美收到礼物后迫不及待拆开使用,邦叔回家后知道此事应该怎么处理? ()

- A、微信向甲致谢，并和妻子一起发朋友圈秀礼物；
- B、让妻子低调行事，删除已分享朋友圈；
- C、立即向直接上级及综合管理部人力行政负责人报备，并足额将护肤品购买金付给供应商甲；
- D、供应商甲和小美是大学同学，二人出于私人关系互相赠礼，不涉及邦泰廉政，故不做处理。

手工题

5、邦泰物业的LOGO具有丰富的元素，请你根据对它的了解对下图进行涂色。



进阶级| 据说每一位有前途的邦泰物业人都会做

(每题12.5分，一共8题，共100分)

- 1、物业管理企业应配合警方做好哪三防()
 - A、防火、防盗、防抢
 - B、防暴力、防损、防盗
 - C、防盗、防暴力、防火
 - D、防火、防水、防暴力

- 2、公司某个项目组织员工出游旅行，回程前大家一起收拾了垃圾，这体现了公司的那一条要求？()
 - A、爱干净、爱自己
 - B、人过地净，带走垃圾
 - C、爱护环境，保卫地球
 - D、创造更美好的家园
- 3、追求卓越服务我们可以从微笑开始，下列属于我们微笑服务的对象有()
 - A、兄弟部门员工
 - B、客户
 - C、内部同事
 - D、全部都是
- 4见到客户应该在什么距离主动示意，微笑问好()
 - A、2米
 - B、2.5米
 - C、3米
 - D、4米
- 5、小区至少多长时间进行一次文明、和谐养宠宣传、引导()
 - A、每月
 - B、每季度
 - C、每半年
 - D、每年
- 6、客服专员负责建立欠费预警机制，对欠费周期达()以上的客户有针对性地采取差异化催费方式予以催缴。
 - A、一个月
 - B、三个月
 - C、六个月
 - D、十二个月
- 7、客服主管每年登门拜访不低于项目总户数()，客服专员按区域范围分工，每季度不低于项目总户数()
 - A、10%；5%
 - B、20%；5%
 - C、15%；10%
 - D、5%；2%
- 8、接到业主预约搬家的，应记录在()登记表内，提前做好搬家协助准备，及时将搬家信息传递至门岗。
 - A、客户诉求
 - B、公共事项开通
 - C、客户信息
 - D、客户搬家入住

资深级| 据说每一位邦泰物业老司机都会做

(每题10分，一共10题，共100分)

- 1、邦泰物业唯一对外官方网站是()
 - A、http://www.bontopgroup.com/
 - B、http://www.bontopgraup.com/
 - C、http://www.bontopproperty.com/
 - D、http://www.bontoproerty.cn/
- 2、邦泰集团业务领域范围有哪些？()
 - A、房地产开发、园林景观建设、旅游商业运营、中介租售、销售代理
 - B、房地产开发、园林景观建设、旅游商业运营、物业服务
 - C、房地产开发、园林景观建设、旅游商业运营、物业服务、销售代理
 - D、房地产开发、园林景观建设、旅游商业运营、酒店管理、销售代理
- 3、邦泰三个百强是指什么？()
 - A、中国房地产百强、中国物业服务百强、中国房地产品牌价值百强
 - B、中国房地产百强、中国物业服务百强、中国房地产影响力百强
 - C、中国房地产百强、中国综合实力百强、中国房地产影响力百强
 - D、四川房地产百强、四川物业服务百强、四川房地产品牌价值百强
- 4、在物业《品质管理制度里》属于严重过失的行为是：()
 - A、对出入社区及办公场所的可疑人员、车辆及其所携带或装载的物品，未按规定进行验证、检查。
 - B、不爱惜公司财产，情节较轻。
 - C、代人打卡，双方同时处罚。
 - D、监控人员不熟悉保安监控、消防报警等设备的技术性能、操作方法和各部门消防设备的分布情况
- 5、某站岗队员帮助一名行动不便的老人上楼梯，这体现了公司的哪一点文化要求()
 - A、经营理念
 - B、做人理念
 - C、做事理念
 - D、五个百分百

- 6、老李是某门亭收费岗队员的朋友，收取停车费时，面对老李递过来的香烟，队员()
 - A、正好想抽烟，接过老李的烟
 - B、我先收，但我不抽
 - C、礼貌的拒绝并收取停车费
 - D、老李是朋友，抽根烟，不收停车费
- 7、发现地上一颗未熄灭的烟头，保洁大姐()
 - A、一个回踉跄进草丛中
 - B、一个空投扔进垃圾桶
 - C、直接捡起扔进垃圾桶
 - D、熄灭烟头并清扫干净
- 8、下列哪项是公司品质管理要求或办公室5S要求不允许的()
 - A. 
 - B. 
 - C. 
 - D. 
- 9、每年定期开展客户满意度调查，收集客户意见，对不合格服务项制定()，保证服务工作的质量。
 - A、整改措施
 - B、应急预案
 - C、惩罚机制
 - D、培训计划
- 10、在集团倡导的五个百分中，以下不符合“人过地净”的是()
 - A、能随手拾取的，立即拾取并丢到垃圾桶。
 - B、需要工具来协助完成的，立即找取工具进行清扫
 - C、如需特定工具或特定技术完成清理的，立即通知专业人士进行清理
 - D、反应快速，立即呼叫同事来处理。

002

BONTOP PROPERTY 邦泰物业的成长史



新的时期,公司全面迈入“物业服务4.0时代”,全力打造“大数据+社区+品质生活”的“汇生活”智慧生活社区。未来将构建物业服务中心、家居服务中心、亲子儿童中心、文化活动中心、健康医疗中心等五大社区中心,及一站式生活服务体系、物业服务三标体系、第三方服务品质检测体系、全国客服热线体系、邦管家服务体系、乐居汇会员服务体系等六大服务体系,并通过数据云、邦邻里、邦乐园、邦教育、邦生活为业主提供最优的人性化服务;打造邦FAMILY、蒲公英计划、长者计划、生态旅游计划为核心的品质生活方式,实现邦主的幸福品质生活。

公司一贯倡导“敬业、乐业、精业”的企业精神,秉承“让服务更贴心”的服务理念;用心对待工作的每一个细节,始终将服务品质放在企业发展的首位,以服务品质求生存,以品牌建设促发展。

目前公司正朝着更加稳健的方向发展,秉承邦泰集团立志“中国有影响力的城市运营商”的经营理念,致力于成为“一流的城市品质生活服务商”。



邦泰物业简介



四川邦泰物业服务集团有限公司成立于2010年,系邦泰集团控股全资子公司,具有国家一级物业管理资质,是一家专注品质和细节,以物业为根基,智慧科技为手段,系统生活服务为导向的物业企业。

公司所服务的物业类型包括高档住宅、写字楼、商业、旅游地产、政府物业等多种业态。现已进驻成都、乐山、眉山、宜宾、内江、广元、西昌、自贡、巴中、遂宁等地,管理项目40余个,管理面积近1200万平方米。公司采用规范、专业的管理模式进行标准化物业管理,在管理实践中建立起一套科学的运作机制、完善的内部管理程序及严格的规章制度。公司全面导入ISO9001国际质量管理体系认证、GB/T24001环境管理体系及GB/T28001职业健康安全管理体系认证。

秉承“让生活更有品位”的企业使命,凭借卓越的文化、优秀的团队、高速的发展,邦泰物业荣膺中国物业管理行业协会等机构颁发的“中国物业服务百强企业”“全国十佳优秀物业服务企业”,公司所服务的多个项目获得省、市多项优秀小区称号。公司打造的“邦泰汇生活”APP还荣获了“2016中国智慧城市创新奖”、“2016国际智慧城市建设优秀企业奖”等多项殊荣。

邦泰物业荣膺“2017中国物业服务百强企业”

2017年9月,由中国指数研究院和中国房地产TOP10研究组主办的“2017中国物业服务百强企业研究成果发布会暨第十届中国物业服务百强企业家峰会”在北京召开,200余家全国优秀的物业公司齐聚一堂。大会上发布了“2017中国物业服务百强企业”名单,邦泰物业荣膺“2017中国物业服务百强企业”称号。

“中国物业服务百强企业研究成果发布会”旨在发布中国物业服务百强企业最新研究成果,为国内外优秀物业服务企业搭建一个成功经验交流的平台。今年,更是以“笃实进取,创新升级”为主题,全面启动“2017中国物业服务百强企业研究”,发掘一批规模大、实力强、服务品质高的物业服务企业,发挥示范带头作用,引领行业健康、快速发展。

在总结十年研究经验的基础上,中国指数研究院进一步完善了“2017中国物业服务百强企业研究”方法体系,更加全面、客观地评价企业的综合实力,而同样在今年迈入第十个年头的邦泰能获得如此殊荣,不仅是对邦泰物业服务水平的高度认可,更是邦泰物业符合现代高品质物业服务企业的重要体现!



邦泰物业荣获2017中国物业服务百强企业



中国物业服务百强企业家峰会

坚守初心，客户第一

与龙湖、万科、绿城、保利同获此次“2017中国物业服务百强企业”的邦泰，在物业的成长发展上还处于年轻一辈，但在邦泰十年的历程中，邦泰物业始终坚持“让服务更贴心”的服务理念，用心地对待每一个细节，始终将服务品质放在企业发展的首位，以服务品质求生存，以品牌建设促发展，努力铸就幸福社区，用行动实现业主的幸福承诺。

作为管理区域覆盖双流、乐山、眉山、宜宾、内江、广元、西昌、自贡、巴中等省内多个城市，管理面积达1200余万平方米的邦泰物业，深知邦泰从成立到现在的成功发展，离不开广大业主的支持，只有保障业主的真正利益才是邦泰持续发展的根本，邦泰始终怀揣着为业主带来更优质的生活品质的信念，不断完善其服务体系。以高品质物业管理标准落地各个城市，让邦泰的物业管理不仅仅局限于传统的单元环境的维护，更升级为针对社区的物业整体配套服务，对业主衣食住行等进行多维度关爱。

与时俱进，“互联网+物业”应市而生

正如此次“中国物业服务百强企业研究成果发布会”中所讲，进入发展新时期的物业管理行业整合加剧，竞争格局风云变幻，规模化发展已是行业大势。在互联网、移动互联网、大数据等高新技术与行业深度融合的背景下，物业服务企业持续加大对高新技术研发与应用的投入。资本市场的青睐也为物业服务企业带来了新的发展机遇。在科技与资本的强力催动下，物业服务企业迎来最佳成长期，强化竞标能力的市场化拓展成为主流扩张模式，部分企业借助平台输出、并购等更轻、更快的外延式扩张方式，加速开疆拓土。在激烈的市场竞争中争得一席之地。



邦泰物业荣获2017中国物业服务百强企业

邦泰十年，是快速发展的历程，却绝对不是盲目扩张的过程。一直以来立志成为“中国有影响力的城市运营商”的邦泰，在不断变化的大环境中，一路思考，一路成长。在互联网+大数据的时代背景下，邦泰集团立足集团下属物业公司拥有国家一级资质的优势，以物业服务为切入点，潜心营造社区商住一体生态、休闲娱乐生态、康体养生生态等自循环系统。

自2011年起邦泰集团潜心研究增强客户黏性的秘密武器——“邦泰汇生活APP”，并于2016年7月上线发布，率先开启物业4.0时代。此后经多次升级，如运用无人机进行小区巡查、警用、环境监察等，并凭借“互联网+”的创新型物业服务模式荣获了“2016国际智慧城市建设优秀企业”和“2016中国智慧城市建设创新奖”两项大奖。

同时，在物业服务上，邦泰采取亲情服务，形成360度高尚社区生活服务的典范，倡导健康、快乐、积极向上的城市生活文明。尝试引入APP信息化体系，推出“金钥匙管家服务体系”，制定标准化的服务系统等人性化服务体系，并形成了《邦泰物业品牌服务手册》，而邦泰也深知物业服务的质量离不开高素质物业人员的培养，为打造亲情团队，邦泰物业实行多种机制，练就一支具有狼性文化铁军，对业主推行以“服务”为核心生活方式。以“亲情”为精髓，以善待人，以情感人，以信立业，为每一位邦泰业主提供亲情化、品质化、高标准的物业服务。

让服务更贴心，让生活更有品质

邦泰十年，在稳健发展的步伐中，邦泰在乐山、成都、宜宾、内江、眉山、广元、西昌等城市开发和运营了近四十个品质项目，不仅一次次出色的销售业绩刷新当地楼市纪录，更是蝉联中国房地产企业销售面积百强席位！出色的成绩源自于客户的认可，客户的选择又源于邦泰业主对邦泰服务品质的满意口碑。

出色住宅品质与小区环境下，这份业主的满意口碑离不开邦泰物业的高品质贴心服务，邦泰物业不仅在日常生活细节上为业主提供全心全意的服务，每月走进小区的邦泰便民日活动、定期组织业主免费旅游、邦泰业主读书季、国际家庭日邦泰业主家免费清洗……这些从业主切身实际需求出发举办的福利活动，更是让每一位入住小区的邦泰业主打心底里对邦泰物业满意与认可。而“国家物业服务一级资质”、“中国物业管理协会会员单位”、“四川省房地产优秀物业服务企业”、“四川省优秀物业服务品牌企业”等荣誉也成为邦泰物业成长的最好见证。

在这个发展的时代里，人居生活需求会不断变化，物业服务管理模式也会不断优化。而伴随着邦泰的成长发展，越来越多的邦泰小区也将交付并迎来邦泰业主的入住，邦泰不会停下思考，邦泰物业也绝不会满足于止。未来，邦泰会坚定不移的践行“客户第一”的核心价值观，秉承着“让服务更贴心”的服务理念，承载着这份荣誉，用实际行动让每一位邦泰业主的生活，更有品质！



邦泰物业人用行动诠释坚持

邦泰物业获四川省物业管理职业技能竞赛“优秀组织奖”

2017年4月21日，在首届四川省物业管理行业职业技能竞赛上，四川邦泰物业服务有限责任公司不负众望，荣获“优秀组织奖”，邦泰员工雷刚获得“优秀物业管理员”与“技术能手”称号。

本次技能竞赛是由中国物业管理协会与四川省建设建材工会指导、成都市物业管理委员会同四川省房地产业协会物业管理委员会联合主办，就物业管理员、“电工”两大岗位的服务技能进行比拼，考试内容包含物业管理基本制度与政策、物业管理事务、不同业态物业管理的技术技能、岗位实际操作知识抢答、现场物业管理典型案例分析、个人主题演讲等，赛事历时1个月，经过多轮理论和实操考核和实际技能操作考核，邦泰物业雷刚凭借自身的不懈追求与努力拼搏，从153人中突围而出，成为排名第13位的优秀物业管理员，并获得“优秀物业管理员”与“技术能手”称号。

正如此次大赛的主题“弘扬工匠精神，建设幸福家园”，此次竞赛旨在通过竞赛展示我省物业管理行业的专业形象和精神风貌，并发现和推荐我省优秀的物业管理从业人员参加全国大赛，进而弘扬工匠精神，筑牢基础服务技能，提高我国物业管理行业职业技能水平和物业服务品质。



人人是名牌，人人树品牌”，这是乐山邦泰嘉州长卷·天玺项目及名门外滩项目经理雷刚时常挂在嘴边的口头禅，也是每一个邦泰物业人对自身的要求。正如雷刚一样，每个邦泰物业人都是邦泰集团的品牌体现，他们坚持精益求精的工作态度，做好每一个细节；用自身的坚持，摒弃浮躁，日复一日用心为业主服务。

2016年初，雷刚所管理的嘉州长卷·天玺项目被评为当年第一个“四川省绿色住区”，而为了让每一位业主的居住环境更加舒适、安心，邦泰物业开始了创建“四川省物业管理优秀住宅小区”的工作，并通过实际行动于2016年底正式摘得荣誉，这份来自四川省住房和城乡建设厅的官方认可对于邦泰来说，不仅仅只是一个称号，更多的是对邦泰项目品质的认可。

这些成绩，离不开每一位邦泰物业人的付出，这群日夜奋斗在一线岗位上的邦泰物业人，始终坚持“客户第一”，坚持以业主为中心，坚持全心全意为业主服务的理念，做着那些平凡但却关乎每位业主生活质量的“小事”，因为对于邦泰物业人来说“把每一件平凡的事做好就是不平凡”。

每一份荣誉与肯定，都来自邦泰人的不懈努力；每一位邦泰人的成绩，都出自邦泰的高要求与重培养；而这一切，都源自邦泰想为每一位邦泰业主提供更好舒适物业服务的心。



邦泰物业增长率居四川物业企业之首

2018年1月19日，2017年四川省房地产业协会物业管理专业委员会年会暨四川省物业服务企业发展研究报告发布会于成都成功举办，通过对企业经营情况、管理规模、服务满意度、品牌影响力等多方面综合考量，邦泰物业最终凭借自身出色的品牌实力和优质的物业服务，位居四川省物业服务企业TOP50榜单第21位，并获评四川省高速增长成长物业服务企业、四川省创新引领物业服务企业，邦泰物业更是以253%的同比增长率位居四川物业企业之首。

作为四川房地产业具有风向标意义的年终盛事，大会发布了《四川省物业服务企业发展研究报告》，根据报告指出，相较于全国各大物业服务企业，四川省物业服务行业仍处于成长期中，尽管管理的建筑面积较少，但规模增速极高。从企业资产总值来看，四川省五十强物业服务企业体量普遍快速扩张，其中四川邦泰物业年度总资产增长甚至达到了全省物业服务企业平均增长率的5倍以上的增速，增速为四川物业服务企业之首。

邦泰给予业主的，不仅仅是一座房子，更是一种美好的生活方式和对家的诚挚承诺。此次连获三项大奖，不仅是对邦泰物业高品质服务的认可也是邦泰砥砺前行更好的动力。作为品质生活的“排头兵”，邦泰物业一直以高规格、高标准、高要求的形象深入人心，一直致力于为业主提供更好的物业服务。

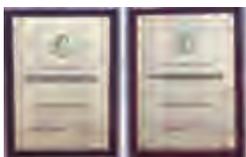
此次大会对“务实创新 变革强业”这一主题进行了深入讨论，邦泰认为在互联网时代，物业服务不再是单一的经营实体，更是一个基于社区与业主个人服务的资源整合者与高效管理者。

因此，邦泰物业紧跟时代步伐，打破传统物业模式，率先进行改革创新，加快“互联网+物业”的步伐，不断的整合资源，以便提供更全面的服务。

怀着让业主生活更为便捷、更好服务业主的初衷，邦泰自2011年起潜心研究增强客户黏性的秘密武器——“邦泰汇生活APP”，并于2016年7月上线发布，率先开启物业4.0时代，并凭借“互联网+”的创新型物业服务模式荣获了“2016国际智慧城市建设优秀企业”和“2016中国智慧城市建设创新奖”两项大奖。并且邦泰汇生活服务体系·V社区成功发布，将构建“以人为本，以文为魂，以德为风，以邻为亲”的社区文化氛围。

邦泰认为智能化、科技化手段的运用对物业服务只能起到促进作用，最根本的还是得从服务抓起，只有人性化、亲情化的物业服务，才能让业主实实在在感受到物业服务的品质生活。

在物业服务上，邦泰物业人始终践行“客户第一”的核心价值观，将物业工作看作是一种情怀、一份坚守、一份责任，并从自身情感出发，用充满温情的服务方式，在无形中拉近与业主之间的距离，并将关爱体现于服务的每个瞬间。



除了为业主提供全心全意的服务，邦泰物业还从业主切身需求出发，举办了众多业主福利活动，有每月走进小区的邦泰便民日活动、有为业主健康考虑的邦泰业主免费家电维修活动、有丰富业主生活、拉近邻里关系的邦泰V社区邻里节活动……这些福利活动的举办，让业主能切实地感受到邦泰物业为业主幸福生活所做的努力，而“中国物业服务百强企业”、“四川省领袖物业服务管理企业”、“国家物业服务一级资质”等荣誉也都成为邦泰物业成长的最好见证。

未来，邦泰物业将坚持为业主提供持续的品质服务，不断开拓创新，提高服务水平，探索多元化服务业务新模式，为邦泰向“中国有影响力的品质生活服务商”转型提供支撑，让支持邦泰的客户、业主生活能够更有品位！



颜值与实力并存，邦泰物业今日连获三项大奖！

2018年7月4日，由华西传媒集团主办，天府日报社承办的2018(第三届)四川物业高峰论坛暨优秀物业颁奖活动成功举办，邦泰集团凭借出色的品牌实力与优质的物业服务，荣获“2018四川榜样物业服务管理企业”，同时，宜宾邦泰·国际社区荣获“2018四川创新特色服务社区(楼宇)”，西昌邦泰·南山国际社区·康都荣获“2018四川品质和物业服务社区(楼宇)”。邦泰此次囊括三项殊荣，既是对邦泰物业高品质服务的认可，也是邦泰砥砺前行更好的动力。

作为品质生活服务的“排头兵”，具有国家一级物业管理资质的邦泰物业，是一家专注品质和细节，以物业为根基、智慧科技为手段，系统生活服务为导向的物业企业。目前在管项目40余个，管理面积近1200万平方米。

邦泰物业秉承“让生活更有品位”的企业使命，“让服务更贴心”的服务理念，凭借卓越的文化、优秀的团队、高速的发展，邦泰物业不仅荣膺中国物业管理协会等机构颁发的“中国物业服务百强企业”、“全国十佳优秀物业服务企业”等殊荣，所服务的多个项目获得省、市多项优秀小区称号。



邦泰物业荣获2018四川榜样物业服务管理企业



宜宾邦泰·国际社区荣获2018四川创新特色服务社区



邦泰物业荣获2018中国品质和物业服务社区

不仅如此，邦泰物业还通过了质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系的认证审核，并顺利取得QES(质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系)三个认证证书。在朝着“中国有影响力的品质生活服务商”载誉前行的邦泰，不仅造房，更是造生活，而这支被专业人士称为具有“家文化”的温敏铁军——邦泰物业，也在用实际行动践行着邦泰“客户第一”的核心价值观，从生活的方方面面为客户提供最优质的物业服务。

2018年是邦泰品牌升级的重要一年，这一年里邦泰将用更高的标准要求自己，在物业服务上，邦泰将不忘初心，载誉前行，把“如何提升物业服务品质”放在首位，继续深化物业4.0服务体系，构筑起智慧社区服务体系，使业主生活更安全、更便捷。



宜宾邦泰·国际社区

003

BONTOP PROPERTY
平凡事 暖人心



家居邦泰 一生有爱

——内江国际社区 罗娜娜/兰铃



爱情，永远是亘古不变、扑朔迷离、千折百回的话题，不管历史如何变迁，时代如何进步，人们都渴望得到一分真挚的爱情。

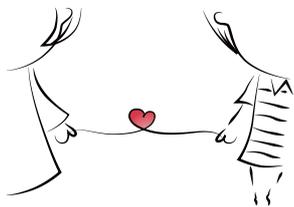
2018年9月1日是一个喜庆的日子，是内江邦泰·国际社区5号地一对业主喜结连理的日子，是邦泰物业管家服务正式启动的日子，也是内江国际社区第一次迎接新婚佳人入住的日子。

自内江国际社区物业中心成立以来，便设置楼栋管家岗位，为国际社区业主提供专属的管家式服务。在日常巡楼等工作过程中，工作人员发现5号地块的有一户业主正在紧张布置婚房，通过进一步和业主沟通了解到业主将于2018年9月1日结婚，于是，一场精心策划的惊喜正悄然准备着。

在国际社区楼栋管家中，虽然她个子最小，但她在行动上和思想上，让我们能感到年轻人该有的冲劲和理想，她就是95后的楼栋管家代思芳。业主亲切的称呼她“芳芳”，在工作中，她总是站在业主的角度思考问题，业主反映的问题也能主动、高效、及时地处理。在得知自己管辖内的楼业主在2018年9月1日结婚，她便有无数的小点在心中涌现，有想法就立即行动，她带着她的想法在当天工作会议上便邀请客服部的楼栋管家们一起商量，准备筹备这场“惊喜+感动”的婚礼氛围，怀着小小的激动，国际社区物业全体人员偷偷的为这户业主，准备着惊喜。

婚礼前一天下午，物业的工作人员便开始准备物料，保洁大姐们干劲十足，一口气吹满了整个房间的气球；秩序维护员们不辞辛劳地搬动着地毯；工程师们不惧危险攀爬在楼梯布置温馨的氛围；楼栋管家们心灵手巧的编织着彩带，虽然大家都忙得很晚才回家，并没有影响到第二天布置现场热情。早上六点多整个小区便热闹起来，物业工作人员已经开始紧张而有序的布置起来。五彩缤纷的气球，随着彩带迎风飘扬，欢快的舞姿，仿佛空气都在为即将到来的这对新人喝彩，在这粉粉的气球里，弥漫着浪漫的气息；在这靓丽的红地毯上，营造着喜庆的氛围；在那闪闪的大红喜字面前，迎来了一对幸福的新人。

经过2个多小时的努力，一条喜庆的红地毯直接铺到五号大门门口到业主单元厅，沿途更是布满了的鲜花、气球，甚至业主家里的氛围都出自邦泰人细心的双手。一张张“囍”字，不仅彰显了邦泰物业一直秉承“让服务更贴心”的服务理念，用心关爱业主，用点滴温暖人心，更是把业主的喜事当成我们邦泰人自己的喜事。住在小区的业主看到此景不禁感叹到：“早知道邦泰有这么好的福利，后悔这么早结婚了。”、“忽然下楼发现楼下铺着全是红地毯，结果没想到物业所有人昨晚吹气球吹到很晚，只是为了给今天要结婚的某位小邻居一个小惊喜，瞬间想为这一群可爱的人点赞。”这样的福利，待我结婚可否来一次了”。



五号地块楼栋管家代忠芳也是早早就来到这新人家中，特意送去了她精心挑选的一盒寓意长长久久的“永生玫瑰”和我们物业最真挚的祝福，祝他们新婚快乐，永远幸福美满。

下午新人忙完婚宴回家，在感谢与感动中给楼栋管家送上了甜蜜的喜糖，并连连称赞邦泰物业的服务，真是尽显“贴心、细心、温馨”，两位新人还激动地表示：“我们结婚物业送花、布置现场表祝福，这样的暖心举动不但体现了邦泰物业无微不至的贴心关怀，而且让我们业主享受到了高品质的生活，体现的是一份尊重与温馨，有你们物业在，我们很放心，很舒服”，这给予了他们很大的肯定。

其实在我们每一个物业人的心里，我们用心为业主所做的事情只要能得到业主的认可肯定，就是我们最大的收获和最大幸福！希望以后每一次的真心与贴心，都将创造不一样的惊喜与感动，也让邦泰业主的幸福感再加一点点，让邦泰物业的服务水平再上一个台阶。

“家居邦泰，一生有爱”，2018年是邦泰集团品牌重大升级年，从2018年初启动的智慧社区建设，到2018年9月1日上线的邦管家服务及邦泰全集团所有交付项目，这一条条重大的决定和改革都预示着更好的物业服务将贴近您的身边。

感染的壮小伙主动担任了助手，帮助邻里装水，帮助工作人员维持秩序。这一场景都那么真实、纯粹，亦是那么和谐。

也不知什么时候，周边小区加州国际、传世风景的业主不约而同地取水工具到大门口询问值班人员可否到小区取水，经沟通，得知情况的值班领导同意后，取水的业主纷纷表示非常感谢与感动，在取水后悄悄地告诉秩序队员：你们物业真心不错！

忙碌的时间总是过得飞快，在取水点工作了四个小时的工作人员竟毫不疲倦。问其原因，答：收到业主的感谢致谢，收到业主解渴的饮料，内心是自豪的，因此，时间也在不知不觉中走得飞快，也感觉不辛苦了！

的确，在邦泰“客户第一”的核心价值观不是纸上谈兵，“让生活更有品位”的使命也不是空口白话。邦泰物业人还在用实际行动，用爱心努力的诠释践行！

每个人都在寻找自身的闪光点，与邦泰使命完美契合，集团副总经理何流曾说：“让邦泰在每个城市成为最好的物业！”这不仅仅是对每个员工的鞭策与鼓励，更代表邦泰物业以服务制胜的雄心壮志。以点带面，眉山片区的各位可爱的兄弟姐妹，正逐渐获得所有客户的认可，把“客户第一”的价值观融入到自身工作中，助力“全世界最好的邦泰”屹立行业峰顶！

邦泰物业人，您身边的活雷锋

——眉山溪克蜜城 方勇

停水无奈，邦泰有爱。面对任何突发事件，邦泰物业人都有处置及时，敢打必胜的信念，敢于把业主的无奈转化为增进客户粘度的正能量！

8月下旬的某一天下午，眉山市引水工程龙滩主水管爆管，全市大面积停水，部分地区低压供水。面对这一突发状况，项目经理王正彬冷静处置，及时了解情况，并在业主群上解释停水原因，随后立即启动突发事件应急预案，物业客服中心张贴停水通知及时发布停水原因；秩序、设施设备、环境维护等部门联合作战；在小区开设临时取水点，安排专人维持现场秩序，让业主有水取、放心取；同时，针对老、弱、病、孕等业主开展送水上门服务；及时了解本小区的空巢老人与信息不畅通业主信息，主动为其提供送水服务。一时间，眉山溪克蜜城和瑞能国际两个项目都开展了这样的便民服务，也收获了无数业主的赞扬与鼓励！

在项目取水点上，业主们看到最多的是工作人员忙前忙后，帮灌水、帮取水、帮送水上楼的身影，听得最多的是工作人员耐心解释、嘘寒问暖的声音。取水业主排队井然有序，早已将停水的烦恼抛之脑后，并关心起汗流浹背的工作人员，对带小孩子的妈妈、背背篓取水的妈妈、拿锅碗瓢盆的老人，我们的工作人员立即上前帮忙取水送水。望着工作人员的背影，排队的业主流露出发自内心的感谢，受到



最忙碌的人儿

——邦泰华府公馆 张鑫磊

为业主创造安全、文明、舒适、方便的工作和生活环境，为楼宇公共设施设备的维修保养、楼宇配电、排水等系统的维护保养和故障维修，这就是邦泰·华府公馆设施设备的日常工作，他们是保证小区正常运行的坚强后盾。

他是邦泰华府公馆项目的一名普通工程维修员，一张黧黑的脸上总是露出一排排整齐的白牙，有着健壮的体格，他每天携带工具箱不停地穿梭在园区与楼宇之间，他留着不到头发一厘米长的寸头，让人看起来格外精神，也总让第一眼见到他的人心里留下老实能干的形象。

他是设施设备维护部段小军，今年已经42岁了，为人随和的他，与项目上同事都比较熟络，一来二去大家都爱叫他段师。在工作期间认真负责，曾多次获得“服务明星”的称号，深得领导和同事的信任。他自己坚信，只要努力，一切皆有可能。

今年4月5日下午，物业中心接到13-2-401业主来电，反映家中卫生间污水倒灌，臭气熏天。段师接到物业中心派单后立即赶往业主家中。在查看业主卫生间后，段师立即联系另外3位同事，对卫生间可能造成污水倒灌的原因一一排查。最后发现堵塞位置是位于3楼和4楼之间的排污管，不知道是谁家不小心将毛巾冲到了排污管，造成了排污管堵塞，污水无法正常排放，业主卫生间充斥着刺鼻的臭味。

刺鼻的气味让段师呼吸都显得十分困难，段师带着口罩，忍着臭味开始清理管内的堵塞物。在清理过程中，段师用尽了一切办法，工具无法完成的工作，便使用手去清理。由于堵塞物实在太多，清理工作一直持续到深夜12点，中途更是怎么休息，因为夜深了，为了不打搅业主的休息，段师师与业主约定第二天一早继续清理。第二天清晨段师早早来到业主家中开始疏通工作，几个小时后终于取出了堵在管内的毛巾，排污管疏通了，业主非常感激地抱着段师手，并说：谢谢段师师傅，感谢你们，感谢咱们的邦泰物业！”

物业工作看似简单，并不是外人想象的那么轻松。物业工作需要有良好的沟通能力，更需要吃苦耐劳、不怕脏、不怕累的精神方能胜任。对于工程师来说，最大的奖励就是得到业主的认可和赞赏，所以，您的满意，我们的动力！



献手足情 暖员工心

——内江公司综合管理部 王晓秋

“全世界最好的邦泰”，它是客户的邦泰、股东的邦泰、社会的邦泰，更是员工的邦泰，邦泰一直是充满爱心和社会责任感的企业，像天使一样的邦泰人，创造过无数奇迹，为社会奉献过很多爱心，8月2日，有爱的邦泰人再次用自己善举为一个员工的家庭带去希望的曙光。

内江物业国际公馆项目设施设备维护部的员工唐勇，于2018年1月18日加入邦泰的大家庭中，虽然工作的时间不算长，但在过去的大半年时间中，他一直在自己平凡的工作岗位上兢兢业业、踏踏实实、勤勤恳恳地工作。但天有不测风雨，2018年7月19日，他原本健康健康的年仅24岁的孩子急诊入院，并被诊断为慢性肾衰竭(尿毒症)，唐勇原配的妻子在多年前就因病去世，自己一个人含辛茹苦地将孩子养大成人，面对这突如其来的噩耗，犹如晴天霹雳，让这个家庭瞬间陷入绝望。

目前，孩子只能靠每周三次的血液透析来维持生命，治疗费用一个月高达近2万元，孩子又没有任何的社会保险，全部的医疗费用均需由个人承担，对于唐勇来说，几乎成为了不能承受的开支，但是作为一名父亲，唐勇又坚决不愿看年纪轻轻的孩子放弃治疗，放弃生的希望，一直咬牙坚持着，在医院陪伴了孩子一周以后，唐勇就坚持回到了自己的工作岗位上，他说自己不能倒下，不能放弃，他要靠自己努力工作的实际行动来支撑这个家。



得知这一情况后，内江公司在7月25日就派人力行政的同事前往内江市第二人民医院对唐勇和孩子进行了慰问，看着一个如此年轻的生命躺在病床上饱受着病痛折磨，任谁心里都会感到难受。随后，内江公司在开发和物业板块纷纷组织起了募捐活动，用邦泰人的爱心和善举，尽自己微薄之力，为我们的同事，为我们的家人点亮一盏希望的灯，带去一丝生命的温暖和希望。

8月2日，公司前台、各项目售楼部现场、物业各项目现场员工纷纷进行了捐款，不能到现场的都微信或者支付宝代为捐赠，甚至国际公馆秩序维护部和设施设备维护部的有些同事在公司组织捐款以前就自发开始了捐款，并提前将善款送至了唐勇手中。捐款金额可能不高，但善款有限，爱心无价，满满的都是邦泰人之间相互的爱，都是同事之间相互最美好的祝福，每一分钱都代表着一份对生命的美好期望，体现了邦泰人之间团结互助的精神和弥足珍贵的手足情。

8月7日下午，我们带着募捐所得的沉甸甸的善款，共计17034元，在内江市第四人民医院(为了不影响治疗效果的情况下，尽可能减少医疗费用，唐勇已经将儿子转院了)的血液透析室交到了唐勇和其儿子的手中。公司领导告诉唐勇：邦泰是个有爱的大家庭，员工家庭遇到困难了，大家都会积极地帮助，让他一定要保重好自己的身体，才能撑起这个家。我们也告知了唐勇公司在四川省慈善总会设立了相关的慈善基金，可以为员工或员工子女提供一定的帮扶，后期公司也将全力协助唐勇完成相关的帮扶基金的申报工作。得知了这一消息，握着这些善款，唐勇几乎感动得快落泪，不停地对公司、对同事表达他的谢意，还加入了邦泰他做的最正确的选择，大家的恩情无以回报，只能回到工作岗位上更加认真地努力工作，才对得起大家，对得起公司!

病魔无情，人间有爱；善款有限，爱心无价，在邦泰我们就是一家人，一方有难，八方支援。本次“爱心捐款”让邦泰人一起体验感动和力量的同时，也一起传递了希望和坚强，谢谢大家的爱心和善举，好人一生平安!

责任在心，担当在行

——乐山名门外滩 李春红

夏天断电比没有火炉的冬天来得更痛苦，现如今，人们大都习惯了空调对空调的依赖性也极高，一旦停电，便坐立难安。低头族和手机控也是现代人的通病，手机没电，便会觉得失了安全感。

若是断电十八个小时，你将会是怎样一番情景?

第一个小时——你们的惶恐不安，我们的紧张严肃

2018年7月27日凌晨5点，在承受重负以及遭遇强雷电天气之下，名门外滩小区内的高压分支箱突然爆炸，随即燃烧起来，整个小区的供电系统陷入瘫痪。

照明路灯瞬间罢工，一时之间，天色阴沉，小区也黯淡无光变得十分昏暗，只有燃烧着的高压分支箱格外注目，浓烟滚滚，火光直冲天。

前门岗的当值秩序维护员刘建军，因距离爆炸的高压分支箱最近，是第一个发现情况的。监控室正好位于高压分支箱之下，听得一声巨响后，监控画面里出现一团白烟，秩序维护副班长龚裕富心头一紧，他知道这次事件的紧迫性以及严重性，不敢耽搁片刻，立即叫上室内另一秩序维护员张敬，拿上对讲机，一人提起一瓶灭火器便往上面跑，龚裕富一边利用对讲机呼叫前门岗和后门岗，一边用手机拨打119消防报警电话。

此时，最先到达的刘建军已喷完了一瓶干粉灭火器，可火势并未减退丝毫。后门岗的宋早也抱着灭火器跑了过来，一瓶、两瓶、三瓶、四瓶，几人提过来的四瓶灭火器尽数用完，但是燃烧着的高压分支箱显然并不给面子，依然是火势凶猛。

前门岗围了不少业主，都是被那巨响给炸醒了，因为光线比较暗，有被踩到拖鞋的，有慌乱之中掉了东西了，大家七嘴八舌却又听不清任何一人的话，还有业主主上前着急地嚷着让秩序队员赶紧拿消防水带进行灭火，场面一度有些失控，混乱不堪。

龚裕富当机立断，明白眼下除了灭火，维护好现场秩序疏散人群也是至关重要的，考虑到张敬刚入职不久，不知道他是否能熟练地使用灭火器，便让他维持秩序安抚业主，疏散大家尽量远离燃烧物到相对安全的区域。

前门岗最近的是陈一、三栋，其次是四栋和二栋。于是，他们四人便一人负责一栋，分别去接集相对较低楼层的灭火器。

来来回回不知道跑了多少个往返，也没来得及数到底拿了多少具灭火器过来，只知道黑暗中好几道影子飞快地掠过，只知道衣服早已被浸湿，只知道第二天走路腿脚有些发酸。之后，有业主对我们说，当时只看见我们的几个小伙子跑过来又奔过去，跑上又跑下，心里就有种莫名的安心感，奔跑的身影让人觉得很安全。

扔在地上的灭火器愈见多了起来，高压分支箱的火焰渐渐收敛，逐渐矮下来，袭人的热浪慢慢消退。火终于熄灭了，只见箱子上覆盖了一层白灰。消防队赶到时，大火已经被扑灭，在检查无任何问题后便离开了。

而与此同时，项目负责人李军经理、秩序维护副班长刘兴云、设施设备维护副班长杨波纷纷在赶来的路上。第一个小时是，你们的惶恐不安，我们的紧张严肃。

中间十个小时——你们的焦灼烦躁，我们的心急如焚

早上天添起了雨，一到办公室，便知道是忙碌的一天。李经理正拿着手机往外拨了一通又一通电话，吴姐在前台守着座机接着一通又一通的来电。

“库存的柴油还剩下多少，先去嘉州春天借雨几桶过来，至少要保证办公室和电梯用电，高层的电梯不得……”

“您好，名门外滩客服中心，是的，小区高压分支箱出现故障，现在全小区都停电了……”

“供电局的凌晨我们喊他们过来了，他们本来都准备维修但是我们这个小区供电设备没交付出去，他们又不愿意管了……”



“那现在这个也不可能不处理，还好现在天气不算热，关系到这么多业主，不好处理也要想办法……”

“现在还在下雨，供电局工作人员也不做维修……”

“现在这个情况还是得麻烦你们招采部门帮忙……”

“供电局工作人员正在组织材料，准备好了就立即开始维修，但估计午饭时候还恢复不了，还请你们提前做好生活上的安排。”

通过一上午的努力，最终与供电局达成共识，期间多亏公司领导以及招采部门的赵成经理和吴庭飞吴工两位同事的不断协调，不停地协商，计算成本议价格。

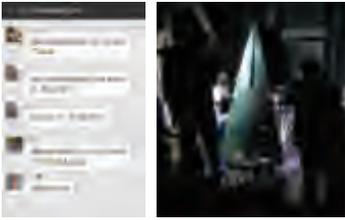
中午一点左右，雨变小了，供电局工作人员开始进行维修。我们的工程、秩序等各部门协同配合，积极协助，开发公司工程部的李明文经理、物业工程吴经理也赶到现场跟踪维修恢复的进度，大家都希望同供电局工作人员一起尽早修复，使全体业主早点正常用电。

“还没来电呢，大概啥时候能恢复呢？”

“具体时间还不好确定，根据供电局工作人员他们以往经验来看，预计得晚上12点去了。”

下午的时间便是在不断地帮业主找充电的插座以及接听电话中混过的。

其间的那个多小时是，你们的焦灼烦躁，我们的心急如焚。



恢复用电

“亲爱的业主们，你们流浪了一天了，可以回家了，来电了。”

经过11小时的奋战，晚上23时，名门外滩小区终于恢复用电。

看着业主群里大家的感谢以及纷纷竖起的大拇指，这一天所有的辛苦都化作了喜悦。正如工程杨师傅所说的：“能够得到大家的支持与理解，虽然辛苦，我们也觉得值了！”

或许这也正是所谓的服务重价值，以业主为先，客户第一的核心价值观在每个邦泰人这里从来都不是说说而已。

还记得之前2015年8月12日天津塘沽大爆炸，向火而行的消防官兵，以生命护卫生命，一幅被赞“世界上最帅的逆行”的漫画感动无数网友，狭长的隧道里，行人纷纷奔涌而出，黑白画面上只有身着橘黄消防服的人正在逆行，每一次的火灾险情他们都义无反顾勇敢地踏上最伟大的逆行之路，而归期总是未知。

或许我们这四位秩序队员比不上“最帅的逆行”那么伟大，但黑暗中那几道让人心安的影子却也是“最帅的身影”，身手矫健，似武林高手，让人想起一句“侠之大者，为国为民”来。

之后，秩序维护员龚裕说他第二天睡觉的时候听到楼下一辆摩托车响，瞬间惊醒从床上坐了起来，看到只是辆摩托车后，一颗被提到半空的心才又落了回去。他说，事发当时都没时间去想着不害怕，只是一心想着如何快速地将火熄灭，过后回想起来才觉得有些后怕，现在想起都仍然是心有余悸，如果当时没那么多灭火器，如果火势没被控制住，那后果真是不堪设想。

事后的第二天不少业主家中电器插座以及灯泡出现损坏现象，我们的几位工程师便不厌其烦地上门帮忙检修，旨在竭诚为每一位业主提供更便捷、更优质的服务。

你们的安全和品质，便是我们的安心与品牌，过去、现在、未来，始终不渝。

邦泰人献爱心，一直在路上

—— 挪威森林客服内勤 冯君

爱心是冬天里的一缕阳光，驱散了凛冽的寒霜；爱心是久旱后的一场甘霖，滋润了龟裂的心田；爱心是汪洋中的一个航标，指明了新生的希望。拥有健康的身体和快乐的家庭是我们每一个人的梦想，人有旦夕祸福，月有阴晴圆缺，正当我们尽情欢笑，努力工作的時候，广元挪威森林4栋2单元某业主一家正在同病魔做斗争，在6月初的一天，有人在挪威森林业主群里发出爱心众筹链接。当即我点开一看，发现是挪威森林4栋2单元某业主家中一位8个月大的小孩，于2018年5月18日在广元市妇幼保健院初步诊断为脑积水，后在广元市第四人民医院检查，确诊为小脑蚓部肿瘤性占位，伴重度脑积水，两侧上颌窦慢性炎症。5月23日下午转入成都华西医院接受治疗，高额的治疗费让原本不太富裕的家庭陷入困境。

本应在妈妈怀里撒娇的宝贝，本来一个和美的家庭却被这场突如其来灾难击垮。看着曾经那么天真可爱的一个孩子如今只能躺在病床上身上插满各种医疗器械，那么弱小的一个小身躯却要承受成年人所不能承受的痛苦，他痛但他却不能言语，爸爸、妈妈心疼却不能软弱。



邦泰一直秉承着“取之于社会，用之于社会”的理念，以公益慈善的方式回馈社会。我们在乎的不是更多的金额、更多的主题、更多的项目，而是更多的温暖、更多的爱心、更多的笑容。为了帮助这个可爱又可怜的孩子摆脱病魔的折磨，为了让这个本已疲惫累累的家庭重拾信心，邦泰物业和小区邦主组织了一次爱心捐赠活动，倡导大家伸出援助之手帮助这个可爱的孩子。1元、10元、100元，千里送鹅毛，礼轻情意重，这种“一方有难八方支援”的精神在邦泰人身上体现的淋漓尽致，大家都在为这个可爱的孩子悄然无声地付出自己的一份力量。

当我们拿着这份满满的爱心捐赠款去到我们业主家中时，看到孩子躺在床上昏睡时，当我看到妈妈强忍着眼泪和我谈起孩子状况时，我知道这是一个坚强的妈妈，有这样的妈妈和这些善良的邦泰人作为孩子坚强的后盾，我相信我们可爱的宝贝会战胜病魔，重新笑颜如花。

赠人玫瑰，手留余香，相信今后的邦泰，无论是邦主还是邦泰工作人员都会继续将这种助人为乐、无私奉献的精神继续传承下去，发扬光大。

给最爱的人 邦泰520甜蜜早餐日

——内江分公司 唐小凡

2018年5月20日早上7:30,一场以“给最爱的人”为主题的邦泰520甜蜜早餐日活动,在内江邦泰·国际公馆、邦泰·铂仕公馆同步启动,给近千名邦泰业主们送上了最温馨的暖心早餐与最走心的浓浓爱意!

为了给予这次甜蜜之约最美好的体验,邦泰的同事们在早上6:30就已开始准备现场,只想在第一时间给到邦泰业主520惊喜。

玫瑰花、营养鸡蛋、水果沙拉、酸奶、香甜玉米棒、鲜肉包子.....每一份早餐的选择,每一份餐点的包装,每一朵鲜花的精造,都是充满暖暖的情谊!早上7:30,小区开始热闹了起来,邻居们早早来到活动现场并自觉排起了队伍,面对着精心装扮后的活动现场,大家赞不绝口并纷纷拿出手机拍照留念。

一份份温暖早餐饱含着邦泰对大家的关爱,看着大家幸福洋溢的笑脸,在场的邦泰工作人员也是满脸幸福,面对这一份暖心早餐,无论是小朋友、年轻人、老人都倍感惊喜,在这



个特别的日子里,第一份爱意来自最亲近的邦泰家人。

在由粉红色气球组成的520表白墙前,大家正在排队等候拍照留影,在现场我们见证了业主的幸福瞬间,在活动过程中,一对正在举行婚礼的新人与我们不期而遇,这一定是特别缘分在特别日子中遇见了特别的你,祝愿这对新人未来一房两人三餐四季都能幸福美满。

惊喜还不如此,在活动接近尾声的时候,邦泰工作人员用特别的方式表达了内心的欣喜,临时起兴为业主们表演了一段舞蹈。



本次活动的成功举行离不开邦泰人的共同努力,更离不开邦泰业主们的支持与认可,一阵阵欢声笑语,一声声亲切问候,一张张朋友圈美图都是对邦泰集团的肯定与支持,感谢你们让我们的内心充满了感动,未来我们将继续努力!



用心服务,温暖人心

——内江铂仕公馆 谢勤

一封信,一句感谢,表达了业主对邦泰物业服务工作者的认可,2018年2月22日,内江邦泰铂仕公馆物业服务中心来了几位特殊的人,她们要联名表扬秩序维护部队员肖成虎,感谢信中这样写道:“忠心感谢保安人员肖成虎,以热情和蔼可亲的态度为业主服务,见到他,让我们有一种回家的感觉,特别温馨!”信中还写道:“肖成虎对工作负责、态度很好、温馨、和蔼可亲,我们大家都很喜欢他。”



肖成虎,2015年12月5日入职内江邦泰铂仕公馆秩序维护部,现任一号大门形象岗值,业主对他的认识,从一次次站得笔直的身姿,一个庄正的敬礼,对业主亲切的微笑,无微不至的帮助中建立,他在岗位中践行邦泰物业的十大倡导行为,五个百分之百的要求,这些都是业主认可背后的原因。



内江邦泰物业在不断提升服务品质的同时,不断进取,学习更为先进的物业管理知识,丰富物业服务内容,努力提升客户满意度,在获得更多业主认可的同时,内江邦泰物业将继续秉承“客户第一”的核心价值观,以更加优质的服务谱写2018年客户服务全面提升的新篇章。

春节,这群人选择用这种方式为空巢老人们送上了祝福

像家人一样陪陪他们就好,给他们力所能及的帮助,让他们知道除了远方的儿女,还有我们这样一群物业人时刻在关心着他们的生活和健康。

春节对于中国人来说意味着团圆、意味着幸福,是家人相聚、子女陪伴左右的日子,但对于大多数独自生活的空巢老人们来说却感受不到节日的快乐,反而倍感孤独。

针对这种情况,邦泰集团企业社会责任部门特地联合宜宾邦泰·临港国际小区物业,在小区内招募社区志愿者,并于2018年春节期间与志愿者们一起上门看望社区的空巢老人们,不仅为老人们提供免费家政服务,邦泰集团的工作人员还为老人们赠送了电子测压仪,让他们能感受到来自邦泰物业的关心和问候,让他们也能度过一个欢乐祥和的春节。

邦泰物业希望这样的社区互助模式能在小区推广开来,让业主与物业携手打造温馨和谐、互助友爱的社区氛围,让业主们真正体会到“邦泰没有陌生人”。

在去空巢老人家之前,邦泰物业就与我们制定了详细的分工,从老人生活的各个方面考虑,帮助老人解决一些生活难题,并力求走进老人的精神世界,了解他们的一些精神需求,陪他们聊聊天、谈谈心,让他们知道不光有子女的关心,在身边也有我们这样一群邻居在关心着他们。”志愿者李阿姨这样说道。





小分队首先来到的是业主邓爷爷家，在换好鞋套后，邦泰物业与志愿者便按照各自分工开始忙碌起来。邦泰物业环境维护人员进行清洗服务，擦净门窗、清洗厕所、打扫厕所等，邦泰物业设施设备维护师傅对邓爷爷家的设施设备进行检修，保证邓爷爷用电、用气的安全。而邦泰客户服务人员与志愿者们则为邓爷爷讲解电子测压仪的使用方法，并与邓爷爷拉起了家常，听他分享生活中的喜怒哀乐。

独自一人生活的邓爷爷对于此次到访表示十分意外，他说道：“你们平时就经常帮助我，想不到在这过年的时候你们还来家里看望我，陪我聊天，我一个人生活确实也想有人陪我聊天”。在看到邦泰物业人员进屋后一直忙着打扫卫生，邓爷爷更是满脸感激的说道：“真的很感谢你们邦泰物业来帮我免费做家务，我年龄大了腿脚不便，平时做家务很不方便，之前还因为打扫卫生摔倒过，你们真的很贴心，帮我解决了难题。”

考虑到空巢老人独自在家生活，做家务十分不便，宜宾邦泰·临港国际的物业人员便为空巢老人们提供了免费家政服务；考虑到老人们患有高血压的几率较大，邦泰物业的工作人员便为老人送上电子测压仪，让老人在家也能够清晰的了解自己的身体情况，这不仅是服务，更是邦泰物业发自内心的对老人们的关怀。

在离开邓爷爷家后，小分队又前往小区里其他空巢老人家中，给其他老人带去节日的祝福。每到一户老人家中，邦泰的工作人员都会为老人送上电子测压仪，并耐心的给老人讲解电子测压仪的使用方法，还在现场为老人测量血压，有相关医学知识的志愿者李阿姨，更是会根据老人的血压测量结果，给他们一些小建议。在为业主陈爷爷测量了血压后，他说：“我自己就有高血压，平时会不定期的去医院测量血压，你们送给我的测压仪真的太有用了，让我在家就能够测量血压，了解自己的身体状况。”

在为老人测量血压的同时，邦泰物业也紧锣密鼓的进行着工作，清洁厨房、厕所、客厅、卧室、阳台等处，就连抽油烟机、墙顶、床底这些日常清洁容易遗忘的死角，也丝毫不放过。而邦泰物业设施设备维护师傅则认真的检查老人家中门窗等是否存在问题，细心的物业师傅更是拿来春联，给老人家门处贴上，将喜庆、欢乐带入老人家中。

当谈论到此次活动的初衷时，宜宾邦泰·临港国际的邦泰物业人说：“邦泰物业希望通过这样的活动实实在在帮助到小区的老年业主们，让他们也能够感受到邦泰物业服务的贴心和暖心，让他们生活在邦泰能够更加幸福快乐，让他们生活在邦泰更加幸福。”

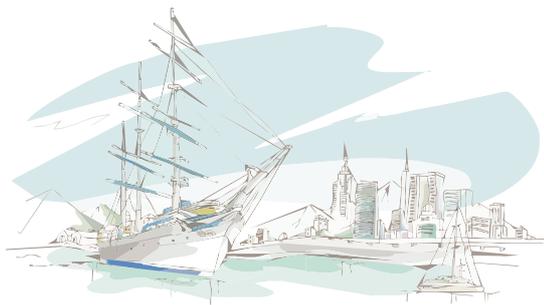
2018年春节期间，邦泰物业人与志愿者们一共拜访了数十户空巢老人，不仅为他们提供力所能及的家政服务，更是从老人实际生活出发，关心老人生活、关心老人的身心健康，希望老人能够在邦泰安享晚年。每一次离开老人家时，老人总会起身亲自送别前来服务的志愿者和邦泰物业人，如送别儿女一般依依不舍。

虽然此次服务结束了，但邦泰物业关爱小区空巢老人的行动并没有结束，小区义工互助队“关爱老人、关心业主”的行动并没有结束。在以后邦泰物业会一直坚持下去，让每一位生活在邦泰的业主都能享受到最好的服务，让业主生活在邦泰更加快乐、让老年业主生活在邦泰更加幸福，让每一位业主的生活能够更有品位。



004

BONTOP PROPERTY
邦泰物业 你的守护者



热情服务，尽职尽责

—宜宾国际社区南区 旭航



8月26日，宜宾国际社区南区商业租户拿着写有“热情服务，尽职尽责”的锦旗来到物业服务中心，将锦旗赠给了国际社区南区秩序维护部并表达了对物业服务人员的感谢。

送锦旗的租户说：“那天晚上多亏了巡逻的秩序维护员，不然自家商铺不知道要遭受多大的损失，物业工作人员对我们的服务做到了细致入微、尽职尽责，借这面锦旗向你们表示感谢和敬意！”

8月20日凌晨2点左右，秩序维护部正甲队在商业街巡视，行至商业街23栋A6商铺时，发现商铺大门竟没有上锁，几番查看发现商铺里空无一人，四周也无可疑人员，巡逻人员立刻通知监控室查询租户信息，通知租户赶到现场，期间秩序巡逻人员一直在商铺门口守着，待租户到达现场后配合租户清点室内物品，所幸秩序维护人员发现及时，商铺并没有遭受损失。租户连连道谢，秩序维护员只对租户说这都是我们应该做的，没什么大不了的，不用感谢。

确实这样的事情在他们的日常工作中比比皆是,维护小区业主的人身和财产安全是秩序维护工作中的重中之重,也是物业服务最基本的保证。秩序维护部在日常工作中始终把安全工作放在首位,按照制度认真对待自己的本职工作,无论是站岗还是巡逻,都全身心的投入,将五个百分百贯彻到自己的日常工作中,尽自己的力量维护业主的权益。

秩序维护员作为物业服务的窗口性岗位,不仅肩负着保护业主生命财产安全的重要使命,还要承担着树立邦泰物业形象,提高公司服务水平的艰巨任务。物业的工作本身就是从服务做起,而服务质量的高低就体现在一点一滴的工作中。业主诉求无论大小,只有细致、规范的服务,才能得到业主们的高度认可。收到此面锦旗不仅代表着业主对物业工作的极大肯定,更多的是意味着以后的工作更多了一份责任,在以后的工作中大家将继续秉承“客户第一”的核心价值观,全心全意为业主服务,从小事做起,从点滴做起,让每个业主都受到邦泰物业的热情服务,尽职尽责。



不怕脏,不怕累,邦泰好男儿

——眉山设施设备维护部 成丽

设施设备管理作为物业项目管理的基础工作,其管理水平不仅代表了公司的整体形象,也是保证项目正常运转的核心工作,为了规范设施设备的管理,为设备的运行提供良好的环境,延长设备的使用寿命,提升工程管理的品质,有这么一批人一直在努力着,不怕脏,不怕累,不怕苦,不怕热,一直坚持着做好每一件事情,他们就是邦泰好男儿——来自眉山山片区的设施设备维护部。

四川省气象台21日发布高温黄色预警,预计从22日开始,未来3-5天盆地大部分日最高气温将达35摄氏度,眉山的白天太阳当空照,走在路上都有种要被烤焦的感觉,人们都待在办公室里面,吹着空调,不愿意出去,而此时我们设施设备部工作人员在哪里呢?他们在炎炎烈日下为业主疏通管道。



7月22日瑞能国际6栋3单元业主反映2楼4号家里出现漏水情况,设施设备维护部快速到达现场,查明是2楼4号家里面厕所污水管堵塞,为了第一时间解决业主问题,降低业主家里的财产损失,工程师傅不顾烈日当头,立即组织人员进行疏通工作,反水导致房间里充满了污水,味道很重,工程师傅和保洁大姐不怕脏,不怕臭,一桶一桶的将污水倒进排污管道,进行管道疏通工作。经过两个多小时的辛苦劳作,终于疏通管道并及时给业主成功送水,物业人员用自己的行动赢得了业主的信任,业主的每一个赞都是对他们最好的认可。

平时我们在开着空调的房间里办公,而他们顶着烈日,做着自己的日常工作,可能他们做的就是平凡的小事,可正是这一件一件的小事情打造了业主温馨舒适的居住环境,也为邦泰人赢得了业主的尊重与点赞。



一张“网红”照片的背后

——嘉州长卷·天街 吴江

2018年7月3日,一张嘉州长卷·天街水塔被淹没“网红”的照片在网络上走红,各大媒体纷纷转载,一时间成了乐山的话题,7月1日以来,四川盆地普降大到暴雨,导致岷江河水陡涨,7月2日晚开始,岷江洪峰通过乐山城区,水位上涨明显,淹没了部分临江低洼地带,7月3日上午11时许,岷江洪峰通过五通桥站,洪峰流量达到了14500m³/s,受强降雨影响,乐山大佛景区暂时关闭九曲栈道,夜游三江项目也因此暂停。

作为乐山城区东岸地势的最低点,嘉州长卷·天街首当其冲,被岷江洪峰“占领”,此次的洪峰带来了天街有史以来最大的进水量,整个湿地公园全部被浸泡在水中,所有临江商业设施全线暂停营业。入夏以来,由于拥有绵延1500米的湿地公园,众多的亲水平台和游步道,嘉州长卷·天街基本上都是风里抗,雨里挺,水里泡,整个物业团队变身“抗洪抢险队”,与暴雨和洪峰抗争。

暴雨多了,市民们见怪不怪了,越是大雨,越是想来体验“雨趣”,大雨过后,市民们组团来天街看“海”。更有市民使用拔筒方式捕鱼,骑着电瓶车冲过天街绿化带,在江边用竹竿撑起七八平方米左右的渔网,缓缓放入水中,等着鱼儿钻进网里,等一会儿就可以拉起竹竿,享受收成,但是这种捕鱼行为存在很大风险的,洪峰来临时,江面水流湍急,安全风险难以预知,岸边受到江水浸泡,带来不少泥沙,土层十分松软,稍有不慎便会滑落进水中,如果落水,而又没有救生衣,后果将十分危险;还有就是使用拔筒,由于江水太急,在拉扯时一不小心可能被拖进江中,岸边的落脚点也会因为受力强而发生坍塌,为了劝阻“铤而走险”的市民和捕鱼者,天街秩序维护部的队员们一个耐心劝导,一段段路细心疏导,由于水深,整个团队几乎没有一双干的鞋子,为了做好工作,大家一天到晚赤脚泡在水里是常有的事。



洪水来了，要严防死守，密切注意水位波动。水涨了，迅速筑起警戒防线，争分夺秒协助商家抢险、搬物资；水退了，全员出动，扫亲水平台，清淤除垢，往往一天当中，这样的动作要循环往复数次。对天街物业团队来说，这仿佛是一个西西弗斯的“魔咒”。西西弗斯是希腊神话中的人物，他甚至一度绑架了死神，让世间没有了死亡。但后来西西弗斯触犯了众神，诸神为了惩罚他，便要求他把一块巨石推上山顶，而由于巨石太重了，每每未上山顶就滚下山去，前功尽弃，于是他不断重复、永无止境地做这件事。诸神认为再也没有比进行这种无效无望的劳动更为严厉的惩罚了。西西弗斯的生命就在这样一件无效又无望的劳作当中慢慢消耗殆尽。这是个悲剧，但那是由于西西弗斯只有一个人在战斗。而在天街，我们是团结一心的物业团队。尽管疲惫，但是大家心里都清楚，无论再苦再累，天街都值得我们为它守候。不曾每一次清理整理、抢险救灾之后的问候有多短暂，只要我们物业团队在的时候，天街就应该“群美如画”。为此，即使辛苦，大家心里都甘之若饴。

做嘉州长卷·天街的物业服务人员，从来都不仅仅是做好基础的物业服务。这是一个全开放式的项目，不仅仅有仿古建筑、有商家，项目当中还拥有宝贵的湿地生态系统。地球上三大生态系统，即森林、海洋、湿地。湿地覆盖地球表面仅有6%，却为地球上20%的已知物种提供了生存环境，具有不可替代的生态功能，是人类最重要的生存环境之一。湿地拥有强大的生态净化作用，因而又有“地球之肾”的别名。近现代在人口爆炸和经济发展的双重压力下，20世纪中后期大量湿地被改造成农田，加上过度的资源开发和污染，湿地面积大幅度缩小，湿地物种受到严重破坏。天街物业能够为乐山，为邦泰守护这一片位于城市核心区的宝贵的湿地，而感到骄傲。



维护好嘉州长卷·天街这一片生机勃勃的湿地公园，将在很大程度上帮助乐山中心城区提高涵养水源、均化洪水的能力，减少和滞后降水进入岷江的流量与时间，降低洪水期间的洪峰，减少洪水径流，防止洪涝；另一方面通过河流水系的建设，改善河流生态系统健康状况，虽然辛苦了天街的物业团队，同时也能够有效地保障江河周边人民群众生命财产安全。

同时，现代社会里人们的生活节奏加快，生活压力加大，这就决定了大多数人在紧张压抑的工作、生活之余，只能在这信息化的社会中娱乐、享受，而对人之本源——大自然的接触之又少。向往回归大自然，回到清新的天然空间中，成为人们身心享受的一项迫切需求。嘉州长卷·天街湿地公园的建设给人们生活搭建了休闲娱乐、释放压力的平台，人们在休闲时可以远离喧嚣的城市，来到充满大自然气息的公园，呼吸新鲜的空气，陶冶情操，享受湿地带来的乐趣，把人们与自然紧密联系在一起，满足周边市民的休闲游憩需要，实现人与自然的和谐共处。这也与邦泰所提倡的“让生活更有品位”的企业愿景相符。



相信很多孩子多年以后依然会记得当年自己是如何快乐地坐在嘉州长卷·天街的草坪上翻滾玩耍的；他们也一定会记得盛夏午后凉爽的傍晚，是爸爸妈妈牵着他们的小手，在干净整洁的天街的堤岸上漫步。相信很多情侣会记得，他们曾经牵手在天街看夕阳西下，看晴朗的夜空中岷江上空繁星闪烁。相信很多夫妻会记得，他们在天街的湿地公园留下了最生动和温馨的婚纱照；在天街的婚庆广场举办了天地共鉴的婚礼。相信很多的母亲会记得，当她们还怀着孩子的时候，因为经常在天街散步，让孩子们还未来到这个世界上，就已经感受到了大自然清新和美好。多少家庭周末单独到天街的湿地公园搭上一个帐篷，就感觉像是拥有了全世界。

因为天街运营维护的不仅仅是一片简单的园林，而是一个与岷江和碧山湖森林公园融为一体的生态系统，所以天街四季花枝不断，海棠争春、金桂飘香……绿意万种，满园皆翠，更不用说每年都有众多市民慕名前来采摘的枇杷、桃子、芭蕉和石榴等时令鲜果了。虽然人多，但也非常令我们欣慰的是，在我们精心维护下的天街，变成了一个公园、一个乐园，更是一个家。

据天气预报显示，未来一个月，甚至更长的时间范围以内，包括乐山在内的整个四川盆地依然会面临强降雨的考验。嘉州长卷·天街依然要一次次地投入到抗击暴雨和洪峰的“战斗”中去。但谁让我们是物业人呢，我们在天街，我们会努力，坚定地做好天街的家园守护者。



狂风疾雷憾嘉州 齐心协力护家园

——乐山名门外滩 李春红

2018年5月21日19时左右，乐山市气象台发布雷电和暴雨黄色预警信号，22时更新为暴雨橙色预警，雨势不减反增，越下越大，气象台随即将预警信号升级至最高的红色预警。

雷雨暴风突袭乐山，乐山瞬间也开启了“看海”模式，苏稽古镇多处街道被乐山山区也出现不同程度的积水。而名门外滩在遭受一夜的狂风暴雨肆虐后，也是受灾严重。

抢险工作，刻不容缓

一早，名门外滩的工作群里就传上了好几张照片。有被连根拔起的大树，横七竖八，胡乱地栽倒在地球上。车位和电梯口均有不同程度的漏水现象出现。消防通道门口柱子的大理石棱边已经脱落客服中心外面墙上告示栏所张贴的图片也被暴风吹扯得七零八落。平常整洁有序的小区，此时一片狼藉，凌乱不堪。业主家中突发火情南区物业人合力排除。

戮力同心，众志成城

越是在这样的非常时刻，就越要体现出“让服务更贴心”的理念，始终不渝地秉承好“客户第一”的价值观为了不影响全小区业主的正常出行，我们四个部门各司其职，纷纷行动起来。大家分工协作，以便能最快速度的恢复小区原貌，保障业主安全。巡逻岗值冒着风雨加强巡查，因为他们知道自己多发现一处隐患，就能少一起安全事故。两位工程师傅早早地便开始对小区逐一排查，有脱落的地方立即进行加固，检查所有设施设备，以保证设备正常运行。



客服中心电话在不停地往外拨打，凡是业主家中雨棚有脱落现象，存在安全隐患的，我们的客服人员便都要一一告知提醒耐心地解释说明情况，帮助业主尽快处理，避免因高空坠物而造成人员伤亡等类似不必要安全事故的发生。秩序维护部便承担起了最重要的一部分工作——清理倒下的几颗大树，保洁大姐们忙着清扫地下车库的积水，还有地面上湿漉漉的树枝残叶，汗水同雨水混在一起，顺着脸颊直往下流，雨不曾停，大家手中的工作也不敢停下，雨势愈是紧迫，大家的干劲愈足，誓要打贏这一仗。之前有人说过一句话，要想走得快，你可以只身一人提前上路，要想走得远，须得结伴同行，我想这也是邦泰一直所强调团队协作的原因，即使人类从未停止征服自然的脚步，可在大自然的这个造物主面前，我们总是显得很渺小，如茫茫宇宙中一粒微尘，渺渺沧海上的一粟。自然灾害我们无法左右，可事在人为，与其怨天尤人不知积极面对迎难而上，要坚信办法总比困难多，团结协作，定能共渡难关。

云销雨霁，彩彻区明

待风停歇后，雨霁云开，天清气朗，在名门外滩全体工作人员一整天的努力下，小区终于恢复如初，重返生机。一只小猫正走出单元门，踱着步，慵懒而惬意。小区里石板甬径有人在散步，亭间之下，三三两两的业主正坐着喝茶聊天。一位老人在舞着太极剑，一招一式柔中带刚，行云流水，大有仙风道骨之意。崂江边上又有垂钓者的身影，他们不急不躁，悠悠游哉地等着鱼儿上钩。

你以为的岁月静好，不过是有人替你负重前行。即使大雨将整座城市颠倒，我们愿为你筑起温暖的港湾。



危急时刻，出手相救

—邦泰西昌分公司 刘国琼

8月某天下午3点左右，广元康郡秩序维护部的班长李显金跟往常一样在园区巡逻，途经26栋水池旁，发现有两名小孩在水池旁游玩，大概有十岁左右，虽然水池的水并不深，但是为了孩子的安全考虑，李显金走上前去进行劝离，可还不等李显金开口劝离，他立即发现了一个紧急情况，水池里面有一个三岁左右的小孩，正在拼命挣扎，无助的小手，不停拍打着水池的边缘，眼睛里除了恐惧看不到其他的情绪，此时水池边上的哥哥姐姐并未发现，还在岸边玩耍。

此刻的李显金想都没想，立即跳入水池中，将小朋友救起，抱上小朋友后，他发现小朋友的脸变得惨白，嘴唇发紫，呼吸微弱，这可吓坏了水池边上的哥哥姐姐，也吓坏了李显金，他来不及呼叫同事，来不及拨打120，而是立即找了一块平地，将小朋友轻轻的放下，检查口腔内是否有异物，发现没有异物后，立即进行了胸外心脏挤压，直至小朋友吐出了脏水，呼吸心跳趋于平稳，他悬着的心才放下，停止了手上动作。

为了避免小朋友生病感冒，他立即将小朋友送回家更换衣服，并当面向业主说明了事情的经过及事情的严重性。业主听了事情经过后，立即检查孩子有没有受伤，确保孩子已经安全，即当面向李显金表达了谢意，并且从家中拿出水果作为谢礼。李显金当场谢绝了业主的谢礼，并好意提醒家长，为了小朋友的安全，需要交给成年人看管。

李显金在危机时刻，出手相救，担起了肩上的责任，在工作岗位上时刻执行着“三讲、五要、九个重”。在业主给他谢礼时，婉言拒绝，将“十大禁令”铭记于心。保卫业主人身、财产安全，我们又义不容辞，因为我们是邦泰人。



业主家中突发火情 宜宾南区物业人合力排险

—宜宾国际社区南区 旭麟

2018年5月17日下午18:05，结束了一天的工作，物业中心工作人员在收拾资料准备下班之时，物业中心对讲机传来了急促的呼声“物业中心，物业中心，1栋17楼有浓烟冒出，疑似业主家中出现火情。”

事发时，业主家中无人，窗户紧闭，是监控室和同楼邻居发现险情后立即告知巡逻人员，秩序维护部班长白勇强在得知情况后，率先跑到事发现场，在确定业主家中没人后，立即用对讲机告知物业中心现场情况。

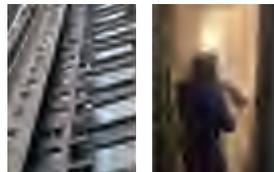
正在收拾东西准备下班的同事们面对突发事件，立刻放下手里的资料，没有太多时间留给大家思考，沉着冷静的进行安排，首先了解起火情况并第一时间查找该户业主信息与之取得联系，告知业主家中险情，让其立刻回家。其次让迅速到达火灾现场的设施设备部班长孟勇支援白班长疏散楼层上的围观业主，观察火势。

现场浓烟滚滚，过道里、楼梯间早已被白烟包围，但在没有钥匙也没有任何防护设施的情况下无法进入业主家中，他们根据现场情况做出大致分析，让楼下的工作人员分工协作，一批人员迅速回到设备房将1栋的天然气总阀关闭，降低火势转变成大型火灾的可能性降低。一批人员寻找湿毛巾、手提式灭火器等设备上楼支援火灾现场的同事，剩余一批工作人员在楼栋下端疏散围观群众，联系火警。

所幸，业主并未离家太远，迅速的赶回来，在大家判断火情应该不大的情况下，物业人员与业主一同打开房门，房门一开，从里面涌出团团黑色的浓烟，特别大，什么都看不清，还好的是没有到明火。业主说烟雾应该是从厨房飘出的，火源应该在那儿，因为炉灶上煮了东西，出门时忘记了关火，于是大家用湿毛巾捂住口鼻进入厨房关闭炉灶阀门，再仔细查看燃气管道和电线，检查清楚无其他起火点后，迅速打开所有门窗通风换气。

由于处理及时得当，在火警人员到达现场时，物业工作人员已经齐心协力将险情处理完毕，避免了一起火灾事故的发生，为业主减少损失。险情排除后，业主们纷纷竖起了大拇指，为邦泰物业人点赞，并且表示虽然虚惊一场，但是这种突发情况下，邦泰物业人表现出来的高警惕性、高办事效率、不惧危险、想业主之所想，急业主之所急的精神让业主非常感动，有这样的物业，住在这里，他们很放心。

国际社区南区交房至今，物业工作人员已处理一起业主家中火灾事故，邦泰人在发现险情，遇到急事时没有丝毫的犹豫和退缩，第一时间赶往现场，尽最大的努力帮助业主处理险情，挽回损失。邦泰物业，一直在您身边！



无私奉献，心系业主

——宜宾邦泰公馆 王坚

2017年7月12日秩序维护班长接到邦泰公馆一名业主张女士的求助，她在物业服务中心办理装修手续时，将自己的苹果6S手机放在吧台桌上，由于当时现场人员比较多，一不留神手机不翼而飞。张女士当时心里很着急，手机里有价值的资料太多，非常重要，希望物业能帮忙提供相关监控信息。

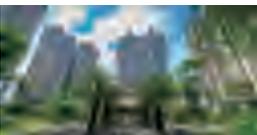
张女士找到项目物业秩序人员李升国寻求帮助，秩序班长李升国立即请示上级领导调取监控，征得同意后，对当天监控录像进行了调取，发现现场有人拿手机不备将手机拿走，随后秩序班长针对监控资料对可疑人员特征传达到每个岗位进行关注。2017年7月20日终于发现可疑人员，将其控制，经过调查可疑人为小区业主，在证据充分的情况下可疑人员承认拿走手机的事实，经过交涉嫌疑人主动退还手机于失主。

2017年7月21日物业秩序班长李升国将追回的手机交至业主手中，张女士感到非常意外，历时半月的偷盗事件，本来已经放弃，认为不能找回了，但是居然能被邦泰物业秩序维护人员追回，能失而复得，张女士感受到邦泰物业员工的“客户第一”责任式服务，亲情式服务。2017年8月1日9:0，张女士便来到邦泰公馆物业服务中心，赠送锦旗一幅及现金400元表示感谢，同时对物业工作人员的服务表示认可，为邦泰物业服务点赞。



这一事件的发生，迅速在业主群里传开了，内江国际公馆的所有业主在群里炸开了锅，许多业主纷纷表示，要严惩打人者，为我们物业人道不易，为受伤者深表同情，更祝愿我们的受伤同事早日康复。看着这些平日里我们服务的对象，我们可亲可爱的业主们，义愤填膺地站出来为我们伸张正义的业主们的对话时，我们的内心是温暖的，因为我感受到了一颗颗善良又热情的心，更感受到了业主对我们工作的支持。而经过这样一件事，业主们更是自发的组织到医院去看望受伤的两位同事，他们自发的买了许多营养品前去医院看望，有业主甚至提议要为受伤的同事捐款，最后被我们婉言谢绝了，我们很感谢这些热心的业主们，你们的善良和爱心一定会让你们更加幸福和安康。

作为邦泰物业人，坚持原则、秉公办事，我们只为所有业主的正当利益去考虑和做事坚决不容忍任何人来打破规矩，破坏大多数人的权益。我们一直希望做到的是，我的职责要您满意，您的家园安全温馨；我们也一直相信的是，世界上善良的人占大多数，正义永远战胜邪恶。



为邦泰物业人的坚持原则，恪尽职守点赞

——内江公司综合管理部 申林禾

“大多数业主的切实利益，才是我们应该去维护的利益，才是正当的利益”，内江国际公馆某秩序维护员这样说。也许当你看到这里时，会觉得这是官方话语，定是基于场面才说出这样的话来，但了解了事实以后的你想必会说出一句话的人点上个赞。

事情发生在2017年6月30日下午18时左右，国际公馆项目某业主欲违规搭建运送装修材料进场，在门岗受到工作人员阻拦后，欲从东区内围商铺违规运送材料进场，得知这一情况后，国际公馆物业负责人刘礼全经理和秩序大班长李浪迅速赶往现场，仔细询问情况并劝说业主放弃此行为，这是违规行为。在了解、询问及劝阻的过程中业主不断的挑衅且言语蛮横，最终这场善意的制止变成了殴打，这位业主当下就大打出手，当时就打伤了我们的两个同事，我们作为物业人是知道的，不能够和业主起任何的冲突，更加不能动手，现场所有人都忍着、冷静地处理着这样的恶劣事件，就连被打的两位当事人，都强忍着委屈和疼痛。

在事情处理结束后，两个受伤同事才前往医院准备医治，而就在到达医院大厅，排队挂号时，这位业主居然叫了8个社会青年，每一个人都拿着黑色钢管，见到刘经理和李浪就扑上前去进行“棍棒教育”四个人围着一个打人，当时的场面别提有多让人觉得心惊胆战，也别说是多心疼了我想只要是一个有血有肉的人看了这段打人的视频，一定都是握紧拳头内心愤慨又心疼，可想而知，他们被打得有多严重。

经过医院的伤情鉴定，刘经理全身80%软组织挫伤，李浪左肋骨骨折，头部受到严重创伤，造成了脑震荡，当时就进了ICU监护室不省人事，甚至进行了转院治疗。事情的经过可以叙述得再详细不过，但我们又何必再叙述得那么详细，所有的证据都可以还他们一个公道，属于邦泰物业人的公道自在人心。

一线员工争分夺秒，急业主之所急

——宜宾临港国际 范佳

2017年7月19日中午，宜宾临港国际205门岗一辆救护车进入园区，经简单询问了解情况为6-2-7-4家中老人心脏病突发，昏倒在家中，门岗秩序人员及时通知巡逻人员跟进，巡逻人员接到后立即赶到业主所在楼栋，与医护人员一起到达业主家中医护人员现场查看老人身体状况后说：“要马上送到医院去，快！”话音刚落，两位秩序人员在医护人员指导下把老人抬上担架，一位秩序人员跑去电梯处按电梯，争分夺秒的配合医护人员把老人安全的送至救护车上。电梯下行，业主红着眼睛，抓着秩序人员的手，就像抓住了最后一根救命稻草，一句话也说不出口，可他想说的话早已从湿润的眼眶里吐露了出来。

这件事发生的过程中最让我为之感动的是一些不起眼的小细节。在担架进入电梯时一位秩序人员一直在旁用手去抵住电梯门，不让它关闭导致二次伤害；在电梯下行的途中，一位秩序人员一直侧身站立，在紧凑的空间里为他人着想；秩序人员遇到事情的井然有序，与同事之间的配合；从这些小的细节中，可以看出我们秩序人员在工作中贯彻落实邦泰核心价值观——客户第一，事后客服人员打电话询问老人的状况，得知因送及时，没有错过最佳治疗时间，老人已脱离危险。

这是2017年7月20日早上8:21分，业主发在临港国际楼栋群里的话，朴素的话语中我能读出业主的感动也能读出他对我们工作的肯定。当以往电视剧里的剧情就真实的发生在自己身边的时候才知道，争分夺秒这个词的重量，才明白一个物业人身上所承担的责任。急业主之所急，解业主之所需。业主的赞扬是对我们工作最有力的支持，立足平凡岗位，演绎精彩人生。

我在一一线员工的身上看见了一个企业发展壮大不可缺少的大无畏精神和无私奉献的高尚品质，我自己是一名邦泰物业人感到骄傲和自豪，并会一直保持一颗热忱的心去做好这份工作，用事实说话，让大家都感受到最好的邦泰，让大家感受到用心做事的邦泰。

005

BONTOP PROPERTY
不断修炼的邦泰物业



用我们百分的诚意 换您实在的满意

——社区文化与管家服务组 闵捷

2018年9月1日,邦泰物业管家服务面向业主全面落地的第一天,在集团总部的统一指挥及协调下,“管家迎宾日”。邦管家首次公开亮相活动在邦泰物业各项目成功举行,邦管家们以饱满的精神状态、整洁的妆容形象整齐的亮相,带给广大邦泰业主耳目一新的感觉,开启了邦泰物业管家服务的全新篇章。

一个礼貌的鞠躬、一句温暖的“早上好”、一个真诚的笑容,这些简单的举动能带来什么改变?邦管家落地首日的“管家迎宾日”活动,邦管家们用实际行动让业主们看到了邦泰物业服务提升的决心与带来的改变和不同。

精气神十足的邦管家集体亮相一开始就吸引了邦泰业主们的眼球,业主们纷纷走上前去,对这一令他们感到好奇的场景展开询问,邦管家们相机拿出印制的宣传DM单,向业主们耐心地讲解和介绍邦管家服务,并同时扫码添加了业主微信,一举两得,而业主们对邦泰物业开展的这次服务品质升级也充满了期待,纷纷表示这样的举措不仅以后反馈问题更方便了,物业和业主们的关系也亲近了。

邦管家作为邦泰物业提升物业服务品质的重要举措,一直以来被公司作为提升服务品质的重要战略,在集团领导的指导下,邦管家的服务有了清晰的战略方向与发展目标,明确的管理制度及业务推进改革方案,相信我们在未来的日子里,邦泰物业一定能开创出属于自己的特色管家服务品牌!



007

BONTOP PROPERTY
家门口的高科技



引领社区管理新风向,智慧社区试点工作圆满完成



5月28日,邦泰集团智慧社区试点建设评估会在内江顺利召开,四川本土社区管理标杆企业——邦泰集团董事长罗总及集团公司各级领导对智慧社区试点建设的各项成果进行了检验。

大数据时代,互联网智慧系统给人们带来了莫大的便利,各行各业对于融入互联网都有着各自的思考,邦泰集团在社区管理及物业管理层面,一直都是众多业内同行争相参考的范例,在此之上,邦泰集团再次升级,试行智慧社区多个维度的服务和管理体系:社区业主服务的运营、社区硬件管理的运营、社区物业管理的运营、社区数据的运营等。



2018年,邦泰智慧社区计划将业主服务、设施设备管理、物业管理、数据分析应用等子应用进行整合升级。本次试点,是邦泰智慧社区升级之路的重要一环,也是现代智能社区管理的新风向,更是邦泰集团对于提升社区服务质量的深刻思考,旨在未来实现内部的无缝对接,建立一条人与人、人与物、物与物端连通的高速通路,打造共建、共治、共享的智慧社区。

邦泰汇生活智慧社区平台,主要分为3大系统(业主服务系统、财务系统、第三方增值系统)、6大能力(对应客服、工程、秩序、环境四个端口以及品质管理)、1个数据中心,其中API开放接口中心、IBMS集成管控中心分别负责能力拓展和硬件管控,平台通过互联网技术和物联网技术,结合邦泰物业现有业务情况量身定制。

今年作为邦泰汇生活智慧社区设施设备元年,IBMS设施设备集成管控中心集合门禁、停车、远程监视、电梯、电子周界、电子巡逻并配合CRM、FM结合现实中的工作场景实现智能化管控和高效服务,将以此达到全局化智慧社区管控的大改革。

内江邦泰智慧社区试点,主要对7大部分硬件进行升级并引进CRM客户管理系统,将所有软件、硬件系统集成到邦泰汇生活物业管理后端进行统一管理,适合大数据时代的数级分析,提升社区服务质量。

试点当天,邦泰集团各级领导重点对升级后的智慧社区进行了考察。通过对社区门禁、电梯、视频监控、电子围栏、停车道闸、电子巡逻、设施设备等等7大部分硬件进行升级改造,邦泰集团完成了一整套智能社区解决方案,让社区变得更加安全舒适。



智能门禁系统记录业主的信息,无需任何设备,轻松进出小区,并且系统会存储每一次开门的相关信息,自动抓取照片存档,保障业主的安全。朋友来访时,只需在识别设备输入业主房号,业主即可收到消息,并通过APP控制,无纸化登记,让访客不再繁琐。

接下来,邦泰集团各级领导又参观了全新升级的智能联动安防系统,区别于以前电子围栏,此系统触发报警后无需人工排查报警区域和报警原因,智能联动安防系统便可以通过联动输出模块,自动将报警区域的视频画面实时在监控视频中弹出,并在第一时间向项目经理和秩序主管短信推送报警信息,实现报警联动。

当报警信息-防区线务闪烁报警,现场值班人员可以第一时间了解现场情况,并根据情况呼叫巡逻岗的秩序人员作出及时响应,更方便快捷。

除此之外,工作人员还到现场各级领导展示了云巡更系统、云停车系统、远程视频监控系统等一系列全新升级的智能系统。

一系列智能化升级的背后,是邦泰集团打造平安社区、商圈社区、幸福社区,让业主更安全便捷的智慧社区的决心,现场体验完毕后,集团各领导及同事齐聚内江公司会议室,出席并参与了智慧社区试点建设评估会。



会上,邦泰社区运营部执行总负责人张海燕就智慧社区做了详细介绍,参与评估会的部分领导也阐述了自己的看法。

邦泰集团董事长罗总表示:“智慧社区是一个跟社区居民息息相关的智能管理系统,我们现在从试点开始,未来将在更多的社区实行智慧社区建设,以带给业主们更多意想不到的贴心服务”

与会的各级领导也纷纷为如何建设智慧社区,为业主带来更好的服务建言献策。最后,会议在一片亲切的气氛中顺利落幕。

通过这次会议,不仅加深了与会代表对智慧社区的理解与认识,也让大家有机会共同学习、共同进步,为智慧社区的发展贡献自己的一份力量。

智慧社区的建设和完善,是“汇生活”以物业服务切入,逐步整合社区产业生态圈,完善物业后端能力的举措,这一举措的建设主要分为三个阶段:2016-2017年探索阶段、17-18年的完善阶段、18-22年的社区运营阶段。

第一阶段,我们从服务切入,通过各类多元化的活动和满足业主个性化的需求,将提升满意度,打造品牌作为这一阶段的目标。

第二阶段,我们在继续提升业主满意度的基础上,进一步对设施设备进行智能化改造,通过提高物业内部管理效率来完善平台。

第三阶段,在业主满意度和社区管理达到一定高度的基础上,对智慧社区生态进行运营,形成以邦泰汇生活为核心的智慧社区生态产业链。

随着邦泰汇生活智慧社区建设的不断推进，智能社区逐步转变为智慧社区，从单一的服务切入转变为服务、管理、经营为一体的综合性平台。邦泰物业将品质服务、互联网技术、智能设备、大数据应用以及多元化民生服务进行整合，在铸造邦泰智慧社区品牌的前提下同时提升客户满意度、开创物业多元化收入、降低人力成本，最终完成邦泰汇生活智慧社区一站式服务平台，形成行业标杆，完成物业转型升级。

科技的魅力，在于人人都能够享受到它带来的安全和便捷，而未来的竞争，将会是品牌和服务的竞争。通过打造智慧社区，邦泰集团将加速服务升级的步伐，让现有的社区业主享受到优质高效的物业服务，也为未来的业主提前规划着理想生活的蓝图，实现社区服务的跨越式发展，以此刻画邦泰集团品牌发展史上的又一个里程碑。



用科技照亮生活的美

当互联网科技与生活无缝对接已是大势所趋时，逐步完善的邦泰汇生活智慧社区正在物业服务中发挥着巨大作用。从智能化社区服务到智能化物业管理，每一个子系统的搭建和实施，都是邦泰业主生活舒适便捷度的实质性提升。邦泰美好社区生活，因服务而贴心，因科技而安心。

智慧社区是社区管理的一种新理念，是新形势下社会管理创新的一种新模式。十九大报告指出，加快技术创新，推动互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合，为建设数字中国和智慧城市提供有力支撑。在大趋势下，同样正在谋求转化与提升的房地产企业成为智慧社区建设的领头羊。2016年就开始智慧社区建设的邦泰集团，在川籍房企中无疑具有领先性。

现代化智能物业体系的标准是什么？从进入小区的那一刻起，你便能感受到安全、温馨、及时的服务保障，吃穿住行方面都渗透了人性化、智能化管理的影子。除去科技手段，智慧社区所有的出发点都是业主的居住幸福感，最终目标也是幸福感。一个好的智慧社区，“黑科技”是必备手段，核心一定是有人用心去体察你的需求，并因为你的需求而不断完善。



邦泰汇生活智慧社区就是在这样一条道路上不断迭代升级。2016年开始物业智能化探索，经过2017年-2018年的智慧社区平台完善阶段，目前正在朝着“一站式”智慧社区运营商的目标进化。相比诸多试水智能化社区的开发商，邦泰集团在邦泰汇生活智慧社区体系建设上毫不犹疑，表现出坚决推进的态度。

搭建智慧社区体系，这是邦泰为业主提供高品质物业服务的必然之选。邦泰集团十余年，一直坚持稳健发展和高于行业内的品质服务。“客户第一”的核心理念，让邦泰人从未停止过思考：怎么样才能以更便捷、更舒适、更有人情味的方式为业主提供物业服务？怎么样能够在满足业主基本生活需求的前提下，满足更高层次的社交需求和情感需求？科技进步带来了互联网大数据的发展，让这样的理想得以逐一实现。

真正的智慧生活社区，科技与人缺一不可，再好的技术手段也是因为人而温暖，何况是以人为本的智慧社区。一线物业人员的敬业和专业，才是智慧社区鲜活动人的保障。毫无疑问，如果说“客户第一”是邦泰汇生活智慧社区的人性内核，邦泰物业则是整个体系的强力外挂。获得“中国物业服务百强企业”、“全国十佳优秀物业服务企业”等殊荣的邦泰物业，是一支被专业人士称为具有“家文化”的温暖铁军，邦泰汇生活智慧社区体系，因为有了他们，一串串代码才有可能变成各种美好生活的真实场景。



智慧社区，提供多维度服务和管理的

经历几年的自主研发和迭代，2018年5月28日，邦泰在内江成功试点邦泰智慧社区。随着诸多“黑科技”在社区上发挥作用，一幅美妙的智能社区生活蓝图在邦泰社区徐徐展开，邦泰业主们发现自己的生活顿时被刷新，社区不仅变得聪明，而且也更贴心了。

智能门禁系统：业主可将身份证信息、照片、手机号录入系统，支持蓝牙、身份证、密码、远程、人脸识别等多种开门方式，支持以WiFi、4G等多种通信方式，随便你怎么健忘，总有一个方法方便你出入社区，是不是很智能呢？

云停车系统：智能停车系统可以实现入场车辆免取卡，临停车辆二维码缴费，让账目更加准确无误。扫码支付停车费用后，二十分钟之内车辆驶离停车场，岗亭实现自动抬杆，是不是很省心呢？



智能安防联动系统:社区围墙安装电子围栏探测器,当有人非法穿越围墙进入小区时,红外对射探测器探测到信号,将信号传送到报警主机,主机发出声光报警提醒保安人员;并通过报警联动的继电器输出模块,将每一路报警信号输出给视频监控系统的硬盘录像机进行报警联动,让安全隐患消失于无形,是不是很安全呢?

云巡更系统:利用互联网技术,秩序维护员手持采集设备,在实现巡更数据实时上传的同时,还可以采集现场的照片、视频、音频等,让管理员在PC端实时掌握巡更情况。

云梯系统:通过安装在电梯内的传感器、智能摄像头,采集物理、视频数据,对数据进行分析、整理、挖掘,对可能发生的故障进行预判,实现安全预警;同时监测电梯运行数据,乘梯人的行为和电梯的运行环境,实现对电梯的实时监测、困人自动告警和智慧应急数据,并对乘梯人的不文明行为进行监督管理,从而保障大众的乘梯安全。

RBA系统:智慧社区会在高压配电房中配备水浸传感器、温湿度采集器、网络数字摄像机,同时为每一台设备配置了专属二维码,以提高设施巡检和设备保养效率。搭载RTU智慧网关等核心元器件的RBA系统,为社区提供设备秒级采集和断的设备运行监控及报警系统。

以上三大系统同步运行、互相支持,概念上等同于邦泰智慧社区的贴身保镖,无所不在地保障着整个社区的良性运行,而大客户CRM系统则是智慧社区的贴身管家,利用信息技术,为业主提供全方位的物业高效服务,让报障报事、停车缴费等物业工作效率提升了90%。



充满幸福感的社区生活,是智慧社区的终极目标

试点成功后的邦泰汇生活智慧社区,证明邦泰在4年时间内,以物业服务切入,基于物联网、云计算等高新技术,实行多个维度的服务和治理,逐步整合社区产业生态链,完善物业后端能力,构建人物互联,从而使最终缔造出“吃、喝、玩、乐、康、健、文、教、公”一站式智慧社区的目标并不遥远。

从目前来看,邦泰汇生活智慧社区主要以“邦泰汇生活APP”为载体,打造智慧社区PC平台,对业主而言,最简单易用的应用就是报障报事,线上缴费,手机开门,停车缴费等基本生活需求。虽说表面看起来都是一些对生活小小的改变,但居住在其中的人最能感受到这些改变带来的舒心与便捷,比如你可以远程使用“邦泰汇生活APP”,帮助父母缴清物业费;而当你遇到了家电故障,也不用到处打电话求人,只需要将问题填好、发送,就可坐等物业上门服务,相信随着邦泰智慧社区的进一步发展,科技服务于人的魅力指数一定会大大提升。



伴随邦泰智慧社区的建设进程,邦泰物业开展了诸多服务升级活动,例如“五个百分百”服务升级行动、“邦社群”建设运营规划、邻里文化建设等,为科技增添更多人性化光芒。而在创新服务上,邦泰物业提出把孩子当作专属服务对象,创新创造小区里的“儿童乐园”,满足婴儿时期、托儿所时期、幼儿园时期、小学时期四个阶段孩子的不同成长需求;多重安全防护体系,能够保障孩子的人身安全;同时,还有360°无死角家长看护视野、防儿童走失保安门岗、无毒无害安全植物防护带、圆弧形边角游乐设备设计、远离危险的舒适小区环境等,无一不是邦泰在科技手段之外对保护业主家人安全进行的创新尝试。

邦泰坚信,有品质的生活是每个人的向往,也是邦泰努力的方向,邦泰汇生活智慧社区从科技出发,最终回归于人,安全的、舒适的、充满幸福感的社区生活,才是智慧社区的终极目标。