

2018

小邦日记

生活就像一本书 书里有你也有我



擦净了反光镜

明亮了业主心

济南一柏景湾

陈颖

“坚持每个细节做到最好，做好每一件小事，才能源远流长，汇成汪洋。”



细雨下来柏景湾看房的客人依然络绎不绝。张先生一边聆听置业顾问的讲解，一边慢慢往回走。正当他坐回车上，准备启动时，保安员魏福示意他停一下，拿出了自己的手帕，小心地把反光镜上的雾气和水滴擦干净。这个细微而寻常的举动，让张先生很感动。他不再犹豫，当即定下了一套洋房。

事后，张先生来办理手续时说起魏斌“这个小伙真不错！”魏福羞涩地笑了：“举手之劳，帮助别人我自个儿心里也高兴。”

矢志追求客户的满意和信赖，是深藏在每个世邦泰和人心中无形的感知，坚持每个细节做到最好，做好每一件小事，才能源远流长，汇成汪洋。

寻回走丢的孩子 收获业主的真心

山西 | 中骏国际案场 吕九娟



案场客服

是物业向客户展示的第一形象

一天，案场进来一个三四岁的小女孩，哭着说要找妈妈。客服马上拨打了110，随后把她带到休息区。为了不影响正常工作，大家轮流陪伴小女孩，安抚她的情绪，买零食逗她开心。几分钟后警察来了，但孩子太小，讲不清父母的名字，大家只能干着急。正在此时，跑来一位年轻的女士，气喘吁吁地问是否看见一个红衣服的小女孩。我们急忙带孩子出来，母女一见面就飞奔向对方，小女孩紧紧地抱住妈妈。那一刻所有人都激动得忍不住落泪。

原来这位女士是一名业主，路过案场时接了个电话，一不留神孩子就不见了，还好有咱这么多热心的同事，感激溢于言表。之后这位业主特别信任物业，介绍各种亲朋好友来买房，老带新，成为了中骏的优质业主。

从接待服务到举止形象，每个细节都能感受到我们的风采。面对困难，快速响应才能赢得业主的认可，成为最值得信赖的世邦泰和人。

生命的呼唤

泉州 | 裕景湾 朱璇



业主与物业是水乳交融、真诚相待的鱼水深情,是发自肺腑的关怀与深切的信任,是不计得失的奉献与铭记在心的感动。

一天上午,保安主管陈万宏巡查时,突然跑来一名业主说五号楼前有个小女孩晕倒了,陈万宏听闻立刻跑去,只见一位阿姨抱着已经晕厥的小女孩不知所措,见状他马上通知当班班长杨乔有前来协助。

征得孩子奶奶的同意后,他们抱着女孩火速赶往医院并主动垫付了医疗费。陈万宏一边向医生询问孩子的状况,一边不断安慰老人。

张罗完以后,老人突然双腿下跪,流着泪,颤抖地握着陈万宏的手不停说谢谢,陈万宏赶紧扶起她表示这是我们应该做的。

随后,孩子妈妈赶到,孩子也完全清醒,在确认无大碍后,陈万宏一行才继续回去工作。事后,孩子的家人在业主群动情地叙述了事情的经过并深深地致谢。

坚持每个细节做到最好,做好每一件小事,才能源远流长,汇成汪洋。

积极传递正能量

上海 | 天悦案场 顾彩蓉

“有世邦泰和物业的管理真的很放心!”

烈日下，保安李少雅发现靠近停车场广告牌处路面有一个男士皮夹，他第一时间立刻上报给保安队长。队长通知接待主管，查找是否有能证明失主身份的证件，发现有一张身份证、几张银行卡和数千元现金。想到来这边的大多是客户，只要是来看过房的客户都可以通过系统查询到信息，一查询果然找到了失主。

客户接到电话时才知道钱包丢了，急忙赶回售楼处，当场拿出500元酬谢小李。在小李再三婉拒下，客户表示一定要推荐朋友一起来买中骏的房子，因为世邦泰和物业真的很让人放心！





老人与海

厦门 | 雍景湾 朱芬

**一次真正的付出
足以美丽千万遍**

我们在被感动的同时也在感动着别人

四月里的小区春风拂面，绿意盎然。刚准备换班的巡逻岗小谢正准备回去，忽然发现平时都有家人搀扶出门的一位熟悉的业主老先生独自一人拄着拐杖晃晃悠悠地在园区里走动。小谢上前主动和老先生打招呼，老人家告诉小谢，天气那么好，自己很想去海边看看风景，但是无奈行动太不方便，只能一点点慢慢地走。小谢听后轻轻地弯下腰搀扶老先生一步步地走到海边，金色的阳光洒在两人的背上，闪闪的格外好看。

过了一会，老人感到累了，小谢像对待自己父亲一样贴心地扶他坐在石凳上并帮老人按摩腿脚，陪他聊天、拉家常，幽默的他引得老先生开怀大笑，心情极好。

最后小谢安全地把老先生送到家门口，家里人这才发现老人家是私自出门，如果没有小谢，傅老先生可能很难度过一个如此难忘又愉快的下午，老先生的儿子对我们的贴心服务表示十分满意，特意致电再次感谢并表扬了小谢。

危难时刻见真情

厦门 | 翠湖庄园 刘培凤

「中国有句老话：
患难见真情，真正的情谊往往在最困难的时候才体现出来。」

“铃铃铃”…一串急促的铃声响起，电话那头传来着急又虚弱的声音，一名独自在家的孕妇突然羊水破裂了。意识到情况的危急性，客服第一时间前往业主家中，并拨打了120急救电话。

到达业主家时发现大门、落地窗都紧锁。由于情况紧急，我们决定在不破坏房门的情况下，由工程部小徐和保安部小孟借助梯子，从别墅一楼爬到二楼，再从二楼平台爬到三楼，这才找到已经不能动弹的孕妇。考虑到男士不方便照顾，刚下夜班的女保安员小詹忍住熬了一夜的困意，陪在孕妇身边，安抚她的情绪。当她的家人匆匆赶到，小詹已经不眠不休了20多个小时！

从翻墙寻找到陪伴照料，把业主当成亲人，在细节中创造感动。正因如此，才能使业主在最危难的时刻第一时间想到我们，业主的充分信任是对我们的最大肯定。初春的暖风带着世邦泰和的真挚悄悄拂上向业主的心，泛起丝丝感动！



突如其来的停水

厦门 | 漳州蓝湾香郡 张丽燕

一人难挑千斤担,众人能移万座山

由于小区二次供水水箱要进行全面清洗和消毒,一整天将全面停水。我们的客服提前通知业主做好储水准备,并告知业主们如何重复利用水资源以将停水的影响降到最小。可是当晚上到了约定供水的时间,突然得知因市政水管破裂无法按时供水。

此刻,一千多户业主已经12小时没有供水。保安领班主动站出来,自发召集夜班的同事一起帮业主提水,10桶、20桶、30桶……但这满足不了一千多户的用水需求,于是项目负责人请求二期的保安前来支援。为了避免水桶摇晃洒出水,使小区地面变得湿滑泥泞,队员们小心翼翼地提着水,尽可能保持地板的干爽。直至凌晨一点,供水箱终于满了,大家长舒一口气。队员们平均每人提水40多桶,体力几乎透支,但他们仍以最饱满的精神坚守在自己的岗位上,感动在行动中体现。

一封遗失的文件

厦门 | 角美四季阳光 李晓燕



一位业主满头大汗、焦急的身影突然出现在如火如荼的交付现场，原来，他不小心丢失了交房的重要文件。项目负责人立即组织人手帮业主寻找遗失的文件。大堂、楼道、电梯甚至是草丛中，大家寻遍了所有可能的角落。

接着，工作人员又顶着烈日去楼盘外围寻找。但老天似乎开了个小玩笑，怎么都找不到这份重要的文件。最后，大家的目光投向了垃圾桶，不放过一丝希望！烈日下的垃圾桶弥漫着呛人的味道，但大家找文件的决心丝毫没有动摇。打开一个又一个黑色的垃圾袋，不放过任何可能的角落！

终于，在满是杂物的垃圾袋里，一双脏兮兮手托起一份略带污渍的文件！那一瞬间，业主简直无以表达内心的激动，感动地握住这双“脏手”，不停地连声道谢。

任何语言的描述都是匮乏的，
唯有行动能让业主感受到我们的真诚，
唯有行动才能践行——“感动常在细节”。



平凡，也可以打动人心
英雄，不一定高高在上

深夜里的勇士

泉州—蓝湾悦庭

周志鹏

夜晚12点35分，保安员途经1号楼忽然听到一阵很大的水流声，寻声走进楼栋，在一户人家发现了源源不断的水流从门里涌出，浸透了整个楼道。

保安员当机立断关闭了该户的水闸。客服、工程和楼管纷纷在五分钟内到达现场。由于业主早已入睡，电话迟迟未接。事态从急，大家取了备用钥匙，打开套内门，将电源切断后，工程人员取来工具，进行切割排水。当业主接通电话立即赶往套内，面对这一片狼藉，完全懵了。

考虑到现场情况非常严重，大家主动脱去鞋子，拿起扫把进行排水。寒冬的水那么刺骨，每个人的双脚都冻得通红，拿着扫把的手也瑟瑟发抖。但没人退缩，大家咬着牙往外不停排水，直到所有的积水全部排尽。

业主感激的话还没出口眼眶就红了，抓着大家的手一遍又一遍地说谢谢。“感动常在细节”是刻画在我们每个人心中深深地烙印！



一张崭新的书桌

厦门 | 中骏天誉 李晓燕

“我们物业主管真的是要点100个赞，不管有什么只要联系到他，都可以办得妥妥的。”

有位业主买了一张书桌，由于零件太多不会安装，在业主微信群里向大家询问，保安主管席宏斌很快回复说自己可以帮忙。他担心在业主家安装会弄脏地板而且垃圾不好处理，于是把书桌从业主家搬到大堂，仔细研究了说明书后，开始一个个零件组装，拧螺丝、安板子，最后将崭新的书桌送回业主家。

业主热情地邀请他到家里吃点心，他婉言谢绝：“为您尽一份力，我非常开心”。随后业主在朋友圈说：“我们的物业真是要点100个赞，不管有什么事，都可以办得妥妥的”。

小席说：小区就像自己的家，业主的事就是自己的事。他要站好每一班岗，服务好每一位业主！让他们打心底里感受家的温暖！体会每一个细小的感动！



别样的生日宴

泉州 | 中骏广场 张掸利

百善孝为先是中华民族的传统美德,那些回报给你的笑容,比蜜更甜百倍。

小区住着许多独居老人,在日常的沟通中难免流露出孤独的情绪。如何才能让他们重展欢颜?服务中心决定联动云谷社区一起把一季度生日的老人聚在一起,过个热闹而快乐的生日宴。

活动由17位寿星和几十名家庭成员一起参加,现场的老人们彼此交谈、一起唱老歌,久违的欢声笑语拉近了大家的距离。我们为每个寿星准备了一碗热腾腾的鸡蛋寿面。看着他们高兴的样子,隐隐从眼神中感受到赞许和感谢。一位老人说,自家儿女今年都没有给她过生日而物业不仅为他们过生日,还送礼物,心里真的非常激动。

活动结束后,当一张张照片发到朋友圈时,年轻业主看到父母久违的笑容,对我们表示了真挚的感谢。



HAPPY BIRTHDAY

香糯汤圆征服小业主

北京—西山天璟

王倩云



细微服务
热情服务
周到服务

我们始终为之坚持

元宵节一大早售楼处来了一群带着孩子的复访客户，为了不影晌交谈，我们把孩子们带到儿童活动室轮流照顾，并提供了小零食。

快到下午一点，沟通还没结束，小家伙们坐不住了，围着妈妈一直哭着说饿。见此情形客服们灵机一动，拿出原本准备和家人分享的汤圆。一边安抚孩子，一边尽快把汤圆煮好。小朋友们吃了热腾腾的汤圆不哭也不闹了，跑到妈妈跟前奶声奶气地说：“妈妈，汤圆真好吃！”，然后又跑去玩了。傍晚时分，终于把房子定下来了。客户说：“汤圆很甜，虽然今天没能与家人团圆，但是跟你们在这里度过元宵也很开心，祝你们元宵节快乐。”

华灯初上，彩灯万盏熠霞流，看着他们身影，大家心里都感觉暖暖的。营造美好家园，让幸福触手可及，原来真的如此简单。





2018

THANK YOU

感动常在细节

