



策划 孙璇 刘云 统筹 刘云 冯函 设计 杜卉



羊城晚报记者 梁铭韬 摄

广州城市更新

物业管理求突破共发展 市民生活既和谐又阳光

近年来,我国城市更新模式逐渐从“拆、改、留”转向“留、改、拆”,从“点状建筑更新”到“片区整体更新”进行转变。

在这个过程中,物业管理与城市变迁有着密不可分的关系。中国物业管理协会会长沈建忠表示,历经近40年的改革发展,物业管理行业正不断突破传统服务模式;为满足居民的需求变化研究出新的服务体系,借力科技的创新发展迈向数字化转型,构建新的社区商业生态,加上资本的助推,更赋予了行业更多的想象空间。

那么,广州在这方面又有哪些新的成就和经验?对此,广州市物业管理行业协会有关负责人(以下简称“市物协负责人”)近日在接受羊城晚报记者采访时表示,社区更新,特别是城市中心老旧社区的改造,是推动城市更新、焕发城市活力的核心着力点,“更新改造的目的不再是单纯满足人的居住,更重要的是引领需求,激活城市原有文化底蕴,让旧建筑变成新空间,提供全新的产业和功能载体。”



旧改,为村民美好生活提供“一站式”解决方案 马灿 摄



A 城市更新改造 物业人员与居民共成长

广州在这一轮城市更新改造大潮中,正焕发全新活力,展现出勃勃生机。

“广州作为城市更新的先行者,其更新速度与做法对国内其他城市具有重要参考价值,新一轮城市更新与过去相比,改造数量更多、涉及范围也更广。”市物协负责人表示,特别是城市中心老旧社区的改

造,是推动城市更新、焕发城市活力的核心着力点。

该负责人解释,老旧小区建设时间久,基础设施缺失、设施设备陈旧、配套功能不全,由于长久缺乏专业的物业管理和维护,各项问题也更加突出。一方面老旧小区居住群体多为老年人、低收入人群或是租户,物业费收缴难、提升

难。加之公共区域私自占用、安全隐患大。还有一些历史遗留问题,居民居住舒适度有待提升等诸多现实问题的存在,让老旧小区物业管理工作屡屡受挫。

改,在多数人看来是奔往新生活。但对物业行业来说,改,更多是业主的生活习惯。原本相约相伴侃侃而谈的地

点,从过往街头巷尾、大榕树下,变成了现在的小区楼道口、凉亭下,而一直不变的,是居民的恋家情结。

“这对于物业行业来说,是新挑战,也是新机遇。”市物协负责人告诉记者,如今,众多广州物业的一线员工、管理人员与本地居民共同蜕变、成长,共同守望浓浓的多情。

C 量质双双飞跃 激活城市原有文化底蕴

2020年,随着新冠疫情爆发,全国各地对于城中村老旧小区的议题不断增多,“渐进式更新”和“微更新”成为关键趋势。

“城市更新无小事,突围革新成大事。”市物协负责人表示,不管面对何种困难与挑战,大家始终坚信,广州物业行业的集体智慧定能让千年羊城,在这轮蜕变中走出量与质的双飞跃。

该负责人还认为,城市更新要从整体资产服务的层面看待物业管理。他说,物业管理的历史与城市变迁有着密不可分的关系,随着中国城市建设迈入以质为先的新阶段,围绕物业管理行业的新需求、新理念、新技术不断涌现。

从“城市建设”到“城市改造”再到“城市更新”,

广州城市发展已进入新阶段。如今,广大的广州物业人将持续探索,服务管理不断升级,让旧建筑变成新空间,激活城市原有文化底蕴,“通过我们真心细致的服务,让市民的生活洒满阳光、越来越幸福和自豪!”



旧改后居住环境如公园 马灿 摄

B 共治共建共享 释放老旧城区全新活力

在广州城市更新中,有哪些经验和成就?市物协负责人称,从以绣花功夫进行“微改造”的永庆坊,到田心村、文冲村、沙步村等大型综合住宅区的城市更新项目,都值得点赞。

采访中,不少业内人士认为,在旧改项目中,“散乱污”场所清理整治与前期开发商改造和后期物业维护管理是密不可

分的,前期开发商通过园区雨污分流、外立面修复、三线落地、修建公共洗手间和垃圾房等方式做好硬件配套,后期物业则需要通过长期维护管理与沟通来保证项目质量。

以永庆坊“微改造”为例,改造前这个片区具有建设年限久、配套设施落后等复杂问题,广州万科对其进行基础硬件整

体更新,而物业人员仍需经常对下水管道进行清淤工作,以保证居民的日常生活。

另外,本地居民通常年龄较大,生活习惯较为固化,例如习惯把私人物品放在门口,容易阻塞道路,也影响社区的环境整洁。所以在完成基础的消杀、街道清洁之余,物业人员还需要深入群众,与当地居民共治共建共

享,一方面要帮助永庆坊居民打扫门面卫生、保持社区的利落整洁,另一方面也要上门逐户沟通关于生活习惯调整的长期问题。

“共治共建共享”的理念,如顺风起航,不断加速。市物协负责人感叹,在全社会的共同努力下,如今永庆坊愈加焕发其原有的文化底色,老城区正在释放出全新活力。



配套便捷 社区生活美丽和谐



“微改造”,让社区旧貌换新颜

把镜头拉回10年前的珠江南岸:一边是广州“曼哈顿”呼之欲出;一边是“握手楼”林立、污水横流的琶洲村。2010年3月,琶洲村启动了整村改造,一群来自保利发展控股的年轻人,与琶洲村民,已陌生变成好朋友……

出门即商,入门即居。被绿茵环抱的社区,俨然一座把公园搬进家门的城市绿岛。琶洲村改造以规模最大、清拆速度较快、改造过程和谐、社会效应良好、满意度最高,书写了成功的“琶洲模式”。

新功能载体 构筑“琶洲泛商业生态圈”

根据广州市政府的城市规划,由保利商业地产投资管理有限公司构建时尚年轻的商业社区。

近日,记者在琶洲村看到,原有的牌匾、祠堂都得到了修葺和保留,走进其中,就让人感到传统人文气息和现代化社区在这里得到了巧妙的融合……离琶洲新村不远处,坐落着一座曲水流觞的公园。

在这里,你能感受到历史悠悠,琶洲塔古韵犹存;时空变幻,人与景相得益彰。经过近十年发展,保利在琶洲引入执信中学、配套美食汇、

全方位体验 构筑便捷社区生活配套

小区广场上,几十名老年人随着音乐,翩翩起舞;文化活动现场,有人陶醉于报纸书刊间,也有人专注于博弈的棋局上;珠江边的林荫道上,天真烂漫的儿童在尽情嬉戏;一群年轻人正坐上叮叮而来的有轨电车,看尽琶洲沿江最美风景……一曲曲和谐乐章在琶洲社区奏响。

“我们这里有个若比邻社区,生活非常便捷。”采访中,不少村民称,这种以线上移动客户端+线下商业平台等全渠道生活模式,为村民提供“家门口”式的消费体验。

据介绍,若比邻主要以自营的“比邻超市”以及延续社区邻里温情的“邻空间”核为驱动,同时搭配比邻洗衣、食品、药店、生鲜超市等生活服务业态的一站式社区体验空间,满足村民们日常所有需求。

记者在若比邻社区中心看到,这里设有独具特色的“社区客厅”——邻空间,通过它的展示及社交功能,为社区居民提供聚会场所。邻空间内包括:APP使用展示、活动社交场所、生活方式销售、服务中心……

“时间是最宝贵的,大家都很忙,只有打造出智慧社区,才能让人们感受到温馨与和谐。”保利有关负责人告诉记者,用心做好民生保障,实实在在地为小区的村民提供一切便利。(文/图 马灿)

温情服务 让社区居民似家人

邻里数年相逢不相识,近在咫尺却如隔天涯。这曾是不少城市小区的真实写照。如何让住进漂亮房子的人们在享受到美好的物质生活的同时,又能体验到亲密和谐的邻里关系?天河潭村重建区的物业人交出了出色的答卷。

形成合力 共同打造小区美好生活

潭村重建区为珠江控股集团联合天河区员村街石东第八、九股份合作经济社合作开发的城中村改造项目。近日,记者在这里看到,整个小区道路干净,品种繁多的鲜花绿草,随风摇曳;充电桩处和沿路两侧停车秩序井然;走进小区内,只见街坊们往来,招呼问好声不断;随处可见的公益广告和居民公约,以及各类温馨提示,尽显脉脉温情……

采访中,一位陈姓街坊告诉记者,对于小区建设和发展,物业人员会征集大家意见,这种形式让村民与物业人员紧密协作,从而实现共同打造小区美好生活的目标。

“从原来散乱的旧村庄,搬进集中的新小区,村民们的角色转变也很大,从以前事不

关已到现在的‘主人翁’精神。”珠江物业服务中心有关负责人告诉羊城晚报记者,为了让村民共同参与小区管理中,增强村民对小区归属感,他们定期与各村(社长)及理事会成员召开会议,解决小区各类问题。比如村民每3年固定车位调整的摇号方案;共有产权的商铺、写字楼日常管理、消防排查等。

贴心服务 全力解决村民日常诉求

物业服务是由一项一项细小的碎片化的工作构成,而珠江物业努力将每项看似简单的工作做好,让业主感受到他们的贴心服务。

一次,业主王先生独自一人在家时身体突感严重不适,伴有全身无力和眩晕的症状。王先生致电物业服务中心说明情况,随即,物业负责人带领工作人员上门给予帮助,在拨打120急救电话期间也细心照顾,及时将王先生送去医院救治。王先生身体恢复期间,物业人员时常送上慰问与关怀。

业主无小事,细微显关怀。记者了解到,在这个改造后的新小区,物业管理实行“一

站式服务”和“24小时管家式服务”,为村民提供一切便捷的服务。

记者走在小区里,看到一排排的分类垃圾桶摆放整齐;在各楼道、电梯处没任何杂物堆放;电动车棚优美整齐划一……小到小区环境,大到人居素养,物业人员对小区日常的管理和整治,不仅美化了小区环境,同时也强化了村民们的环保意识;而每逢节假日,物业还开展丰富多彩的活动,进一步增强村民们的凝聚力和荣誉感。

“一面面锦旗、一封封感谢信,既是村民对我们的肯定,也是一种鞭策和鼓励。”珠江物业服务有关负责人说,创造良好的居住环境,建设宜居的社区,不仅仅是城市更新发展的需要,而且是每个村民的期盼。(文/马灿 图/李钰环)



潭村村民在举办传统文化活动



小区举办垃圾分类推广活动



丰富多彩的社区活动

智慧社区 迈入价值服务新时代

在科技快速驶向高架桥的今天,人们开始越来越注重生活的便利性,智慧社区凭借其安全、舒适、便利、智能的多功能社区服务模式,正在走进千万家住宅社区,引领新型社会发展的新格局。

因此,物业服务未来的趋势,是满足更多人与社会不断生长的需求,并将更全面融入社会、城市建设和、老旧小区更新的进程中,物业服务正在进入全新的价值服务时代。

借力高科技创新 开启“新物业”篇章

近日,碧桂园服务顺应时代和行业发展的趋势,以客户为核心,基于对新时代物业服务行业的理解,定义服务本质,正式提出“新物业”概念。

据介绍,“新物业”是碧桂园服务基于对新时代物业服务行业的理解汇聚而来,意在用更高的格局创造更多客户价值,推动行业发展,致力成为国际领先的新物业服务集团。

其“四新”内涵,即新科技、新服务、新生态、新价值,是对行业服务、内涵、边界带来全新思考。其中,新科技强调调人性+科技,不止积极响应需求,更主动预判需求,从“千人一面”到“一人千面”,提供个性化服务。

“科技的角色是赋能,我们坚信科技只是手段,而不是目的。”碧桂园服务执行董事兼总裁李长江指出,物业服务的本质始终不变,满足人对建筑空间的需求,一切以客户为中心,为客户创造价值。

“新物业”布局落地 成就居民美好生活

众所周知,从1.0物业管理时代重视对“物”的管理,到2.0物业服务时代开始关注业主需求,再到3.0物业资本时代迎来上市潮,物业企业越来越重视市场化的能力,如今物业服务正在迈向全新4.0的价值服务时代。

以智慧社区为例,碧桂园服务有关负责人向记者描绘了这样的场景:新楼盘交付时,面对陌生的地下车库,物业将会提供每一位业主到达自己车位的最佳路径指引;再比如,最近北方大雪降温,在海南置业的业主从寒冷的北方,回到温暖湿润的海南三亚。他们会惊喜地发现,自己快一年没有住的房子,没有因为门窗紧闭而导致有潮湿和发霉的味道,全屋没有厚厚的灰尘。有的是迎面吹来清新自然的暖风、干净的桌面,还会发现水、电、煤气都已经开通,桌子上还有管家留下的服务卡片记录了剩下了多少度电、多少立方的水、多少煤气,家里还需要注意的一些问题。

再比如对垃圾的处理,以前需要保洁员每天反复多次到同一个地点清理。而在今天,智能垃圾桶将自动反馈溢满状态,第一时间跟社区保洁人员联动,及时进行清扫。这些都是工单自动化和服务过程自动化管理的体现。

“科技的核心目标是,做到一切以客户体验为中心;而衡量数字化变革是否成功的唯一标准是,能否提供更加贴心的服务。”该负责人称,很多服务的需求,业主自己不会说,但是隐藏在设备中、数据里。(文/马灿)