

美置服务为原美的物业，创立于2000年，是一家拥有“国家一级物业服务资质”的美的系成员企业。传承美的科技和智慧基因，并依托美的置业“智慧地产制造商”优势，公司通过AI智慧服务能力打造城市空间服务生态，以物业服务为主营业务，涉足住宅、商业写字楼、产业园、文旅康养、政府公建等业态，以及社区增值、非业主增值、房屋经纪、广告传媒、建筑管理等领域，致力于成为美好生活和智慧空间服务商。



I 社区焕新的必要性

1、社区焕新，是做好“售后服务”的必然要求。

如同家电、手机等商品，商品房在出售后也需进行售后服务，物业管理企业无疑承担了这一角色。住宅项目建成交付后，社区的硬件设施如道路、电梯设备、康体设施等，由于使用时间较长，或受到外力作用损坏，需要进行持续的维护及更新，以满足业主的基本社区生活服务需求。

2、以客户为中心，让服务回归社区

。受外部环境及疫情影响，宏观经济依然具有较大的下行压力，同时受房地产调控影响，物业行业现金流亦较为紧张。但仍有部分以美置服务为代表的物业企业，每年投入专项资金进行社区焕新，提升居住品质。一方面可以维系与业主之间的感情，提高客户满意度；另一方面，在当前经济环境下，也体现了以美置服务为代表的物业企业，真心实意为业主服务，努力发挥企业责任担当。

3、协同政府基层治理，推动社区管理精细化

。政府基层社会治理的负担较重，但同时相关的经费不足，人员配置不足，造成基层组织严重超标。在社区治理中，由5-9人构成的社区居委会通常需要负责纠纷调解、治安保卫、公共卫生等内容，人手严重不足。随着疫情下物业企业的社区治理价值不断被发掘，政策层面不断鼓励物业企业参与基层治理，将扩大政府在社区治理中的力量，推动社区治理精细化。

表1 加强基层治理体系相关政策文件



1) 善治——切实提升社区服务能力

：美置服务全员共进，以有形行动，优化管理模式，深入加强传统物业“四保一服”的能力。不止于物业单向的服务动作，而是发动社区全要素参与，形成共融、共享的社区长青共同行动。

2) 成长——切实提升社区生活品质获得感

：实实在在将资源投入到业主身上，让业主持续感知美好生活；行动关注社区的可持续发展，推动社区不断迭代成长，构筑低碳、人文、智慧的友邻能量场和内生式可持续社区；

3) 长青——以长期主义落地服务

：从零开始，坚持做对的事。以长期主义把美焕行动落地成品质服务、形成品牌积累。美焕行动，是美置服务社区每年落地行动，是美置服务长情的服务许诺，更是美置服务社区业主日共同的日常社区议题；

4) 温度——以走心服务惠及社区居民

：关注社区多元打造有柔性的、有温度的服务力，在硬件改善的同时，打造更走心的服务；主体的差异性需求，打造多元均好、文化包容的大家温暖社区。

2、社区焕新4大维度升级：

结合美的置业“社区大底盘”最新产品成果，从流线出发，转化为客户敏感四大维度升级。



1) 社区入口升级

社区入口是业主归家的第一道风景，它串联了业主归家体验的过程。美焕行动关注颜值+功能性的社区入口升级，归家便是美好生活的开始

2) 园路绿化升级

不仅美化环境、更是亲近自然、有氧焕活的“小绿岛”。美焕行动关注园路绿化系统升级，为业主打造更宜居健康的生活环境。

3) 地下车库升级

用车通行，是社区业主的核心需求和痛点场景，聚焦老社区交通难点，进行精准提升，给业主更安全、更便捷的通行体验。

4) 活动场地升级

好的社区，不应有着冰冷的藩篱，美焕行动聚焦活动空间的打造和升级，构筑开放式的社区空间，和业主一起建成良好温馨的友邻能量场，让人们乐在其中。

3、社区焕新发展方向

美置服务社区焕新不局限于社区“硬件”升级，基于社区可持续发展的理念，美置服务创新社区品质提升思路，通过升级社区“软性服务”让社区焕新生长。

在株洲东部美的城，美置服务红色管家通过开展座谈联谊活动的方式推进小区党支部建设，发挥党建引领作用，增进小区居民及小区党支部的互联互通，达到共建、共治、共享的目的。在君兰高尔夫花园，美置服务与当地城管、环卫部门联合建立协同机制，一方面对项目水体、以及项目周边区域内君兰河堤公园等道路、环境进行共管共治，另一与居委会、业主等多方主体联动，共同推进文明社区建设、社区低碳出行等举措落地。

此外，美置服务传承美的科技和智慧基因，早在2015年便全面开启数字化进程，引入工单报事管理、安全线上巡更、设备台账线上管理等。至今，美置服务已接管全国250余个智慧社区，为庭提供智慧物业服务。

未来，美置服务将通过持续的企业资源投入，紧跟行业发展趋势，围绕客户需求，在社区焕新中与政府部门协同，与业主共创，共同打造红色社区、低碳社区、数字社区，推动社区品质提升再上新台阶。

I 美置服务社区焕新经验借鉴

1、注重社区多元化需求

。社区不仅仅是居民生活场所，也是社会基层治理的重要组成部分，美置服务不仅发挥了物业管理的作用，满足业主对于社区品质提升的需求，维护了开发商的企业品牌形象；同时也积极协助政府部门，在党建引领下参与社区的治理，同时满足了业主、开发商、政府部门等多方诉求。

2、挖掘客户运营价值

。存量住宅项目的客户拥有丰富的价值，但许多物业企业尤其开发企业，只重视销售产品时的价值。对于已交付小区，业主仍有大量的需求待挖掘。美置服务在经济下行压力较大时，仍然投入专项资金用于社区焕新，既表达了自身对于小区业主的诚意，同时也为提升客户满意度，进一步挖掘客户潜在价值做铺垫。

3、与时俱进，提升自身服务能力

。“双碳”背景下，低碳社区的建设具有必然性，美置服务及时把握政策导向，转变发展观念，积极投身绿色低碳社区建设，提高社区绿色低碳化改造能力，具有较强的前瞻性。

4、协同母公司与集团专业能力

。美置服务借助于美的集团在数字化方面的专业能力，在社区焕新时投入物流机器人等智慧化设施设备，既推广了集团的科技化产品，同时也提升了自身在社区品质提升方面的能力。

社区焕新是业主美好生活的催化剂，是开发企业品牌价值的助推器，是政府基层治理的重要支撑点。美置服务心系客户，社区焕新不仅提升硬件品质，同时围绕客户需求，协同多方力量共创，增强社区软性服务，为行业社区焕新发展提供了新思路。未来随着“美焕行动”的不断实证落地，美置服务社区品质提升未来可期。