

温暖，是用心服务的美好呈现。作为中国领先的城市和园区综合开发运营服务商，招商蛇口致力成为美好生活承载者，秉持“以客户为中心”的理念，以客户为先，用有温度的努力，赢得每一份客户满意度：2021招商蛇口跻身中国房地产企业客户满意度20强；招商积余物业服务力百强企业TOP6

家在情在，只因有人温暖相伴。

今天小招君带大家认识2021年度10位社区服务之星，和这群可爱的人一起感受温暖。

在招商蛇口的小区里，总有一些这样的人：他们维护社区环境的优美与生机，守护业主生活的安宁与祥和，也许你不曾留意他们，但你有需要时，他们一直在身边。

招商蛇口 | 招商积余

招商会

ZHAOSHANG SNAKOU

周馨羽
重庆·招商依云江湾
客服助理
招商蛇口服务之星

事事有着落，件件有回应

码上关注招商荟小程序

如果用一个词形容周馨羽，那一定非“暖风”莫属。作为重庆公司招商依云江湾项目的一名客服助理，她入职以来一直兢兢业业，每当业主们有疑难时，她总能积极沟通，了解需求，在旁人看来，她做到了“事事有回应，件件有着落”！

在某个温暖的周末，业主在家门口招待来访的朋友，突然发现门锁的可视功能一片漆黑，无法使用。得知情况以后，周馨羽第一时间联系了维修师傅前去查看处理，没想到情况比想象中复杂得多，师傅告知可视对讲有问题，于是周馨羽二话不说转头联系智能化师傅前来处理。为了给业主排忧解难，她行事快如风，恰似暖风吹来，问题随即迎刃而解，业主脸上洋溢着满意的的笑容。工作期间，她对每一位业主微笑以待，用最温暖的声音，提供最暖心的服务！

2、暖流

招商蛇口 | 招商积余

招商会

ZHAOSHANG SHEKOU

徐文彩
南京·招商雍宁府
客服主管
招商蛇口服务之星

以实干换真心，以真情暖人心

码上关注招商荟小程序

徐文彩是南京公司招商雍宁府的一名客服主管，在团队和业主们眼里，她恰如“暖洋洋”的太阳一般，尽心尽责，用心守护。

徐文彩相信实干能换真心，真情能暖人心。她独当一面，扛起重担，积极组织丰富多彩的社区文化活动，为此赢得了业主们的一致好评；她热心服务，并在2021年7-11月第三方客户满意度调研中获得4次100分。在同事眼里，她常常“想业主所想、急业主所急”，这一丝不苟的工作态度也感染着雍宁府客服团队，他们的一举一动都体现了招商人追求卓越，服务至上的服务理念！

4、暖心小帮手

招商蛇口 | 招商积余

招商会

ZHAOSHANGKOU

陈俊儒
武汉·招商东城华府
维保工程师
招商蛇口服务之星

用真心换实意，以服务换口碑

码上关注招商荟小程序

陈俊儒是武汉公司招商东城华府的一名维保工程师，入职以来，始终秉承着认真负责的态度，为业主们提供日常维保服务。平凡因坚守而弥足珍贵，在平凡的岗位中，他倾注了满满的“暖意”，一直默默守护着业主家人的幸福生活。

陈俊儒所负责的高层楼栋共有4栋，他对每一户业主提出的报修都亲力亲为，每回接到报修的消息，他便急匆匆地跑到现场勘查、判定、安排施工单位整改维修，一环接着一环，不管风吹雨打、汗流浹背，他都尽心尽力。每次维修完成后，他还亲自确认维修现场的清理恢复。功夫不负有心人，陈俊儒管辖的楼栋报修评分以“满分0差评”的成绩一直居于优秀工程师之列。

6、暖心小棉袄

招商蛇口 | 招商积余

招商会

ZHAOSHANGKOU

冯极
上海·招商虹桥公馆
房修工程师
招商蛇口服务之星

不忘初心，方得始终

码上关注招商荟小程序

冯极是上海公司招商虹桥公馆的一名房修工程师，用“温暖”二字形容他最为贴切。一直以来，他以客户至上、真诚用心的服务赢得了众多业主的一致好评。

某个寒冬清晨，冯极轮休正独自在家带孩子，在接到业主李女士的电话报修房顶一直在滴水后，这位奶爸急忙带着儿子直奔小区，到了现场发现楼上空置房有漏水情况，积水已覆盖整个地面，他脱鞋后趟水进屋，查明为管道冻裂造成。为避免渗漏继续向外蔓延，他忍着刺骨的冰水紧急清扫地面积水。

8、小暖阳

招商蛇口 | 招商积余

招商会

ZHAOSHANGSHEKOU

毛菲
沈阳·招商雍景湾
客服管家
招商蛇口服务之星

业主至上，服务第一

码上关注招商荟小程序

毛菲是
东北公司沈阳
招商雍景湾的一名客服管家
，也是业主们贴心的“暖宝宝”。

自从事客服工作以来，经过1年多的磨砺，她已成长为一名优秀的管家。2021年度获得锦旗8面，线上表扬11单，月服务之星2次，得到公司和广大业主的认可。

在毛菲眼中，每一位业主就如同家人一般，需要陪伴和关爱。其服务社区内有位独居老人，毛菲格外关注，无论休息与否，帮老人取快递、缴电费都成为工作的日常。中秋佳节是团圆的日子，怕老人孤单，她敲门拜访，给老人送去家人般的关爱。

10、暖人心窝