2020年度重庆优秀物业人（排名不分先后）

重庆万科物业总经理 陈麒同

获奖理由：他洞察行业发展趋势，深谙客群深层需求，以独到的眼光、缜密的逻辑以及创新的思维，带领团队积极探索、总结经验，以“让更多用户体验物业服务之美好”的企业使命，推动企业不断发展。

保利重庆物业管理有限公司总经理 凌峰

获奖理由：他拥有近20年行业运营与管理经验，在全域化物业管理和城市服务上具备独特的眼界与视角，带领保利物业重庆公司，秉承“人文社区，价值生活”品牌理念，从服务社区到服务城市，致力成为城市人文与美好生活服务商。

融创服务集团西南区域公司总经理 张瑛

获奖理由：具有18物业管理从业经历的她，一直以推动和谐社区建设、营造美好生活为己任，带领团队建设文明社区、弘扬公益精神，所管辖物业项目屡获国优、市优荣誉称号。作为市、区级物业服务行业专家库成员，为西南物业行业健康持续发展做出积极贡献。

天骄爱生活集团副总裁兼商业公司总经理 汪震洲

获奖理由：2019中国百强物业经理人，他拥有丰富的物业管理经验，带领团队不断探索生活新边界，致力为业主、客户提供商住产一体化全息生活服务，为中国物业行业发展贡献天骄力量。

蓝光嘉宝服务西南区域副总裁 崔雅萍

获奖理由：专注物业服务领域14年，她带领团队秉承蓝光嘉宝服务“双满意”核心理念，洞悉市场变化，抢抓机遇，在全样服务和科技智慧的双轮驱动下，以客户满意为第一目标，践行“用心服务生活”理念，扩大蓝光嘉宝服务在西南区域的领先优势。

金科物业服务集团有限公司渝西区域公司总经理 段先勇

获奖理由：15年的物业管理经验成就了他带领团队逆水辛勤的坚韧性格。不断提升服务品质，始终将“业主的满意”放在首位，把全科式美好生活融入物业服务的日常。

上海永升物业管理有限公司西南区域公司总经理 陆晓

获奖理由：他从事19年以上物业管理，其中国内龙头物业企业从业经历14年；具有丰富的团队管理经验和公司运营经验，并具备开拓创新的思维和全新的公司经营思路。

重庆新东原物业管理有限公司总经理 黄刚

获奖理由：他拥有物业行业多年运营与管理经验，具备独特视角与眼界，深谙社群运营，洞悉当代城市居民深层次需求，带领重庆东原物业始终践行“为幸福多做一点”的服务理念，探索具有东原特色的社区、社群运营新模式。

新鸥鹏物业集团重庆区域负责人 刘张华

获奖理由：自加入新鸥鹏物业以来，他带领多个管辖项目荣获“中国物业管理优秀示范区”“中国五星级物业服务小区”“重庆市物业管理优秀示范区”等荣誉，为新鸥鹏物业获评“中国物业服务百强满意度领先企业”做出了突出贡献。

重庆新隆信物业管理有限公司总经理 高仲

获奖理由：他潜心研究物业服务20余年，以“全国领先的专业化物业服务集成商”定位，引领新隆信物业（原隆鑫物业）深耕全国重点城市；身为重庆市物业管理协会副会长及九龙坡区物业管理协会会长，他为推动行业健康发展做出积极贡献。

华侨城物业（集团）有限公司重庆分公司副总经理 汤青源

获奖理由：他深耕物业服务领域十余载，用服务创造价值，用细节创造品质，紧跟华侨城物业（集团）跨越式发展步伐，带领团队运用互联网思维助力企业发展，用行动诠释物业人的使命担当，用品质服务赢得客户认可。

富力城领城里项目经理 李晴旭

获奖理由：从业8年的他，始终坚信“业主诉求无小事”，收到的21面锦旗是对他工作最有力的认可。疫情期间，他坚守防控第一线，测温、消毒、送菜是他的日常写照，2万步徽信运动长期霸屏榜首。

共建共享新时代美好生活

2020年度重庆优秀物业管理单位揭晓

2020年度重庆优秀物业管理企业（排名不分先后）

JINKE 金科服务 美好你的生活	Vanke Service 万科物业 | 重庆	sunac 融创服务 至善·致美	NEW OPEN 新鸥鹏物管家
保利物业 人文社区 价值生活	华宇物业 savills 华宇第一太平戴维斯	富力物业 R&F SERVICE	新隆信物业 用心服务品质生活
天骄爱生活 Tianjiao Joyful Life	JUSTBON 蓝光嘉宝服务	联发物业	東原 东原物业 DOWELL PROPERTY MGT
OCT 華僑城物业服务	永升服务 YONGSHENG SERVICE	碧桂园服务 GARDEN	金碧物业 贴心服务 真诚相伴

物业管理事关人民群众的居住生活品质，很大程度影响着居民的幸福感、获得感。本报已连续举办3年的优秀物业管理单位评选，一直备受社会关注。

4月初，2020年度重庆优秀物业管理单位评选启动。经重庆日报全媒体广泛宣传、互动投票和本刊智库专家组严谨评审考量，“2020年度重庆优秀物业管理企业”“2020年度重庆优秀物业小区”“2020年度优秀物业人”三大榜单今日揭晓。

其中，新鸥鹏物业、万科物业、融创服务、金科服务、保利物业、华宇第一太平戴维斯、富力物业、蓝光嘉宝服务、华侨城物业服务、新隆信物业、碧桂园服务、东原物业、天骄爱生活、永升服务、联发物业、恒大金碧物业荣登优秀物业管理企业榜单；16个小区获评优秀物业小区，12人上榜优秀物业人。

这份“榜单”蕴含了物业企业贡献、创新举措、社区商业、资本动向、社会责任、居住环境、物业管理、智能科技、邻里关系、社区文化十大指标的综合评比。

企业广泛参与 市民积极点赞

2020年度重庆优秀物业管理单位评选活动一经启动，共吸引近100家物业企业参评。其中候选的30家参与了线上投票。

“网上投票系统上线当天，参与人数就近10万人次。”活动组委会负责人介绍，7天时间共有超过40万人次参与投票，充分反映出物业企业的重视程度和市民的参与热情。

近年来，物业企业从服务质量、服务边界、智慧科技、社群活动等多方面进一步发力，不断提升业主的居住生活品质，和谐幸福美丽社区建设取得了长足的发展。

重庆市物业管理协会有关人士表示，新冠肺炎疫情防控期间，各物业企业和物业人付出艰辛和努力，业主都看在眼里、暖在心里，守望相助共渡难关之后，居民与物业人的关系更加和谐。

责任焕新品质 提升居住体验

“现在环境优美、配套齐全，高端化、品质化、智能化的小区越来越多。”去年参观过主城好几个朋友的新家，刚搬新家的周女士感慨道。周女士的新家位于礼嘉组团，小区草木葱茏，花园大，设施齐，还是智慧小区，周女士对此十分满意。

近年来，随着时代人居需求变化，开发商越来越重视建筑品质、小区环境、配套设施和公共空间的打造，更多体现住宅的居住属性。品质化、差异化、智能化，以及社交化，成为当前各房企打造物业小区的核心发力点。

智能化近年来广泛应用于很多物业小区。智慧小区建设不仅为业主带来了智能化高效便捷的生活体验，也有效提升了物业管理效能，极大提升了物业小区的品质。

多重举措助力 让生活更美好

最近，一系列与物业管理相关的法律和举措密集出台施行。将于5月施行的新版《重庆市物业管理条例》尤其备受社会关注。

“《条例》施行将更好地解决市民普遍关心的业主大会、物业服务费、车位、公共收益等物业管理热点难点问题，也将进一步推动物业企业提升管理服务水平。”物业行业有关人士说。

除了新版《重庆市物业管理条例》即将施行，4月初，市住建委还印发了《重庆市物业服务企业和物业项目负责人信用管理办法（试行）》，市住建委联合、市民政局联合印发了《2020年推进物业管理融入社区治理工作方案》。

行业人士表示，一系列举措的施行，将切实调动企业、业主、社区等多方力量，共建更加和谐幸福美丽的社区生活共同体，必将推动物业行业高质量发展之路越走越宽广。 **易劲松**

致力“美好空间 服务城市”

让更多用户体验物业服务之美好

——访重庆万科物业总经理陈麒同

【人物名片】

陈麒同，重庆万科物业服务有限公司总经理。

疫情期间，陈麒同带领重庆万科物业全体员工，积极响应政府号召，启动“应急工作组+春节总值班+突发事件”机制，落地万科物业集团统一部署的应急方案；同时，根据重庆实际情况因地制宜，为重庆的客户提供更贴合本地特色与实际情况的服务。重庆万科物业在特殊时期用实际行动，有力诠释了责任担当的内涵，收获了客户与市场的一致好评。

在与陈麒同的面谈中，“焕新”、“升级”多次出现。他将逻辑思维、经验沉淀与创新思维融会贯通，为重庆万科物业注入创新血液。力争带领万科物业重庆公司进入一个新境界。

服务双轮驱动 重构城市空间服务

早期的物业企业更多地依附于地产，但随着物业企业的上市潮涌现，资本市场着眼关注物业行业的发展潜力，非关联交易也开始产生。面对这一变化，陈麒同谈道：“物业服务不再局限于住宅，或服务商企、或服务社区、或服务城市，这不是设想，是万科物业已经实现的事实。”

因此，万科物业积极研究城市空间服务未来发展方向，对发达国家的城市治理工作进行了考察与研究，积极响应政策、顺应市场。以新加坡为例。当地政府将整个城市的公共服务承包给总服务商，由服务商再进行各专业线条的分包及管理，市民参与监督、政府购买服务，城市治理效果显著。

2018年5月，万科物业发展股份有限公司与珠海大横琴投资有限公司签署战略合作协议，为横琴新区提供城市公共空间、公共资源以及公共项目整体整合的“大物业”服务。经过近两年的运营，横琴模式已输出较多可借鉴的经验与成果，这也是中国首个“物业城市”治理模式。以此为契机，万科物业相继为雄安新区、广州白云新区、成都高新区等地提供城市空间服务。

2019年12月12日，万科物业宣布与戴德梁行签约成立合资公司，着重于商业物业及设施管理等服务上的强强合作，以适应中国商业物业及资产管理方面的重大变化，更好地把握中国城市化进程中的发展机遇。

关于如何构建具有大面积复制性的城市空间服务模式，陈麒同认为，对于老城区，现阶段应“做小”，即从社区服务逐步升维到城市服务；通过承接街道或社区内基础公共服务，利用万科物业线上化管理信息平台及社区管家触点，为社区提供全维度服务。

当前，重庆市政府对城区建设和治理十分重视。陈麒同认为，物业企业在向城市服务迈进过程中，社区治理是必经之路，包含将线上系统与线下社区做连接，提供基础服务、社区安保服务、流动人口信息管理、社区活动组织，线上社交平台以及公共资源经营的服务。“目前而言，重庆万科物业计划在街道这个维度，以社区治理为发力点，扎实打好社区治理的根基，为实现城市服务积累经验。”

引领行业风向 科技赋能美好生活

手机缴费、扫码开门、APP报事报修……当物业遇上“互联网+”，人们的社区生活也随之颠覆，更便捷、更高效。

早在2015年，万科物业推出“睿服务”模式，此后不断升级，2016年9月推出的睿服务3.0已实现“人财物的连接”。据陈麒同介绍，万科物业在2014年设计完成第一个物业行业具有知识产权的智能楼宇管理的BI系统（EBA系统），同年重庆万科物业就落地了7个项目。

现如今，重庆万科物业接管的项目都已全部上线“战图”系统与FM管理系统（设施设备综合管理系统），支持手机蓝牙、二维码开门功能的硬件在重庆万科物业服务的项目基本完成安装；2019年，重庆万科物业共有19个项目完成了数字消防的软硬件建设（远程实时监测和报警功能），9个项目完成“睿眸”的安装改造（人脸识别+加身份核对），所有项目车场管理系统都完成“黑猫二号”系统的改造（自动识别、无感支付、财务营帐系统自动同步、一键锁车等功能），7个项目安装多功能遥行方式的黑猫一号系统。

值得一提的是，为了更好实现智慧物业，重庆万科物业对智能化、科技化行业各个端口进行了积极的研究和探索。

以智慧社区和外来人口管控为例，一是提升业主归家体验，业主进入社区后，面部识别系统将自动激活业主信息，实现楼栋电梯下行等候、车位地锁自动解开以及户内设备（地暖、空调、灯具等）自动开启；二是园区内安全防护升级，包括在道闸、门禁等都配备电子定位系统，独自在家的老人或小孩佩戴统一智能手环，业主根据实际需求设置安全区域，一旦离开这个范围，手环将自动触发警报，达到业主及时知悉、物业及时管控，避免意外发生；三是在监控系统增加AI识别功能，根据面部信息及衣着进行身份甄别，非社区人员在园区内逗留过久，系统将自动发送预警通知后台，打造更安全的社区环境。

将科技化、智能化的运用在更多物业板块，切实服务业主、方便业主，这是重庆万科物业持续在做且越做越好的事。

新形势新思考 打造物业时代尖兵

在新的时代背景下，如何担负起历史所赋予的责任，迎接严峻的市场经济挑战，如何在激烈的竞争中，寻求更加广阔的生存和发展空间，是摆在每一个物业企业面前急需破解的一道难题。在陈麒同看来，物业企业的发展，必须加强基础建设，夯实物业服务的根基。而基础建设的核心，就必须培养团队精神，建设具有自己企业特色的团队。

那么，如何打造一支精锐的物业团队？

陈麒同介绍，重庆万科物业入驻11年，目前在职员工总计约3500人，在团队管理上，公司对管理人员有六诫勉：

顾全局、敢担当、不放弃；

下属的成长才是自己的成长，团队的成功才是自己的成功；

职业越高就有越多双眼睛看着你，你怎么做下属就会怎么做；

深入一线、刨根问底，对后果的估计是决策的前提；

懂经营，保品质，让创新成为习惯；

把经验变成制度和知识，是对组织真正的贡献。

在遇到棘手的难题时，陈麒同常把这六诫勉反复斟酌，“顾全局、保持思考、刨根问底……这些做事的态度真正去执行起来远比说起来要难得多，但却时常鞭策着我。”

在物业团队中，除了管家和安全员外，维修人员也是服务一线的“常驻军”。谈到印象深刻的事时，陈麒同说了这样一件事：深夜11点，万科悦湾的维修员黄师傅本已下班休息，却接到社区临时通知，8栋主排污管道严重堵塞致业主的卫生间持续积水，随时可能淹到家具。接到这项任务，黄师傅和同事立即返回社区进行疏通作业，因情况特殊、使用常规工具收效甚微，黄师傅用手将排污管里的残渣一点一点掏出来，就这样持续进行了40个小时，直到第三天凌晨1点，黄师傅与同事才终于把排污管道疏通。

“黄师傅的吸业触动了我，‘让更多用户体验物业服务之美好’，这是万科物业的企业使命，也是我们一直在做的。”陈麒同说道。

“人情味”、“贴心”、“敬业”是客户反馈的、对重庆万科物业服务评价里出现频率最高的词汇。正是秉承重庆万科物业的“六诫勉”，以及“安心 参与 信任 共生”的企业价值观，重庆万科物业在竞争白热化的物业市场中拥有充足的底气，也通过一点一滴的用心服务，收获来自业主和行业的好评。 **张婷婷**

保利深入践行“大物业战略” 做公共服务先行者

2020年对于保利物业来说，可谓特殊而又具有意义的一年。

这一年，随着保利物业的多元化发展和市场化拓展，迎来了新的发展节点，深入践行“大物业”战略；这一年，伴随着物业企业在资本市场的百家争鸣，保利物业发布港股上市后首份规模利润“双增长”成绩单；这一年，保利物业在物业服务实践中逐步接轨社会治理，展示新时代物业的新价值。

得益于对重庆这座城市的深刻理解、对重庆文化的深度融合、对重庆发展的机遇把握，已经深耕巴渝15年的保利物业，以强大的战略指导、专业的服务体系、差异化的公共服务领域布局，走出了一条高质量发展道路。

可以说，“大物业”既是保利物业的底气，也是其在行业中寻求差异化发展的一张重要的王牌。

接轨社会治理 公共服务优势显著

一场危机，更多生机。疫情“大考”之下，视角不同、格局不同，领略的风景就不同。当前，重庆乃至中国的物业行业正在发生着微妙的变化。保利物业借此慢慢从“量变”开始到“质变”。

相比同行，保利物业在以居住业态为根基的同时，不断巩固基石，强化服务特色，提升服务品质，重点发力公共服务领域。

在保利物业看来，随着城市化进程与乡村振兴战略的推进，未来公共服务也将进入爆发期。在“大物业”战略之下，保利物业坚定不移发展公共服务，打造“镇兴中国”公共服务品牌，业态范围涵盖各种城镇、特色小镇、景区、产业园区等，用“大物业”致力于打造“共建共治共享”的社会治理新格局。

在此基础之上，作为率先走进城镇，创新“政府+企业”新型公共服务管理模式的引领者，保利公共服务防疫责任重大。

在疫情期间，保利物业除了社区、写字楼等一线防疫，更是深入到景区、城镇、军警后勤、校园、医院、交通场站、公益设施等公共服务领域，承担了大量的疫情防控和服务保障工作。

疫情之初，在政府的组织管理下，保利构筑“大物业”坚实防线，参与武隆区南滨路段、武隆区平角古镇、武隆区白马镇、綦江区永城镇等场镇公共服务中，积极承担央企责任。凭借着充分的程序化服务和网格化服务的经验，保利快速做出一级响应，启动应急预案，通过跨行业、跨区域的资源调配，在人员、物资、管理、服务上给予了重要保障，形成一个有效的联动机制和共享平台，为满足居民基本公共服务需求提供了强有力保障。

针对公共服务区域具有人员密集、流动性大等多种防疫难点，保利物业的疫情措施不断升级。以消毒工作为例，保利物业在邃荣高速等地方将喷洒车变身消毒车，发挥喷洒车机动作业快、渗透力强、全覆盖无死角等优势，针对高速路收费站、服务区等进行360°全覆盖消毒作业。

面对在重庆境内高速公路、服务区等公共环境，保利物业除了做好专业、细致的全面消毒外，同时配合防疫部门在服务区设置防疫检测点，通过配合相关部门引导交通管制，划分停车区域、加强体温检测等方式，为市民公共出行提供强有力的后勤体系支撑。

保利物业作为公共服务的先行者，在此次公共防疫过程中，凭借自身丰富巨细的服务理念和专业能力，充分展示了“大物业”应对公共卫生危机的全域化管理优势，彰显了“大物业”战略布局的协同价值。

构建安全屏障 夯实社区防疫基石

社区是疫情联防联控的第一线，也是最有效的防线。

在公共服务领域下苦功的同时，保利物业第一时间响应各级政府工作部署，构建起涵盖住宅、商业写字楼等多业态的立体化防线。

在住宅领域，保利物业通过多项防控措施，重庆区域40余个在管项目上千名物业人员在岗坚守，以每日疫情排查、门岗管控、消杀防疫等措施构建疫情防控“防火墙”。

及时的行动，来源于敏锐的布局。事实上，早在小区实行封闭管理之前，保利物业重庆公司已启动防疫工作，通过官方微信、管家朋友圈、园区温馨提示，第一时间发布预防新型冠状病毒科普提示，让业主增强防范意识。

疫情期间，对于普通民众而言，宅在家里不出门就是对抗击疫情最大的支持；对于保利物业而言，让业主吃上放心菜，安心渡过难关，便是对抗疫最大的贡献。保利物业充分利用已经成熟的保利业主专属采购平台——“保得利精选”，迅速就近组织资源，为业主供应蔬菜、肉类、水果等生活物资，并从分拣，到配送，从抵达小区门岗到物业人员配送至业主家门口，全程提供“零接触”服务。疫情期间，累计成交约14万单，为重庆20余万名业主家庭提供生活物资配送服务，得到了业主的大力好评。

值得一提的是，保利重庆物业积极创新，利用有效资源，改喷洒车为消毒车，对社区每个角落进行全面消毒；将喷雾扇变消毒机，以多渠道、多方式降低病毒传播的可能性，尽力保障业主安全。

党建引领发展 抗击疫情勇担使命

无论是企业发展，还是疫情防控，保利物业深知央企责任，把党建作为重要抓手，把民众的生命安全和健康放在首位，始终听党话、跟党走。

党建融入思想教育。公司党组织始终把思想教育、党性教育与企业文化建设、破解企业高质量发展难题、解决职工反映强烈问题紧密结合。广大党员干部政治意识和学习意识不断提高，守初心担使命的责任感和自觉性有力增强。

党建融入队伍建设。公司党组织坚持党管干部原则，注重加强顶层设计，加大优秀年轻人才选拔使用力度，加大干部交流与考核力度，不断匡正企业选人用人风气，为企业实现高质量发展打下坚实的人才基础。

党建融入生产经营。公司党组织结合企业特点，主动探索党建工作与生产经营深度融合有效途径，党建引领从规模化发展向精细化管理转型，以高质量党建引领高质量发展。

值得一提的是，2019年，保利物业在江上明珠项目打造首个重庆“星火社区”示范项目，先后联合社区党委倡导“禁止高空抛物，共建美好家园”活动，推出“天使花语，情暖母亲节”公益活动、共创“垃圾分类，创建文明社会”主题活动等。

在疫情防控的紧要关头，保利物业重庆公司更是以党旗为引领，紧密团结，上下联动，勇担责任，为业主及市民牢牢筑起了一道疫情防控的“红色防线”。

疫情期间，保利物业重庆公司党支部组织成立6个突击队，其中党员突击队3个、团员突击队3个，压实防控责任，做好防范工作。同时，建立公司及项目层级的早、晚疫情专题会议制度，针对疫情发展情况，及时调整防控工作。

“党建引领”就像一条结实的纽带，将重庆保利物业与居民的心时刻牢牢地连接在一起。

疫情之下，行业正处于发展模式和竞争格局发生深度变革的新起点。伴随着业主需求的多元化及服务模式的更新，市场对物业企业将提出更大的挑战。如何转危为机，是行业当下亟待解决的问题，也是物业企业可以扩容再发展的机遇。在此契机之下，率先从“小物业”到“大物业”，从社区走向社会和城市的保利物业，无疑已经抢得了先机。

方威 图片由重庆保利物业提供

保利物业使用消杀车对潼荣高速路服务区及收费站进行消毒

保利物业为业主提供线上采购平台及“零接触”配送