

回归服务本质 持续提升业主满意度

访东原仁知服务集团重庆新东原物业管理有限公司总经理黄刚



人物名片

黄刚，东原仁知服务集团重庆新东原物业管理有限公司总经理，他深谙服务真谛，洞察业主需求，坚守服务品质，带领东原仁知服务集团连续多年蝉联业主满意度行业前三，实现业务战略转型，将东原仁知的服务业态从传统住宅延伸至工业产业园、机场、政府公建、学校、城市服务、旧城改造等领域。

在与黄刚的交谈中，“服务”、“温度”、“焕新”、“升级”等词多次出现。他将逻辑思维、经验沉淀与创新思维融会贯通，力争带领东原仁知服务集团重庆新东原物业管理有限公司进入一个新境界。

新形势新思考 打造物业时代尖兵

4月13日，东原仁知服务聆讯版本招股书在港交所挂网，4月19日东原仁知服务公告于4月19日-4月22日招股，公司拟发行1666.67万股股份，其中公开发售166.68万股，国际发售1499.99万股，每股发行价11.90港元-15.40港元，每手200股，预期将于4月29日上市。这意味着，这家源自重庆、立足于“重庆+上海”双总部，以“中而美”为定位的综合物业服务企业IPO征途更进一步，即将叩开港股市场的大门。

如今，随着物业企业的上市潮涌现，越来越多的资本着眼关注物业行业的发展潜力。那么，对于如何看待物业企业进入资本化运作？“上市对与物业管理单位来说，是一个新的起点。”黄刚说，一方面更有利于企业接受市场全方面的监督，另一方面，将为境内外投资者提供更多投资渠道，亦有助企业自身行业形象进一步提升。在资本的助力下，东原仁知服务“大物业·全价值”战略，将助力公司打造多元业态和全产业链的服务优势，实现积极稳健的增长态势和长期主义的发展目标。

在资本时代，东原仁知服务将如何快速稳扎的打开发展的新局面？东原仁知服务将坚持以打造客户满意度为长期战略，并加大对科技智能化的探索与实践，多维度提高客户认同感。

据黄刚介绍，东原仁知服务业态涵盖了住宅社区、商写、学校、医院、产业园、政府楼宇等。业绩记录期内，东原仁知服务加入了更多非住宅业态，包括政府、公共设施、政府物业、位于国内的外国驻华大使馆、教育机构及医院。

2019年到2021年，东原仁知服务在管非住宅项目面积由115.9万平方米增长至768.4万平方米，项目数由16个增长至192个，年均复合增速分别高达157.5%、246.4%。



东原仁知服务集团员工专业热情

2021年，非住宅项目在管面积、项目数分别占东原仁知服务总在管的27.3%、59.1%，业态结构优化成效明显。

2019年，东原仁知服务总部落地上海，形成“重庆+上海”双总部格局，从侧面展现了其专注于西南与华东区域，同时选定城市群于一二线城市经济发达城市，如重庆、成都、上海、深圳、广州、武汉、长沙、北京的市场进行布局谋划。根据中指院2021物业百强排行榜显示，就综合实力而言，东原仁知服务在总部位于西南区域及长三角区域的物百企业中分别位列第5名和第9名。长三角区域在管面积占比由2019年的8.2%，提升至2021年的27.4%，市场结构持续优化。

回归服务本源 坚守初心构筑美好生活

在新的时代背景下，如何在激烈的竞争中寻求更加广阔的发展和空间？在黄刚看来，物业企业的发展，必须加强基础建设，而基础建设的核心便是夯实物业服务的根基。

“对于理想人居，在我们看来，让服务回归本真，这便是东原仁知

服务所追求的人居本质。”黄刚说。

东原仁知服务在行业内口碑很不错，社区、社群文化运营上也取得非常突出的成绩，然而，面对如今同质化比较严重的市场，物业服务的作用被弱化。基于此，东原仁知服务一直在探索新的服务理念与方式。更加注重业主生活体验，用真诚与激情坚守着物业服务本真。

作为中国物业服务满意度领先品牌，一方面，东原仁知服务透过服务流程优化、服务品质监控、客户沟通畅通等持续夯实服务品质，另一方面，以“原·聚场”“原·管家”等品牌营造构建差异化竞争优势。

东原仁知服务拥有“原·聚场”“原·管家”“东御”“原·生活”四大品牌。社区生活品牌“原·聚场”，倡导“生活美学、亲子互动、戏剧艺术”理念，贯穿在东原仁知服务在管项目的社区文化活动中，促进住户联系、增进社交往来的同时，建立住户社区意识，提供更好的生活体验。“原·管家”提供优质定制、细致贴心、个性化、多元化服务。“东御”提供高品质、高满意度、高收率助力东原仁知服务在中国高端物业服务领域中的领先地位。

党建引领 推动物业管理融入社区治理

东原仁知服务集团结合企业自身优势，以党建引领基层治理活力，释放生生不息的生产力，为社会高质量发展贡献力量。

为进一步加强公司党组织建设，用党建工作的成效推动和促进企业实现更好、更快发展，东原仁知服务集团旗下公司成立了重庆新东原物业管理有限公司党支部。黄刚表示“党总支的成立，不仅是一种荣耀，更是一份沉甸甸的责任，接下来，党总支将强化政治引领，把加强政治建设作为目前的首要任务，强化特色，以更加坚决的态度、更加有力的措施、更加务实的作风提升履职工作实效，以实实在在的工作业绩展现党总支的新面貌、新气象和新作为”。

多年来持续扎根社区，东原仁知服务集团在疫情防控期间，日夜坚守社区防控一线，充分发挥基层党组织带头作用，为社区居民提供必要的生活服务，聚红色力量，把社区空间打造成为党员和群众的温馨家园。

黄刚表示，东原仁知服务集团不断探索党建引领下的“红色物业”治理模式，全面建设“红色物业”工作体系，引领推动物业管理与社区治理融合发展，贴切地为业主办实事、做好事、解难题。

“人情味”“贴心”“敬业”是客户对东原仁知服务评价里出现频率最高的词汇。从“为幸福多做一点”的初心，到“为安心的每一刻”的升级，东原仁知服务开启全地域、全业态、全生命服务周期的物业管理，拓展更广阔的物理区域、融合更多样的服务创新。东原仁知服务集团重庆新东原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

图片由东原仁知服务集团提供

焕新环境 丰富活动 优化服务

华宇第一太平戴维斯 “宇心同新”升级美好生活

近年来，物业行业进入了快速发展新赛道，头部企业在做大做强的基础上不断谋求创新，努力为业主提供更优质的服务体验。

随着时代的发展，“90后”“00后”逐渐成为主力客群，他们对个性、权益的关注，对品质的追求，使得过往只做好“物”的基础管理、收取物业费的传统思维，已难以适应市场发展。

该如何升级服务品质，不断满足业主更多元化的需求？

近年来，华宇第一太平戴维斯积极汲取国际物业行业经验，坚持“宇心同新”品质提升行动，焕新环境、升级服务、丰富社区活动，收获了业主频频点赞，走出了一条高质量发展道路。

“宇心同新”行动 让老小区“逆龄生长”

春风和煦，草木青青，重庆华宇小区里呈现出一派生机勃勃的风景。4月，2022年“宇心同新”美好品质升级行动全面开启，覆盖全国华宇社区。此次行动通过工程整改、花木补栽、硬件设施新增、宇邻空间打造等近500个行动事项，进行全新服务品质提升，营造更安全、更便捷、更智能、更美丽的宜居社区。



重庆华宇第一太平戴维斯物业服务团队

重庆华宇北城中央目前已历经超10年的岁月洗礼。但如今，走进小区，映入眼帘的是干净平整的道路、苍翠欲滴的树木、运转有序的智能设备、优化改造的水景“喷雾”……无处不透着欣欣向荣的生机。历久弥新，是人们对这个老小区最直观的印象和评价。

“逆龄生长”的华宇北城中央仅仅是华宇第一太平戴维斯社区品质焕新过程中的一个缩影。在近年来的“宇心同新”品质提升行动中，物业服务的细腻关怀沉淀在园区的一花一草、一砖一木之中。通过“宇心同新”行动，华宇众多小区焕然一新，深受业主们的广泛好评。

今年，华宇第一太平戴维斯沉淀过往业主的认可与建议，将社区水体进行重点焕新升级。在此次水体焕新计划中，华宇第一太平戴维斯对重庆服务的有水体的项目进行了全面复盘，最终将所有不能正常运行的水体纳入修复计划。

在小区水体景观整改过程中，工程管理部一方面考虑提升品质效果，一方面考虑后期运维，对水体进行了改造试点。如北城中央原计划整改费用高、工期长，工程人员改变模式，将景观水池改造成水体“喷雾”，不仅观赏效果好，改造成本以及后期运维成本也大大降低。



华宇广场景观焕新

据了解，截至3月31日，华宇第一太平戴维斯共计完成95%的水体焕新，剩余将在4月底5月初完成，大部分水体将在“五一”恢复运转，为小区增添新的“活力”。

引入国际经验 提供有温度的社区服务

事实上，美好品质升级不仅是对华宇社区硬件环境的全面更新升级，更是对业主基于相伴而亲如家人的服务再升级。

为确保每位业主都能尊享高品质服务，随时感受到物业相伴，华宇第一太平戴维斯搭建内外兼修的服

务体系，以业主感知为原点，持续深化“优管家”服务体系，全新构建独具特色的“钻石优管家服务体系”，为业主提供多维度高品质的顶级物业管理服务体验，提升业主的品质感受和满意度，让相伴成为永恒。

此外，为了打造华宇式美好社区生活，增进邻里感情，重庆华宇第一太平戴维斯利用社区第三空间再设计，为社区打造睦邻文化空间，搭建友邻沟通、美好分享的桥梁，深受业主好评。

据介绍，2021年华宇第一太平戴维斯助力社区社团建设，以社团为核心力量首次挑起大梁，开启重庆乒乓球业主联赛。40多个华宇小区，21个初赛赛区，从组织报名到开赛比拼以及宣传造势，活动的每个阶段都

活跃着业主的身影，更有国家级裁判及团队担当作为专业人士助阵。

不仅如此，重庆华宇连续24年打造的“睦邻节”已成为华宇业主心中的温暖符号。去年的“睦邻节”，华宇第一太平戴维斯将“睦邻文化”进行了外扩，将主题升华为“和睦大家”，通过助农项目采购了近1万份新鲜蔬菜包，精心包装成“蔬心礼”，为业主们带去温馨和喜悦的同时，也为乡村振兴事业贡献一份力量。

今年，华宇第一太平戴维斯将继续以活动为桥梁，不断推陈出新，举办形式多样、内容多变的社区活动。例如，目前正在举办的“2022全民同新运动线上打卡计划”。作为华宇小区社群“定制款”活动，创造性地用“云健身”的方式，让业主利用碎片化

时间积极参与，营造了积极向上的健康社区氛围。

在健全的服务体系和社区活动的助力下，华宇第一太平戴维斯的业主服务体验感和客户满意度持续攀升。

智能化技术创新应用 赋能美好智慧生活

随着“互联网+社区”模式不断成熟优化，为了更好地服务业主，华宇第一太平戴维斯在为业主提供全方位的智能生活服务上进行了更多的思考，以“为业主提供美好生活”为前提，提供多种生活领域的增值服务。

为推动物业服务智能化，华宇第一太平戴维斯持续为社区引入智能门禁系统、智能车闸系统等，对传统小区安防进行更新，通过手机APP与智能门禁系统的连接，制定每个用户的唯一标识，建立用户与门禁设备的加密认证体系，让社区安全更有保障。

科技手段的发展不仅为物业服务品质升级插上翅膀，重庆华宇第一太平戴维斯更是打造了华宇业主专属的智慧物业生活社区。目前，华宇“小宇家”智慧社区已经上线，业主可以通过APP享受到优质的物业服务如缴费、维修、通知等，还能随时在线购物、搜索商户信息活动等。同时，以“小宇家”为窗口，深挖社区经济潜能，构建以家庭消费为中心的社区经济生态圈，包括社区生活、家装宅配、资产管理、社区金融各项业务。

通过不断升级的美好品质服务，重庆华宇第一太平戴维斯用365天始终如一的温情与相伴，将冰冷的房子变成了温暖的家，把区隔的建筑变成了暖心社区，让业主享受智慧科技赋能的高品质社区生活、与邻相伴的四季美好时光。

刘利 图片由华宇物业提供