

创新服务能力 突破服务边界 保利物业 稳步践行多元化发展路径

从“小物业”到“大物业”，从硬空间到软基建、从“现浇式”到“装配式”，保利物业经过三次转型升级，已经走向一个空间广阔、前景可期的领先赛道。

2022年，保利物业进入“装配式”战略元年。“装配式”物业服务模式的本质，是通过生产要素的标准化、规范化、体系化、秩序化，进而解决物业行业相对落后、粗放的生产关系与更高生产力要求的匹配问题。而“现浇式”物业服务模式可能更注重以管理为中心、以成本倒推定价，而且存在过度依赖线下的情况。

在“装配式”战略中，保利物业围绕四种核心能力的全新升级，即以客户为中心的产品能力、以品质为溢价的定价能力、以专业技术为手段的管理能力、以产业链集成为基础的平台能力，在党建引领、市场布局、服务品质、技术创新等方面持续发力，逐步走稳多元化的高质量发展之路。

近年来，保利物业重庆公司紧抓时代机遇、落地集团战略、深研市场变革，以满足客户多元化需求为出发点，不断创新服务能力、打破服务边界、迭代服务技术，引领服务转型升级。

深耕重庆17年以来，保利物业重庆公司将企业发展融入城市向上的美好轨迹，通过自我的不断迭代，夯实党建的“红色引擎”力量，强化服务，推进企业标准化、品牌化、智能化建设，以综合实力优势领跑行业。

夯实 全业态品质服务基底

一直以来，保利物业重庆公司将品质服务作为企业发展的底层逻辑，在坚持做好“品质”大文章的同时，积极拥抱时代变革，不断拓展服务的内涵与外延，在产业链上下游集成探索，实现业态多元覆盖、业务创新重构的格局。

经过多年的沉淀，保利物业重庆



保利物业温情服务场景

公司的服务版图已经覆盖住宅、城市地标性写字楼、政府公建、城镇景区、特色产业、院校、医院等多个业态，涵盖基础物业服务、增值服务、专业服务、公共服务等多个领域，致力于全业态品质管理服务。

在多元化发展的战略布局下，保利物业重庆公司针对普通住宅项目、高端住宅项目、商业及写字楼物业以及公共服务，分别打造了“亲情和院”“东方礼遇”“星云企服”“镇兴中国”四大服务品牌，以标准化的服务体系和精细化的管理体系，通过不同品牌辐射不同场景运营的客户。

与此同时，保利物业重庆公司还不断加大智慧化的布局来提升服务能力，通过“和院优品”等线上生活服务平台，推动购物消费、居家生活、旅

游休闲、交通出行等各类数字化场景，实现社区服务的数字化管理、社区安全的智能化管理、社区停车的规范化管理等。

保利物业重庆公司坚持深耕聚焦高品质赛道，截至2022年12月，现有签约项目102个，合同签约面积4042万平方米，在管面积3315万平方米，在管项目83个；在管业户103302户，覆盖重庆、四川、贵州、湖南，其中重庆市的在管项目分布在15个区县。

拓展 公共服务“大物业”版图

投入花灌木苗木54200株，投入

草坪1600平方米，补种补栽面积达25000平方米，涉及整改区域约60000平方米……今年国庆期间，经过保利物业重庆公司约450人次加班补种，被高温炙烤后枯死了大量苗木的长生河畔再次焕发出勃勃的生机。

作为城市公共服务的先行者，保利物业重庆公司立足“镇兴中国”这一公共服务品牌，在长生河的“有效治理”上率先突围，开拓央企物业助力城市治理的突破口。

自今年1月27日进驻长生河以来，保利物业重庆公司充分发挥央企物业在专业人才、标准流程、精细管控等方面的优势，在短时间内迅速建立起覆盖全河流的管控体系，将网格化、精细化、智能化的物业管理模式注入到河流环境管理领域。

在长生河项目，保利物业重庆公司配置了一个高执行力的团队，有定时定点巡逻的安防人员，有分段分区区域不定期作业的清漂人员，有每日巡查设施设备的工程人员，还有花草树木维护的绿化人员等，以专业的服务能力与服务品质守护长生河。

事实上，在夯实基础物业服务的前提下，重点发力公共服务领域，正是保利物业重庆公司加快高质量发展的关键秘诀。

经过多年深耕，保利物业重庆公司目前服务的项目已延伸至景区、城镇、产业园区、写字楼、院校等多种业态，实现了“从小物业到大物业”的突破。

如今，保利物业重庆公司已成功进驻重庆航空、西南政法大学、杨尚昆故里景区、广阳岛、重庆空港新城等公共服务空间，在“软基建”的赋能下，进一步助力实现公共配套的专业化、品质化、精细化落地。

党建引领 “星火社区”共建模式

麻辣鲜味的小龙虾、软糯香甜的玉米、百变美味的土豆……一道道来自田间地头的乡村美食，丰富了保利物业重庆公司业主的味蕾，也鼓起了广大农户的腰包。

2022年，保利物业重庆公司利用“和院优品”等智慧平台，结合社区居民的需求，组织开展了“龙虾节”“百桌宴”“厨艺大赛”等特色活动，把业主和乡村链接起来——农民增加了茶叶、小龙虾、玉米、土豆、番茄等特色农产品的销售收入，保利物业重庆公司的业主餐桌上则端上了高品质绿色农产品。

据了解，2021年至今，保利物业重庆公司共计销售农产品200余种，合计金额1500余万元。一个平台撬动两端，实现社区居民和乡村农民的共赢，进一步助力乡村振兴。事实上，

让乡村特色飞到餐桌上，正是保利物业重庆公司充分发挥央企党建引领作用，积极履行社会责任的缩影。

近年来，保利物业重庆公司在推动企业高质量发展的同时，不断加强党建引领作用，主动融入基层社会治理，打造“红色阵地”，提升服务品质，助力乡村振兴。

保利物业重庆公司党支部牵头成立志愿服务队、先锋突击队、文化宣传队3支志愿服务队伍，着力打造“红色服务队”，为业主送温暖、解难事，成为一支重要的基层治理辅助力量。在疫情防控特殊时期，积极解决业主“菜篮子”问题，打造线上线下一线上下分拣、消毒、配送—100%售后的三级生活服务体系，荣获江北区观音桥街道“优秀基层党组织”称号。

将党组织工作的触角不断延伸，保利物业重庆公司还将党建引领与社区治理有机融合。在保利江上明珠项目，保利物业重庆公司积极与街道社区建立“共建共治共享”的治理模式，搭建了智慧养老食堂，形成了“中央厨房+配送+社区/居家就餐”的社区养老老模式。同时，在江北观音桥街道的支持下，建立了“红色退伍军人家”“妇女之家”“科普活动中心”“养老服务站”等功能型场景，构建“星火社区”模式，充分发挥“红色物业”在基层治理中的服务优势。

保利物业重庆公司还通过物业、社区、业主多方联动，吸引众多业主志愿者参与“六一”儿童节志愿者走进龙山希望小学，用爱助力留守儿童茁壮成长；端午节，志愿者们还走进重庆第一社会福利院慰问等。

保利物业重庆公司通过对“党建+”的创新探索与实践，党员干部在防疫、高温等关键时刻，充分发挥先锋模范作用，积极探索党建引领推进基层社会治理的新型管理模式。

方媛 图片由保利物业重庆公司提供

“优+”多轮驱动 “物业+”多元发展 海宇物业 高质量发展之路行稳致远

新时代的物业企业，如何以高质量服务保障业主生活品质？如何在社区治理中体现物价值？如何推动企业高质量发展行稳致远？

对此，重庆海宇物业管理有限公司（以下简称“海宇物业”）有独到的理解。近日，该公司总经理张登强表示，必须以客户需求为导向，不断创新服务手段，坚持提升服务能力，不遗余力将服务品质做优做强，是海宇物业近20年来始终坚持的发展理念和实践路径。

海宇物业成立于2003年。近20年间，海宇物业从单一住宅服务拓展到商业、办公、公共服务等多元化领域，物业管理服务面积目前已达300余万平方米。

多年来，海宇物业围绕“优+”做文章，将管理服务能力建设、服务品质提升融入行业发展与践行社会责任中，护航业主的美好生活，持续推动企业稳步高质量发展。

“优+”服务 提升专业化精细化服务能力

12月20日，缙云楼台物业服务中心收到93岁业主孙婆婆的求助电话，其老伴需要到医院紧急就医，但子女又不在身边，孙婆婆焦急万分。了解情况后，海宇物业“应急救援队”队员陈吉明与蒋和平第一时间上门，迅速将孙婆婆的老伴送往医院。

其实，在海宇物业服务的各社区，业主遇到很多事情都会第一时间寻求物业帮助，这是业主与海宇物业早已达成的默契。

从日常生活的温情服务到紧急时刻的携手与共，海宇物业与业主水乳交融，其背后是海宇物业对品质服务的坚守、对业主如家人般的关爱，更是其服务能力和服务理念的最好体现。

如何加强服务能力？近20年来，海宇物业坚持“软”“硬”实力两手抓，加大硬件投入，配置各类机械化设备；加强队伍建设，提升服务意识，创新管理模式和服务手段等。

如今，在海宇物业服务的小区里，行业较为领先的各类现代化“装备”多有配置。如新颖别致的小区服务车、高端灵巧的清扫车、大气先进的垃圾压缩清运车等。

此外，海宇物业还成立了“400服务中心”，搭建快速应对业主报事报修、物品配送、房屋照看等多元需求服务平台，其服务团队于2021年被重庆市总工会授予“工人先锋号”称号。

在很多物业公司常规的保安秩序队伍，



新设备交付现场

在海宇物业则已升级为“应急救援队”。海宇物业应急救援队近300名队员通过专业培训持证上岗，均掌握急救知识，拥有应急救援技能和资格证书。业主突发疾病，应急救援队第一时间帮助应急处置，为生命救援赢得宝贵时间；遇突发火灾，应急救援队也会第一时间专业处置，全力保障业主的生命财产安全。

“常住常新”也是品质服务的重要体现。仅2022年上半年，海宇物业就在缙云小区、西湖山水、嘉茵苑、学府江山等多个小区分别针对社区车库、单元楼道、小区设施、排水系统、园区绿化等多项内容开展“焕新行动”。

围绕社区居民需求，海宇物业还联合多种社会资源，建立了延伸业务供应商信息库，向业主提供便民推车和轮椅、房屋租赁、房屋托管、家居维修等社区增值服务，践行“物业+”多元化服务。

“优+”智慧 以科技智能化提升发展能效

早在2015年，海宇物业就着手打造“智凡

优家”智慧平台，以微信公众号为技术载体，集成了车牌自动识别系统、人脸识别系统、远程监控系统、配电房远程控制系统等先进技术，建成包括智慧社区系统、400客服热线中心、二维码资产管理系统、人脸识别门禁和梯控系统、“E”特约维修服务、专变智能管理系统等九大模块，实现了对全部在管项目设施设备远程监控的全覆盖。

业主通过“智凡优家”智慧服务平台，可以轻松获知物业服务最新动态，实现在线缴费、报事报修、访客通行、线上购物、房屋装修、家电维修等功能，真正实现“智能管家”24小时守护。

此外，海宇物业还加大科技设备投入，将平衡车、网购快递柜、自动洗车装置、自动洗衣装置等运用到日常服务中。

通过对智慧化技术的运用，海宇物业管理的西湖山水项目早在2018年就成为重庆市首批获评的智慧小区。如今，随着“智凡优家”的进一步完善和升级，海宇物业又在进行“家庭大数据应用服务中心”的建设，并通过平台实现社区文化活动、义诊服务等线上线下联

动，进一步拓宽服务的边界。

在服务能力、智慧化建设等加持下，海宇物业多年来始终保持最低约98%的物业收费率，这在业界堪称标杆。

“优+”养老 打造居家养老的海宇样本

前不久，在海宇物业服务的新城国际小区，82岁高龄的业主宋明华作为项目部送来了亲手制作的刺绣围裙及45双手工鞋垫。“海宇物业这么好的居家养老服务，让儿女不在身边的老人也能过得舒心。”宋明华说，自己略尽微薄之力只想表达对物业的感谢。

“养老既是社会热点，也与每个人都息息相关，如何实现高品质居家养老就是海宇物业关注和努力的方向。”张登强说。

自2016年开始，通过3年的充分调研和准备，海宇物业将居家养老作为一个重要的发力点，充分发挥企业智能化管理服务等综合优

势，积极探索“居家康养”的路径。

借助“智凡优家”，海宇物业建设了“家庭大数据应用服务中心”，并通过平台实现多方信息链接，搭建起医养结合的信息网。一旦老人遇到紧急情况，通过“400免费呼叫服务系统”，能第一时间呼叫其子女亲友，争抢生命时间。

海宇物业还整合链接邻近医院、职业护理、理疗、金融机构等资源，延伸居家康养服务链条，创新服务模式。例如，通过信息化手段进行居家护理的时间分配，将专业机构的日结费用改为小时制，让护理员在老人临睡前2小时上门护理，可以节约成本提升效率。

在居家康养服务上，海宇物业为“应急救援队”配备了电子血压计，在每个项目配置了急救箱和氧气袋，为突发疾病的老人提供应急服务。据了解，“应急救援队”3年来成功救护了200多位卒中老年业主，为挽救生命赢得了“关键10分钟”，助力业主更好居家康养。

经过几年的探索与实践，海宇物业于2021年牵头成立了全国首家“智慧养老研习会”，并邀请中国物业管理协会领导、日本著名养老问题专家等共探居家养老新路径。之后，海宇物业被列为国内业界居家养老示范单位，吸引了更多的专业机构、医院等加入到居家养老模式的探索研究中。

从养身到养心，海宇物业还注意到老年业主更高层次的养老需求，专门为老年人提供低偿日间照料、社区照护、老年产品销售及租赁、居家适老化改造、长者旅游指导等全方位的服务。

值得一提的是，无论是构建幸福和谐美丽社区，还是推进企业稳健发展，都离不开海宇物业不断强化党建引领作用的这一根本遵循。

海宇物业2003年成立党总支，现下设7个党支部。多年来，海宇物业不断加强党的建设，积极构建“红色阵地”，持续撬动小区治理大能量。在服务提质、企业发展、社区治理中，海宇物业党组织及党员干部充分发挥战斗堡垒和先锋模范作用，不断增强凝聚力、战斗力。

“企业要稳步推进高质量发展，加强党建就是源头活水。”海宇物业党总支书记刘纯良说，企业稳步发展也离不开坚强有力的各项目管理团队。

方媛 图片由海宇物业提供