

平台化赋能 多元化深耕

新大正 着力打造新型医养服务新标杆

随着时代的发展,物业服务早已深入生活的方方面面,其服务边界和功能不断拓展,目前已成为保障社会正常运转的基础力量。

医院后勤物业服务就是物业管理边界拓展的典型代表。伴随我国医疗事业发展及医疗体制改革,医院主体更加注重核心技术的发展,越来越多的非医疗业务外包,这无疑为物业行业发展带来新的巨大空间。

作为服务城市公建的第三方专业化物业集团,新大正物业集团股份有限公司(以下简称“新大正”)早在10多年前就着手布局拓展医养服务领域。经过多年发展,医养结合的医疗保障服务已成为新大正重要的业务板块,其综合优势正逐渐显现。新大正全力将医养结合的医疗保障服务打造成为企业发展新引擎、行业细分市场新标杆。

深耕十余年积淀优势
打造新型医养服务新标杆

4月11日,新大正与海南省大健康旅游集团有限公司(以下简称“海旅大健康”)签署合作协议,双方将发挥各自优势共同打造医养后勤保障一体化服务、合作开展相关医疗机构和健康疗养机构保障运营,打造构建医疗后勤保障一体化、康养旅游综合一体化、医药健康园区运营一体化三大服务新版图。

海旅大健康是海南省旅游投资发展有限公司的全资二级子公司,也是海南省唯一一家主营大健康产业的省属国有企业,在大健康产业方向拥有多年沉淀的资源优势。

海旅大健康选择与新大正合作,自然不无道理。

新大正是深交所物业“第一股”,上市3年多来业绩持续稳健,发展势头良好,且经过20多年



新大正工作人员值守在医院一站式智慧服务中心

专业化发展,其在管理、服务、组织体系、企业文化等方面拥有独到的综合竞争力,专业化、标准化、品质化服务程度优势显著。

更为重要的是,新大正在医养后勤保障方面经过10多年积淀,已形成具有明显辨识度的系统化、标准化、智能化服务体系。

与海旅大健康成功达成合作,只是新大正深耕医养后勤服务的一个缩影。目前,新大正在全国的医养服务项目已近40个。

深谙医疗机构需求变化,经过10多年的创新探索,新大正智慧后勤一体化服务体系更加成熟,其服务能力不断提升。除了传统的保洁、维修、绿化等常规工作外,新大正在导诊、陪护、医养等方面持续探索服务边界,形成了独具特色的新型医养服务体系,并在医院智慧后勤服务“大安全”“大后勤”“大服务”方面积累了丰富经验。

新大正凭借专业化、标准化、

多元化的新型医养服务全力保障医院运行更安全、服务更精细周到,不断焕新患者的就医体验。

得益于其卓越的综合实力及深耕该领域积累的丰富经验,新大正正加力开拓新的医养项目,致力打造成全国医养结合的医疗保障服务新标杆。

探索一站式服务体系
搭建智慧医养服务新平台

在众多物业管理业态中,医院物业服务因其服务场景与服务对象的特殊性,是需要深入管理的一种业态。而且现代医养结合的医疗保障服务早已不再只是传统保洁、秩序维护这么简单,除疾病诊疗外的更多工作已经开始由物业服务单位承担。具备多元化专业服务能力的物业后勤服务单位,在市场中更具竞争力。

如何更广泛承担医院后勤综

合服务任务?如何更好提升医疗保障服务质量,让医院更专注于医疗本身,让患者获得更好的帮助和就医体验?

为此,新大正通过探索智能化、多元化、一站式的“平台化”新型医养服务模式,拓展服务边界,提升服务效能,打造出智慧医养后勤服务平台。

以新大正服务的重庆市人民医院(渝中分院)为例。

在这家医院,新大正设立了一站式智慧服务中心。当医院不同科室给服务中心打电话后,他们会第一时间在电脑上派单。与此同时,在病房区的工作人员手机终端会即时接收到信息。接单反馈、工作完成等情况都能在服务中心大屏幕上及时呈现。

据该服务中心工作人员介绍,新大正不单单只是负责医院的保洁、设备维护、秩序维护等,更多承担了运送标本、医疗仪器、药品,

接送病患等传统物业服务项目以外的多项工作。

面对复杂的多元化医疗保障服务工作,新大正通过一站式智慧服务平台,不仅更好整合了医院后勤资源、统筹后勤服务等,还极大提升了服务效能和服务质量。比如前不久的一天上午,新大正重庆市人民医院(渝中分院)数字化大屏显示的总订单就已接近300单,而且很多患者、医护人员对各项服务均表示肯定和赞许。

据了解,目前新大正在全国推行新型医养服务,其服务的医养项目都广泛采用智慧医疗一站式服务平台服务模式,正全方位深度介入辅助医疗的保障性服务领域。

强化专业队伍建设
为医养服务发展注入新动能

目前,除了常规的保洁、绿化、设备及能源管理、医院餐饮服务外,新大正正深度拓展医养服务边界,涉足非医疗更宽领域及专业陪护、医养养护等。

比如,手术室保洁、推送病人、转运标本、陪护病人等,这不仅需要服务人员拥有基本的医疗康养理论知识,还必须具备非常专业、规范的操作能力。

新大正重庆市人民医院(渝中分院)项目有关负责人举例说,手术室保洁需要跟医生护士一样的规范着装,等待手术结束后要第一时间进行专业清洁消毒和医废垃圾处置;工作人员用轮椅推病人时,下坡要自己在前,背对轮椅,才能避免手滑出现意外;在推病床时,仪器的摆放、管子的高度都有严格要求。

这些工作,不是一般的物业服务人员都能胜任的,必须经过专业培训和人员筛选,会优先选择专业能力突出的人。

新大正在20多年的专业化发

展历程中,一直将人才队伍建设放在首位,在标准化、品质化服务人才培养方面一直处于行业领先水平。不仅如此,新大正还针对不同类别的服务业态、服务项目、工作场景,大力开展专业化培训。比如在医疗保障服务领域,多年来,新大正结合服务需求的变化,持续对不同岗位的工作人员进行定期专业培训,反复实践锻炼,让他们都成为各自岗位的服务专家、服务能手,并将标准化落地全国。

工欲善其事,必先利其器。专业化人才队伍正是新大正拓展新型医养服务版图、推进企业可持续发展的重要支撑。

“去年7月国家卫生健康委等11个部门联合印发《关于进一步推进医养结合发展的指导意见》,进一步完善了我国医养结合的政策、服务、人才、信息等体系,为物业行业拓展医养服务领域带来新机遇、提出了新要求。”新大正有关负责人表示,在新时代新征程中,时代变革和需求变化正催生医养后勤物业服务市场新的庞大空间,新大正有能力、有信心在该领域持续实现新突破。

经过20多年的发展,新大正持续推进全国化战略,深耕公共服务领域,开辟创新服务,城市服务新赛道,不断探索公建物业领域更多可能。

目前新大正已形成了以医养、航空、学校和办公、公共、商住为主业,创新服务和城市服务两翼协同发展的服务版图,服务项目遍及全国28个省市自治区116座城市。

“雄厚的综合实力和稳中有进的发展势头,正为以新大正为代表的物业企业打造新型医养服务新标杆注入源源不断的动能,赋能共创新时代美好生活。”业内有关专家指出。

骆劲松 图片由新大正提供

联发物业 锻造服务向心力 探索发展新路径

品质生活时代,对服务质量的深入打磨程度,已经成为衡量物业企业发展的重要标准。

秉承“总有温情在身边”的品牌主张,联发物业自2010年入渝以来,一直坚持从业主的多元需求出发,以专业打磨服务品质,真正建立起物业服务与业主之间有温度、可信赖的双向连接。

任重致远,砥砺前行,13年与重庆共成长的路上,联发物业始终初心如一,将业主放在首位,以服务力的提升、邻里文化的营造、智能科技的加持,不断锻造向心力,致力打造物业行业创新发展“联发样本”。

从预报天气的草坪
窥见服务向心力

家住西城华府的张女士最近有个新的习惯,每天一早起来,就习惯性地往楼下的草坪看看。

一块草坪,藏着什么秘密,这么受张女士关注?

原来是物业工作人员每天一早就会把当日温度通过趣味造型在草坪上呈现出来,张女士只需要轻轻一眼,就能及时了解温度情况。

“最近,重庆的天气犹如坐上了过山车,时常进入‘满25减10’的波动模式,物业的这个创意很方便,既美化环境又方便实用。”张女士说。

将业主的满意度作为衡量服务的标尺,联发物业一直在行动。

尤为难得的是,联发针对已交付小区推出了品质提升的“社区焕新行



联发物业员工送小业主过马路

动”:周期性、针对性的保养和焕新等品质提升,为社区提供长期的呵护,让社区在时光中历久弥新。

从客户拜访到早送晚迎,从电梯维护到车库升级,从安全巡逻到守护行动,从春风行动到绿化造型,从节假日问候到邻里活动……去年以来,联发物业从客户、维修、环境、工程、品牌等几大维度出发,在多个社区同步开展品质提升活动。

儿童休闲区增设趣味凳,空旷草坪增设时令花镜,车库大厅增加射灯、主大门增设景观灯、主通道增设无障碍通道……走进联发龙洲湾1号,无论是归家动线,还是园区绿化,都有了很大的变化。

源于联发物业对品质的把控,提升效果显而易见。据了解,联发物业已建立起多维立体品控体系,涵盖36个服务触点、8大服务场景、7大关键节点、4级质检……对每个细节都要求牢牢把控。

想业主之所想,急业主之所急。一直以来,联发物业将社区品质服务作为核心内涵之一,并不断优化升

级,形成由前介服务、增值服务三大体系,八大沟通渠道、全生命周期管理房屋保养增值服务构成的联发物业“温情九度”服务体系。

简单来讲,联发物业为业主所提供的服务并不是单一的,而是聚焦于“温情九度”打造的全生命周期的服务体系,从前期的土地阶段介入,到案场接待、客户签约,从联发家音的推送、工地开放到交付、搬迁,以及后期一系列丰富多彩的社区服务和焕新体验,涵盖房地产开发全流程的9个阶段。

通过多场景、多服务、多平台的打造,联发物业全方位践行着人文社区的建设。

持续打造品牌活动
凝聚邻里向心力

“肖爷爷,今天我们在做义剪活动,等会我来你家接你下来剪头发嘛。”家住联发嘉园的肖爷爷是独居老人,物业有什么便民活动,管家总是会第一时间通知他。

来到楼下,工作人员协助引导,业主有序排队取号,理发师量身定制发型……现场各有分工、大家配合默契,便民服务现场忙碌而有序。

“联发物业做的都是实实在在的事,很关心我的生活,逢年过节还会送东西过来,住在这里感觉很方便。”肖爷爷说。

除了剪头发,联发物业还经常举办各种各样的便民活动,在积极履行社会责任的同时,组织党员、志愿者成立爱心行动队,持续开展专业磨刀、清洗入户地毯、维修小家电等暖心社区服务,以及绿植养护、水电检查、门窗调试、五金保养等专业上门服务。

与此同时,联发物业坚持为业主提供“温热常新”的陪伴式服务,开展了丰富多彩的社区活动。截至2022年底,温暖48万名业主的母亲节感恩活动以及“你好,新生活”人文服务月活动,已经传递联发服务的暖意以及心意逾80万次。

2023年,联发物业聚焦社区美育打造“艺术进社区”活动IP:在长期

沉淀的文艺资源加持下,联发将艺术带进社区,打造社区美育课堂。通过丰富的艺术体验,驱动生活向美而行,让艺术浸润每一个日常,滋润丰盈内心。

“乔迁的时候,物业主动帮忙布置现场,气球、礼炮、鲜花都有,给搬家增添了满满的仪式感。”上月我儿子结婚,物业来帮忙布置了现场,还派专人迎宾,非常贴心。”“去年冬天出门冷,早上物业就在小区门口送姜汤,很暖心。”这些都是联发业主们真实的心声。

如今,联发物业已经在全年龄段业主群中形成了深远的品牌影响力。

通过联发物业在社区文化上一系列的暖心举措,业主的黏性越来越强,这也与联发物业持续打造品牌服务活动的初心所契合。

科技赋能
提升智慧居住品质

优质的服务力背后,离不开企业实力的强有力支撑,离不开科技手段的智慧应用。

联发物业作为中国物业管理协会理事单位、国际金钥匙联盟的成员

之一,拥有国家一级物业管理资质,多年来始终坚持行业深耕、匠心打磨服务质量。连续14年位居“中国物业服务百强企业”。多年来,联发物业在拓展服务内涵的同时,也在拓展服务外延,将科技运用到服务链条全流程之中。

通过智慧社区+智慧物管的叠加,联发物业的智慧生活由此开启。其中智慧社区包含车辆自动识别、智慧门禁系统、“鹰眼”平台、RBA远程自控系统、智能安防监控云平台、智能机器人等内容;智慧物管包括大数据平台、智慧客户系统、PMS物管系统、OA办公管理系统、移动交验房、品质管理系统等板块。

智慧系统的加持之下,业主可以在线上实现物业缴费、报事报修、线上购物等功能,便捷了业主生活,提高了工作效率。

聚力“温情九度”全生命周期服务体系,从全面尽享舒适生活的尊享服务,到科技提升居住感的智慧生活,再到亲密共创温馨邻里的人文社区,联发物业为居住者提供持续且有温度的陪伴。

张婷婷 图片由联发物业提供



联发物业为业主举办母亲节活动