

科技+服务 天骄智慧服务迭代升级赋能美好生活

做优“邻好+”
让服务品质走深走实

从天骄爱生活到天骄智慧服务，一字之差，背后却意义深远。更名后的天骄智慧服务，把“智慧”与“服务”作为关键词。

智慧代表其数字化变革的决心，服务代表其坚守物业本源的初心。决心与初心的碰撞，从另一个维度上看，天骄智慧服务的选择，是让物业服务力再次回到物企能力版图的中心。

业内人士认为，天骄智慧服务在升级服务力上的动作频频，正是基于对客户需求的重新考量，对企业战略的重新布局，对行业发展的前瞻展望。

23年磨一剑，持续追求高质量发展，天骄智慧服务已经“巨轮出海”，注定了在行业发展中乘风破浪。

物业服务的第一要素是什么？对于天骄智慧服务来说，“人”是最重要的因素之一。

一方面是保洁阿姨、保安小哥等服务人员，他们的服务质量往往代表着业主的生活品质；另一方面是业主、商家、企业等服务对象，他们的服务需求往往决定着企业的成长路径。

可喜的是，经过多年的探索，天骄智慧服务已经沉淀出很多高品质的物业服务经验，并形成商住产城四位一体的产品线。

在住宅服务方面，2021年天骄智慧服务的业主，拥有了自己的专属服务IP——骄邻，天骄智慧服务为“骄邻”打造了三大品牌活动，打造了丰富多彩的社区文化活动。2022年，天骄智慧服务为“骄邻”生活服务加码，针对性的推出邻好+服务品牌，开展了一系列品质提升的贴心服务。

简单来讲，就是业主的需求在哪里，天骄智慧服务的触角就在哪里。

以渝中区时代天骄小区为例，天骄智慧服务通过定制化的个性服务，

推动温情服务走深走实。

在这里，就连保安都是一个“多面手”，既是社区的安全守护者，也是业主爱车钥匙的保管者，还是日常停车挪车的代驾者。

走进保安室，100多把不同品牌的车钥匙挂在墙上，放在篮子里，架起了物业与业主之间沟通的桥梁。据项目经理杨波介绍：“小区因地形特殊和早年设计问题，随着车辆增多，停车困难以及车位不够用的问题逐渐显现，于是从2005年起，帮业主停车、挪车变成了常事，业主也放心的车钥匙交给我们的保管。”

业主与物业亲如一家，这就是天骄智慧服务服务品质的最真实写照。

在北碚云外山项目，天骄智慧服务被业主点赞的文章，在业主群里刷起了屏，无数业主竖起了大拇指；在星麓原，业主为物业员工炖了排骨汤，送去水果；在TOWN城，有业主为深夜还在值班的物业工作人员送去热腾腾的饺子……业主与物业之间在“双向奔赴”中与美好环境相拥。

在与业主良性互动的过程中，天骄智慧服务依然在不断延伸服务的触角，包括社区场景的打造、社群活动的维护、服务体验的提升等。例如，每年如期启动的美居焕新活动，通过经年养护使社区常住常新。

焕新“智慧+”
让服务质效大幅进阶

科技，改变了人与空间的关系，也改变了人使用空间和享受服务的体验。

多年前，天骄智慧服务就开始了智慧化的布局，到2022年底更是将智慧这张科技牌重拳打出，并上升到战略的高度。

这也意味着，天骄智慧服务在社区服务场景上，将应用更多的科技元素。

早前，天骄智慧服务从社区真实需求出发，打造了“骄悦享”智慧物业服务平台，通过用户大数据分析、人脸识别系统、天眼系统、呼叫中心、停车场系统、门禁系统等，为业主提供了多



天骄智慧服务致力于打造儿童友好型社区

方位增值服务。

此外，“骄悦享”App还推出在线支付物业费功能，一部手机就能轻松实现线上缴费、在线报修、智慧门禁、车牌识别等多种功能，享受家政服务、房屋租赁、线上购物等智慧服务，在便利业主的同时，也提升了物业物业费收缴率，最大可以节约15%的各类成本。

2023年，天骄智慧服务在原有技术平台的基础上，又创新构建出一个智慧服务全场景共享平台——雪炭SharedTime。

雪炭SharedTime在智慧社区的应用功能上异常强大，增添线上物业服务、优质购物、吃喝玩乐、邻里社交等特色服务，热推商城、本地生活、社区互助、社区兴趣圈、物业服务五大功能板块，为骄邻提供全方位服务。

雪炭SharedTime还特别推出了“骄子”和“炭元儿”两种新玩法。业主在雪炭SharedTime消费时，“骄子”和“炭元儿”可适当比例当钱花，还可以使用“炭元儿”直接抵扣物业费。

不难感受到，在逐步深入的科技化布局下，天骄智慧服务正不断向智

慧物业跃迁升级，其服务质效也迎来大幅跃升。

目前，天骄智慧服务还在打造总部标杆园区管理驾驶舱、400集成服务驾驶舱、人力资源管理、党建等集成化数智平台。

集成“平台+”
让高效管理事半功倍

破壁单一的智慧社区模式，天骄智慧服务的科技力，早已渗透到商住产城四位一体的产品线中。

天骄智慧服务通过自研并构建的天骄数字科技平台——“1云3脑”智慧平台，利用天骄的逻辑支撑管理决策的用户画像，以运营管理中心为主，扩散打造智慧社区管理平台、智慧园区管理平台和智慧商业管理平台，成为耦合市场的系统性服务管理平台。

可以说，“1云3脑”智慧平台不仅加速了天骄智慧服务从传统的物业管理向智慧化体系服务转变的速度，更是实现了新商业模式的变革与突围。

服务要提质升级，简单依靠人脑管理远远不够。针对这种情况，天骄智慧服务深入洞察园区、企业需求，发挥科技研发能力，自主研发EBA智能场景云平台大数据中心，搭建动态能耗可视化、线上协同办公、实时位置感知、三维可视化的完整智慧园区物业管理系统，利用科技实现高效服务管理。

以天骄产业园管理的标杆项目代表之一重庆总部城为例。走进重庆总部城A区，园区电梯内一键报警、监管平台接警、故障视频、通话就近救援等功能一应俱全，缩短救援时间80%，排查故障时间节约70%。

从“被动救援”到“主动预防”，“神奇电梯”只是智慧化服务场景的一个小小缩影。

在重庆总部城，就连垃圾桶也变得十分“聪明”，不仅附有醒目的彩色插画，还安装有传感器，自带内部报警、监控、提示、除臭等功能，有效推动垃圾清理的高效管理工作。

在产业运营领域，“雪炭SharedTime”也被广泛应用，以产业园区为服务场景，以各大企业、用户为服务对象，从前期规划，到招商服务，再到后期运营及增值服务体系，结合线上线下提供一体化服务，并形成一套可循环的“产业服务链”。

更难得的是，不止“能感受”的品质，还有“看得见”的肯定，一路走来，天骄智慧服务先后荣获中国物业服务企业品牌价值百强、中国物业服务西南品牌企业20强等多项大奖，并在今年“3·15”成为首批被推出的重庆诚信企业。

正是因为科技与服务的强强联合，借助智慧化运营能力以及不断的探索与沉淀，天骄智慧服务的智慧服务场景也走向了更为丰富的城市空间，从而让美好生活更具价值与温度。

从先行者到领航者，下一步，天骄智慧服务还将在科技与服务叠加的航道上继续劈波斩浪，持续推动行业升级见行见效。

刘利 图片由天骄智慧服务提供

40年发展赋能 26载深耕服务蓄力

华宇第一太平戴维斯 以钻石品质服务营造美好社区生活

2023年，华宇集团迎来成立40年的生日。四十载风雨砥砺、厚积薄发，这个从重庆起步，到现在全国多元化发展的企业，已经累计开发项目286个，开发规模逾3200万平方米，服务超80万业主。

相伴40年，华宇集团深知人们对于温暖家庭的渴求，十分重视物业服务发展。1997年，华宇物业应运而生，作为重庆本土企业，以重庆为基石，拓展全国，深耕细作物业服务行业26载，华宇物业不仅是城市的服务者，更是城市发展的推动者、幸福生活的守护者。

随着后地产时代来临，物业行业不断革新，华宇物业顺应时代发展和业主生活需求，积极汲取国际物业服务经验，与国际五大行之一的第一太平戴维斯合作成立重庆华宇第一太平戴维斯物业服务集团有限公司（以下简称华宇物业），结合国际高标准物业服务经验，以钻石管家服务体系守护陪伴美好生活的初心，走出了一条高质量发展之路。

科技数字化赋能
提供多元化生活服务

以科技手段的不断革新为物业服务赋能，正是华宇物业加快高质量发展的秘诀。

科技作为新时代经济社会发展的重要力量，正在改变着人们的生产

生活方式，一个“智慧”的小区，会给业主生活带来怎样的改变？

作为御璟湖山、华宇御澜湾等华宇小区的业主们体会很深。在这些小区，业主刷脸以无接触的方式出入门禁、通过智慧车牌识别轻松出入车库早已不是新鲜事。

随着“互联网+社区”模式不断成

熟化，华宇物业团队借助科技赋能，开启了智慧数字化社区整体打造的进程——通过“千眼系统”“匠心系统”对园区的各公共区域设施设备进行24小时实时监控和智能化管理。

同时，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，通过手机客户端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，华宇物业还打造了业主专属的智慧物业服务社区——小宇家优生活。打开手机，即可获取物业信息公告，更有线上缴费、报事报修、智能门禁、房屋租赁、社区商城、社区金融等多维度的线上服务体系。

“平时上班很忙，生活缴费都是通过小宇家优生活缴纳，非常方便。”业主陈先生提到“小宇家优生活”连连点赞。

钻石管家服务体系
营造温暖和谐社区

华宇物业的高质量发展，离不开更新升级的科技力量，更离不开温情有品质的服务。

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，华宇物业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服务体验，提升业主的品质感受和满意度。

重庆华宇时代星都的客服管家李本玲，被业主称为多面能手“李大姐”。在工作两年多的时间里，社区里大大小小的事情，都有她风风火火的身影；当业主家老人生病，抽不开身时，她帮忙买菜送快递；当业主出差放不下家里的花草时，她晚上跑上浇花通风一天都不落下……

正是像李本玲一样的无数华宇物业人，用无微不至的照顾和以诚相待的服务，在物业团队与业主之间搭建起信任的桥梁，携手共筑温暖美好的社区家园。

一年的时间里，打磨了5218把菜刀，清洗18736张地毯……在华宇物业服务的小区里，细致温馨服务每天都在发生。从磨刀、理发、缝补，到义诊、清洗、维修……贯穿全年的“友邻服务”覆盖了社区便民的各个角落。

在服务过程中，华宇物业还会在不同时间提前考量服务内容，比如在夏天来临之前，为业主清洗许久不用的风扇；或是在盛夏之际，开展“晒晒节”让阳光晒进幸福；又或是在季节交替之际开展义诊、剪发等活动，关注老年业主的健康与生活；更是在特殊时期，担任起物资代购、帮送到家、帮忙照顾宠物、绿植等多方面业主需求服务……

在钻石优管家管理体系的指导下，华宇物业，用最暖心的服务细

节，让业主们感受到家人般细致入微的爱护。

社区品质焕新升级
共享美好幸福时光

在为业主打造幸福生活的道路上，华宇物业一直不曾停下脚步。

为了让老社区的业主能够感受到社区“常住常新”，华宇物业持续每年对社区品质升级焕新，致力于为业主打造优质的居住环境，提供完善社区设施配套，丰富小区活动，为小区注入常新活力，让小区保持年轻力量。

据了解，2022年，华宇“宇心同新”品质提升行动在基础的提升整改上，落实8个100%，新增12个标杆设备房的打造。对服务水体景观开展全面的设施检修，对闲置水景进行翻新修复，打造了“动态”小区，让水体100%生动起来。

在焕新小区环境的同时，华宇物业还为积极举办业主活动，打造睦邻文化空间，搭建起友邻沟通，美好分享的桥梁。

2022年，华宇物业坚持以睦邻文化为重心，注重社区文化氛围的搭建。从春之活力的运动比赛，到夏之成长的儿童活动，从秋之感恩的睦邻联欢，到冬之团圆的温暖聚会……华宇物业为业主打造了“优享四季”专属社区文化活动，增进业主间的情感交流，构建和睦邻里关系，持续营造美好幸福生活。

社区文化活动将线上线下相融合，通过更多创新的活动形式，让睦邻相伴的文化走进每一处细节，让全龄业主感受到社区睦邻浓厚氛围。

立业40年，华宇集团始终将80万业主当作企业最宝贵的财富。未来，华宇物业也积极回报业主的托付与信任，将责任与相伴的品牌内涵融入服务的点滴细节中，通过不断提升产品和服务品质，为业主营造高品质美好社区生活，在高质量发展的道路上越走越稳！

刘利

图片由重庆华宇第一太平戴维斯物业提供



北城中央水景改造



华宇物业组织业主活动