

# 从服务居民延伸至服务市民 两江物业 积极融入两江新区发展大局

创立于2012年的重庆两江新区物业管理有限公司(以下简称“两江物业”)到今年已走过了10个年头,公司管理规模从50万平方米增长至2300余万平方米。

一路走来,在愈演愈烈的规模争夺战以及资本逐利的形势下,两江物业秉持国有物业企业的责任担当,坚持党建引领,用实际行动诠释“以真诚赢得信赖、靠服务构建和谐”的服务内涵,以城市综合服务运营商的身份参与到社区治理中,发挥社区治理主体作用。

如今,两江物业已经成长为70多个在管项目,在管面积超2300万平方米规模的企业,管理业态涵盖安置房、公租房住宅小区、商业写字楼、政府机关、产业园区、市政管护等。两江物业从服务居民延伸至服务市民,从服务“墙内”延伸至服务“墙内外”,为两江新区发展赋能、为城市提升发展助力,不断为两江新区打造现代化城市样板和现代服务业发展高地贡献力量。

## 精细化服务安置房小区 圆百姓高品质安居梦

“你看,我们小区绿化错落有致,路面宽敞整洁,周边商业配套齐全,并且房子的户型也不错,我对新家的环境很满意。”近日,刚完成天堡家园CD组团接房的业主王先生满脸笑意,开始规划房子的装修。

安居梦是老百姓的幸福梦,安居是乐业的前提。从两江物业承接的第一个安置房项目和欣家园到天堡家园CD组团,公司已陆续承接20个安置房项目。每一次接房都是百姓幸福生活的延续,公司以党建引领物业,精心组织党员干部职工坚守一线,抽调党员作为先锋队组建分房、接房专业工作组,杜绝了从施工建设到物业服务的脱节现象,为小区的后续管理打下了坚实的基础。

针对年份已久的安置房小区,两江物业做到软件硬件同步提升。一方面,对楼道大厅和公共设施进行美化,绿化景观重新设计修改,老旧的



两江物业服务的明月湖协同创新馆项目

单元门禁系统和门窗进行了统一更换,并将党建、文化、垃圾分类等宣传氛围上墙,打造一系列文化墙,营造做文明市民、建美丽家园的良好风尚。

另一方面,通过更新门禁、监控系统、加装智能充电桩等智慧化改造,为安置房小区管理融入智慧元素,建立高效、有序、便捷、安全的智慧小区,为居民带来便捷的服务,同时也探索出一条城市智慧化管理的新路径。

年复一年、日复一日,安置房变成安心房,正是两江物业用服务的速度和品质托起了百姓稳稳的幸福。

## 品牌建设提质增效 服务项目遍布两江

为更好地服务两江新区建设发展,两江物业不仅在安置房、公租房

项目发力,也在高端产业园区、城市服务方面着力建立健全服务标准及城市服务长效机制,提升综合实力。

两江协同创新区作为西部创新资源集聚地,重庆科技创新重要承载地、展示地、体验地,相比于传统物业服务,其提出了更高的要求。两江物业坚持以客户为中心,针对园区企业的不同发展阶段,提供不同的物业服务,满足企业从入驻到壮大全周期的物业需求,并用产业思维构建园区物业服务体系,为企业的高效发展做好后勤保障。截至目前,两江物业已接管协同空间、西工大、明月湖协同创新馆等项目。

在城市服务方面,经过多年的发展,两江物业已拥有了1000余人的专业服务队伍,公司拥有市政作业车60辆、电动三轮清运车20台、草坪

修剪机45台、落叶吹风机24台、割灌机16台、绿篱机51台、智能清扫机器人3台等,拥有智能化的现代城市服务设施设备。

此外,两江物业还建立了一套质量、环境、职业健康、社会责任等管理体系,拥有物业管理服务质量体系认证、环境管理体系认证、建筑装饰装修工程专业承包二级、建筑企业资质证书、安全生产许可证、物业管理3.15诚信体系单位证书及重庆市生活垃圾经营性清扫、运输、处置服务许可证等多项行业资质,并打造出了多个园林绿化、市政维修等优秀示范项目。

从2017年至今,公司连续7年荣获“中国物业服务百强企业”称号,连续5年跻身中国物业服务百强企业前50位,2021年排名46位并荣获“2021重庆市红色物业服务优秀品牌”“2020-2021年度重庆优秀物业

管理单位”“2021年川渝品牌物业”等殊荣。另有7个管理项目荣获市区级物业管理优秀项目称号,10个项目荣获重庆市智能物业示范项目,企业品牌形象稳步提升。

## 做好物业服务实事 构建共建共治共享格局

两江物业积极融入基层社会治理体系,坚持和加强党对物业服务工作的领导,实行党建与业务相融合,促进社区、物业、业主形成相互配合,形成合力共同发展的良性局面。

自3月以来,两江物业组织开展“弘扬雷锋精神、传承服务理念”主题活动。截至目前各项目累计超200人参与公共区域设施设备检修、道路清理、绿化带垃圾清理等义务劳动。

同时,两江物业还将社区品质提升行动融入其中,通过补栽补种绿植等,让其服务的各小区重新焕发勃勃生机,营造出更加美丽整洁的生活环境。

在社区物业服务中,对独居老

人、高龄老人、残疾人等特殊群体的关爱一直是两江物业的日常工作。两江物业推出特殊群体“关怀计划”,安排专人持续推进,常态化上门走访慰问,嘘寒问暖、聊家常,帮助他们打扫卫生、检查用电用气安全、联系医疗机构医护人员上门义诊等,用实际行动关爱老人、温情服务。仅今年前两个月,两江物业共计走访服务项目特殊群体136户,组织医护人员为200多位老人义诊。在两江物业看来,居民的急难愁盼问题都不是小事,必须用真心真情和实际行动为他们排忧解难。

近年来,两江物业切实担起国企责任,以群众需求为导向,以服务两江新区发展大局为着力点和落脚点,在服务小区、服务社区、服务城区中恪尽职守、奋发作为,共同促进社区的和谐安定,为构建社区基层治理新格局贡献物业力量。

两江物业有关负责人表示,未来,两江物业将进一步深度参与社区治理,承担更多职能和责任,共同谱写出人民至上、担当实干、奋斗圆梦的华彩乐章。

骆劲松 图片由两江物业提供



两江物业客服人员风采

# 华侨城物业 抓实抓细品质服务 切实保障安心生活

为业主的安心生活保驾护航,一个好的物业会如何选择?对此,华侨城物业(集团)有限公司重庆分公司(下称“华侨城物业”)有独到的秘诀。

以客户需求为中心,以创新手段为抓手,以提升能力为导向。入渝7年来,华侨城物业始终坚持围绕服务做文章,全力推动品质服务走深走实。

在华侨城物业看来,业主的需求在不断变化,服务的品质也要随之更迭升级,正是因为把业主放在首位。华侨城在重庆的业务版图在不断扩大的同时,其业务领域也在从住宅走向更大的城市空间。

切实把理念和实践统一到为业主服务的核心点上,华侨城物业以实际行动践行着责任央企的使命与担当,即肩负更大的使命任务,既要护航业主的安心生活,也要助推甚至引领行业的发展。

不一样的华侨城物业,正悄然改变着业主的生活。

## 打造邻里共融的精神内核

4月里百花开,在嘉陵江边的华侨城滨江休闲带上,数百组家庭共聚于此,同赴一场春日之约。

美味可口的零食、天马行空的绘画、迎风转动的风车、向阳奔跑的孩童……蓝天白云之间,纸鸢在空中越飞越高。

这正是华侨城物业在今年4月15日组织的自然生长计划——“ONE+课堂”业主手工DIY风筝节的活动现场。

而这场风筝节并不只是一场业主之间的欢聚和团圆,更代表着华侨



平衡车巡逻

城物业关于美好生活的思考:中国式社区生活,不仅仅需要地缘关系的临近,更需要邻里共融、和谐相亲的文化灵魂与精神内核。

“得知今年的业主足球赛开始筹备后,我赶紧联系管家报了名。”家住云溪别院的王先生是一名足球达人,热爱足球的他已经连续两届参与到业主足球赛中。

漂亮的点射、精妙的传球、热血的抢断……经过两天四场激烈的足球友谊赛,业主选手们在绿茵场上你来我往,挥洒着激情与汗水。

“好久没有踢这么过瘾了。”王先生激动地说。

不仅是在球场上,业主和美共聚的画面,还在华侨城物业服务的多个社区不断上演。

“自然生长计划”活动是华侨城物业根据业主多元服务需求共同打造的邻里文化IP,包含一系列贴近生活、幸福感强的社区文化活

动。截至目前,华侨城物业已组织开展了拾趣踏青春游活动、ONE+课堂风筝节、业主足球赛、元宵夜线上直播活动、三八妇女节围炉煮茶、植树节护绿行动等业主喜闻乐见的社区活动。

华侨城物业的社区服务力远不止于此。

结合业主个性化、多元化、便捷化的需求,华侨城物业通过开展春风行动、便民服务季、儿童成长季、侨城美好日、阳光暖冬季为主轴的社区文化活动及党员志愿服务,满足业主更高层次的生活体验。例如在便民服务季,业主可以享受磨菜刀、理发、洗地毯、义诊等便民服务活动。

## 抓好品质服务的重点突破

从便民服务到社区活动,华侨城对社区生活的多样化营造,其背后原

因是对品质服务力的坚守。

“装修拉来的材料太太重了,能不能请几位秩序队员帮忙抬一下?”天澜美墅服务中心收到岚溪云墅20栋一位业主的求助电话后,秩序队长曹云迅速组织人员到达现场,很快就帮业主解决了问题。

有需求,找物业,这是业主与华侨城物业之间早已达成的默契。

做物业服务的同时,华侨城物业还十分注重业主反馈。严把品质管控关,不断完善服务质量监督管理体系,对内树立良好的全员品质意识,抓住品质管控之源,采取内部常态化检查、神秘顾客调查等多种方式和角度进行现场品质检查与评定,针对在品质检查过程中出现的典型问题及共性问题,开展客户意见分析会议、品质督导分析会、品质沙龙活动、项目经理接待日,上门拜访、满意度调查,品质检查等,实时了解各类客群的服务需求。

遇到业主报事报修,华侨城物业会根据“3331”的报事响应机制,快速响应,积极回访,还会主动通过400电话来电等渠道进行客户调研,将收集意见应用于前端服务提升。

围绕社区居民要求,华侨城物业建立了专业的延伸业务供应商信息库,向业主提供社区商城、房屋租赁、房屋托管、家居维修、会所服务等全方位的社区增值服务,构建多元化社区消费场景,逐步实现华侨城社区“生态圈”经济,激活社区“最后一公里”。

## 筑牢安全防线的背后力量

护航品质生活,安全是第一道防线。

一直以来,华侨城物业十分重视安全生产,2023年更是被定位为安全管理强化年。

今年以来,华侨城物业以实现零安全事故为目标,全面推进安全生产标准化管理,开展片区安全大巡游、业主平安回家护送、商业写字楼巡查、24小时岗位互动、安全交叉检查、安全演练等,提升业主居家安全感。

与此同时,华侨城物业还借助科技的力量,叠加入防、物防、智防的力量,将无人机、平衡车等智能安防设施设备应用到日常巡逻监控中,高清摄像头全天候360度立体监控、智能车库系统自动识别业主车牌、智能门禁系统提升安全性……提供24小时×365天的安全守护。

关键时刻,华侨城物业挺身而出。去年夏季汛期,工程和秩序人员坚持对防汛点位进行常态化巡逻,管家实时巡查园区地面、楼顶、平台是否积水,为业主站好防汛岗;今年则结合安全管理强化年方案,提前部署防汛工作,检查、梳理防汛物资,落实24小时值班制度。

未来,华侨城物业将不断提升基础服务的口碑,秉持“比期望早一秒,比承诺多一分”的服务理念,贯彻“精研每项标准,改善每个细节”的品质追求,围绕“常看常新、活动不断、服务超值、响应超快”的运营方针,继续深耕“七心品质”的服务内涵,在保障“四保一服”基础服务质量的基础上,为业主提供高标准的规范化服务,将有温度的社区服务贯彻到底。

张婷婷 图片由华侨城物业提供



智能化中控室