

践行国企责任 打造精品物业

康田智慧服务 品质服务缔造美好生活

社区是居民生活的主要场所,物业管理服务质量影响居民的获得感、幸福感、安全感,更关系社区治理质效。

重庆康田智慧生活服务有限公司(以下简称“康田智慧服务”)隶属于市地产集团,是市地产集团旗下康田置业集团的国有子公司。作为国有物业服务企业,康田智慧服务如何强化自身能力建设、发挥自身优势助力构建和谐美好家园?

多年来,康田智慧服务充分发挥国有企业组织、体制、机制等综合优势,强化党建引领作用,秉承“创见美好生活”服务理念,不断探索实践现代物业管理服务新路径,着力提升员工的综合素质,匠心打造智能化管理服务平台,持续增强物业管理服务能力,推动物业管理融入社区治理,不断焕新居民的美好生活体验。



“悦万家智慧社区平台”大屏

提升服务品质 构建美好家园

如何让小区常住常新?如何让服务走进居民的心坎?为此,康田智慧服务通过“项目经理接待日”进行了积极探索。

近期,麓宸、康田西锦、康田紫悦府、康田漫城等小区陆续开展“项目经理接待日”交流活动,康田智慧服务各项目物业服务中心负责人纷纷走出办公室,诚心诚意与业主面对面交流沟通,倾听业主心声,了解业主需求,并及时解答业主的疑惑。

据了解,该活动已成为康田智慧服务常态化服务工作内容,各在管小区每月都会开展,针对业主的诉求,快速响应,做到事事有回音,件件有落实。此外,康田智慧服务通过400呼叫中心24小时服务热线及时为业主排忧解难,让服务更贴心、更温暖。

康田智慧服务还特别注重社区文化活动。比如,匠心打造阅读、健身等特色活动空间和小区健康服务中心;为业主赠送季节性饮品;为新婚的业主布置婚礼现场;组织春节联

欢会;开展春游、暑期亲子互动活动等。一系列个性化、人性化的社区文化活动及温情服务,不断丰富居民的精神文化生活,有效增进邻里感情,持续推动和谐美好社区建设。

打造智慧平台 赋能美好生活

提升服务品质,构建美好家园,智能化建设也是重要的一环。

为此,康田智慧服务开拓创新,积极探索发展新路径,2019年就着手推进智能化建设,率先涉足“智慧物业”领域,运用物联网、大数据计算、人工智能三大高新前沿技术成功构建了“康田悦万家智慧社区平台”并在所有在管小区全面上线运行。平台通过整合智慧安防、智慧服务、智慧物联等应用场景,有效提升小区安全和物业管理服务效能,并让居民缴费、报事报修等实现“掌上办”。

“有了人脸识别系统,进出小区很方便,陌生人不会轻易进来,小孩在小区里玩也放心多了。”随着该平台功能的不断深化,越来越多居民享

受到了科技带来的便利,不少业主表示切实感受到了安全感与便捷感。

除了在公司内部所有项目应用落地,该平台也面向全市乃至全国众多物企开放共享。“悦万家”智慧社区平台具有实施见效快、可复制性强和易推广等优势,并具备可深入开发能力,可较大幅度地满足存量小区、中小企业乃至智慧城市未来的建设需求,未来可为更多中小企业向智慧企业转型提供助力,促进物企智慧化管理提档升级,为智慧城市建设添砖加瓦。

锻造人才队伍 增强服务能力

今年2月初,在康田智慧服务工程培训中心,一场生动的电工专业培训极大调动了学员的积极性。参加培训的人均来自康田智慧服务各项目,培训采用理论+实践,学员经过理论学习后,还进行了星三角电机启动线路接法、提排泵控制柜维修、不同类型电线连接等演练。

作为现代服务业,物业服务的质

量水平很大程度上由“人”的综合素质决定。康田智慧服务深谙其道,尤其重视人才培养,不定期举办各类专业培训,不断巩固提升不同岗位人员的素质和能力,为提升服务质量提供坚实支撑。

通过这场专门开展的新春“第一课”,康田智慧服务组织工程及管理培训,从人员行为规范、强电检修规范、设施设备工作原理等多方面进行系统化理论及实操培训。培训课上,康田智慧服务总经理熊友平还以《物业维修及管理能力的培养》为题,从专业能力、服务能力、运营能力等方面进行详细阐释,增强员工学习能力和意识,有效提升员工综合素质,为更好服务社区、服务居民夯实基础。

据了解,康田智慧服务工程培训中心于去年9月正式投用,培训中心设理论教学区和技能实践区,常年开展电工、钳工、弱电、给排水、管理、礼仪等相关培训,持续提升员工服务能力。

近年来,康田智慧服务结合工

作实际,多措并举推动人才队伍建设,全力培养、锻造高素质物业服务人才,以形象良好、业务精通、素质过硬的人才队伍赋能提升物业服务水平,充分展示康田智慧服务生机勃勃、奋发向上的精神风貌和企业形象。

党建引领发展 践行国企责任

坚持党的领导、加强党的建设,是国有企业的“根”和“魂”。一直以来,康田智慧服务坚持一以贯之,以党建统领企业经营发展和物业服务工作。

在日常工作中,康田智慧服务多措并举加强党的建设。高质量推动党史学习教育,多形式抓好党的理论学习,通过学、思、践、悟不断提高员工的政治思想觉悟,并将“我为群众办实事”融入党建工作和日常服务中。

在市地产集团党委、康田置业集团党总支的领导下,康田智慧服务党支部充分发挥战斗堡垒作用,团结凝聚广大党员干部职工,齐心协力推动公司各项工作走深走实。近两年,康田智慧服务的管理服务规模稳步扩展,服务能力和服务质量持续提升,多元化经营收入稳中有进……企业高质量发展之路越走越稳健。

此外,在公司党支部的带领下,康田智慧服务广大党员干部积极配

合相关部门、街道、社区,采取多种形式全力做好国家和行业有关政策的宣传落实。推动《民法典》《重庆市物业管理条例》等普法教育,开展安全生产、生态文明建设等国家政策宣讲,做好反诈骗、禁毒等公益宣传等,康田智慧服务将日常物业服务工作与民生实事有机融合,推动社区治理提质增效,彰显其作为国有企业的责任与担当。

多年来,康田智慧服务凭借优质服务和社会责任担当不断赢得认可。一封封感谢信(表扬)信、一面面锦旗是街道、社区和居民对其担当作为的最好褒奖;“物业管理先进单位”“物业管理示范项目”“优秀住宅小区”“智能物业示范小区”等荣誉也是相关部门对其工作的最大肯定。

尤其是凭借突出的综合实力和品牌优势,康田智慧服务还先后斩获“中国物业服务百强企业”“西部物业服务50强企业”“中国西南物业服务领先品牌”“2023中国国有物业服务优秀企业”等殊荣。

“新时代新征程,我们将继续稳步推进各项工作,发挥智慧平台优势,进一步融入智慧城市建设和社区治理,力争为社会主义现代化新重庆建设贡献更大的力量。”康田智慧服务公司负责人说。

骆劲松

图片由康田智慧服务提供



消防演练

升级“服务+” 重庆金碧物业打造全能生活体系

小区保安的一句清晨问候、出入车位的便捷智能系统、一个App就能满足的生活物资需求……每一个司空见惯的生活场景,其背后是物业服务的层层渗透。

当下,物业已经跟每一个人的生活、工作都密不可分。

伴随着数字化的变革,物业又被赋予了更多的内涵,竞争赛道也从住宅转向商业、园区甚至辐射整个城市空间。

物管企业的服务品质也不断更迭:从“有服务”到“优服务”再到“智服务”,不断寻求多元化的突破。

这也是金碧物业有限公司重庆分公司(以下简称金碧物业)的品质进阶之路。

新时代,如何凭借高质量的服务“内功”、高品质的服务“外延”、高效能的智慧“大脑”迎接新的挑战?多年来,金碧物业围绕服务“+”做文章,给出了服务升级的高分报表。

能“说话”的物业

“硬核”细节+“软性”服务

对于物业行业而言,无论竞争赛道如何转变,其经营逻辑和本质并未发生改变,服务力才是物业企业的价值所在。

月季、木绣球、海棠……家住恒大世纪城的小王小姐,最近在朋友圈发的一张小区“百花图”,获得了亲朋好友的连连好评。

原来这一切都是金碧物业在背后默默守护。

为了守护业主身边的美好,金碧物业于3月15日启动了为期3个月的环境提升“百日计划”。

从物业到人力,从制度到落地,金碧物业的工作人员撸起袖子说干就干。

渐渐地,园区、楼宇、地库3条动线全面“清洁焕新”;卫生死角、悬挂垃圾、堆积杂物等“顽疾”全被整治;花园、草坪、苗木全部焕发新生……仅短短1个月的时间,小区就变美不少,仿如“重返十八岁”。

然而,对于金碧物业来说,好的



重庆金碧物业用心服务业主

服务力不仅要要在“硬件”上塑“形”,更要在“软件”上凝“神”。

程俊杰在金碧物业的一名工作人员,2月21日下午,他在园区巡查时,发现小区围墙有异常,立刻通过视频监控筛查,及时发现一名可疑人员翻越围墙进入小区业主户内实施盗窃。程俊杰立即报警并组织部门人员进行周边布防,协助公安机关当场抓获行窃人员,保护了业主的财产。

面对业主们的称赞,程俊杰却说,这是他应该做的。为业主想更多,这既是程俊杰的心声,也是金碧物业的企业发展理念。

随着业主需求的多元化,金碧物业以行业首创的四重触点式理论(时间+场景+事件+空间)覆盖业主的每一个生活场景,从业主服务、安全服务、环境服务、工程服务、生活配套服务、社区文化服务、社区增值服务7个维度提供全生命周期、全生活场景的美好生活升级服务。

简单来说,在金碧物业“七维服

务+”体系之下,业主可享受更为多元的品质服务。

闲置房产、车位出租、家务卫生清洁、房屋保养……业主生活中方方面面的增值需求,也是金碧物业服务的追求。

金碧物业“V+”资产管理服务,大力发展社区增值服务,紧扣住户生活需求,围绕社区发展阶段、家庭成长周期及小区生活各场景,从租售代理、改造焕新、家居研选,到维护保养、托管服务、社区经营打造全周期、全链条、全流程的多元化增值服务。

除此之外,金碧物业还充分考虑业主全生命周期属性和精神文化需求,构建出能满足老中幼不同年龄段的“P+”美好生活社区文化,形成了激浪生活计划、友好生活计划、趣玩生活计划三大品牌文化体系,并衍生出具有“重庆味”的星空电影节、水上运动会、舞林大会、中秋万家宴、业主友邻节等大型品牌活动。

会“生长”的物业

智慧赋能+多元布局

16年,对于一个物业区域公司来说,并不年轻,这意味着,从2007年落子的那一刻开始,金碧物业已经与重庆紧紧相依。

在管70个项目,合约管理面积超3000万平方米,覆盖渝北、江北、长寿、荣昌、永川等21个区县……一个个亮眼的数据,一圈圈时光的年龄,见证了一个越来越壮大的金碧“+”。

正是因为对物业服务品质的坚守与升级,让金碧物业在重庆的根越扎越深。

与此同时,金碧物业在筑基住宅服务品质的基础上,还在不断拓展业务版图,管理业态迈向商业、酒店、产业园、学校、历史文物景区等更为广阔的空间。

更为难得的是,金碧物业凭借多元化的业务资源,依据不同的业务属性,针对性地为各个业态提供更具个性、专业化的特殊增值服务,囊括

衣、食、住、行、医、教、养、娱等日常生活个性化需求,通过自营和合作模式,打造一站式全能生活服务体系。

让科技为服务插上“翅膀”,金碧物业通过与科技龙头企业深度合作,运用人工智能、物联网、大数据等先进技术,构建了完善的智慧物业管理服务体系,实现了标准化、线上化运营管理。

据了解,该体系拥有240多项自主技术专利,旨在打造多元化一站式生活服务圈,具体包括智慧生活、智慧园区、智慧管理等模块,能够满足多业态、多场景、多客户的管理需求。

智慧生活方面,业主可以通过智慧社区App和“恒优选”小程序进行线上社区团购,从休闲零食、生鲜水果、农牧粮油、日化电器、美妆烟酒、外卖快递、搬家保洁到旅游酒店应有尽有,极大地便利地满足业主多元化需求。

智慧园区方面,秉承为生活注入科技的理念,金碧物业致力于打造科技数字化物业生态圈,并搭建高效、一体化的智慧管理体系,形成了完善的智慧园区解决方案。

有“温度”的物业

党建引领+责任担当

值得一提的是,无论是提升住宅小区精细化管理水平,还是推进企业稳步

健康发展,都离不开金碧物业不断强化党建引领这一根本遵循。

为推动党建和业务深度融合,金碧物业把支部建在小区上,组建多个物业服务中心党支部。

多年来,金碧物业不断加强党建引领作用,大力推进业主、物业、社区街道的三方联动,积极构建“红色阵地”,在服务提质、企业发展、社区治理等各方面,不断增强凝聚力、战斗力。

在特殊时期,金碧物业重庆公司全体员工以党员为组织代表,积极响应党支部号召,充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用,全情服务社区业主,当起了“外卖员”“快递员”,充分展现金碧物业人的责任和担当。

面对复杂的市场环境,金碧物业及时创新物业管理与转型经营理念,积极履行企业责任,为全体业主的居家生活及员工稳定发展保驾护航,年平均解决近6000人就业。

下一步,金碧物业重庆公司将继续多渠道整合行业资源,拓宽业务渠道,以专业需求为导向,致力于打造重庆客户首选的物业标杆品牌,致力成为重庆规模最大、布局最广、业态最全、效益最好的物业龙头企业。

刘利 图片由金碧物业重庆公司提供



金碧物业保洁人员在园区进行清洁维护