

# 重庆秦渝物业 以四大“引擎”激活高品质服务新动能

广袤的城市空间里,生活需要温度,作为城市服务不可或缺的重要组成部分——物业服务则赋予了人们在生活中持久的温度。物业所提供的不仅是服务,更是一种美好的生活方式。

由重庆日报主办的“2023—2024年度重庆优秀物业管理单位评选榜单”出炉,其中,重庆秦渝物业凭借卓越的企业综合实力,荣获“优秀物业服务企业”;中国铁建·万国城68号小区获评“优秀物业小区”;重庆秦渝物业党支部书记、工会主席付世华摘得“优秀物业人”殊荣。

据了解,2024年,重庆秦渝物业将从服务提升、规模扩张、多经创收和管理优化四个方面入手,深入开展“稳增长、提质效、防风险”年主题活动,精准切入物业管理板块作为中铁二十局集团“两新业务”“战略性新兴产业”重点建设方向的契机,加快发展步伐,立足业主需求,构筑多元服务生态,全面推动公司由单一物业管理提供者向综合运营服务商转型升级。

## 立足服务根本 升级品质物业

唯有坚守品质,才能赢得市场。为固化服务标准,提升服务品质,重庆秦渝物业坚定践行“品质物业”发展战略,聚焦业主需求,坚持常态化服务与特色服务并驾齐驱,标准化服务与智慧化服务一体推进,增强服务体验感,提升业主满意度。

自2023年起,重庆秦渝物业品质服务推陈出新,通过“推进技术革新,强化监督考核,增强能力素质,满足情感需求”四个维度的全面推进,落实标准服务,推动品质升级。

一是持续推进现场服务信息化管理,深入践行集约化管理理念,通过线上集控平台,实现对一线重点岗位更有效率、更低成本的实时监控,有效督



开展消防实战演练

导,提升现场服务质量;

二是强化监督考核结果运用,充分发挥总部职能部门指导、服务、监督职能,自上而下开展季度考核检查,日常品质巡查、安全生产督查,通过高频次、严要求的全面检查和奖勤罚懒措施的落实执行,促进现场工作质量提升和内控标准规范;

三是通过“实战练兵”推动一线服务团队综合能力提升,各项目常态化开展消防实战演练、电梯困人实战演练和各类业务培训,通过“实战练兵”提升干部职工综合素质和专业技能;

四是以贴心服务换真心满意,通过活动开展为纽带营造和谐氛围,2023年,所属各项目管理处开展形式多样的业主主题活动30余次,元宵送汤圆、妇女节送鲜花、端午节包粽子、中秋节送月饼等,拉近物业与业主关系。此外,常态化开展的晨送晚迎、喜庆服务等行动,全力满足业主归属感、尊崇感。

## 坚定外拓步伐 扩张服务版图

作为深度参与社会基层治理的行业先行者,重庆秦渝物业以积极“参与城市提升服务拓展经营业态”的战略思路,与市场接轨,加快“做大物业”步伐。锚定打造中国铁建专精特新企业目标,强化外拓经营是发展重要路径意识,执行以依托铁建系统内部资源扩大城市经营版图,为城市发展注入新活力。

今年2月21日,从贵州铜仁市公共资源交易中心传来喜讯,重庆秦渝物业从9家竞标单位中脱颖而出,中标该市松桃苗族自治县行政中心物业服务项目拓展方面实现新突破。

接下来,重庆秦渝物业在深度参与社会基层治理的同时,将始终以物业服务为基础,深耕属地、滚动发展,

力争实现服务规模、服务业态、服务区域的不断扩张。

## 拓宽经营思路 推动多元发展

重庆秦渝物业在发展过程中,还坚持“强主业、优辅业”的多元发展理念,积极拓展多种经营路径,利用自身资源,围绕业主“衣食住行”,相继尝试开发了家政保洁、家电清洗、社区食堂等增值服务业务。

3月31日,重庆秦渝物业葛江分公司成功与“中国铁建·登科府”业主签订首个《家庭居室装饰装修工程施工合同》,标志公司美居业务正式启动,多种经营阵营再添“新丁”。重庆秦渝物业“中国铁建·登科府”项目负责人表示,相较其他装修公司,物业管理方承接家装业务优势突出,其自身具备的图纸审核、装修巡查等功能,能为业主装修保驾护航。不仅如此,在装修价格方面,重庆秦渝物业同

样具有先天优势,以自身综合实力做背书,重庆秦渝物业可获得更具性价比的装修原材料价格,有效降低装修成本,并最终让利业主。

值得一提的是,重庆秦渝物业秉承便民、惠民理念,今年3月份,通过摸排走访,详细了解项目农民工就餐需求,利用自有临街门面,迭代升级员工食堂,创办了“双府之家”自助食堂,切实解决周边农民工就餐难题。

此外,重庆秦渝物业各在管项目正全面推进便民服务中心建设,便捷省心的购物服务不日将覆盖全体业主。

## 完善体系机制 提升精细化管理水平

为实施成本领先战略,持续推进精细化管理落地,重庆秦渝物业以“成本管理”为核心,强化“过程控制”主线,突出“效益最大化”原则,通过完善顶层架构、理顺体制机制,促进企业发展质量变革、效率变革、动力变革,实现服务优质、效益优良、干部优秀,增强企业核心竞争力,推动企业高质量发展。

2023年,重庆秦渝物业编制发布了公司现阶段考核方案,首次将水电

回收率、多经创收等纳入考核,以更加科学的考核指标、更加严格的考核规范、更加公正的考核手段、更具分量的考核激励,推动经营指标稳步提升。

在持续完善人才管理制度,大力推进体系改革的同时,实施全面预算管理,强化目标导向作用,科学合理配置财务资源,通过梳理各项目费用支出,签订年度目标责任书,严控各项目运营成本,有效实现运营成本压减;以科技赋能推动节能改造出成效,重庆茶园片区在管项目车库照明优化,实现节能70%;多个项目升级人脸识别系统、智能车牌识别系统,实现人员、车辆的无感通行,减少固定岗位用工成本;以“中国铁建·东林道”项目为样板,推进公共区域能耗实时管控、车库道闸系统改造升级、地下水回收再利用等,有效降低项目运营成本。

重庆秦渝物业相关负责人表示,2024年,企业将以建设“重庆行业一流,国内知名企业”为目标,努力打造中国铁建专精特新企业,全面提高发展质量变革、效率变革、动力变革,扩大经营规模,推动企业持续健康稳定发展,向现代化综合化物业服务运营商迈进。

张婷婷 杨娟

图片由重庆秦渝物业提供



“晨送晚迎”特色服务提升业主归属感、尊崇感

# 康田智慧服务 科技赋能“悦万家” 社区治理提能效

前不久,重庆市地产集团旗下康田置业集团的国有子公司重庆康田智慧生活服务有限公司(以下简称“康田智慧服务”)与重庆泽京物业管理集团有限公司(以下简称“泽京物业”)达成战略合作。泽京物业旗下几十个在管项目将全面接入康田智慧服务研发打造的“悦万家”智慧社区平台及400客服系统,赋能物业管理智能化升级,共建智慧社区,共创美好生活。

近年来,康田智慧服务依托自身优势,以康田“悦万家”智慧社区平台为抓手,加快发展新质生产力,逐步由传统物业服务企业向“科技型物业服务企业”迈进,持续推动企业高质量发展,赋能行业中小企业转型升级,以科技力量“创见美好生活”,助力智慧城市建设。

## 共享智慧科技成果 共建幸福美好家园

泽京物业是一家着眼全国化布局的物业服务企业,其项目重点分布于重庆、四川、河南等地。康田智慧服务将向该企业相关项目全面开放智慧安防、智慧服务、智慧物联等应用场景,提供400呼叫服务及手机小程序软件服务等。

值得一提的是,泽京物业并不是康田“悦万家”智慧社区平台首个外拓服务的合作企业。

去年12月,康田智慧服务就已与总部位于涪陵的重庆中慧物业服务有限公司(以下简称“中慧物业”)达成合作。中慧物业管理的7个物业项目(商住小区5个,商住综合体1个,写字楼1个)总面积超70万平方米,均已全部接入康田“悦万家”智慧社区平台。

事实上,康田“悦万家”智慧社区平台建成至今,已在康田智慧服务所有在管项目先期投用。其中凯旋国际、康田国际企业港、康田紫悦府等多个项目获评市级“智能物业示范项目”,康田麓宸被主管部门评定为市级三星智慧小区。该智慧平台持续以智能化带给居民安心便捷生活,助力构建幸福美好家园。

比如,在智慧安防方面,大屏中

心实行24小时值班制,专人监测小区三维场景和管理区域重要场所,随时跟进处理突发事件;通过智能门禁系统,自动识别“业主”身份,可将陌生人拒之门外;高空监控摄像头可清晰记录高空抛物的所有信息,影像留存时间长,可追溯。

再如,依托康田“悦万家”智慧社区平台的“康田悦生活”业主端小程序,业主可在线报事报修、缴纳物业费、申报物品出入、录入访客信息等。

## 科技赋能提质增效 持续推动高质量发展

现阶段,如何推动传统物企转型升级提质增效?加强科技创新,为传统产业注入智慧之核,或是更长远的理想路径。

早在2016年,康田智慧服务就前瞻性探索智慧化转型;2019年运用物联网、大数据、人工智能等现代信息技术,研发搭建起了康田“悦万家”智慧社区平台,其物业管理端、大屏数据可视化、智慧保安亭等六项系统软件获得了《计算机软件著作权登记证书》。

据了解,该智慧平台整合了智慧安防、智慧服务、智慧物联等多个应用场景,集纳居民生活智慧畅享、物业管理提质增效、设施设备管控预警等多功能于一体。

依托该智慧平台,物业公司可建立更高效的联动机制,在物业管理经营活动中实现节能增效。

比如,在成本控制方面,依托平台的智能安防、智慧停车、设施设备自动监测等系统功能,可有效实现安保人力成本减少、员工劳动强度降低和设备能耗及维修成本减少等。

在管理服务提质增效方面,依托平台的“康田悦服务”物业端小程序,业主报事报修会自动生成工单,物业人员可快速接单、上报处理进度,提高工作效率;平台可查询设施设备的实时运行状态等。

此外,平台还通过后台数据汇总和多维度分析,为企业管理服务提供科学依据;平台还具有编制工作计划、督办、分析、考核等功能。

得益于“悦万家”智慧社区平台应用,康田智慧服务近年来发展成效显著——企业荣获“中国物业服务企业数字力TOP30”;新拓万虎创意产业园及万虎机电产业园、重庆西站停车场等项目,并在学校、医院物业服务项目拓展方面实现新突破。

康田智慧服务有关负责人表示,未来将持续深化康田“悦万家”智慧社区平台功能和民生领域应用场景,助力存量小区改造升级、企业智慧转型和行业创新发展,携手行业企业共建美好城市、共创美好生活。

## 深入践行党建统领 着力提升服务温度

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,强化党建统领,深入践行“物业+党建”共建共治共享新模式,着力提升基层治理效能,以品质化温情服务构建幸福和美社区。

比如,在康田漫城和康田紫悦府项目,康田智慧服务就联合相关社区打造了“议事亭”,每周召开社区和项目物业服务中心会议,听取业主的意见和建议;项目每季度还会召开“院坝会”,调解邻里矛盾纠纷。

关爱老人,是康田智慧服务非常上心的“关键小事”,也是践行国企责任的有力写照。2023年3月以来,康田智慧服务在紫悦府小区深入践行“窗帘之约”,通过与小区独居老人达成“每天早上睡醒后就打开窗帘报平安”的约定,物业工作人员定时巡查,暖心守护老人。

此外,康田智慧服务还在各项目小区组建业主兴趣小组,制定《老年群体关爱方案》,打造健康服务中心,定期为老人监测血压等;携手社区及周边医院,定期为老人开展眼、口腔等健康体检。

科技赋能、平台加持、服务提质、治理有效……新时代新征程,康田智慧服务正奋力奔跑,持续助力现代化新重庆建设。

骆驹松

## 打造“三色星级服务队”

# 高远物业 锻造服务能力 融入基层治理

物业管理服务是提高生活品质、提升基层治理效能的重要力量。

重庆高远物业管理有限公司(以下简称“高远物业”),是西部科学城重庆高新区唯一一家国有物业服务企业,开展酒店运营、人才公寓运营、资产托管、商业运营等多元化业务,形成了“1+3+N”业务体系。

多年来,高远物业充分发挥国有企业体制、资源等综合优势,坚持“党建+物业”服务模式,秉承“守正、务实、敬业、高效”的企业精神,不断探索现代物业管理服务新路径,以提高企业服务满意度为导向,打造“三色星级服务队”构建分类分级标准服务体系,持续增强物业管理服务能力,切实推动物业管理深度融入基层社会治理。

## 坚持党建统领 搭建品质服务“连心桥”

在日常工作中,高远物业多措并举加强党的建设,不断提高员工的政治思想觉悟,并将“主管接待日”融入党建工作和日常服务中。

同时,为推动党建和业务深度融合,高远物业积极探索完善“党建+物业”服务模式,创新打造特色化工作体系,以党建统领搭建起企业与服务项目的“连心桥”,以优质服务不断丰富其“三色星级服务队”党建品牌内涵,全力服务辖区项目及企业。

据不完全统计,近年来,高远物业为客户免费提供室内保洁、工程维修、会议服务等共33次,开展节日交互活动5次,惠及客户达1万人。2023年企业满意度平均满意率达96.02%。

## 筑牢安全防线 助力区域高质量发展

一直以来,高远物业坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针,牢固树立安全发展理念,持续护航其服务的企业项目高效运转、稳定发展,助力西部科学城重庆高新区高质量发展。

近年来,高远物业联合辖区各



高远物业西区孵化楼项目开展物业管理条例培训

镇街扮好“三个角色”,切实做到无安全不生产,帮助企业消除安全隐患,助力园区企业安全高质量发展。

一是当好“检查员”。聚焦园区设施设备、消防器材等6个方面,对40个园区100多家生产企业开展检查10次,整改问题清单200余项,整改率100%。

二是当好“宣传员”。邀请消防单位、环保专家开展讲座10余次,举行消防、电梯、防爆等应急演练17次、派发宣传单2000余份,企业职工安全满意度100%。

三是当好“守护者”。落实24小时值班制度,划分7大片区服务区域,制定《月度项目负责人夜巡计划工作表》,开展员工安全培训、技能教材20余次,对园区监控盲点和故障点新增/整改100余次。

## 创新人才驱动 激发企业内生动力

近年来,为激发干部队伍活力,构建“选拔培养、管理监督、激励约束”三位一体的人事管理制度体系,高远物业巧念“三字经”,激发人才队伍内生动力。

念好“选”字经,健全人力资源管理体制,建立人才选用立体画像,通过开展业务、心理、能力等多维度测评,及时识别和了解入职、在职职

工的专长与短板,推动创新人才培养锻炼和任用选拔,同时加强校企合作,建立系统的人才培养、人才输送体系,打造一支思想、作风、能力过硬的专业物业队伍。

念好“育”字经,邀请行业内外专家学者为员工开展基本理论学习,引导广大干部职工坚持服务初心做好服务管理与经营工作,同时用好行业资源,组织高素质创新人才“走出去”,到国内标杆企业及项目参观,感受前沿物业服务的魅力、接受先进管理理念的熏陶,不断培养干部职工的发散思维和创造性思维能力。

念好“用”字经。在日常物业服务中,借助“师徒带”“老带新”“视频教材”等方式,传经验、授技能、提素质,带领年轻员工在实际操练和业务服务中,不断提升运用创新思维破解工作难题的意识和能力。同时每季度召开亮点工作创新分享会,就各项创新活动、创新经验、创新成果进行分享研讨,全面推进全员创新能力素质提升和创新思维养成。

“高远物业将继续发扬‘守正、务实、敬业、高效’的企业精神,为共建美好重庆贡献自己的力量。”高远物业有关负责人表示。

骆驹松 刘超承 彭思迪

图片由高远物业提供