



# 华宇第一太平戴维斯 引入国际经验 做新时代服务标杆

## 启动战疫守护行动 为业主健康筑牢防护墙

疫情之初，作为居住区、办公楼、商业街等楼宇的服务者，华宇第一太平戴维斯物业责无旁贷，紧急启动疫情防控计划——“战疫守护行动”。全面部署防控，组建应急小组，排班防控工作。

首先按照“不漏一户、不漏一车、不漏一人”的原则，全面筛查，做好人员、车辆的信息登记工作；充分利用电子屏、公告栏、自媒体等渠道，开展疫情防控知识宣传，做好预测预警，每天公示工作排班；每天不少于2次社区全细节消毒；设置废弃口罩收集桶，集中消毒和处理；出入口设置消毒毯等消毒通道；电梯设置安全隔离带；24小时严格管控，坚守防线，严拒外来访客及车辆，出入人员体温实测；快递包裹设置专区并做好消毒工作；对湖北回程人员及车辆进行严格管控，及时上报，全力筑牢战疫防线，坚决将病毒隔离在外。

在此次疫情中，华宇第一太平戴维斯物业的表现可圈可点，以贴心细致的服务、积极从容的守护，保证了疫情期间业主健康稳定的生活，收获无数业主的信任和认可，得到了社会各界的大力称赞。

疫情期间，人们对于正常生活的渴盼更为强烈。对此，华宇第一太平戴维斯物业更加着力满足业主的不同需求，

以诉求为导向，提供多元化、有温度的服务。多措并举，让业主倍感安心：为隔离业主采购代买生活物资；开通宅家鲜送服务，提供新鲜的蔬果与肉类，更有火锅上门、情人节上线鲜花配送，为业主提供便捷服务；全面推行电子出入系统，省时省力，一经上线就受到业主积极响应；严格筛选，专业防护，邀请资深理发师服务业主；妇女节为女业主送上鲜花祝福；携手春雨医生，开通7×24小时线上义诊服务。不分昼夜笃定逆行，给予业主最贴心的守护。

一系列疫情防控举措、贴心细节服务让华宇第一太平戴维斯业主需求得以满足，业主深感物业在疫情期间的付出与服务，纷纷自发捐助消毒液、口罩、手套，赠送锦旗、感谢信等，表达对物业的谢意。

## 引入国际服务经验 用品质服务提升满意度

疫情当前，大众对物业品牌认识必定会更加深刻，进一步催生市场对优质、专业的物管公司的需求。什么样的物业



华宇第一太平戴维斯，用高品质服务提升满意度

服务才能称之为优质？

华宇第一太平戴维斯物业隶属于华宇优家智慧生活服务集团。华宇优家始终秉承“客户至上，融合发展”的企业发展观。华宇第一太平戴维斯物业秉承这一发展观，依托本地优势、汲取国际经验，不断进行产品与服务的升级，用最扎实的专业素养，在服务千万业主的过程中，用行动回答着这个问题。

为确保每位业主都能够享受到高品质的服务，华宇第一太平戴维斯积极汲取国际物业行业经验，搭建内外兼修的服务体系，以业主感受为原点，持续深化“优管家”服务体系，将合作伙伴 Savills 国际化“5C 钻石服务”与“物业普惠基础服务”相结合，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管理服务体验，提升业主的品质感受和满意度。

为了打造华宇式美好社区生活，增进邻里间的感情，华宇持续多年推进睦邻友好社区活动。以“华宇睦邻节”为例，截至2019年已连续举办了22年。睦邻节通过业主组队才艺表演比赛的方

式，既增进了华宇第一太平戴维斯与业主之间的交流与互动，也让业主邻里之间成为了知己，让“和谐华宇、幸福一生”的服务理念落地。

除此之外，秉承用心服务业主的初心，华宇第一太平戴维斯持续升级社区生活品质，为广大业主创造“物长新、景常在”的美好生活环境。华宇第一太平戴维斯持续“用心·同新”美好品质升级计划，该计划分为“优居行动”和“焕新行动”。其中“优居行动”是为各社区增加新的公共设施，包括休闲座椅、健身设施、绿化补栽补种等，增添生活趣味；“焕新行动”是对社区内已存在的设施进行更新、升级，为业主营造了更安全安心的生活环境。

在健全的服务体系和社区活动的助力下，华宇第一太平戴维斯的业主服务体验感和客户满意度持续提升。

## 精心打造智慧社区 为美好生活赋能

在这场战役中，除了社区最后一

公里服务从概念变为现实。后疫情时代，不论是从社会管理的角度，还是从物联网时代下服务能力升级来看，智慧社区的建设存在相当高的必要性和必然性。

深谙此理，华宇第一太平戴维斯在为业主提供全方位的智能生活服务上进行了更多的思考，以“为业主提供美好生活”为前提，提供多种生活领域的增值服务。

为推动物业服务智能化，华宇第一太平戴维斯凭借最前沿的互联网发展理念与技术创新，立足云平台、智服务、慧生活三大板块打造万物互联的智慧社区。目前，华宇“小宇家”智慧社区已经上线，业主可以通过 APP 享受到优质的物业服务如缴费、维修、通知等，还能随时在线购物、搜索商户信息活动等等。同时，以“小宇家”为窗口，深挖社区经济潜能，构建以家庭消费为中心的社区经济生态圈，包括社区生活、家装宅配、资产管理、社区金融等各项业务。

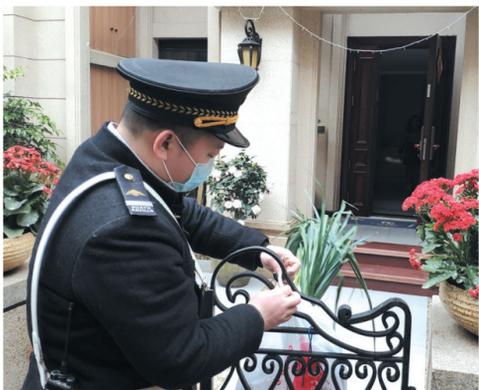
而华宇第一太平戴维斯对于智慧社区的畅想却不仅停留在这个阶段，在华宇看来真正的智慧社区应该达到人工智能阶段，形成人与居所的相知，与业主互通互动，任何生活形态和生活需求都能及时得到相应的反馈，赋予居所真正的生命。

未来，华宇第一太平戴维斯将会在科技领域进行大胆尝试，不管是在智慧社区物理空间的展现还是互联互通、物联网、大数据支撑等方面，希望能将华宇第一太平戴维斯的服务体系全面贯通，为更多的业主、更多的家庭创造便捷、舒适的美好生活。

作为幸福生活缔造者，华宇第一太平戴维斯将进一步夯实基础服务能力，提升品质化服务，借助科技赋能，通过“互联网+”的服务模式，让人们在社会公共环境中，能尽享华宇人性化、智能化的服务，致力成为最受赞誉的物业服务新标杆。

刘利

图片由华宇第一太平戴维斯提供



疫情中主动为业主买菜送菜



管家细心教业主使用“小宇家”

# 西南旭辉永升服务 用心构筑美好生活

## 多元化创新探索 致力成为美好生活服务商

当下，“美好生活”成为高频热词。诸多物业服务品牌企业正在积极探索对构筑高品质人居“美好生活”的内涵与外延，在提升购房者、住房者的幸福指数的同时，开拓企业发展新的源动力。

作为一家拥有一级资质、享有良好声誉且快速成长的物业管理服务商，永升物业基于特有的上市物业服务企业背景，正在对于构建高品质美好生活展开新一轮探索和实践。

专业的建筑团队可以为业主打造舒适的居住空间，而专业化物业管理更能为主业创造一个温馨的居住环境。

永升服务成立于2002年，2018年12月在香港主板上市（股票简称“永升生活服务”，股票代码：01995.HK），为旭辉控股的联营公司，连续多年获评中国物业管理服务百强企业，2019年荣获中国物业管理服务百强企业第14位。截至2019年底，永升服务总签约面积已超过1.1亿平方米，服务全国78个城市逾31万户住户。

值得一提的是，永升服务经过多年耕耘，已逐步成长为“一专多精”的多业态，项目类型涵盖住宅、商业园区、办公楼、学校、医院、展馆、高速公路服务区、交通枢纽等，已成为多元化创新探索的物业服务企业。

永升服务通过构建文化理念、文化宣传、文化培训、文化评估四大体系，实现文化外化于行、固化于制、内化于心。全新的企业文化体系将助力永升全面实现上市后的“一五”战略目标，引



永升服务智慧系统



37°C社区旭辉书院活动

领企业成为“企业有智慧，组织有活力，团队有凝聚，人人有激情，个个有目标”的优秀组织。

未来，永升服务将以上市为新起点，继续秉承“用心构筑美好生活”的使命，坚守让“客户省心、放心、开心”的价值观，持续改进创新，为客户提供“满意+惊喜”的服务。

## 布局“科技+” 全场景打造智慧生活

随着信息技术的不断进步，智慧科技已经不仅仅局限在高新领域，而是更加融入生活，提供了更多便利及舒适。

让智慧科技走入寻常百姓家，让每一位业主进到小区就能感受到健康、环保、便捷、安全、舒适。在这一理念驱动下，西南旭辉永升服务放眼未来，把握信息化时代趋势，用智慧和责任感，布局科技+物业服务的多元化战略，矢志成为客户首选的智慧城市服务品牌。

2018年，永升服务专门成立了智慧物业研发中心，通过开放合作和自主研发相结合的方式，推动智慧物业建设。2019年上半年，已全面上线S-HR系统、PMS系统，大范围推广智慧停车系统，试点上线财务共享中

心。

在永升高端品牌铂悦管家模式中，率先运用了永升自主研发定制的管家云图-CRM系统，录入户内设施设备、家电等房屋及家庭成员档案，为管家提供了强大的后台支撑，有助于为业主提供家庭服务的系统规划，如家居打理、生活整理及健康管理等。

从服务趋势来讲，融合AI技术的服务将渗透到未来居住及生活服务领域的各个方面。当前人工智能技术广泛应用到工作场景，且仍有巨大的发展空间，永升基于“适度领先”原则在局部进行AIOT技术落地。例如，在当前已经实现的自动缴费等服务之外，逐步铺开人脸识别、智能安防等服务。

像这样的智慧场景还有很多，西南旭辉永升服务将智慧服务渗透至衣食住行方方面面，多元化、智能化、人性化创新，不仅推动了产品的升级换代，更推动了人居品质的升级。

## 人文社区 多彩活动让生活更暖心

西南旭辉永升服务在社区活动上也总能在细微之处润物细无声。

每到传统佳节，西南旭辉永升服务精心设计的社区活动处处都体现着人文情怀。例如儿童节，西部永升曾分别在朗香郡、朗悦郡、旭辉城为孩子们庆祝“六一”，开启了“六一”童话之旅，守护着孩子们的童心；端午节，永升物业朗悦郡、旭辉城、云山的小管家们上门入户，为业主送上了美味可口的粽子、精心挑选的艾叶和端午佳节问候卡片，给业主最特别的仪式感；父亲节，永升物业朗香郡、朗悦郡、旭辉城联合两大专业绘画培训机构，定制了一场别具意义的活动，来自永升的小可爱们在旭辉集团打造的37°C社区旭辉书院里，在专业老师的指导下，亲手完成了一幅“父亲的笑脸”。永升希望小业主们能通过绘画，描绘出对父亲内心的爱，更希望这种能力能够伴随小业主一生……

这些有温度的服务细节，日复一日、年复一年发生在西南旭辉永升服务的项目中，点点滴滴充实着业主的社区生活。

## 践行企业社会责任 展现企业精神与担当

作为一家具有强烈社会责任感的

会责任，展现企业精神与担当。

永升服务的价值观第一条就是“让客户省心、开心、放心”。

在今年初的新冠肺炎疫情中，西南旭辉永升物业守护好了防疫的“最后一公里”，也关照到了每个旭辉家的需要，竭尽所能不负每位业主的信任。

为配合全面防疫，业主们都尽量减少外出。为保证业主的日常生活不受影响，物业人员贴心地提供了“新鲜蔬菜，配送入户”的服务。只要业主有需要，通过线上购买蔬菜平台在线下单，就会有专门的工作人员配送入户。为减少接触，也为让业主安心，工作人员在配送蔬菜时都严格按照防疫标准，做好防护，放在门外确认业主收取后才放心离去。

针对业主使用频率较高、相对密闭的电梯空间，西南旭辉永升物业人在保障业主的安全与健康上花了更多的心思，做了更多的努力。他们每日对每个社区的每部电梯持续进行严格消毒；他们每日实时更新电梯消毒信息公示记录，保证消毒记录的公开、透明，让业主更放心；他们在电梯轿厢内设置了按键专用纸巾，为阻断病毒传播做着不懈的努力。

据了解，自疫情发生以来，永升服务6537名员工、826名管理人员放弃了回家与家人团聚的机会，奋战在其管理的小区、医院、学校、办公楼等400余个项目，守护超过20万名业主。

此外，值得一提的是，旭辉集团在疫情期间捐赠2000万元，成立抗击新冠肺炎疫情基金，用于采购驰援武汉的医疗物资和补助医护人员。

用心构筑美好生活。入渝以来，西南旭辉永升服务初心不改，始终以高品质的服务、创新与坚持，不断增强行业影响力，不断推动重庆物业行业发展。未来的日子里，西南旭辉永升服务将坚持企业核心价值观，用扎实专业和精良品质推进高质量发展，营造美好居住生活。

张婷婷

图片由西南旭辉永升服务提供



永升服务管家风采