

打造小A智慧物业平台 营造“一切刚刚好”温馨体验

天骄爱生活 定义全息服务新内核

顺应发展构建“强力磁场”

缘于母公司协信控股的业态发展模式,“商住产一体化”成为天骄爱生活的独特标签。可以说伴随着中国物业行业的发展和升级,天骄爱生活亲历了房地产和物业管理行业翻天覆地的变化。

在企业发展初期,天骄爱生活主要依托母公司业务,仅为地产、开发提供后续物业基础服务。随着物业行业的发展和服务理念的升级,服务质量提升,产业结构升级,多元业态发展成为时代主旋律。天骄爱生活率先向创新服务转型,在商住产领域实现深耕,累积了充足的经验和资源,在服务范围、服务理念、服务管理、服务品质等多方面逐步升级。

随着协信控股商住产一体化发展,天骄爱生活突破单一的房地产项目服务逻辑,围绕城市服务升级,打造立体化服务能力,通过住宅物业服务平台、商业物业服务平台、产业物业服务平台、公建物业服务平台、资产管理平台、设备设施管理平台、大数据平台七大平台体系,构建了物业服务全生命周期闭环生态圈。

在行业转型升级的浪潮下,天骄爱生活不断参与价值链重构,基于“商住

产一体化模式”深度思考,通过新兴技术驱动业务创新,以物业管理+互联网思维,植根社区经营,创新服务模式。在此基础上,天骄爱生活面向全国中高端社区推出小A智慧物业平台,构建起业主、物业、服务商有机融合、共生共荣的社区生态圈,通过移动端互联网和云计算、物联网,融合物业基础服务、公共服务、邻里互动及各类O2O垂直服务资源,多维度、全方位为住户提供社区生活解决方案。

如今,天骄爱生活已然具备了成熟的服务能力及多元资源的有力支持,使得市场拓展形式更加多样。通过模式创新合作服务体系,天骄爱生活逐渐发展成为布局跨区域、项目跨业态、服务跨界的大型综合性现代服务企业,形成物业行业发展的“强力磁场”。

这种“磁引力”同样吸引了资本市场的关注。2016年1月,天骄爱生活成为重庆首家挂牌新三板企业,成为重庆物业服务企业在资本市场的“领头羊”。

“全息服务”虹吸效应凸显

在物业管理行业进入加速期的当下,天骄爱生活凭什么拥有如此强大的“磁力”?这或许与天骄爱生活的商住产一体化全息服务体系息息相关。

全息服务体系结合商业、产业、住宅等各业态的深度服务能力,将“绅士淑女”服务理念融入每一个服务场景,以其“张弛有度”的核心价值观,创造服务新体验,打造服务新标杆。从精度、维度、风度出发,营造“一切刚刚好”的体验,为业主提供最舒适的服务,依据业主特定需求提供最适合的个性化服务。聚焦服务细节,通过高标准的服务体系、高标准的人员选拔、高标准/system培训,塑造高标准的服务品质。比如住宅板块统一部署以“家”文化建设为抓手,坚持全心全意为业主服务,开展了以物业服务品质提升、公共配套设施优化升级为主题的“暖心行动”,并以信息化为支撑,加强业务数据赋能,为业主提供全方位云服务,提高服务效率。

2019年,天骄爱生活通过多年来物业服务所积攒的经验,从业主需求的痛点、难点、关注点出发,历时数月,完成编



天骄爱生活——为您,到永久

制共计264项标准、75万余字的商住产一体化《服务提供标准体系》,形成了覆盖“商住产”的全息服务体系。

在天骄爱生活,服务无处不在,服务永无止境,这就是“全息”的其中一个内涵所在。

天骄爱生活以专业的技能、源源不断的创意亮点增加服务的粘性,优化服务质量,拓宽服务涵养;以“心”服务、“星”技能,营造全新服务空间,呈现高品质服务,为业主呈现安全秩序保障。通过定制化的服务,为业主营造充满想象、令人神往的生活场景。

“全息”的另一个内涵资源体系的融合,不断打破跨界障碍,形成较为完善的物业运营管理系统、客户服务管理系统、资产经营管理系统、设施设备管理系统等平台,能够实现物业管控智能化及社区经营集约化能力,可以为合作方提供全方位的集成服务。

在此基础上,天骄爱生活整合引入多种资源,已在健康、家政、食品、餐饮、汽车、教育、金融、美居、旅游、医养等各个领域全方位提升了自身增值服务的空间,为园区、社区的智慧生活及增值服

务赋能,实现规模和质量双增长,实现企业虹吸效应。

招大引强效应,让天骄爱生活的合作资源不断壮大。如今,天骄爱生活先后与上海九星集团、上海福景物业、山东宾至嘉宁物业集团、飞宇地产、鲲鹏地产、浙商置业等达成战略合作,实现低成本、质量管理规模扩张。

值得一提的是,天骄爱生活在资源联动的同时,也打通了线上线下运营,通过关注客户需求变化,整合平台,聚合资源,不断衍生出新的服务模式和服务内容,使“全息服务”不断智慧升级,满足业主多元需求,顺应时代革新发展。

凝聚疫情防控最强力量

在全息服务体系的驱动下,天骄爱生活得以在标准、系统、管理、技术上实现快速联动。尤其是在特殊时期,能够及时调动多方资源,形成应急机制,建立全员参与的抗疫联防联控体系。

紧急制定《天骄爱生活疫情防控实施方案》《写字楼疫情防控操作指引》《企业复工后现场管理》等标准化文



凝心聚力,助力打赢疫情防控阻击战

华侨城物业

以精准服务打造有温度的社区

在行业加速发展的当下,只有少数物业企业能够去真正践行隐藏在日常服务下的价值提升。

事实上,美好生活的标准一直在变,人们的需求、市场的脉搏、科技的发展……这些在时间的推动下,让美好的构成日新月异。

华侨城物业深谙此理,致力于为业主的社区生活需求,提供最完美的解决方,用专业与细心的服务,实现业主心中对美好生活的创想。

激活创想能量
创新服务标准

2016年,华侨城物业进驻重庆,开启服务及深耕西南区域的新篇章。公司秉持华侨城集团“优质生活创想家”的理念,培育了以“五和连心”为主体内容的“人和”企业文化,始终围绕“创想优质生活、创造精品服务”的服务理念,不断创新管理和服务模式,将华侨城独特的文化气质融入到物业服务中,致力于为业主打造舒适、安全、宜居、生态的社区生活。

4年来,华侨城物业积极构建以业主满意度为导向的品质管控体系,不断优化业主体验,持续增强物业保值增值的专业能力,确保提供的产品和服务质量优质、安全、高效。

同时,公司不断完善服务质量监督管理体系,丰富服务监督手段,采取内部常态化检查、外部行业专家评定、顾客问卷调查等多种方式和角度,进行现场品质检查与评定;稳抓员工业务技能及综合职业素养,并通过“啄木鸟”品质活动,评选优秀员工提升员工服务的积极性,以关键服务、关键过程、关键品质作为指标评价核心,建立服务考核机制,督导员工时刻保持职业紧张感,始终如一地提供优质服务,规范与标准的执行落地,有效实现了华侨城物业现场服务



华侨城物业全方位落实社区防疫工作

品质的标准性、稳定性与持续性。

优化业主体验
感知服务细节

华侨城物业以微笑、诚挚、专业、快速、满意的服务为业主营造温馨、幸福的服务体验,以“耐心、细心、贴心”的服务,为每一位业主展开了一幅舒心、安心、放心的生活画卷。

基于业主对服务的需求日趋个性化、多样化和精细化,华侨城物业围绕业主体验,进行多层次的服务量化设计,包括微笑100%、应急100%、执行100%,使业主服务“可知、可感、可验”。

同时,公司不断创新服务模式,满足业主不断提升的服务需求,秉承华侨城集团的创想文化精神,在服务内容上锐意创新与突破,实现服务多加一点“文化、专业、经验、资源、个性、用心、信赖、尊贵”。公司始终围绕业主需求和满意出发,还导入“华·管家”高端物业服务体系,为业主带

来信赖、价值、品位三位一体的尊享居家感受。

关注业主感知,实现人性化与尊享性的完美融合,华侨城物业在推崇极致物业基础服务的同时,以行践言,不断思考、探索家的美好,持续超越为业主提供更完美的服务。

物业服务中心配置了应急药箱、雨伞、应急维修工具箱等便民物品,让业主时刻体验到最用心的服务。在业主沟通方面,注重及时收集业主体验反馈,通过定期组织业主活动、业主见面会、管家三拜访、管家微信以及设置物业总经理信箱等方式,多渠道与业主进行沟通交流,动态了解业主的服务需求,以持续改进服务工作。并定期组织策划独具华侨城特色的社区文化活,用优质的物业服务为所有业主打造“渝派侨城式生活”。

智慧生活先享
智能服务升级

在服务模式和服务标准不断升



华侨城物业服务

级的同时,华侨城物业借助科技化、智能化的服务手段,根据业主需求的升级,给“家”赋予更多科技、智能、信息元素。

在对智能化应用于社区的理解和思考上,华侨城物业积极探索社区管理新模式,促进物业管理创新发展,倾心打造了线上缴费、报事报修、一键开门等多功能集一体的悦享华侨城微信公众号服务平台。

此外,在365天24小时安全的道路上,华侨城物业让智能科技深入生活的每一寸肌理,以科技赋能,实现了智能人脸识别、天眼系统、平衡车巡逻、无人机巡逻、智能车管系统、共有设备智能监控、夜间照明使用感光技术、华侨城悦享服务缴费小程序等,让智慧小区服务生活。

勇担企业责任
构筑安全防线

在疫情防控的关键时期,人们更多时间“宅家”,也更能全面审视物业

小区的方方面面,以及物业企业管理和服务的诸多细节。在央企阵营,华侨城物业构建了系统、有效的防控网络,给业主带来更多的居住舒适感、安全感和幸福感,从而赢得更好的口碑。

面对突如其来的疫情,华侨城物业第一时间成立专项工作组、制定防控预案并立即实施,从管理机制、生活服务、防疫执行等层面建立标准,全员一心,共同为业主守护安心家园。

疫情发生以来,华侨城物业和业主、合作伙伴、社会各界并肩作战,努力投身这场抗击疫情的战斗,全方位落实社区防疫工作,实现社区360度全面监控,24小时严防不间断;严控消杀标准;线上线下同步推进防疫宣传工作;在岗员工严格做好自我防护,用实际行动筑牢抗疫防线。

此外,华侨城物业十分重视疫情期间业主在家的生活保障,提供更多增值服务:安装紫外线消毒灯、代送快递、代买生活物资用品、

件,指导防疫工作在社区的落地执行,展开一系列的社区防疫行动,内防扩散,外防输入,真正做到统筹协调、科学防控、精准施策。

特殊期间,天骄爱生活为业主定制一系列增值服务:为急需的业主赠送口罩,代购服务、代买生鲜蔬菜、采购生活用品,上门回收垃圾等,展现出高质量的服务意识和品质。截至目前,帮助业主代购生活物资约520公斤,给30000余件业主的快递、外卖等包裹进行消毒,为107位独居老人送去温暖,协助3682家企业、商铺顺利复工。

疫情期间,凭借智慧物业优势,天骄爱生活充分运用一个平台(小A智慧物业平台)、四个系统多维实时监控,让应用场景可视化,运营数据精准化、人员管控线上化。同时,针对农副产品陷入滞销困境,天骄爱生活联动业主资源,在小A物业平台上开设“消费助农专区”,让农产品直通社区,让业主和农户实现互惠。

在这段特殊的时期,天骄爱生活所有物业人的付出被业主看在眼里、记在心里,一场爱心接力正在天骄爱生活园区里悄然进行。截至目前,天骄爱生活收到业主捐赠的口罩近5000个、一次性手套1000双、酒精和消毒液近1吨、方便面等生活用品近50箱。点滴温暖力量,化为星火荧光,照亮更多物业人前行的路。在这种温暖热量映照下的天骄物业人,将化为细微磁力,凝聚成一股向上的力量,去推动天骄爱生活“大磁场”蜕变升级。

当下,在助力正常生活生产的同时,天骄爱生活仍旧坚守在商住产一体化全息服务的第一线,持续为业主、客户、社会提供更高品质服务。

从起航重庆到腾飞全国,从区域公司到上市公司,天骄爱生活通过全产业链资源整合,在物业行业快速增长的进程中,推动更多价值聚变。如今,天骄爱生活正将这样的美好图景向未来延伸,打造一个安全、舒适、温暖、幸福的“大磁场”,让生活与工作在此的人们乐享美好。

方媛
图片由天骄爱生活提供

持续抓好防控
迎接美好未来

当前,疫情防控不松懈。华侨城物业坚持防疫复工有序推进,双赢工作同步开展,助力城市美好复苏。

3月以来,华侨城物业各地陆续开放售楼处,全面筑牢健康防线,营造安全安心的购房环境。以华悦荟营销中心为例,华侨城物业在大堂、电梯、卫生间及会议室等严格采取多项防控措施。电梯里的按钮专用纸、大堂的消毒液、专人体温监测登记……细致入微的物业服务助力有序复工。

如今,随着重庆疫情防控持续向好的态势不断扩展,生活和生产正全面恢复正常,华侨城物业将继续坚守岗位,勇担企业责任,彰显央企风范,将始终秉承服务初心,精进服务品质,与业主携手同行,共迎更美好的未来。

方媛
图片由华侨城物业提供