

华侨城物业 领航品质服务新征程



华侨城物业专业前台服务



华侨城物业平衡车巡逻



华侨城物业高效安保服务

当前,物业服务行业在不断地突破边界前行。伴随着客户的多元化需求、品牌战略升级、多领域外拓、强化市场协同等多方面的需求,从住宅服务到生活服务,从生活服务到城市服务,从城市服务到城市治理,头部企业在不断创新,乘风破浪、迭代前行。华侨城物业就是这样一个领航物业升级的样本。

2020年12月,华侨城物业举办了三大空间运营品牌发布会,确立并发布了“社区、商旅、城市”三大空间业务发展方向及运营品牌,是今后乃至更长时期的行动指南,标志着华侨城物业迈入新的发展征程。

4月22日,华侨城物业凭借优秀的综合实力和服务水平,荣获“2021中

国物业服务百强企业”“2021中国高端物业服务领先企业”“2021中国智慧城市服务领先企业”3项殊荣。

在此机遇之下,华侨城物业(集团)重庆分公司紧抓时代机遇、深耕客户需求、顺应市场发展、落地集团战略,以满足居民多元的生活需求为出发点,不断提升服务质量、创新服务手段、拓展服务领域,引领品牌转型升级。

深耕重庆5年以来,华侨城物业与这座城市共同成长,同时也在不断进行自我迭代升级,通过智能物业系统逐步铺设至项目的服务运转,打破了物理空间的阻隔,让“满意+惊喜”的温度服务深入人心,推进企业标准化、品牌化建设,成就以服务为核心的创新型企业。

巨人肩上的蝶变者

物业企业不断升级,是近年来物业行业发展的主旋律。

诞生于1995年的华侨城物业,经过25年的坚守和开拓,正由一家传统物业管理服务企业向“中国优秀物业服务集成商和美好生活运营集团”蜕变。

2003年首创“大厦助理”服务模式,2008提出“管家”服务模式,2011年打造独立VI体系的高端物业服务品牌“华·管家”,2018年梳理出六大类12套服务标准,

2019年更名站在更高更全的维度,2020年发布社区、商旅、城市三大空间运营品牌……细观华侨城物业的发展之路,就是一条创新进取、转型升级的前行之路。

尤其是随着华侨城集团战略布局全国,华侨城物业充分发挥“兵种”作用,全面对接各“战区”,在管项目和面积持续增长,在管业态不断丰富,服务模式不断创新,服务标准逐步建立,踏上了跨越式发展的快车道。

经过多年的沉淀,华侨城物业服务版图已经覆盖住

宅、写字楼、政府办公楼物业、商业、产业园区、公共物业、景区、文化小镇、城区管理等多个业态,涵盖基础物业服务、增值服务和专业服务等多个领域。

2016年,伴随着华侨城物业在全国的战略性布局及服务标准和理念的全面提升,华侨城物业(集团)有限公司重庆分公司正式成立,开启服务及深耕西南区域的新篇章。

不断更新迭代,转型升级的华侨城物业为重庆分公司提供了充足的经验及养分。可以说,华侨城物业(集团)重庆分公司的诞生,一开始就站在企业蝶变升级的“巨人”肩上。

创新服务的前行者

如果说建筑是承载生活的空间“硬壳”,那么物业服务就是让空间无界的隐形“纽带”,空间的这一功能最终要靠服务来实现。

而真正能够衡量一个物业企业价值的还是在于其高度成长性的数据指标和不断创新的服务能力,以客户需

求为中心的最终导向。

华侨城物业(集团)重庆分公司坚持以居者需求为核心,秉承“创想优质服务,创造精品服务”的服务理念,在大社区服务专家管理模式基础上不断创新,为重庆业主提供了一种更为美好的生活方式。

在服务创新方面,华侨城物业狠抓精细化管理,以工匠精神打造高端品牌定制化、标准化服务。在全国首创“大厦助理”和“社区管家”管理模式,推出高端服务名片“华·管家”,以“臻于心、悦于家”为核心推出“8+”服务理念,为业主量身打造一站式的贴身物业管理服务。嘉陵江天作为华侨城在渝的首个TOP级大平层高端居住区以及山顶居住区标杆产品,落地了华侨城高端物业服务扛鼎之作——华·管家,全方位为业主提供一站式服务。

服务逻辑的破界者

2020年,物业行业从“幕后”走向“台前”,服务品质越来越受到关注。

对于华侨城物业(集团)重庆分公司来说,其高品质发展的底气就在于物业服务板块本身的质量底色。

疫情期间,132天累计测温1万人次,为隔离的1000余位业主提供居家服务,华侨城物业从联防联控、宣传普及、人车管控、消毒消杀、业主沟通、员工防护、物资保障、外防输入8个方面全面开展防控工作,筑起了一道让业主安心的“防护墙”。

快速有效联动的背后,是物业服务的逻辑发生了改变。

据德勤发布的《2020 物业行业专题报告》,目前TOP100 物业公司在着力提升管理规模的同时,都在尝试打破传统物业服务边界,进行服务模式创新。

例如,华侨城物业(集团)重庆分公司围绕社区居民需求,构建多元化社区消费场景,推出社区电商服务、社区房屋经纪、社区家政服务等服务,提供便捷无忧的居家生活体验,逐步实现华侨城社区“生态圈”经济,激活社区“最后一公里”。而这正契合当前物业管理行业的蜕变,定位从基础物业服务的提供商转型成为社区生活服务平台。

值得一提的是,华侨城物业(集团)重庆分公司还建

立了与业主互动的良好机制。例如,通过“啄木鸟”品质活动,加强员工的业务及综合能力素养;通过内部常态化检查、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,多渠道深入了解业主需求。

可喜的是,华侨城物业(集团)重庆分公司的用心服务也得到了业主和行业的认可。

“安家置业,一个好的物业服务真的尤为重要,华侨城物业真正打动我的是日常细节末节里的用心。”嘉陵江天的业主王先生说。

简单的话语里面,包含着对华侨城物业(集团)重庆分公司最质朴的情感。对业主而言,好的物业才能让居住的业主有更好的生活保障。

这些案例正是华侨城物业(集团)重庆分公司坚持服务效益与生态效益并重的具体实践。

绿色服务的营造者

在物业服务本质是满足业主需求的理念下,物业企业的边界拓展始终是站在“人本”核心点上。对于华侨城物业(集团)重庆分公司来说,一个可以与环境共生的绿色小区就显得愈加可贵了。

推进垃圾分类新风尚和智能化无废小区建设,是近年来华侨城物业(集团)重庆分公司工作中的一个重要内容。

公区照明采用时控器控制,车库照明采用低耗能LED灯管,投用“生态城智慧垃圾分类环保驿站”,巧用科技手段盘活绿色生活空间;联合社区和礼嘉实验小学开展“乐享无废,你我共行”社区文化活动,对居民开展垃圾分类知识宣讲,多渠道推广环保理念;设立环保建议箱,成立“环保志愿者服务队”,联动居民共建绿色美好家园。

在绿色环保理念及创新节能降耗措施下,华侨城物业(集团)重庆分公司持续对园区绿化进行提档升级、引导业主提升环保意识等开展“无废小区”创建工作,成效显著。

从2020年7月天际湾和云溪别院项目分别获得“两江新区无废小区”荣誉称号,到2020年12月天际湾小区获得“市级无废小区”荣誉称号,再到“2020年度垃圾分类先进物业单位”正式授牌,足见华侨城物

业(集团)重庆分公司的节能降耗成效和绿色发展功底。



华侨城物业贴心案场服务



华侨城物业智能服务管理系统

智慧服务的刷新者

“这个微信小程序好,不用到物业,就可以实现线上缴费,安全又高效!”在华侨城云溪别院小区门口,业主钱女士对便捷服务竖起了大拇指。

智能车牌识别系统、人脸识别系统、智能安防系统、智能交费系统、智能车辆管理系统……随着各类智能系统逐渐在社区中发挥作用,智慧物业正在改变人们的生活。

日前,住房和城乡建设部、工信部等联合印发《关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》,纳入了构建智慧物业管理服务平台、全域全量采集数据、推进物业管理智能化、融合线上线下服务等多方面内容。

华侨城物业运用5G、大数据、云计算、人工智能等技术,依托科技平台和数字化手段,积极推进数字化转型,引进智能设备,着力打造数字化、智能化服务场景,充分贯彻华侨城集团“文化+旅游+城镇化”“旅游+互联网+金融”的创新发展模式,以“互联网思维”,推动“互联网+”与三大空间主营业务的深度融合,并持续探索数字技术与业务运营的深度融合和相互促进的有效路径。搭建智慧服务平台,是华侨城物业实现数字化、智能化物业管理的重要举措,既是落实华侨城集团2021年度工作会议关于“十四五”时期企业数字化转型的战略部署,也是物业行业全面提升智能化服务的迫切需求。

在服务模式和服务标准不断升级的同时,华侨城物业(集团)重庆分公司借助科技化、智能化的服务手段,真正将智慧物业落到了实处。

新冠肺炎疫情期间,华侨城物业坚守“最后一公里”的同时,在坚持供给侧结构性改革和着力解决自身发展薄弱问题的解决路径中感悟颇深。在风险与机遇并存的年代,“互联网思维”与“资本思维”的内部驱动力,决定了华侨城物业未来是否可以跻身行业头部阵营。

在物业集团新战略布局的引领下,重庆分公司持续将“智慧物业·美好生活”的内涵外延,通过信息技术、智能设备、智慧管理的有机融合,致力于让业主畅享智能宜居生活。

华侨城物业(集团)重庆分公司通过升级智能门禁、智能安防、智能车库、智能巡更、在线缴费等业务,打造智慧社区与服务。基于智能技术的应用和服务,华侨城天际湾于2019年入选首批“智慧物业示范小区”,华侨城云溪别院与华侨城天澜美墅在2020年获评“智能物业示范小区”,形成“智能+”的小区矩阵。

“智慧物业有利于打通居民‘最后一公里’的生活服务,让‘物业+科技’助力社区居民的幸福度的提升。”华侨城物业(集团)重庆分公司有关负责人表示。

当前,华侨城物业(集团)重庆分公司紧抓行业发展机遇,依托集团优势资源,加强服务品质、丰富服务业态、完善服务品类,提升服务品牌,坚持基础物业与增值服务并重,着力于后期服务融合及品质保障,做到真正意义的品质规模增长,为业主提供更具温度的美好服务。

方媛

图片由华侨城物业(集团)重庆分公司提供