

构建“双文明+双工具”体系

招商积余 双管齐下打造高品质物业服务

当下,物业行业已经迎来新的发展时代。

伴随着政策层面的支持、房企将关注点从房子转向服务、资本市场的青睐,以及智能科技等的发展,物业服务“蓝海”凸显,行业转型升级发展持续改变着人们的生活。

激烈的市场环境及多元化需求的背后,物业服务的触角已经从社区延伸到产业园区、商业楼宇、公共板块、智慧城市等城市生活的方方面面。其中,招商积余重庆公司就是这样这样一个行业先行的优质样本。

得益于对重庆城市发展的洞察、对重庆文化的深度理解,在重庆市场的灵活布局,已深耕巴渝16年的招商积余重庆公司,以领先的行业标准、专业的服务体系、差异化的“双文明+双工具”体系,走出了一条高质量发展道路。

长期以来,招商积余重庆公司始终为业主提供美好的居住体验,练就了一身的服务硬功夫,向下“生根”练内功、横纵“生枝”展外延,铸造持续向上“生长”的时代物业价值。



招商积余重庆公司温情的客户服务



招商积余重庆公司服务项目依云江湾鸟瞰图



招商积余重庆公司服务项目长嘉汇全景图

“双文明+双工具”的模式创新

世界建筑大师约翰·波特曼曾说:“建筑的实质是空间,空间的本质是为人服务”。因此,高质量的物业服务显得尤为重要。

“把业主的需求放在心上,不是亲人,胜似亲人,这么多年来,因为有物业人员的关心和陪伴,老年生活丰富了不少。”来自招商花园城的业主王女士的话,是对招商积余重庆公司最直接的肯定。

无论是战“疫”时刻的守望相助,还是抗洪时刻的毫不退缩,招商积余重庆公司日常服务中的真心与真情,都被广大业主看在眼里,记在心上。

而这些温情满满的画面,跟招商积余重庆公司始终把业主的需求放在第一位密不可分,其高品质服务早已深入骨髓,持续体现在社区服务的每一天。

多年来,招商积余重庆公司以构建为客户创造美好生活的物业资产生态平台为牵引,打造出一套“双文明”服务体系,将“美好生活服务”渗透到每个细节。

据了解,在由“家在情在”的人本文明和“健康低碳”的绿色文明组成的“双文明”服务体系中,人本文明包含安心到家、省心到家、知心到家、贴心到家、暖心到家5个类别的“到

家”系服务产品,及每年8月-11月间开展的“家文化节”品牌活动;绿色文明包含绿动力、绿生活、绿环境、绿空间、绿宝藏、绿精灵6个类别的“绿色”系服务产品及每年3月-6月间开展的“绿萝行动”品牌活动。

修炼“双文明”内功的同时,招商积余还在不断拓展物业服务的外延,以企业标准化体系和招商通智慧服务平台作为运营“双工具”,建立基础标准、服务保障标准、服务提供标准三大企业标准系列,辅智慧服务业务,为更好地服务客户提供了坚实的保证。

在招商江湾城,一位80岁老人,在菜鸟驿站取快递时意外摔伤,秩序班长刘刚发现后,在征得老人同意的前提下,及时将老人送回家中交由家人陪护,随后专属管家李静多次热心上门询问情况,反复确认老人已经得到妥善照顾才放心,周到的服务让业主备受感动。

这样的事例只是招商积余重庆公司用“双文明”服务模式服务业主的一个缩影。目前,招商积余重庆公司“双文明”服务模式已落地到其服务的每个小区。在招商花园城、招商雍璟、招商锦星汇、招商依云江湾城、长嘉汇、公园大道等社区,这样温情的画面一直在不断上演。



招商积余重庆公司家文化节

3 智能生活的服务升级

打造智造重镇,建设智慧名城,是重庆推进高质量发展的重要举措。

智慧城市的建设,离不开智慧社区的建设与智慧物业的参与。在物业管理服务智能化建设方面,招商积余重庆公司走在前列。

早在2019年,招商积余旗下中航物业围绕科技转型,打造智慧物业π平台,将标准体系融入平台,初步实现作业执行任务、品质管理在线化,提升客户响应能力及智能品管能力。例如,在疫情期间,通过智慧物业π平台实现线上对项目区域内保洁、安保、运维等方面的全管控,对物业管理中的设施设备进行线上管理,实现设施设备的无人值守,保障了员工和业主的安全。

另外,招商物业也持续推进“招商通智慧服务平台”的更新迭代,利用物联网、云

计算、移动互联网、信息智能终端等新一代信息技术,包括含CRM系统、置业系统、商城系统、门禁系统、停车系统、设备设施在内的8大系统,连接客户端、员工端、设备端,具备模式领先、技术领先、标准领先和运营领先4大优势,被全国智标委授予全国首个“智慧住区标准应用示范平台”。

据了解,招商通智慧服务平台以科技化手段守护社区“最后一公里”,在社会治理中起到积极作用,业主只要依托招商通线上平台、公众号、到家APP等多种线上+线下渠道,便能实现食品物资、生活用品采购及配送,代跑腿、线上缴费、线上保修、线上预约定制等多种服务,将智慧社区服务深入应用到了业主生活的每个场景,即使足不出户,也能轻松享受物业服务,保障业主的日常生活。

在不断推进物业基础服务提质增效的基础上,招商积余重庆公司多年来持续深耕住宅社区,培育和发展建筑科技、设施运营、社区商业等专业服务,大力开拓第三方物业市场,通过多元化布局,积累了各种复杂场景的服务经验,夯实多元化发展的根基。

自2005年成立以来,招商积余重庆公司在乘着物业行业快速发展东风的同时,在做大做强基础上不断谋求创新,让物业服务的内容、对象、方式和业务边界都在不断的向外拓展,从社区走向社会。

含社区在内,招商积余重庆公司培育和发展建筑科技、设施运营、置业顾问、社区商业、保安服务五大专业服务,形成相互协作、互为客户、组合发展的业务发展体系,培育和打造房地产全产业链全程综合服务能力,为客户居家、商业、办公以及城市公共服务等提供综合解决方案。

例如,招商积余重庆公司提供服务的重庆交通科研设计院,已经发展成为全国交通系统重要的科技开发、成果转化和产业化基地之一。

凭借一系列综合优势和稳健发展步伐,招商积余重庆公司不断实现跨越式发展。截至目前为止,招商积余重庆公司在渝在管项目达38个,在管面积579.5万平方米,包括招商·锦星汇、招商·雍华府、招商·晶公馆、招商·依云江湾、招商·江湾城、招商·花园城、长嘉汇、公园大道等住宅项目,中国银行、中国工商银行等金融机构,三峡担保集团、重庆移动、重庆交通科研设计院等写字楼和园区等多个板块的业务,其服务朝着多元化、规模化、智能化的方向延伸。

业内人士认为,招商积余重庆公司的优质服务很大程度得益于招商积余强大的品牌实力和市场拓展及盈利能力,以及以及基于服务+产品+细分业态解决方案的能力与技术沉淀。

招商积余年报显示,2020年,招商积余物业管理业务综合实力显著提升,管理项目合计1,438个,管理面积达1.91亿平方米,实现营业收入及净利润双增长;市场拓展保持高速增长的同时,市场化能力持续提升,新签年度合同额24.55亿元,第三方拓展占比达75%;品质服务得到客户认可,住宅业态项目续签率99%,非住宅业态项目续签率96%。

在竞争日益激烈的当下,招商积余重庆公司以打造“国内领先的物业资产管理运营商”为方向引领,以品牌建设为抓手,以客户需求为核心,以科技创新为手段,以多元业务为布局,通过标准化、集约化、智能化手段,提供高品质、差异性且富有人文关怀的增值服务,全力推进公司战略转型落地,正走出一条差异化发展的高效之路。

方媛

图片由招商积余重庆公司提供

4 多元化服务触角布局



招商积余重庆公司“绿萝行动”

2 开启多彩社区生活

对于招商积余重庆公司的业主们而言,家的温暖不仅仅来自“双文明”服务日常的关怀,更来自于丰富有爱的社区活动。

招商积余重庆公司一直致力于提升服务品质,营造社区邻里和谐共生,践行绿色健康低碳生活,着力构建“家在情在”的人本文明和“健康低碳”的绿色文明。

每年的8月-11月间,招商积余重庆公司都会启动“家文化节”活动,业主们相聚一起猜灯谜、月饼DIY、捏面人、画糖画、手绘脸谱……特别是2020年9月,招商积余重庆公司更是将“家文化节”从线下搬到了线上,丰富多彩的线上互动游戏,吸引了500余户业主参与,“家”的氛围越发浓郁。

此外,2020年4月,招商积余重庆公司开展了绿色文明品牌行动,联合香港置地“森林家园52%”计划,在园区开展植树活动、旧书换绿植活动等;开展对园区楼层及车库大型杂物清理、空置花园杂物草免费

打理等公共区净园行动;免费为业主提供空调滤网清洗、入户玻璃擦拭等服务……让社区从小家到大家都绿意盎然。

值得一提的是,作为招商积余重庆公司每年的固定动作,4月22日已启动了以“善‘积’美好,‘余’您同行”主题的“绿萝行动”,内容涵盖基础品质提升、客户体验提升、有温度的人文服务打造、健康环保专题服务等,为期一个月的活动将为业主带来更为生态环保的生活方式。

“每年都参加物业的绿萝活动,自己尽一份力的同时,还可以带着孩子参加植树、旧物兑换等活动,增强孩子爱护环境的意识。”招商锦星汇的业主张先生说。

招商积余重庆公司在润物细无声的服务与活动中,倡导环保健康的生活方式,将这些有温度的服务细节,日复一日、年复一年播撒到服务的项目中,点点滴滴充实着业主的社区生活。



招商积余重庆公司家文化节之祝福墙