

长城物业集团

位于经开区的长城物业集团自1987年创立以来,经过29年的发展,已成为全国物业管理行业具有较高品牌地位和影响力的现代物业服务集团企业,形成了覆盖全国的发展态势。长城物业是中国首批国家一级资质物业服务企业,员工达1万余人。

长城物业设立了华东、华南、华西、华北、华中、云贵等11大区域公司及深圳、北京、银川、天津、济南、上海等10余个分支机构,全委(完全委托)服务范围覆盖中国28个省区市的70余个城市,基本覆盖了中国主流城市,签约全委物业管理项目约700个,全委物业管理面积逾1.2亿平方米。管理物业类型包括:住宅(独立式房屋、多层、高层)和公建(商业楼宇、写字楼、政府办公楼、大专院校、会展中心、工业园区等)。

长城互联 价值凸显



服务好业主,我们有信心,有能力



长城物业业务聚集于社区价值领域,秉承“让顾客满意经营”的核心价值观,以“一切为社区生活所需”为服务理念,为社区顾客提供一站式、全方位、便捷的酒店式星级服务,并致力于成为社区生活方式的引领者。长城物业2015年中国物业指数百强企业综合实力排名第三、市场化运营排名第一、客户满意度排名第四。2016年国务院发展研究中心企业研究所发布的房地产品牌价值榜,长城物业以品牌价值30.16亿元排名行业前列。
记者 王赛华

商业理念——聚焦社区价值

长城物业始终勇于创新,敢为天下先。2008年,设计PMS系统用于基础物业服务;2012年,率先使用一应云平台,基于互联网思维,能直接创造价值的融合物业云与社商云的平台。

一应云平台是通过物联网和云计算技术打造集物业服务、社区商务和公共服务于一体的智慧型社区运营平台,构建起可供以物业企业、物业服务供方、物业服务对象为要素的可持续共生共长的物业管理生态圈。截至2015年10月,有约100家物业企业通过平台共享资源,目前已覆盖全国1500多个项目。通过这个生态圈,积极推动社区生态圈的繁荣昌盛,并最终促进物业管理行业的良性发展和社区生活方式的蝶变式进化。

为合理地利用一应云的平台效应,目前长城物业已把触角延伸到了更多的垂直业务上,如:尚邻不动产、家应居家养老服务公司、惠尔达家政公司、砺工坊在线教育公司等。

服务理念——关注用户体验

长城物业在开展社区商务方面取得了一定的进展,随着一应生活APP(一应云客户端)的普及推广,其上线的商品品类也越来越丰富。

“与住户的联系更为密切了,但是,面对着激烈的市场竞争和住户维权意识的提高,提高自身核心竞争能力,维护好客户关系等问题都逐渐摆上了桌面。”长城物业相关负责人说,“在服务趋于同质化、大众化即缺乏个性化的情况下,要真正地进一步拓展业务、高出别人一筹,就要更加关注客户关系。”社区住户即互联网用户,需满足他们的多元化、个性化需求,推行有针对性的一对一管家服务模式,将有效实现这种客户关系。

2015年,长城物业的小U管家诞生。基于一应云平台的应用,小U管家与住户通过手机、APP、面对面等沟通方式进行互动,真正实现线上与线下的连接,为住户提供信赖、便捷、惊喜的体验。

徐建菊是长城物业海印长城小区的一名小U管家,全新的工作岗位,全新的服务要求,徐建菊一天的工作内容、状态发生了很大的变化。徐建菊说:“最让我感到骄傲的是,物业新常态下,公司高瞻远瞩地推动了一应云在社区服务方方面面的应用,并颇有成效地实现了落地,这是公司率先在业内开始物业转型升级的举措。实际上对于新常态下的物业服务,我们长城物业的小U管家服务在第一线,肩负着更重要的责任感和使命感,也经常需要接待来自全国各地的物业同行的参观考察。”

郑州万嘉物业管理有限公司

位于经开区的郑州万嘉物业管理有限公司(以下简称万嘉物业)成立于2006年,注册资本300万元,国家二级资质。

自2011年以来,万嘉物业坚持实施高素质人才战略,现已纳入公司高层紧密层的高级顾问有河南省物业商会会长于阳和河南高效物业专业代表王箐教授等人,总经理由科班出身且从事物业行业10多年的资深人士张海岗担任,公司专业骨干由术业有专攻的绿化工程师敬业、省内首批注册会计师李武娟等人组成。正是有着这样一个强大的团队,再加上始终秉承“信任、尊重、沟通、共享、创新”的企业文化理念和“精细管理”人性服务、全面满足客户需求的服务理念,万嘉物业取得了迅速的发展。

万嘉创新 提升品质



万嘉物业管理的小区巡视中

服务规范化

万嘉物业自成立以来,一直致力于规范化物业管理行为的研究和探索,综合实际情况,针对各服务岗位人员的特性制定了岗位作业职责和作业标准等,以此指导和规范各岗位人员的操作流程,并在实践中不断加以修订、完善,确保了服务品质的持续提升。为给客户创造一个健康、和谐、环保的工作或居住环境,万嘉物业一直在不断地探索和创新,对各项服务事项进行不间断地完善。

为增强员工责任心,为客户提供优质高效的服务,提高员工工作效率,万嘉物业在全体员工中实行首问负责制:当客户前来询问办理事情,当事人员应微笑服务;属自身职责范围内的事情,第一接待人员要负责解释,解决到底,如不属自身职责范围内的事情,第一接待人员要将其移交有关责任人员处理,并对处理情况进行跟踪。

万嘉物业还注重细节,与小区业主形成良性互动,小区大门岗实行站立式服务,给每一位进出小区的人和车辆敬礼,并要求公司全体人员遇见小区业主都微笑问好,若有困难,立即相帮。这给小区的业主留下了良好的印象。万嘉物业也有很多与业主形成互动的做法,如:公司会不定期组织各种知识讲座。

此外,万嘉物业全体人员都是小区的“保洁员”,见到烟头、纸屑、果皮等,立即捡起,全公司自觉形成了“人过地净”的局面,极力维护小区的环境卫生,给业主营造了良好生活环境。

服务专业化

记者了解到,万嘉物业的管理涉及客户生活的方方面面。为了进一步提高服务质量,万嘉物业不仅要求从业人员必须具备专业的上岗资格证书,而且还不断地进行培训、严格考核。结合自身优势,万嘉物业整合有效的社会资源,引进了专业的绿化公司、电梯维保公司、智能安防公司、清运公司等为客户提供优质的服务,还联合品牌家政公司、相关服务中介为客户提供优质特约服务,进一步拓展了物业的服务范围,提升了服务品质。

同时,万嘉物业为了让投资性业主能有好的受益,先后与“21世纪”“克尔达”等房地产中介公司保持着良好的互动关系,让他们代为寻求高端客户,最终形成业主、物业公司、中介公司三方满意。

此外,为保证公司下达的各项工作任务及时完成,万嘉物业实行工作回复制度,对上级交代的有关业主利益及公司信誉的重要工作,凡急需回复的,无论工作量的大小及难易程度,工作是否完成,都要在当天向上级汇报工作的完成情况,在限定时间内未完成的工作任务要及时向上级汇报并说明工作进展情况。



自成立以来,万嘉物业始终重视内部管理,树立“自我苛求、自我奉献”的工作精神,努力为客户提供优质的、全方位的物业管理服务,始终围绕客户需求,以持续发展为本,坚持提高客户的工作生活环境的质量为己任,把握市场经济规律,以先进的管理模式、全新的服务理念、创新的服务措施,向客户提供高质量、全方位、多层面的物业管理服务,赢得了客户、业主的一致好评。
记者 王赛华