

第八届南京市物业管理发展论坛昨日盛大开幕



“快享社区”成功上线

6月14日,第八届南京市物业管理发展论坛在南京苏宁索菲特银河酒店盛大开幕。现代快报社总编辑赵磊、南京物业管理行业领导、东南大学物业研究所所长黄安永、南京市物业管理行业协会会长张胜,以及三十多家南京小区的业主、物业企业代表,齐聚一堂,围绕“迈向精细化管理,共筑和谐社区”这一主题展开了热烈讨论。本届论坛同时也得到了苏宁银河物业、南京卫岗乳业及南京巴布洛生态谷的大力支持。

在过去一年中,南京各大物业企业是如何践行精细化管理理念的?业主对于和谐社区建设又有怎样的体会?物业行业寻求精细化管理的转型突破口又在哪?在第八届南京市物业管理发展论坛上,各方参会代表们都交出了自己的答卷。

现代快报/ZAKER南京记者 杜磊 马文煜 周彤 陆丹丹 丁智远/文 华新华 吉星/摄

南京业主们最想要怎样的物业服务?

在一般人的印象中,物业企业与业委会、业主似乎总是处于对立面。对此,本届论坛分享会的嘉宾之一——南京市城市治理委员会公众委员王兴宏深有感触。他曾经长期从事业委会工作,在南京走了上百个小区,也接触了非常多的业主组织。在他看来,业主组织行使共同管理权是很多小区都会遇到的一个难题。如何满足业主的需求?“其实归纳起来就是三个字,‘知、议、决’。知,其实

就是保障业主的知情权;议,就是保障业主的参与权;决,就是保障业主的决定权。”

而作为南京互助社区发展中心理事长,吴楠则分享了自己从一位普普通通的翠竹园小区业主,从单纯地想要组织一个业主网球俱乐部,到慢慢发现越来越多小区里其他业主的需求,最终成立了社会组织——翠竹园互助会的过程。有了这个社区组织,他们挖掘社区领袖,开展各

种多样的活动,丰富居民的生活,倡导他们成立一个个俱乐部。在俱乐部的基础上,让人和人之间产生连接以后,业主更加关心社区,最后提高了整个社区的幸福指数。不仅如此,通过这一社会组织,翠竹园的业主们实现了与物业更好地沟通,而吴楠还把他们的经验和模式分享给全国其他城市的社区,希望通过搭建一个良好的治理体系,让更多的小区变得更好。

以人为本,是精细化管理之本

在业主更多地参与到小区自治以及管理过程中的同时,南京的物业企业也在不断提升物业管理水平,探索和谐社区的新方式。

绿城物业南京区域总经理刘祥坦言,绿城服务成立了业委会这样一个组织架构,业委会的主要工作职能为策划、组织实施园区生活服务相关工作,包括:质量监督、纠纷调解、爱心志愿等等。在这个组织架构中,除了副秘书长是物业企业的人之外,其他的都是业主。通过工会搭建的桥梁,绿城服务成功地让更多的人参与到社区中来发挥各自的价值,每一个业主既是服务提供者又是被服务者,“而这也是我们努力塑造幸福的生活场景。”

在南京万科,则采取了另一种将社区交还给业主的方式。南京万科物业管理有限公司总经理杨靖坦言,从他们推

出“睿服务”1.0版本的时候,就想把所有物联网的方式搬到网上。到现在睿服务3.0的版本,万科物业实现了人财物的连接,不管是小区里的公共收益还是经营场所,业主都可以通过互联网清晰了解,从而减少业主与物业之间的猜测,也杜绝因为小利引发的种种争议。

同样,苏宁银河物业也依托集团更多的资源和价值为社区提供更多的服务,希望通过更多维的服务,满足业主方便、安全、快捷、舒适的生活需求。

正如东南大学物业研究所所长黄安永所言,精细化管理实际上要求物业公司以人为本,强化精细服务。“当服务做好了,资本自然就会大量涌来”。对此,南京市物业管理行业协会会长张胜强调,服务和管理永远是物业的基础。

“快享社区”上线 畅享更加便捷的生活方式

本届论坛也是自2010年以来,历届规模最大的一次物业管理论坛,邀请到了包括万科、银城、仁恒、雅居乐、宏图、紫竹、远洋亿家、碧桂园、栖霞建设、苏宁银河等在内的30多家物业管理企业,以及万科光明城市、聚宝山庄、金陵世纪花园、仙龙湾、良辰美景等在内的30多家小区业主代表同时

到场。论坛最后,南京市物业管理行业协会会长张胜与现代快报领导、物业企业代表以及当天与会的吴楠、王兴宏等嘉宾,共同开启了“快享社区”上线仪式。据悉,“快享社区”是由现代快报打造的生活服务平台,致力于为业主提供更加方便、快捷的生活方式。



南京物业管理行业协会会长张胜



江苏银河物业管理有限公司总经理许德军



南京万科物业总经理杨靖



绿城物业南京区域总经理刘祥

精彩观点

“互联网+”与大数据时代的精细化管理

东南大学物业研究所所长 黄安永

“科技在高速发展,对于现代物业管理服务来说,带来的就是‘互联网+’和大数据的服务革命。大数据可以直接告诉我们,小区什么时候人流量最大?什么时候车辆最拥堵?什么时候访客最集中?……在科技发展的今天,互联网与大数据,已经为精细化管理提供了强有力的基础支持。”

物业企业应该回归到本源上

南京万科物业总经理 杨靖

物业企业应该回归到自己的本源上去,把小区全体业主最重要的资产、建筑物打理好。我们认为物业服务有方方面面,但是怎么去衡量价值,以资产的价格衡量物业服务的价值,到底市场上其他的客户愿不愿意买单,愿不愿意到小区里面居住,这是一个比较客观的情况。

七大功能升级小区社区品质

江苏银河物业管理有限公司总经理 许德军

就苏宁银河物业而言,现行服务中心的2.0版本中涵盖了七大功能,包括智慧服务区、中心接待区、互联网体验区、易货空间、特色服务区、积分兑换区以及睦邻空间,为社区的品质服务进行一体化升级。这不仅仅是简单的社区经营,而是为更多的业主创造新的价值点。

资本化与服务化可以并驾齐驱

南京市物业管理行业协会会长 张胜

几乎所有的管理企业在移动互联网时代和社区智慧化以及O2O转型运行过程中面临两个选择,一是资本化,二是服务化。虽然大家都分成两路走下去,各有归宿,但谁的存在更有价值,我以为可以并驾齐驱。

实现“四化”,是雅生活今年的目标

雅生活服务集团南京公司总经理 杨建勇

雅生活集团今年有一个目标定位,我们称其为“四化”。第一化,是管理要数据化,将“互联网+”运用在实践操作中。第二化是

专业标准化,雅生活发展36年了,我们需要不断地将服务标准“定格”。第三是流程规范化。第四化是创造机械化,举个例子,像我们今年采购了很多机械化的新产品:扫地机、洒水机、平衡车、无人机……这些都是雅生活管理服务的亮点。

业委会要保证业主“知、议、决”的权利

南京市城市治理委员会公众委员 王兴宏

首先要明确一点,业主委员会是代表业主利益的民间组织。其次,业委会需要保证业主组织行使共同管理权。简单地说是“知、议、决”,也就是业主的知情权、参与和决定权。

互助社区提升了社区整体幸福指数

南京互助社区发展中心理事长 吴楠

我的一个称号叫做社区工作者,说白了就是为我们的业主和居民服务的。在社区开展各式各样的活动来丰富居民的生活,倡导他们成立一个个兴趣俱乐部。在俱乐部的基础上,让人和人之间产生连接,以后他们就更会关心我们社区,以提高社区整体的幸福指数。

物业企业规模化是未来发展趋势

金地集团南京物业公司总经理 郝宏章

物业企业的规模化现在是一个趋势,金地也不例外。我们利用智能化、网络化来打造精细化管理服务,来加深精细化管理这一块,把我们以客户需求为主的服务理念加入进去,让我们的小区业主感受到好的服务,享受到好的服务。

精细化管理是物业企业和业主的共同需求

南京栖霞建设物业服务股份有限公司副总经理 邱文军

精细化管理是需求,不仅是物业企业自身需要精细化管理,业主也需要精细化管理。也就是说,通过物业公司一系列精细化的管理,做出令业主满意的精细化管理服务。

服务模块外包有助于更好营造和谐社区

弘阳物业南京公司副总经理 朱永明

清风物业一直以来都在深挖行业管理体系,打造品牌性的精品服务,包含七大服务体系以及基础服务体系,其中七大服务体系涉及商务、园林、维保、家政、便民以及健康;与此同时,运用马斯洛需求层次理论首创五个层次的物业服务。清风物业为了更加打造好精细化管理,全面运用“工匠精神”。同时实行全面预算管控,确保服务品质的前提下,目标成本得到有效控制,实现良性地可持续发展,找准清风物业做“精美特色企业”的战略定位。

未来物业行业发展的一个大趋势就是模块化

也就是说,物业企业将进一步分化,做到专业分工,部分外包。也就是说,将一些专业化的服务,如保洁、安保以及电梯维护等专业化的功能外包给专业的服务公司。专业的人做专业的事,利用专业的公司做专项服务,既提高了专项的服务质量,又可以营造良好的社区氛围,专注于社区文化和邻里关系的打造。

精细化管理使业主满意率不断提升

南京银城物业副总经理 胡怀丽

精细化管理首先是物业企业内部的精细化。以常见的保修为例,经过精细化管理,细分为呼叫中心、微信和统一的400热线,所有的渠道信息都会进入后台由专人维护和跟进,对这些数据进行分析;其次要做到精细化管理。去年银城物业推出了生活+服务模式,通常200户设置一名生活顾问,职能涵盖了客户经理、品质经理和生活服务经理。

好物业,就是要“物有所值”

南京融侨中央花园业委会主任 许德福

作为本次论坛的业主代表之一,来自南京融侨中央花园小区业委会主任许德福认为,对百姓来说,小区就是我们共同的家,物业企业作为“家”的管家,对精细化管理管理最好的诠释,就是让小区物业服务质价相符,让业主觉得交出去的每一分钱物业费,物有所值。随着现在南京市场上品牌物业越来越多,各个物业企业也相继推出了高端化、人性化的服务产品。“物有所值,质价相符”正在不断被推进。

人本位的服务理念,寄托在一封“家书”里

融创物业集团南京公司总经理 徐广涛

对于物业服务的精细化管理,他所理解的是:以人为本,以客户需求为先的服务理念。“臻生活”就是融创物业目前所提出的核心理念——用心、用情。融创玉兰公馆和融创臻园两个项目,虽然尚未交付,但所有业主在交付前的每个月,会在微信上收到一封来自我们寄出的“玉兰家书”“臻园家书”,家书的内容,向业主定期告知项目的工程进度与小区最新近况。

不忘初心深化基础服务

南京仁恒物业总经理 樊义勤

仁恒物业所做的工作是以服务为导向,不是以经济为最终目标。以APP为例,从集团开始试运营和推广以来,用户黏度不断增加。从根本上来说,是为了解决小区配送的最后一公里。业主在线上约定后,线下会有客服管家接收包裹,再由保安进行各个楼栋的配送。仁恒物业把互联网作为增加与客户服务连接的手段,促进沟通、强化服务,改变以往信息不够对称。樊义勤说,工作最终目标是为了更好地深化基础服务,“希望能够一直不忘初心”。

绿城“业工会”让园区更美好

绿城物业南京区域总经理 刘祥

绿城物业一直坚持自治、共管、互助的理念,实现构建幸福和谐社区的目标,视客户满意度为生存之本。比如孩子托管,老人看护,急修报修等工作,都是为了实现业主在小区中拥有更加幸福的生活,解决业主之忧。如今绿城找到属于自己真正的服务之道——绿城业工会。它已成为绿城服务的最大特色,业工会邀请业主与绿城服务共同治理小区,让业主成为物业服务的主角,从而提供更加优质和细致的服务。

细致打造个性化服务

亿家物业南京公司总经理 朱晓婷

根据不同的小区定位和业主需求来做一些通用服务,或者是个性化服务。目前,亿家物业服务的大部分项目都在北京,针对北京一些高端小区都在提供相对个性化的服务。但在个性化服务的细节上,会针对小区的定位以及业主需求来做私人定制的服务。个性化的物业服务会根据业主需求来提供定制化服务套餐,比如私人家政、私人保洁以及私人安保等。目前南京的一些项目也在引进建设中。

用“工匠精神”去做精细化管理

南京清风物业总经理 相士强

清风物业一直以来都在深挖行业管理体系,打造品牌性的精品服务,包含七大服务体系以及基础服务体系,其中七大服务体系涉及商务、园林、维保、家政、便民以及健康;与此同时,运用马斯洛需求层次理论首创五个层次的物业服务。清风物业为了更加打造好精细化管理,全面运用“工匠精神”。同时实行全面预算管控,确保服务品质的前提下,目标成本得到有效控制,实现良性地可持续发展,找准清风物业做“精美特色企业”的战略定位。

服务模块外包有助于更好营造和谐社区

弘阳物业南京公司副总经理 朱永明

清风物业一直以来都在深挖行业管理体系,打造品牌性的精品服务,包含七大服务体系以及基础服务体系,其中七大服务体系涉及商务、园林、维保、家政、便民以及健康;与此同时,运用马斯洛需求层次理论首创五个层次的物业服务。清风物业为了更加打造好精细化管理,全面运用“工匠精神”。同时实行全面预算管控,确保服务品质的前提下,目标成本得到有效控制,实现良性地可持续发展,找准清风物业做“精美特色企业”的战略定位。



第八届南京市物业管理发展论坛现场