



国奥村交流文件

M A K E T H E C O M M U N I T Y B E T T E R





汇报目录

一

企业简介

二

项目发展历程

三

存在的问题

四

运作模式

五

智慧化建设

六

增值服务

PART 1

企业简介

A B O U T U S

中国规模最大的独立全业态物业管理服务提供商



集团定位

美好社区共建的引领者

企业理念 *Company Philosophy*

我们的使命 —— 让社区变得更美好

我们的愿景 —— 成为美好社区共建的引领者

我们的核心价值观 —— 值得托付=诚意链接+满意服务

我们的信仰 —— “链接&利他” 主义

我们的座右铭 —— 与业主坐在一条板凳上

公司企业文化

服务中的质量问题是公司的一票否决事项！

——《CCPG卓越服务准则》

三五战略规划目标：

成为**一致性**和**稳定性**的高品质服务口碑的行业领导者

我们倡导以至诚之心去链接客户、员工以及事业伙伴，并以担当、激情和利他的精神，持续为客户创造价值。



行业地位

市场化运营第一（连续13年）



连续13年物业服务百强企业
行业市场化运营**NO.1**



2019物业服务百强企业
综合实力**NO.5**



品牌价值**115亿元**
(2021年)



中国物业管理协会
副会长单位



国际金钥匙物业
联盟成员

发展历程

34年成长沉淀

1987

创立，前身为
长城地产房产管理部

1993

公司制改造
成立长城物业管理公司

1998

员工持股改制
迈出市场化第一步

2003

改组设立
股份有限公司

2009

成立
长城物业集团

2012

在业内
首次提出
云物业服务
社区生态战略

2015

创建
“一应云联盟”

2017

创立三十周年
启动“一应青藤”计划

2017-2020

实施大区制和
城区铁三角

2020

社区新商业
文明元年

中国物业行业标准的参与制定者之一

市场布局

六大区事业部，服务能力覆盖全国



- ▶ **华东大区**（上海、山东、安徽、江苏、浙江）
大区总部所在地：上海
- ▶ **华南大区**（广东、广西、福建、贵州、湖南、海南）
大区总部所在地：深圳
- ▶ **华北大区**（北京、河北、宁夏）
大区总部所在地：北京
- ▶ **华中大区**（湖北、江西、河南、陕西、山西）
大区总部所在地：武汉
- ▶ **华西大区**（四川、重庆、云南、西藏、新疆、青海、甘肃、内蒙古）
大区总部所在地：重庆
- ▶ **环渤海大区**（天津、辽宁、吉林、黑龙江）
大区总部所在地：天津

公域服务1 物业服务



居住物业 长城·睿家

多层、高层、独立式房屋、公寓等

商企物业 长城·睿商

写字楼、商业综合体等

产城物业 长城·睿城

产业园、公建、城市等



31

省、市、自治区(个)



162

城市(个)



1563

项目(个)



2.6+

面积(亿m²)



300+

业主(万户)

近三年中标案例

住宅业态



西屋国际



天兆家园



京能丽墅



京能西山印



德胜佳苑



京能云璟壹号



北科建翡翠华府



慧谷金色家园

近三年中标案例

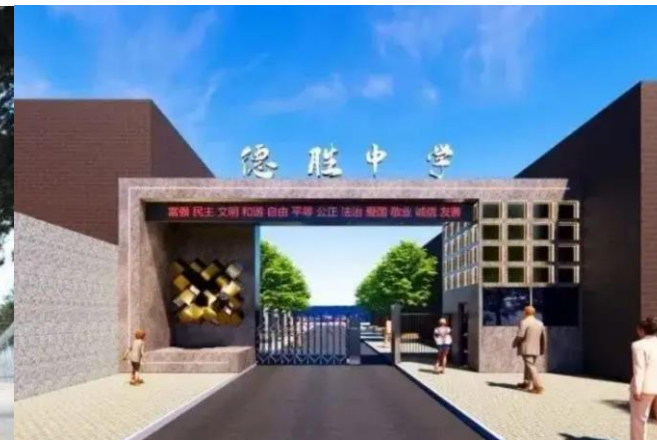
其他业态



华为丽泽SOHO全国接待中心



中航动力研究所



德胜中学



中国军事科学院



顺丰丰泰产业园

近三年中标案例

其他业态

国家税务总局



北京地铁6号线



北京地铁场区
03标段



北京地铁7号线



核心差异

没有地产背景支持，作为独立第三方物业，顾客满意度是企业发展的基石。



公司价值源于
顾客满意经营

长城物业《行动纲领》中，明确提出了“公司的价值源于‘顾客满意经营’”。在没有地产背景的支持下，我们的管理面积、业务领域、服务范围如此广阔，深刻诠释了我们相比较其他公司更懂得珍惜客户。

PART 2

项目发展历程

发展历程

2007年
奥运会筹备

2009年
集中入住

2014年
北京市
五星级
物业管理
示范项目

2019年
绿化美化
花园式单位

2008年
奥运会保障

2011年
北京市
四星级
物业管理
示范项目

2017年
北京市
物业管理
优秀项目

▶ 奥运回顾



► 获得奖项



▶ 社区文化



国奥村趣味寻宝健步走



国奥村端午节活动



国奥村花艺课堂



国奥村中秋嘉年华



国奥村女神节活动



元宵节猜灯谜

▶ 社区文化



感恩各位业主，风雨与共十余年，
愿下一个十年，我们携手奋进、共建家园！



Beijing 2008



PART 3

存在的问题

问题梳理



楼宇漏水



热水供应



电梯老化



监控死角



车库磨损



楼宇漏水

- 1、漏水维修难点：国奥村外装饰**面材料复杂**，材料有外墙砖、外墙铝板、外墙木塑、外墙卷帘、外墙花池等。
- 2、外墙**漏水情况比较复杂**，有一步阳台漏水、窗户上框漏水、卧室灯漏水、阳台顶漏水等；
- 3、外墙原设计为敞开式阳台，原有敞开式阳台没有做防水层，阳台封闭后漏水占比较大。

分 区	A区	B区	C区	D区
户数	98	117	124	71



专项工作小组

宣总担任总指挥

轻重缓急分为三类级别

A			B			C			D		
I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III
8	74	16	7	97	13	17	98	9	4	63	4

目前漏水修复问题已完成

待今年雨季进行检验

热水供应

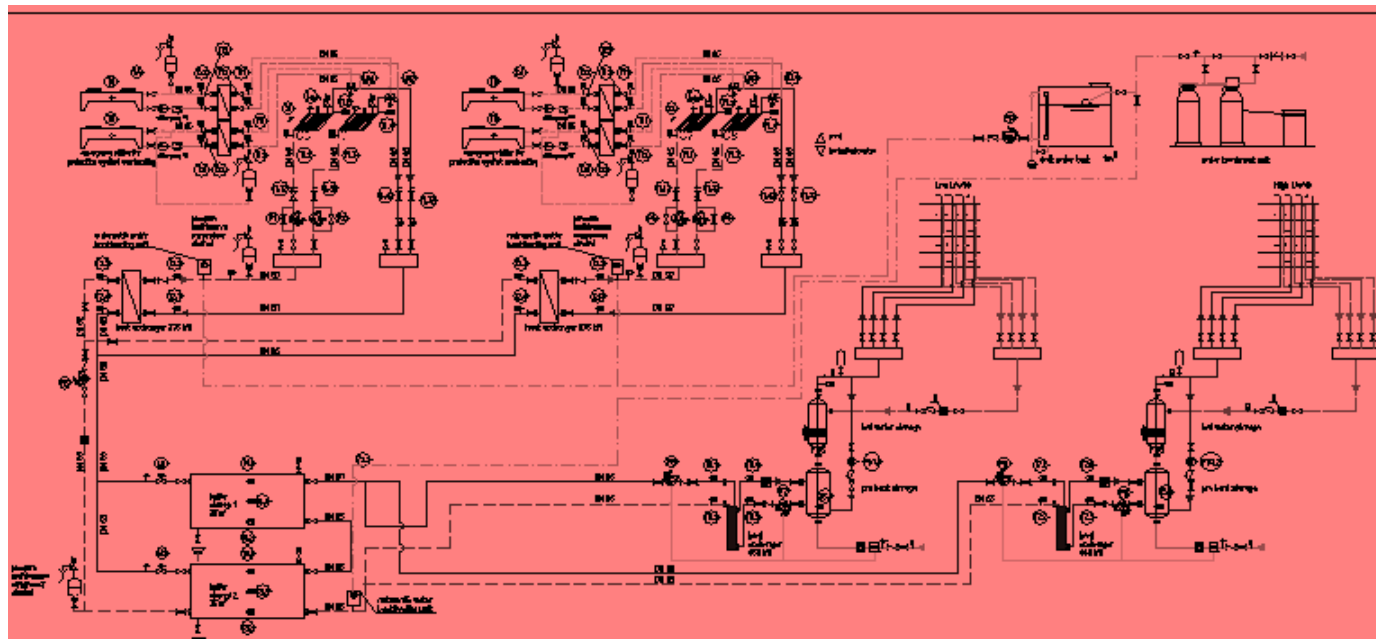
- 1、国奥村生活热水为太阳能集中热水系统，燃气锅炉为辅助热源，国奥村的建设单位国奥投资委托我司运营热水系统，在委托合同中已明确规定分段供应热水时间段，物业按合同约定执行。目前无法满足业主要求的每天24小时热水的诉求。
- 2、国奥村热水定价19元/吨，远远低于运营成本，现在属于亏损运营
- 3、个别单元热水不热问题：原设计热水放气阀在三层和顶层业主户内，每次维修都需要联系三层或是顶层业主，造成维修滞后。



热水供应-设备及成本

- 1、生活热水系统：5个太阳能机房、两个锅炉房、11台锅炉、18个太阳集热楼面、7万多米供回水管线。（配图）
- 2、热水成本：2020年燃气费320余万，电费：40余万，水费：50余万元，运行维修费：40余万，未计入人工成本，总计450余万元。
- 3、全年热水收入：103.99万元

后续协调建设单位协商



电梯老化



国奥村电梯已运行十五年，**主板、接触器、开关、按钮**等电子元器件部分已达到相对使用寿命，且电子元器件异常无法在平时的保养过程中发现，造成了部分电梯故障率高、故障重复等问题。

目前电梯所发生的故障，主要为电子元器件老化造成，还有部分机械部件损坏造成电梯故障。

监控死角

01



园区监控覆盖主要路口、车库监控覆盖行车道，监控死角较多，很大程度影响治安防控水平；

监控设备老化，均为模拟系统，监控画面不清晰，达不到防范的目的



02

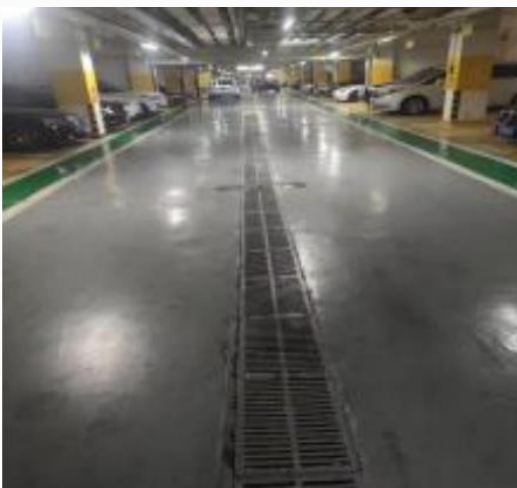
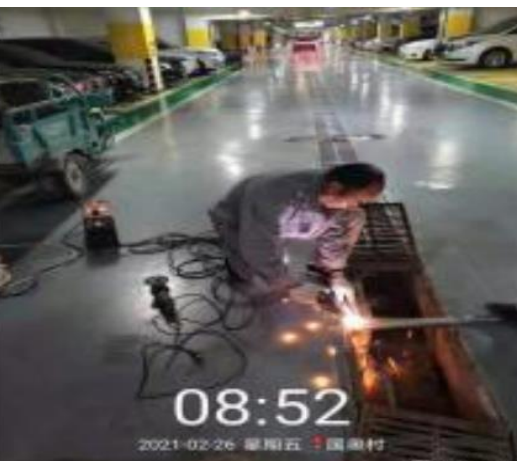
03



与现今数字监控的效果差距非常大，建议整体升级改造。

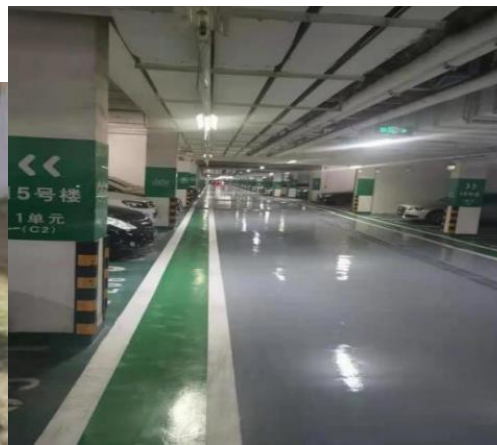
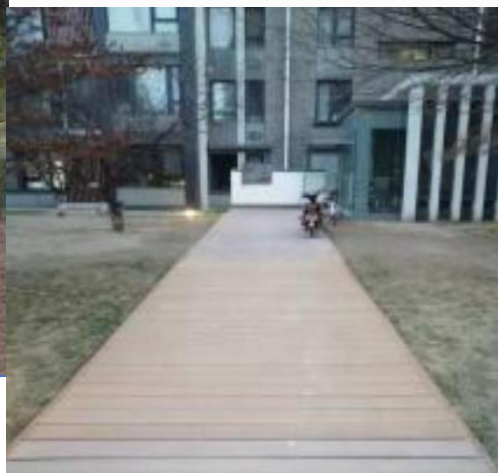
其他问题

车库雨篦子破损



绿化品质低

单元门木塑破损



车库地面破损

水系景观陈旧



PART 4

运作思路

管理模式

东湖湾



包干制

盈余或者亏损均由物业管理企业享有或者承担

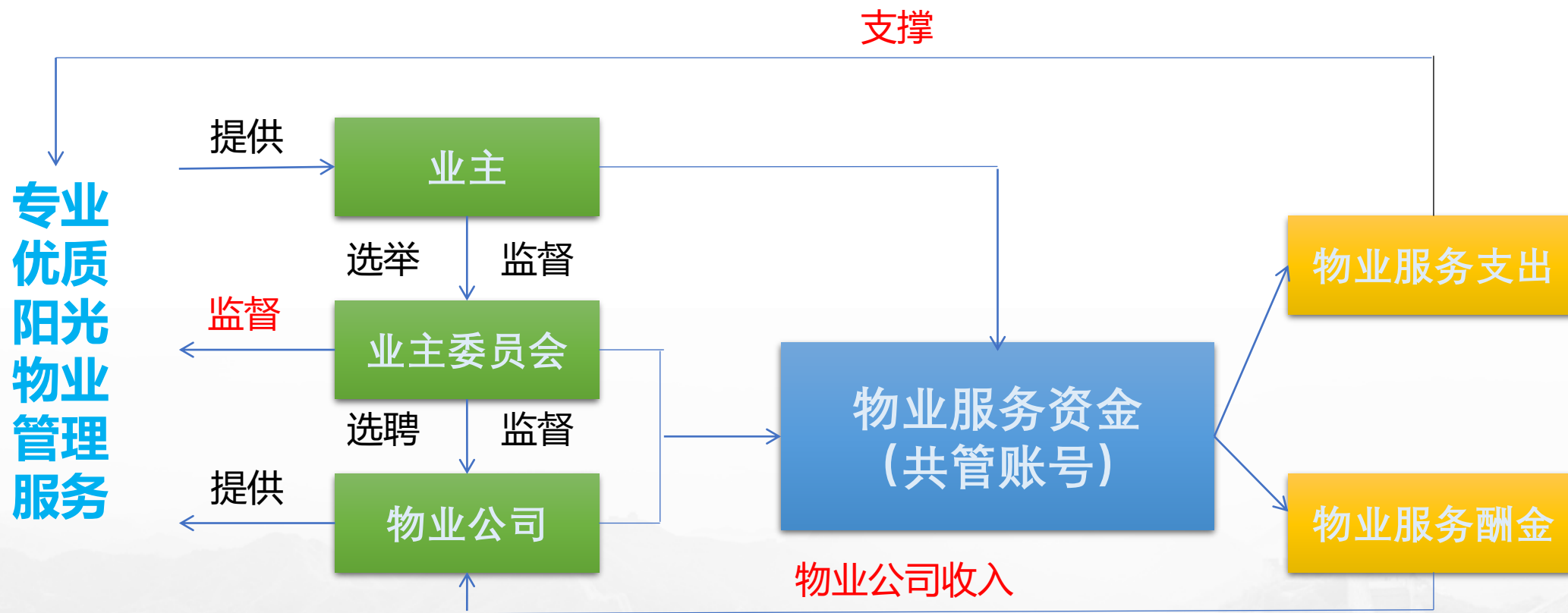
酬金制

按约定比例或者约定数额，提取酬金



季景沁园

阳光物管模式



阳光物管模式介绍

1

财务阳光

物业服务账目清晰透明
规范的税务及报税制度
年度预算计划审批流程
预算内外费用报销流程
三方共管账户监管模式
专业财务公司审计核查
定期财务报表报告公示

2

管理阳光

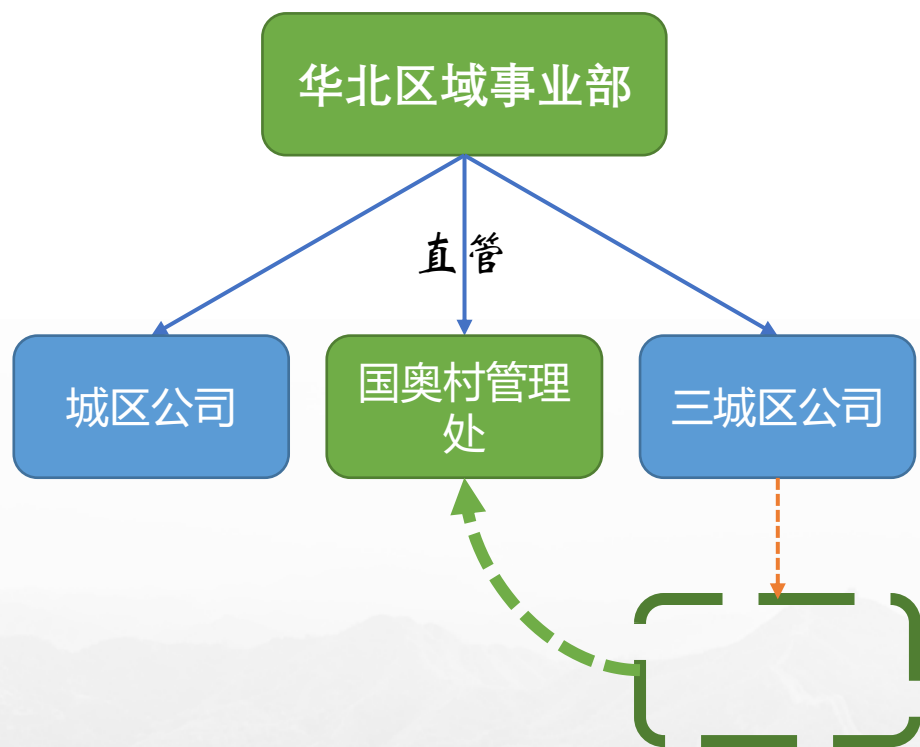
规范精细物业管理手段
持续提升顾客需求期望
重要事项文书形式汇报
设备信息相关维保公示
定期计划工作公告展示
服务流程定期检讨修订
服务质量监督考核制度

3

服务阳光

顾客满意经营服务理念
社区公共事务共同决策
定期召开业委会沟通会
阳光服务结合透明公示
坚守本业确保服务质量
配合业主实施全员监督
助力业委会提升公信力

组织机制

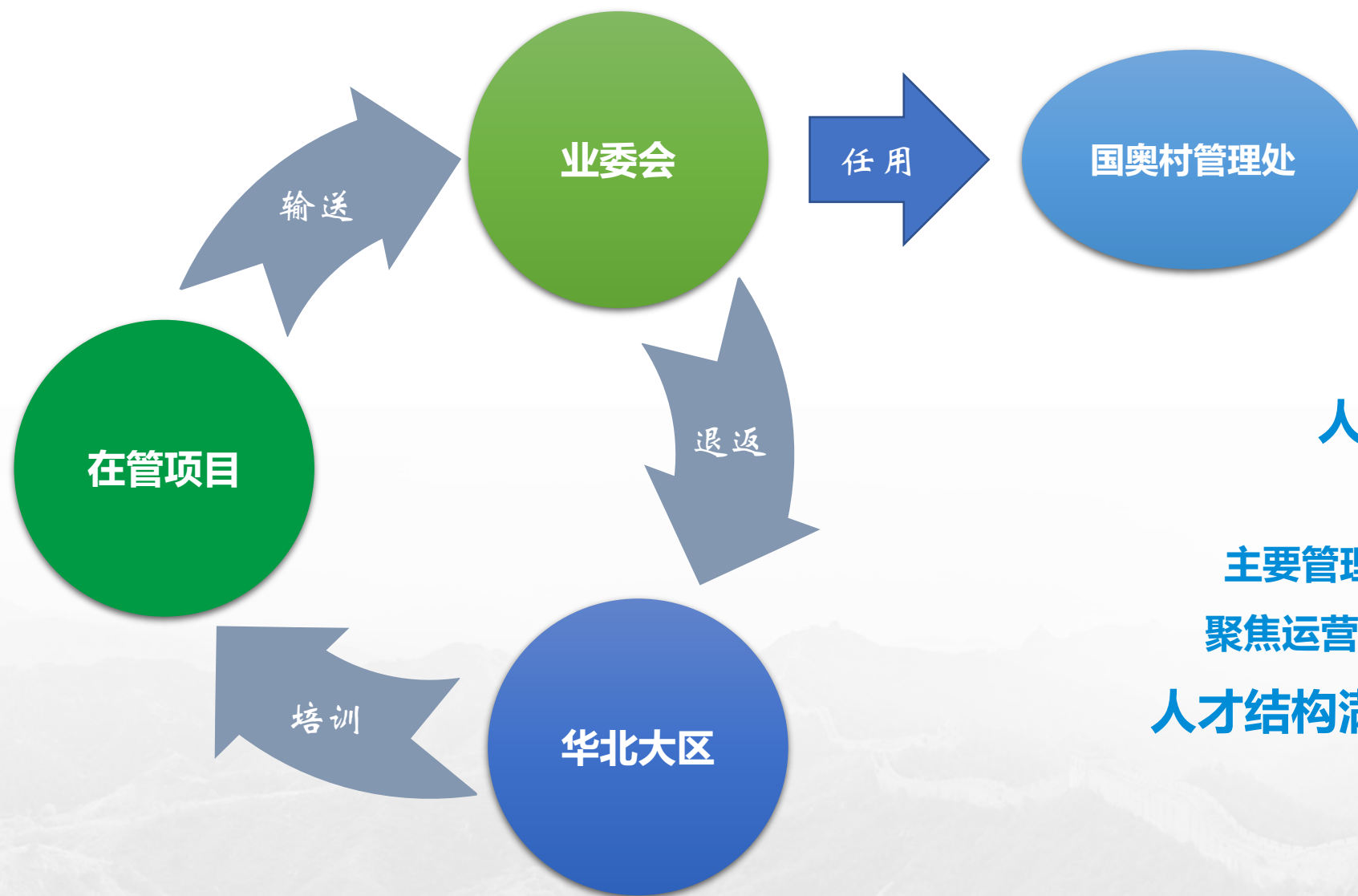


组织结构调整

国奥村由华北大区区域事业部垂直管理

行政等级与城市公司**平级**

人员管控



人才输送机制

主要管理团队需业委会面试
聚焦运营人才结构的优化工作
人才结构满足客户的标准需求

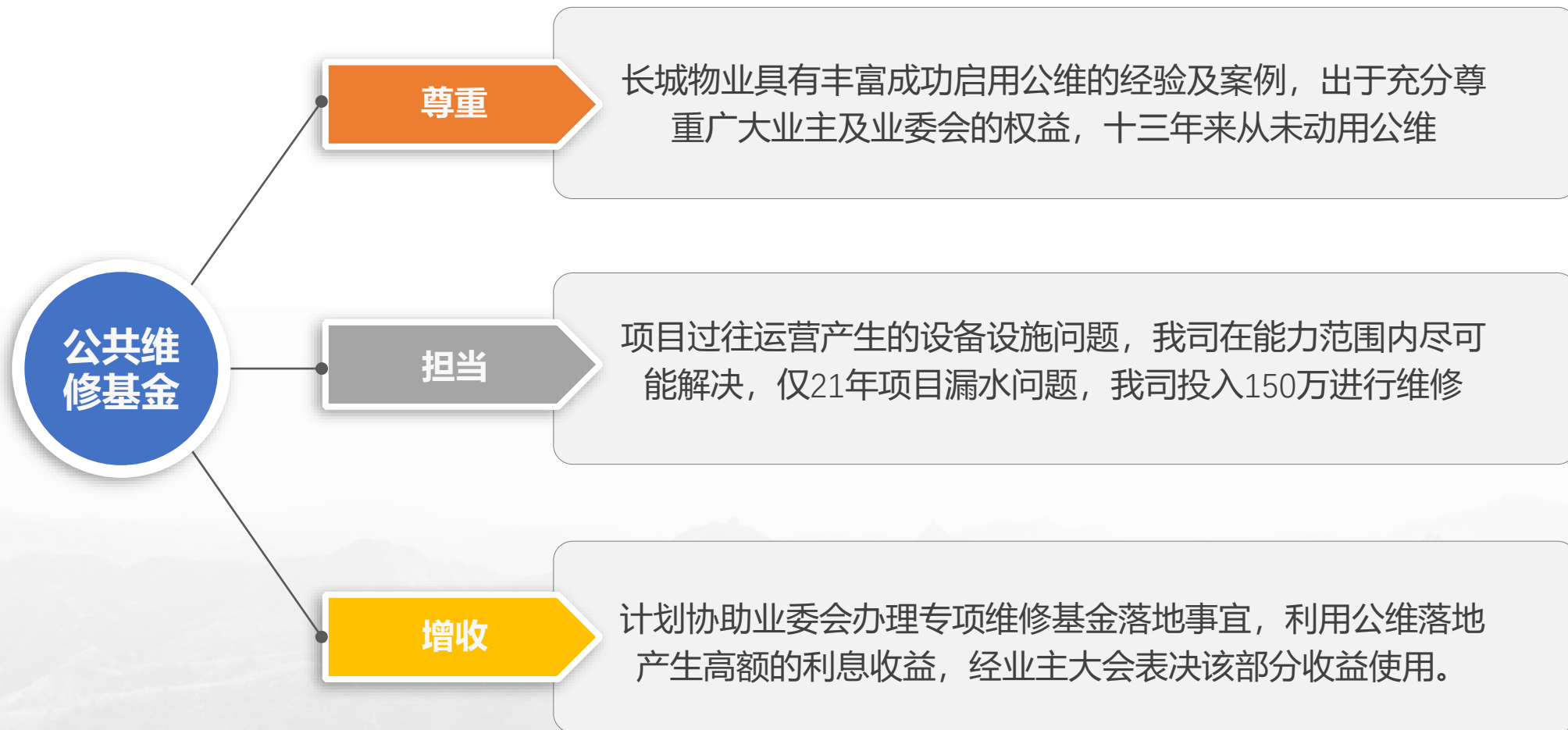
经营收益分成制

长城物业将对本社区资源、客户资源、物业资源、数据资源进行整合，凭借多年社区管理经验及社会资源，充分开发社区经营项目，提高社区经营收益。



公共部分出租和广告费用扣除运行成本后实际收益按照约定比例进行收益分成。

专项维修基金



服务质量提升思路



修订四级服务标准

通过对本项目的服务需求深耕，结合北京市物业服务等级四级服务标准，制定契合本项目的物业服务四级标准



社区文创·整体提升

引入长城物业社区文化，加强相关建设，在整体上提升项目层次，促进房产保值增值



感知提升

通过对于秩序、环境、设施设备等行业主要接触面的改造，提升居住品质感受

服务监管机制

董事长直达号



通过董事长直达号的公示，各项目业主/业委会可将问题直接反映到长城物业董事长直达号

大区全程监管



大区领导牵头成立专管团队，对接收过程实现全程监督

多种方式结合，突破监管窘境



•及时公布财务数据，清晰物业费的收费组成和使用计划，实现资金监管

阳光物管



引入物管考核制度，对物业管理企业的服务品质周期性考核监督

物管考核

酬金考核制

采取管理酬金A+B+C绩效考核模式，每年收取物业费A%的固定比例作为管理酬金，物业费的B%作为业主考核酬金，物业费的C%作为团队激励酬金



由第三方测评公司、业委会、业主代表成立考核小组，根据考核评分机制决定企业收益

PART 5

智能化建设

一应云联盟



580+

联盟伙伴 (家)



12亿+

管理面积 (m²)



8300+

项目数量 (个)



160+

涉及城市 (座)



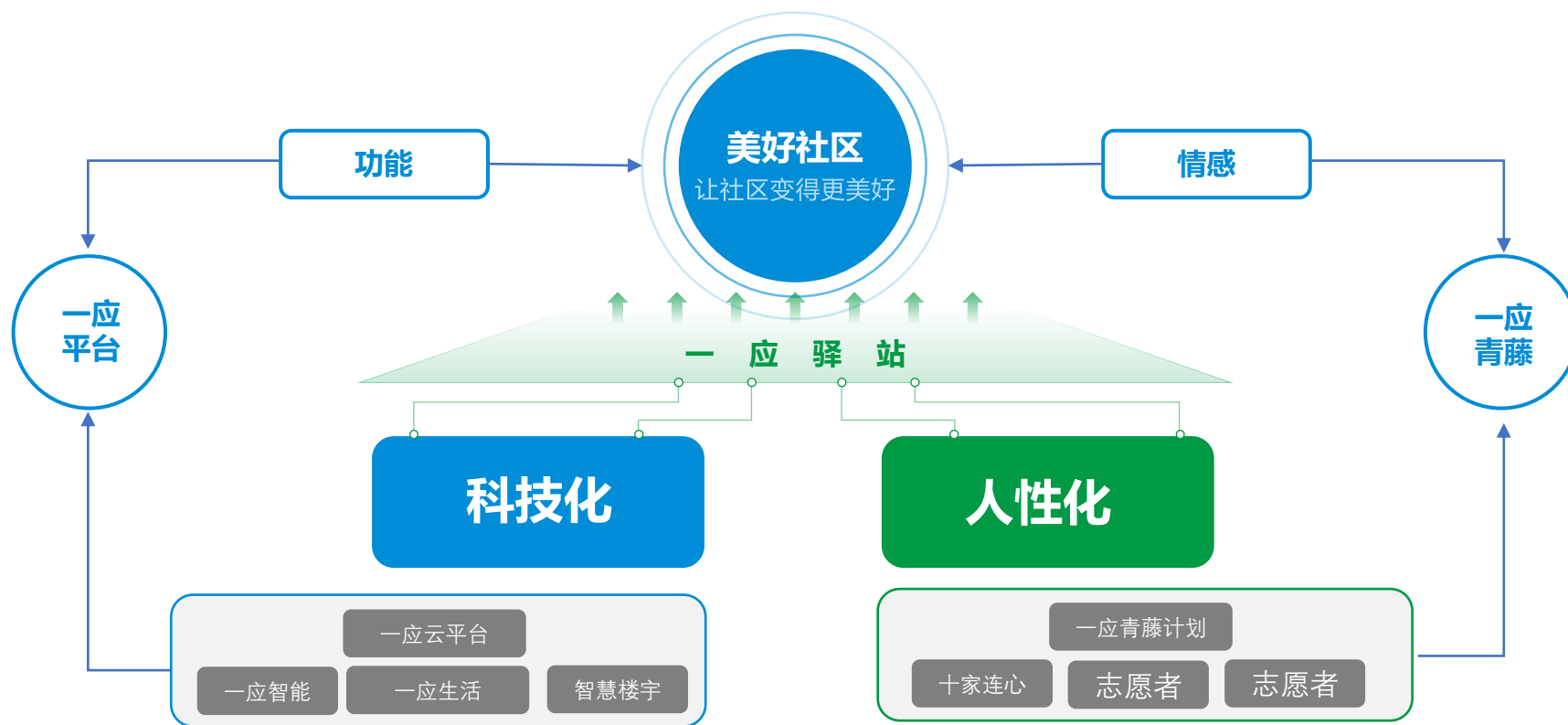
900万+

服务家庭 (户)



与联盟共享丰富的供应链

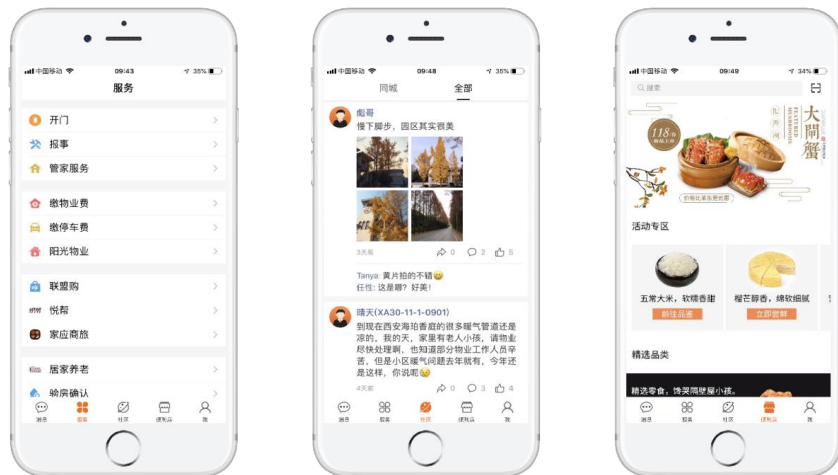




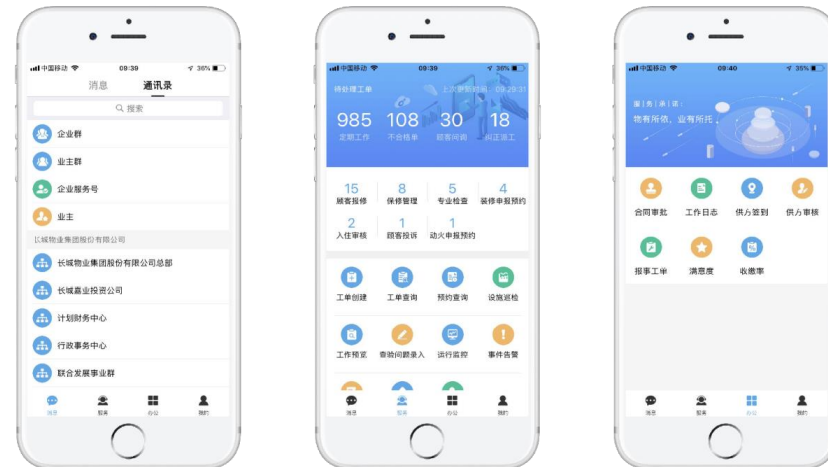
科技化+人性化，是长城物业集团的战略实现路径
2012年率先启动物业云平台研发，以产业互联网推动传统物业服务向智慧社区服务转型升级

智能APP界面展示

一应生活



一应智能



一应之家



智慧社区路径图

园区大门
访客测温系统
人脸识别门禁系统

楼宇设备层
智能楼控系统



停车场出入口
无人值守车场系统



园区内部
智能安防系统



电梯厅
智能梯控系统-梯联网

智慧社区落地案例-首开国风尚樾

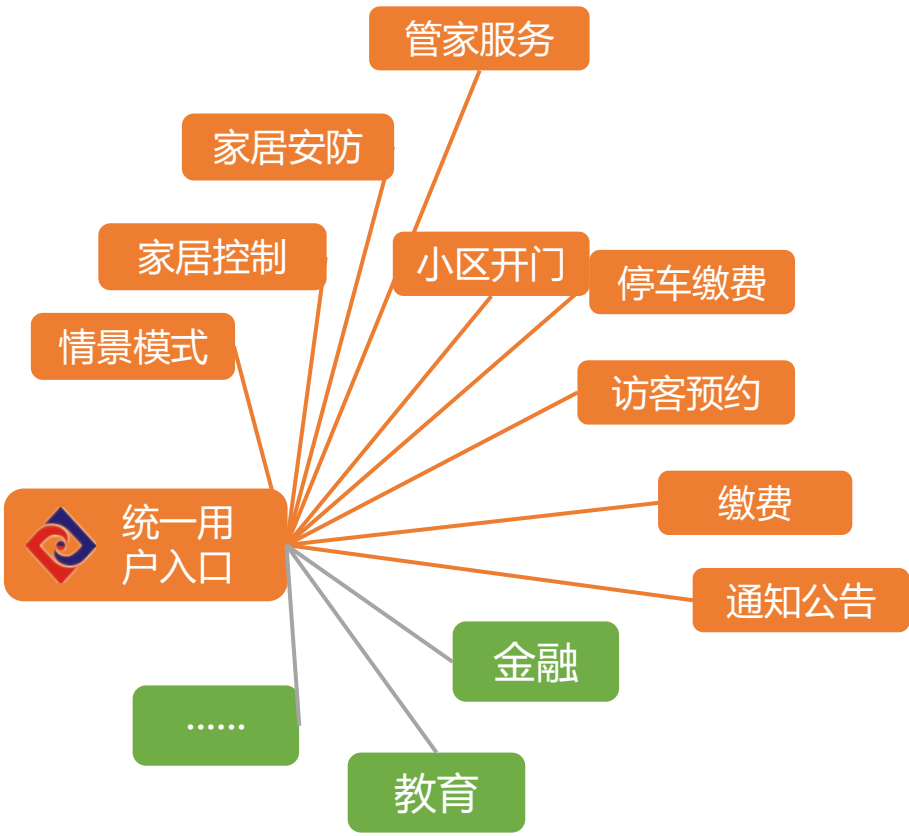
首开智慧社区物业管理系统开发工程合同

甲方：北京城市开发集团有限责任公司望京新城分公司
乙方：深圳市一应科技有限公司
签订日期： 年 月 日

本合同甲方委托乙方实现首开智慧社区物业管理系统开发工程，并支付相关费用，乙方接受委托并进行项目应用设计开发与后期运维，双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国合同法》的规定，达成如下协议，并由双方共同恪守。

一、合同基本信息：

1. 项目地址：北京市朝阳区望京南湖南路首开国风尚樾社区；
2. 委托内容：首开智慧社区物业管理系统开发工程，本合同所涉及的词汇详见《首开智慧社区物业管理系统开发工程附件说明》附件一；
3. 项目范围：利用长城物业“一应云”平台的 SAAS 服务，建设开发首开智慧社区 APP 安卓版及 ISO 版本移动应用及微信小程序，首开智慧社区物业管理系统功能工程整体规划内容如下：
 - (1) 智慧物业板块；
 - (2) 智能家居板块；
 - (3) 电商板块；
 - (4) 智慧政务管理板块；
 - 3.1 首开智慧社区物业管理系统开发工程：
需求分析、架构设计、代码实现，详细模块及功能，智慧物业板块设计开发，电商板块接口的设计开发，智慧政务管理板块接口的设计开发，智能家居板块端口对接各阶段验收；
 - 3.2 首开智慧社区系统维保解决方案：
界面优化、后端对接，接口预留、app 页面丰富，测试运维服务，电商板块、智慧政务管理板块后端接口调整、测试。
 - 3.3 本合同仅涉及开发工程内容，详细开发周期见如下《首开智慧社区物业管理系统开发工程附件说明》中附件二；
 - 3.4 项目开发功能表：乙方应于合同约定期限内，实现《首开智慧社区物业管理系统开发工程附件说明》附件三中全部开发项目，并实现项目功能。



首开委托长城物业实现首开智慧社区物业管理系统开发工程，并支付相关费用，长城物业物业下属专业科技公司——一应科技公司接受委托并进行项目应用设计开发与后期运维，量身打造首开智慧社区专属 APP，融合智慧物业、智慧家居、电商板块及智慧政务管理四大板块于一体，打造智慧社区礼献家庭生活，全面助推营销卖点。

PART 6

增值服务

一应驿站

私域输出

养老服务\家政服务
资产管理\零售业务
教育服务\旅游服务

公域输出

楼宇服务
绿植养护
保洁服务
秩序服务
停车场管理



产品输出



价值输出

一切为业主生活所需

物业服务中心升级为一应驿站
全域服务运营

客户利益代表



驿站形态

一应驿站服务无处不在

24小时服务电话
专属管家服务
一应生活平台
一应生活小程序
等各种形态。



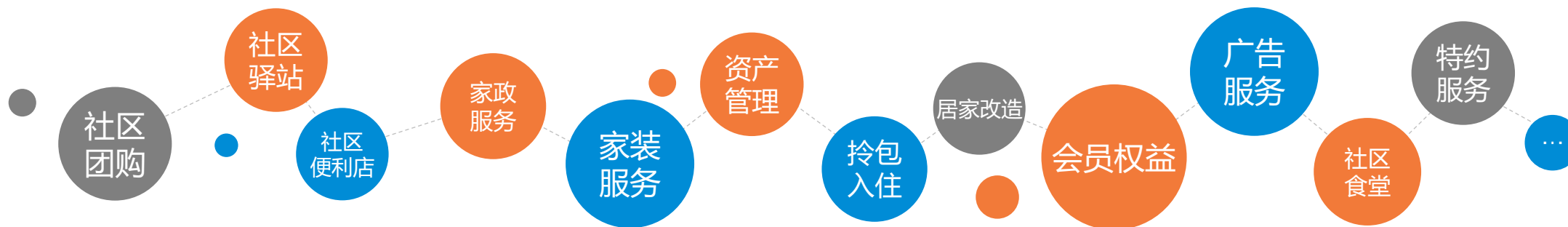
一切为业主生活所需

一应驿站全域服务

从儿童到长者，通过社群IP激活人群，建立信任，形成粘性。



满足一切社区生活需



社区养老服务

健康管理

结合我集团CRM系统数据，对我司颐养院及社区内对康养有需求的居住人群提供全天候的健康管理服务。



SHARING COMMUNITY
共享之家·精致养老

Home Instead
护明德居家养老®

专属照料

若有护理或康复需求，可由颐养院提供康复、护理服务，若有医疗需求，可转诊社康中心或综合医院。

定制服务

专属居家养老服务团队可接受智能化终端预约，提供上门的专属照料服务及协助服务。

通过智能化穿戴及全天候监测终端收集客户生命体征、定位、体位变化数据，借由大数据中心的监控和分析调配资源，为客户及时提供所需服务，做到医、养、检、家之间数据和服务的无缝连接。

服务打磨

10+

服务长者

3000+



人文社区建设

四点半课堂

孩子放学后可以在社区课堂学习，由志愿者看护自习



独居关爱

社区独居老人专属管家生活助理（如应急采购）
定期拜访，7点半窗帘



家庭讲座

定期开展社区讲座：
插画、茶艺、和睦家庭、绿植养护、养生健康



传统文化讲堂

定期开展社区传统文化学习、读书会、交友会



- 让社区变得更美好 -

M A K E T H E C O M M U N I T Y B E T T E R



有系统、有逻辑、有灵魂