

融创服务控股有限公司

(股票代码: 01516.HK)

中国品质服务引领者

SUNAC SERVICES HOLDINGS LIMITED

目 录

CONTENT

PART 1

十七载积蓄发展力量

PART 2

深耕优势城市的布局

PART 3

服务及管理业态丰富

PART 4

行业领先的高品质服务

PART 5

最具竞争力的大型综合物管服务商

PART 6

携手同行 共创美好

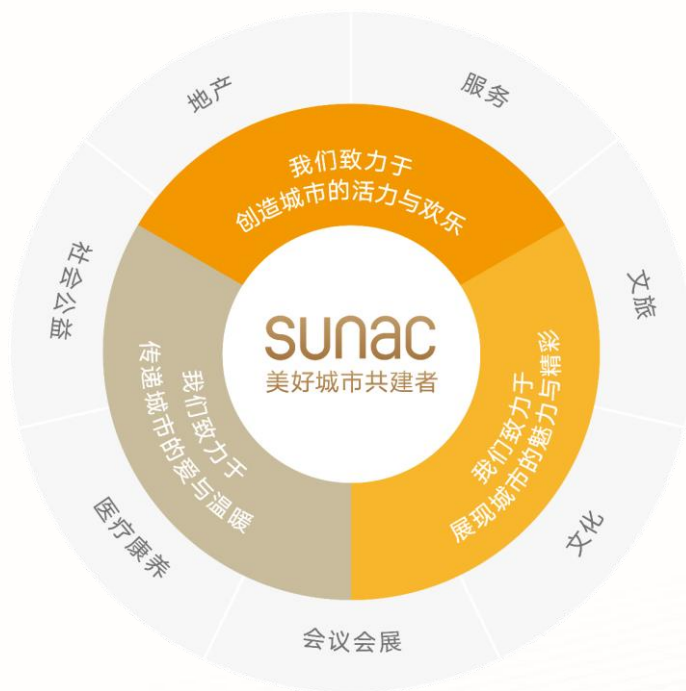
SUNAC
SERVICES

PART 1

十七载积蓄发展力量

SUNAC
SERVICES

融创中国



融创中国控股有限公司（01918.HK），香港联交所主板上市企业。成立于2003年，以“至臻·致远”为品牌理念，致力于通过高品质的产品与服务，整合优质资源，为中国家庭提供美好生活场景与服务，成为中国“美好城市共建者”。

融创中国以地产为核心主业，布局六大业务板块：地产、服务、文旅、文化、会议会展和医疗康养。经过18年发展，融创已是中国房地产行业TOP4企业，中国最大的文旅产业运营商和物业持有者，和中国最大的会议会展物业持有者及运营商，具备全国领先的综合城市开发与产业整合运营能力。

融创服务

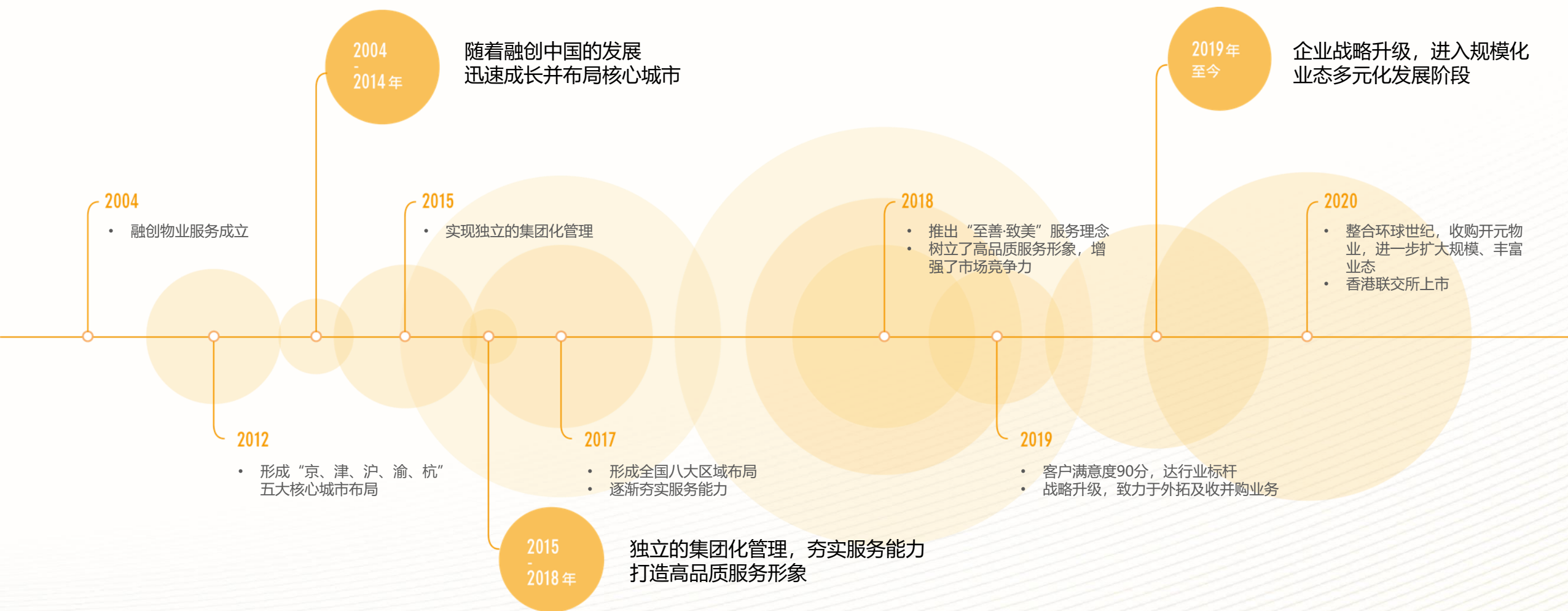
融创服务控股有限公司（01516.HK），香港联交所上市企业。

中国物业管理协会常务理事单位，中国物业服务品质领先品牌企业TOP2，自成立以来，秉承以服务客户为核心，持续创造美好生活。

融创服务聚焦核心城市中高端物业，高质量快速增长的中国大型物业管理综合服务商，确立了市场地位领先。以“至善·致美”为服务理念，为客户提供全面的高品质物业服务，致力于成为“中国品质服务引领者”。



发展历程



PART 2

深耕优势城市的布局

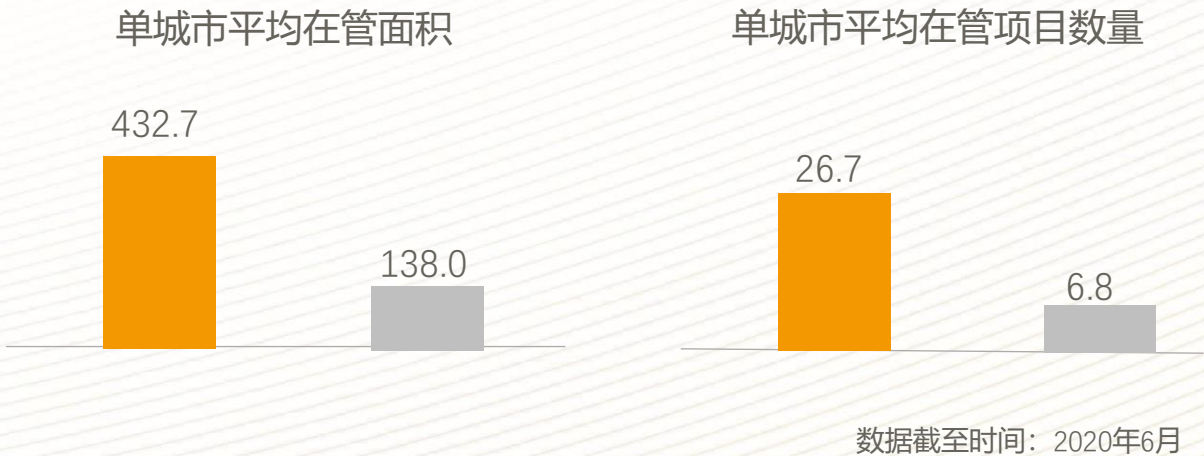
SUNAC
SERVICES

聚焦深耕核心城市

融创服务86%在管建筑面积位于国内一二线城市，在部分强经济城市，也拥有极高的市场占有率，布局优势明显。

- 人口密度高，消费能力强
- 追求服务品质，增值服务需求旺盛
- 物业业态丰富，物管空间巨大

根据中国指数研究院的资料，物业服务百强企业2019年单个城市管理面积均值138万㎡，单个城市项目均数为6.8个。截至2020年6月，融创服务单个城市管理面积均值为432.7万㎡，单个城市项目均数为26.7个。



PART 3

服务及管理业态丰富

SUNAC
SERVICES

住宅物业服务

融创服务以“归心服务”为基础，通过“三标一体”完整体系监督机制与动态质量管理控制体系，确保高品质服务标准有效落地。高素质、专业化的服务团队，为客户提供超越期望的品质服务，引领城市美好人居。



上海桃花源



杭州宜和园



宁波府



郑州中原壹号院



上海山水拾间



上海外滩壹号



杭州涌清府



佛山望江府

商企物业服务

融创服务进一步延伸服务场景，提供高端定制化的商企物业服务，业务涵盖写字楼、企业总部、综合体、商业、产业园区等。



武汉融创智谷



北京使馆壹号院写字楼



成都环球中心



上海精彩天地

遵循业界最高服务标准，借鉴最佳管理经验，利用数字化运营管理体系，维持交付服务的一致性，融创商企物业服务行业领先：

- 1、全周期资产管理服务，提供个性化委托服务方案，保证资产价值与投资回报；
- 2、精益化的楼宇及设备设施管理，通过空间设施分级与健康评估模型，促进建筑节能管理；
- 3、多维度安保及安全管理，拥有智能化监控系统及专业消防队伍，全方位保障；
- 4、注重商务氛围营造，三级会议会晤接待标准，涵盖“国宾、国际”接待标准。

度假物业服务

融创服务对小镇、文旅城等度假物业形态有更深刻的理解，面对客户个性化的度假需求提供专属的解决方案，并形成了独有的度假物业服务内容，为客户创造美好度假体验。

1、强大的资源整合

生活的完美，不仅优享基础的社区服务，更在于品牌背后链接起的强大资源平台。融创文旅城为客户构建了一个「有家、有欢乐」的生活场景，主题乐园、星级酒店群、配套商业、娱乐秀场……，深受众多追求美好生活的家庭喜爱；

2、无忧的生活服务

丰富度假生活，更需要贴心、多样的生活服务，融创服务提供新居服务、房屋托管、爱车养护、周边旅游、便民采买等服务，让度假旅游更加惬意。同时，高端商务服务、私属管家服务、专享定制服务，为不同人群提供个性化服务；

3、特色的文化服务

为实现“少有所学、壮有所爱、老有所乐”，融创服务构建了全龄度假社群，共建社群文化，培育积极的生活方式。同时，丰富的节日文化活动与当地人文活动也让度假生活更加多姿多彩。



海南博鳌金湾



杭州湘湖金融小镇



海南钻石海岸



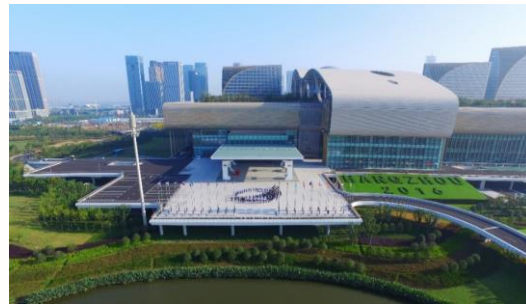
青岛阿朵小镇

城市空间服务

融创服务已确立多元业态服务模式，依托现有服务资源和品牌优势，探索城市服务需求，承担城市空间服务职能，为城市发展贡献力量。



杭州萧山科创中心



杭州国际博览中心



杭州余杭区第一人民医院



哈尔滨理工大学



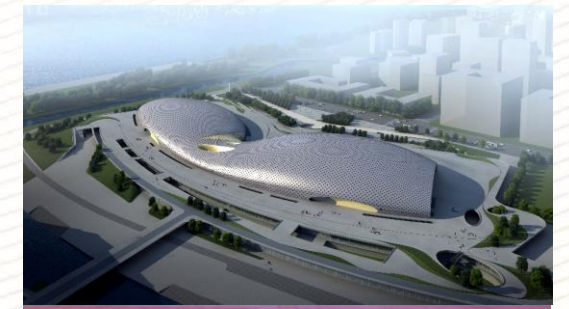
杭千高速公路



杭州钱江世纪公园



南昌国际体育中心



杭州奥体中心亚运三馆：
主体育馆、游泳馆

案场物业服务

案场的相遇即是家的开始，融创服务通过一项项标准的细化与提升，为客户营造一场愉悦的案场体验之旅。

融创“归心案场服务体系”从停车场、动线道路、营销大厅、样板间/体验馆、城市展馆、全空间运维六大维度，细化至24个服务场景，梳理出39项服务内容，建立70项服务标准，全面细致的案场体系管理让客户提前感受融创式美好生活。



停车场接待



营销中心接待



样板间整理



营销活动支持



氛围才艺展示



空间安全运维

PART 4

行业领先的高品质服务

SUNAC
SERVICES

至善致美赢得客户满意

至善 · 致美

以上善之心
服务于每一位客户

持续超越
服务创造生活之美

在高质量发展的同时，融创服务带着高端精品的基因，以“至善·致美”为服务理念，潜心打造品质护城河，创造更多美好生活的价值。

根据第三方专业服务机构赛惟咨询调查结果显示，2020年客户满意度高达90分位。



归心服务

归心服务是融创服务重点打造的住宅物业服务品牌，从原有的基础物业服务视角出发，提出“大服务”理念，包含基础物业服务、物业增值服务、以及围绕社区活动和社群建设等展开的精神文化服务，为客户打造「有家、有生活、有知己」的高品质社区服务，与客户共建有生命力的社区。



home
有家

life
有生活

Confidant
有知己



归心服务[有家]

除了好的房子与好的园区配套，融创服务还通过前介服务、工程服务、安防服务、环境服务等模块，以客户为核心，营造舒心的生活空间。



前介服务

为了给客户营建更舒适、更合理的生活空间，从房屋最初的方案设计阶段便参与进来，对房屋的建造进行全过程的品质监督；并且严把交付前公区承接查验等重点环节，把握交付品质第一关。



安防服务

融创服务持续对社区人行、车行、安防系统进行技术提升与智能化改造，搭建智慧系统管理平台；同时安保岗以「零时差、零距离」为服务标准，为客户构建安全的居住屏障。



工程服务

融创服务工程管理基于先进智能制造业的设备设施精益管理理论，打造物业行业工程技术精化益管理体系，加倍完善高品质社区工程服务，确保客户随时可以正常和安心使用设备设施。



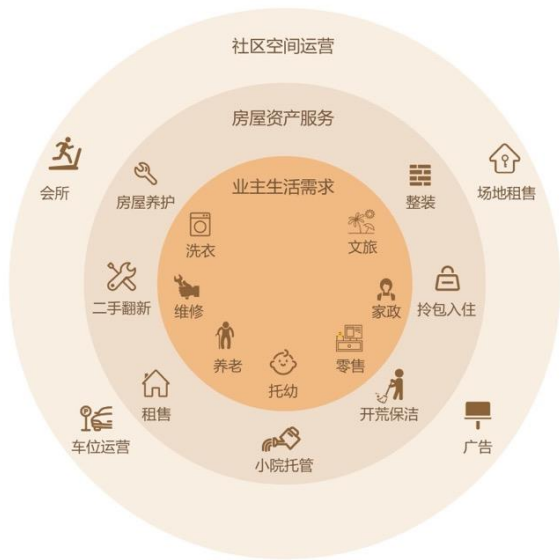
环境服务

融创服务以「零死角、零干扰」为精细服务准则，为客户打理干净、整洁、舒心的生活环境，构建美好惬意的社区空间，让客户的房产常用常新，助力房产实现保值增值。

归心服务[有生活]

融创服务通过智慧化服务集合平台和完善的管理体系，将线上与线下的服务融合，通过便利放心的生活社区配套服务和全方位赋能的管家团队，一站式为客户解决日常琐事。

「围绕家庭需求构建生活服务圈」



客户运营平台

客户整合

服务整合

积分整合

权益整合

一站式快捷平台

融创服务拥有完善的线上线下一站式社区服务体系，通过归心APP、400服务指挥中心与归心服务中心，既为客户提供方便快捷的在线服务方式，也为客户提供可以面对面沟通互动的线下服务空间，满足不同客户群体或特定事项的动态需求。



便利生活配套服务

融创服务为客户提供代缴水电费、快递到家、家政保洁、到家维修、二手租售、美居软装、文化旅游等社区配套服务，通过日臻完善的智慧化客户生活服务平台与丰富的服务资源整合，更好的为社区生活需求提供便利性服务。



归心管家

融创服务的管家团队「懂客户、懂生活」，协助业主在社区实现生活无忧，成为最得力的生活助手。融创服务保证与每位客户每年进行深度沟通，让客户与融创服务之间建立良好的沟通机制。

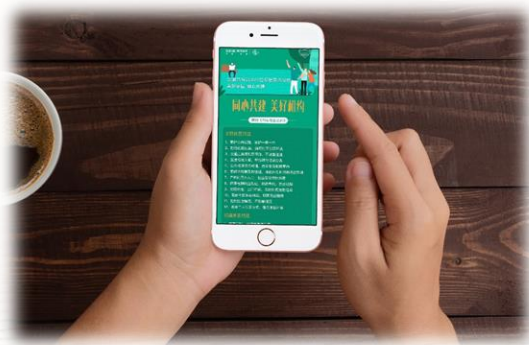


归心服务[有知己]

融创服务以构建新时代社区邻里「文明和谐」的公共关系，打造「共建、共享、共美好」的归心社区为己任，通过社区公约、社区活动、社群活动与社会公益，与客户共建和谐友善的社区环境。

社区公约

与每一位客户进行沟通，共同建立《归心社区公约》，社区善治，邻里和睦，让美好充盈在社区的每个角落。



社群活动

以「有趣、有聚、有爱」为导向，精心设立各种兴趣社群，依托社区归心空间，为客户搭建社交平台，促进邻里交流，构建社区情感共鸣。



社区活动

- 积极举办不同主题的社区活动——太阳果计划、星空影院、便民服务日等；
- 针对不同年龄的客户，打造健走未来、果壳计划、邻里计划、达人秀、业主春晚品牌活动；



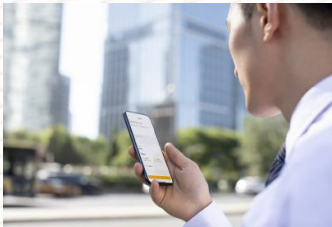
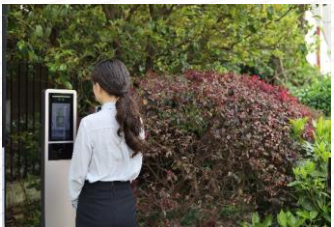
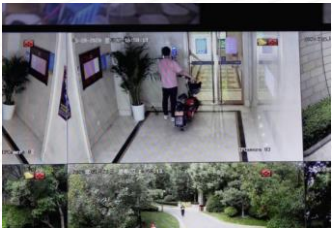
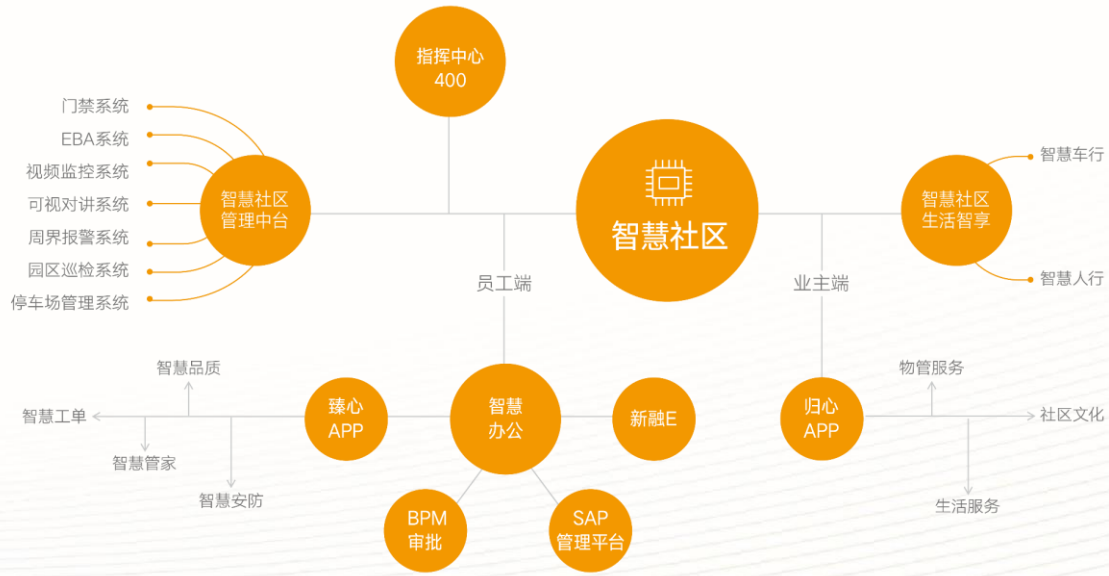
社会公益

积极组织客户参加融创英苗助学计划等社会公益，携手客户共同承担社会责任。



智慧园区科技

融创服务与阿里巴巴深度合作，战略投资锋物科技，整合线上及线下资源，搭建线上客户平台，并利用领先的物联网平台，构建智慧园区。融创服务持续不断将云计算、物联网、大数据和AI技术等引入物业管理的各个环节，并坚持以智慧化、数据化为导向，打造集“专业服务+智慧平台+多元经营”为一体的新型智慧物业管理模式，持续推动物业管理行业的变革与升级。



融创归心APP 生活的日常可以不寻常

融创归心APP是融创服务集团为业主打造的一款定制化社区生活服务线上平台, 为业主全生命周期提供一站式服务。通过专业、高效、快捷、全面的线上服务, 让日常生活更轻松、便捷、美好, 随时随地都能拥有发自内心的幸福感、参与感和归属感。



高端服务特色

融创服务不断探索高净值客户的价值需求和生活方式，以客户
需求为本，将服务做到极致。

从城市高净值人群兴趣和追求出发，整合高端生活资源，关心
客户家庭成员的健康、教育、生活；升级高端服务品质，满足客户
对品质生活、私密住区、尊崇体验、高效态度、舒适环境等多方面
服务需求，缔造属于层峰人士的高端品位生活。

品质管理体系

融创服务建立了全面的品质管理体系，是高品质服务能力和归心服务体系的有效保障。取得了ISO9001：2015质量管理体系、ISO14001：2015环境管理体系、ISO45001：2018职业健康安全管理体系认证。融创服务重视并通过实施动态质量管理控制，包括神秘客暗访机制、三级巡检与自检机制、400中心的客户回访机制、以及对员工培训及实际作业考核激励机制等全方位的质量管理体系，确保项目现场高品质服务标准的有效落地。



获得荣誉

2021年度

- 2021中国物业服务百强企业TOP6
- 2021中国物业服务企业品牌价值TOP5
- 2021物业服务力百强企业TOP5
- 2021中国物业服务品质领先品牌TOP2
- 2021中国上市物业服务企业TOP4
- 2021中国物业服务百强服务质量领先企业TOP3
- 2021中国物业服务百强满意度领先企业TOP3
- 2021中国高端物业服务领先品牌TOP1



2020年度

- 2020年度中国地产数字力物企TOP5
- 2020物业服务企业品牌价值TOP5
- 2020医院物业服务领先企业



2019年度

- 2019中国物业品质服务领先品牌企业TOP3
- 2019中国物业服务专业化运营领先品牌企业
- 2019中国医院物业管理领先企业



PART 5

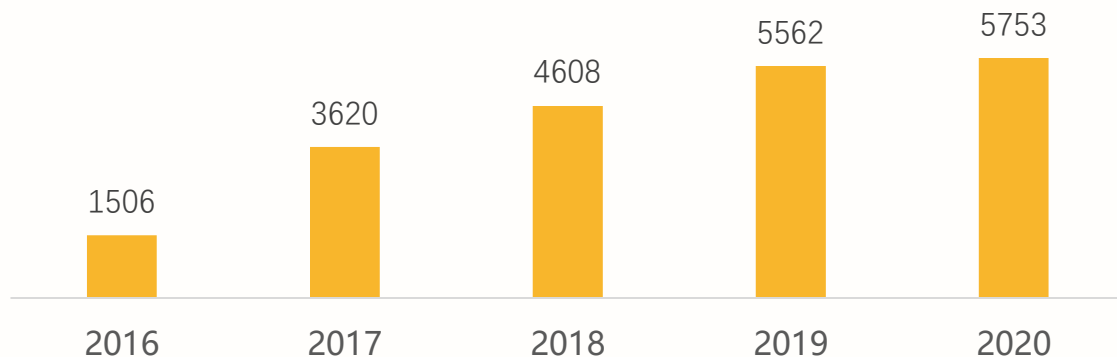
最具竞争力的大 大型综合物管服务商

SUNAC
SERVICES

融创中国的支持

持续快速的销售增长，对公司的未来提供快速稳定支持

2016-2020年融创中国销售金额（亿元）



多元业务增强物管综合能力，支持多方向外拓

- 融创中国有超过400个与合作伙伴共同开发的项目，并且近年来在产业地产领域持续发力，城市共建者形象逐步建立，因此与大量的合作伙伴和地方政府建立了良好的关系，为融创服务外拓提供大量机遇。

大量的合作资源、领先的产品力与品牌优势，支持多元外拓



中国最大的文旅产业运营商和物业持有者，已布局39个核心城市，拥有13座文旅城，5个旅游度假区，8个会议会展中心，43个文旅小镇。



中国最大的会议会展物业持有者及运营商，目前在全国拥有8大国际会议会展中心，在管场馆每年可承接各类展会5000场以上，年接待参展参会人次3000万+。



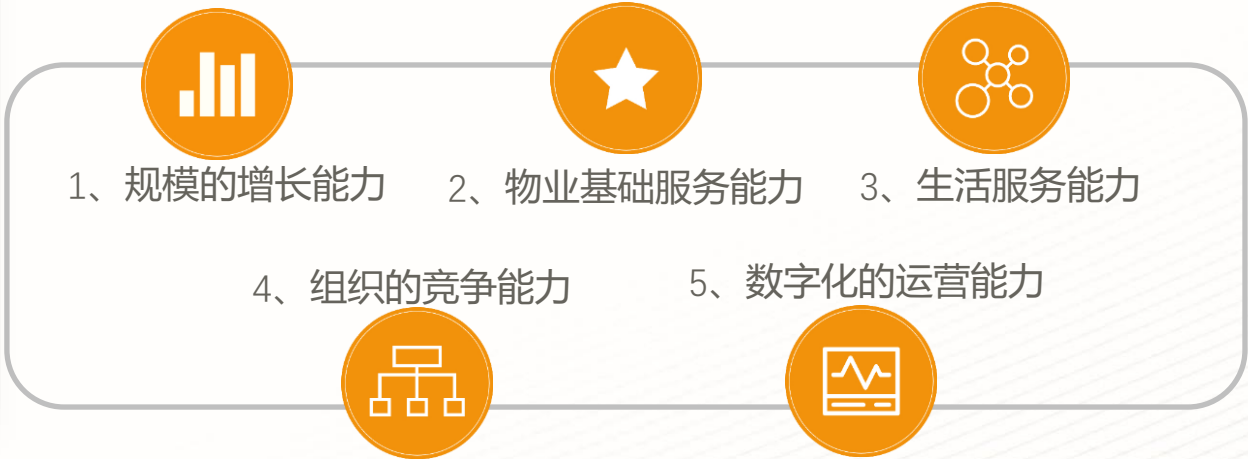
2019年携手清华大学及日本美邸高起点布局康养项目。

- 融创中国高端精品的产品定位获得高度认可，打造了大量核心城市标杆项目，后续的物业管理需求支持融创服务高端物业品牌影响力的持续提升，2019年中国房企产品力排行榜第一。

增长最快的综合服务商

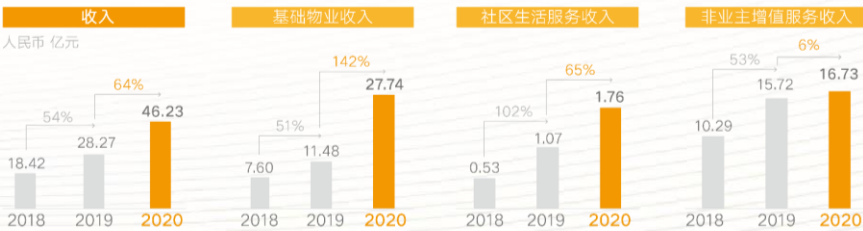


成为业主、从业者、合作伙伴、政府的“**首选服务品牌和价值贡献者**”



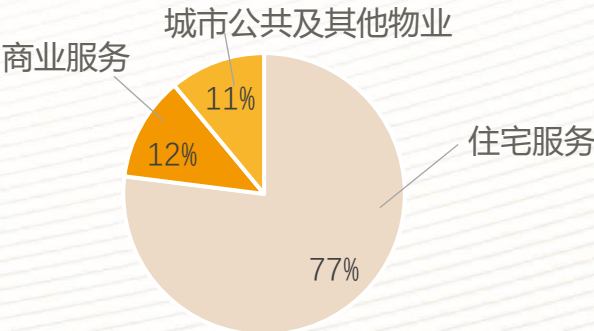
1 规模高质量增长

2020年，业绩全面快速增长，三大业务板块齐发力，收入总额同比大幅增长64%。



2 非住业态类型丰富

非住业态在管面积占比达23%



3 高效的并购整合能力



PART 6

携手同行 共创美好

SUNAC
SERVICES

彼此信赖 诚意合作

融创服务深耕物业行业十七载，
品质引领行业，品牌备受赞誉，
我们尊重并信赖每一位合作伙伴，
期待与您携手明天，共展未来。



顾问咨询 定制化专业私属服务

结合物业管理数据和多年经验沉淀，为需求项目进行全方位诊断，并定制有效的物业管理实施计划，改善物业企业服务品质。

从方案设计阶段、施工图阶段、施工交付阶段，将客户需求植入地产开发，降低地产前期造价成本，物业后期运营成本，提升项目整体效率与客户满意度。



拥有一套高端案场服务体系，根据项目的实际情况和客户需求，提供专业的建议，满足不同项目的业主及营销销售团队，助力营销，提升产品溢价。

结合物业管理数据和经验，为需求企业提供全方位的建议，并制定有效合理的物业管理服务方案，改善物业服务品质。

全委管理 专业品质的多业态服务

以每个项目的实际情况为基准，组建精英团队，提供住宅、商企、度假、城市空间、案场全委服务，为工作、生活营造便捷、舒心的场景，同时实现和企业的双赢。



股权合作 优质资源整合 权益有保障

与合作方共同出资成立新的物业联营公司，实现优质资源整合，全面嫁接融创服务管理体系与服务标准，确保联营公司服务品质，使合作方权益得到有效保障。



专项服务 让合作更灵动

工程服务

建筑智能化工程设计、技术咨询服务、通讯网络工程、电子安防设备、计算机软件、电梯维保等。



安保服务

以军营式安全护卫为主营业务，提供礼宾服务、展会安保、技防服务等个性化服务，以及安保培训、顾问咨询等一体化服务。



剧院运营

主要为省市各大剧院提供经营管理、不断探索文化设施有效经营思路，提升剧院使用率，提高百姓文化品位。



家政服务

高星级酒店式员工培训机制专业的家政服务技能。



园林服务

致力于构建各种物业业态的景观工程、园林植物等施工、养护的专业性运营平台。



客房服务

公司以五星级酒店客房服务（整房、保洁、清洗、保养）为主要业务，并满足酒店各岗位服务需求。



sunac 融创服务
至 善 · 致 美

引领行业未来 绽放服务价值

至善·致美

SUNAC SERVICES



融创服务官微