



万物新生 遇见美好



- 1 万科物业好在哪？
- 2 万科物业特色/特约服务
- 3 合作案例：业主眼中的万科物业

CONTENTS

我们为什么需要好物业？

十九大报告提出，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。

物业服务领域亦如此，随着经济的发展，人们的收入水平大大提高，对于居住空间的干净、美观、舒适、安全等要求越来越高；人们维护权益的意识也在逐步觉醒，对于阳光透明的物业管理制度更为期待。且如今，因社会节奏快、工作压力大，子女与父母间、邻居间相处的时间越来越少，物理或心理距离也越来越远。提升物业服务品质、改善客户体验、搭建一个互助友爱的社区圈子，已成为众多小区业主的共同呼声。

● 我们为什么需要好物业？——差物业的危害

然而，复盘近4年万科物业所接管的300余个业委会外盘项目，可以发现小区原物业管理大多存在以下问题

设施设备维
修养护不及
时

安全秩
序管理
不到位

环境管
理差

客户服务缺
失或不匹配

财务不
透明

这些管理的缺失或不到位，让业主面对的现实可能是：漆黑一片的车库、开合失灵的门禁、破损的休闲娱乐设施、频繁的偷盗事件、随意进出的外来人员、杂物堆积的消防通道、嘈杂的社区、乱停放的机动车电动车、严重满溢的垃圾桶、冷不丁出现的宠物便便、枯死的草木、不知去向的房屋维修基金及公共收益、不断贬值的房屋资产等等。理想与现实的落差，价格与价值的不符，让业主们对好物业更加期待。

● 我们为什么需要好物业？——好物业的价值

- ✓ 好物业保障设施设备正常运行
- ✓ 好物业守卫社区业主居住安全
- ✓ 好物业精心打造舒适居住环境
- ✓ 好物业不推脱且主动服务客户
- ✓ 好物业营造和谐温馨的社区氛围
- ✓ 好物业践行财务阳光透明的承诺
- ✓ 好物业尊重和保障业主合法权益
- ✓ 好物业致力于促进资产保值增值



好物业，让业主的每一分钱都落到实处，收获看得见的舒适环境和看不见的安全守护。



PART 1

万科物业好在哪？

● 万科物业好在哪？



实力强



响应快



服务好



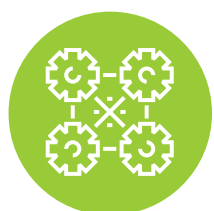
智慧科技



制度完善



阳光透明



全生命周期
资产服务



保值增值



● 万科物业好在哪？



实力强



响应快



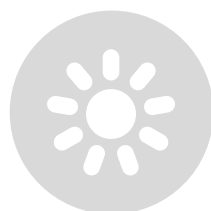
服务好



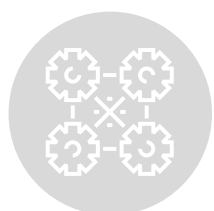
智慧科技



制度完善



阳光透明



全生命周期
资产服务



保值增值



● 实力强——领跑行业

1 中国物业管理行业的领跑者、变革者

万科物业于1990年成立后，开创了多个里程碑式的“行业第一”，持续领跑行业。2019年，连续10年蝉联中国物业服务企业百强第一名，品牌价值达130.25亿，荣登“2019物业服务品牌价值研究成果榜”第一名。



● 实力强——市场规模



签约管理面积
超6亿M²



服务项目
近3000个



住宅项目
超2500个



商企项目
超500个



覆盖城市
91个
大中城市



服务家庭
近500万户



服务人口
1653万人



员工数量
超8万人

注：数据截至2019年底

目前，万科物业业务已覆盖91个大中城市。在住宅物业版块，全国有近300个业委会、300多家地产公司、100余个物业公司选择与万科物业合作，共建美好社区生态圈。万科物业所服务的134个项目被评为国优省优示范项目，188个项目被评为市级优秀住宅小区。

VANKE SERVICE

● 万科物业好在哪？



实力强



响应快



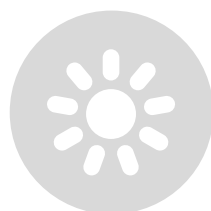
服务好



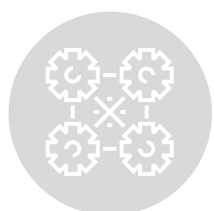
智慧科技



制度完善



阳光透明



全生命周期
资产服务



保值增值



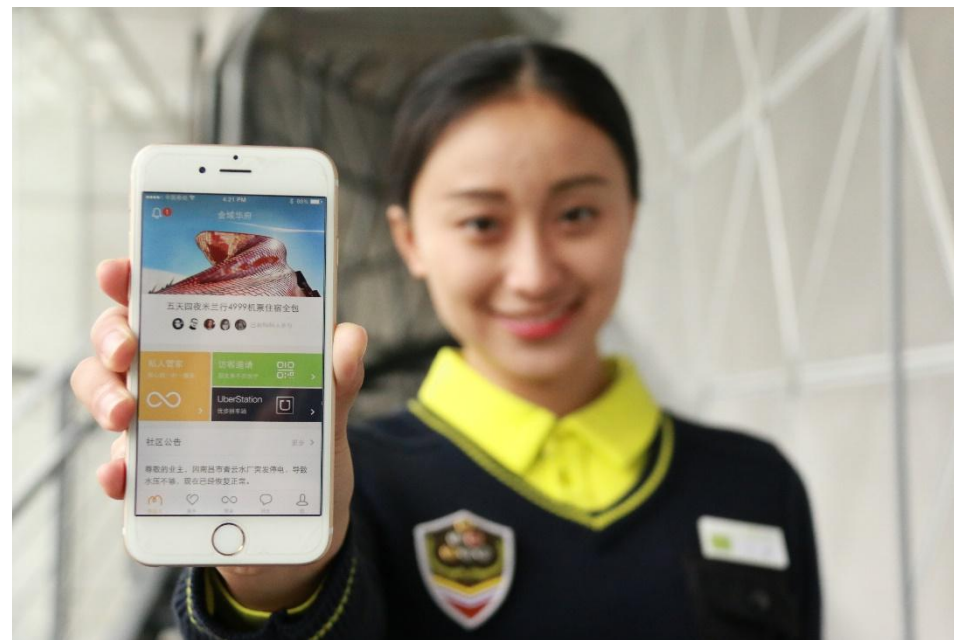
● 响应快——倾听业主的每个需求，并给予回应

客户诉求响应：

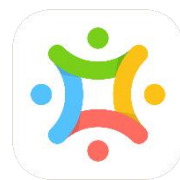
- 报事**20分钟**内响应，紧急报事（如：停水、停电、管道爆裂等）15分钟内到场处理；
- 普通问题**30分钟**解决，解决不了的，30分钟内给业主答复；
- 不能立即解决的事项，30分钟内向客户告知原因，并协调资源在**4小时内**解决；
- 重大问题**1个工作日内**给予书面解决方案，并与客户充分沟通

警情处理

- 接到火警、盗警等警情，安全员**3分钟**内赶到现场处理；
- 接到高空抛物、打架斗殴、交通事故等警情，安全员和秩序人员**3分钟**到达现场协调处理；
- 关键镜头**24小时实时监控**，发现可疑人员或可疑情况通知安全员3分钟内赶到现场处理。



有事找管家
是最简单的服务模式



“住这儿” APP



微信



电话

● 案例：关键时刻，我们的服务不会迟到



2018年11月27日18:20，长沙供水公司突发电力故障，导致大面积停水，万科物业在管6个小区受影响。在获知供水公司确切消息的同时，管理中心第一时间启动应急预案，联系送水车辆；服务中心全员集合，在各小区主干道显著区域设置应急取水点！管家通过微信推送，告知业主取水信息。

与此同时，服务中心立即召集管家盘点老龄及行动不便的业主，并安排项目员工提供送水上门服务，并允诺，只要一个电话，将立即安排人员上门送水。通过全体员工加班加点，基本解决了业主的生活用水需求，降低了因大范围停水给业主生活带来的负面影响。

“送水行动”业主们看在眼里，感激在心里。看到工作人员手提着水桶，全身湿透的出现在家门口时，心疼不已；更有业主亲自为奋战在一线的工作人员送来了可口的饭菜。同时，朋友圈的赞许声接连不断。大家为万科物业“送水服务”点赞，也为有这样的物业而自豪！



● 案例：关键时刻，我们的服务不会迟到



重庆通用晶城小区的业主王女士自收房时交了一笔物业费后，基本就没跟物业打过交道。一方面是因为她不愿意与物业有交集，另一方面也是因为对原物业没有好感。

不过，万科物业于2019年10月31日入驻后为小区所带来的巨大改变，王女士都看在眼里。

在万科物业入驻小区一个月后的一天，王女士正为家里莫名其妙的停电而烦恼时，突然想起月初管家让她注册的住这儿APP，上面有报修功能，她抱着试试的心态报了事，没想到不到5分钟，维修人员便上门来检查。这个效率惊到了王女士，她生活在互联网的世界中，网络的便利和便捷早已见怪不怪，但她没想到一家物业服务公司竟然可以做到如此。

维修师傅们上门仔细检查后，发现根本原因是墙体里的线路短路，随后找到问题的根源并彻底解决。而这让原本对物业未抱多大期待的王女士分外感动，于是特制作锦旗表示感谢。

● 案例：只要你有需要，我们随叫随到

神秘的噪音&凌晨一点的服务

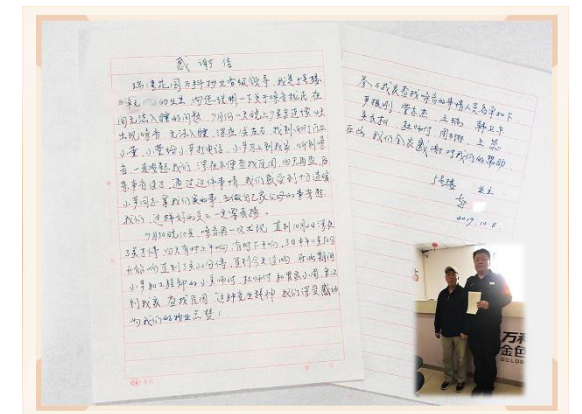
国庆节前后，每到夜里，天津万科金色家园业主赵大爷家就会响起噪音，这令他辗转难眠，最后实在忍不了了，在半夜1点拨通了物业的电话，请物业帮忙查看是怎么回事。接到报事后，秩序员火速赶往业主家查看原因，但因深更半夜不便找其他业主沟通查找原因。于是安慰好业主后，准备第二天一早找噪音源头。

结果，噪音却跟他们捉迷藏一样消失了。

第二天晚上，赵大爷听到噪音再度响起，又叫来物业。如此再三，在国庆节本该放假休息的日子里，物业的8个小伙子前前后后往赵大爷家里跑了十五六趟，就为了逮到时有时无的噪音源。什么时候一响，一个电话过来他们赶紧就跑过去，可以说是随叫随到，有几次都是夜里一点多。

最终经过连续多天的排查，发现噪音是因为楼上几户业主的空调室外机排水引流不当，滴到楼下住户雨篷上就哗啦哗啦响。于是，万科物业出面协调这几户业主，重新给大家做了空调室外机的引流处理，这才彻底解决了困扰赵大爷的噪音问题。

为此，赵大爷特写感谢信以示感谢，他说道：“我们感到十分温暖……拿我们家的事，当做自己家父母的事……我们深受感动，为我们的物业点赞！”。



来自赵大爷的表扬信

● 万科物业好在哪？



实力强



响应快



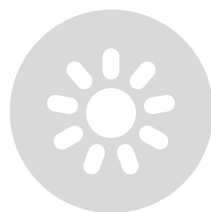
服务好



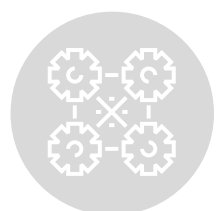
智慧科技



制度完善



阳光透明



全生命周期
资产服务



保值增值



● 服务好——万科物业“五好”服务

设施设备运行好
秩序井然环境好
有事帮忙管家好
邻里和谐关系好
财务透明权益好



万科物业
五好服务



● 服务好——设施设备运行好

万科物业不只服务看得见的地方，也服务业主日常看不见的地方。自2013年开始，万科物业强制各项目从物业管理开支里拿出不低于6%的比例用于设施设备的维护，为六大系统提供七级养护，延长设备设施的使用寿命，使项目的设备“安全、可靠、经济、合理”地运行，保障业主的根本利益。

六大系统

给排水系统

安防系统

供配电系统

电梯

公共设施

消防系统

七级养护

日检

周检

半月检

月检

季检

半年检

年检

看不见的服务，感受得到的用心。“免打扰”的服务模式，让业主在不知不觉中体验到物业服务的美好。

坚持精细化管理 / 定期向业主开放设备房



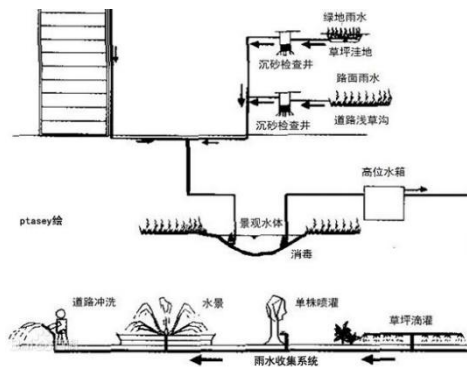
● 服务好——设施设备运行好

万科物业设施设备管理不仅注重设备的正常运行，也注重设备的节能环保。如：



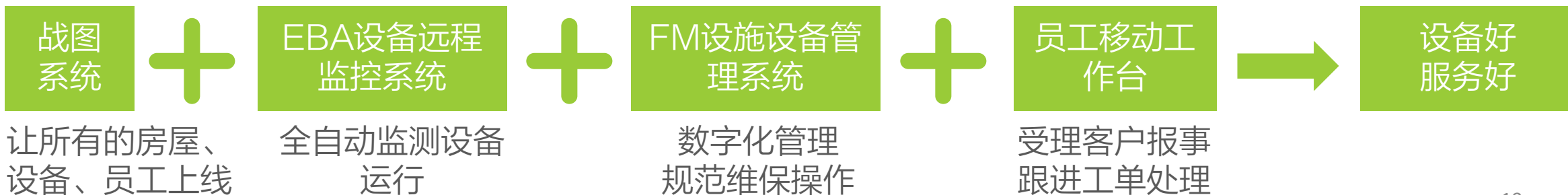
使用LED灯具

同亮度下，比普通白炽灯节能80%，
比节能灯节约60%以上



使用雨水收集系统，增加水系
循环过滤系统；
减少水资源的消耗，节约社区
水景运营费用。

如今，万科物业不只通过人工来管理设施设备，且已实现依靠科技进行管理，研发出的战图、EBA、FM等系统，可实现自动监测故障、自动告警、自动派单等功能，而这极大地提升了管理的效率和服务的速度，优化了客户体验。



● 案例：设施设备全面改造，实现家园“逆龄生长”



维修前

北京果岭里，原本是望京地区的高端小区，但在万科物业接管前，曾一度管理无序。**电梯年检过期，无证运营**，多栋楼宇不同程度出现楼宇外墙砖起鼓、脱落的迹象，存在重大安全风险。

设备设施运行状况差、能耗高；园区内130盏高杆灯地灯，有80部灯杆由于缺乏日常的养护已经出现锈蚀、灯罩污损，影响夜间照度；中心广场配备的旱喷泉系统，因前物业维护不到位、导致防水破损、电机损坏，已长期停用。地下车库灯光昏暗，不能保证视线清晰；园区红外对射系统瘫痪；部分摄像头无法正常运行。



维修后

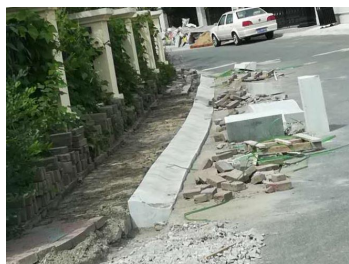
维修后

全面改造，守护业主安全，助家园逆生长

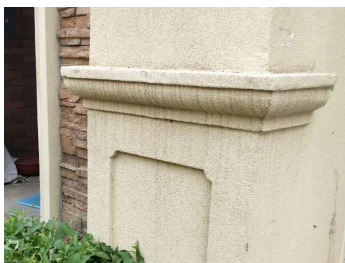
万科物业入驻后，完成了电梯维保合同的签订、设备卡的变更、电梯对讲的修复，用4个月让76部电梯一次性通过年检并取得年检合格证。紧急启动安全保障及维修预案，共计修复楼宇外墙砖脱落面积达1040平米。

修复高杆灯及喷泉系统，更换节能灯具，新增摄像头，构造电子围栏联动监控系统，报警时可实现联防联控，无死角监控保障小区安全。

● 案例：设施设备全面改造，恢复水电气供应，修复破损路面



改造前



改造后

御翠园定位于长春净月最高档的低密住宅，位于净月南坡半山，俯瞰净月漪光，极受高端人士欢迎，汇聚了春城社会名流。然而，交房几年后因物业服务不到位，社区内的设施设备受损严重，监控摄像头损坏、灯具缺失、园区路面破损。万科进驻前，小区内水、电、燃气曾频频发生停、断现象，业主的日常生活受到极大的影响。

恢复水电气供应，修复路面，上线智能化系统，业主生活重回正轨

万科进驻后，对受损的设施设备进行全面修缮，修复监控320处，在园区死角增加监控摄像头，安装灯具恢复照明，修复近3000平破损路面。园区内设备设施信息录入万科物业战图系统、FM系统、EBA设备远程监控系统、植入万科物业平台数字化系统等，让设备管理更智能，让服务速度更高效。

经过对电、水、气的管道、线路梳理、检查，制定维修及恢复等方案，并逐一落实，与相关市政部门，保持良好关系，积极沟通，相互配合，最终解决水、电、燃气频频发生停、断现象。同时，万科物业每半年对水箱进行一次彻底清理，保障业主日常生活，健康生活。万科物业进驻后的工作，得到了业主的极大认可。

● 案例：设施设备全面改造，恢复消防供水



地库改造前



消防改造前

侨林苑小区位于广州天河北CBD黄金地段，周围生活配套、商业配套完善。但原物业服务与其楼盘品质不符，服务质量差。

消防系统长期处于无人保养状态、设备设施老化故障，电消防系统基本瘫痪，10楼以上楼栋管网无消防水。地库照明情况差，多出楼道照明灯具损坏，生活用水管老化，单元门禁瘫痪，车辆道闸故障，业主生活质量急剧下降，生命财产安全存在安全隐患。



地库改造后



消防改造后

恢复消防供水，构建全方位安全体系

万科物业入驻后，恢复消防供水，更换设备阀门28个，修复更换照明灯具1523个，地下车库更换污水泵6台，维修线路13处，更换老化生活用水管45处，修复管网漏水点25处；设备房清理、刷漆、划线，规范保养等，保证小区设施设备正常运行。

修复单元门禁11个，修复、更换或加装摄像头52个，出入口岗亭改造升级，车场道闸升级等，构建“人防+物防+技防”全方位安全体系，保障社区业主居住安全。

● 案例：践行节能环保，为社区运营省费



雨水收集系统

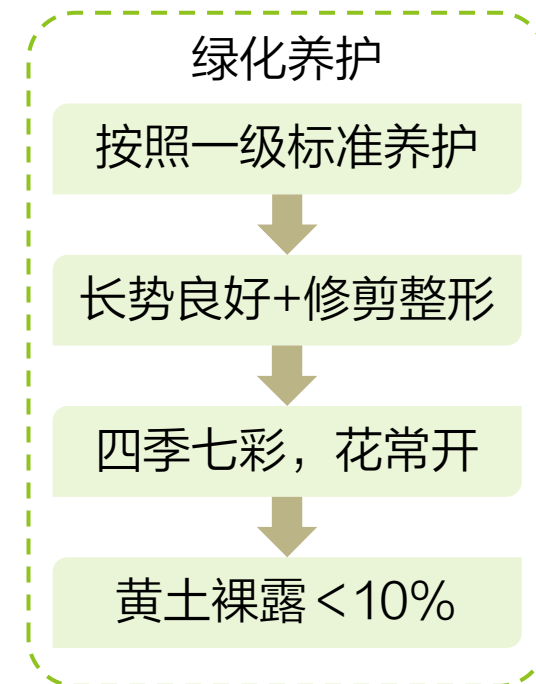
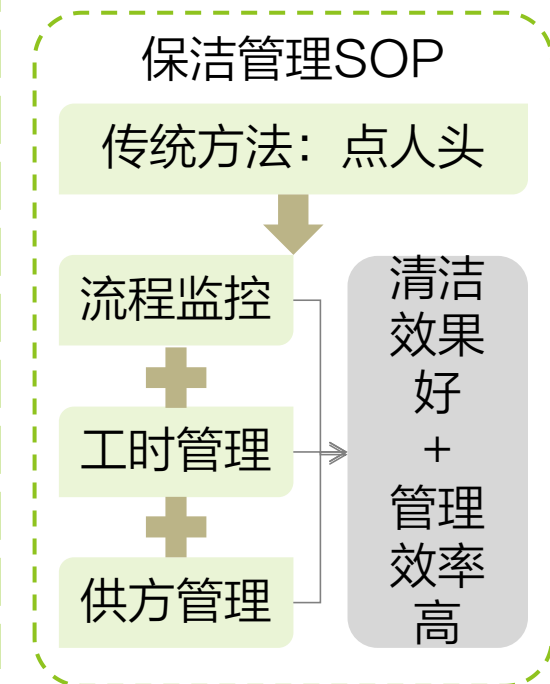
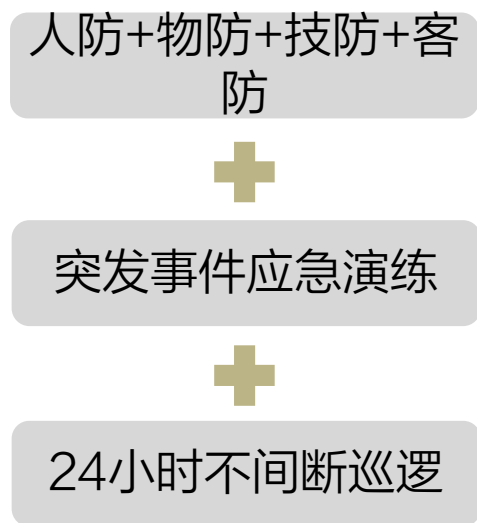
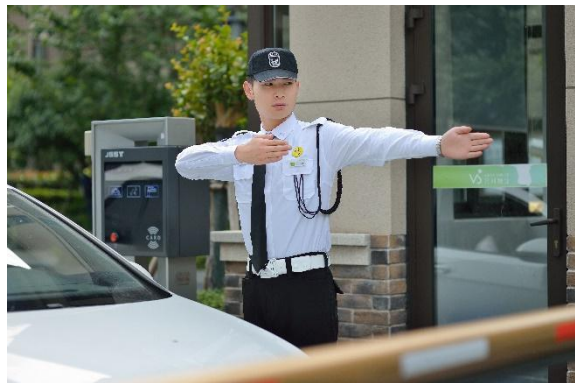


水系循环过滤

万科物业入驻沈阳九洲湾景汇项目后，进行了多项设备的节能改造，如改造楼道声控灯和大湖雨水收集系统，增加水系循环过滤系统和水系定时开关设备等。其中，楼道声控灯共改造1200个，每年可节约用电成本约1.5万元。水系改造成果更为突出，每年大约可省十余万元水电费。

据统计，九洲湾景汇大小水系一共有46个，每年用水量在20万立方米左右，对水的需求比较大。万科物业通过改造雨水收集系统，每年可收集雨水3万吨，显著降低能耗占比，每年可节约用水成本约4.2万元。同时，为水系配置水系过滤系统，使水质变得清澈，循环可用，不仅提升了现场品质，还能减少清洗次数，每年可节约用水成本约4.5万元。此外，万科物业还为每个水系都配备定时开关系统，采用早晚时段定时开放水系的运作方式，有效地避免了能源的浪费，每年可节约用电成本约6.5万元。

● 服务好——秩序井然环境好



● 服务好——秩序井然环境好

加强人防+技防+物防+客防，弥补社区安全漏洞，全方位无死角守护业主的生命财产安全。

● 人防

- ❑ 安全门岗严格把控外来人员，守好第一道防线；
- ❑ 每周固定安全队列训练，位置选择园区广场，并绕小区喊口号环跑，提高威慑力；
- ❑ 反复的预案演练，时刻提高人员警惕性，提升人员技能；
- ❑ 每日夜间巡视外围不松懈，配备反光衣及发光指挥棒；
- ❑ 为员工配置宿舍、员工活动室，稳定员工队伍，提升生活品质。

● 技防

- ❑ E控中心远程监控、停车场车辆识别管理系统、防尾随装置、24小时实时监控。

● 物防

- ❑ 围墙不低于2.5米；
- ❑ 拉力刮刀进驻立即启动安装；
- ❑ 消防通道上方安装拉力刮刀、将商业单独对外（会所含在园区内）。

● 客防

- ❑ 居家安全宣传、大堂密码季度更换；
- ❑ B级锁、底层推广防盗纱窗。



安全门岗，军姿敬礼，守好第一道防线



整治违停



清理占道非机动车



安装拉力刮刀、防爬刺

● 服务好——秩序井然环境好

员工训练：技能提升+服务提升

注重提升员工的服务技能与岗位服务知识，最大程度保障业主的人身财产安全，确保社区井然有序。

- **军事化训练**，格斗术、擒拿术，安防器械使用、体能拉练
- 岗位职责及职业素养的理论知识培训
- 急救知识培训
- 定期开展消防演习和其他各种突发事件演习，提升员工应对技能



● 案例：突发事件有预案，安全管理井然有序

服务故事：火眼金睛识惯偷



一个炎热的下午，管家郭师傅发现一名行迹可疑的男子尾随业主想进入社区内，本着为业主安全着想的原则，上前对该男子的身份进行核对。该男子言辞闪烁，声称要去1号楼，但该社区内并没有1号楼。郭师傅表面同意放行，但紧随其后观察该男子动向，与此同时暗中通知安全员前来协助，最终将小偷一举拿下。此事获警方及业主高度表扬。

服务故事：5分钟灭火



2018年8月1日18:48左右，装修巡查员郑铸发现3#16层有燃烧气味冒出，立刻通知值班经理、管家系统负责人、指挥中心立即启动紧急预案。18:50分，值班经理、安全员等携带灭火器到场，排查是3#1705家中发现初期火苗，同时管家立即通知3#1705业主，安全员第一时间迅速连接消防栓进行灭火，18:53分左右火苗已扑灭。

服务故事：7分钟救人



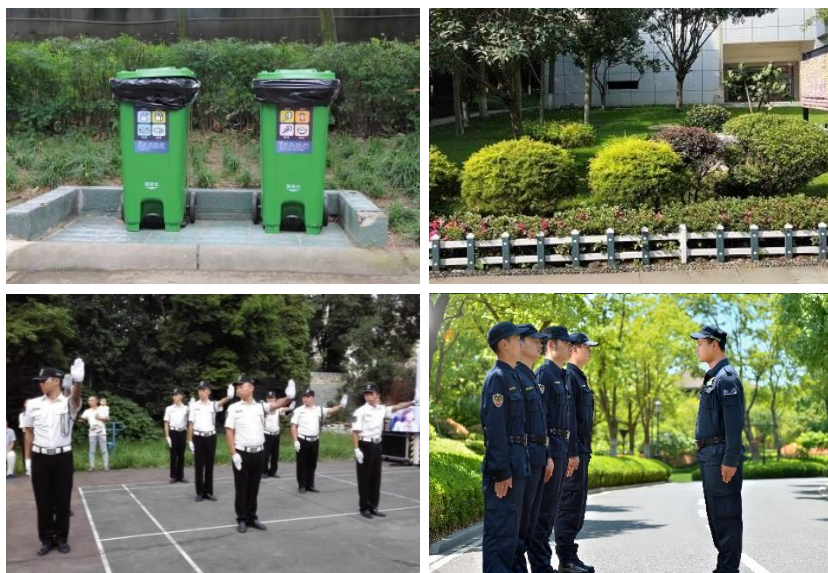
2018年6月24日，宁波一名曾经接受过心脏搭桥手术的男子，在激烈运动之后突然倒地、意识模糊且呼吸微弱。在紧急情况之下，项目安全班长尚学友迅速赶至现场，持红十字救护员证的他迅速为昏厥男子展开急救。7分钟之后，情况危急的当事人逐渐恢复意识，脱离危险，并最终顺利上了救护车。这是宁波首例在公共场所用公共配置的AED急救成功的事件。

● 案例：秩序井然环境好，小区从频频被盗到零安全事故

改造前



改造后



成都学林雅苑位于郫都区修建至今已有15年，交房之初是质量上乘的改善别墅，小区对面就是成都外国语学校。然而，就是这高品质小区却一年发生十多次盗窃事件、小区垃圾就地挖坑掩埋，业主们一直经历着频频被盗、环境脏乱、恶臭难忍的生活。

从频频被盗到0事故，四防到位让业主“安全感”爆棚

万科物业从进场的那一刻起便建立安全员24小时不间断检查、巡视、监督的机制，进驻首日便在门岗外增设安全特勤值守，在园区布置40个巡逻点，设立夜间巡逻队，在隐蔽部位设立“武装”岗哨加强盯防。安装人行三辊闸、摆闸及车场黑猫二号等车场道闸系统，严格管控外来人员、车辆进入；加装围墙拉力刮刀、探照灯、爆闪灯、监控摄像头等物理防范设施，完善了小区的安防系统，让业主安全感爆棚。经统计，万科物业进驻小区来，再也没有发生过偷盗事件。

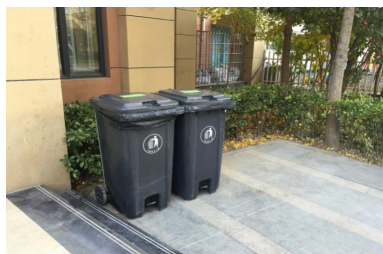
针对卫生问题，万科物业来了一场整改大作战，清理杂草绿化垃圾26车，300余吨；补种草花3.5万余株、增铺草皮1000平方米等，如今整体环境美观舒适。

● 案例：秩序井然环境好，万科物业让弃管小区重回正轨

改造前



改造后



万科物业入驻前，青岛宝龙国际社区内生活垃圾、建筑垃圾成堆，电梯里、入户门上到处都是小广告，红砖都变成了“黑砖”；绿化草坪大面积枯死，灌木缺苗，大面积黄土裸露，绿化损坏率超80%；安防方面，外墙无防爬刺，小区门禁形同虚设，单元大堂未配备灭火器。业主生活毫无品质，且人心惶惶。

大刀阔斧改造，将弃管小区打造成花园小区

万科物业入驻后开展“洗脸行动”，开荒清理枯枝败叶、清运垃圾无数，冲刷地砖上的顽固污渍，让“黑砖”重变红砖；种植苗木、补种花草10000多平方米，让光秃地面返绿；清理小广告，并加强管控，让墙面重见天日。

围墙增设2公里的防爬刺，在园区大门处增加防尾随门，修复瘫痪多年的单元门禁，配置灭火器及消防站等，小区安全感倍增。

小区一天一个样，每天都有新的改变，有业主反应回家时恍然觉得“走错了小区”。每天回家时，看到安全员的笑脸，就觉得倍加安心。

● 案例：秩序井然环境好，业主感叹物业换得值

3-2-1201
论物业管理的重要性——没有对比就没有伤害，万科进驻后的变化



28分钟前

♡ 3-2-1701 (楼道电梯间垃圾)

3-2-1201: 万科入驻小区三天让小区大样，都几乎忘了当初新小区的时候地面是彩色的，以为统一灰黑色🤔🤔

1-2-1401
万科物业才进驻小区大半天，邻居们回家就被惊到了。昏暗的门厅一下子变得明亮；门口躺着昏昏欲睡的保安爷爷换成了站得笔直的帅小伙，听到那一句暖心的“您好，欢迎回家”，好多人竟然觉得不好意思😳；才搬来一年的邻居终于发现小区地面砖原来不是黑色的😭，这2.5元一平的物业服务跟1.2的服务差别太大了。期待明年的今天，小区能恢复到当年霍建华拍电视剧时候的样子😁

收起



万科物业入驻前，成都米兰香洲的门岗还是年迈老人，地面灰黑不仅失去原本的光泽，也掩盖了原本的风华。

夜间巡逻？不存在的！清洗地面？洗不干净的！于是，业主们用1年的努力换来万科物业。

披星戴月忙改造，物业让小区换了颜色

万科物业入驻后，开展“洗脸行动”，披星戴月清扫道路、洗刷地面、布置园区小景等。业主惊喜地感叹，“大厅明亮了，鲜花回归了，地砖原来的颜色也展现出来了，小区处处都美丽起来了，万科物业确实物有所值。”

门岗安全员的微笑问候、晚间武装巡逻的安保秩序人员，则让业主们倍觉温暖。

● 案例：秩序井然环境好，豪宅再现“盛世美颜”



改造前



改造后

深圳荟芳园建于1995年，曾获得鲁班奖，典型的港式钻石型建筑设计风格。建成之初，为南山区有名的豪宅。

万科物业入驻前，小区绿化灌木较老，品种单一，黄土裸露，绿化稀缺，整体显得杂乱；“房中房”现场严重，威胁消防与居民安全。

绿化景观重塑，豪宅再现“盛世美颜”

万科物业入驻后，以专业视角对小区进行全方位品质提升。对小区绿化景观进行全面改造，挖除老化绿化带，新种台湾草，去除老旧灌木，改种带花植物，改造小区边角地带，新种绿化植物。

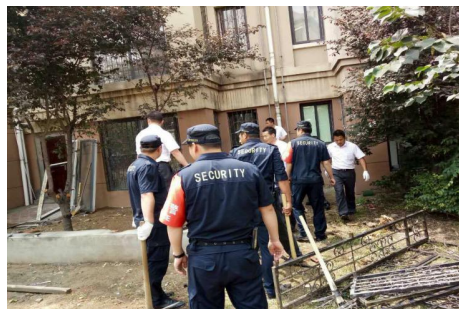
“房中房”整治 保障房屋居住安全

与此同时，配合街道、城管部门，对小区“房中房”进行集中整治，对小区91户“房中房”进行强制拆除整改，保障了房屋居住安全，赢得政府的信任与广大业主的认同。

● 案例：四乱两扰管理，让小区秩序井然环境好



协同相关部门清拆违章建筑



万科物业入驻前，青岛宝龙国际社区内违规搭建现象无人管。为保障小区安全和有序的生活空间，万科物业依规制定了装修规范，发现违规行为则劝阻、制止，劝阻无效的则上报相关部门，由此清理了社区内的违章建筑，维护了绝大多数业主的利益，获得业主的认可。



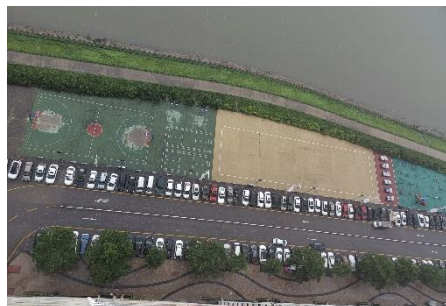
安装宠物便箱，竖文明养宠标识



上海翠湖天地御苑为上海的高端住宅小区，业主多养有宠物，但是宠物多了，纠纷、不满也跟着多了。如何解决宠物管理难题呢？万科物业入驻后提出了自己的解决方案，安装宠物便箱，竖文明养宠标识，制定并公示宠物饲养规定，请安全员全程跟进，对每一位遛狗的业主进行现场一对一宣导，或上门拜访宣导制度。号召邻里间签署并遵守《邻里公约》，业主们则互相监督，互相提醒。



车位划线前



车位划线后

广州天马丽苑小区周边的汽车乱停乱放，大堂摆满了非机动车，严重影响业主出行体验。为此，万科物物业服务中心移除大堂的非机动车，划分非机动车停车位，并对小区西门外市政路进行划线、安装标识指示，使大堂干净宽敞，外围车道车辆整齐停放，得到了小区业主的高度肯定。

服务好——有事帮忙管家好



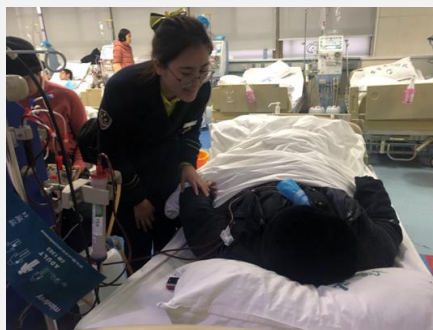
把业主当亲人，急业主之所急，想业主之所想。



夏初为业主清洗空调



暴雪为业主竖起雨刮器



危机时刻照顾独居患病老人

懂客户 · 识品质 · 汇聚幸福

管家是客户权益的代表

每500户配置一名专属的网格管家，为业主
提供贴心服务。

管家帮客户管理物业管理

连接客户 · 关注需求 · 监督品质 · 解决问题

管家帮客户打理房屋资产

资产买卖、租赁，放心交给管家打理

管家是业主的「百度知道」

社区生活资源、资讯的全方位支持

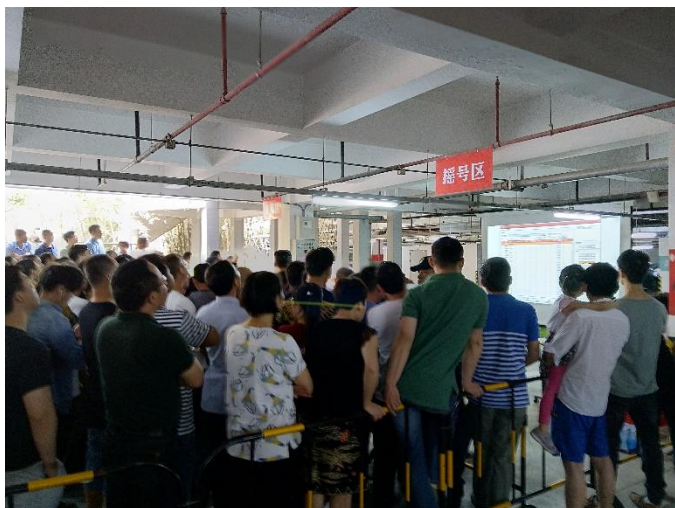
管家具备讨人喜欢的特质

爱学习 · 乐助人 · 识品质 · 会分享

● 案例：有事帮忙管家好，奔忙2个月为社区新增70个车位



地面划分停车位 收获业主加油横幅



地面划分停车位抽签

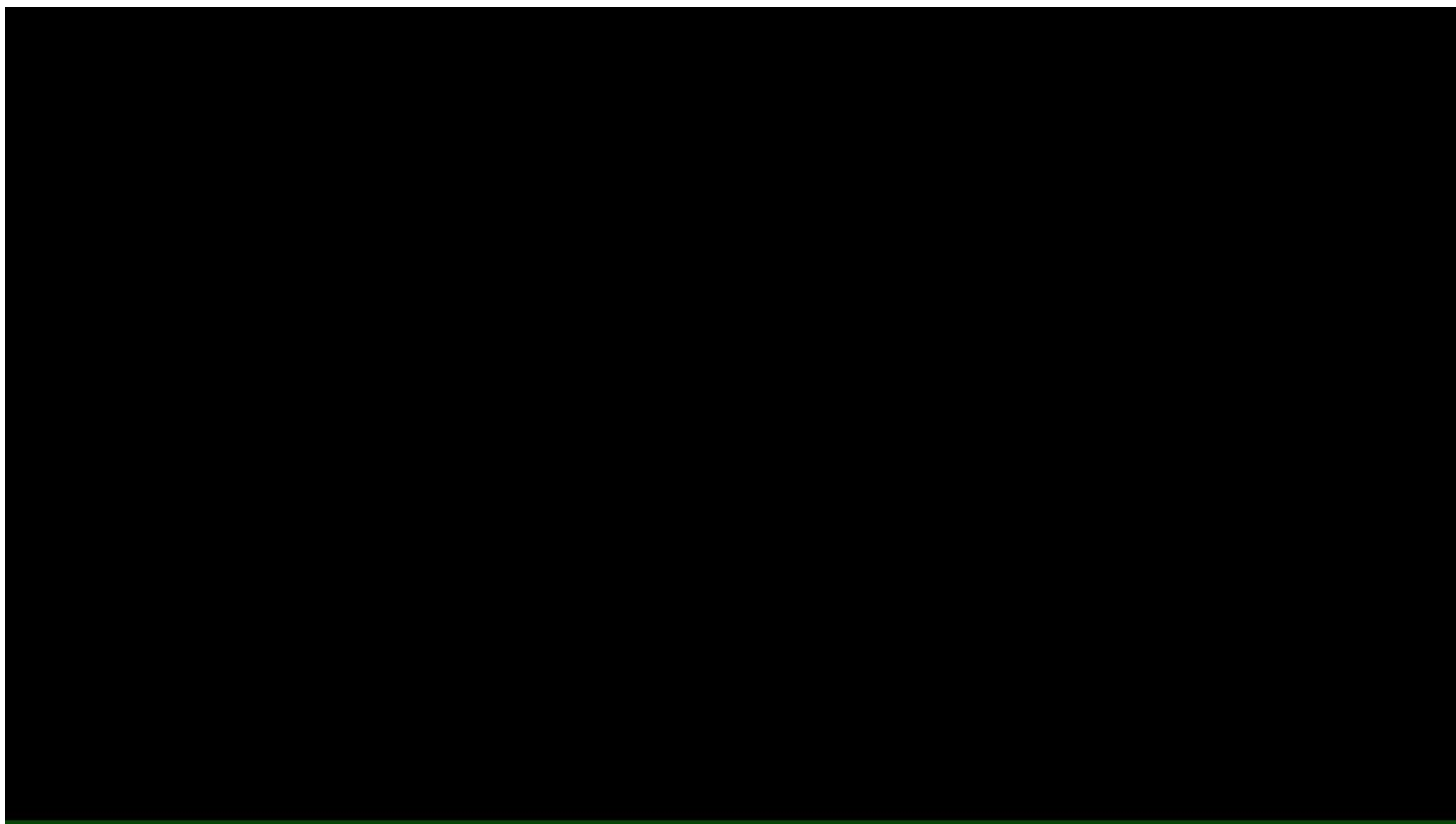
管家奔忙跑票两个月，为社区新增70个停车位

因小区车位配比为1: 0.8，不能满足业主的日常停车需求，苏州水漾花城花苑项目物业服务中心于2019年4月上报社区及业委会，经过三方沟通后，决定由网格管家于当月进行增加地面临时车位的跑票。

在跑票过程中，增加地面临时车位，这一措施得到了大多数业主的支持，并获得业主送出的“万科加油”横幅一条。在今年6月跑票结束时，通过网格管家和安全人员的努力，取得了半数以上的业主同意。

最终，得以增加地面车位70多个，缓解了小区的停车难题。此举不仅获得了众多业主的大力支持，更得到了社区的认可，为营造和谐共处的小区奠定了基础。

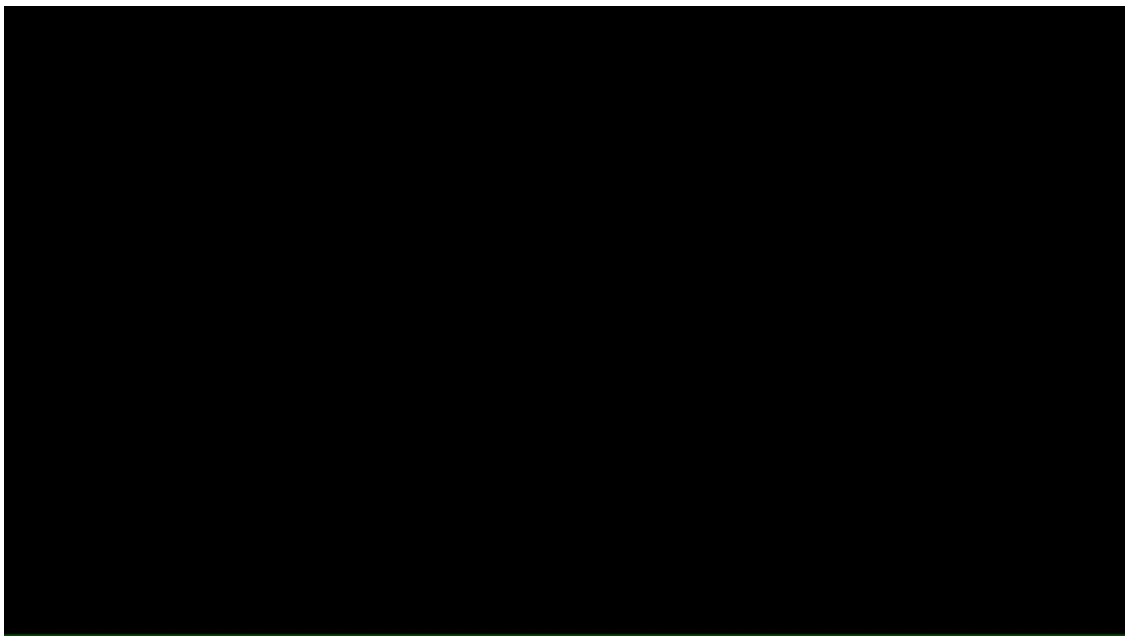
● 业主心目中的管家



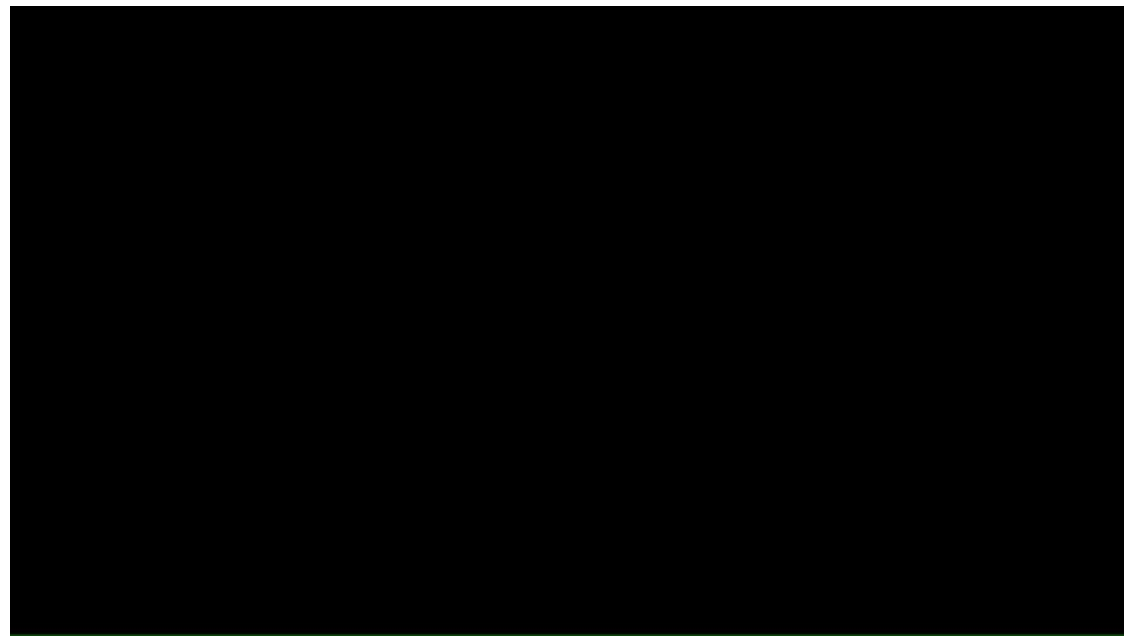
管家在业主心中的形象

点击可看视频1:
《业主眼中的管家是个什么样的人?》

● 案例：有事帮忙管家好



点击可播放视频2：
《业主亲述管家带给自己的温暖感动》



点击可播放视频3：
《业主亲述让管家帮忙做的“奇葩事儿”》

无助的时候管家在，像是天使；困难的时候，管家在，像是身边的亲人朋友。

恰如业主所说，他们不是亲人，却胜似亲人。

更多视频，请点击链接：<https://mp.weixin.qq.com/s/OcpVnVscmPfwFdOxi2W7zA>

● 服务好——邻里和谐关系好

一年一度的朴里节、乐跑赛，
是业主们相识相知的舞台。
共同约定并签署的《邻里公约》
是社区和谐的见证。
万科物业不仅在提供服务，
更在营造幸福。



● 服务好——邻里和谐关系好

多姿多彩的社区文化活动，
是孩童的游乐场，
是成人的疗愈地，
更是社区幸福生活的快乐源泉。



浪漫星空观电影



同心协力来捕鱼



拖家带口逛庙会



手写春联情意浓



轻歌曼舞同欢乐



社区夏令营共成长



圣诞老人送惊喜



元宵灯谜欢乐多



洗手包粽庆端午

● **节假日活动：**春节、妇女节、植树节、端午节、儿童节、父亲节、母亲节、中秋节、感恩节、复活节、圣诞节等节日活动；

● **主题活动：**暑期儿童专题、水上亲子运动会、垃圾分类、公益活动、露天电影等；

● 服务好——邻里和谐关系好

万科物业致力于搭建志同道合的业主圈子，通过“热爱”联动一群人，让身边回归大家彼此信任、互助的“熟人社会”，营造良好和谐的社区生活氛围。在这里，我们一起连接彼此，传递快乐，共享生活之美！

长者圈



老年舞蹈队

老年合唱团

街舞队

运动社团

儿童圈



书画社

义工队

公益圈



志愿者

乐跑圈

车友会

.....



一起去旅行



一起穿上旗袍走秀



一起做公益



一起打太极过慢生活



和票友一起唱京剧

● 服务好——邻里和谐关系好

家门口的便民服务

- **便民工具：**便民推车、平板车、轮椅、担架、人字梯、维修工具、医药用品、雨伞、便民消防用品等
- **便民活动：**缝补、磨刀、修鞋、美甲、理发、手机贴膜、洗地毯等；
- **客户关怀：**对婚丧、生子、新生入学、子女入高校的业主家庭，主动表达关怀；客户乔迁，表达恭贺；对孤寡老人、残障人士、孕妇等特殊人群，适时慰问等。



为业主磨刀、修鞋



苏州美颂花园便民柜



为老人理发



为入学的小朋友送上开学礼

● 案例：邻里和谐关系好，全体业主爱心维护“公益冰箱”



冰箱冷，人心热，全体业主爱心维护“公益冰箱”

夏送凉茶，冬送热饮，是万科物业对业主的传统关怀。往常的赠送，都是大锅煮，杯子装，管家送。

不过，2018年的夏天，长沙紫台小区的物业经理萌发了新点子，为业主“定制”了两台免费冰箱，放置于两个出入口岗亭，里面装满了由管家亲手制作、亲手包装的西瓜汁、凉茶、柠檬水等，为归家业主和户外工作者送上一份冰爽的问候。

经一位业主在抖音上传播，紫台的“公益冰箱”成了网红冰箱，来领取免费冷饮的人多了。与此同时，为冰箱补给瓜果、矿泉水等食品饮料的小区业主也多了。

一位每天往冰箱放一箱矿泉水的业主表示：“希望影响到孩子和身边的人，传递爱心。希望不仅是小区的业主，往来的快递员和环卫工也可以享受到冷饮。”

一个小小的冰箱不仅为大家带来夏日的凉爽，也引发了一场爱心接力。新闻主持人也表示，希望这样的冰箱可以多一点。因为冷在口里，甜在心头。

● 案例：邻里和谐关系好，便民服务暖人心



便民服务暖人心

在天津首创大都汇的小区大门口，有一个挂着“汇都驿站”门牌、十多平米见方的房子，这是天津万科物业专门为小区业主打造的24小时便民服务站，里面装满了上百件家庭常用但不常备的物品，电锯、电钻、打气筒、梯子……此外，还备有担架、轮椅、医药用品等，以备业主不时之需。驿站全天候、不间断地向社区开放物品借用服务，为业主提供方便。同时还设有图书角、棋牌角，丰富社区休闲文化生活。物业同时发起“暖心行动”，让附近的户外劳动者也可以进来驿站打杯热水喝、给手机充个电，点滴散播公益的种子，受到业主及外部劳动者的一致欢迎和点赞。

邻里共享 打造有温度的社区

物业鼓励员工及业主将家中闲置物品拿到驿站分享，如日常用品、玩具、图书、衣服等，将驿站打造成为“闲置物品共享点”。除了“物质互助”，还可以有“服务互助”，如免费法律咨询、法律知识科普、心理咨询、剪发等，将社区变得更有温度。

● 案例：邻里和谐关系好，社文活动拉近邻里距离



3.8送女士玫瑰



端午与友邻包粽子



儿童节一起嬉笑玩闹



母亲节为美妈送上亲手做的贺卡



腊八节一起喝热乎乎的腊八粥



万圣节与小伙伴一起狂欢



平安夜，物业伙伴送上“平安果”



天冷时，管家给门把手换上暖暖新装



春节了，为业主送上春联与“福”字

社区文化活动让业主们玩在一起，乐在一起

在杭州西溪望庄，物业服务中心每年会举办各种各样的活动，为业主们搭建邻里交流的平台。

在这里，小业主们可以嬉戏玩闹，一起过万圣节、圣诞节、一起捕鱼等，结识社区里的小伙伴，并一起度过一个又一个假期；

在这里，老人们可以在一起，包粽子、做月饼，在家长里短中感受时光的流淌，感受朴素纯粹的邻里情，度过一个又一个有意义的节日；

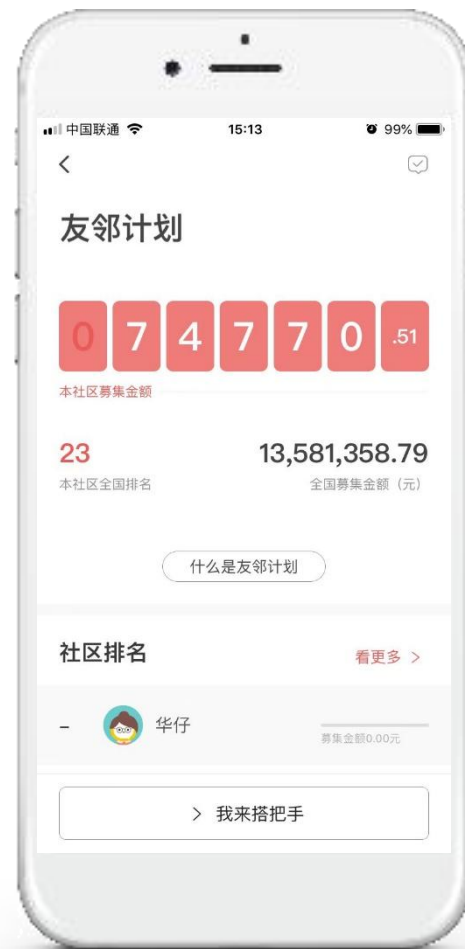
在这里，每个节日都有小小的仪式感。一张亲手设计的贺卡、一朵包装精美玫瑰、一杯热乎乎的暖胃腊八粥，简简单单，却情意满满，只希望给忙碌的上班族，孤身在外的旅客，抑或者是留守的老人，带来一丝温暖。

在这里，邻里间不再冷漠，而是可以在群内谈笑风生，在生活中也可以相约玩耍的朋友！这就是社区活动最美的样子。

● 服务好——财务透明权益好

规范管理，透明体制，让业主带着信任回家

- 物业费外收入：每块广告位都作为业主的资产进行统计。
- 物业费内开支：每一项支出都清晰记录。
- 每季度公示第三方出具的财务报告
- 每年公示第三方专业审计报告
- 收费标准持续性公示
- 客户每笔费用清楚记录可追溯
- 客户每笔费用均可开具收据和发票



友邻计划募集资金



公共资源收入

● 案例：财务透明权益好，尊重和保障业主合法权益



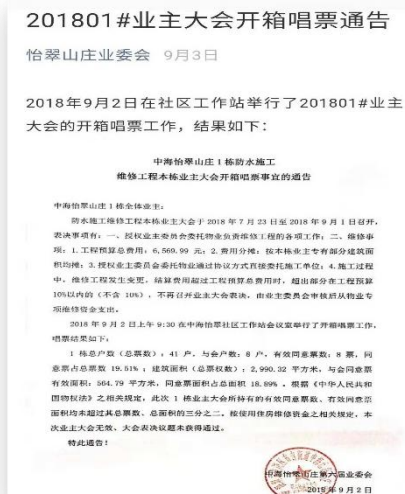
图为中海怡翠山庄召开三方联系会议

尊重和保障业主合法权益

在中海怡翠山庄小区，万科物业服务中心每月都会与业委会召开三方联席会议，会定时向业委会递送季度财务明细；

工程类招投标过程，都会请业委会全程参与，保证公平、公正、公开；

房屋维修基金使用，都会依法依规提请召开业主大会，按流程申请专项维修资金。



公共部位维修经业主大会同意

● 万科物业好在哪？



实力强



响应快



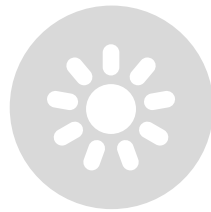
服务好



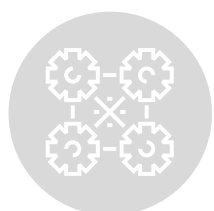
智慧科技



制度完善



阳光透明



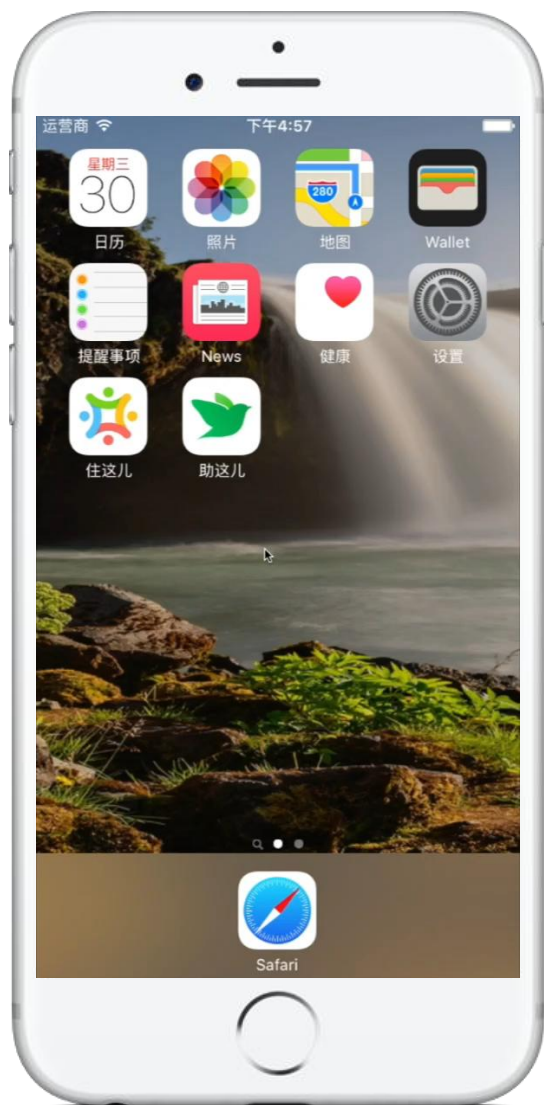
全生命周期
资产服务



保值增值



智慧科技——手握住这儿APP，生活更便捷



住这儿 ——业主专属APP

为社区权益而生，为业主需求而生

业主专用——生活服务更便捷

摇一摇开门 人脸开门 智慧停车 访客通行
物业公告 账单查询 物业缴费 在线报修
在线管家 友邻市集 服务预订 邻里交流
活动召集 房屋交易 闲置物品交易 积分兑换
邮包查询 信息推送 物业评价 投诉建议

手握APP 智享轻生活

智慧科技——万睿科技让社区更智能

活动维度

		步行回家	步行出门	驾车回家	驾车出门	待家模式	出门在外	社区生活	访客管理	陌生人管理	服务管理
空间维度	社区外			路况查看		上门服务	信息提示	信息提示	访客预约		
	周界			查看车位		O2O服务					
	社区大门	人脸识别		车牌识别		人脸视频监控 儿童、老人、宠物看护 信息发布 背景音乐 无人便利店 智能快递柜 共享服务 智能健身房 健康小屋...				人脸识别	人脸记录
	公共区域										
	车库			车位引导	分时泊车					车位引导	电子管家
	单元/地库门			智慧照明	车位锁					智慧照明	宠物管理
	大堂	人脸识别		人脸识别						人脸识别	智能巡逻
	电梯厅	电子管家		电子管家						电子管家	保安定位
	入户门	无感梯控		无感梯控						智能梯控	保洁定位
	家庭	智能门锁		智能门锁							
	社区E控中心	家居联动	智能呼梯	家居联动	智能呼梯	智能家居	智能安防	查看监控	到访提醒	智能安防	上门服务
						物业服务	物业服务		物业服务	监控中心	设备监控
		用户通行场景				私区生活场景		公区生活场景		物业服务场景	

智慧科技——万睿科技让业主智慧通行，尊享高端服务

现出入口管理常见问题

业主

1. 需要本人到管理处注册住户信息，耗时耗力
2. 日常忘记带卡，造成出入不便
3. 手提重物，无法刷卡/码通行
4. 易被尾随，安全性低
-

访客

1. 现场登记确认身份过程繁琐，体验感不佳
2. 通行权限有限、无法一路畅行
-

物业

1. 安保人员无法认全业主，易发生冲突
2. 访客登记确认过程繁琐，徒增工作量、人力
3. 若陌生人管理不当，易发生安全问题
-

AIoT创新解决方案



一张卡

门禁卡初步具备身份识别功能，一定程度上提高了小区安全性。



一部手机

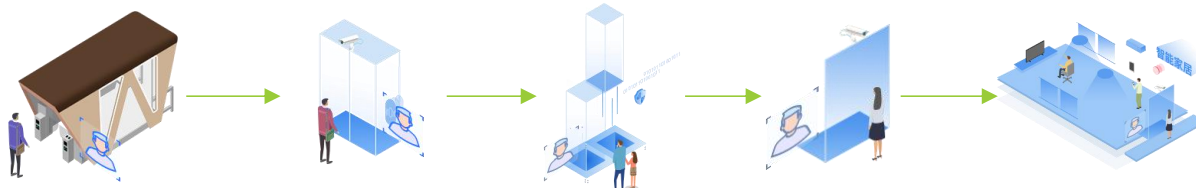
手机蓝牙、二维码开门方式大大增强了用户通行的便捷性。



一张人脸

真正实现无感通行、安全与便捷高度融合的通行方式。实现业主手机自主注册、邀请预约访客，访客自助登记、智能呼梯、智能家居联动等便捷功能

出入口通行管理技术将朝着自助化、远程化、智能化方向发展



人脸识别开门“社区出入口——单元门禁——电梯——入户门”一路畅行，联动“智能家居”

● 智慧科技——万睿科技让业主智慧通行，尊享高端服务

黑猫一号

(无人值守智能门禁)



发展创新



黑猫三号

(出入口无人值守产品集)

- 核心设备由睿眸、门卫机器人、睿眼、睿眼屏、三辊闸和黑猫一号双平移闸版组成。
- 通过睿眼实现陌生人识别及引导，睿眸实现刷脸等多方式开门，门卫机器人实现访客、业主自助服务。
- 基于“人车分流”的思想，引导纯行人（通常占绝大多数）走三辊闸，非机动车、托行李者走摆闸，实现可无人值守的高效通行出入口。

黑猫三号核心价值在于

1、实现现场无人值守，从而显著降低管理成本

2、为用户提供高品质体验，提升品牌美誉度

3、有效预防尾随，提高社区安全度

4、产品组合灵活可配置，对实施环境适应性强

智慧科技——万睿科技让业主智慧通行，尊享高端服务

现车行管理常见问题

1. 无人值守下如何保证业主和访客通行的便利性和安全性？
2. 如何提高停车场使用效率，如找车位、提高充电桩位使用率？

AIoT创新解决方案

黑猫二号

自助注册

手机注册、邀请访客（车牌/人脸）

业主可使用手机进行车牌注册、邀请预约访客；访客也可在现场自行注册；获得固定区域通行权限。

无感通行

无人值守车牌识别、音视频对讲

业主和预约访客，驾车通过车牌识别方式进入小区。通过车场远程对讲设备，车场管理人员可集约化处理多个车场的出入口事宜，减少人力成本，并在必要时智能化调度巡逻岗人员及时响应现场处理需求。

无感支付

远程缴费、电子发票

车主可在手机上完成缴费和申请发票。

车位引导

空余车位指引、室内导航

车主可在手机上查询预约空余车位，进入车库后查看位置信息或使用导航功能快速停车。

违停报警

AI监控、自动告警

在车场关键区域如消防通道、关键车道等位置加装AI摄像头，实时向管理人员与后台报警违停。

智能照明

识别车辆入库即亮灯、消防联动

通过物联网设备，感知车位停车状态，自动控制车位示意灯。照明系统与消防系统联动。

智能充电桩车位

VIP车位管理

智能呼梯

智能家居联动

睿泊

智慧科技——万睿科技，让公区生活更安全

现公区管理关注点

社区监控是否实时有效？业主可否通过手机查看社区视频监控？

儿童靠近水池、车道等危险区域有何预案？

社区内出现行为可疑人物，物业如何监管与处理？

老人、儿童或宠物在社区内活动，监护人能否快速获取其位置信息？防止发生意外？

楼下广场舞音乐声太大，每天早晨和晚上都被吵到，物业如何管理？

AI视频监控（安保机器人）

公共区域监控查看

业主在智能家居电子屏 / APP端提交查看小区公区监控区域的具体需求，联动物业系统；物业通过用户管理平台确认业主权限，联动安保系统，向业主提供按需查看公区的实时安保情况的服务。

危险区域预警

结合视频分析技术，在危险区域周边采用安装AI摄像头并结合视频结构化、体态识别等技术有效区分成人和儿童，联动现场智能语音设备进行警戒提示。如需物业保安前往查看并处理，系统自动生成工单，推送距离最近的保安。

可疑行为分析

社区内监控根据人脸和体态特征，对陌生人行为和活动轨迹进行跟踪记录，通过数据分析，对可疑情况自动报警生成工单，推送距离最近的保安。

儿童老人宠物定位

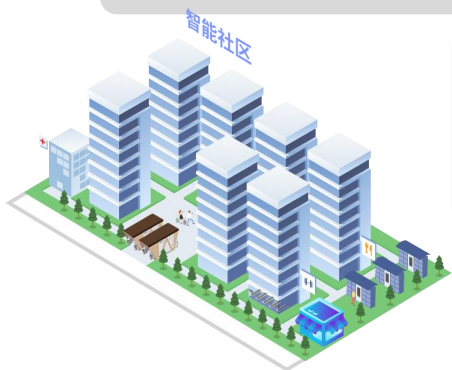
老人/儿童佩戴手环，可以实现室内室外定位，家人可以通过智能家居电子屏 / APP端查看。采用智能狗圈实现宠物定位，主人可以获得宠物位置信息，防止走失。

噪音检测系统

在社区广场舞区域放置噪音检测设备和分贝显示屏，实时监测环境分贝，超过标准限定分贝，显示屏亮红，系统将推送提醒给附近安保人员。

环境检测系统

在社区不同位置，放置监控设备，实时监测天气、湿度、温度、风力等信息，并将信息展示在社区信息大屏上，住户和管理人员可分别通过app和IOC平台查看信息；当发生重大环境变化时，系统将推送提醒给管理人员。



智慧科技——万睿科技让私区生活更便捷

公区联动场景

社区通行

1、住户通行

住户进入社区，出入口设备识别该事件；联动打开室内空调、地暖等系统

2、访客通行（提前预约/未预约）

住户通过vPad进行访客预约信息登记/访客出入口自助登记；访客可刷二维码通行；vPad收到访客到访通知

3、访客车牌预约

住户通过vPad进行访客车牌预约登记；访客车辆直接通过车牌识别进入车场；vPad收到访客到访通知

社区监控

公共区域查看

住户在vPad上可以查看广场、儿童游乐区等公区视频

社区服务

社区商户

住户查看社区商户列表；通过vPad语音呼叫商户，商户接单服务

语音客服

呼叫管理处/管家

住户通过vPad操作界面或呼唤“小万小万”，呼叫管理处或管家；管理处或管家收到并接受对讲请求；物业人员通过语音对住户的咨询、投诉、求助等进行解答



智能家居控制

微软小冰-语音控制

住户呼唤小万，并说出“打开客厅插座”或“关闭客厅插座”，vpad打开设备同时语音反馈结果

回家/离家

住户点击回家/离家场景按钮，打开/关闭所有客厅的灯光

影音场景

住户点击影音场景；关闭客厅灯光或者调暗灯光、拉上客厅窗帘、打开电视并播放预设的视频

自动照明

有人经过红外传感器时，检测到有人则灯光亮起；当人离开后延时30s，关闭灯光

智能安防

1、布防/撤防

住户点击布防按钮，启动红外传感器、门磁(安装在门窗上)、智能门锁安防报警，有人经过红外传感器、打开门窗、打开大门可以触发报警；vpad响起报警音，推送有人入侵的告警信息到手机app。再次点击即可关闭布防状态

2、水浸告警

水浸传感器发生水浸事件，vpad响起报警音，推送水浸信息给手机app，机械手将水管阀门关闭

● 案例：万睿科技让社区更智能



解放双手，业主刷脸即可出入大门

沈阳雅宾利小区原本为普通大门，无法防尾随，安全系数较低。万科物业入驻后，为给业主营造一个舒适的环境，引进了公司旗下万睿科技的“黑猫一号”智能门。它的落成不仅提升了业主的居住安全指数，而且也让雅宾利花园二期更具高端园区的品质，获得了园区业主的一致认可。

2019年4月29日，雅宾利花园二期“黑猫一号”正式竣工，小区所在的集贤街道光明社区书记和主任出席剪彩仪式，与项目业委会主任以及部分委员到现场一起剪彩。项目业委会主任及社区副主任现场体验了“黑猫一号”智能门，对设备刷脸通行、二维码通行、智能防尾随等功能赞不绝口：“这真正体现出了园区的高端之处！”



备注：智能化改造需经业主大会批准后实施

● 万科物业好在哪？



实力强



响应快



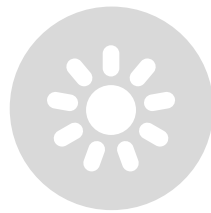
服务好



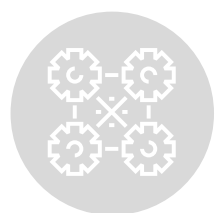
智慧科技



制度完善



阳光透明



全生命周期
资产服务



保值增值



● 制度完善——业内领先的品质标准

1996年，万科物业形成第一套质量方针及质量管理体系，在国内同行业中获得第一张国际机构颁发的ISO9000 品质保证证书。

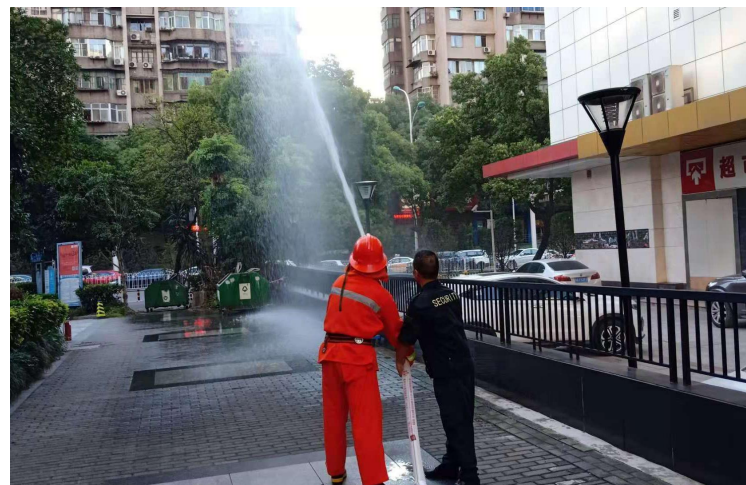
在近30年的物业管理过程中，万科物业持续更新和完善管理标准体系。为使项目使用者及用户得到更加周全的服务，万科物业还会在项目运营前为各个项目针对性制定各项管理服务标准及运营手册，包括：

- 安全端口标准体系文件
- 管家端口标准体系文件
- 环境端口标准体系文件
- 设备端口标准体系文件
- 综合端口标准体系文件

保障服务品质
提升客户体验



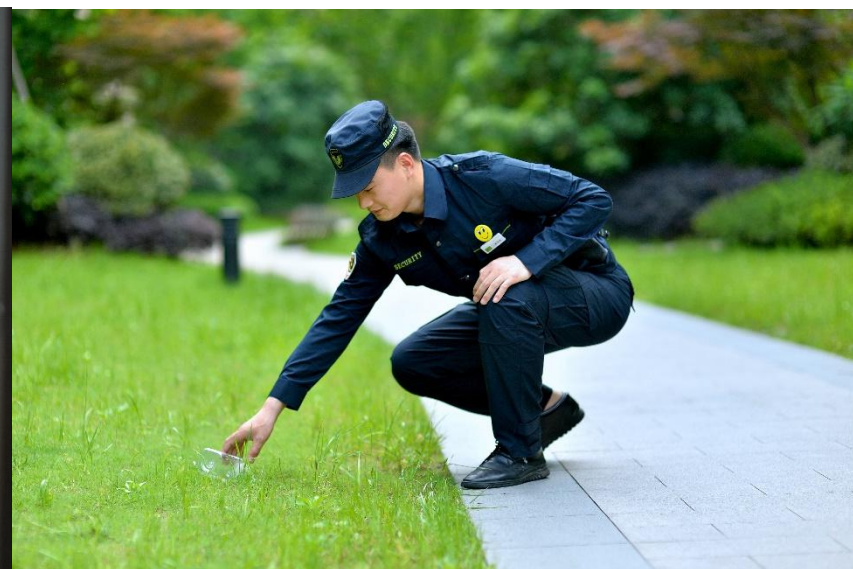
停水、停电、台风等，常备预案



消防、安防定期演习，以防万一

● 制度完善——业内领先的品质标准

不带手机，不聚岗；
三米微笑，主动问好；
起身服务，双手递物；
三人成列，作业避让；
人过地净，带走垃圾。



● 制度完善——内部严格的品质管控机制

1

物业服务中心负责人、管家巡查监督

2

管理中心合伙人、专家运营检查

3

大区训练督导、运营督导巡查

4

夜间突击查岗

5

项目间互查

6

业主满意度调查

从自查到互查，从常规检查到突击检查，从项目内部巡查到管理合伙人和训练督导的巡查，万科物业依托睿服务管理标准体系，通过多级品质管控机制结合互联网科技，有效保障了服务品质的始终如一。

● 制度完善——外部开放包容的监督机制

400热线

全国统一热线，在项目物业服务中心及公示栏主动公示，接受业主监督报事

设备开放日

设备房等重要设施设备定期对业主开放，接受全体业主监督

线上评价

业主可线上评价工单处理情况，并对整体服务满意度、管家、服务团队等进行评价



业主论坛

通过住这儿APP提供业主讨论沟通平台

其他

设置荣誉监督员、神秘客户，不定期监督检查

● 万科物业好在哪？



实力强



响应快



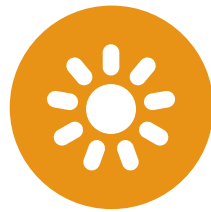
服务好



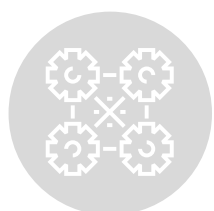
智慧科技



制度完善



阳光透明



全生命周期
资产服务



保值增值



● 阳光透明——尊重并保障业主权益



通过“住这儿”轻松查询小区设施设备维保情况、物业费账单、公摊费用账单、物业团队服务效率及满意度、友邻计划收入数据、广告收入等。

住这儿，权益有保障！



● 阳光透明——尊重并保障业主权益

上海万科物业服务集团有限公司
无锡金匮湖南区物业服务中心
财务收支报表
期间: 2018年01月1日至2018年06月30日

金额: 元

内 容	本年数	备注
一、物业服务收入	3,902,832.58	
1、项目物业服务收入	3,331,745.73	
其中: 物业服务收入	3,095,407.09	
车位费收入	245,137.83	
2、公共经营收入	571,086.85	
公共资产出租收益分成	62,136.35	
公共资产经营收益分成	45,140.92	
公共区域广告收益分成	104,732.72	
3、公共收益收入	23,261.62	
4、代收代办服务收入	779.20	
5、其他项目物业服务收入	101,824.90	
6、其他收入	23,436.40	
二、物业服务成本支出	3,943,263.77	
1、人工费	2,447,332.47	
其中: 安全秩序—保安人员	183,772.27	
保洁绿化—保洁人员	1,302.32	
公共区域维护—保安	321,645.09	
其他服务人员	47,172.88	
其他代收服务人员	329,147.76	
2、材料费	572,484.11	
其中: 安全秩序—保安	26	
保洁绿化—保安	325,483.11	
保洁绿化—保安	21,426.17	
公共区域维护—保安	271,989.22	
其他服务人员	24	
3、公共区域维护—保安	32,949.14	
4、其他项目物业服务收入	166,105.02	
其中: 公共区域维护—保安	73,764.81	
保洁绿化—保安	6,366.14	
保洁绿化—保安	32	
公共区域维护—保安	7,107.21	
其他服务人员	2,503.75	
其他项目物业服务收入	29,529.12	
5、能源消耗费	99	
其中: 水费	99	
电费	99	
燃气费	99	
6、行政办公及经营费用	144,328.70	
其中: 折旧费	25,472.89	
7、物业服务成本支出	43,470.70	
其中: 公共区域维护—保安	73,872.87	
8、其他收入	-322.84	
9、其他项目物业服务收入	11,231.25	
10、其他项目物业服务收入	-992.89	
11、其他项目物业服务收入	376,282.52	
12、其他项目物业服务收入	22	
13、其他项目物业服务收入	-33,788.02	
14、其他项目物业服务收入	824,140.33	
15、其他项目物业服务收入	384,754.24	

制表人: 钟明友 审核人: 杨晓



过去,万科物业物业服务中心会通过纸质材料向业主按季度公示公共收入。

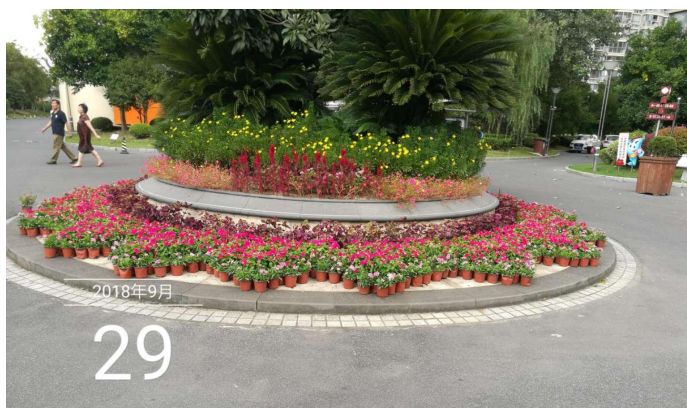
如今,打开住这儿APP,业主就可以清晰地看到小区公共空间产生的收益。

万科物业充分尊重和保障业主的权益,让每一份公共收入都看得见,真正让业主当家作主。

● 案例：万科物业让服务更阳光

阳光物业版块已在1600余个小区全面或部分落地,其中人、财、物全部落地的小区超1400个,让数百万户业主获益。

注：数据截至2018年11月



上海金谊河畔 2017年进驻

- 接管前：小区公共收益为0；
- 接管后：2017年收益96万，2018年公共收益达300万。



春申景城二期 2018年进驻

- 接管前：2005-2017年，13年间前物业共结算给业委会110万元公共收益；
- 接管后：2018年公共收益总额为312万元，业主大会分成152万，同比增长近1600%。

● 万科物业好在哪？



实力强



响应快



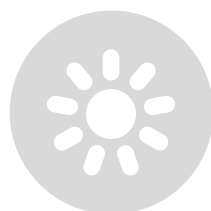
服务好



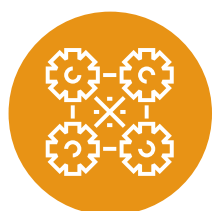
智慧科技



制度完善



阳光透明



全生命周期
资产服务

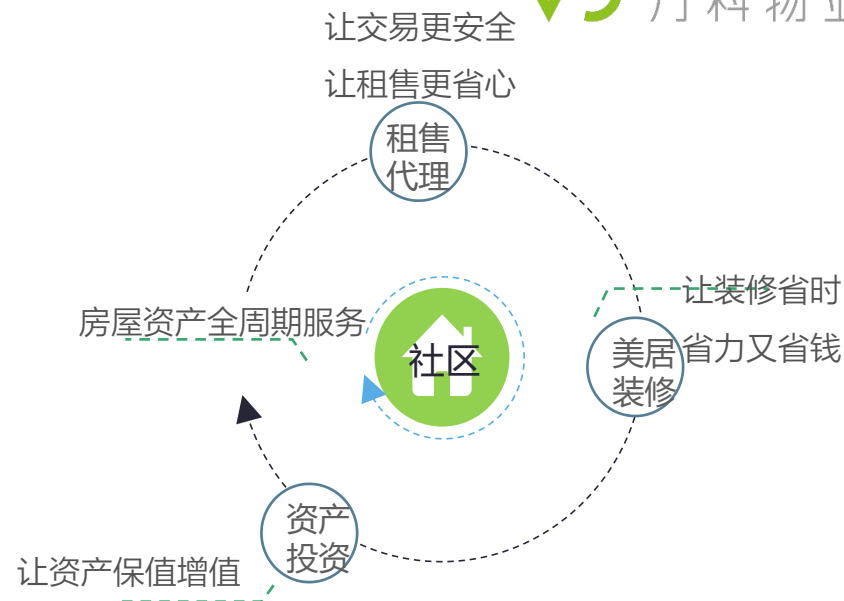


保值增值



● 资产服务——让房屋资产打理更省心

基于对客户需求的深刻了解和对社区资产价值的深刻洞察，万科物业为业主提供不动产全生命周期服务，覆盖租售、装修、维修、托管到投资运营等各个环节，精细化打理让房产增值看得见，让业主置换更省心。



租售代理



改造焕新



家居研选



维修养护



长租服务

● 资产服务——租售代理找物业，开启美好生活

依托于“万科物业房屋经纪服务中心-朴邻”19年来丰富的二手房资产管理服务经验，万科物业可为业主提供专业优质的房产委托、管理、交易、售后等一站式房屋资产服务，含二手房租赁、买卖、权证代办等，助力业主实现不动产的保值增值。

特色

一站式房屋资产
服务

万科物业专业二
手房资产管家

管家陪看
保障权益

全链条贴心房屋
售后服务



● 资产服务——装修找物业，住这儿更幸福

依托于对社区业主居住环境及习惯的深入了解，万科物业于2018年成立“房屋装修服务中心”，致力于为业主提供全屋装修、局部改造、墙面刷新等装修服务。依托“托管式”装修服务模式，为业主提供“房型分析-方案设计-主材配置-专业施工-竣工验收-无忧保障”的整体解决方案。



服务优势

万科建研
精研结构户型

万物研选
精选品牌主材

超级工队
专业品质施工

装修管家
贴心专属服务

一站式装修服务

- 放心的品牌价值
- 安心的托管模式
- 贴心的人文设计
- 省心的全程服务
- 精心的科学工艺
- 专心的超级工队

● 资产服务——房屋托管找物业，坐享稳定收益做省心房东

万科物业社区分布式公寓运营业务，以房屋租约信托为核心，为业主提供非自住房屋的资产打理服务，包括但不限于租客匹配、租约维护、房屋维护与保险、智能系统与租赁房屋软装销售与服务。根据业主的不同需求提供多样服务方案，持续提高社区房屋资产的保值增值。



服务优势

房屋定期巡检

保护房屋资产安全

匹配优质租客

租客实名认证

专属智能管理系统

按时收租 省时省心
随时查看收益账单

无事零打扰

有事速响应

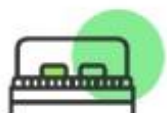
让业主出租省心
让租客居住舒心

● 资产服务——拎包入住找物业，家居研选享品质生活

万科物业美居中心致力于为业主甄选优质家居服务商，为业主提供更便捷、更安心的家居购买服务体验。从硬装改造到家居配置，一站式选购、一站式售后服务，新交付业主可轻松实现拎包入住，省时、省力、省钱、省心。

服务模式

一站式家装产品采购



家居设计



硬装改造



墙面装饰



电器团购



布艺灯饰



五金门窗



洁具卫浴



家装贷款



服务优势

商家研选

省时

尊享底价

省钱

全程监管

省力

品牌保障

省心

● 资产服务——维修养护找物业，安全快速有保障

万科物业凭借多年的社区服务经验，并结合先进的数字化平台应用，以社区业主为中心，通过线上平台派单机制快速响应业主需求、线下联动管家和技术员及时上门维修等方式，为业主提供专业的社区家政维修技术服务。



服务内容



卫浴安装/维修



供水设施安装/维修



电气设备安装/维修/更换



五金类维修更换



室内悬挂开孔



户内二次装修

万科物业的传承

入户维修“三多”

多问一句：请问还有什么需要帮助的吗？

多走一步：顺便把客户的生活垃圾带走；

多做一点：维修过程中，发现客户家中其他维修事项能够顺手代劳的主动提示。

● 案例：资产服务让业主置换更省心



管家忙活3个月 让业主的空置房每月收入多3000元

家住金银湖边金湖听语小区的刘先生就因此每月增加了3000元的租金收入。刘先生介绍说，由于自己一直在外地，房子交付后没有装修，空置了一年多。2018年年底，物业管家了解情况后，建议刘先生简单装修出租。一开始，刘先生是觉得有点麻烦，但是觉得出租也是个不错的提议，便开始进行装修。由于刘先生并不住在金湖听语，房屋装修施工的这三个月，管家经常跑上跑下帮忙盯装修，装修好后又积极帮忙寻找租户，费了不少心，令刘先生非常感动。



小苏帮客户搬物品

真诚待客，让业主资产保值增值

由于儿子工作调动，太原万科蓝山业主张阿姨计划把房子卖掉。但这套房是今年五月才购买入住的，家中的电器、家具都是新买的。资产管家小苏在了解完房屋情况后，为张阿姨详细分析了当前市场价、楼层差价、家具家电折价等，并毫无保留的告知，如果卖价低于多少钱就会亏损.....这句真诚的话语，让张阿姨感受到了满满诚意。最后，张阿姨也确实以高出其他中介的报价将房子成功出售。

● 案例：资产服务让业主更省心



签约不是服务的结束 而是全生命周期服务的开始

2019年1月，郑州朴邻美景芳邻资产管家杜冬冬接手李先生的委托之后，第一件事就是详细记录李先生对于房屋的具体需求。经过对片区内的房源进行对比，他发现目前了解到的房源信息都不能匹配到李先生的需求，于是他联动了龙堂的网格管家，终于找到了符合客户需求的房源。

由于房屋长期空置，房屋内的卫生情况很不理想，而且李先生有供奉佛像的习惯，需要对房屋进行一些特殊的处理。于是，杜冬冬利用每天下班后的时间对房屋进行清洁，同时积极与李先生沟通佛像的供奉问题，调整家具的位置，提前为客户的入住做好万全的准备。

李先生入住时，看到窗明几净的房屋，对杜冬冬竖起了大拇指“从来没见过服务这么周到的中介，这房子住得值！”

对于朴邻资产管家而言，**签约不是服务的结束，而是万科物业资产全生命周期服务的开始**。资产管家在办理完房屋交易后将继续为客户提供交房服务，为客户提供专业、贴心的二手房售后服务，包含物业交接、社区服务、资产咨询等。

● 案例：资产服务让业主更省心



客厅改造前



客厅改造后

业主不监工的施工现场，却成为了小区“定制样板间”

墙面年久开裂破损严重、精装自带电视柜闲置多年、母亲与孩子起居不便、收纳紧张屋里杂乱不堪.....怎么办?青岛万科城业主陈女士找到万科物业装修服务中心工作人员表达了自己的装修意愿，也阐述了自己常在外地无法监工的担忧。

装修服务中心针对陈女士一家家庭成员年龄、喜好、收纳需求等情况，提供了一套定制方案。在陈女士不在现场的时候，自觉自发按照装修标准保护业主的插座、柜子等原有资产整洁无损，同时微信实时播报施工进度，让业主看到施工细节。装修完成后，管家也会经常帮忙通风开关窗。

陈女士表示：“从开始装修到完工，我只回来了一次。验收的时候，看到房间通透敞亮，空间都大了，满屋定制的家具也非常精致，就好像换了个新家，非常开心。找物业装修确实省心方便，价格不贵还能省很多事。”

听闻陈女士入住，楼上楼下的邻居特来参观定制家具和装修成果，亲手触摸定制家具边角柔面处理，亲眼见证强大的储物功能后，对万科物业装修服务都赞不绝口。



定制高床、榻榻米 + 衣柜

● 案例：资产服务让业主更放心



下班后的一个电话，解决多年难题，替业主节省大笔水费

2019年1月18日晚，**昆明万科金色领域9栋202业主**致电服务中心称，家中墙面漏水多年且近期有加速扩大之势。

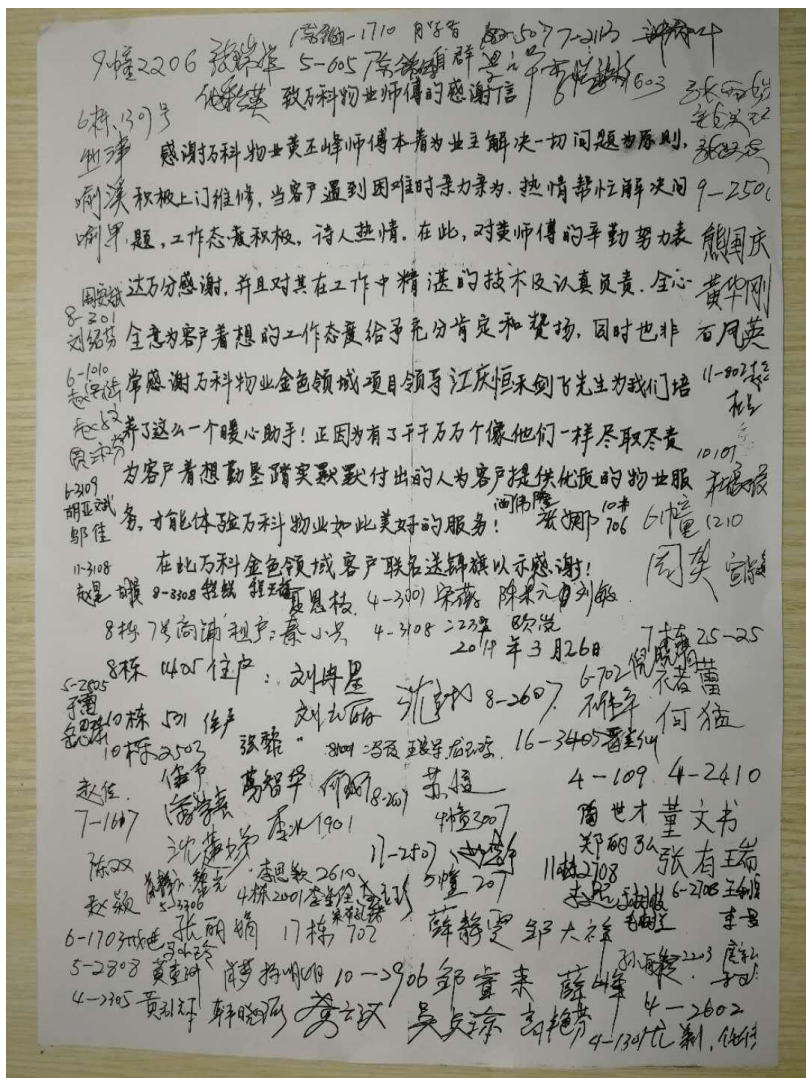
当天已下班的黄师傅接到反映，第一时间赶到现场细心检查，凭借丰富的维修经验推断出**漏水点并非在202房而是在楼上302房**。随即主动联系楼上业主，经仔细确认，漏水点为楼上业主家中的空气能热水器泄压阀坏了，每时每刻都在往外流，几年下来白白流走的水不知浪费了多少钱。

流水渗透至墙体，经长时间浸泡，造成楼下202室客厅墙体大面积掉落。因排水声小和业主长期在外地工作导致水漏了多年却一直未能察觉，白白浪费大笔水费。

黄师傅排查出漏水原因后告知楼上客户更换了泄压阀，并一直帮楼下202房的业主进行恢复墙体。经两个多月细心、耐心的跟进处理，终于替业主恢复了墙面，因此赢得了楼上楼下两个房号业主的一致好评，并送来锦旗。

楼上楼下业主同时为维修小哥送来锦旗

● 案例：资产服务让业主更放心



刘师傅所在团队收获百余位业主联名表扬信

多问一句、多做一点

业主的满意就是我们最大的成就

2019年4月4日，昆明金色领域18栋1508租户反映洗手台有问题，刘吉成师傅上门查看的时候，在门口敲门时，发现她家大门钥匙没拔，提醒业主后，业主十分感谢说，幸好是刘师傅提醒了她，否则指不定要酿成什么大祸了。经查看，刘师傅发现是由于管道堵塞导致下水慢，刘师傅拿出工具三下五除二就处理好了。

那天下午风很大，发现业主家窗户没关，窗户被吹得砰砰作响，刘师傅马上提醒客户关窗以免窗户吹坏。事后又询问客户有无其他事情需要帮忙处理，客户表示自己家衣柜门也掉了，刘师傅查看了是螺丝松动只需要轻轻微调即可，于是迅速帮客户调试好了。

再次询问客户有无事情后，客户表示没有事情了才离开，临走时还不忘叮嘱一声客户下次别再忘了拔钥匙之后才放心离开。出门时看到客户脸上满意的笑容，刘师傅也露出了开心的笑容。

● 万科物业好在哪？



实力强



响应快



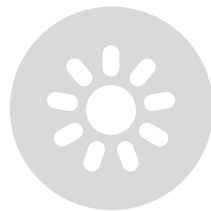
服务好



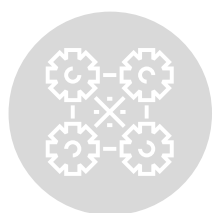
智慧科技



制度完善



阳光透明



全生命周期
资产服务



保值增值



● 保值增值——让资产保值增值

物业好坏会产生什么影响

1

对房价的影响

好物业会让房子更保值，甚至升值。

房价



链家网均价
60577 元/m²



链家网均价
54879 元/m²

某社区一街之隔的不同园区

邻居

- 物业管理的本质是对建筑物的打理
- 以资产的价格衡量物业工作的价值
- 万科全国98.5%以上项目的价格高于参照楼盘

类别	面积（万平方米）	占比	溢价空间
不可比	18.2	1.2%	—
高于周边	1446.2	98.5%	19.9%
低于周边	3.8	0.3%	-1.2%
双方持平	0	0.0%	0.0%
10年以上商用住宅	1468.2	100%	—

● 案例：万科物业让资产更保值



学林雅苑项目：

- 接管前：房价11879元/平,较片区均价高4939元/平;
- 接管后：房价上涨至2.2-2.5万元/平,比片区均价高出1万多元每平。

多赚一套房钱

房价涨幅：100%

单价上涨：约1.2万/平

一套100平的房贵**100**万元

城市	项目名	入驻时间	入驻前后房价变化	较周边同类型住宅项目
南京	托乐嘉花园	2016年11月	从2.75万/平涨至当前3.8万/平	高3000元/平
佛山	荔园悦享星醍	2017年8月	2年间从8千/平涨至2万/平	高4000元/平
杭州	西溪望庄	2018年3月	3个月从2.5万/平涨至3.2万/平	高4000元/平
沈阳	雅宾利花园	2018年12月	从1.6万/平现在涨至1.9万/平	高10000元/平



PART 2

万科物业特色/特约服务

● 特色服务——友邻市集让业主生活更便捷，让资产更保值

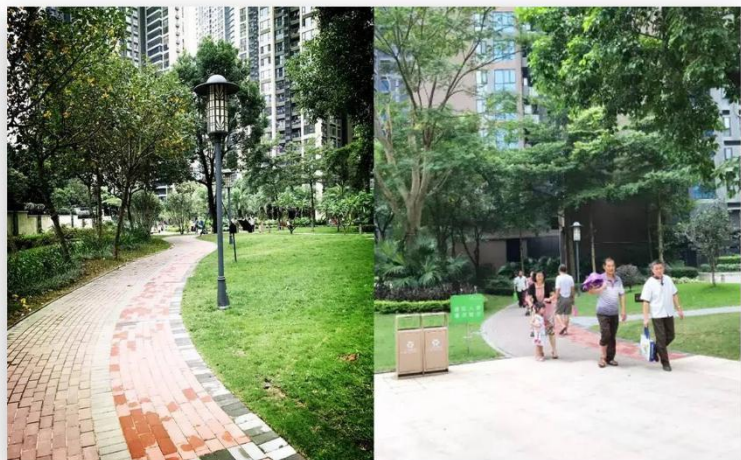


「友邻计划」是「消费支持社区更新」的行动
业主们在「友邻市集」购买产品或服务，
「友邻市集」商家将向「友邻计划」捐赠一定比例款项，
用于支持社区硬件常新。
「友邻计划」承诺自身整体0利润。

友邻计划资金主要用于8大类别社区硬件改造

- 添加休闲座椅
- 设立图书馆
- 人行道路拓宽
- 设立老年活动中心
- 儿童游乐设施改造/更新
- 公共区域墙体更新
- 智能门禁改造
- 增设安全监控设施

● 案例：友邻市集让利超千万元，只为了让业主资产更保值



深圳公园里
友邻计划出资1万元助扩宽道路

用打酱油的钱为社区“抗衰老”出一份力

截止2019年12月，友邻计划已募集超**1400万元**资金
56万“友缘人”帮自己的小区建立了“小金库”
自2017年友邻计划首次落地以来
已帮助**200余个社区落地完成300余份公共空间改造计划**

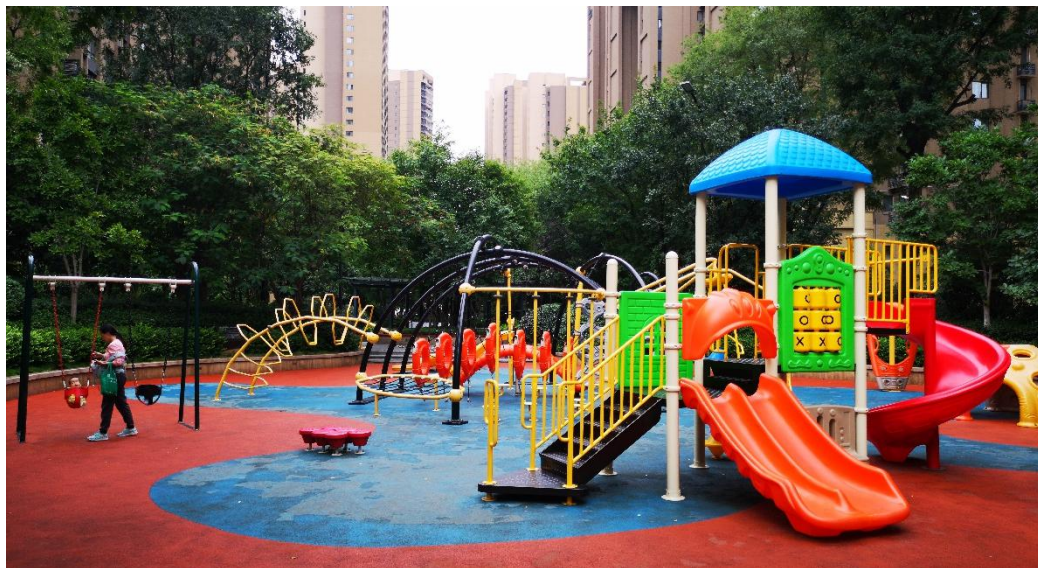
友邻计划资让小区不再“人挤人”

“在哪儿买不是买”，但在万科物业友邻市集上购买日常生活用品却让深圳公园里项目帐户上增加上万元资金，且这笔资金在2017年时帮助小区实现了道路扩宽计划，这也是友邻计划资金首次在社区落地使用。

深圳公园里二期共有900户住户，前期建设时道路约1.5米，只能容2人通行。2016年三期入伙后，新增1400多住户，导致道路高峰期通行不便，“人挤人、人撞人”，业主抱怨不断。

2017年，在征集业主意见后，物业通过“友邻计划资金”撬动了道路拓宽工程方案，助力道路拓宽1米，改造后业主满意度提升3%，邻里间抱怨也少了。

● 案例：友邻计划资金让小区有了“游乐园”



友邻计划资金让小区有了“游乐园”

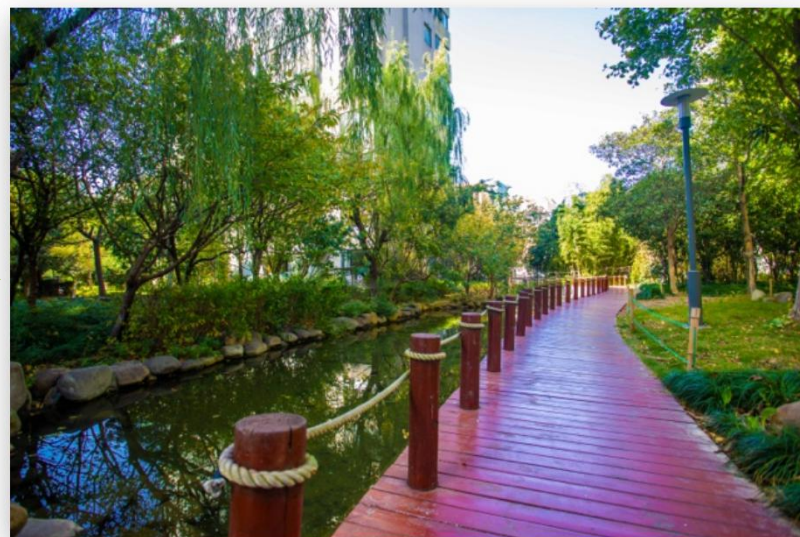
西安金域华府项目交付三年，社区老人小孩较多，健身娱乐设施供不应求。自交付以来，许多业主反映园区缺少单双杠类健身器材，于是在业委会成立并征集业主意见后，物业服务中心借助社区**29100元“友邻计划资金”**对儿童游乐场及健身器材区进行改造。改造后累计增加儿童滑梯1部、秋千2副、单双杠3套，超过5000位邻居受益。

一期业主代表说：“以前一期没有儿童滑梯，小孩老是嚷嚷着去二三期玩，现在小孩看到游乐场加了这么多娱乐器材高兴坏了，还邀请其他小朋友过来玩。”

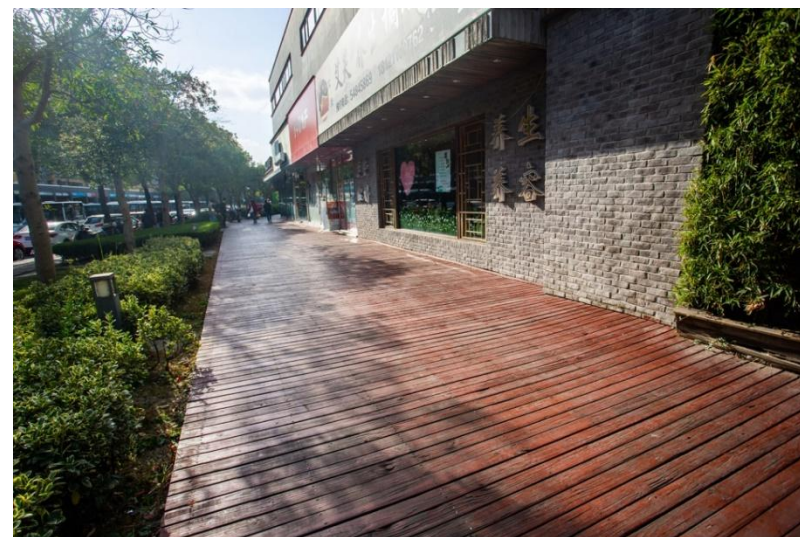
● 案例：友邻计划资金让老旧小区变了模样，让资产更保值



改造前



沿湖景观木桥改造后



永上客木栈道改造后

友邻计划资金让18年老小区变了模样

上海春申万科城已拥有18年历史，小区设施逐渐“变老”，改造设施设备成为了业主和物业共同的期待，但资金来源却成了问题。改造量大价高、公共维修资金有限，怎么办？改什么？资金从哪里来？

管家上门走访100多位业主，征询他们对小区改造的想法，与业委会反复研讨方案可行性后，从十几版方案中确定“三建一加”改造计划：重建沿湖景观木桥、永上客木栈道、100弄青砖路，增设小区标准取水点。且经投票决议，最后12万工程费用从友邻计划资金中支取。

改造后业主前去验收，看到自己的小区延续“优雅”，业主们好评声一片。

● 特约服务——万科物业让业主生活更便捷



除公共区间的物业管理外，万科物业还为业主提供多种多样的生活服务，如快递代收、桶装水配送、绿植养护、家政服务等。

业主有需要，一个电话或一个微信，或手机APP内点一点，万科物业服务团队将为您提供周到贴心的服务。

● 案例:万科物业让业主生活更便捷

双十一快递柜爆仓怎么办？别慌，有物业

每年的双十一，都是网购高峰期，快递柜爆仓放不下怎么办？大型物品快递不送上门要自取，怎么办？

合肥未来之光项目工作人员提前想好了解决措施。“针对双十一期间业主不方便取的快递，物业工作人员一律送货上门。”同时，针对存放在物业服务中心的快递，截至到晚上6点，业主若还未取件，物业就会组织工作人员将快递送到业主家里。为不打扰业主休息，每天的快递都在9点前送完，最多的时候物业出动了10多个人同时送快递，这项服务一直持续到双十二结束。



无独有偶，双十一期间，金色名郡物业服务中心为了节约业主取件时间，同时便利各快递公司操作，在小区运动场成立了“小型快递分拣中心”，提前做好快递分流，各家快递公司 will 快递运送至“分拣中心”，物业工作人员帮助快递小哥尽快筛选出金色名郡业主的快递，再由管家通知业主取件，若有些业主回家晚，或家里只有老人小孩孕妇不方便拿，物业工作人员会把快递送上门。



PART 3

合作案例：业主眼中的万科物业



● 业主亲述：有一种改变叫万科物业来了



视频较大，请点击链接观看：

<https://v.vanke.com/indexVideo/videoInfo?query=1&key=884>

● 万科物业能为社区带来什么改变？

接管前

- 设施设备瘫痪或故障
- 环境脏乱绿化衰败
- 管理混乱导致小区无序
- 消防安防存重大隐患
- 客户服务迟到缺席
- 账目不明业主权益受损

接管后



谢谢观看

