

物业管家白皮书发布

万科物业披露服务创新范式

小区电瓶车横行、草地大量斑秃、楼道垃圾不及时清理，投诉邻居噪音过大却没有下文……如何解决这类民生难题，切实提升居民的生活品质？近日，中指研究院发布的行业首份《物业管家发展白皮书》(以下简称“白皮书”)以万科物业为蓝本，借鉴行业头部企业的实践经验，指出以管家为抓手，通过一个专业的管理人、统一的服务标准、创新的服务内容破解民生难题。

揭开万科物业管家“铁军”炼造秘籍

社区治理存在诸多难点，民生难题带来诸多不便和困扰。其中，缺乏高素质的物业专业人员进行监督统筹是最根本的原因，它导致管理效率低下，响应速度慢，投诉处理无法闭环。《白皮书》中指出，万科物业管家是行业出名的服务“铁军”，2016年就成立了管家工作室(原名是管家学院)，从选拔、培养到成长，再到晋升，建立了阶梯式的人才机制。

管家的门槛可不低，需具备九大性格特质和七大能力素质，九大性格特质分别是与人打交道的偏好、做事的偏好和良好情绪偏好；七大能力素质来自三个方面：工作过程行为能力、工作结果交付能力和个人驱动能力。想要成为物业管家，必须通过人员筛选、学习与训

练、出师评估三个阶段的管家认证，时间周期一般为3个月。据管家工作室统计，2023年共有6997人通过认证成为管家中的一员。为辅助管家通过认证，万科物业搭建了完善的培训机制，包含专业培训和实操训练两大环节，针对专业培训，自主研发了管家学习平台，在不同阶段的成长，定制不同的学习内容，设计出“见贤思齐分享会”“每周一课”“学习地图”等一系列线上工具；同时为其配置导师，帮助管家快速优质地胜任岗位工作。成为物业管家后，以网格满意度、客户投诉、客户情感拜访三个维度，进行绩效考核和优秀评选，鼓励管家拉近与居民之间的心理距离，提供和监督高质量的服务。

统一物业服务标准才是制胜法宝

有了管家，但是没有统一的服务标准，也会导致服务效果差，引起居民不满。为覆盖小区居民所有的生活需求，万科物业围绕移动互联、场所服务、回家之路、休闲漫步、设施景观、入户服务六大类的23项核心触点展开管家服务，让服务不留死角，不留盲区。“草绿如地毯、人过地净、三人成列”这是万科物业人人传诵的口号，人行出入口设置无障碍专用通道；楼道墙面、天花无破损、污迹、蜘蛛网，光线充足；草地不能有斑秃，定期专业修剪；业主在APP发起诉求，管家20分钟内响应等一系列严格的标准要求，已经形成不容违反的明文规定。

为保障品质监督不留盲区，万科物业在全国3000多个小区统一服务标准，建立了四保(保修、保安、保洁、绿化)监督制度，规定管家在统领服务质量工作时，站在业主的角度，一旦发现不符合标准的服务触点，必须实现“100%报事”，确保快速响应诉求，处理结果达到业主的要求。打通对客户端、工作端口、信息管理端三大线上平台，建立标准化的智慧工单报事系统，比如居民在对客户端发起维修报事，一秒就能在工作端口形成工单通知管家，管家第一时间安排空闲的维修人员接单解决诉求，后期监督诉求处理的闭环。

个性化服务为社区注入无限活力

随着居民的生活需求趋于多样化，只有不断创新服务内容，给小区注入活力，才能推动社区实现共建共享共生。在万科物业的小区，管家会定期主动为业主做事，这就要求她们不断拓展服务内容和形式，针对不同群体形成精细化的服务机制。在2022年，万科物业发布了行业首个《空巢老人物业服务指南》，

管家根据不同的年龄段，细分老人群体，为小区老年人提供诸如检查维修、物资采买、上门陪伴、周边就餐、协助就医等贴心服务。在上海春申万科城，居住着一位七八十岁的老业主，因行动不便，子女又常忙于工作，导致老人经常独自一人在家中。2023年8月7日，老人发现自己慢性病药物已经吃完，求助于万科物业管家李兴友，他得知情况后，即刻陪同老人前往医院。在医院里，李兴友替老人办理挂号、取药等手续，并在事后将老人安全送回家中。

2024年，万科物业将会完善社区儿童物业服务内容，帮助家长解决“托育难”等问题，为小区儿童创造安全的生活环境，改造适儿空间和设施，策划互动有趣的文化活动，营造快乐多彩的社区童年氛围。为满足居民的多样化需求，万科物业专门设置了“惊喜服务金”，让管家针对不同业主群体的需求，定制个性化服务。2023年，万科物业总投入244万元，覆盖1869个小区，为15058个居民提供了惊喜服务。此外，管家为儿童开展夏令营，让孩子们学会一项终身受用的技能，为空巢老人组织才艺交流活动，为社区青年打造“星空电影节”等创意类活动。每年为全国500万住户，策划举办100余种不同主题的社区文化活动，促进邻居之间的沟通交流，丰富了居民的精神世界。

签约率 96.25%!

杨浦区内江“大板房”成套改造项目达到生效比例

3月15日，杨浦区控江路501—515(单号)(简称内江“大板房”)项目基地内锣鼓喧天，工作人员和居民代表共同将96.25的数字牌插入签约率公示栏，预示着该项目已超过法定生效比例。

据悉，自3月11日该项目预签约启动以来，得到了大板房居民的大力支持和全力配合，短短76小时就成功签约228户，达到法定95%生效比例。仪式现场人头攒动、礼花绽放、掌声阵阵。区房管局、延吉新村街道、卫百辛(集团)、杨浦第二征收事务所工作人员与居民共同见证这一激动人心的时刻，大家脸上都洋溢着笑容。不少居民激动地拉着工作人员的手再三道谢。

始建于1966年的内江“大板房”，历经了50多年风雨，终于迎来了“旧貌换新颜”的一天。长年困扰着“大板房”居民的“如厕难”“洗浴难”“烧饭难”等居住问题，也即将得到解决。不少居民直言“这一天，盼了几十年了！”当被问及现在的心情时，居民纷纷表示“太开心了！”“只能用激动形容！”“改造越快越好！”还有居民表示“已经开始打包行李，准备随时搬迁腾房了！”内江“大板房”成套改造的签约率达到生效比例，预示着“大板房”居民的“新居梦”即将起航，也是对不分日夜值守在基地的工作人员工作的认可，更是“人民城市”重要理念的生动实践。

以行动诠释社会责任 推动慈善公益事业前行

2023年，中海信托结合自身实际，充分发挥金融行业优势特点，积极开展乡村振兴、结对帮扶和各项公益活动，构建了中海信托慈善公益事业的新格局。

自2019年起，在上海市金融工作党委的指导下，中海信托党委与崇明区建设镇富安村党支部形成结对帮扶关系。2022年，中海信托成功落地公司首单乡村振兴零碳社区建设主题服务信托。2023年3月，在上海环境能源交易所、龙源(北京)碳资产管理技术有限公司和上海华闵环境股份有限公司的支持下，中海信托完成了富安村村委会2022年碳中和认证工作，实现村委会区域的碳中和目标。2023年9月，双方签署《崇明区第五轮城乡党组织结对帮扶协议书》。年内，中海信托向富安村捐赠帮扶资金。

2023年8月15日，在广东湛江红树林国家级自然保护区管理局、湛江市自然资源



局的共同见证下，中国海油南海西部地区成员单位委托中海信托成立的“中海信托·海上塞罕坝蓝碳促进公益信托计划”在湛江签约，标志着全国首支聚焦红树林生态保护的公益信托项目正式启动。

中海信托进一步丰富公益活动形式。一是与内蒙古卓资县旗下营中心学校进行结对帮扶。二是与海南五指山市水满乡新村进行结对帮扶。三是成立公益慈善信托，助力中国海油定点帮扶援藏工作。(卡尔莱)