

Continuing Professional Development

物业管理创新经营之打造高端物业服务模式

——深圳中信红树湾项目参观考察活动

(20 July 2014)



物业管理在中国是一个新兴和不断发展的服务型行业。随着市场竞争的日益激烈，客户要求不断提高，只有摒弃传统的物业管理思维定势，立足于新的服务战略，用全新的服务模式和管理理念提供高品质的发展空间，才能满足业主对高端物业的服务诉求。

什么是标准化、精细化物业管理？如何营造独具特色物业服务模式？物业发展的新思路何在？就让我们一起深入国内高端物业服务子品牌——深圳市百利行物业发展有限公司高端物业试点项目内部，与运营管理人员一起探讨交流国内物业发展与创新的前沿理念。

一、活动内容

- ▶ 参观考察中信红树湾花城项目，体会国内高端物业管理项目服务特色；
- ▶ 了解百利行物业打造湾区“铂金管家”服务模式，及行业中首个数字化虚拟社区平台中信红树湾E社区，共同探索物业发展新思路。

二、活动组织：英国特许房屋经理学会 VENCI-CIH 中国学习中心

三、活动支持：深圳市中信物业管理有限公司

四、项目分享人：王健 深圳市中信物业管理有限公司总经理

五、活动联系：田晓燕 13798173007 tianxy@venci.cn

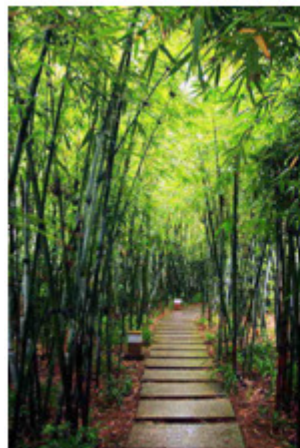
六、项目背景介绍

百利行简介 深圳市百利行物业发展有限公司是中信物业旗下以物业管理、物业顾问为主的高端物业服务子品牌，于2004年8月正式成立，系国家物业管理二级资质企业。公司以深圳为立足点，一直致力于高端物业项目的物业管理服务，以“专业豪宅管家”的身份为所服务的项目提供全方位、全过程、高品质的“铂金管家”服务模式，在行业中率先通过瑞士 SGS 认证机构的优质服务认证（Qualicert）和 ISO9001：2008质量管理体系认证，以中信红树湾为基地建立起了行业中首个数字化虚拟社区平台中信红树湾E社区（www.eblhome.com）。

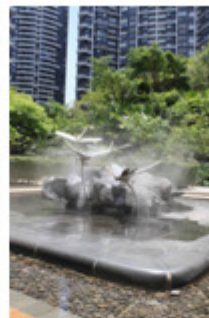


中信红树湾花城项目简介 中信红树湾地处沙河东路与白石路交汇处，北邻华侨城主题公园，西依沙河高尔夫球场，东连中心公园及欢乐海岸，南面深圳湾，总占地面积16.2万平方米，总建筑面积65万平米，园林面积14万平米，绿化率65%，综合容积率3.18，总户数为2800户，车位3200个，中信红树湾是中信地产在深圳精心打造的第二个精品高档住宅小区。

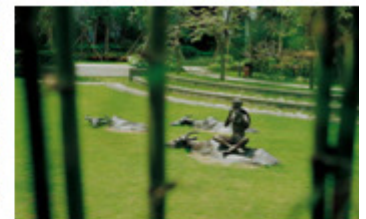
中信红树湾分为南北两个地块，南区（项目一、二期）有高层9栋、别墅17席，北区（三至五期）有高层9栋、别墅17席，项目户型从小到50㎡左右的酒店式公寓，到大至400㎡以上别墅全部涵盖。



竹语和风



蜓影寻梦



牧归晚歌



飞瀑归湾

七、考察特色

➤ 独具特色的湾区“铂金管家”服务模式



百利行物业针对高端豪宅业主群体的服务需求、精神所向和品质追求，独具匠心地推出“铂金管家”服务模式。



360°全方位生活服务供应商



家e通智能社区信息服务平台



➤ 信息化服务网络



目前中信红树湾小区地面已实现中国电信无线 WIFI 全覆盖。至此，中信红树湾项目已成为行业内第一个住宅小区实现 WIFI 全覆盖的项目，业主在小区地面的任何地方都可以通过终端轻松访问互联网。

➤ 标准化、精细化的管理服务

服务项目	服务内容
服务	1. 入户办理情况：本月共办理入户、过户、入住、迁户、...
	2. 维修办理情况：本月共办理维修申请、维修、...
秩序	1. 本月共办理投诉：...
	2. 本月共办理报修：...
环境	1. 本月共办理保洁：...
	2. 本月共办理绿化：...
安全	1. 本月共办理安全巡查：...
	2. 本月共办理安全培训：...

每月服务报告



业主乔迁送花



宠物厕所



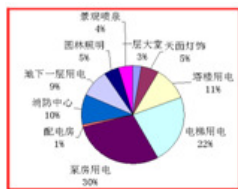
湾区运动会

➤ 具有湾区文化特色的社区文化



图书漂流特色文化活动

➤ 先进环保的设备设施管理理念



➤ 具有凝聚力、战斗力及创造力的“心团队”



八、日程安排

考察日期	2014年7月20日（周日） 下午2时正至5时正	
考察地点	南山区沙河东路与白石路交汇东南角	
分享嘉宾	王 健 深圳市中信物业管理有限公司总经理	
集合地点	深圳市罗湖区笋岗梨园路 128 号宝能汽车大楼門口	
参观考察 日程安排	13:00	集体乘大巴车前往深圳中信红树湾
	14:00--15:00	项目情况介绍
	15:00--16:00	分组进行实地参观
	16:00--17:00	考察交流与问题答疑
	17:00	结束
名额	45 人	
持续专业发展活动 (CPD)	此活动可获持续专业发展 3 学时	