



# 幸福基业物业服务有限公司

中国领先的城市服务商





# 目录

01

开拓进取  
探索城市服务的先行者

02

战略先行  
诚意正心做好城市服务

03

科技赋能  
助力打造智慧幸福城市

04

回归经营本质  
经营规模可持续增长

05

战略持续升级  
诚意正心做好城市服务

06

三级管控体系  
支撑幸福城市运营服务

07

以人才促发展  
基业长青

08

以文化凝心聚力  
引领企业发展

**幸福基业**  
中国领先的城市服务商

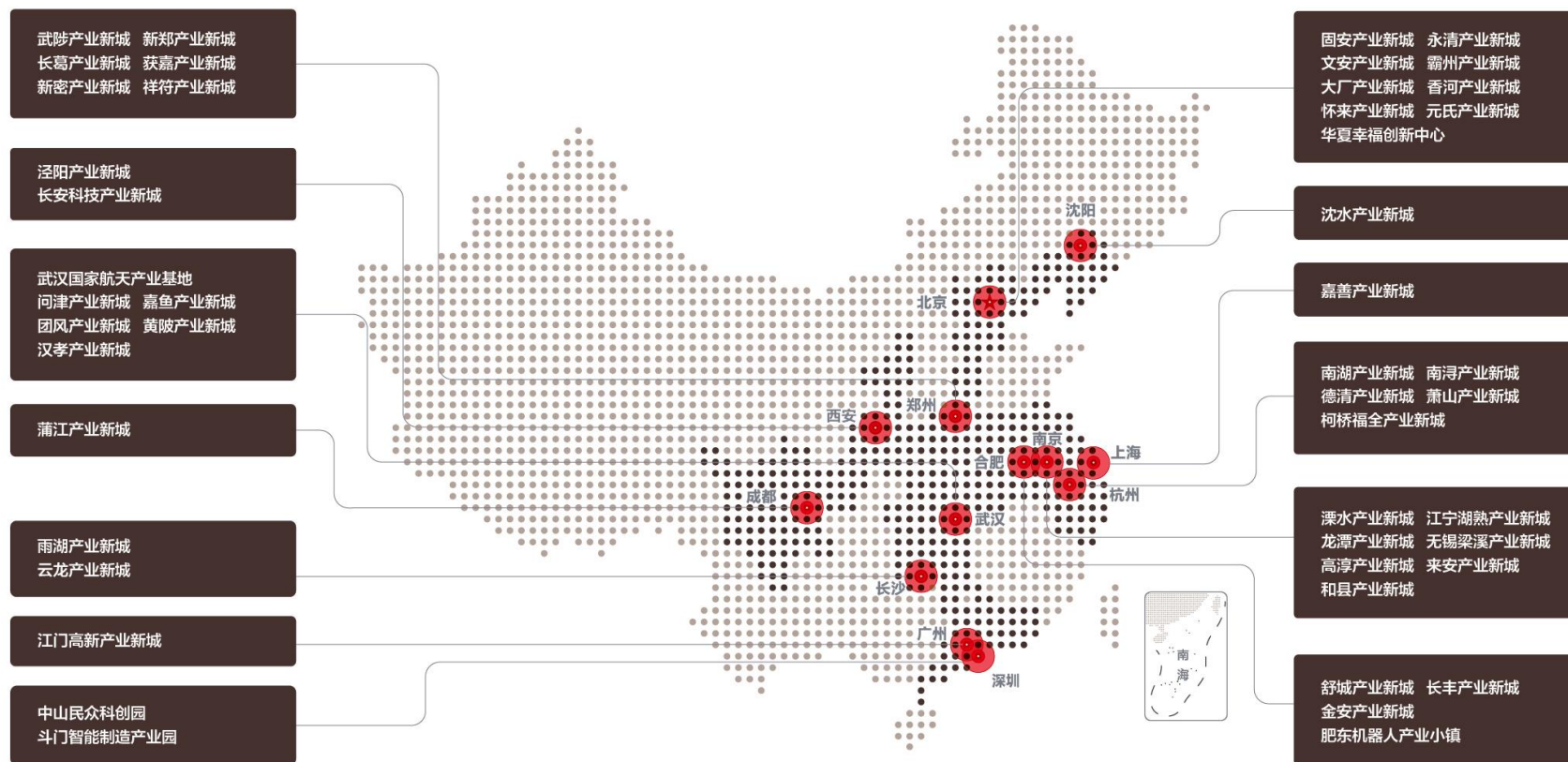
# 幸福基业，服务城市的先行者



- ◆ 幸福基业成立于1999年，致力于成为中国领先的都市服务商。
- ◆ 业务规模遍布全国14省31市，服务35座产业新城，在职员工近10000人。
- ◆ 中国物业管理协会常务理事单位，位居“2023中国物业服务百强企业”第12位。

## 业务布局

- 合约面积：**11.4亿**平方米
- 服务产业新城数量：**50座**
- 管理范围：**14省32市**
- 管理面积：逾**1.5亿**平方米



注：统计数据截止至2022年9月



# 幸福基业，服务城市的先行者



幸福基业21载的发展历程中，经历了三个重要历史时期，逐渐从单一业态的传统物业服务企业转型为城市综合物业服务集成商。

## 深耕华北，布局全国

- 2011年华夏幸福成立物业事业部，加速全国布局。先后进驻香河、霸州、怀来等环京城市，同时北上进驻沈阳、挺进长三角，进驻无锡、镇江等区域城市，步入快速发展阶段。
- 2013年公司在原有住宅的基础上不断丰富业态，并提出城市服务的概念，正式开启了城市服务的探索
- 2015年更名为“幸福基业物业服务有限公司”，更新品牌LOGO，业务类型也更加丰富。

1999  
~  
2010

2011  
~  
2017

2018  
~  
至今

## 起步廊坊，志存高远

- 1999年诞生于廊坊市，从第一个住宅项目—廊坊华夏花园的接管，开始了其注重服务品质的发展历程，所管项目多次荣获国优、省优、市优物业管理住宅示范小区称号。
- 2007年走出廊坊市，进驻京南固安，2009年进驻京东大厂，不断夯实基础，巩固经营业绩。

## 万象更新，追求卓越

- 2018年，幸福基业依托城市服务体系与智能运营管理平台，进一步整合城市资源。形成了集城市服务、企业服务、传统业服务、政务服务、空间运营等为一体的业务组合模式，在城市服务领域一枝独秀。



# 诚意正心，做好城市服务



- ◆ 幸福基业多业态服务组合模式全国唯一，所服务的业态类型包括城市服务、企业服务、社区服务、增值服务等四大类。有别于行业其他物业公司。
- ◆ 多业态组合构成幸福基业城市服务运营模式，是**城市服务的先行者**。



## 城市服务

为城市提供全方位综合保障服务。包括道路清洁、城市妆点、城市亮化、城市消防、安保巡防、城市抗洪等，实施“绿、美、畅、洁、安”服务标准体系。

## 企业服务

结合园区内入驻企业的不同性质提供设备设施管理、安全、绿化、保洁等传统服务外，还提供包括企业前台、会务、行政接待、企业大型活动支持等特色服务，助力企业运营发展。

## 社区服务

为住宅、商业、写字楼提供规范化、专业化、亲情化的传统物业服务，随时接受客户监督，致力于建设和谐社区。

## 增值服务

围绕客户需求，持续完善产品供应链体系、优化产品结构和运营模式。

# 诚意正心，做好城市服务



## 城就幸福，城市空间服务品牌

- 幸福基业是国内最早开展城市服务的物业百强企业，作为“中国领先城市服务商”，长期服务于中国的城市化进程。幸福基业以独到的服务和管理认知，在对“幸福城市”深入研究及深刻理解基础上，提出“‘城’就幸福”新理念，创新了“3+2”城市服务业务逻辑，提出了独有的CDM (Customer Driven Model) 客户驱动模型，致力于更好地服务于城市的“云”、“管”、“端”、“边”结构，为中国现代服务业的发展做出自己的贡献。以“绿、美、亮、净、序、专”的理念，面向G端提供机械化、智能化、专业化的一站式公共服务，打造智慧、美好城市一体运维平台。





# 诚意正心，做好城市服务



## 城就幸福，城市空间服务品牌

### 产品



环境治理

通过专业化、机械化的运营手段，提供城市环境清洁、生态管养、垃圾处理等服务，提高城市生态综合治理水平



园林绿化

按照绿化养护等级标准，提供城市园林、绿化养护服务，美化城市景观，提升城市生活体验



设施管养

按照设备设施维护保养标准，为城市公共基础设施提供管理及养护服务，满足城市设施设备运行需求



秩序辅助

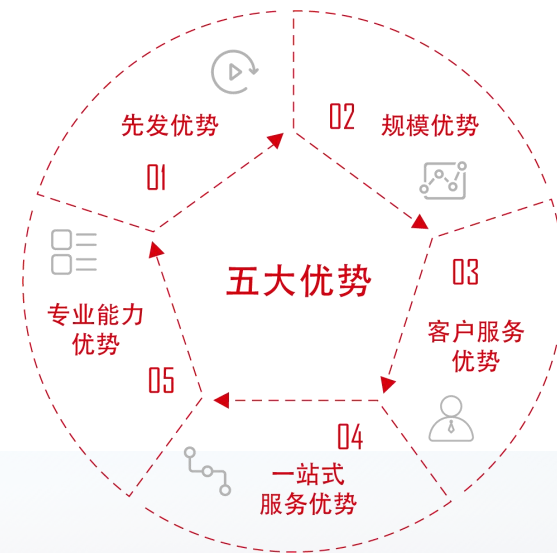
为城市提供全天候全方位综合巡查、应急保障服务支持等服务，保障城市秩序正常运行



城市特约

按照政府需求提供定制化、差异化的城市服务，满足城市的运行需求

### 服务优势



# 诚意正心，做好城市服务



## 城就幸福，城市空间服务品牌

### • 城市服务案例——固安产业新城



#### 服务内容:

城市道路清洁、城市绿化妆点、城市亮化、城市巡防、城市抗洪、工程管理等。

#### 服务成果:

获得固安县政府及园区管委会高度认可；  
园区公园中央公园、生态公园评为省级星级公园；  
园区道路锦绣大道评为省级园林式街道；  
中国物业服务行业示范基地——“幸福基业物业服务有限公司”管理项目“幸福基业物业固安产业新城”。

### • 城市服务案例——嘉善产业新城



#### 服务内容:

城市公共服务；宜商环境服务；幸福生活服务；城市空间经营；城市资产经营。

#### 服务成果:

2014年-至今与嘉善长三角管委会开展实际合作，服务于嘉善高铁新城；  
中国物业服务行业示范基地——“幸福基业物业服务有限公司”管理项目“嘉善产业新城”。

# 诚意正心，做好城市服务



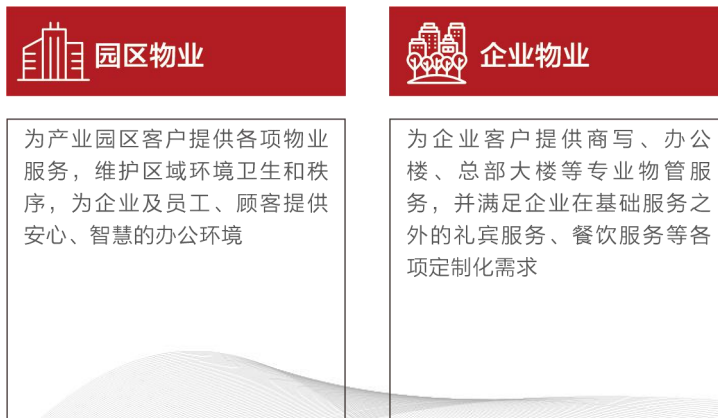
## 幸福企伴，企业服务品牌

- 在新时代、新环境背景下，幸福基业以用智慧成就价值为使命，提出新理念、新服务、新标准价值观，致力于成为助力企业发展的信赖伙伴。在传统物业服务价值的基础上，通过为政府、产权方、企业及个人等客户提供企业成长服务、员工乐享服务、资产增值服务、专业物业服务等，实现价值创造、价值传递、价值维护，打造园区各类主体与利益相关方的新生态圈，最终实现价值共享。

### 企业服务体系——站式智慧生态服务平台



### 产品



# 诚意正心，做好城市服务



## 幸福企伴，企业服务品牌

- 幸福基业的另一个核心业务与竞争力。结合园区内入住企业的不同性质与服务需求制定有针对性的服务方案，除了提供设备设施管理、安全、绿化、保洁等传统服务外，还提供包括企业前台、会务、行政接待、企业大型活动支持等特色服务，形成了特色服务体系，助力企业运营发展，实现企业服务的专业价值。



### 企业成长服务平台



政策支持



金融对接



技术创新



法律咨询



营销推广

### 员工乐享服务平台



餐饮美食



交通出行



医疗问诊



教育培训



证照办理

### 资产增值服务平台



办公空间租赁



园区空间营造



园区商业运营



园区规划咨询

### 专业物业服务平台



客服礼宾



安全秩序



工程管理



园区保洁



绿化养护

# 诚意正心，做好城市服务



幸福企伴，企业服务品牌

## 企业服务案例



华晨宝马铁西工厂



杭州中耀大厦



阿里云产业园



汽车核心产业园



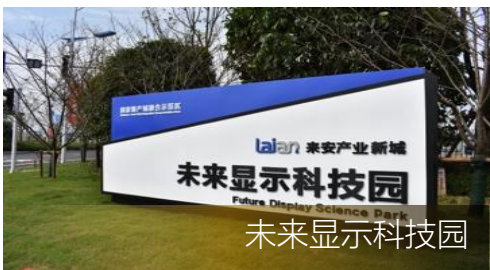
智能控制产业园



传感设备产业园



上海人才创业园



未来显示科技园



机器人产业园



北京创新中心

# 诚意正心，做好城市服务



## 幸福安居，社区服务品牌

- 幸福基业始终秉承“**缔造幸福生活，用心服务服务到心**”的初心，为社区、企业、政务等客户提供高品质的服务。结合高端物业自身特点，从前期介入、案场服务、业主交房、入住办理、装修服务、居家搬迁、居住服务、递延服务的物业服务全流程制定长效的服务落地，打造体验式服务，营造浓郁的幸福社区氛围，形成独有的品牌文化。



- 十年来，幸福基业物业为社区生活打造了特色的品牌活动——“**幸福植树节、欢乐运动会、幸福童军营、魅力夕阳节**”。集团统一组织，同一城市所有社区联合开展，加深同一城市业主的沟通黏性，点亮幸福社区中的共同欢乐，让整个产业新城连成了一个欢乐、祥和的幸福大家庭...



# 诚意正心，做好城市服务



## 幸福安居，社区服务品牌

### 幸福管家体系

#### 基础保障服务

对现场服务触点的质量进行监督和把控，提供100%的品质保障，为业主提升安心、舒心、放心居住环境。

#### 便捷信息服务

顺畅的沟通渠道，及时高效的处理反馈，将客户与幸福物业的信赖关系从入住的第一刻起即建立起来。

#### 贴心关怀服务

展开系列贴心、关怀服务，月度入户走访、定期空巢老人的关爱服务，让业主感受到物业服务亲情与温暖。

#### 增值体验服务

深入挖掘业主个性化服务需求，提供差异化服务，提升业务服务体验，为客户提供满意度加惊喜的服务。

### 全方位评估体系

#### 950客诉监督平台

全国客户服务热线，第一时间收集并向业主反馈信息，全程处理，流程跟进、调度与解决，持续提升客户满意度。

#### 客户满意度调查

第三方对全国所有社区开展客户满意度调查，聆听业主心声，促进服务品质持续优化和升级。

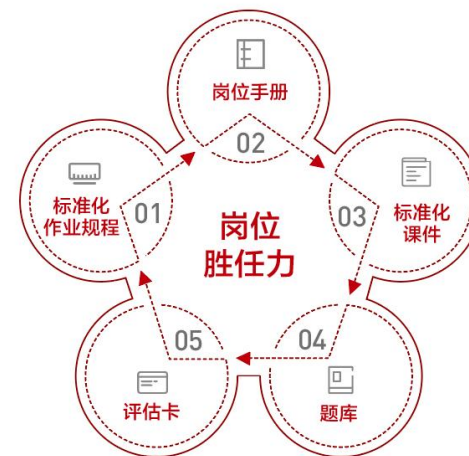
#### 神秘客品质检查

引入第三方神秘客对各社区的全业务触点服务质量进行不定期检查，促进现场品质提升。

#### 分级诊断

社区从投诉、现场品质和满意度调查情况多维度评估影响业主满意度的问题，制定对应的满意度提升方案并推进落实。

- 依托公司在线学习平台，为员工提供定制化线上课程，课后推送考试测评，形成完善的**“五位一体”线上标准化培训体系**（标准化作业规程+岗位手册+标准化课件+题库+评估卡），有效提升服务品质和管理效率，提升各层次管理人员的岗位胜任力，最终达到客户对服务的5份满意。



# 诚意正心，做好城市服务



幸福安居，社区服务品牌



- 社区服务案例



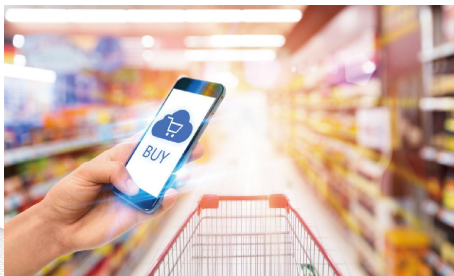


# 诚意正心，做好城市服务



## 幸福增值，客户增值服务品牌

- 围绕客户需求，为客户提供包括社区团购、设备设施维保、家居美装、空间运营等服务，让客户享受优质、便利、实惠的一站式服务。



### 产品



对设备类进行专业化维修、保养，满足客户常规生产、生活需求；对设施类（市政道路、给排水系统、消防系统）进行基础性施工、结构性改造及技术改进

作为中间服务平台，通过整合资源为客户提供装修服务，代销各类家居产品，减少中间环节，为客户营造生活和工作空间的美好场景，实现一站式拎包入住体验

利用线上商城、社区团购等方式，为客户提供实惠便利的购物体验，搭建和业主紧密连接的社区服务桥梁，提升业主及企业幸福感

挖掘公共空间价值，以空间场地、设施设备、配套公共资源为载体，开展场地经营、广告招商的运营管理活动，合理、高效发挥资源经营优势

# 科技赋能，打造智慧幸福城市



幸福基业作为行业内最早开展城市服务的企业，依托移动互联、大数据、云计算、北斗导航等技术，整合城市运营资源，建立**智慧城市服务平台**、**幸福e管家**及**幸福ECA**等科技系统，以智能化、信息化驱动管理，提高管理效能。



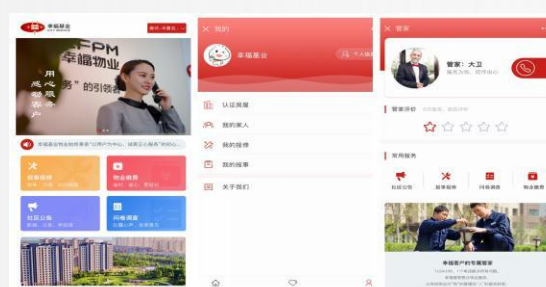
## 城市智慧平台

集城市生产、城市运营、城市决策为一体的国内顶级智慧平台，以“1张可视化数据网络地图、1个云平台、1个指挥中心、N个智慧运用场景”覆盖城市全业态运维管理，建立可持续的“三维一体”城市服务生态体系，整合城市资源，降低城市管理成本。



## 幸福e管家平台

为业主的衣食住行等提供一站式智能化的解决方案，构建基于物业服务的生态圈，业主足不出户即能实现报事报修、缴费、金融理财、管家服务等各式服务，并通过数字化技术无缝连接智慧社区生活，大幅提升了客户满意度及物业管理的工作管理效率和水平。



## 幸福·ECA

便捷高效的社区物业管理平台，整合客服、秩序、清洁、绿化、工程五大模块手持终端与云端数据，物业管理可实现动态远程监控与跨区域式智能化管控，社区安全度提高的同时，大大提升了物业服务效率。



# 科技赋能，打造智慧幸福城市



## 幸福e管家

为业主的衣食住行等提供一站式智能化的解决方案，构建基于物业服务的生态圈，业主足不出户即能实现报事报修、缴费、金融理财、管家服务等各式服务，并通过数字化技术无缝连接智慧社区生活，大幅提升了客户满意度及物业管理的工作管理效率和水平。

### 员工移动端APP

- 报事报修：** 及时响应，全程追溯
- 巡检维保：** 设备自检，周期管理
- 品质核查：** 服务品质，实时监督
- 能源管理：** 水电管控，降本增效



### 业主端APP

- 报事报修：** 手机拍照，物业及时响应；
- 物业缴费：** 账单实时查询，缴款方式多样化；
- 停车缴费：** 临停、月租车辆手机便捷缴费；
- 对客通知：** 通知、活动信息及时送达；
- 手机开门：** 手机一键开门，更高效；
- 增值服务：** 产业互联，为业主提供全方位的服务

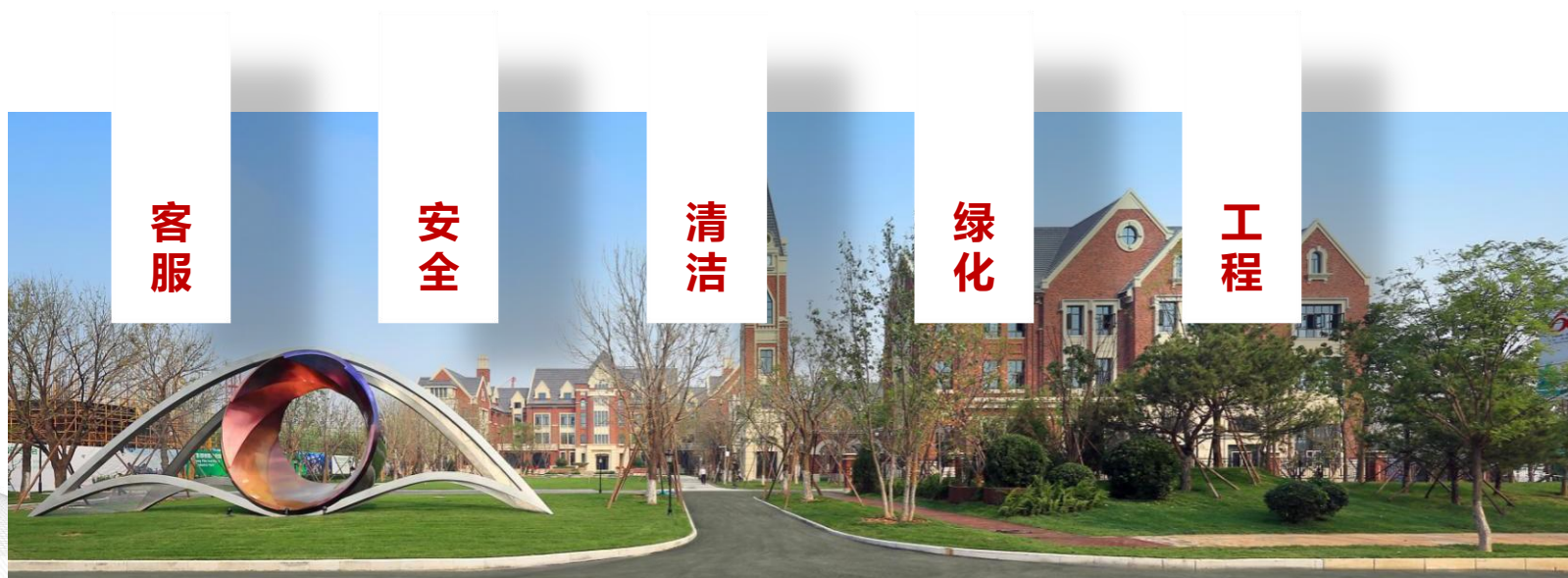


# 科技赋能，打造智慧幸福城市



## 幸福·ECA

便捷高效的社区物业管理平台，整合客服、秩序、清洁、绿化、工程五大模块手持终端与云端数据，物业管理人员可实现动态远程监控与跨区域式智能化管控，社区安全度提高的同时，大大提升了物业服务效率。



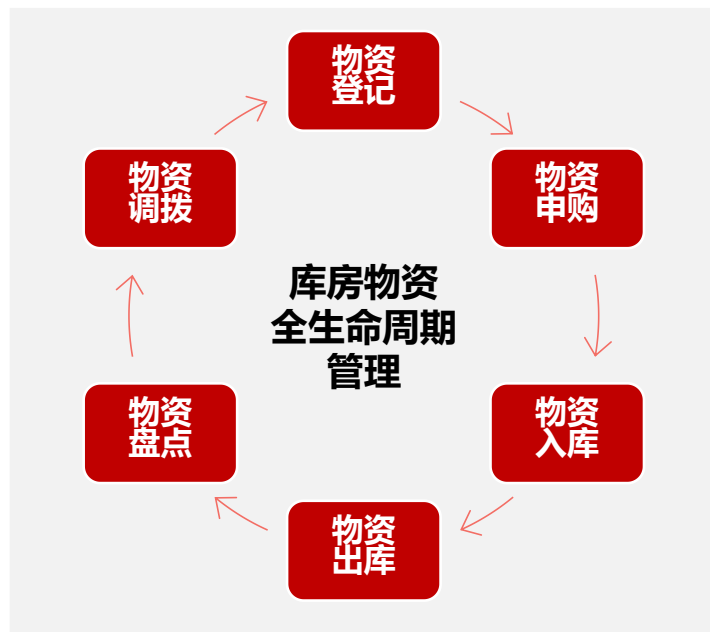
# 科技赋能，打造智慧幸福城市



## 仓储管理系统-物资集成一体化运营管控

- ◆ 幸福基业搭建仓储管理平台，实现物资进、销、存、盘、用全生命周期监管；
- ◆ 实现基础物资集采、统一调拨、二次分配、采购信息追溯跟踪一体化运营管控。

### 主要功能



#### 物资登记

- 集采物资登记、非集采物资入库
- 物资分类管理及名称重名检查
- 物资标签打印，一物一码

#### 物资申购

- 集采物资按需申购
- 物资供方选择审核

#### 物资入库

- 申购入库：集采物资入库
- 验收入库：非集采物资入库

#### 物料出库

- 扫码出库，通过扫码枪直接扫码出库

#### 物料盘点

- 多维报表

#### 物料调拨

- 库房间调拨，实现闲置物资的有效利用

### 实现效果

- 截止目前已实现17类约10万件次物料管理工作，实现累计物资调配28万件次；
- 减少二次采购费用315万元，年度集采成本节约15%，呆滞物资累计减少约20万件次

# 以人才促发展，基业长青



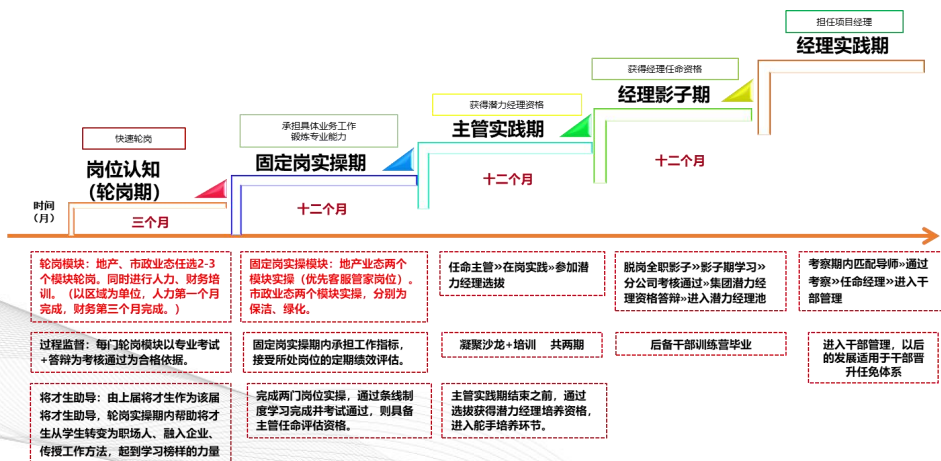
- ◆ 通过实行将才生培养计划，近十年来，幸福基业物业具备一支适合公司高速发展相匹配的人才梯队。
- ◆ 干部管理团队综合素养较高，大专及以上学历占比100%，本科及以上学历占比59%。

## 将才生培养

封疆大吏、物业战略达成的重要资源。

**01** 2012年开始启动校园招聘项目，到目前已经进入第九年。近四年来，累计招聘的将才生人数超过600人。

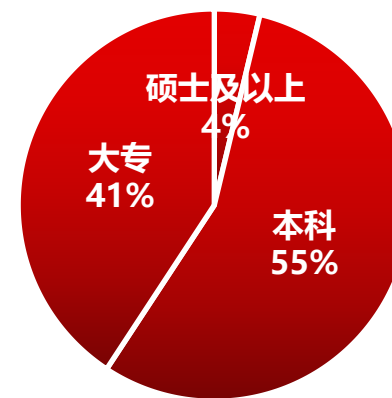
**02** 86%的将才生已晋升为管理员工，占公司管理员工总人数的20%。将才生干部占干部总人数的20%。



## 管理人员

- 公司建立起一支高素质管理团队，管理人员大学本科及以上学历占比59%。

### 管理人员学历比例



■ 硕士及以上 ■ 本科 ■ 大专

# 以人才促发展，基业长青



## 在线学习平台-企业高效管理、员工自助学习工具

幸福物业在培训管理领域应用了在线学习平台，兼具线上学习、培训管理功能，是物业集团培训开展的有效手段之一。



- ◆ 作为幸福基业人的线上学习园地，平台可实现视频、图文、直播等多种形式课程供员工通过**电脑、手机端**自主便捷学习，**有效应对物业公司员工数量多、分布范围广、工作时间固定**等公司特点，**成为公司有效的学习发展手段之一**；
- ◆ 作为培训管理的便捷工具，平台可实现需求调研、培训组织、培训签到、培训请假、培训评估、**培训资源的全流程管理及员工培训数据管理分析**，大大提升工作效率；
- ◆ 截止到目前，平台上共有线上课程近**200门**，物业专业类课程**58门**。人均学习时长**110小时/年**，近**2000名**管理员工覆盖率**100%**，总计学员超**10000人**，**全员覆盖率77%**。



疫情防护手册之酒精消毒篇

发布于 2020-02-09

1527



疫情防护手册之外出&返居防护篇

发布于 2020-02-07

1212



哈佛管理导师：远程协作

发布于 2020-02-07

6668



干部的自我修养

发布于 2020-01-02

6978



手机拍摄技巧

发布于 2019-12-25

8877



# 以文化凝心聚力，引领企业发展



- ◆ 幸福基业以“文化引领发展，为内外部客户提供服务，不断追求卓越，创造价值”为使命，打造“中国领先的综合性城市空间服务商”。
- ◆ 公司践行“正直、激情、卓越、创新、包容、共赢”的核心价值观，并在此基础上不断丰富内涵，形成**管理文化、服务文化与人才文化**三大文化体系。



## ◆ 管理文化

管理需要体系、四项策略、管理者的五项要求、管理者的三个素质、管理者的三个零容忍与三个倡导、管理者的四个拒绝和品性、管理者的六个诫勉和六个素质、管理观点

## ◆ 服务文化

正确看待服务品质、客户服务三步曲、入户维修服务准则、底线与红黄线、蜥蜴行动、触点管理、微笑大使、“优质服务，从我做起”、服务观点

## ◆ 人才文化

用人机制、人才核心素质模型、人才成长观



**幸福基业**  
**中国领先的城市服务商**