

# 银海物业

昆明银海物业服务有限公司

云南物业服务企业TOP3

西南地区美好生活特色物业运营商



走进银海 二十余载用心耕耘物业

服务版图 多元服务场景涵盖30万人群

品质生活 全周期体系铸就客户满意

社会担当 党建公益凸显服务价值

合作共赢 四级产品促就深度合作





# 走进银海

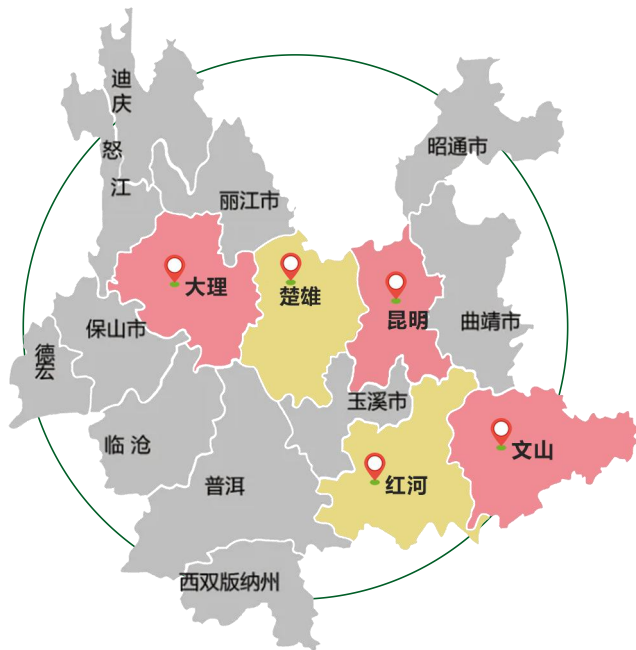
二十余载用心耕耘物业

西南地区美好生活特色物业运营商



# 「银海物业」

昆明银海物业服务有限公司（简称“银海物业”）是国家一级资质企业，现为中国物业管理协会常务理事单位、云南省房地产协会副会长单位。2012年至今连续11年荣获“中国物业服务百强企业”，稳居昆明区域物业服务企业前三强。业务范围涉及昆明、大理、红河、文山、楚雄等地，成为云南深具优势的第三方物业服务企业。



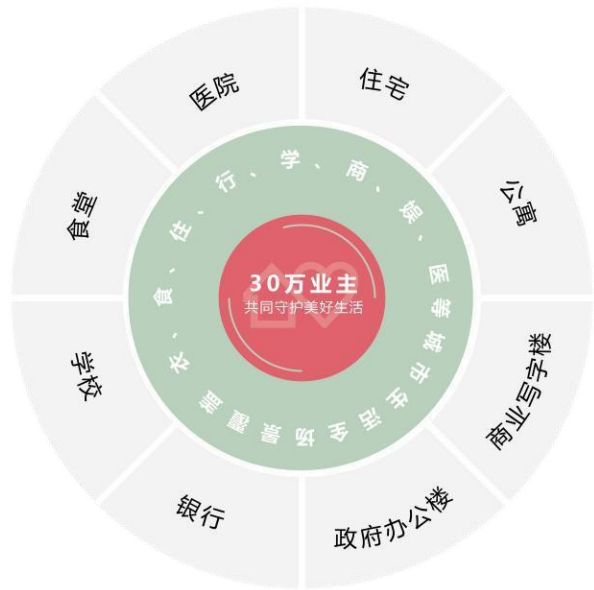
成立  
1997年10月

在管项目  
100余个

服务面积  
超2000万平方米



# 「多元布局」



银海物业深耕云南，辐射四川、贵州，坚持多元发展战略，以住宅、公寓、商业写字楼、政府办公楼、银行、学校、食堂、医院等多业态发展。长期用心致力于让物业服务惠及家、社区和城市，努力成为西南地区美好生活特色物业运营商，依托前沿新信息技术运用，整合社区商业资源，同时将物业管理服务融入到党的基层治理工作中，助力推动物业服务品质和基层治理同频发展。

服务30万业主，衣、食、住、行、学、商、娱、医等城市生活全场景覆盖



# 「发展历程」

助力地产高端精品项目  
推动成立“物业管理部”

1993 雏形

“银海物业”成立  
“用心服务，服务到家”服务理念

1997 启航

咨询顾问服务打响物业新市场  
创建银海特色物业服务品牌形象

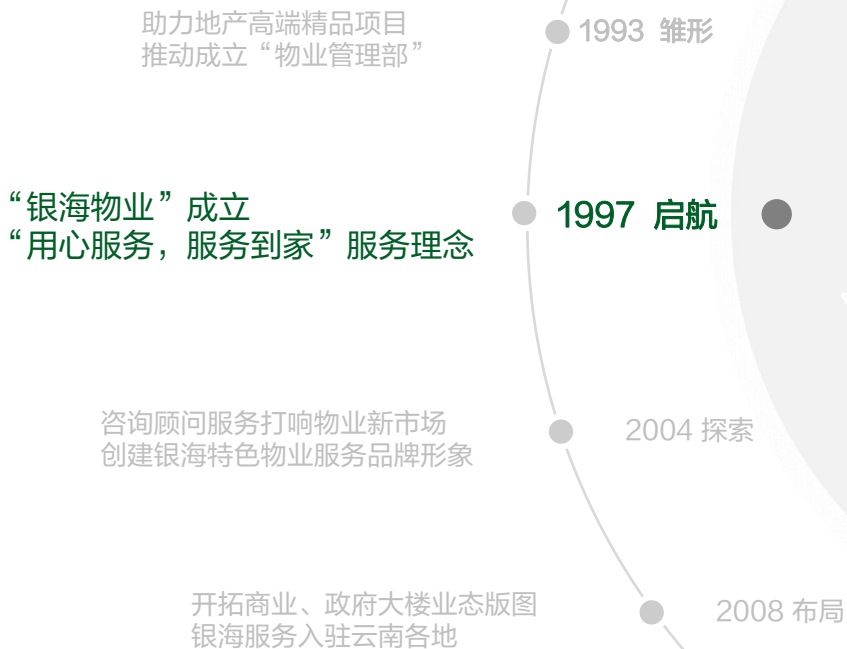
2004 探索

开拓商业、政府大楼业态版图  
银海服务入驻云南各地

2008 布局

Y H W Y

# 「发展历程」



Y H W Y

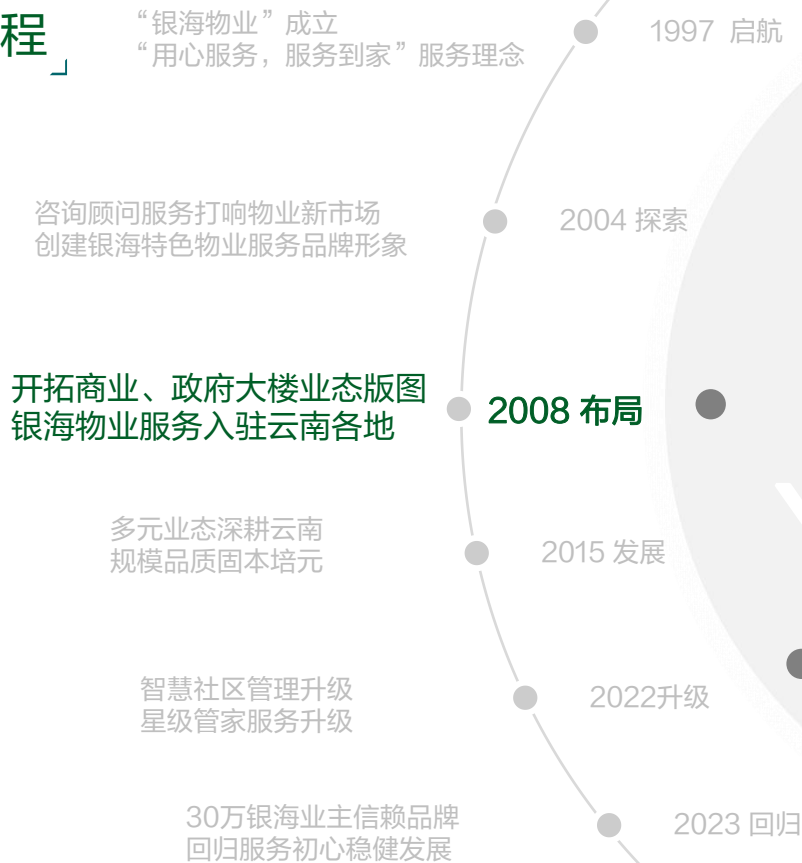
# 「发展历程」



Y H W Y



# 「发展历程」



# 「发展历程」

“银海物业”成立  
“用心服务，服务到家”服务理念

1997 启航

咨询顾问服务打响物业新市场  
创建银海特色物业服务品牌形象

2004 探索

开拓商业、政府大楼业态版图  
银海服务入驻云南各地

2008 布局

多元业态深耕云南  
规模品质固本培元

2015 发展

智慧社区管理升级  
星级管家服务升级

2022 升级

30万银海业主信赖品牌  
回归服务初心稳健发展

2023 回归

Y H W Y

# 「发展历程」

咨询顾问服务打响物业新市场  
创建银海特色物业服务品牌形象

2004 探索

开拓商业、政府大楼业态版图  
银海服务入驻云南各地

2008 布局

多元业态深耕云南  
规模品质固本培元

2015 发展

智慧社区管理升级  
星级管家服务升级

2022 升级

30万银海业主信赖品牌  
回归服务初心稳健发展

2023 回归

Y H W Y

# 「发展历程」

开拓商业、政府大楼业态版图  
银海服务入驻云南各地

2008 布局

多元业态深耕云南  
规模品质固本培元

2015 发展

智慧社区管理升级  
星级管家服务升级

2022 升级

30万银海业主信赖品牌  
回归服务初心稳健发展

2023 回归

Y H W Y



# 「获得荣誉」

## 2022年度（节选）

- 2012-2022连续11年荣获中国物业服务百强企业（中指院）
- 中国物业服务企业综合实力500强（克而瑞物管、中物研协）

## 近年荣誉（节选）

- 中国物业管理最具影响力品牌企业（中国物业管理行业协会）
- 中国金牌物业管理企业（中国物业管理行业协会）

## 协会荣誉（节选）

- 中国物业管理协会常务理事单位
- 昆明市物业行业管理协会副会长单位



# 「 获得荣誉 」

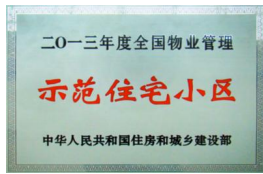
## 全国示范住宅小区荣誉（节选）



银海银苑



银海森林

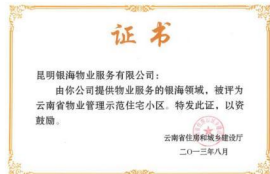


银海畅园

## 云南省住宅小区荣誉（节选）



荷塘月色



银海领域



银海畅园

银海物业所服务多个项目荣获国家级、省级、市级示范住宅小区10项荣誉。2022年，白沙郡、中豪逸境、领东山语、银海国贸花园、银海花园、悦满欣城、城市花园、万彩城、玫瑰湾、国际公寓、金江小区、温泉花园等12个银海服务小区荣获各辖区颁发的2022年度平安小区称号。



# 「企业文化」

银海物业始终坚定成为“西南地区美好生活特色物业运营商”的企业发展方向，秉持“用心服务，服务到家”的核心理念，通过企业文化内核推动项目运营标准化管理，努力为客户打造银海式特色物业生活场景。



## 企业愿景

西南地区美好生活特色物业运营商



## 企业价值观

忠恕为本，诚信为先  
质直强毅，惟精惟专



## 企业精神

以用心服务为乐  
以用心服务为荣  
以用心服务为本



## 服务理念

用心服务，服务到家







# 服务版图

多元服务场景涵盖30万人群

西南地区美好生活特色物业运营商



## 「西南地区美好生活特色物业运营商」

银海物业深耕云南物业市场二十余载，服务业态涵盖住宅、公寓、商业写字楼、政府办公楼、银行、学校、食堂、医院等超2000万平方管理面积，此外基于物业管理数据和多年经营沉淀，逐步成为业主、合作伙伴、政府首选的“西南地区美好生活特色物业运营商”。

服务密度大、管理布局广



追求卓越品质、涵盖多类人群



物业业态丰富，管理空间巨大



## 「住宅物业服务」

在管住宅项目45个，涵盖别墅、洋房、高层等多种类型住宅项目。银海物业在管理非自建项目方面积累了丰富的管理经验，服务内容包括四保一服、增值服务（空间资源运营、停车场管理、社区零售、美居、租售）等。



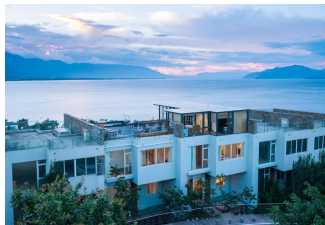
大理山水间



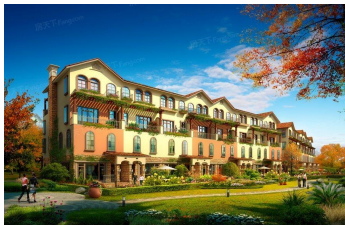
银海白沙郡



银海银苑



洱海天域



万辉星城



弥勒湖景御翠园

45 个

- 非银海自建项目达60%以上
- 云南全周期特色品质服务
- \*数据截至至2022年12月

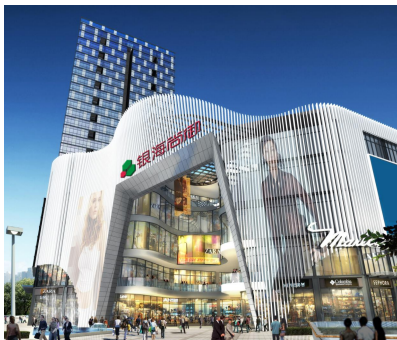


## 「商业物业服务」

在管项目30个，借鉴优秀管理经验，利用数字化运营管理模式，服务内容包括客服、安保、维修、保洁、绿化等。



樱花语幸福广场



尚御商业广场



清溪渡购物中心

- 1 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；
- 2 多维度园区服务及安全管理，打造智能化监控系统；

30<sup>个</sup>

## 「写字楼物业服务」

在管项目16个，涵盖公司办公写字楼、银行总部及支行网点等。服务内容包括客服、安保、维修、保洁、绿化、会务及食堂服务，现管理食堂38个，厨师厨工队伍在职超过45人。



霖岚国际



银海领域



浦发银海昆明支行网点



# 「写字楼物业服务」

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. 注重商务氛围营造，高端会议会晤接待细节，一体化接待服务；



食堂服务



菜品研发



车辆管理



会议接待



工程维保



中介服务



## 「学校物业服务」

在管项目9个，主要涵盖中小学、幼儿园等项目，服务内容包括安保、工程维修、保洁、绿化、宿管等。银海校园物业服务从入园安全防护、24小时智能监控、安全指引牌完备、阻断火线安全等数十项物业保障，为每一位师生提供安全、和谐的校园生活服务。



园区环境服务



全域安全保障



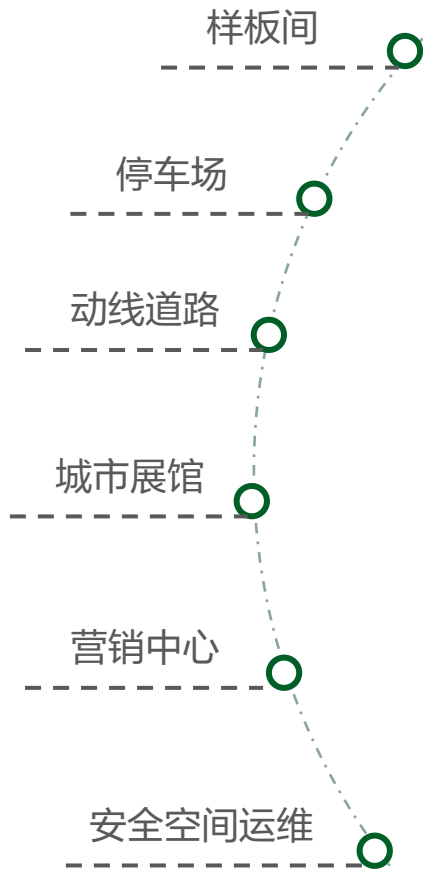
电路阻断管理



## 「案场物业服务」

银海物业案场服务体系从停车场、动线道路、营销大厅、样板房体验馆、城市展馆、空间安全运维六大维度，细化案场服务管理，六大功能助力增值案场服务，让客户提前感受银海美好生活。

为在售项目提高知名度和美誉度、展示企业形象，从而增进和谐的客户关系、增加客户的全面信任度，以达到促进楼盘销售的作用。



大维度  
提供优质案场服务





# 「案场物业服务」

银海案场服务，从停车场、动线道路、营销中心、样板间等，全面细致的案场体系管理让客户提前感受美好生活。



环境卫生保障



停车接待



配合销售服务

# 20

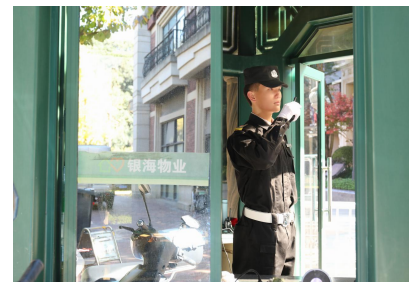
余个服务场景打造



营销中心接待



样板间整理



安全运维保障

# 品质生活

全周期体系铸就客户满意

西南地区美好生活特色物业运营商



「客 户 满 意」

## 用心服务，服务到家

以客户为中心、以技术为支撑、以管理为核心进行产品设计打造，银海物业提供“全生命周期”服务，从“方案设计、施工建议、完工交付”前介服务，到“查验、跟进、销项”分户查验服务，到“客户服务、安全保障、工程管理、环境保洁、增值服务”项目运营管理，交付客户合作的全周期服务模式，达成各类客户全委托的省心服务合作。



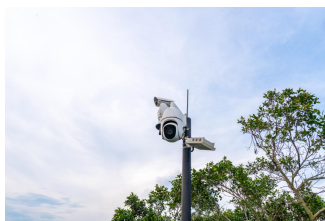
# 「全周期服务」

## 前介服务



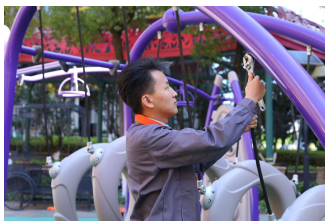
参与客户房屋最初的方案设计，严把交付前公区承接查验等重点环节，给客户营建更舒适、更合理的生活空间。

## 安防服务



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。

## 工程服务



打造物业行业工程技术精化益管理体系，完善社区工程服务，确保客户随时可以正常和安心使用设备设施。

## 环境服务



秉持精细服务准则，为客户提供干净整洁、应景小景的生活环境，构建美好惬意的社区空间，助力房产实现保值增值。

## 客户服务



以打造星级管家为基准，协助业主在社区实现生活无忧，成为最得力的生活助手。



# 「全周期服务」

## 特色保障服务



利用银海物业本土管理优势，通过人员调配、后台分析等方式高效专业提供会务接待、餐食服务、车辆管理、紧急事件处理等保障服务。

## 增值服务

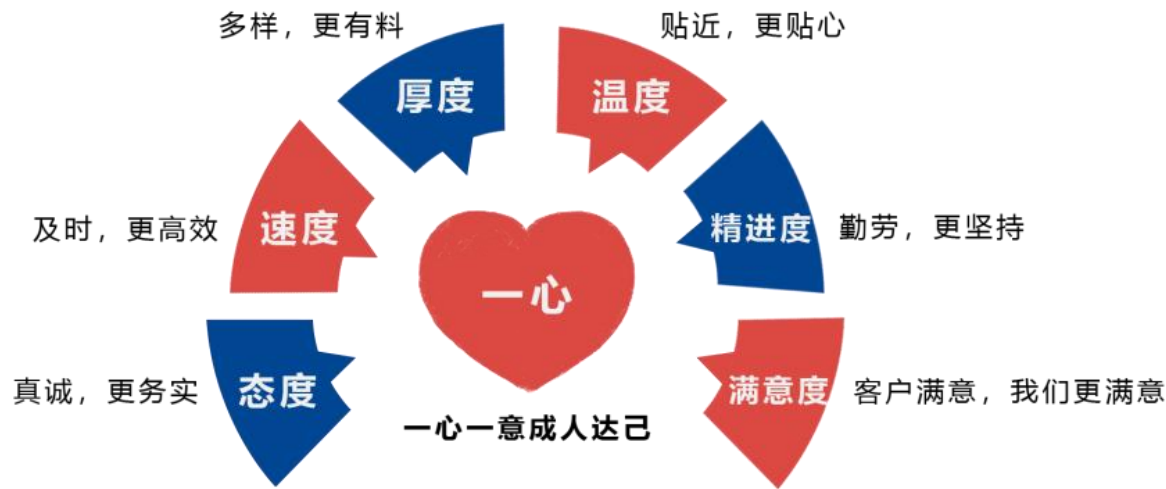


提供代快递到家、家政保洁、到家维修、二手租售、美居软装等居家配套服务，为生活需求提供更便利服务。



# 「一心六度服务观」

银海物业践行“一心六度”的服务观，夯实基础服务，升华服务体验，“一心一意成人达己”，以“态度、速度、厚度、温度、精进度、满意度”的全维度提升，打造具有银海特色的社区生活体验，为实现客户满意而长久努力。



# 「和谐邻里」

银海物业

银海物业第六届广场舞大赛 总决赛

## 银海品牌文化活动

银海物业广场舞大赛，作为最具银海特色的社区文化活动，每年近千名业主报名参加，为银海家园邻里和谐提供平台，让业主生活更具期待。



# 「和谐邻里」

## 专属节日文化活动

分析业主画像，为不同客户人群定制专项园区活动，在共同喜好中感受银海生活的趣味，增进业主之间的交流与沟通。



父亲节亲子绘画活动



儿童节小丑游园会



母亲节插花会





# 「和谐邻里」

## 传统节日文化活动

每年数十场中国传统节日活动，感受“大家”温暖，促进邻里和谐来往，为小业主们提供学习中国传统文化精髓的机会。



# 「和谐邻里」

## 暖心便民服务活动

开展洗地毯、义剪、义诊、婚礼祝福等应季特定暖心服务，体验一年四季银海品质的美好生活。



联合社区医院公益问诊



为小区老人剪头发



新婚礼遇祝福小区新人



# 「信息化建设」

银海物业作为云南本土全生态物业服务品牌，为物业注入“智慧”元素，形成不断进化的智慧生长体系，构建安全、高效、便捷、智能的物业新形态。

**1** 与园区服务业务形成统一闭环，协助物业服务团队更好达成服务方案落地；

**2** 与客户建立充分的互动和线上连接，持续提升客户服务体验。





用户

客户

一线物管人员

管理人员

前端应用层

微信小程序

租户通行 车辆通行 访客预约 租户缴费

车辆登记 租户报事 场地预定 大件放行

员工APP

消息提醒 设备巡检 消防预警

异常预警 工单处理 能耗查询

PC及大屏

规则配置

大屏展示

业务应用层

对内管理

催缴查询  
报事工单  
品质巡检  
设备管理

对外运用

租户报事  
租户缴费  
满意度调查

其他运用

场地预定  
大件放行

物管场景

车行运用

车辆管理  
车位管理  
缴费管理  
访客车辆

安防管理

巡逻巡查  
AI智能监控  
安防预警  
安防工单

人行运用

租户通行  
访客预约  
访客通行  
智慧梯控

智慧社区运用

其他运用

客流应用  
招商租赁  
...

非往运用

物联网接入平台

传输协议 网关标准 接口集成扩展 事件互调调度 数据访问规则 AI算法

统一协议、统一接入标准，支持开放式横向扩展

硬件设备层

二维码门禁 车场道闸 视频监控 安防周界 消防主机 设备传感器 硬件 设备层 蓝牙门禁 智能表

## 「信息化建设」

银海服务智慧平台建设整合国内优秀科技资源，通过物联网、AI、人工智能等技术，建立业务中台、数据中台、物联网中台，让客户享受高效便捷服务的同时，释放管理能效。

实现车行、人行、安防、设备设施四大业务场景规范化、统一化

## “银海微服务”小程序

搭建物业管理平台，对项目服务品质进行统一监管，包括工单完成情况，巡更巡检（楼道、园区、设施设备房）等。同时开发业主便捷服务小程序“银海微服务”，结合企业微信，为业主提供高效的沟通渠道以及线上缴费、活动报名、通知查看、报事报修等便捷的服务功能。



自助缴费



入户办理



线上商城



报事报修



问卷调查



家政服务



投诉建议



活动报名



社区配套

# 「企业 资质」

## “行业资质”

银海物业建立全面的品质管理体系，是高品质服务能力和银海式特色生活服务的有效保障。取得了国家企业资质及三标一体化管理体系认证”

- 一级物业企业资质
- 企业信用AAA等级
- 食品安全管理体系认证
- 食品经营许可证
- ISO9001国际质量体系认证
- ISO14001环境管理体系认证
- ISO45001职业健康安全管理体系认证



# 「企业 资质」

## “员工资质”

公司建立健全职业技能提升体系，通过完善的培训持续提升员工服务能力，形成通用类、专业类两个大类8个子项的课程体系，并根据服务场景需要提升持证上岗。

### 物业管理类



《全国物业管理企业经理》  
《全国物业管理项目经理》  
《物业管理员》

### 服务资质类



《建构（筑）物消防员证》  
《消防设施操作员证》  
《特种作业操作证》

### 个性化服务证书



· 公共营养师、中式面点师、西式烹调师  
· 教师资格证、人力资源管理师、秘书资格证等。





# 社会担当

党建公益凸显服务价值

西南地区美好生活特色物业运营商





# 「党建引领」

## “中共昆明银海物业服务有限公司支部”

中共昆明银海物业服务有限公司支部成立于2020年3月，积极贯彻落实党建引领物业服务融入基层社会治理，推出银海红色物业党建品牌“银海熟人社区”，以“熟人员、熟服务、熟邻里、熟管理、熟生活”的党建+管家+文化的社区发展为特色，打造10余个党群服务中心，并荣获2020年昆明市级“红色物业”称号。“万辉星城”项目为2020年度红色物业示范项目。

银海物业坚定党建引领之路，有效促进小区的和谐，为实现公司的经营目标、推动企业健康发展提供了坚强可靠的政治、思想和组织保障。

党群服务中心  
10余个

建立红色品牌  
“熟人社区”

红色称号  
2020年昆明市级红色物业称号

项目与业主

终身大事不缺席



社区与业主

生活便利有定时



# “熟人社区”

熟悉商户、熟知物业、熟络邻里

延伸城市治理

项目与社区



回归邻里守望

业主与业主



## 学习峥嵘党史，勇当红色先锋



努力在党史学习教育中做到“走在前、作表率”。坚持学习习近平总书记系列讲话精神作为重大政治任务，多次召开参与党内会议，及时学习中央重大决策的部署和相关会议精神。

为坚持“一核多维，共建共享”社会服务体系，银海物业各小区组织“爱心便民”活动，通过便民活动提供便捷优质高效的生活服务，提高居民群众生活意识和健康水平。



学有所践  
民有所呼  
我有所应

## “以点带面”示范推动



贯彻落实党的路线方针政策，不断增强政治意识、大局意识，认真严格做好党建工作，让党支部和党员起到先锋模范作用，扩大党群力量队伍，扩大红色物业阵地。

拉近银海物业党支部与基层群众的距离，用行动诠释红色服务，激活物业服务“红色细胞”，推动物业服务全面融入城市基层治理。



将“红色精神”融入服务工作

# 「社会 责任」

## “努力成为社会进步的推动者”

自1997年成立以来，银海物业始终奉行“努力成为社会进步的推动者”的企业发展道路，多年来积极投身公益事业，履行和实现应负的回社会、支持公益、救助贫困等多种社会责任。作为深耕与服务云南市场的本土物业企业，银海物业经过二十余载拼搏付出，为数十万业主提供优质的生活服务，为现有的2000余名银海员工创造条件，对维护企业和社会稳定等方面做了大量卓有成效的工作，为云南经济发展和构建和谐社会做出了贡献。



参与环境环保治理



解决社会就业问题



帮助困难职工



提升员工综合素质



关爱社区老人



改善生产生活条件



# 「社会责任」

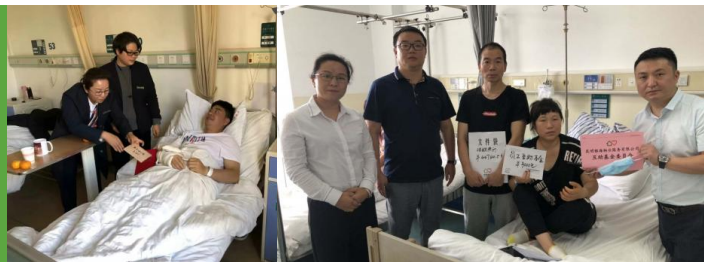


## “职业+生活”

定期开展分享培训会，助力企业员工德智体美全面发展，  
为行业培养大批具有高素质职业经理人。

## “互助委员会”

成立银海物业“互助委员会”，共筑爱心墙，积极为  
困难职工解决难题，为职工生活提供坚硬有爱的后盾。



## “小樱花志愿者服务队”

组建“小樱花志愿者服务队”，积极开展河湖治理、植树护  
树、关心慰问独居老人等公益行动，为社会和谐美好贡献力量。

「社 会 责 任」

云南士恒教育基金会

# 「社会 责任」

## “云南士恒教育基金会”

银海物业以经济效益和社会效益共同创造  
为发展动力。2009年12月，银海集团正式成  
立“云南士恒教育基金会”，银海物业积极投  
身其中，多种形式推动银海公益事业发展。

助学兴教 关爱儿童 爱心捐赠



# 发展至今

已超**数万人**次山区儿童接受正规国学传统教育、为**10**所小学、**7**个社区捐赠诚明图书室，秉持“仁以立心，明以达善，男以持志”的公益宣言，壮大公益队伍，为银海集团公益事业继续踔厉奋进。



大理、昭通多地助学活动



为贫困山区捐赠紧急物资



捐建社区、学校多个诚明图书室





05

# 合作 共赢

四级产品促就深度合作

西南地区美好生活特色物业运营商



针对客户的个性化需求，银海物业设计**打造“尊享、优享、乐享、惠享”四级定制化**物业服务产品体系，高效提供质价相符的服务，让满意生活更进一步。

尊享



优享



乐享



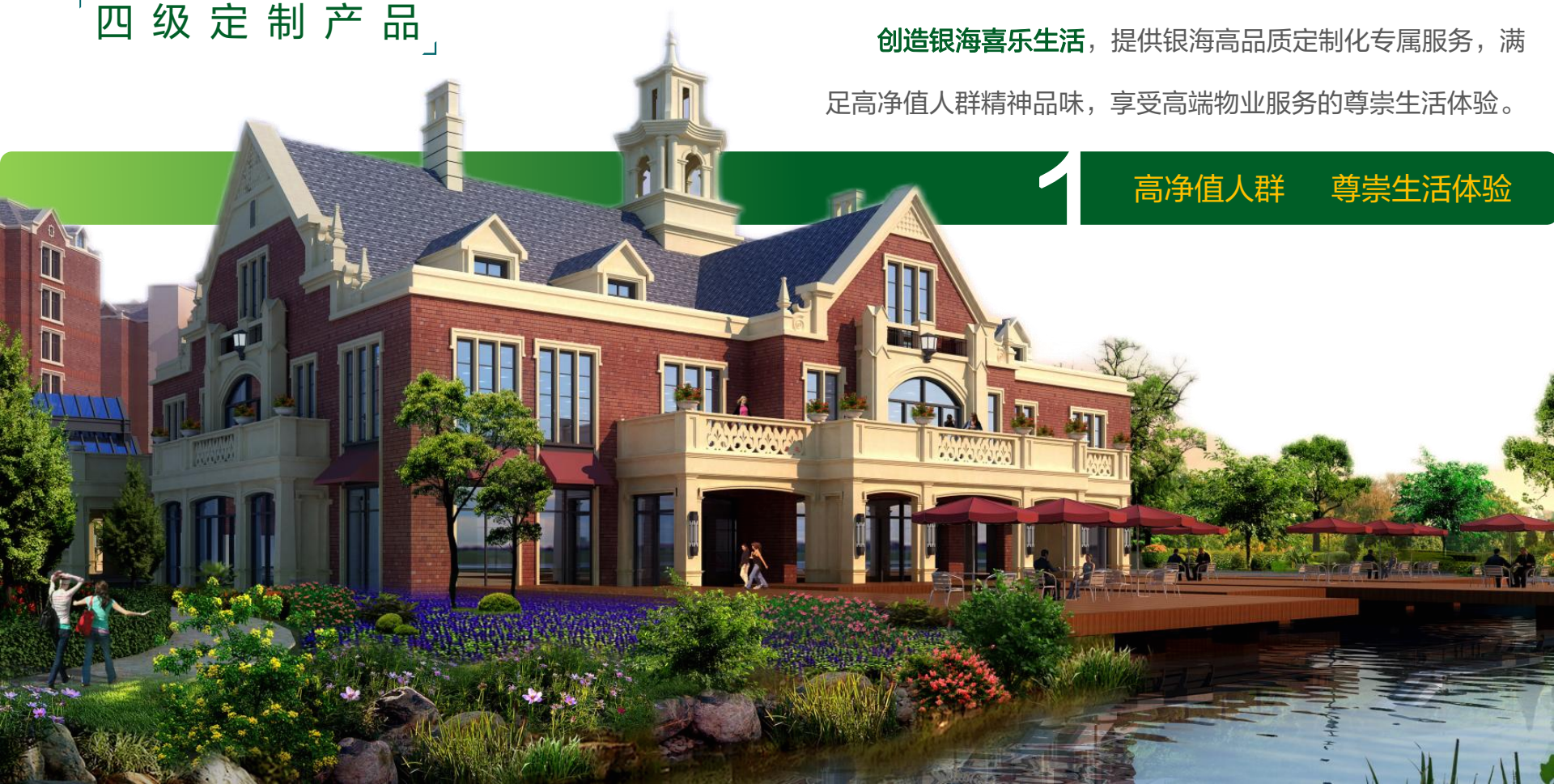
惠享



# 「四级定制产品」

创造银海喜乐生活，提供银海高品质定制化专属服务，满足高净值人群精神品味，享受高端物业服务的尊崇生活体验。

高净值人群 尊崇生活体验



「四级定制产品」

## 2 星级管家服务 优享生活体验

制造银海惊喜生活，呈现银海特色社区生活场景，星级管家专属服务，感受服务带给生活的时刻惊喜与长久欢愉。



## 「四级定制产品」

# 3

### 触点感知需求 乐享生活体验

营造银海热情生活，提供银海细微专业的生活服务  
在意客户生活细节，从触点感知到主动拜访的银海热情服务。



# 「四级定制产品」

4

客户全面满意 惠享生活体验

打造银海和谐生活，呈现优质满意的生活服务

注重客户全面满意，用专业的服务保障生活的安居、舒心

## 彼此信赖 诚意合作

银海物业深耕物业服务行业二十余年  
依靠品质服务铸就口碑声誉

真诚的提供优质满意的服务资源  
用心的服务每一位信赖的客户



# 「合作品牌」 COOPERATIVE PARTNER



中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA



广发银行 | CGB



浦发银行  
SPD BANK



富滇銀行  
FUDIAN BANK



国福集团  
GUOFU GROUP



京鹏地产

中豪



置业



地产合作品牌:

云南霖岚房地产开发有限公司

云南红云房地产开发有限公司

云南广电房地产开发有限公司

昆明百爵阳光房地产开发有限公司

(部分展示, 排名不分先后)

西南地区美好生活特色物业运营商



# Cooperation model

## 携手合作 共创发展

### 全委服务

根据项目具体情况，组建经营团队，提供全方位、专业化的物业服务体系，为客户营造高品质的工作和生活环

### 股权合作

携手合作伙伴共同注资投入，通过增资扩股及股权收购、资产并购等多种合作模式，与合作伙伴共同打造高品质的物业服务体系。

### 顾问咨询

基于物业管理成熟经验，为合作企业提供全方位诊断、定制高效管理实施计划等服务，全面改善合作企业服务品质。

### 单项委托

根据物业项目的生命周期及客户需求订制输出前期介入、分户查验、案场服务、多元经营等专业服务，致力提供更贴心周到的服务体验。



# THANKS



## 昆明银海物业服务服务有限公司

用心服务 服务到家

云南物业服务企业TOP3

品质铸就满意 用心绽放价值

西南地区美好生活特色物业运营商