

科技赋能，让物业管理更智慧

——中铁建物业管理有限公司信息化建设侧记

通讯员 贾 月

在“互联网+”浪潮下,物业管理行业已经成为资本高度关注的领域。特别是在科技的加持下,物业管理行业正以全新姿态展现出前所未有的巨大商机和广阔前景。

中铁建物业管理有限公司(以下简称“中铁建物业”)业务范围目前已覆盖全国41个城市,服务121个小区。自2018年起,该公司就开始以智慧物业为目标,对信息化建设进行战略布局。经过3年的推进,中铁建物业已逐步形成了以“移动服务平台、智慧创新平台、内控管理平台”三大平台为框架的“T平台”管理模型,并通过对三大平台的服务连接和功能整合,搭建起一个平台化、数字化、移动化的智慧物业管理体系。

铁建美好家,随身携带的智慧生活管家

“买房一阵子,物业一辈子。”为了让每位业主的每一个需求都能得到及时响应,中铁建物业打造了集业主管理、物业运营、应用管理、项目管理、智能硬件管理及数据分析于一体的综合物业管理平台——铁建美好家APP移动服务平台。

“该APP可向业主提供维修服务、园区报事、在线缴费、蓝牙开门、人脸通行、访客通行、装修管理、投诉表扬等20多种线上服务,实现了物业服务全覆盖。”据中铁建物业首席信息官相欣平介绍,过去业主打物业服务电话报事,物业客服录入工单、调度工作人员前去解决、客服电话回访,这一套流程下来,业主和物业都耗时耗力。如今有了铁建美好家APP,只需动动手指头,就能全部实现,简单快捷。

“最方便的是办理业务,再也不用带着一大堆证明材料去物业了。”业主张先生对此深有感触。

张先生在注册时,平台就已经完成了对他身份的认证,后期任何服务都可以一键办理。他举例说,以往租赁车位必须业主人带着相关证明材料,到物业服务中心办理相关手续。现在他只需通过铁建美好家APP进入“停车缴费”模块,查看车位余量,线上选定车位后直接签约付款,足不出户就能完成。

铁建美好家APP自2019年上线以来,经过两年多的推广,已经拥有8万多用户,覆盖率超过50%,接受报事1万余次,收缴物业费2500余万元,客户满意度从76.1分提升至80.8分。

“今年11月,我们将增设‘社区团购、家政服务、社区商业’等版块,通过线上线下推广,让铁建美好家APP成为多种经营项目的孵化器,使业主生活更方便,也为企业增值创效提供更大盈利空间。”相欣平信心满满。

智慧社区,如影随形的安心守护者

随着大众对生活品质要求的提高,住房已不再只是钢筋混凝土堆砌的冰冷建筑,而是享受生活、感受温暖的家。智慧社区作为新一轮信息技术变革与城市可持续发展相结合的产物,也随着科学技术的快速发展,成为传统物业转型升级的良方妙药。

2018年,中铁建物业以“1”块运营管理IOC大屏,设备设施管理、智慧人行、智慧车行、智慧视频“4”大模块建设和视

频巡更、设备预警、无感通行等“N”个应用场景构建了智慧社区系统。2019年5月,该公司以广州荔湾国际城项目为试点,正式开始推进“智慧社区”建设。

当业主李友珍女士开车回到位于广州荔湾国际城的家时,大门自动抬杆放行,走到楼门口,通过人脸识别,门禁自动打开。因为有朋友要在1小时后拜访,李女士打开铁建美好家APP,线上填报访客登记信息。1小时后,朋友如约而至,无需物业核实身份,直接由系统识别自动放行。深夜,李女士已经熟睡,AI全球眼还在24小时不间断监控小区的各个角落,如果小区外围有可疑人员兜转,智能监控设备会在第一时间识别并及时发出警报。

目前,中铁建物业已对7个项目完成了智能化硬件改造和软件平台对接上线。改造后的小区不仅降低了80%的门岗接待量,50%的财务管理成本,而且提升了80%问题响应率,消除了50%的设备安全隐患。用相欣平的话来说,“智慧社区就是业主如影随形的守护者。”

2020年,中铁建物业被国务院国资委遴选为“智慧服务智慧物业”样本进行报道,获评中国物业服务行业示范基地、“2020—2021机器之心 最具产业价值技术应用落地案例TOP30”。智慧社区获评广州市物业管理协会2019年度十大“智能化应用优秀项目”和“XLINK地产物联网研究院智慧社区优秀实践项目”。

内控管理平台,科学标准的企业效率“大师”

为提升劳动效率、管控效率和运营效率,实现企业管理体系化、标准化、流程化,中铁建物业通过打造移动办公系统、承接查验系统、收费报事系统和员工档案系统初步构建起一套内控管理平台,并在实践中不断改进升级,显著提升了企业运营管理效率。其中,承接查验系统在提高管理效率方面效果最为显著。

承接查验是物业公司在业主入住前,就即将承接的物业项目对物业资料、物业共用部位、共用设施设备、园林绿化工程、其他配套公共设施等方面进行检查验收。过去,承接查验业务由于标准不统一,很多查验师线下记录较随意,问题表述不统一,数据不准确导致误判的情况时有发生,加之有经验的查验师紧缺,而查验工作常常面临时间紧、任务重的



图为物业人员利用智慧监控系统对小区安全实时监控。

贾 月 摄

考验,影响了查验工作的效率和效果。为从根本上解决这一问题,2019年,中铁建物业开始开发标准统一的线上承接查验系统,通过11次升级完善,已经在各项目全面推广使用。

承接查验系统上线之后,首先对承接查验进行了分级分类标准的统一梳理工作,在系统中分门别类预置了2000多种场景,并把梳理完成的成果进行固化,实现承接查验工作标准统一化和问题可视化。即使查验师是经验不足的新手,也能在内置验房流程提示下,依次对每个细节进行排查,一旦发现问题,查验师可通过移动端拍照上传,并在后台生成数据,查验数据可随时导出,方便工作人员在后期对查验情况进行数据汇总分析,总结共性的产品缺陷和施工导致的功能质量问题,为之后地产开发避免出现同样问题提供有力依据,进而助推施工质量提高。

此外,为降低财务风险,将无现金管理落到实处,中铁建物业还开发上线无现金管理系统,并搭建了统一支付平台。他们对收费业务流程进行再造,将智能POS、小程序、微信、支付宝等多种收费渠道连接到一个支付平台上,并通过在不同收费单位、类型前添加固定代码的方式,实现财务管理自动化和统一化。截至目前,已有110个项目上线无现金管理,累计缴费16488万元。

智慧与服务相结合的物业管理模式,是更加精准、高效的服务,也是更能满足当今人们生活需要的新模式。未来,中铁建物业将继续从业主需求出发,通过科技赋能,在现有智慧物业管理体系基础上,进一步推动资源整合与系统升级,让物业管理更智慧,努力打造行业认可的智慧服务管理标杆。

科技创新为安全运营装上“智慧大脑”

本报眉山8月20日讯(通讯员桂佳丽)“多亏了咱们路上安装的报警装置及时报警,让我们管护队员能够第一时间赶到现场救援,挽救了两个人的生命!”铁建投资四川简蒲高速公路路产管护队队长罗朝清激动地说。

日前,铁建投资四川简蒲高速公路公司自主研发的“一种交通事故网络和现场同步报警装置”获得国家实用新型专利授权。该装置主要应用于智慧高速+安全养护,结合交通事故网络、路基边坡监测点位和现场同步报警装置联动,触发断线报警后能现场声光报警和网络微信报警,反应迅速、实时有效。并且该装置利用小功率太阳能设施供电,待机功耗小,在供电、网络等因素制约下,仍能发挥报警作用。该装置投入试点使用后,已帮

助处理交通事故13起,节约成本18万元。预计全部投入使用后将节约成本1200万元。

近年来,该公司以“保安全、精质量、降成本、增效益”为抓手,依托“平安智慧高速工作室”“铁建高速机电创新工作室”,采取导师带徒、合作攻关、技能培训等形式,结合高速公路运营实际开展技术攻关,普及应用技能知识,自主设计研发了高速公路安全事故LED频闪警示灯等科技产品,节约成本30多万元,为保障安全运营、促进创新发展、增强综合竞争力发挥了积极作用。

据悉,该公司是四川省首家荣获交通运输部颁发安全生产二级标准化认证的单位,并获评“2020—2021年度四川省安全生产示范岗”。

智慧工地让安全管控更“聪明”

本报重庆8月20日讯(通讯员赵明明 张瑜婕)工人流动性大、安全意识淡薄、安全教育效果不佳怎么办?安全管理无法实现全方位全时段管控,难以避免个别人员不自律、不负责、隐患根治困难怎么办?面对建筑施工单位安全管理痛点,中铁十五局五公司大足石刻文创园项目部搭建智慧工地管理系统,用“智慧按钮”,开启安全管理提升之门。

“不必东奔西跑,坐在办公室里打开‘智慧工地’APP,各工地安全监督检查和整改情况尽收眼底,各项工作进度也一目了然,这得益于公司打造的‘APP+网络’安全智慧管理平台。”谈及智慧工地管理系统的效果,安全总监周克辉现场演示起来。

大足石刻文创园项目由占地19217平方米、38789平方米和11914.78平方米三部分组成。“项目功能设施繁杂,管理头绪繁多,普通三级安全教育措施内容过于陈旧、简单,缺乏针对性,对工人的安全教育达不到预期效果。”周克辉介绍,智慧工地管理系统为管理提升提供了巨大空间。该

系统充分利用VR、AR等三维可视化技术和消防应急演练等形式,加强对防火责任人员及作业人员的防火知识培训及预案演练,为工人生命健康安全提供有力保护屏障,有效降低现场施工安全质量风险。

塔吊和施工升降机是安全管理的中重中之重,通过智慧工地管理系统可以预置机械操作人员信息,现场智能比对,实现专人专机操作,保障机械安全。机械实时运行数据将通过“黑匣子”功能进行记录,以便出现问题时有据可查。

“在系统里,每位现场专职安全管理人员都是终端数据采集者,他们及时将现场安全隐患拍照上传,风险点的基本信息、检查类型、整改情况等像‘朋友圈’一样随时查看,长久保存。”周克辉表示。

据悉,在智慧工地管理系统里,安全员不仅可以实时查看施工现场的基本信息、危险因素,还可以实现对动火作业等危险作业的线上审批,较好解决了安全教育效果差、安全管理制度机制不健全、安全管理缺少监督机制等问题。



▲为迎接即将到来的第十四届全国运动会,从8月17日开始,中铁十四局电气化公司参建的西安站改项目开展全面安全大检查,严格管控所有人员进出,实行封闭管理,对施工人员进行现场安全培训,加强疫情防控和施工安全双防控,为办好十四运提供有力保障。图为工人正在进行铁路接触网导线换装作业。 杨 渊 摄

►2022年冬奥会配套工程,中铁十六局涞源国家滑雪训练科研基地项目坚持疫情防控和安全生产两手抓两手硬,严守安全操作规程,为项目全面建成、助力运动员如期训练提供保障。图为在HS75小跳台钢筋绑扎作业前,安全员检查工人规范佩戴安全带情况。 黄艳艳 摄



随着汛期、酷暑等自然环境制约因素逐渐消解,以及工程项目前期施工组织的充分准备,当前正是建筑行业进入下半年施工生产的黄金季节,各单位纷纷掀起施工大干热潮。然而,这个时候往往是安全事故易发多发期,各单位要紧绷安全弦,抓牢主动权,牢牢守住安全生产红线,让生产安全成为施工黄金季的最亮底色。

越是施工大干越要守住安全红线,是从以往的经验教训得出的基本结论。任何时候安全生产弦都不能丝毫松懈。节点工期紧迫、施工任务繁重不是忽视安全生产的理由,形象进度加快、施工产值提高也不是遮掩安全隐患的理由。在所有项目施工管理元素中,安全是前提和保障,进度要更快,产值要更高,安全首先必须达标,要始终做到警钟长鸣,未雨绸缪。

项目点多线长,安全风险源、卡控点就多。随着施工大干推进,项目多点开花、交叉施工,安全管控点就会不断出现新的变化与转化。安全隐患多存在于现场,安全事故多发生在现场,但作业层不是全部责任的承担者,管理者才是安全生产主体责任的第一责任人。管生产必须管安全,要采取穿透模式,打通安全管理层层衰减的障碍,破除管理层和作业层之间的壁垒,上下贯通,让安全机制高效运转。安全生产仅靠班子成员、安全人员难免管不全面也管不到位。安全生产没有谁能置身事外,项目要建立人人都是安全员,人人都盯安全、抓安全的管控机制,联防联控,群防群控,织密织牢防控网,让生产安全成为人人受益的红利。

坚持问题导向是实现安全生产目标的有效措施。企业在施工大干的同时,要同步开展拉网式隐患排查整治,找到每一个风险环节,摸清安全底数,精准施策补短板、强弱项,提高安全系数。要立足早发现早预警,落实落细安全预控措施,解决问题于萌芽之时、成灾之前,让安全实时在线在状态。不少安全隐患并不是没有被发现,整改措施并不是缺乏针对性,而是整改停留在台账上报告里,没有形成管理闭环。隐患不排除,责任不追究,防控就会失控。企业要把问责制作为明责履责尽责的关键一招,改变安全检查旧的思维和作风,广泛采用“四不两直”方式,突击检查、随机抽查,发现问题一律从严从快追责,倒逼管理者恪尽职守,守住安全生产阵地。



“线上线下”齐发力 安全生产创信誉

本报苏州8月20日讯(通讯员蒋长江)“每一组漫画都生动形象地讲解了施工安全关键点,学习起来就像在看小人书,不仅趣味性强,还容易掌握核心要点。”近日,60多名参加入职集中培训的新员工,对中铁二十局一公司“安全质量微课堂”微信公众平台生动形象的内容交口称赞。

该平台是一公司充分利用新媒体优势,助力企业安全生产的又一项重要举措。在该平台上,所有员工不仅能看到分享的安全质量知识、剖析的事故案例和精品工程创优案例等内容,还能以互动答题、交流讨论等形式加深对施工安全的理解与应用。“我们不断创新安全生产工作模式,以‘线上线下’相结合的方式,严格落实安全生产主体责任和全员安全生产责任制,让员工安全生产意识入耳入脑入心,时刻绷紧安全生产弦。”该公司安全总监李楮表示。

该公司定期到重难点、高风险项目,针对性开展安全生产相关活动,组织项目主管领导、安全总监、安质部门负责人每月举办“安全大讲堂”。他们还多次举办安全专项培训班,加强现场安全员、技术员应急处突能力,设置BIM+VR安全体验馆,利用“安全隐患排查治理系统”,做好现场安全隐患整改闭环,确保企业安全生产安全推进。

打好“线上线下”安全生产组合拳,近年来该公司在建工程取得佳绩。2011年7月,该公司承建的我国第一条湖底双层隧道——苏州阳澄西湖南隧道建成通车,不仅标志着苏州中环北线全线贯通,而且为我国在饮用水源地组织大型交通设施环保施工树立了安全生产典范;北京地铁17号线04标全员盯控保安全,已在首都安全生产、文明施工超过1600天;苏州独墅湖项目在超深超大基坑开挖期间,因安全文明施工管控规范,荣获“平安工地”称号。

据悉,该公司自2019年以来,累计获得公路水运工程平安工地建设省级“示范工地(工程)”称号23次,总体安全生产形势平稳可控。

