

潍坊日报社全媒体记者 刘晓杰

一家企业,如何才能形成强大凝聚力、创造力、战斗力?一家“31岁”的普通物业公司,何以统领上万员工,足迹横跨大江南北,成为民营企业中的“明星企业”?对于这些问题,中土物业管理集团有限公司给出了自己的答案。

社区网格党群服务站。



工作人员走访退役老兵。

用心服务 打造优质物业品牌

——中土物业管理集团有限公司品牌发展纪实

坚守初心 品质铸就品牌

以服务为宗旨的物业服务企业,如何在激烈的市场竞争中打造优质品牌,塑造优良形象,提高核心竞争力,品牌是重要因素。

创立于1993年的中土物业管理集团有限公司,是全国最早进入物业服务领域的企业之一,具备一级物业管理资质。如今,中土物业已经发展成为以党建为引领、以物业服务为根基,以智慧科技为引擎,具备全业态、全生命周期物业服务体系的集团化现代服务企业。

自成立以来,中土物业锐意改革创新,不断吸取引进国内外先进物业服务理念,提高物业管理水平,打造核心竞争力。作为中国物业管理协会标准化工作委员会成员单位,凭借出色的物业服务品质和领先的物业服务标准,参与了全国性的《物业管理指南丛书》

编写工作,并作为主要起草单位参与了《山东物业服务规范》《济南市物业团体标准》编写工作。

中土物业现拥有20余家城市公司及安防安保、餐饮、城乡环卫和劳务派遣等专业公司,在管项目400余个,管理面积3400余万平方米,服务范围覆盖北京、山东、内蒙古、陕西、江苏、广东、新疆以及安徽等地。中土物业致力于发展全业态物业服务及管理,服务业态涉及行政办公、公共事业、住宅、医院、产业园区、院校以及商业写字楼和综合体等多种业态和领域,并已形成了成熟的、不同业态专属的服务产品和解决方案,特别是在行政后勤物业服务整体托管服务领域,有着丰富的管理经验和独特的企业优势,被业界称为“机关后勤服务专家”。

以“新”换心 “多元服务”暖心

物业服务企业要打造人性化品牌,完善人性化品牌,创新人性化品牌,不断提升企业的知名度、信誉度和美誉度,才能真正把企业做大做强。

“我们聚焦业主需求,提出以基础物业服务为核心,多业态、多品类便民服务的延伸的“+服务”模式,为业主打造“一站式”生活服务“新半径”。中土物业管理集团有限公司联席董事长兼总裁高维强介绍,围绕业主全生命周期的生活需求,中土物业针对不同业态服务,引入优质生态合作伙伴,孵化或计划孵化租售代理、家政维修、家政保洁、房屋老龄化改造、社区养老、社区供餐、宠物服务、社区团购等丰富的便民生活服务。

目前,中土物业在三大城市,十多个住宅小区进行试点,以物业管家为服务联动单元,为

业主提供包括日常保洁、家电维修、社区供餐、社区团购等家庭生活服务,及时、有效地帮助业主解决日常生活的“烦心事”。

用心服务,以品质赢得信任。31年的发展历程,中土物业获得了行业、客户、合作伙伴的信任和认可,现任中国物业管理协会常务理事单位,山东省物业管理协会常务理事单位,济南市物业管理行业协会名誉副会长单位,连续多年获评“中国物业服务百强企业”“政府采购百强物业管理服务商”,并获得了“中国物业服务企业品牌价值100强”“行政办公物业服务领先企业”“公众场馆物业服务领先企业”“山东省及济南市物业服务行业文明创建标兵企业”等荣誉,所托管项目多次被评为国家、省和市级优秀物业管理示范项目。



AI智能车管系统。

工作人员操作AI智能安防系统。



党史故事分享会。



秩序维护服务。



智慧医疗废物收集系统。

党建引领 做强“红色物业”

物业服务企业的对象是人,怎样调动人的积极性为业主做好服务?怎样服务才能让业主满意?只有把这两方面统一起来,才能把人性化品牌的价值凸显出来。

长期以来,中土物业坚持以“党建引领,创新服务”为抓手,将党建工作与物业服务有机结合,充分发挥基层党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用。为了真正将“红色物业”工作落到实处,中土物业设立了多个“红色物业”试点,通过构建“物业服务创新+社区多元治理”两条路径,建立社区居委会、业主委员会、物业企业“三方联

动”机制,同时结合不同社区的实际情况和特点,积极推行“红色物业”模式。中土物业坚持以人为本,打造优秀服务团队。企业要求员工满腔热情地为业主服务,员工之情从何而来?自然要从企业的热爱中来,从工作岗位的热爱中来,从生活和社会的热爱中来。

对于企业管理者来说,首先要做的就是关心人、尊重人、理解人、爱护人。高维强说,他们把员工当成合作伙伴来对待,这样才会有归属感。中土物业就像一个大家庭,充满人文关怀,充满健康向上的氛围,让员工在企业

就像在家一样,爱企业如爱家,才会产生主人翁精神。重视员工的培训,不断提高员工的服务技能和素质,让员工有新的追求和目标,从而产生强大的动力源。

为了让服务更有温度,中土物业按照“就地集中、属地管理”原则,将集团300多名党员分别编制,成立了11支以城市公司命名的“党员先锋队”及多支志愿者团队,以“党建引领”为宗旨,积极践行志愿精神和企业的社会责任担当,在社区内先后开展了扶老助困助学、爱心募捐、环境保护等公益志愿服务活动。

科技赋能 物业管理更智慧

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。

近年来,中土物业积极响应“科技赋能、智慧升级”的号召,不断探索智能物业管理和服务模式建设。2020年,中土物业正式成为万物科技成员企业,持续布局“三通两智”全方位物业数字化平台,在物管服务、基层治理、AI安防、智慧物联、空间管理领域积累了丰富的智慧物业运营经验。中土物业还根据项目特点和客户需求,推出了一系列具有中土物业特色的智慧科技产品。

高维强介绍,他们打造了供业主使用的移动端客户端“中土e站”,响应业主最核心的诉求,具备新闻公告、安全

警示、报事报修、在线缴费、账单查询、智慧门禁、线上商城、邻里分享等诸多功能。“AI智能安防系统”,通过先进的智能化AI分析,实时监测危险区域入侵、周界入侵、高空抛物、宠物未牵引、老人摔倒、电瓶车入梯、消防通道占用、垃圾满溢和垃圾违规投放、在岗监测、设备管理以及车位信息管理等诸多场景;“AI智能人行系统”,在常规门禁系统基础上,可识别路径异常访客,有效规避隐藏的安全隐患,提高安全保障;“AI智能车管系统”,对多车场车位进行精细化管理,实现集中授权,降低人力、管理成本,为车场高效运营和后续数据分析带来新的发展可能性。

中土物业开发的“智慧医院系统”,主要包含中央运送及医废处理两个模块。中央运送系统通过建立信息化服务管理体系,搭建医院与物业之

间的联动桥梁,提高医院运营效率;医废处理系统以多维度监控保障,全方位异常预警,数据真实与可视化以及全部信息的动态可追溯性保证医废处理服务的安全与稳定。目前,定制化智慧医疗废物收集系统已在多家医院上线或即将上线使用。

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,中土物业管理集团有限公司将继续致力于精细化管理、人性化服务、科技化赋能的管理服务模式,凭借强大的科技创新能力驱动,使全方位的物业管理服务与商业运营服务突破物理界限,更好地向业主提供居住、消费、康养、工作及其他生活服务,同时为企业客户提供商业运营、不动产管理和其他衍生服务,成为值得信赖、不负期待的城市综合运营服务商。



工作人员进行环境卫生清理。



餐厅后勤服务。



便民服务。



工作人员在物业服务行业职业技能竞赛中获奖。



中土物业获评2023中国物业服务百强企业。



开展“唱红歌”活动。

(本版图片均为资料图片)