

城发物业走访慰问乡村振兴驻点贫困家庭

2月3日,在传统春节到来之际,城发物业公司党支部与集团乡村振兴联建点西杨家洼村党组织开展联建,走访慰问了村贫困家庭。

西杨家洼村地处新区琅琊镇,是集团积极响应乡村振兴战略的对口联建点,城发物业员工周岩被组织派往该村开展乡村振兴指导工作。一年来,集团党委多次实地了解村集体经济状况和现场困难所需,有序推进乡村振兴工作。

走访过程中,物业公司支部组织委员王同利与新任西杨家洼村党总支书记进行了面对面沟



通,双方围绕人居环境整治、党的组织建设等内容展开交流,对一年来的联建工作进行了回顾和总结,并对今后如何更好开展党组织联建和乡村振兴工作交换了意见。西杨家洼村党总支书记对城发集团给予的支持和帮助表示感谢,对驻村指导员工作表示认可,希望双方以此为契机,加强互信往来,更好为民谋福祉。

随后,双方共同走访慰问了西杨家洼村的贫困家庭,将花生油、鸡蛋等物品送至贫困居民手中,向他们送去了城发集团的关爱和新春祝福。

物业人的坚守

春节就是全家人喜庆团聚、共享天伦的日子。千千万万漂泊在外的游子此刻都有一个共同的心愿,那就是回家。然而,由于行业的特殊性,过年回家对于身处物业服务行业的很多兄弟姐妹们来说,就像是一个可望而不可及的梦想。或许,在

他们看来,选择这份职业,就要有一种责任与担当。各中心项目经理毅然选择放弃回家团圆的机会,按照政府要求就地过年,吃住均在项目上,组织值班人员加大巡逻力度,加强门卫值班、车辆进出登记、防疫管控等制度,同时做好防盗、防火等的宣传工作,确保小区的安宁、祥和。

他们认为“能让业主过个好年,我们辛苦点也开心”“既然选择了这一行,必须舍小家为大家”。

大年三十,各项目经理亲自煮水饺,组织项目在岗人员吃团圆饭高高兴兴过大年,并为在岗人员送去热腾腾的水饺,让他们感受家的温暖。这些物业人放弃与自己家人团聚的机会,用自身的实际行动向社会展示了物业管理的正能量,诠释了物业管理在城市发展中的价值与作用,他们为物业管理行业赢得社会更多的尊重而不懈坚守和努力着。正是有了这些物业人对职业的热爱和忠诚,才让我们每一个社区在节日里都充满温暖与和谐。向这些春节坚守在岗位的物业人致敬!





城发集团召开党建工作暨攻坚突破动员大会

2月22日上午,集团党建工作暨攻坚突破动员大会召开。会议以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神,深入学习贯彻全省2021年工作动员大会、全市“项目落地年”调度会议、全区党建工作暨项目攻坚突破动员大会会议精神,安排部署2021年集团党建和项目攻坚突破工作,动员集团广大干部职工乘势而上求突破,攻坚克难开新局,奋力完成全年发展目标,以高质量党建、高效率项目建设推动集团公司高质量发展。

集团党委书记、董事长徐德庆出席会议并讲话,党委副书记、总裁包振宇主持会议。

会议强调,2021年是建党100周年、“十四五”开局之年,做好全年工作,必须发挥好党建统领作用,以高质量党建统领高质量发展。集团党委各支部、各部门、各控股公司要围绕2021年工作目标,扎扎实实推进工作落实,在确保完成攻坚指标的基础上,全力追求更高突破。



会议指出,资金是企业的血液,是企业正常运转的最重要保障。2021年,集团要严防资金沉淀,以高质量经营带来优质现金流,以优质现金流为集团创造可观利润率。要与区相关部门加强沟通交流,在承担国企责任、履行国企担当的同时,积极争取上级政策和资金支持,更好保障集团利益。各部门、各控股公司要牢固树立大局意识,大家一起为集团融资出主意、找路子、下力气,共克时艰,共同做好融资工作。要进一步加大资产盘活力度,运用市场化手段盘活集团闲置资产。

会议强调,集团要进一步加大资本市场运作力度,及时引入更多的金融机构开展合作,积极运用私募公司债、PPN等工具解决融资问题。金融事业部、战略发展部要拓宽工作思路,做到“融进来、投出去”,通过资本市场化解存量不良资产。集团要充分运用资本运作手段,做

大资产规模、提高资产质量、降低资产负债率,用增量发展解决存量问题。

会议要求,各部门、各控股公司要充分挖潜,让集团现有资源发挥出真正价值。各部门、各控股公司主要负责人要充分调动起员工的积极性,不断增强团队凝聚力、战斗力;集团全体干部职工要发挥自身主观能动性,加强协同合作,凝心聚力,共同推进项目开展。

会议强调,对于列入政府实事和全区重点工作的项目,要成立工作专班,加大工作推进力度;各职能部门要坚持“一盘棋”思想,积极做好协调配合。要进一步强化成本意识、加强成本控制,做实标准化成本控制体系和全过程成本管控,严防各类跑冒滴漏。要把历史遗留问题化解做为2021年的重要工作任务,强化专班力量,压实工作责任,推动各项工作取得新进展。

会上,城发集团(青岛)启盛投资开发有限公司、金融事业部、企业管理部主要负责人作了表态发言。

摘自集团网站

城发集团顺利开展2020年度评优评先工作

2020年,在西海岸新区工委(黄岛区委)、管委(黄岛区政府)的正确领导下,城发集团全体干部职工紧紧围绕集团的发展战略目标,集团各项工作任务平稳有序开展。为弘扬先进、树立典型,进一步激发集团干部职工的积极性,根据2020年度评优评先工作计划,历时一个月,顺利完成了2020年度评优评先工作。

此次评优评先工作打破了以往年度的评选方法,首先,由集团

各部门、控股公司结合实际,自下而上逐级推荐,初步产生9个候选项目(组)以及56名候选人,通过在集团范围内公开初步候选名单及其先进事迹,进行全员民主评议投票。本着客观、公平、公正原则,综合年度绩效、党风廉政征求意见、民主评议等多方考评情况,经集团绩效考核委员会审议、集团党委会(董事会)研究,最终评选出4个先进集体、5个先进项目(组)、6名优秀管理者、2名

攻坚克难先进个人以及44名优秀员工。各个环节充分发扬集团全体干部职工的民主权利。

下一步,人力资源部将根据薪酬绩效管理制度,做好集团2020年度个人绩效结果公示以及个人绩效积分统计工作,进一步强化绩效结果的科学、有效运用,突出考核成效的导向性与激励作用,为集团选人用人、教育培养、正向激励等工作提供重要依据。

摘自集团网站



大服务准则,服务准则分为服务目标准则、行为准则、价值认同准则、内部关系处理准则、社会关系处理准则、修身准则六大篇章。员工在生活、工作、学习方方面面都能从六大准则中找到依据和要求。有关行为准则和价值观,公司通过各级会议、培训、活动进行宣贯,使企业服务理念、企业准则深入到每一位员工内心。同时,公司将企业文化和服务准则纳入《员工手册》,要求时时遵守、处处践行。《员工手册》是企业规章制度,是企业内的“法律法规”,是员工了解企业形象、认同企业文化的渠道,也是员工行为的规范和行事指南。

在企业发展战略中要融入品牌发展

品牌战略是企业发展规划的重要组成部分,是企业实现快速发展的必要条件。城发物业在最新的三年发展规划中,制定了自己的品牌战略规划,主要明确要在品牌知名度、业主服务场景体验、价值塑造方面发力,比如继续加速全网布局,提前厚植企业在互联网上的营销环境,增进行业内业务、成果、活动互动;基于丰富、完善服务及管理场景营造,优化客户体验感,形成核心竞争力;加快推进万物互联,迭代服务模式。通过自运行实体业务和整

合优质资源相结合,满足业户日益增长的生活需求,增强服务粘性。

搭建完善的品牌语系

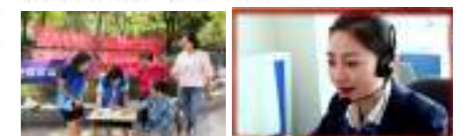
当企业品牌建设的内在驱动力已经足够强大,提高品牌认知度,强化受众对品牌的核心价值和品牌个性的理解便成为品牌建设的重要环节,这个环节就是品牌语系的搭建。企业要在激烈的竞争中取得一席之地,就一定要在目标服务群体心目中确定一个超出他们心理预期的差异化竞争优势。在当今这个信息爆炸的时代里,有效地搭建品牌语系,才能在竞争中脱颖而出。城发物业于2010年创建服务品牌“用心呵护生活”,并向国家商标局申请获批,品牌案例在区域内得到行业主管部门推广并受到媒介关注,先后荣获山东省、青岛市“物业服务行业文明标兵企业”“山东省服务名牌”“青岛市服务名牌”“青岛市优秀物业服务企业”“十佳物业服务企业”等荣誉称号,品牌效益不断放大。2017年,城发物业创建党建品牌“诚心向党,用心呵护生活”,与业务品牌高度融合。立足社区阵地,与小区属地街道、社区居委会、社区党员形成联建共建机制;坚持党建引领,开展了让党徽闪耀、党员下

基层、党群共建等专项活动,让支部主题党日活动走进社区、服务社区,不断深化文明创建、红色社区主题建设成效。

做好品牌传播

城发物业设立自有门户网站、新浪微博、抖音、官方微信公众号以及企业内刊等品牌宣传平台,定期做好企业动态宣传;搭建品牌宣传矩阵,包括内部自媒平台和外部不同媒体,每季度不少于一次更新;城发物业总部、各在管项目,服务窗口对企业的办事制度、公众流程、服务理念、24小时客户诉求受理方式等均以看板形式向顾客公示,严格按章办事,接受客户监督;每年定期展示对客户们的服务承诺及服务承诺完成结果,定期组织业主恳谈日、业主开放日、社区活动等,时时接受业主们的监督。通过以上品牌语系的搭建,城发物业的品牌美誉度不断提升,客户满意度和满意率也连年提升。

总之,随着经济发展,传统物业服务已不能满足客户需求,业主的个性化、定制化服务需求越来越大。伴随着客户需求的变化,物业服务不再是千人一面,一成不变,物业服务的品牌个性被赋予了不同的含义和形象。正如中国物业管理协会会长沈建忠指出的那样,品牌建设是改善物业服务供给结构,促进企业提质、增效、升级的重要抓手。物业服务企业只有通过不断创新,不断进行品牌建设和服务升级,才能实现更快更稳的发展!◇



城发物业召开节后收心及新年工作部署大会

一元复始,万象更新,为凝心聚力,统一干劲,物业公司于节后上班第一天召开员工收心及新年工作部署大会。会议由公司执行董事朱胜华主持,分管领导和全体负责人参加会议。

会上,各负责人依次汇报了节日期间值班工作和节后工作计划,业务部门通报了节假日期间对各单位值班检查情况,对表现突出的项目提出表扬。会议组织学习了公司2021年服务质量提升方案,对年度经营任务和服务质量提升工作做出

具体部署。

朱胜华强调,2020年城发物业在集团公司坚强领导下,在疫情防控、山火暴雨、低温严寒面前,迎难而上、攻坚克难,较好完成了全年经营工作。春节假期已经结束,各单位要向节假日期间坚守岗位的职工给予肯定,立即召开节后员工收心和工作动员会,将目标层层压实、压力层层传导。2021年,全体员工要继续保持目标不变、力度不减的工作定力,深耕经营市场,不忘服务初心,重点在服务意识、服务形象、服务能力、



服务体验方面下功夫,努力为客户创造更高的服务价值。

征途漫漫,惟有奋斗,各项项目负责人表示在2021年度工作中,要锐意进取,发奋图强,为企业发展做出新的贡献。

深深祝福迎新春 浓浓年味辞旧岁

——城发物业开展寻找“年味”活动

对于很多人来说,“年味”在不同人记忆中是不同的色彩和味道,红红的对联,彩色的风车,噼里啪啦的鞭炮,冒着热气腾腾的丰盛菜肴,闪着温暖火光的灯笼……“年”似乎永远藏在我们记忆中,一代代传承下去。近年来,随着人们生活节奏加快,“年味”似乎变得越来越淡,为寻找年的独特味道,唤醒大家关于年的记忆,城发物业开展了寻找“年味”主题活动。

说起“年”来,春联和福贴自然是必不可少的,城发物业精心准备了春联、福贴和窗花,将承载着爱心的“福袋”送至业主手中,将春联和福字贴在门上,迎“福”归来。

对于很多人来说,“年味”在不同人记忆中是不同的色彩和味道,红红的对联,彩色的风车,噼里啪啦的鞭炮,冒着热气腾腾的丰盛菜肴,闪着温暖火光的灯笼……“年”似乎永远藏在我们记忆中,一代代传承下去。近年来,随着人们生活节奏加快,“年味”似乎变得越来越淡,为寻找年的独特味道,唤醒大家关于年的记忆,城发物业开展了寻找“年味”主题活动。

说起“年”来,春联和福贴自

然是必不可少的,城发物业精心准备了春联、福贴和窗花,将承载着爱心的“福袋”送至业主手中,将春联和福字贴在门上,迎“福”归来。

年是什么?年是幸福的忙碌,是收获的喜悦,是短暂的体整,是温暖的未来……年是期盼更是祝福,城发物业用深深的祝福和丰富的装扮唤醒人们关于年的记忆,愿所有人新春快乐,平安健康!



城发物业举行 2021 年度目标责任书签约仪式

1月29日,城发物业举行2021年度目标责任书签约仪式,公司执行董事朱胜华分别与各部门、实体、中心负责人签订目标责任书。

2020年,城发物业在集团公司坚强领导下,齐心应战新冠疫情、山火和洪灾、严寒恶劣天气等突发事件,努力克服诸多不利和变化因素,超额完成全年经营目标任务。为及时总结经验,更好完成集团公司下达的经营目标,物业公司



多次召开专题会研究指标科学分解,最终确定了各单位年度KPI指标。通过签订目标责任书,将公司指标做到层层分解和责任压实,使各经营单位有了明晰的目标方向和工作重点,为高效推进2021年经营工

作打下坚实基础。

朱胜华在签约仪式上强调,全体中层已接下沉甸甸的目标责任书,这既是一种资格和荣耀,也是一份信任和担当,大家要锁定目标,带领团队奋勇向前。公司全员上下要团结一心,不畏艰难,向目标发起冲锋,力争年终再创佳绩。仪式结束后,大家纷纷表示要化压力为动力,坚定信心、鼓足干劲,加大马力向前奔跑,向公司交上一份满意答卷。

辞旧迎新 岁寒心暖

——城发物业开展节前一线员工慰问活动

2月7日—8日,在传统新春佳节即将来临之际,城发物业公司领导班子成员深入在管服务项目,为奋战在一线的员工送去温暖和祝福。

作为一个特殊行业,一年365天昼夜不休,即使在春节这个寓意万家团圆的日子里,物业一线人员仍需在岗值守和服务。2021年春节,国内疫情形势虽有好转,但防控压力不减,物业公司员工认真落实疫情防控

规定,毅然放弃返乡休假,选择坚守岗位、就地过年。为表达公司对一线员工关爱,物业公司执行董事朱胜华带领班子成员和职能部门负责人,赴各在管项目看望坚守岗位的一线员工,为他们送去了水果等新春慰问物品,向在春节期间坚守岗位的他们表示感谢,并送上了真挚的新春祝福。慰问结束后,公司领导开展了节前安全生产检查,认真检查各项目疫

情防控和节前安全、服务保障情况,嘱咐大家在春节期间一定要把安全工作抓牢抓实,确保广大业主度过一个平安团圆的新年。

慰问行动使一线员工倍受鼓舞,员工们纷纷感谢公司的暖心关怀,一致表示要坚守岗位,认真工作,为广大业主祥和过年保驾护航。



品牌建设之我见

品牌的建立并不是一朝一夕就能完成的,它是一个识别、沉淀、积累、纠偏的过程,需要随着时间发展和受众需求不断总结和完善。

近年来,伴随着行业兼并重组浪潮的推进,物业服务企业品牌价值的作用得以充分彰显。头部品牌企业发展规模不断扩大,在市场兼并重组浪潮中占尽先机,没有品牌竞争力的企业则发展受阻。这促使业界企业更加重视品牌建设,但是,品牌的建立并不是一朝一夕就能完成的,它是一个识别、沉淀、积累、纠偏的过程,需要随着时间发展和受众需求不断总结和完善。笔者认为,品牌建设需要把握以下要点。

深度挖掘客户需求

品牌建设的第一步是要精准把握服务群体需求,明确企业品牌与竞争对手的差异,确立品牌基因。而品牌基因要结合好主业特征以及客户心理需求,也就是说我们品牌理念要与服务群体需求契合,这样更利于品牌推广和客户认知。为把握服务群体需求,笔者所在的城发集团(青岛)物业经营有限公司(以下简称“城发物业”)每月会安排分区管家对辖区顾客组织入户走访,公司400大数据中心每月对客户组织满意度调查,旨在通过多种方式了解客户潜在需求和意见建议。收集到客户的意见建议以后,城发物业

当企业品牌建设的内在驱动力已经足够强大,提高品牌认知度,强化受众对品牌的核心价值和品牌个性的理解便成为品牌建设的重要环节,这个环节就是品牌语系的搭建。

从客户需求出发,提供室内维修、房屋代租代管、公共事业费用代缴、商品配送以及家政、居家养老等特色增值服务,努力满足客户个性化服务需求。在对客户输出个性化服务时,首先围绕客户需求展开策划,对于客户信息做到绝对保密。当服务资源受限时,公司及及时通过整合社会资源方式,尽可能为客户提供多种选择,让客户选出最满意、最实惠的产品;公司为客户提供家政服务、居家养老服务以及农产品配送服务,其产品核心定位为“产品质量和对客服务高于市场,产品价格低于市场”,真正做到客户利益至上,让客户省心、放心和贴心。

统一员工行为规范

企业员工是企业品牌的推广者,任何一名为客户提供服务的员工都代表着企业形象;对于服务受众来说,为他提供服务的员工什么形象,这个企业留给他的就是什么形象。因此,建立完善的企业文化和规章制度,让员工与企业融为一体,是企业品牌建设的重要环节。为统一员工行为,使员工更好地理解 and 践行企业服务理念,城发物业提出员工在日常工作中需要执行六



争做贴心秩序维护员



贴心帮扶



植树种花



凝聚共识谋发展?统一思想再出发——集团总结分析答辩会侧记

2021年1月22日至23日,一年一度的经营分析会如约而至,与以往不同的是这次会议增加了班子集体上台、问题答辩、现场交流等内容。两天的时间,经营团队聚焦工作重点,查找问题短板,分析研判形势,交流碰撞思想,科学谋划方向,会议给大家带来了触动,形成了共识。这次会议,将在2021年的经营中持续发挥作用,指导各板块、各公司调结构、补短板、聚合力、开新局。

2020年是极不寻常的一年。回望一年的发展,有区重点项目建设、疫情减免租金等的“城发担当”,有主业板块稳定发展、五年战略落地实施的“城发质量”,有全出竞进、绩效薪酬改革的

“城发探索”,有党建引领保障有力、支部建设多点开花的“红色力量”……集团党委带领员工,以强烈的使命感和担当精神,以改革激发体制机制活力和发展动力,集团经营业绩稳中有升,发展活力持续增强。

2021年将是集团发展史上极为艰难的一年。步履维艰的一年,却也最能反应集团发展的韧性,机遇与挑战同在,心有所信,方能致远。

我们要以战略为引领,立足一体两翼,布局新兴产业,打通“内外双循环”,以市场化为导向激发主体活力,增加企业利润,优化运行效率。

我们要进一步提高工作标准。寻标对标,争先进位、在“精准发

力、深化提升”上下功夫,善于攻克工作难点,善于总结经验,努力实现工作新突破。

我们要聚合力、重协同,集团内部“政令畅通”、心意相通,各板块协同共进、互利共生,团队组织力出一孔、正气充盈。

站在2021年新起点展望未来,唯以创新破题,以改革拓路,集团方能“稳中有进、进中求质”。面对自身的不完美,面对未来的不确定性,我们最好的方式就是拥抱变更,更新自我,用求真务实、专业职业、持之以恒的精神,以行动战胜焦虑,以自律应对挑战。

新的一年,祝福全体城发人!

摘自集团网站

情系工地暖人心! 城发集团领导走访慰问企业留青过年人员

春节将至,为防控疫情,响应“就地过年”号召,今年春节,大批城市建设者纷纷选择留青过年。在这个特殊的时期,为了让建筑工地留青过年人员感受到身边的温暖,2月8日下午,城发集团党委副书记、总裁包振宇,城发集团党政办公室主任王晓东,城发集团(青岛)启盛公司总经理彭雄伟等在工作人员的陪同下,一行人前往青岛理工大学项目工地现场,走访慰问“就地过年”不能回家团聚的建筑工人,为他们送去慰问品和新春祝福。

慰问现场,总裁包振宇一行首先深入理工大学图书馆等建筑工地,查看工程进展和春



节期间项目建设安排情况,询问、了解他们在项目上的工作和困难,以及项目质量、安全、后勤保障、安全疫情防控等。包振宇与一线施工人员亲切交流,充分肯定他们的辛勤工作,叮嘱项目部要做好春节前后的安全生产工作。他感谢大家响应倡议就地过年,并祝愿大家能够在此度过一个温暖祥和的新年。

慰问的同时还给一线施工人员发放了生猪肉、水果、米面粮油、水饺等慰问品,表达对他们春

节期间坚守岗位、留青过年的感谢和慰问。施工人员纷纷表示感谢城发集团领导的关怀,将以良好的工作热情和态度回报集团的关爱。

据悉,为响应国家号召,配合政府有关部门疫情防控要求,城发集团积极展开春节期间稳岗留工工作,鼓励员工“就地留守过年”。此次春节慰问,也是城发集团发扬人文精神,以感恩和温暖致敬为疫情防控做出贡献的“就地过年”工作人员的体现。辞旧迎新之际,走访慰问显真情,情系工地暖人心,也希望这份温暖能传递到更多城发人的心里,共度温馨佳节,共谱建设新篇。

摘自集团网站