

# 二十年成就辉煌，实干铸就未来

## 从小到大，从弱到强，蓬勃发展的山东新厦物业管理有限公司

山东新厦物业管理有限公司从1999年4月注册成立至今，已整整走过了二十个春秋。二十年来，公司从无到有，从小到大，从弱到强，从芽到苗，再到如今的参天大树，一步一个脚印地跋涉前行。从只有一个小区发展到今天全委项目近百个；从只有物业公司到如今拥有山东新厦机电设备工程有限公司、山东新厦蓝树谷旅游景区管理有限公司和60多个成熟的服务中心；从只有几张办公桌几个员工，发展到今天的员工1500多名。公司紧密围绕“抓管理、树品牌、上规模”的企业发展思路，始终秉承“以人为本，用心做事，贴心服务，不断满足和超越业主的需求”的服务理念，认真贯彻“创新高效，贴心服务，顾客满意，铸造名牌”的质量方针，坚持走社会化、专业化、市场化的道路，形成了“专业服务持续提升，体系认证持续改进，行业竞争脱颖而出，企业文化多元发展”的良好格局，率先成为平度市首个“物业管理国家一级资质”的企业，并获得了省、青州市的多项荣誉。这些成绩的取得，凝聚着各级政府和社会各界的关爱和帮助，凝聚着全体新厦物业人的智慧和汗水。

### 诚信服务铺就辉煌路

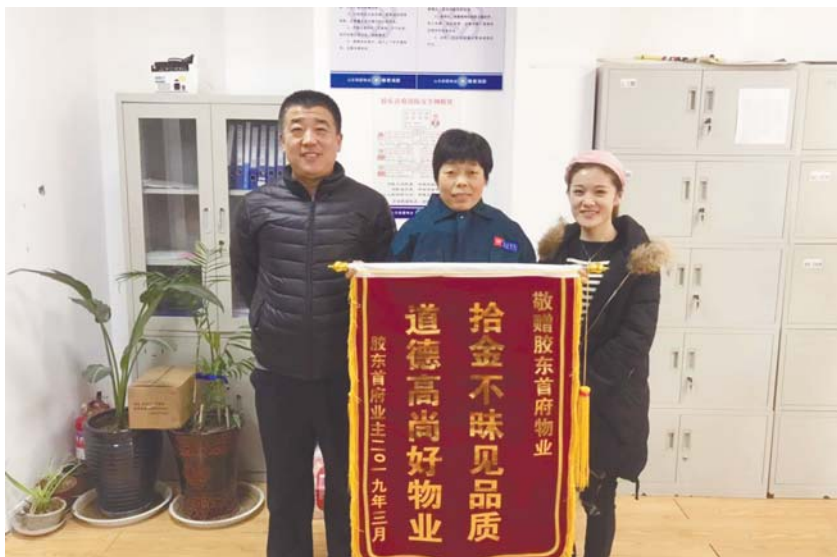
走诚信之路是新厦物业的成功之本，是新厦物业安身立命最基本的经营原则。孙文韬总经理说，“我们的上帝，就是业主”。诚信服务，体现在日常工作的始终：

1. 严格履约，履行物业服务合同；
2. 兑现承诺，也就是服务的时间和效率，必须一诺千金，一言九鼎，不能说了话不算数。在接受业主诉求时，守时=守信，失时=失信，这是“时间”和“效率”的检验。业主家中断电了，跑水了，承诺“接到业主诉求15分钟到现场”，就必须在规定时间内到达。规定“小修不过夜，大修限时完”，就必须按照承诺及时去，并保证修得好。通过报纸、电视、宣传栏、微信公众号等大众传媒对服务质量标准、服务范围、服务时间悉数进行了承诺，并公之于众。专门成立了24小时服务热线，全天候值班，处理8小时之外的突发应急事故，对辖区业主的各种报修均实行免费人工服务，保障了公司诚信服务的生命线和绿色通道。
3. 服务质量标准，不能缩水，不能缺斤短两。要做到诚信服务，员工的执行力（包括责任心、时效观念和技术技能）是物业诚信服务的最终保证。一是经常性对员工进行服务意识、服务理念，特别是诚信服务规范的教育；二是强化服务质量标准、制度、岗位责任的建立、健全；三是执行、检查和实行严格的奖惩；四是专业员工的选配和专业技能的保证。只有使每个员工都成为精兵强将，使之做到“召之能来，来之能战，战之能胜”，才能把诚信服务落实到每个员工头上，体现在每一项业主诉求问题处理上。

20年来，正是诚信使新厦物业赢得平度广大业主的信任，从原先的上门找业务，到现在业务主动找上门，管理业态、服务面积不断扩大，累计管理面积近千万平方米，服务业主四万余户。先后被山东省、青州市工商行政管理局授予“守合同重信用”荣誉称号。

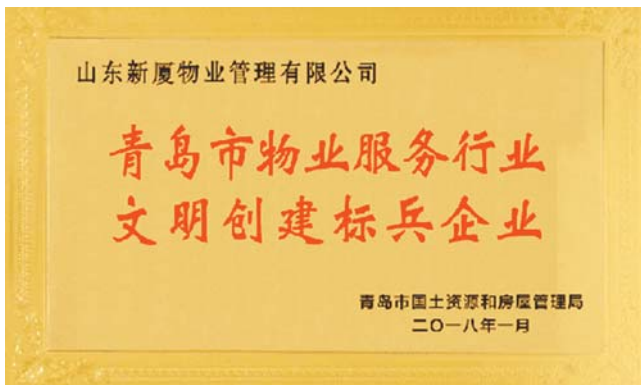
### 品牌带动赢得市场

新厦物业每接管一个物业管理项目，就要树立一面新厦的旗帜。这旗帜就是新厦物业优质化、亲情化服务，让业主满意的品质。2009年公司先后在国家工商总局



▲ 物业收到业主送来的锦旗。

▲ “守合同重信用”企业。



▲ 青岛市物业服务行业文明创建标兵企业。



▲ 管辖服务 鼎峰·瑞平中心项目。



▲ 及时排除电梯故障。

注册了“新厦物业”和“情意满园”两个品牌商标，以提供特色物业服务为基础，实

现全业态多元化的组合，通过管理技术创新，打磨设施设备管理技能、实施精细化

服务，不断满足并超越广大业主对生活环境的改善，努力为他们提供舒适、安全的工作生活环境，实现服务零距离，满意全方位。2000年，平度市办公区域的物业管理是个空白，公司的决策者们紧紧抓住这个市场，主动出击，高标准、高起点管好项目。在管理质量上，力求比业主需要做得更好。在日常生活中，坚持“过程与结果双满意”的宗旨，树立诚信意识，取得了良好的经济效益和社会效益，服务项目收费率达到100%。使“新厦牌”得到业主的认可和赞同，并成功塑造了高端商务综合服务与城市高尚住宅物业服务为代表的双子品牌形象。

同时，公司还积极发动基层各物管中心打造品牌，夯实品牌创建基础。广泛动员，推出一系列的子品牌，在全公司营造浓厚的服务业名牌创建氛围。开展了创建“品牌物管中心”、“品牌标兵”活动，把公司服务业名牌的创建与争创“品牌物管中心”结合起来，整体推进服务业名牌的质量。充分发挥工作职能、服务特色和时代风貌。

二十年弹指一挥，但对新厦人而言却意义非凡。新厦的二十年是发展的二十年，是奋斗的二十年，同时也是不平凡的二十年！

历经二十年风霜，山东新厦物业人以顽强拼搏、不畏困难的精神和敏锐的市场洞察力，以敢为天下先的勇气，抓住机遇，锐意进取，在市场经济大潮中奋勇搏击，用勤劳的双手和聪明的智慧书写了新厦物业的历史，创造了属于自己的辉煌。随着管理规模的不断扩大，服务品质的持续提升，建立了在业内的知名度和美誉度，跨入了青州市和平度市本土物管品牌的第一方阵！发展的事实、骄人的业绩向世人宣告：发展源于梦想，基于奋斗，重于坚持！

青春新厦风华正茂，我们深信：有二十年的坚实基础和积累的经验，有上级党委、公司高层的正确领导，有广大员工的共同努力，有社会各界的关爱支持，山东新厦物业必将迈出更加矫健的步伐，走得更加成熟快捷，迈向事业的巅峰，走向下一个更加辉煌的十年，二十年！

### 企业名片

山东新厦物业管理有限公司，注册资金500万元，系国家一级物业管理资质，青岛市物业管理协会副会长单位。现有员工1500余人，其中吸纳社会下岗待业及闲散人员500多人。服务业态包括机关、行政办公区、中高档住宅区、高层写字楼、医院、大型商场、汽车站等，管理面积达700万平方米，服务业主4万余户。公司先后通过了ISO9001质量管理体系ISO14001环境体系认证和OHSAS18001职业健康安全体系认证。具有注册商标两个：“新厦物业”，“情意满园”。在2011年评选的“2010年度山东省物业服务综合实力”排名中位列26位。

历年来，公司先后获得“青岛市十佳物业企业”，“青岛市首届十佳物业服务品牌企业”和“青岛市十佳优秀企业”称号。2017年9月被青州市工商行政管理局授予“守合同重信用”企业资格。2017年和2018年连续被评为“青岛市物业服务行业文明创建标兵企业”。2018年底被山东省工商管理总局授予“2016-2017年度守合同重信用”企业资格。公司管理服务的多个项目获得山东省、青岛市“物业管理优秀项目”称号。

2015年7月注册成立了机电设备工程有限公司，分别取得了电梯安装维保资质和消防维保资质证书，专门为特种设备提供维保服务。文/图 杨磊 郭明洋