



# 东晨物业为您提供管家式服务

## 专访山东东晨物业管理有限公司董事长李华山

本报记者 王颜

山东东晨物业管理有限公司由最初物业管理行业的新来者、小字辈，到今天集团化的运作模式，公司服务项目涵盖了中高档小区、商业大厦、学校及政府办公楼等，公司的服务项目相继赢得了“市园林式小区”、“市平安示范小区”、“全国物业管理优秀示范小区”、“山东省金牌管家”等荣誉称号。

18日，记者走进山东东晨物业管理有限公司，就公司的管理理念、品牌意识、未来发展等问题，对公司董事长李华山进行了专访。



东晨物业管理有限公司董事长李华山。

### 专业化发展业务覆盖全省

记者:李总您好,据了解,山东东晨物业管理有限公司成立之初是一家名不见经传的小公司,那么经过几年的发展,目前公司发展情况如何?

李华山:山东东晨物业管理有限公司注册资金500万元,是国家物业管理一级资质企业、中国物业管理协会常务理事单位、山东省优秀物业管理企业。2010年又顺利

通过了GB/T191001-2008 IDISO9001:2008国际质量管理体系认证。公司的员工也由最初几十个人,到现在3000余人。经营规模不断壮大,经营业绩一路攀升。

记者:公司目前的业务范围都有哪些,涵盖了哪些区域?

李华山:公司业务范围广泛包含物业服务、卫生保洁、园林绿化、装饰装修等内容。服务类型涵盖了

中高档小区、商业大厦、学校及政府办公楼等,其中在泰安、济宁、临沂等地区接管各类项目20余个,公司下设泰安分公司、济宁分公司、临沂分公司、菏泽分公司,接管物业项目覆盖全省,并在河北、内蒙古、贵州等地陆续开展物业管理服务业务,全力以赴进军全国物业管理市场。

### 注重细节提供管家式服务

记者:公司从最初的新来者、小字辈,到今天步入了规范化、专业化发展的新阶段,公司肯定有自己独特的管理理念和模式,能简单介绍一下吗?

李华山:山东东晨物业管理有限公司致力于成为省内一流水准的物业管理公司,为客户提供最佳的服务,并满足他们的需求。“为客户提供最优秀的服务”是我们的信条也是我们的使命,在实际工作中也紧紧按照这一要求来做。

比如,为明确和落实公司各管理处经营管理责任,提高物业管理质量和经营效益,确保公司年度经

营管理目标的实现,公司特制订了目标责任书。责任书设置了服务项目和标准。例如,在基本服务一项中,要求工作人员耐心礼貌受理小区服务申请、报修、求助、建议、询问、投诉等各类信息并做好记录,及时处理和回访。环境卫生管理方面要求小区路面、绿化丛中无果皮、纸屑、烟盒、饮料瓶、塑料盒等垃圾,路面无积水,房屋共用部位保持清洁,无乱贴、乱画、无堆放杂物;楼梯扶手、天台、可擦及的公用玻璃等保持洁净;公共设施定期清洁;无卫生死角。公司几乎将管理小区的每个细节都考虑在内,确保

小区业主的满意。在公司重点服务场所,岗位实行了星级服务管理体系。按照员工每月的考核分数来确定五个星级。通过质量标准化考核和五星级服务管理体系运行,考核结果和每个人的效益工资、绩效奖金挂钩,并按比例进行奖惩,促使员工在细节服务上下功夫,上标准岗,干标准活,充分调动了全体员工的工作积极性,服务质量得到了进一步提升,受到业主好评。正是在管理中注重细节,成就了我们高品质的服务。

### 文化建设架起沟通桥梁

记者:企业文化是企业的灵魂,是推动企业发展的不竭动力,公司在日常工作中是如何加强企业文化建设的?

李华山:公司在企业文化、精神文明建设上不仅加强对员工自觉规范意识的培养,要求员工具备全局思想意识,还通过多种形式的企业文化宣传,设置宣传栏等,引导员工树立牢固的认同感和归属感。公司注重个人与个人、个人与

公司、公司与业主之间坦诚沟通与合作,通过业主座谈会、文体娱乐等大量活动,搭建了一个沟通的桥梁,增强了物业与业主的交流和情感沟通。正是公司在管理服务中注重以人为本,提倡人性化服务,以微笑服务、亲情服务和规范服务来赢得业主的满意和信任。

付出总有回报,经过我们全体工作人员的努力和精心服务,2009年,公司顺利当选为中国物业管理

协会常务理事单位,连续四年被评为市级优秀物业管理企业,并获得“山东省金牌管家”、“泰安市消费者满意单位”等荣誉称号;公司党支部自2009年成立以来连续连续两年获得“优秀党支部”称号;所接管的同圆·锦绣城小区获得“2010年全国物业管理示范住宅小区”、“2009年山东省物业管理示范住宅小区”等荣誉称号。

### 加快发展争创行业百强企业

记者:今年是物业管理改革发展30周年,对物业行业来说是具有重要意义的一年。那么对公司来说,今年的任务是什么?

李华山:今年应该说是公司保项目,提升现有项目品质的一年。2010年,公司顺利升为一级物业管理资质,公司的市场需求量也因此

成倍上涨,招标单位以及前来参观单位有了大幅增长。公司如何提升现有的服务工作,是今年第一项主题。为此,东晨人必须紧紧围绕在公司“精诚服务、人文关怀”的八字方针上来,为公司品牌建设奠定坚实的基础。

除此之外,根据目前公司的经

济实力,服务面积,管理团队以及管理理念等,公司已经递交了《全国物业服务企业综合实力100强》申请书,东晨员工正以积极饱满的热情,投身到公司的发展中来,希望在不久的将来,东晨物业管理公司成为全国物业服务企业综合实力100强中的一员。

### 企业荣誉

