

# 打造“三精化模式”，节能减排成亮点

## 中土物业：政府机关后勤服务专家

寻找标杆物业

品牌：济南市住房和城乡建设局（城市更新局）  
主办：开鲁路、济南物业管理行业协会

本报记者 魏新丽 喻雯  
实习生 赵夏晔

### 夏天会议提前20分钟倒水 人性化服务展示高标准

在山东省本土物业企业中，中土物业管理集团属于资历较老的物业企业之一。自1993年成立之初，中土物业便开始探索什么样的物业服务让客户更加满意，从2006年起，开始着手进行标准化的尝试，可以称作是行业的先行者。“物业管理的本质是服务，物业必须提供更加规范化、标准化、专业化的服务，才能满足业主的服务需求。”中土物业管理集团有限公司总经理岳锋说。

中土物业管理集团是一家综合多种业态的物业管理公司，在行政后期物业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，成为“政府机关后勤服务专家”。

在此次济南市物业服务团体标准编写中，中土物业承担会议服务标准的编写。此前，中土物业已经将机关客服管理标准编制成册在公司内部作为管理规范制度，在这个手册中明确了会前、会中、会后的会议接待服务规范。比如，照明系统和空调调温器区分冬季与夏季的温度控制，至于茶杯、玻璃杯、签到台、茶叶、小毛巾等物件的摆放，都有严格要求，细节之处体现规范和标准。



中土物业工作人员按照标准化流程进行会议服务。 本报记者 周青先 摄

“杯子摆正在座席右上方位置，夏天在会前20分钟就要倒好水，会议中10到20分钟续一次水，水要续至七分满。”中土物业会务服务组工作人员介绍。

标准化是以人性化服务为基础诞生的，而人性化服务就是要站在服务对象的角度考虑，提前将对方的所需所想做好。

### 每个项目都有节能手册 一个车库一年能省十几万

由于政府机关物业业态的特殊性，项目对节能要求较高，考虑到业主的这一诉求，中土物业在标准化建设中加强了节能减排的标准，成为公司服务的亮点。

在中土物业负责的济南某机关单

位的地下车库里，记者看到有一半的灯并没有亮。“现在车库有780多根节能灯，正常使用了300多根，基本能保证车库照明正常运行，一根40瓦按照400根算一年车库就能省下十几万元电费。”该项目的项目经理郭建波说。

“楼道里面照明，二楼白天不开；三、四、五、六楼因为一侧封闭，是间隔开。”郭建波说。项目大楼当初设计之时有一套智能控制，工作人员可以实时监控，根据天气随时调整照明情况。

中土物业的每个项目都有节能手册和方案，公共区域所有设备的运行都有明确的规范。“政府机关倡导节能，因此在服务方面，我们要打造节约的服务体系。”岳锋说。

### 个性化定制实操手册 服务专业化标准化和精细化

为了进行标准化建设，中土物业成立了专门的编写团队，针对不同层级、部门、岗位，编写了包括集团标准手册、分公司职能管理手册、分公司制度汇编和物业管理处实操手册等一系列集团规范化管理文件。

在中土物业的总部，记者看到办公室桌子上摆着一套物业标准手册，其中包括秩序维护管理、工程管理、保洁绿化等物业常规服务的标准。

“在物业服务领域只有反映行业特征和规则的基本标准，没有普遍适用全行业所有领域的普适标准和万能规则。”岳锋说，“物业项目由于物业类型和所处的地区不同，存在较大的个性化差异。在建立完善的标准体系后，可以通过收集分析不同项目之间的共性和个性化服务特点，根据物业项目的实际情况和客户需求进行完善。”

“在我们标准化手册的基础上，根据每个项目的特点，单独设立一本实操手册。”岳锋介绍说。在实践过程中，中土物业形成了“三全模式”（全天候、全过程、全岗位），“三心模式”（责任心、耐心、细心），“三比模式”（比技能、比工作量、比满意度），“三精化模式”（精细化管理、精细化作业、精细化服务）的标准化基本理念和管理特色。

在行业竞争日益加剧的情况下，中土物业也正借助新理念、新技术和新思维，持续改进经营和发展模式，不断进行专业化、标准化和精细化的服务创新，努力顺应时代发展，促进自身的转型升级，全面提升物业管理服务品质和服务效率。

# 济南再添一所民办初中学校

## 高新区海川中学全日制寄宿，现开始招生，9月1日开学

省城今秋再添一所民办初中！济南高新区首所民办初中——济南高新区海川中学将于9月1日正式开学。据悉，海川中学现已接受报名，全日制寄宿，小班化教学，每班30人，首批计划招生120人。

本报记者 李飞

### 高新区首所民办初中 今年招初一新生4个班120人

5月31日上午，济南高新区海川中学举行成立仪式，这也是高新区第一所民办初中学校。

济南高新区海川中学创办于2017年5月，由济高基础教育集团与高新区实验中学联合创办，是一所办学形式开放多元、外语教学特色鲜明、注重中西方文化融合的现代化民办学校。

学校面向济南市招生，首批计划招收初中一年级学生4个班，每班30人，共120人。学校面向全国引进优秀管理干部、名师，组成优秀管理、教学团队，实现优质办学。

根据学校招生政策，海川中学开学时间为今年9月1日，每学期学费为6000元，实行全日制寄宿，每两周放一次假。该校毕业生可报考哪些高中呢？据了解，学生可根据成绩自主选择高中学校。

针对初一的孩子年龄小，自理能力差，对于即将开始的寄宿制生活，学校也做了周密安排，学校每班配有一名专职大学本科以上学历生活老师，负责学生生活区的休息、卫生、内务整理、生活习惯的培养。“因为是小班化教学，每班30



5月31日上午，高新区海川中学揭牌成立。 本报记者 李飞 通讯员 王广辉 摄

相关链接

高新区海川中学开始招生

据了解，高新区海川中学目前已经开始面向社会招生，学生可通过以下两种方式进行报名。

方式一：电话预约报名。预约报名电话：88767227、88752588。王老师：15562417226；王老师：18764151490。（拨打时间：每天8点—21点）

方式二：现场报名：学生携带户

### 设立奖学金和奖学券 级部前10名每学期奖3000元

“这所学校不仅仅传授学生知

识，更重要的是培养学生的“学习力。”高一鸣表示，会积极构建学校、家庭间的沟通与合作，成立家委会、家长学校，通过真诚沟通、相互合作、培训学习，使学校家庭形成合力共促学生发展。

值得一提的是，为奖励优秀学生，学校还设立了奖学金，级部前10名学生奖学金为每学期3000元，前20名每学期2000元。

在日常学习、团队合作等方面，还设立“奖学券”，每年拿出专项资金对各班级内学习、纪律、内务、班级活动等方面表现突出的学习团体进行奖励，学生可用“奖学券”在学校超市购买牛奶、水果及学习用品等。

学校办学定位为在“自主学习、自我教育、自觉发展”理念的引领下，培养具有中国情怀、国际眼光、全球视野的高素质世界公民。

其中，“三自教育”是学校教育最大的特色，学校将利用“导学用大课堂”着力培养学生的自主学习能力，通过“自我教育”课程引领培养学生良好的自我教育能力。

另外，通过开展丰富多彩的校园活动课程，比如定期举行读书节、外语节、科技体育节、艺术节活动，聘请民间艺人进校为学生教授藤编、碑刻、剪纸等传统工艺，还开设古筝、琵琶、二胡、刺绣、书法、围棋、陶艺等具有浓厚中国文化特色的课程，供学生自主选择。“通过学生的自我认识、自主选择，为将来人生的自觉发展奠定坚实的基础。”高一鸣说。

记者在发布会现场获悉，为了促进海川中学国际化办学，学校还与世天国际教育集团进行了现场签约。