



品质绽放 无问西东

明德集团召开 2018 “服务质量提升年” 动员大会

为响应中国物业管理协会“服务质量提升年”的号召，总结梳理 2017 年品质存在的问题及不足，全面部署 2018 年持续提升服务品质的一系列工作，4 月 21 日，山东明德物业管理集团有限公司召开 2018 “服务质量提升年” 动员大会，秉承“超值服务，精益求精”的服务理念，大力提升物业服务品质和业主满意度，推动物业服务转型升级。

明德集团董事长刘德明，执行总裁王正坤，集团副总裁陈雅慧、赵鹏、杜明党、陈增恩、邹心忠、杨万朋、金艺，集团本部高级专业经理以上人员，山东省内的城市公司、专业公司、合作公司总经理助理以上人员等现场参会；省外各城市公司总经理、副总经理，运营条线全体人员、各服务中心经理通过视频参会，共计 600 余人。本次会议特别邀请了山东省质量监督相关领导单位领导及中国物业管理协会行业发展研究中心研究员、全国物业服务标准化技术委员会委员、中国物业管理协会标准化工作委员会委员王兆春就物业行业标准化、专业化、精细化发展做专题报告。

董事长刘德明作重要讲话 明德发展必须以高品质服务为基础



集团董事长刘德明

在动员大会上，集团董事长刘德明作重要讲话。

十九大会议上，习近平总书记对我国发展做出了重要的论断：我国经

济发展的基本特征是由高速增长阶段转向高质量发展阶段。针对供给侧结

构性改革，习近平总书记提出了“三去一降一补”。

刘德明董事长说，对物业行业来说，“去产能”显得尤为重要。物业行业中低端服务过剩，而高端服务仍然供给不足。中国发展进入新时代，而物业行业发展的不平衡、不充分，对明德来说是挑战也是机遇。

决战在市场，决胜在品质。明德的发展也必须是以“高品质的服务”为基础。只有“高品质的服务”才能关注到股东的核心利益；只有“高品质的服务”才能助力我们的市场拓展，以品质赢得存量市场，以口碑赢得增量市场；只有“高品质的服务”，才能提升明德的品牌价值；只有“高品质的服务”，才能真正做到成本最优；只有“高品质的服务”，才能助力我们的多种经营服务开展。

刘德明董事长部署六大措施，全面推动明德服务品质再升级。

第一，标准。标准先行，标准化才能规模化。明德集团致力于标准化建设，而如何把标准化做深做透，如何做先进标准，是我们提升服务品质必须要思考的，我们要打造有深度的

标杆项目，有亮点的标杆项目。

第二，人才。提高用人标准，打造一流团队。以高水平打造专业团队，比如客服、工程团队等，全面提升服务质量。

第三，奖惩。奖罚分明，建立外包供应商优胜劣汰机制，培养战略合作伙伴。

第四，质量。特别对于住宅业态来说，关口前移，从销售环节建立起与业主的沟通渠道，并强化早期介入和承接查验，一户一验。

第五，体系。发挥集成指挥中心和呼叫中心的作用，完善集团本部、城市公司、服务中心三级品质检查体系落地。

第六，监督。聘请“义务监督员”，出台业主委员会制管理办法，用好满意度调查的抓手，加大外界督促检查力度。

“服务质量提升年”的工作关键在于“贵在落实，重在实干”，要求我们的干部队伍靠“实”、“专”、“真”带头，既要想干、敢干、积极干，又要能干、会干、善于干，用勤奋和细节两大法宝，创造服务的“满意”和“惊喜”。

执行总裁王正坤动员讲话 以精品意识踏踏实实做好品质



集团执行总裁王正坤

执行总裁王正坤首先为大会致辞，作动员讲话。秉承工匠精神和诚信服务，中国

物业管理协会将 2018 年的主题定为“服务质量提升年”，响应号召，明德集团召开 2018 年“服务质量提升年”

动员大会，夯实品质基础，全面推动服务质量升级。明德集团成立 14 年来，一直致

力于服务品质建设。站在新的历史起点上，走进新时代，时代对物业行业提出了新的要求，人们对美好生活的向往对物业服务提出了更高的要求。2017 年以来，集团强化品质管理，重点推进“管理数字化，服务专业化，流程标准化，操作机械化”四化建设落地，提升服务品质。

首先，品质检查常态化，现场管理水平不断提升，由集团董事长牵头成立品质巡查组，品质巡查项目覆盖率 100%。

第二，管理数字化迭代更新，助推服务转型升级。2017 年完成集团云管理平台决策分析模块“明德战图”及移动端“看报表”阶段性开发，以大数据系统实现实时管理。

第三，大力提升专业化服务水平，引进先进的专业化供应商，对供应商进行优胜劣汰。

第四，机械作业能力不断增强，服务更加高效化。集团不断完善机械作业规程和管理制度，加大绿化、清雪、垃圾运输等机械设备采购力度，赢得

了规范作业能力和服务品质双提升。

第五，标准化体系建设不断完善，服务提升有据可依。集团顺利通过了通过国家级服务标准化试点单位终期评估验收，成为物业行业内的全国第二家、山东省首家获此殊荣的物业服务企业。作为 2018 年中国物业管理协会团体标准起草单位之一，承担《高校物业服务基本要求》团体标准的起草。作为中国教育后勤协会物业管理专业委员会秘书长单位，牵头编写教育后勤物业管理团体标准。

第六，打造标杆项目，多管齐下，服务产品不断创新。集团成立各业态小组，研究产品，打造产品，满足市场需求。

执行总裁王正坤强调，我们也要清醒的认识到，我们在品质管理中还存在问题，还没有满足业主的新需求，面对行业的变化、需求的变化，我们也必须沉下心来，踏踏实实做好品质，以精品意识，创新意识，助推企业转型升级，树立明德品牌，打响明德标准。