

2023 年山东省

物业管理行业发展报告

2023SHANDONGPROPERTYMANAGEMENTRESEARCHREPORT



山东省物业管理协会
2023 年 6 月



山东省物业管理协会
SHANDONG PROPERTY MANAGEMENT INSTITUTE



克而瑞·物管



中物研协
CHINA PROPERTY MANAGEMENT RESEARCH INSTITUTE

目 录

一、宏观环境分析 1

 （一）宏观政策 1

 （二）宏观经济 6

 （三）资本市场 14

二、山东省物业行业分析 19

 （一）山东省物业行业发展阶段分析 19

 （二）山东省物业行业总体特征 23

 （三）山东省物业行业省际对比分析 31

三、山东省物业企业经营情况分析 41

 （一）整体发展情况 41

 （二）管理规模分析 43

 （三）经营绩效分析 48

 （四）成本投入分析 51

 （五）从业人员分析 54

四、山东省物业企业社会责任分析 56

 （一）党建引领红色物业发展，助力基层治理精细化 56

 （二）坚持可持续发展理念，积极践行企业社会责任 58

 （三）安置就业与再就业，维护社会和谐稳定 59

五、山东省物业行业发展前景与趋势 60

 （一）物业服务更加公开透明，品质物企更受青睐 60

 （二）山东人口高度老龄化，物业+养老未来可期 61

 （三）发力城市服务，构建综合化服务能力 62

 （四）推动细分领域智慧场景应用，切实提质增效 63

六、服务力优秀企业及标杆项目案例 65

 （一）住宅业态 65

 （二）办公业态 101

 （三）学校业态 111

 （四）医院业态 116

 （五）场馆业态 128

 （六）综合体业态 135

2023 年山东省物业行业发展报告

一、宏观环境分析

（一）宏观政策

2022 年以来，山东省相关政府部门关于物业管理行业的鼓励、支持和引导政策密集发布。一方面是将物业管理服务有效融入社区治理，打造共建共治共享的基层治理共同体，加强“齐鲁红色物业”的建设，让“齐鲁红色物业”继续升温，将“齐鲁红色物业”打造成为群众满意的民心工程和在全国具有影响力的党建品牌。另一方面是政策加大力度整治规范行业市场秩序，引导物业管理向规范化、有序化、标准化方向发展，在管理标准、收费标准、评价标准等方面进一步规范，同时修补权责不清之处。与此同时，为了更好的应对老龄化趋势，支持物企与养老机构合作提供居家养老服务，鼓励物企将服务延伸至老年家庭，从法规层面解决养老服务过程中存在的设施建设、医疗护理、人才短缺等主要问题。

1、红色物业持续深化，基层社区治理进入新格局

2022 年，国家基层治理政策落地加速。社区服务体系发展规划升级，各地推进社区治理模式创新。物业服务企业成为基层治理“三驾马车”的重要力量之一，价值得到政策重视，发展得到鼓励支持。2022 年，《城乡社区服务体系规划建设规划》首次被列为“十四五”时期重点专项规划之一，《规划》推动有物业服务的社区建立党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，强化社区党组织领导能力、居民委员会指导能力、物业服务企业服务能力。

2022年5月30日，山东省民政厅会同15个部门印发《2022年“新时代新社区新生活”服务质量提升行动方案》，坚决落实国务院印发的《城乡社区服务体系规划建设规划》要求，持续完善党建引领社区服务体系，着力增强社区治理法治化、社会化、专业化、智慧化水平，不断满足社区居民精准化需求，全面提升社区居民获得感、幸福感和安全感，并在人才建设上、精准服务上、平安创建等基层治理方面持续创新。

与此同时，2022年也是“齐鲁红色物业”建设的收官之年，在政策及机制的支持下，山东全域推进“齐鲁红色物业”建设，山东省的基层社区治理将进入新格局。截止目前，全省各市均已把“红色物业”建设纳入城市基层党建总体部署，作为各级党组织书记抓基层党建述职评议考核的重要内容；省、市、区(市、县)已全部成立物业服务行业党组织；市、区(市、县)、街道物业服务管理综合协调机制基本建立，一半以上的社区成立了环境和物业管理委员会。截止2022年一季度，全省有4533个物业企业成立了党组织，成立率48%。

表 1-1-1 2022 年山东省基层治理相关政策

政策文件名称	主要内容
《2022年“新时代新社区新生活”服务质量提升行动方案》	5月，山东省民政厅等15个部门(单位)联合印发。
《贯彻落实《中共中央、国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》的若干措施》	提出2025年年底前，全省开展智慧社区建设的社区超过90%。同时《措施》明确深化“齐鲁红色物业”建设，健全社区物业党建联建和协调共治机制。
《关于开展“齐鲁红色物业”星级服务企业星级服务项目认定工作的通知》	2022年分两批认定“齐鲁红色物业”星级服务企业50家、“齐鲁红色物业”星级服务项目100个。

资料来源：政府官网，克而瑞物管整理

2、完善物业管理条例，规范物业服务标准

2022 年，山东省物业管理行业的规范化、制度化建设不断推进，山东省以及各地积极完善物业管理规范及相关制度。一是在前端建设上，提升住房品质，完善物业服务标准；二是规范住宅专项维修资金使用及管理，更好维护广大业主合法权益，并细化维修资金的使用范围；三是明确物业服务等级、标准和规范，明确物业最低人员配置标准及服务标准，推动形成“按质论价、质价相符、优质优价”的物业服务市场价格机制，切实提升物业管理服务水平，并维护业主和物业服务企业双方的合法权益。

表 1-1-2 2022 年山东省物业管理规范化发展政策

政策文件名称	主要内容
《山东省住房城乡建设领域标准化发展“十四五”规划》	3 月《山东省住房城乡建设领域标准化发展“十四五”规划》发布，提出优化完善住宅、办公楼、写字楼、学校、医院、公共场馆等多业态物业服务标准体系，加强物业从业规则、服务质量和评价标准的编制和实施，构建统一的服务标准化指导及评价体系。
《济南市住宅专项维修资金管理办法（征求意见稿）》	3 月该《办法》对住宅维修资金的交存、使用、管理等方面进行详细规定，《办法》指出，在业主大会设立前或业主大会未依法决定实行维修资金自行管理的，由市维修资金管理机构代管。
《济南市物业管理条例》	4 月济南市住房和城乡建设局发布该条例，该条例针对业委会成立、物业费收缴方式、公共收入管理等小区物业管理热点问题均做了明确规定。
《烟台市普通住宅物业服务等级标准和评分标准》	6 月，《烟台市普通住宅物业服务等级标准和评分标准》发布，标准依据普通住宅小区物业服务需求的不同，将物业服务质量分为一级到六级，等级标准内容分为“人员配置”和“日常管理服务标准”两部分。
《烟台市物业管理办法》修订发布	10 月，烟台发布《烟台市物业管理办法》，该办法明确了物业管理横向 10 个主要部门和纵向市政府、区（市）政府、镇（街）政府、社区居委会 4 个层级分工职责，将解决物业管理职责不清晰、小区执法处罚难等问题，并对对物业管理活动进行了全面系统规范。

资料来源：政府官网，克而瑞物管整理

3、落实中央老龄化战略，支持物业+居家养老服务

2022 年，养老事业得到空前关注。2 月，国务院印发《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划的通知》，提及支持物企与养老机构合作提供居家养老服务，鼓励物企将服务延伸至老年家庭。9 月，十三部门印发《养老托育服务业纾困扶持若干政策措施》，通过免租金、免费或低价提供场地、按 50% 税额顶格减征“六税两费”等方式支持养老服务业。

同年，山东省及各地市为落实中央应对老龄化战略，密集发布养老相关扶持政策，从法规层面解决养老服务存在的设施建设、医疗护理、人才短缺等主要问题。如山东省青岛市九部门印发了《关于支持物业服务企业开展居家养老服务有关意见》，鼓励物业服务企业开展居家养老服务。鼓励物业服务企业先行先试，针对目前老年人家政、送药、代买、设施维修、家电维修、精神慰藉、定期寻访、安全值守等“点单式”居家养老需求，鼓励具备条件的物业服务企业开展居家社区养老服务试点；如山东省民政厅等 16 个部门(单位)联合印发《2022 年“新时代新社区新生活”服务质量提升行动方案》，保障社区养老服务设施配建达标率；如山东省卫生健康委员会发布《山东省康复医疗服务试点工作方案》，加快推动居家康复医疗服务发展，以及山东省住建厅等印发《物业服务企业开展居家社区养老服务试点经验做法》，确保养老业务的持续推广发展。

表 1-1-3 2022 年山东省社区养老相关政策

政策文件名称	主要内容
青岛市九部门《关于支持物业服务企业开展居家养	7 月，青岛市九部门联合印发《关于支持物业服务企业开展居家养老服务有关意见》，旨在更好满足广大老年

老服务有关意见》	人日益多样化多层次的养老服务需求，充分发挥物业企业常驻社区、贴近居民、响应快速等优势，切实增加居家社区养老服务有效供给。
《“新时代新社区新生活”服务质量提升行动方案》	《行动方案》要求，社区养老服务设施配建达标率达到100%，社区养老服务设施“四同步”机制全面建立，积极推进物业+养老服务试点。
《山东省康复医疗服务试点工作方案》	3月，山东省卫生健康委员会发布《山东省康复医疗服务试点工作方案》，提出加快推动居家康复医疗服务发展。结合山东省开展的“互联网+护理”“老年居家医疗服务试点”“居家社区医养结合服务”等工作，积极发展社区和居家康复医疗，丰富创新基层医疗卫生机构康复医疗服务方式方法，为失能或高龄老年人、慢性病患者、急性病恢复期患者、重度残疾人等有迫切康复医疗服务需求的人群提供线上、线下的居家康复医疗、日间康复训练、康复指导等服务。
《物业服务企业开展居家社区养老服务试点经验做法》	4月，山东省住建厅等印发《物业服务企业开展居家社区养老服务试点经验做法》，为探索“物业+养老”工作创新，形成可复制可推广经验做法

资料来源：政府官网，克而瑞物管整理

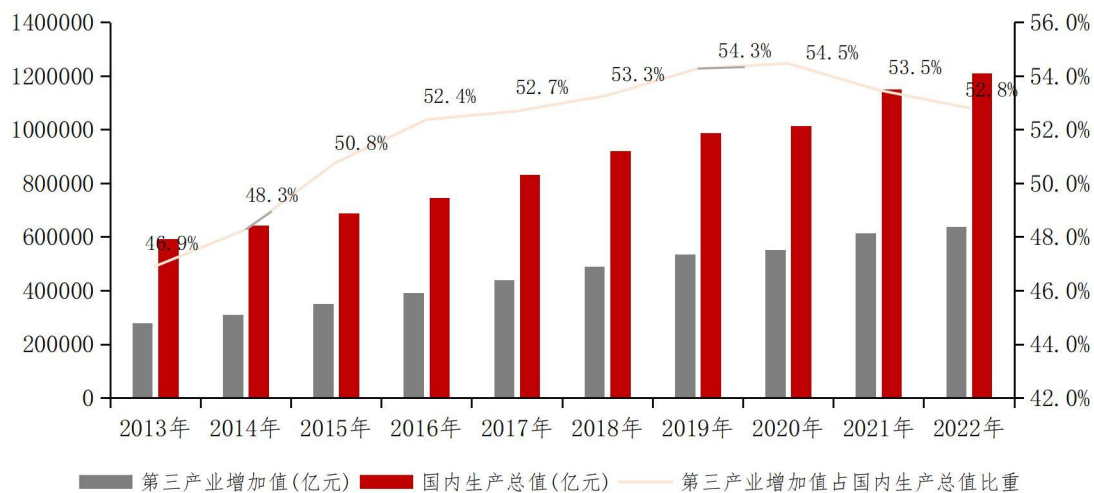
（二）宏观经济

2022 年，是党的二十大胜利召开之年，是“十四五”规划实施的关键之年，也是山东省新旧动能转换“五年取得突破”的决战之年。纵观全国经济，经济基本盘稳中有升，居民生活水平向好，对中国物业管理行业的发展提供了有力的保障。同时，山东省在过去一年的时间里，经济水平稳中向好，与全国居民人均可支配收入相比，山东省份 2022 年居民人均可支配收入超过了全国水平，但房地产市场出现负增长，低位运行，与整个房地产市场环境对比来看，未来物业行业的规模竞争将进入新周期，与此同时，随着老龄化趋势加速以及城市精细化管理要求的不断提升，在政策的支持以及市场的助推下，对于社区养老服务以及城市服务潜力可期。

1、经济基本盘稳中有升，服务业对经济仍起着明显的支撑作用

2022 年，国内经济稳中有升，国内生产总值以及第三产业增加值都有一定比例的上升，但从占比来看，第三产业占比国内生产总值比重略微下滑，但比重仍超 50%，且超越第二产业的比重，在过去十年的时间，仍是拉动经济增长的新动力。

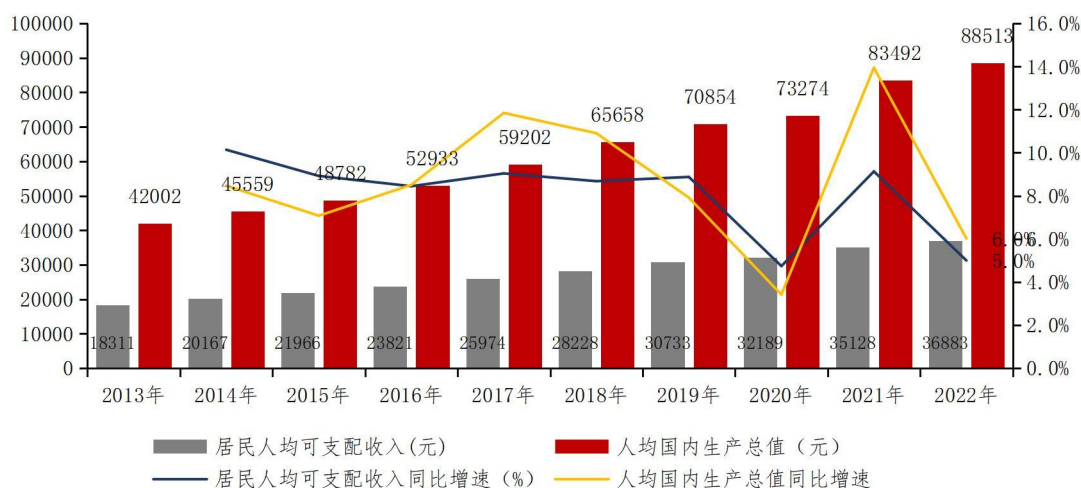
图1-2-1 2013-2022年GDP、第三产业增加值及占GDP比重



数据来源：国家统计局

居民生活水平稳步提升，《中华人民共和国 2022 年国民经济和社会发展统计公报》数据显示，全年全国居民人均可支配收入 36883 元，比上年增长 5.0%，扣除价格因素，实际增长 2.9%。全年人均国内生产总值 88513 元，比上年增长 6.0%。

图1-2-2 2013-2022年人均国内生产总值、居民人均可支配收入及同比增长情况



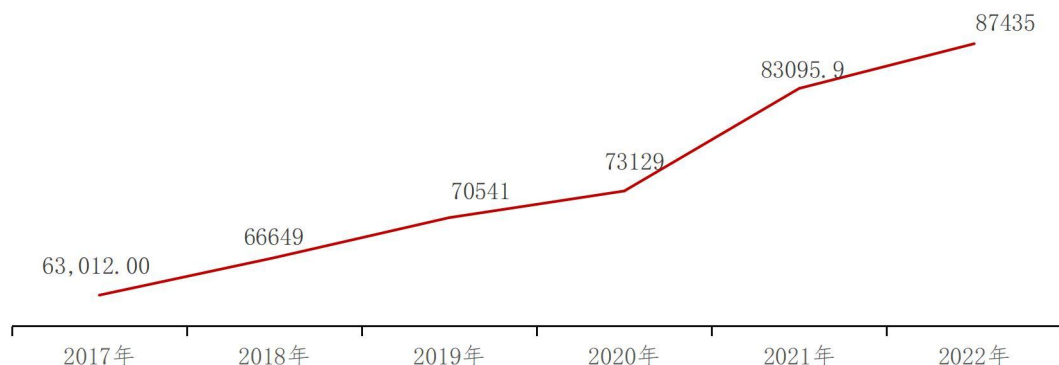
数据来源：国家统计局

2、山东经济运行稳中向好，为物业行业发展提供有力支撑

全省实现生产总值 87435 亿元，按可比价格计算，比上年增长

5.22%。其中，第三产业增加值 43879.7 亿元，增长 5.1%。

图1-2-3 山东省2017-2022年地区生产总值（亿元）



数据来源：山东省统计局

图1-2-4 山东省2017-2022年服务业增加值（亿元）及同比增长（%）

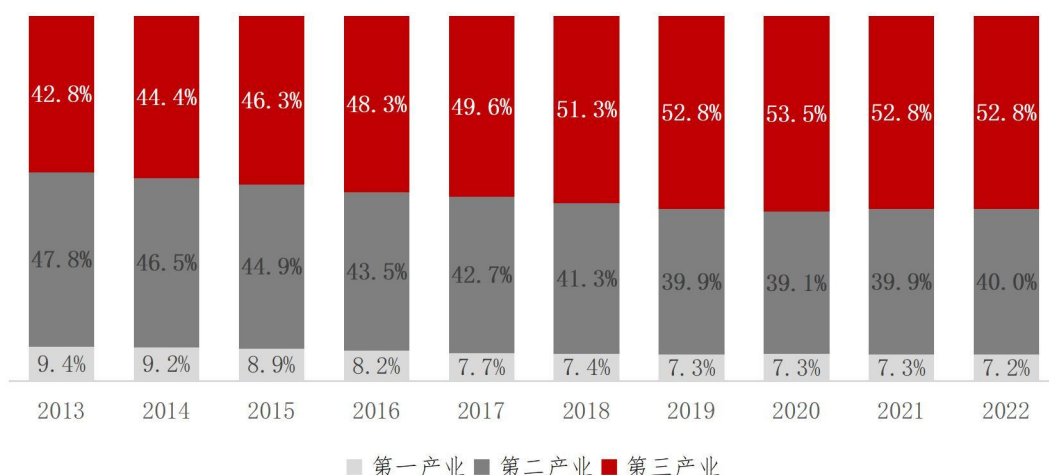


数据来源：山东省统计局

分产业结构看，第三产业结构调整成效明显转为比重回落，但服务业仍是山东省经济的重要支撑产业。过去十年，自 2013-2020 年，产业结构调整成效明显，山东省的产业结构调整步伐较快，第三产业得到较快发展，从价值量看，三次产业比由 2013 年的 9.4：47.8：42.8 调整为 2020 年的 7.3：39.1：53.5，山东省的产业结构呈现出第一产业、第二产业迅速下降，第三产业健康发展的良好势头。但在 2021-2022 年期间，第三产业的比重在 2021 年有所回落，并在 2022 年保持不变，三次产业比由 2020 年的 7.3：39.1：53.5 调整为 2022 年

的 7.2:40.0:52.8，但第三产业占比仍超 50%，服务业仍是山东省重要的支撑产业。

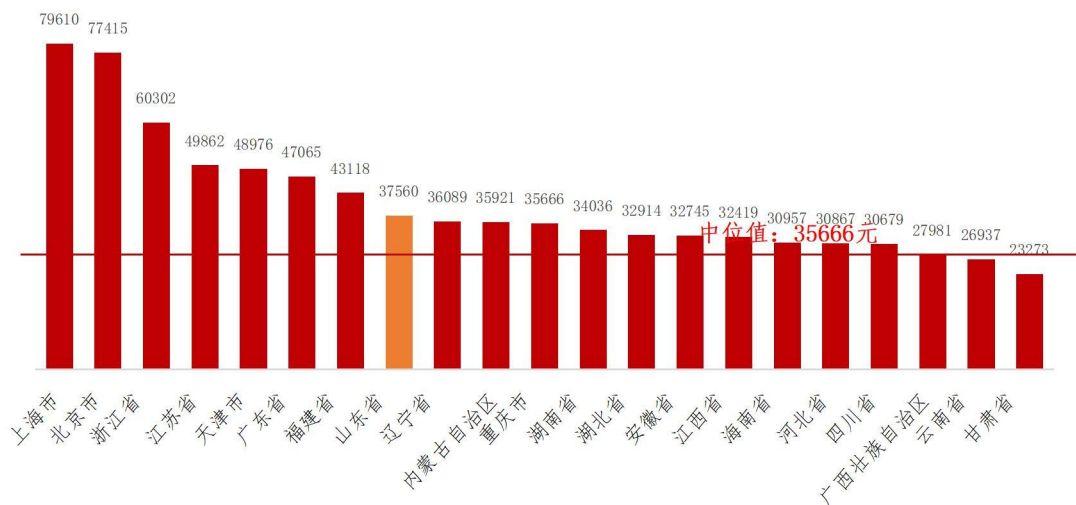
图1-2-5 山东省2013-2022年三次产业增加值占地区生产总值比重



数据来源：山东省统计局

与全国居民人均可支配收入相比，山东省份 2022 年居民人均可支配收入超过了全国水平。与全国居民人均可支配收入相比（36883 元），上海、北京、浙江、江苏、天津、广东、福建、山东等 8 个省份 2022 年居民人均可支配收入超过了全国水平。与全国 21 个省份居民人均可支配收入相比中位值（35666 元），山东省份也超过了中位值水平，同比 2021 年，也增长了 5.2%。山东省居民人均可支配收入较高，生活水平和购买力都较为领先，对比全国生产总值来看，山东省坚持在经济增长的同时实现居民收入同步增长。

图1-2-6 2022年居民人均可支配收入(元)

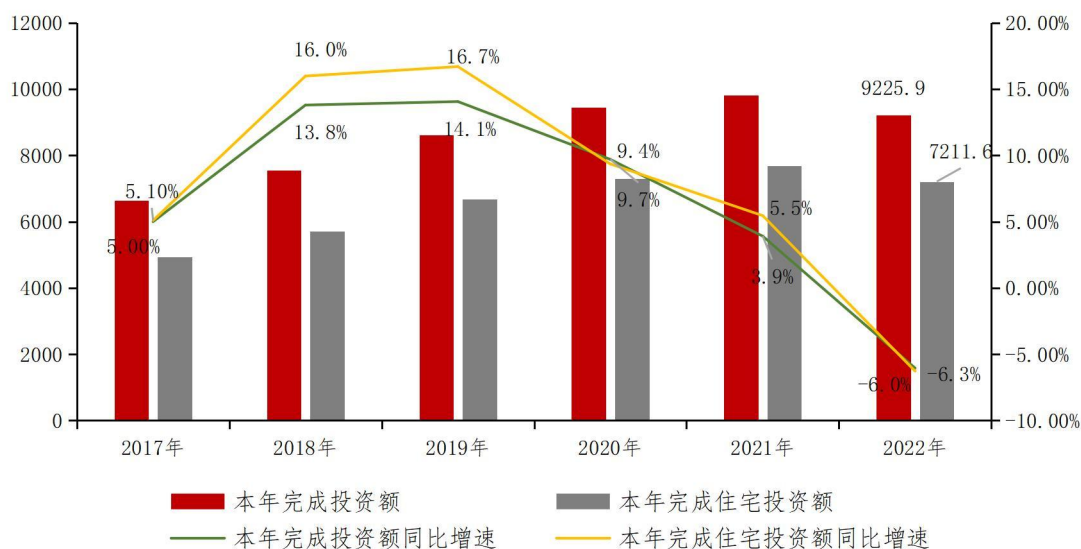


数据来源：全国各地统计局，克而瑞物管整理

3、房地产市场低位运行，未来行业的可持续发展将进入新周期

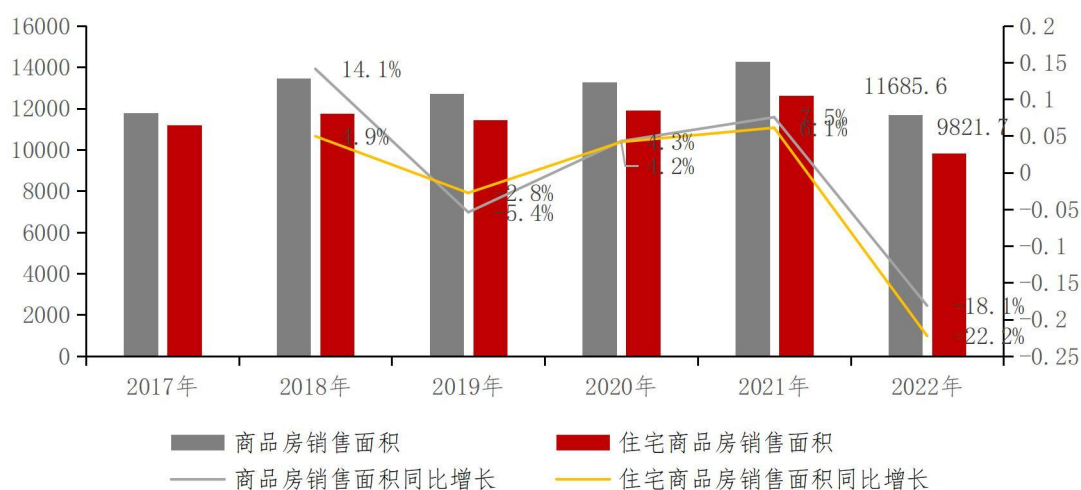
2022年，地产债务违约，地产频繁暴雷，多数房企面临流动性问题，山东省房地产市场也不例外，山东房地产市场低位运行，并出现负增长。根据《2022年山东省国民经济和社会发展统计公报》数据显示，山东2022年房地产开发投资9225.9亿元，比上年下降6.0%。其中住宅投资7211.6亿元，下降6.3%。商品房施工面积75798.6万平方米，下降8.4%。其中住宅施工面积55318.8万平方米，下降8.9%。商品房销售面积11685.6万平方米，下降18.1%。其中住宅销售面积9821.7万平方米，下降22.2%。商品房销售额9807.7亿元，下降19.3%。其中住宅销售额8481.3亿元，下降23.2%。

图1-2-7 山东省2017-2022年房地产开发商本年完成投资额及增长情况



数据来源：山东省统计局、统计公报

图1-2-8 山东省2017-2021年商品房与住宅商品房销售面积及同比增长



数据来源：山东省统计局、统计公报

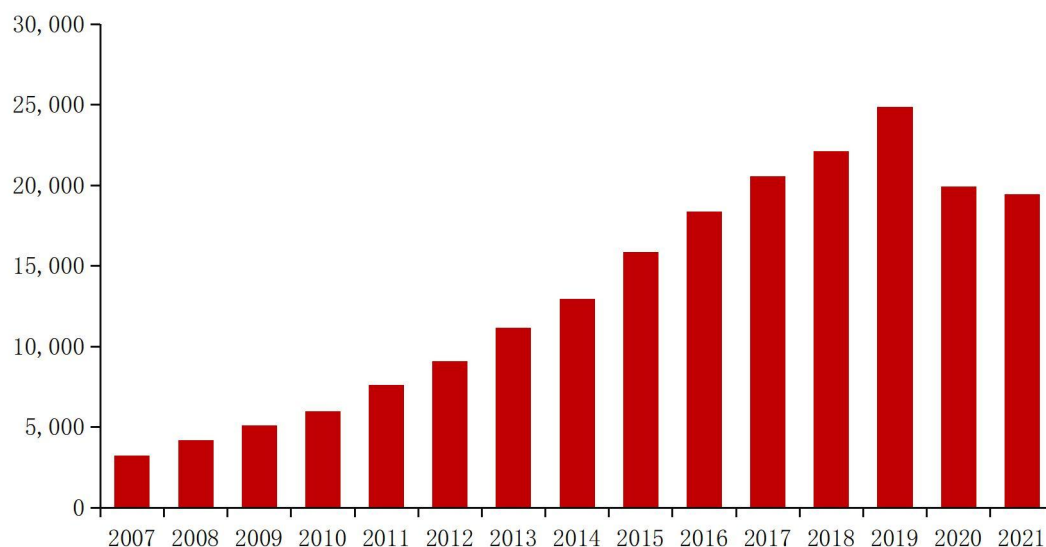
4、精细化管理要求提升，城市服务相关财政预算助力发展

各级政府正加速向服务型政府转变，城市服务投入稳步提升，但近年来受疫情影响，全国城市服务相关财政支出（即城市社区事务支出¹）呈现下滑趋势。2021年同比2020年，下降2.5%，2020年同比2019年下降19.9%。但从山东地区城乡社区事务支出占比数据来看，

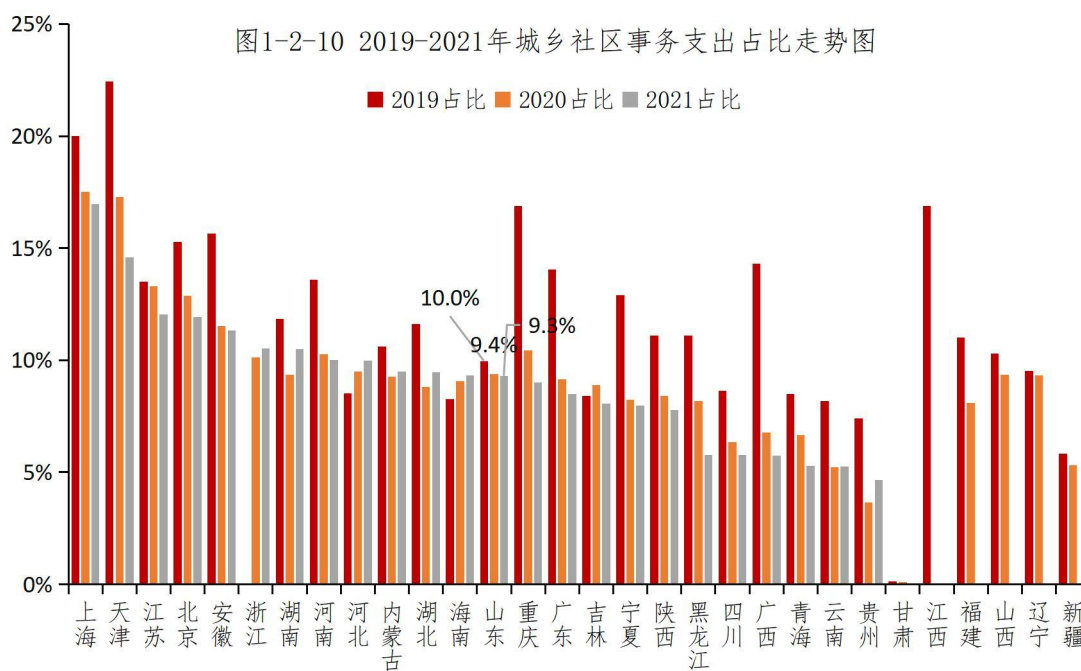
¹城市公共服务的购买方主要是地方财政，地方财政的支出体现为城乡社区事务支出。

山东下滑表现并不明显，占比仍保持 10% 左右。

图1-2-9 全国城乡社区事务支出（亿元）走势图



数据来源：Wind，克而瑞物管整理



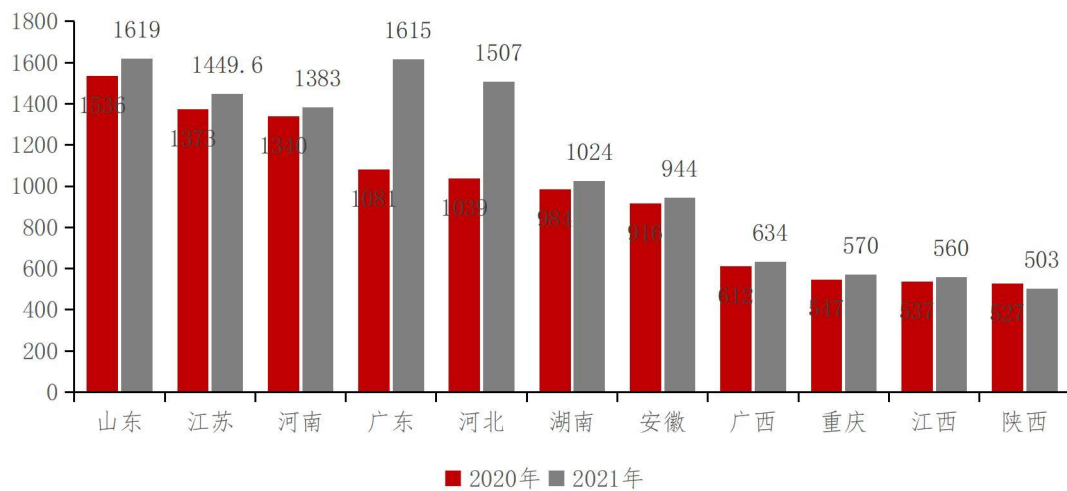
数据来源：Wind，克而瑞物管整理

5、山东老年人口数量全国第一，老龄化趋势明显且持续加速

山东老年人口数量第一。根据全国各省市统计公报数据显示，山东省是全国第一老年人口大省，截止 2021 年底，山东省 65 岁以上人

口超 1600 万，同比增长 5.4%，呈现基数大、增长快等特点。2022 年，全国养老事业受到国家及各城市的广泛关注，并在政策上鼓励物企开展居家养老服务以及完善相关配套设施，对于山东地区而言，未来社区养老服务潜在需求较大。

图1-2-11 2020-2021年全国各省市65岁以上人口数量对比



数据来源：全国各省统计公报，克而瑞物管整理
(广东省 2021 年数据以 60 岁以上人口计算，大部分省市未公布，暂不列举)

（三）资本市场

2022 年，资本市场的肃杀和冷清充斥着物业行业：物企上市意愿下降，地产频繁暴雷拖累物业股市值，叠加疫情的影响，物业股价和估值超跌触底。

但随着 11 月房地产融资“三箭齐发”，加速房地产市场回暖，也直接体现在修物业行业信心方面，受地产政策的提振，物业股也逐渐反弹回升至更为合理的估值范围。

1、港交所提高上市门槛，物企上市日益维艰

根据港交所新规，自 2022 年 1 月 1 日起，港交所正式实施新修订的主板上市规则，将上市申请人的主板盈利规定调高 60% 以上，上市门槛提高。联交所审核趋严，审批节奏放缓，物企上市周期变长。

表 1-3-1 港交所新规调整前后上市盈利要求

要求	调整前标准	新规
提升幅度	/	60%
首两个财年盈利总和（百万港币）	30	45
最近一个财年盈利（百万港币）	20	35
总计（百万港币）	50	80

数据来源：港交所，克而瑞物管整理

从 IPO 审批端来看，由于房地产市场遇冷，房企资金链普遍比较紧张，除了受物企自身上市意愿的影响外，港交所对物企上市的审批也更加严格，放行速度明显变缓。据克而瑞物管和中物研协统计，2022 年新上市的 6 家物企从初次交表到成功上市平均历时 294 天，较 2021 年 13 家新上市物企平均用时延长 89 天，较 2020 年 17 家新上市物企平均用时延长 157 天。

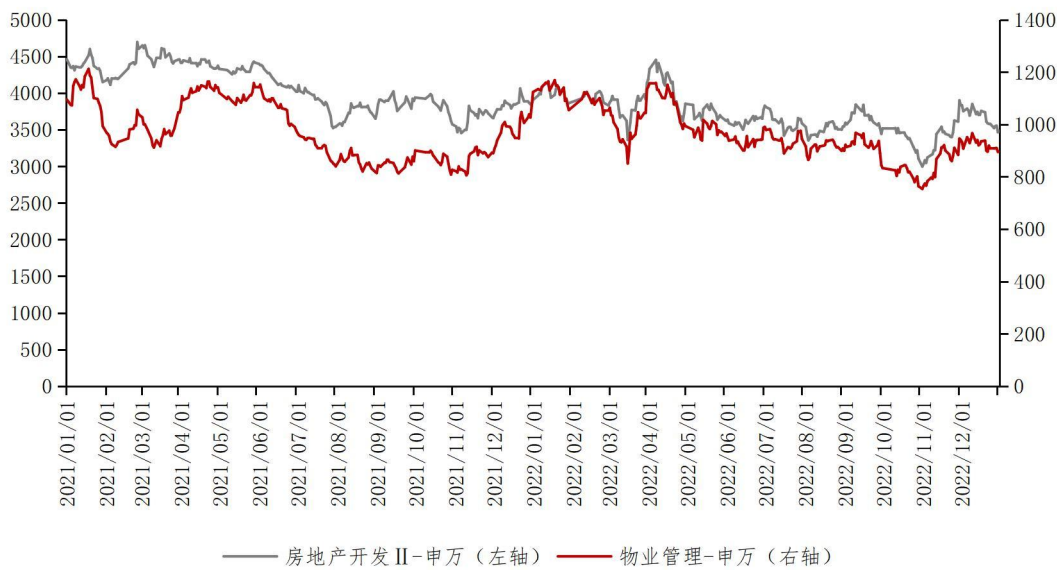
2、地产等多因素拖累，物业板块估值超跌触底

2021 年以来，受制于宏观经济及全球经济形式严峻、房企信用风险暴露的影响，房地产板块下挫持续。鉴于物业与地产密切的关联性，物业股的涨跌与地产的兴衰一直息息相关，特别是 2021 年下半年以来，物业管理与房地产指数走势高度相关。

地产上行时期，市场本质上是看中物业背后关联房企能为其带来规模和业绩带来确定性增长。叠加物企本身拓宽服务边界、开展多元增值服务所带来的想象空间，市场给予轻资产、抗周期性强的物企以较高的期待，估值高企。地产下行周期时，受地产板块牵连，物业板块的抗周期性“失灵”。加上地产与物企的深度关联，房地产自顾不暇，在偿债压力下，将目光转向旗下物企，通过抵押或出售物业公司（引发 2021 年并购潮）、向物业板块出售开发公司资产（“变相输血”）、直接挪用物企资金、向物企借钱或担保付款等来缓解地产公司部分资金压力，给旗下物企带来压力和负面的影响。

2022 年物业股股价持续一路下滑。截至 12 月 31 日，仅华润万象生活、德商产投和华发物业服务相对年初股价略有上涨。2022 年物业股随地产面下行估值出现大幅下挫。但 11 月房地产融资利好政策（分别在银行信贷、债券融资、股权融资等方面给予支持）刺激房地产行业，并将对于房地产行业的信心传导至物业行业。至 12 月 31 日，上市物业企业估值回调至 10.94 倍，物业企业股价逐渐回归合理估值范围。

图1-3-1 2021-2022年物业管理和房地产开发指数走势



数据来源: choice, 克而瑞物管整理

3、山东省政府支持企业上市，本土物企逆风起航

近年来，山东省政府对资本市场工作高度重视，2022年，山东省政府不仅对建设，上市公司孵化聚集区、扩充全省上市后备资源等做了部署。10月24日颁布《山东省推动创业投资高质量发展的若干措施》提出继续强化推动企业上市、强化金融辅导等工作内容，持续推动金融服务科技创新。各地级市政府相继出台相关政策、措施，助力企业上市，制定相关措施及奖励制度。

表 1-3-2 2022 年山东省政府地级市政府推动企业上市相关政策

政策	主要内容
《山东省推动创业投资高质量发展的若干措施》	10月，山东省发展和改革委员会等12个部门(单位)联合印发。提出继续强化推动企业上市、强化金融辅导等工作内容，持续推动金融服务科技创新。
《关于进一步推进资本市场服务高质量发展的若干政策措施》	济南市政府印发《措施》为进一步推动优质企业上市融资，济南进一步优化企业上市扶持政策，其中首发上市成功的企业，可获得补助400万元。

《青岛市“专精特新”中小企业上市培育工作三年行动方案（2022-2024年）》	2022年5月12日，青岛市民营经济发展局等三个部门印发《方案》。为做好青岛市“专精特新”中小企业（含未上市国家级专精特新“小巨人”企业，省级“瞪羚、独角兽”“专精特新”企业，市级“专精特新”、“隐形冠军”、“雏鹰”、创新型中小企业，下同）上市培育工作，制定本行动方案。
《青岛市高新技术企业上市培育库管理办法（试行）》	2022年8月9日，为落实“沃土计划”，支持青岛市创新性强、成长性好的高新技术企业借力资本市场，加快推动上市进程，组织开展青岛市高企上市培育库更新工作。

资料来源：政府官网，克而瑞物管整理

在山东政策利好的市场环境下，2022年7月8日，鲁商生活服务股份有限公司（简称“鲁商服务”）在香港联交所主板上市，是山东首家在香港上市的物业管理公司，也是山东省商业集团有限公司（简称“鲁商集团”）旗下的第三家上市公司。鲁商服务成功上市的两个成功因素：一是背后鲁商集团的稳健发展和国企实力，为鲁商服务提供了有力支撑。二是鲁商服务已展开“多元化”战略，为公司拓展外部客户提供了有力支撑。除为住宅小区提供传统物业管理服务外，鲁商服务还不断扩展服务范围，即多元化非住宅物业服务。坚持高端化、数字化、品牌化、资本化发展，目前已涵盖住宅、高端写字楼、商业综合体、机场、医院、高校、幼儿园、产业科技园区、城市空间管理运营等多个服务业态。

2023年1月17日，润华生活服务集团控股有限公司（2455.HK）香港联交所主板上市仪式在济南市凯宾斯基酒店隆重举行。作为2023年第一家成功上市的物管公司，润华服务主要业务范畴是针对医院做后勤服务。润华服务是山东一家民营企业，成立于1996年，主要业务集中于医院及公共板块。2021财年，这家公司有39家在管医院和

104 个在管公共物业，山东本地的业务占比超过九成。润华服务的主要服务对象包含当地国企、公立医院等。此次成功 IPO，当地政府对润华服务上市扶持力度加大，济南槐荫区发改委持有的城投集团作为基石投资者，认购了其 4000 万元的发售股份，占其全球发售股份数目超三成。润华服务顺利上市，除了政府扶持，其关联母公司背景“去地产化”以及独立细分的医院物管赛道优势都是助力因素。

在物业行业资本市场遇冷的背景下，山东省物业企业“迎难而上”，为物业行业上市增添了信心，同时也彰显出山东省物业企业具有强劲的实力。未来在山东省政府的支持下，更多的山东省物企有望加入上市物企行列。

二、山东省物业行业分析

（一）山东省物业行业发展阶段分析

山东物业管理行业的起步相比深圳、上海、北京等经济发达城市较晚。但随着市场经济体制的不断完善和城市化进程的加快，山东物业管理行业亦得到了长足发展。十一五以来，山东省市级重磅文件相继出台和各地物业管理协会的建立，推动山东物业行业发展更加规范化。2020年以来物企掀起上市潮，山东省物业企业顺势而为，在山东省政府的支持下，鲁商服务成为山东省第一家登陆香港资本市场的物业服务企业，山东省物业行业从此翻开新篇章。

1、社会化阶段：后勤部门社会化改革，物业管理逐渐剥离（1980s-1994年）

上世纪80年代末期，山东省出现了物业管理的一些雏形，部分单位的后勤管理部门逐步与单位剥离向社会化运作。1987年在山东矿院举办的全国煤炭高校后勤管理研究会上，对高校后勤管理实行社会化、总务工作经济总承包和后勤管理队伍建设的情况进行了交流，会上的论文反映了各煤炭高校后勤战线一年来进行改革的研究成果。

部分政府机构或国企单位亦将后勤进行脱钩，尝试公司化运作。1992年，青岛市高科技园（崂山区）在机构改革中采取脱钩的办法，先后成立了通产实业总公司和礼宾实业总公司，承担了机关全部后勤工作（包括文印、车队、办公楼房产管理、食堂管理、副食品供应等）。公司实行自负盈亏、企业化管理，人员一律实行聘任制。1992年下半年中国第四砂轮厂，将职工食堂液化气站、托儿所、幼儿园、职工

医院、房产绿化、水炉浴池以及子弟学校、技工学校联合组成拥有2600万元资产的“淄博市金刚服务开发总公司”，从组织机构上改造为自负盈亏、自主经营。

2、专业化阶段：专业性物企陆续建立，并引入先进物业管理经验（1995年-2008年）

上世纪九十年代，山东省本土规范化物业管理企业相继建立，推动山东省物业管理行业步入专业化发展阶段。1993年，济南市房地产开发总公司物业管理中心成立，是济南市第一家物业管理机构；1995年成立的青岛新时代物业服务有限公司，是青岛地区成立最早的物业公司之一；1997年，山东宏泰物业发展有限公司成立，全面引入香港物业服务的领先经验。

表 2-1-1 1990s 部分山东省物业企业成立时间及发展特点

时间	成立企业名称	发展特点
1995 年	青岛新时代物业服务有限公司	青岛地区成立最早的物业公司之一
1997 年	山东宏泰物业发展有限公司	全面引入香港物业服务的领先经验
1998 年	山东鲁能物业公司	前身为山东电力后勤板块

资料来源：企业官网，克而瑞物管整理

同时，头部房地产企业陆续进入山东，其下属的物业管理企业相继入驻山东物业管理市场，为山东省物业管理行业带来了先进理念，提高了合作方的物业管理水平，增加物业行业竞争力，促进物业市场专业化发展。如中海物业、保利物业、万达物业等。外省企业参与山东省项目投标竞争，对山东行业发挥了积极推动作用。

3、规范化阶段：行业法律法规相继出台，省市物协纷纷成立(2009年-2021年)

2009年，《山东省物业管理条例》正式颁布，该《条例》是规范物业管理行为的一部专门性法规，对促进物业行业发展，规范物业管理行为具有十分重要的意义。省市级行业法律法规文件的出台，推动山东省物业行业全面纳入法治化发展轨道。

表 2-1-2 山东省物业管理行业规范化发展相关政策

发布时间	政策	主要内容
2009 年	《山东省物业管理条例》	《山东省物业管理条例》正式颁布。将山东的物业管理全面纳入到法制化轨道。
2017 年	《房地产业转型升级实施方案》	明确提出要做大做优物业行业、提高物业服务水平。
2018 年	《山东省物业服务收费管理办法》	规范物业服务收费行为，维护业主、物业使用人、物业服务企业的合法权益。
2019 年	《山东省物业服务企业信用信息管理办法》	进物业服务行业信用体系建设，促进物业服务企业诚信自律，构建以信用为基础的新型监管机制。
2020 年	《“齐鲁红色物业”建设三年行动计划》	山东全域推进“齐鲁红色物业”建设，物业管理是基层治理的重要抓手，2022 年要力争实现住宅小区专业化物业覆盖率达到 80%以上，业委会组建率达到 60%以上，物业企业和业委会党组织覆盖率分别达到 90%、70%以上。
2021 年	《山东省住房和城乡建设事业发展的第十四个五年规划（2021-2025 年）》	进一步明确“十四五”期间，全省开工改造城镇老旧小区 240 万户，改造棚户区 50 万套，住宅小区物业服务覆盖率达到 90%，新建住宅小区实现物业服务全覆盖。

资料来源：政府官网，克而瑞物管整理

十一五以来，各地级市物业协会相继成立，各地积极完善物业管理规范及相关制度。推动山东省物业行业自律发展，使得物业行业进一步规范。

表 2-1-3 山东省各地物业管理协会成立事件表

成立年份	成立协会名称
1995 年	青岛市物业管理协会
2005 年	淄博市物业管理协会、聊城市物业管理协会
2006 年	潍坊市物业管理协会、枣庄市物业管理协会
2007 年	济南市物业管理行业协会、威海市物业管理协会
2011 年	泰安市物业管理服务协会
2013 年	烟台市物业管理行业协会
2014 年	东营市物业管理协会、菏泽市物业协会
2015 年	临沂市物业管理行业协会
2016 年	日照市物业管理协会
2019 年	山东省物业管理协会
2020 年	济宁市物业管理服务协会
2021 年	德州市物业管理行业协会

资料来源：政府官网，克而瑞物管整理

4、资本化阶段：首支物业股登陆港股，山东物企资本市场新里程（2022 年至今）

截止 2022 年 12 月 31 日，山东共有港股上市物企 1 家、通过聆讯物企 1 家（润华物业于 2023 年 1 月 17 日在香港联交所主板上市），新三板上市物企 2 家。2022 年 7 月 8 日，鲁商服务（2376.HK）香港上市仪式在山东大厦隆重举行，鲁商服务由此成为山东省首家成功登陆香港资本市场的物业服务企业，鲁商服务的成功上市翻开山东省物业管理行业新篇章。

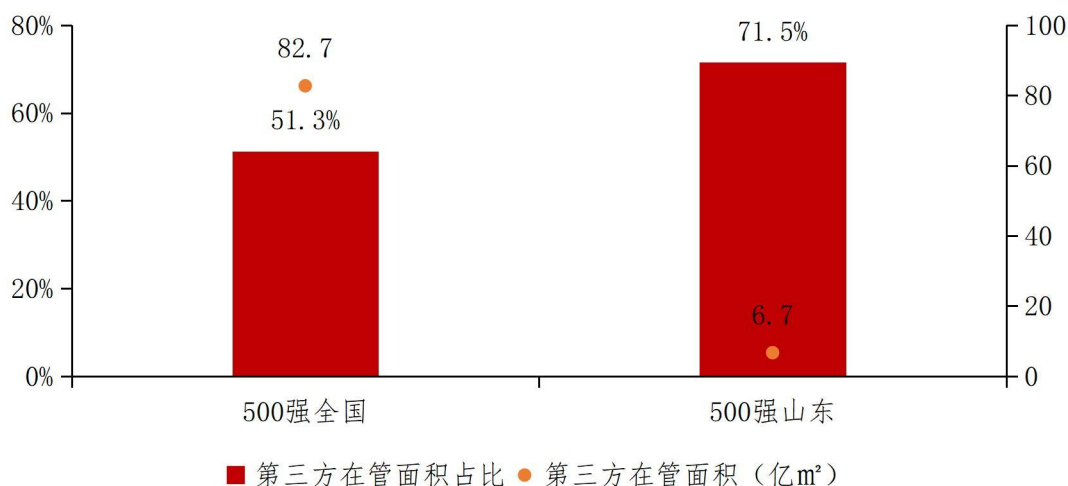
（二）山东省物业行业总体特征

山东省物业企业多为独立第三方物企，因而在规模增长方面主要通过市场拓展的方式，这也导致了山东省物业企业第三方在管占比相对较高。对于收并购，山东省物业企业较为审慎。从在管项目业态来看，住宅是主要构成，但山东省物企市拓逐渐发力非住业态，培养非住业态的服务能力。

近年来在山东省政策的支持下，业委会的成立率得到了大幅提高，推动山东省物业行业向规范健康化发展。同时在“齐鲁红色物业”的号召下，众多山东物业企业将红色物业品牌化，走出了较为特色鲜明的山东省物业行业发展道路。

1、第三方物企占比较高，整体独立性较强

根据克而瑞物管数据，全国 500 强中，山东省物业企业近 70% 为独立第三方物企，其第三方在管面积占 500 强山东物企的比例达到 79%。从全国范围来看，山东物企第三方在管占比为 71.5%，而全国 500 强第三方在管面积占比为 51.3%，即山东物企第三方在管占比高于全国近 20 个百分点。总体而言，山东省物业企业一方面具有较高的独立性，另一方面市场化程度亦较高。

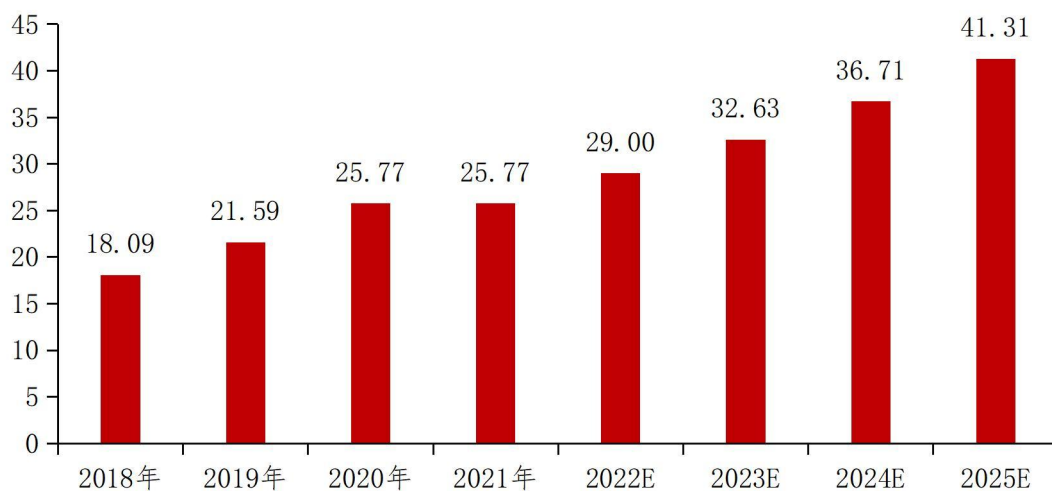
图2-2-1 全国500强及山东第三方在管面积（亿m²）及占比

注：全国 500 强为 2021 年数据，下同

数据来源：克而瑞物管

2、市场容量大，住宅业态占主导

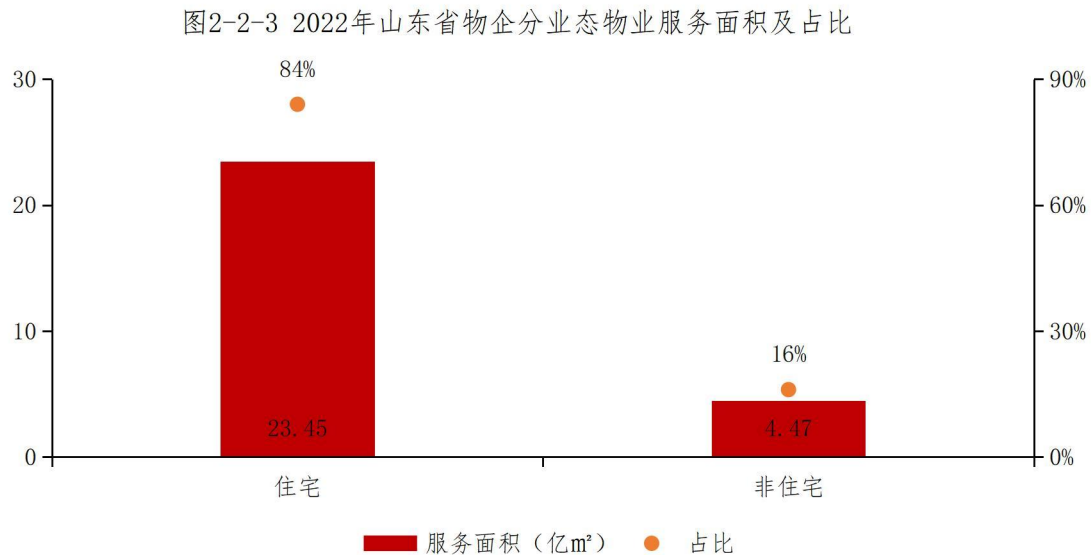
2021 年山东省物业管理规模达 25.77 亿平方米，同比增加 7.67%，较 2018 年的 18.09 亿平方米，年复合增长率为 12.52%。据此估算，2022 年山东省物业管理规模将达到 29 亿平方米，至十四五末，预计山东省物业管理规模将超过 40 亿平方米。

图2-2-2 2018-2025年山东省物业服务面积（亿m²）

注：2018-2020 年山东省物业服务面积 CAGR 为 19.35%，2022 年数据基于此预测

数据来源：山东省物业管理协会，克而瑞物管

从业态来看，住宅是山东省物业服务面积的主要构成。2022 年住宅物业服务面积约 23.45 亿平方米，占比 84%；非住宅物业服务面积约 4.47 亿平方米，占比 16%。

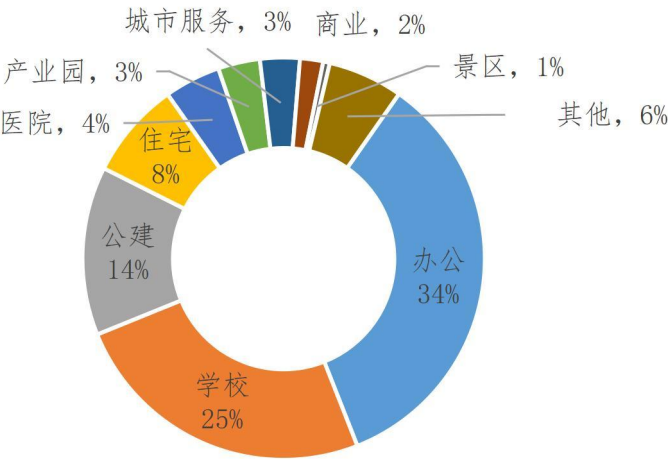


数据来源：山东省住建厅

3、市拓以非住为主，济南、青岛市场较为活跃

根据克而瑞物管监测统计数据，2022 年 1-11 月山东省物业行业共中标 1165 项，非住项目市拓项目数量占比较高。其中办公占比 34%，学校占比 25%，公建占比 14%，共计 73%。而住宅、医院、产业园、城市服务、商业、景区拓展项目数量占比均低于 10%，分别为 8%、4%、3%、3%、2%、1%。由此可见，山东省物业行业项目拓展主要集中于非住领域，尤其是办公、学校和公建三大非住业态，而住宅业态的拓展相对较少。

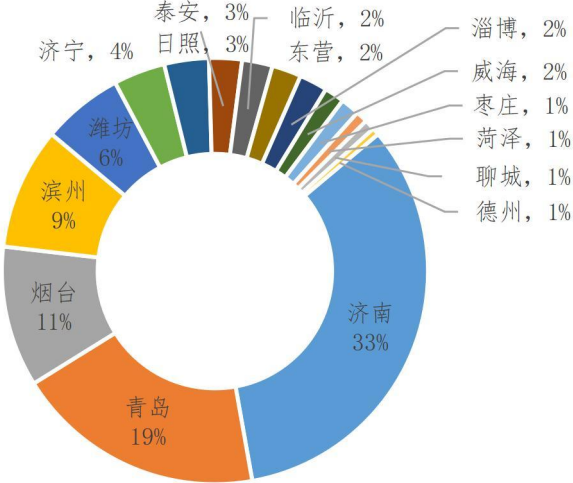
图2-2-4 2022年1-11月山东省中标项目业态分布



数据来源：克而瑞物管

从城市分布来看，中标项目主要集中在济南、青岛两大城市，分别占比 33%、19%，共计 52%，表明济南、青岛招中标市场较为活跃；同时，烟台、滨州、潍坊中标项目亦有一定的分布，分别占比 11%、9%、6%。上述 5 个城市中标项目占山东省比例达到 78%，山东省物业行业中标项目城市集中度相对较高。

图2-2-5 山东省中标项目城市分布情况

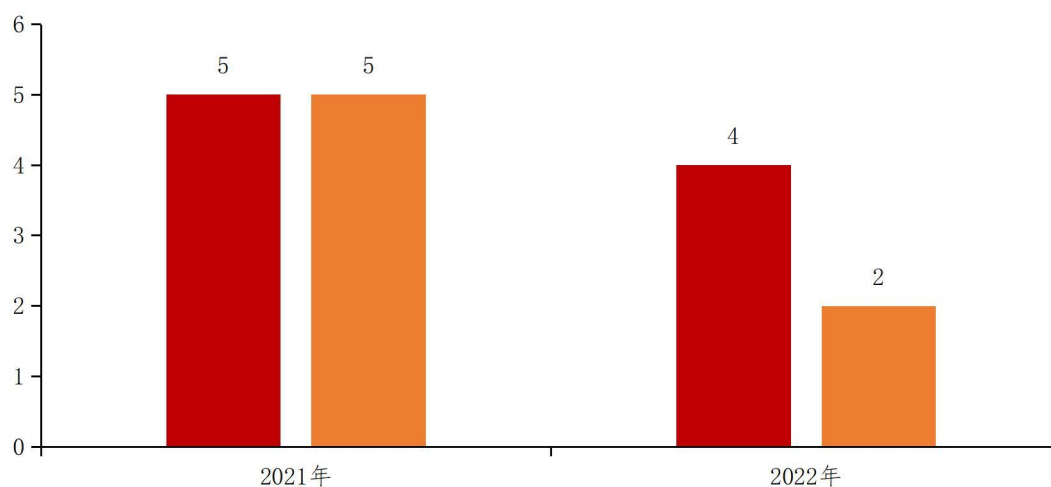


数据来源：克而瑞物管

4、收并购整体偏谨慎，民企为主力军

山东物业行业收并购市场较为谨慎，且大多为关联方交易。根据克而瑞物管数据统计，2021年山东省物业行业共有5起收购、5起被收购事项，总计10项；2022年共发生4起收购，2起被收购事项，共计6项，收并购事项整体较2021年下降40%。

图2-2-6 2021-2022年山东物业行业收并购事项（起）



数据来源：克而瑞物管

从被收购标的的业务类型来看，近半数为物业管理企业，另有部分企业业务类型为专业服务和增值服务。由此可见，山东省物业企业收并购主要目的在于扩大自身规模，同时也寻求基础服务以外的业务增长点，以更好的实现业务之间的协同。

从收购方企业性质来看，2022年山东省物企收并购市场上收购方80%为民营企业，国企仅占比20%，民企在收并购市场上表现相对较为活跃；从交易双方关联关系来看，80%均为关联交易，市场化收并购相对较少。

图2-2-7 2022年山东省物业行业
收并购买方企业性质

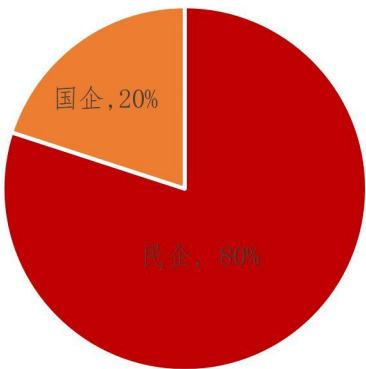
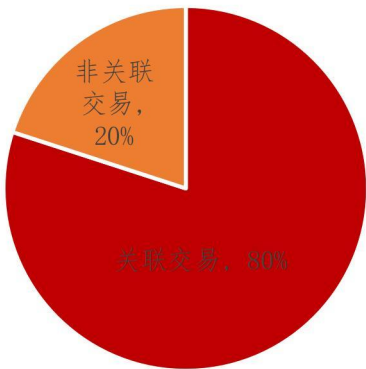


图2-2-8 2022年山东省物业行业收
并购交易性质

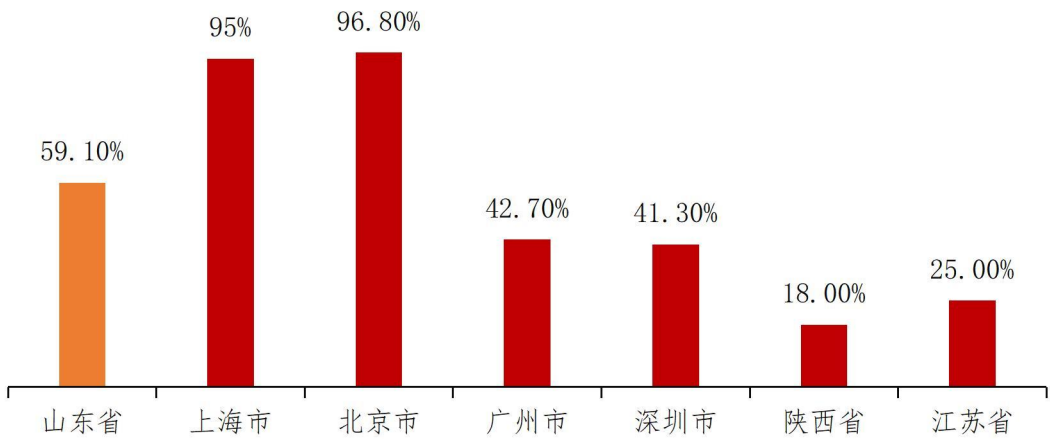


数据来源：克而瑞物管

5、业委会成立率全国领先，促进行业转型升级发展

根据 2022 年 8 月山东省住建厅调研并公布的数据，山东省业委会组建率已然达到 59.1%。而克而瑞物管统计数据显示，除上海市、北京市业委会组建率超过 95%以外，全国其他省市业委会组建率基本在 50%以下，山东省业委会成立率已然处于全国领先水平。

图2-2-9 山东省及国内部分省市业委会成立率

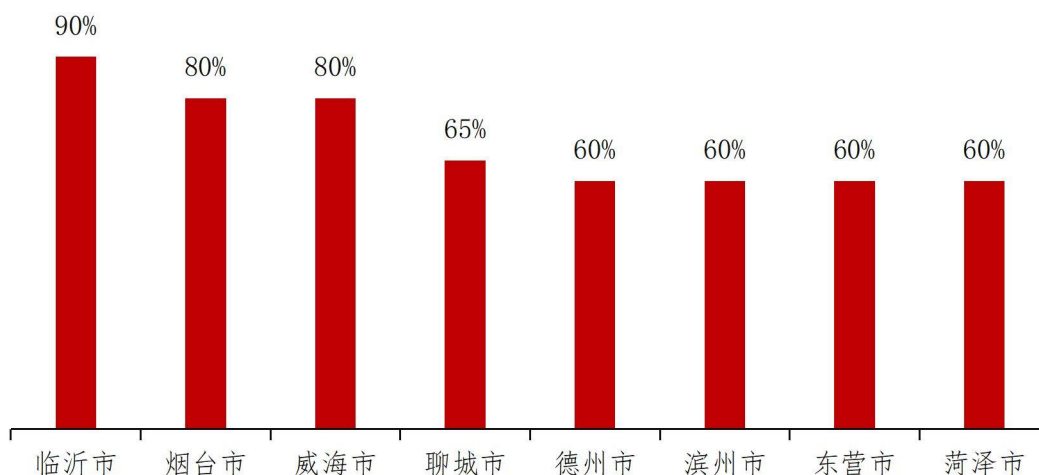


注：北京市为截止 2022 年 8 月业委会（物管会）组建率，江苏省根据业主大会成立率预估

数据来源：公开资料，广东建设年鉴，克而瑞物管

为促进物业服务行业转型升级发展，山东省决定组织开展新一轮为期三年的全省物业服务行业文明创建活动，并出台了《山东省物业服务行业文明创建三年行动计划》。各地级市积极响应文件要求，相继发布相关计划，并提出了 2022 年业委会组建率目标，大部分城市业委会成立率目标在 60%左右，临沂市要求较高，组建率目标为 90%。

图2-2-10 山东省部分城市2022年业委会组建率目标



数据来源：克而瑞物管根据公开资料整理

6、党组织高覆盖，“齐鲁红色物业”成果初显

2020 年山东省出台了《“齐鲁红色物业”建设三年行动计划》，提出到 2022 年，物业企业和业委会党组织覆盖率分别达到 90%、70% 以上，党的工作覆盖质量持续提高，党建引领物业服务管理的长效机制基本形成，“齐鲁红色物业”成为在全国有重要影响的工作品牌。

在党组织覆盖方面，根据 2022 年 9 月山东省住建厅披露信息，7646 家物业服务企业已成立党组织，覆盖率达到 86%；山东省物业服务企业党组织认领社区党建服务项目 1.4 万个，5.2 万名党员担任业委会

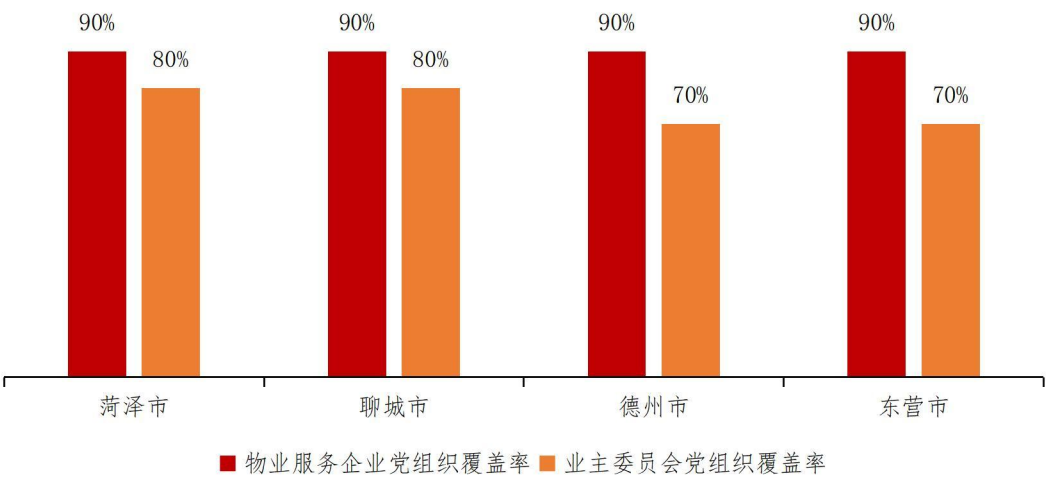
成员，2.1 万名物业服务企业职工担任社区兼职网格员。

在红色物业品牌方面，山东省深入实施“1266 品牌建设行动计划”，形成了以“齐鲁红色物业”品牌为核心，济南市“泉城物业，全程服务”、潍坊市“鸢都红管家”、临沂市“沂蒙红管家，服务三六五”等区域品牌为代表的“红色物业”品牌体系。

山东省物业企业亦积极响应政府政策号召，纷纷进行红色物业品牌打造。济南中海物业联合中海地产、街道办事处、社区居委会、派出所、城管部门等倾力打造“海红联盟”红色物业品牌，并下设“海红议事”、“海红监督”、“海红社团”、“海红风尚”、“海红阵地”组织；明德物业则逐步建立了特色鲜明的“明德”党建体系，打造了“明德先锋”党建品牌；除此之外，其余许多物企亦进行了红色物业品牌化打造。2022 年，山东省住房城乡建设厅联合省委组织部认定了首批“齐鲁红色物业”星级服务企业 30 家、星级服务项目 50 个。

2022 年山东省开启了新一轮物业服务行业文明创建活动，各地级市在党组织覆盖方面亦提出了更高的要求。菏泽市、聊城市均提出 2022 年物业服务企业和业主委员会党组织覆盖率分别达到 90%和 80%以上，德州市、东营市则分别为 90%和 70%以上，部分城市还提出力争物业服务企业党组织全部与社区党组织签订党建联建协议，物业服务企业党组织每年至少认领 1 个社区党建服务项目。

图2-2-11 2022年山东省部分城市物业企业&业委会党组织覆盖率目标



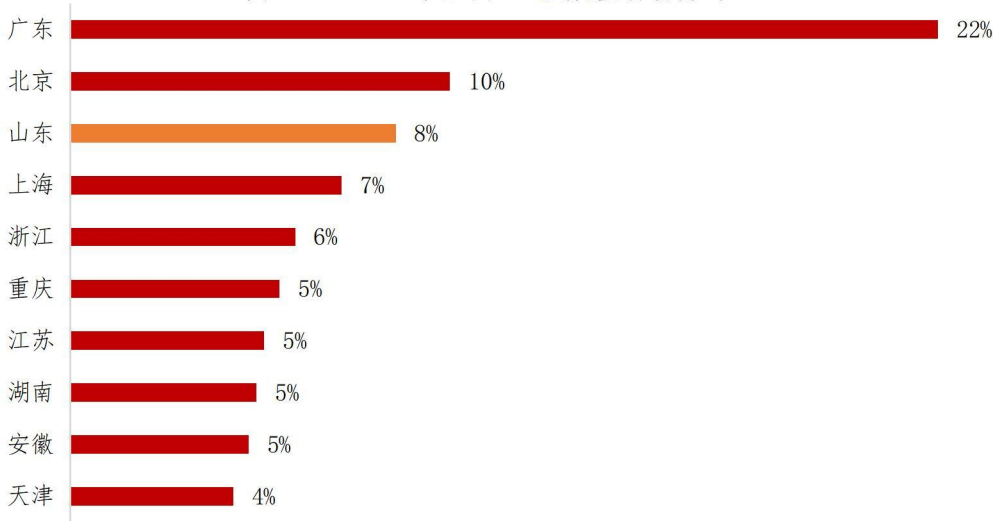
数据来源：克而瑞物管根据公开资料整理

（三）山东省物业行业省际对比分析

1、山东物企数量位居全国第三，但上市物企较少

根据克而瑞物管&中物研协“2022年物业服务企业综合实力500强”数据，山东省物业服务企业整体占比达8%，仅次于广东省和北京市，物业服务企业数量位列全国第三。而最新企查查相关数据亦表明，山东省物业管理相关企业数量仅次于江苏省、广东省，位居全国第三。因而，山东省物业服务企业众多且有较强的发展实力，物业服务行业整体发展基础亦较好。

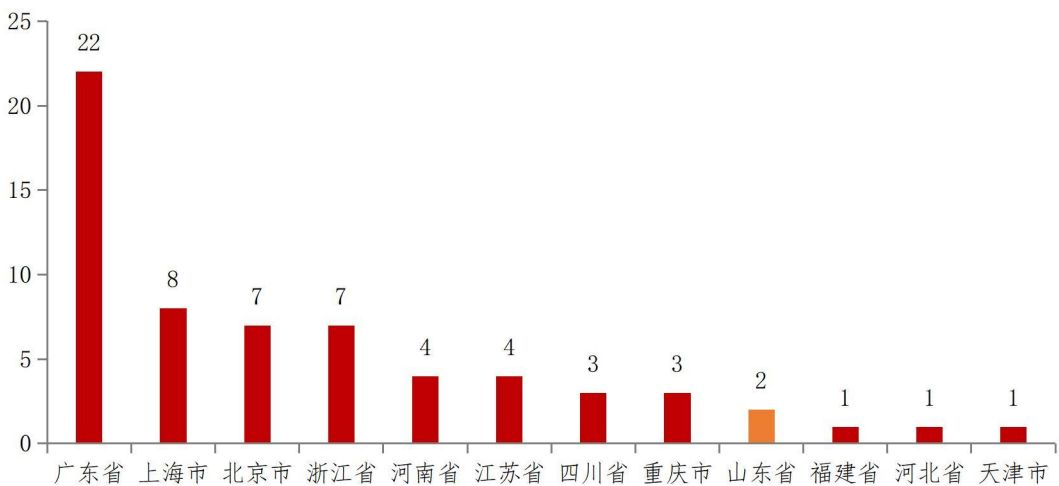
图2-3-1 2022年全国500强数量省份分布TOP10



数据来源：克而瑞物管&中物研协

截止 2023 年 2 月，上市物企（含 A 股及港股上市物企）数量已达 63 家，分布于全国 12 个省市。其中广东省以 22 家上市物企数量位列第一，遥遥领先于全国其他省市，山东省则以 2 家上市物企位列全国第 9，且为 2022 年、2023 年上市。因而无论上市物企数量，抑或上市时间，山东省物业企业仍有较大的提升空间。

图2-3-2 全国各省市上市物企数量（家）



数据来源：克而瑞物管

2、第三方在管占比超 70%，非住面积贡献领先住宅

从各省 500 强物企在管面积来看，广东省物企在管面积占 500 强总在管面积比例达 43%，山东省则以 6%位列全国第四。虽然山东省与广东省存在较大的差距，但与上海市、北京市差距较小，甚至领先与浙江省、江苏省等东部发达地区省份。因而从管理规模角度，山东省 500 强²物业服务面积处于全国领先水平。

图2-3-3 2022年分省份全国500强在管面积占比TOP10

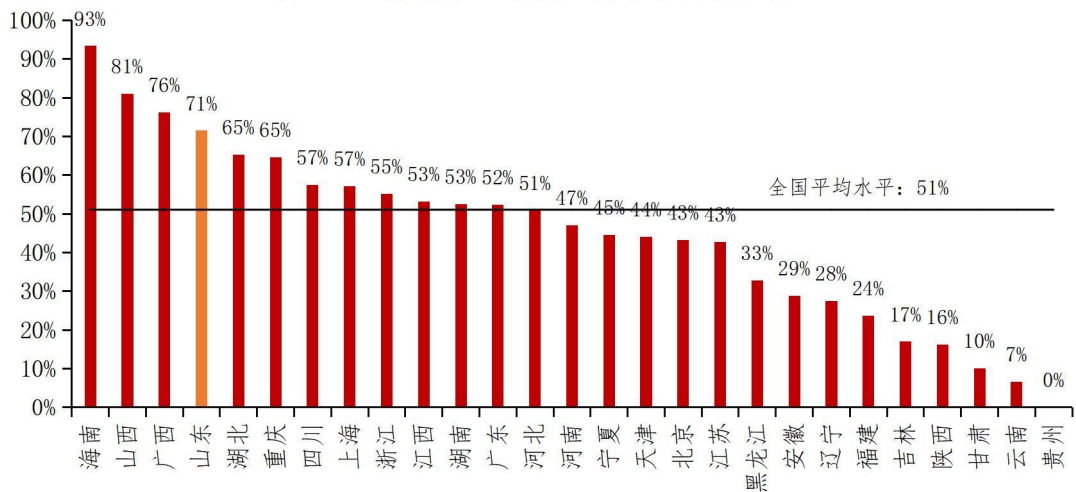


数据来源：克而瑞物管

山东省物企独立性较强，因而第三方在管面积占比亦较高。具体而言，山东省第三方在管面积占比为 71%，高于全国 500 强平均水平 51%，亦领先于广东省、上海市、北京市。结合在管面积占比来看，分省份全国 500 强在管面积占比 TOP10 中，山东省第三方在管面积占比最高。因而从各省横向对比来看，山东省不仅在管面积较大，同时第三方在管面积占比亦较高。

²指全国 500 强中的山东省物业服务企业

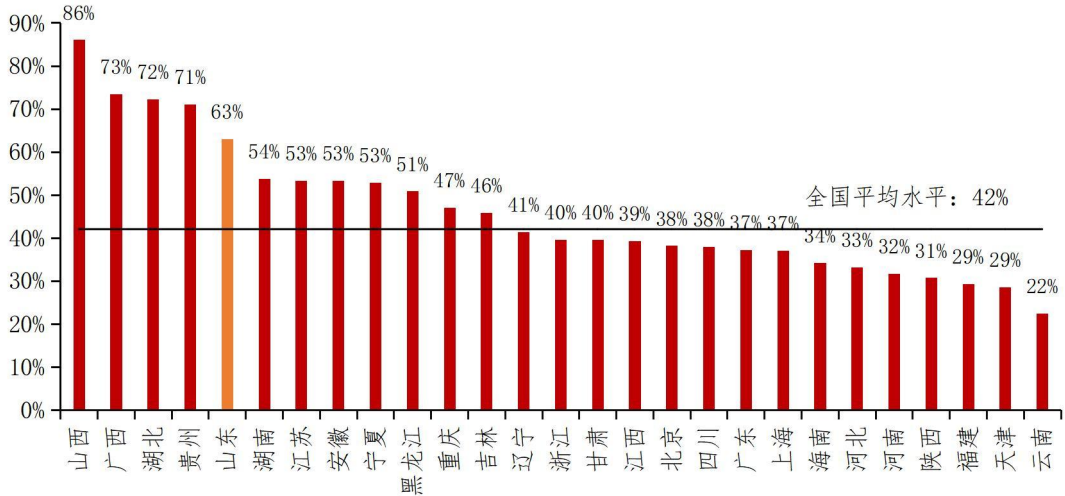
图2-3-4 分省份500强第三方在管面积占比



数据来源：克而瑞物管

从业态来看，山东省 500 强物企非住业态面积占比相对较高达 63%，位居全国第六，高于全国平均水平 42%。根据 2021 年山东省物业管理行业发展报告，2020 年山东省 50 强企业以住宅业态为主，多种业态齐头并进，其中住宅业态管理面积占比约 47%，即非住业态管理面积占比 53%。可见，非住对于山东省物企管理面积贡献高于住宅。

图2-3-5 分省份500强非住业态面积占比

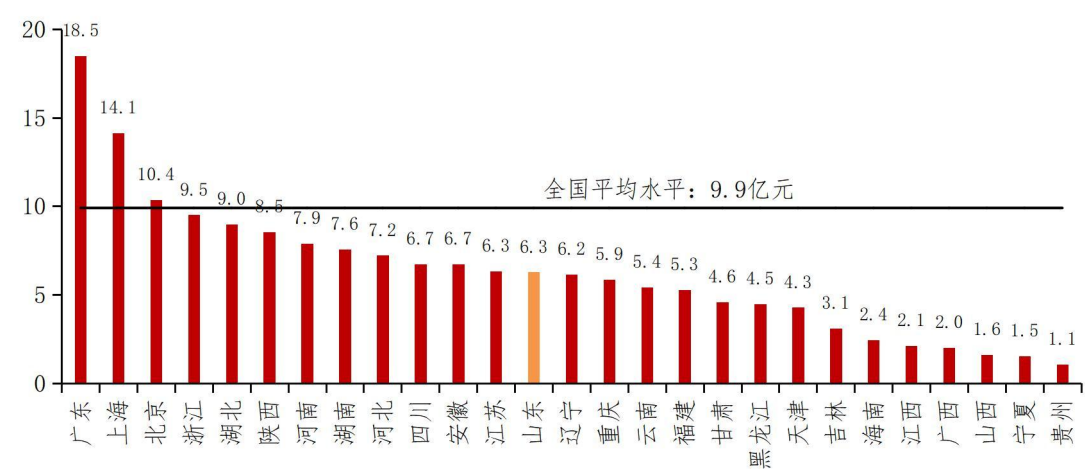


数据来源：克而瑞物管

3、增值服务收入占比不足两成，非住物业服务收入贡献度高

山东省物业服务企业年营业收入在各省全国 500 强中较高，但剔除企业数量影响因素，山东省单个物业企业每年的营业收入仅 6.3 亿元/年，处于中等水平。相较于全国平均水平 9.9 亿元/年，山东省物业企业创收能力仍有一定的提升空间。

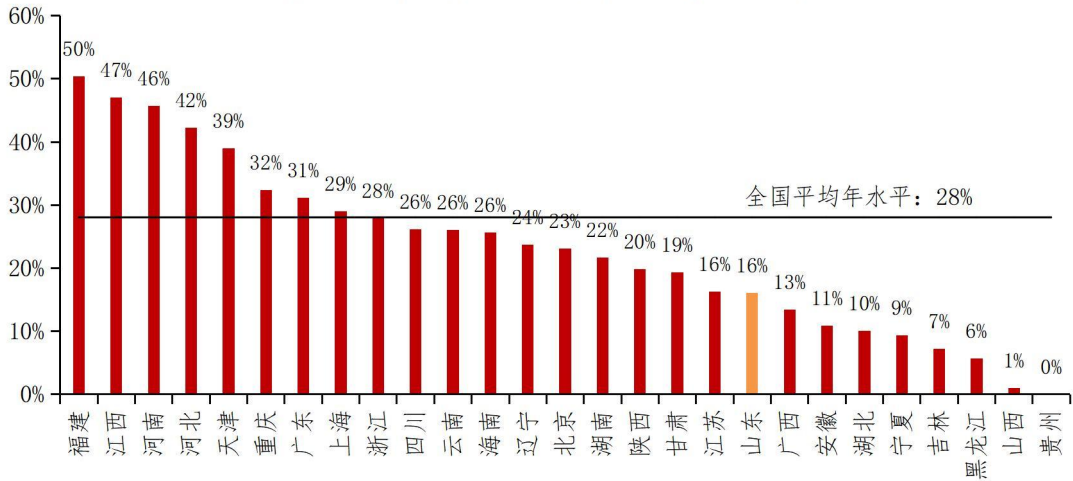
图2-3-6 分省份全国500强单个企业年经营收入情况（亿元/年）



数据来源：克而瑞物管

从收入构成来看，基础物业服务是各省市 500 强物业企业的主要收入来源，营业收入贡献至少 50%。而各省市增值服务对营业收入的贡献则差异较大。福建省物业企业增值服务收入贡献最大达 50%，全国平均水平为 28%，而山东省这一比例仅为 16%，与全国平均水平存在一定差距。

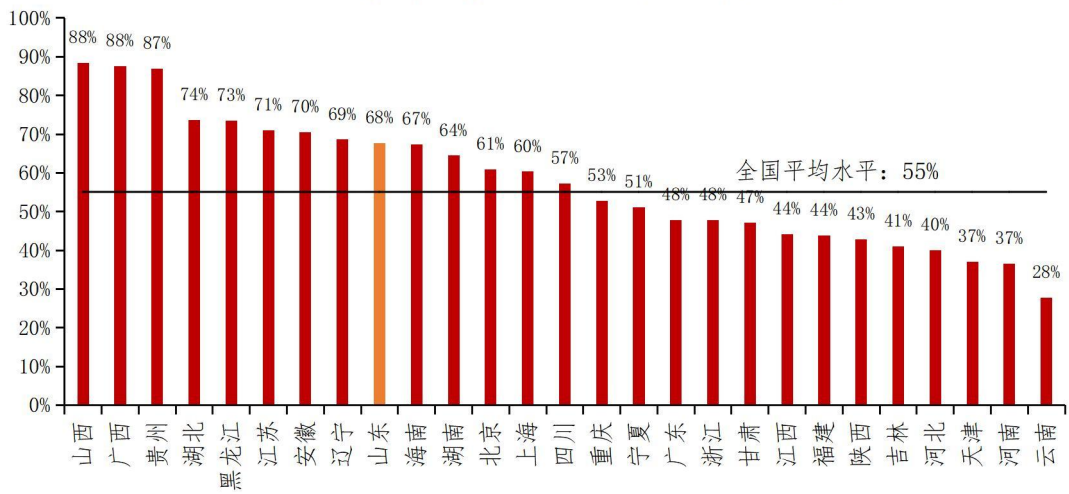
图2-3-7 分省份全国500强增值服务收入占比



数据来源：克而瑞物管

基础物业服务收入主要包含住宅物业服务收入与非住宅物业服务收入，山东省非住宅物业服务收入占基础物业服务收入的 68%，是基础物业服务收入的主要来源。横向对比各省来看，山东省非住宅物业服务收入占比位于全国各省前列，且高于全国非住物业服务收入占比的平均水平 55%。

图2-3-8 分省份全国500强非住物业服务收入占比

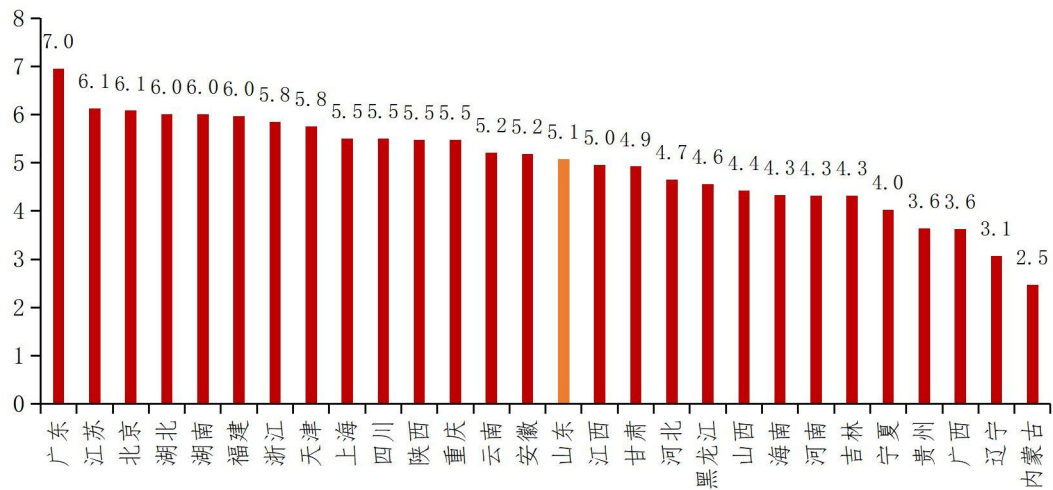


数据来源：克而瑞物管

4、薪酬待遇位于全国各省中游，竞争力相对较弱

山东省物业服务企业行业从业人员整体薪酬待遇在各省全国 500 强中位于中等水平，其中山东省整体薪酬水平为 5.1 万元/人·年，在各省排名中位列第 15 名，竞争力相对较弱。

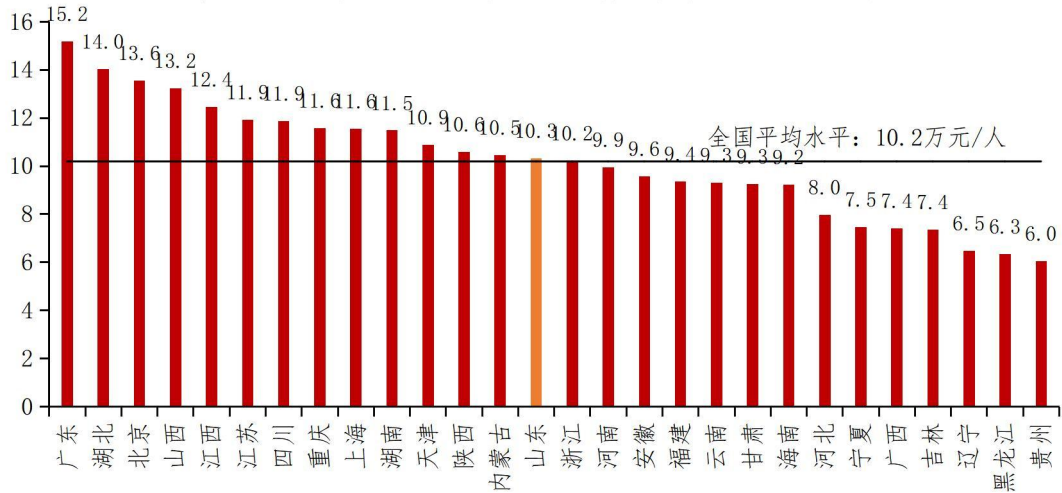
图2-3-9 分省份500强薪酬水平（万元/人·年）



数据来源：克而瑞物管

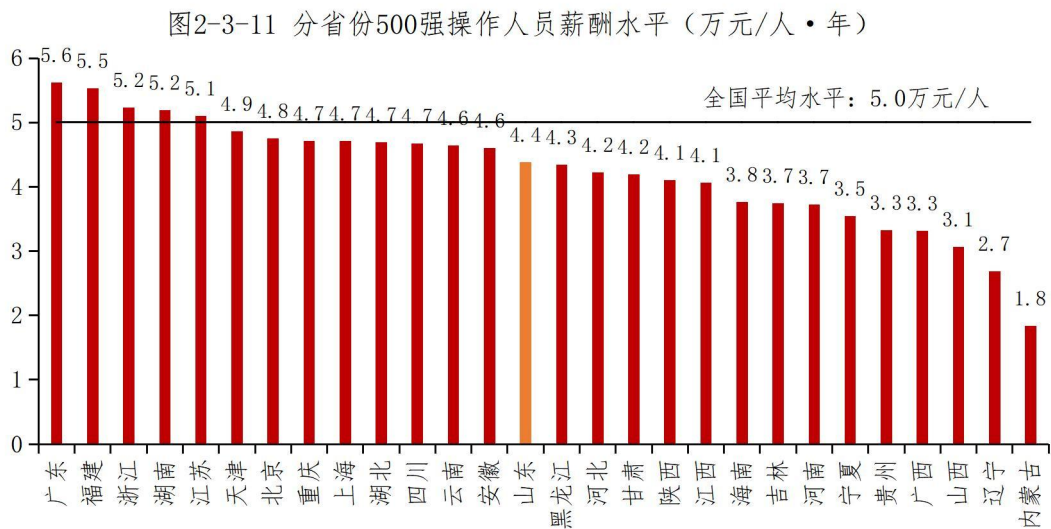
从管理人员薪酬待遇来看，其平均薪酬水平为 10.3 万元/人·年，略高于全国平均水平 10.2 万元/人·年；与薪酬水平较高的广东等省市相较而言，仍存在较大的提升空间。

图2-3-10 分省份500强管理人员薪酬水平（万元/人·年）



数据来源：克而瑞物管

从操作人员薪酬待遇来看，其平均薪酬水平为 4.4 万元/人·年，低于全国平均水平 5 万元/人·年，且与经济较为发达的广东、浙江等省份亦存在较大的差距。

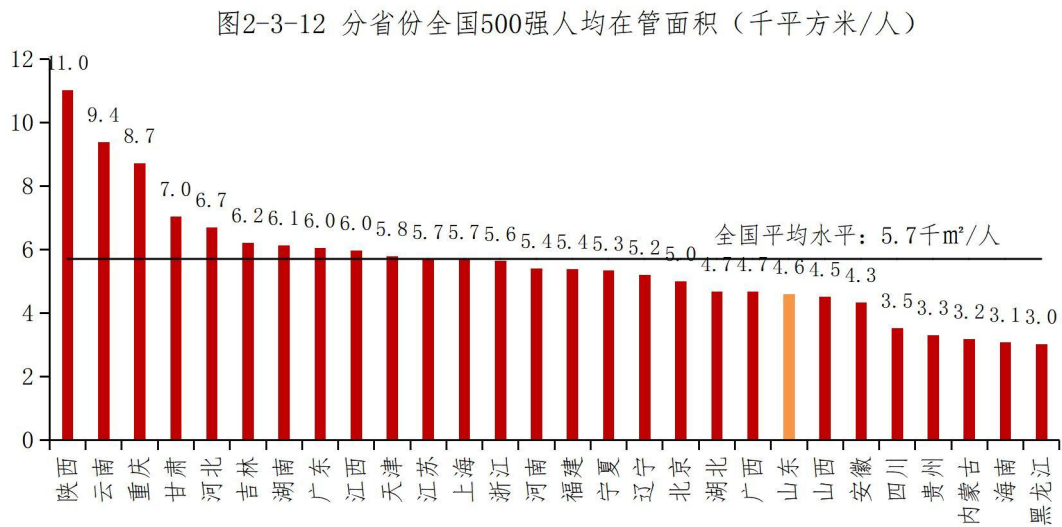


数据来源：克而瑞物管

整体而言，分省份 500 强物企横向对比，山东省物企薪酬待遇处于全国各省中游，但基本低于全国平均水平，且与经济较为发达的省市存在较大的差距，分岗位类型来看，管理人员平均薪酬水平差距高于操作人员平均薪酬水平。

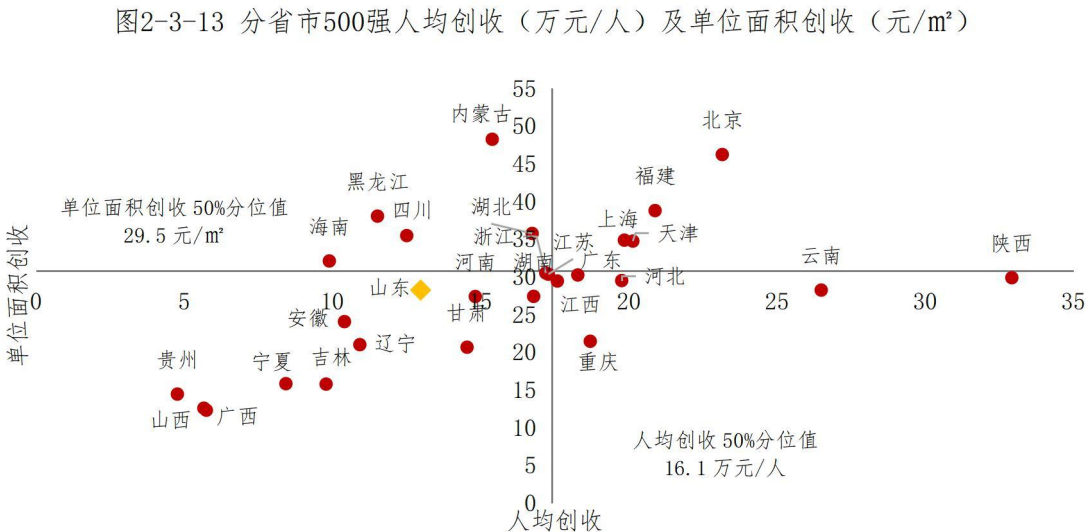
5、人均效能整体中等偏下，但人均成本亦较低

从人均管理面积（在管面积与员工数量的比值）来看，山东省人均在管面积约 4600 m²/人，低于全国 500 强平均在管面积 5700 m²/人。同时与全国各省市对比，山东省人均在管面积位于全国尾部，因而山东省人均在管面积尚有一定的提升空间。



数据来源：克而瑞物管

从人均创收（营业收入与员工数量的比值）及单位面积创收（营业收入与在管面积的比值）来看，500强山东省物企人均创收13万元/人，单位面积创收28元/m²，均低于人均创收50%分位值³16.1万元/人，以及单位面积创收50%分位值29.5元/m²。即从人均创收和单位面积创收来看，山东省均处于中等偏低的位置。

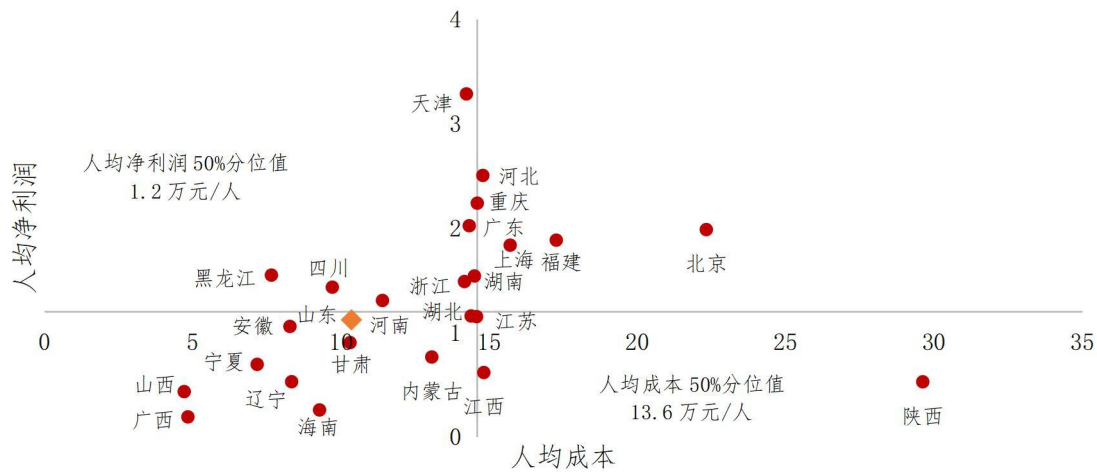


数据来源：克而瑞物管

³人均创收 50%分位值，即将各省市人均创收从高至低排序，取中位数作为 50%分位值，下同

从人均成本（总成本与员工数量的比值）和人均净利润（净利润与员工数量的比值）来看，500强山东省人均成本 10.4 万元/人，人均净利润 1.1 万元/人。而各省市人均成本 50%分位值为 13.6 万元/人，人均净利润 50%分位值为 1.2 万元/人，即从人均成本和人均净利润来看，山东省亦处于中等偏低的位置。但人均成本较低，或为山东省物业行业发展一大优势。

图2-3-13 分省份500强人均成本及人均净利润（万元/人）



数据来源：克而瑞物管

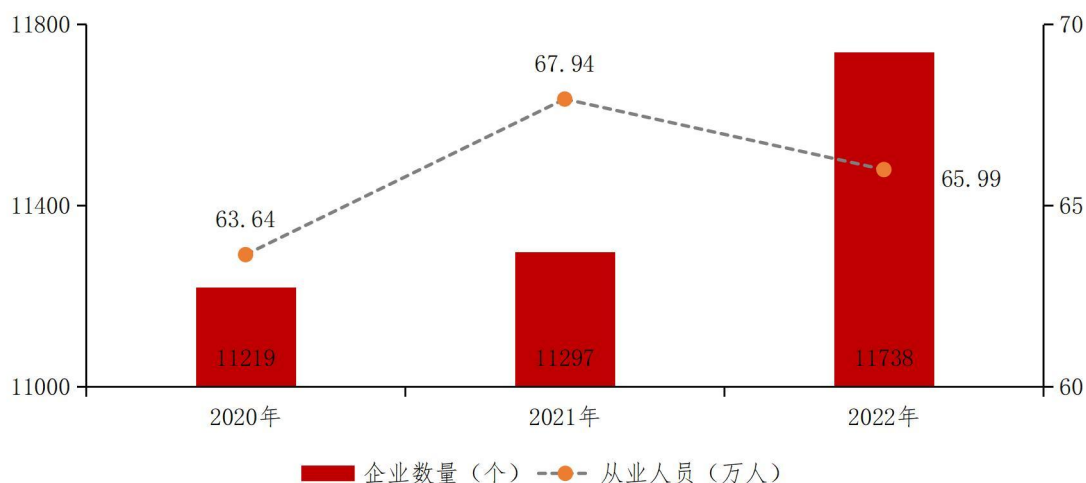
三、山东省物业企业经营情况分析

（一）整体发展情况

1、行业总体上升趋势，业主大会数量 CAGR 达 70%

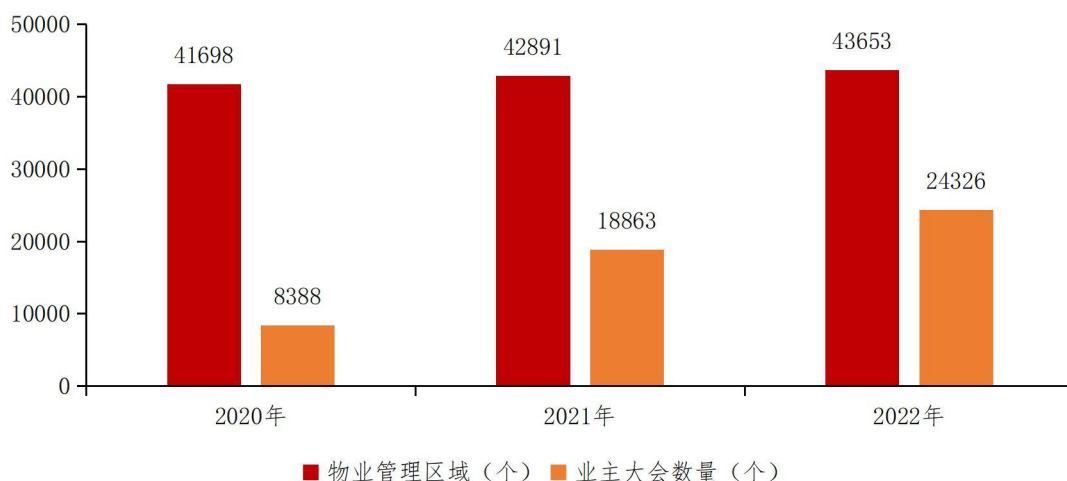
2020-2022 年，山东省物业行业总体呈上升趋势。物业企业数量从 2020 年的 1.12 万家上升至 2022 年的 1.17 万家，物业从业人员数量由 2020 年的 63.64 万人上升至 2022 年的 65.99 万人，年复合增长率均为 2%。

图3-1-1 2020-2022年山东省物业企业数量及从业人员数量



2020-2022 年，山东省物业管理区域亦从 2020 年的 41698 个上升至 43653 个。值得一提的是，越来越多的物业管理区域成立了业主大会，数据显示，2020 年山东省共有 8388 个物业管理区域成立了业主大会，至 2022 年，这一数量上升至 24326 个，年复合增长率高达 70%。

图3-1-2 2020-2022年山东省物业管理区域及业主大会数量



2、规模保持稳定增长，住宅占比超 80%

2020-2022 年，山东省物业服务项目数量从 2020 年的 31351 个上升至 37826 个，物业服务面积从 2020 年的 25.77 亿 m^2 上升至 27.92 亿 m^2 ，年复合增长率分别为 10%、4%；其中住宅是主要构成，且增长相对较快，2022 年住宅项目及面积占比分别为 83.7%、84.0%，近三年住宅项目及面积年复合增长率分别为 12%、6%；非住宅项目增长较为缓慢，非住宅物业服务面积略有回调。

图3-1-3 2020-2022年山东省物业服务项目



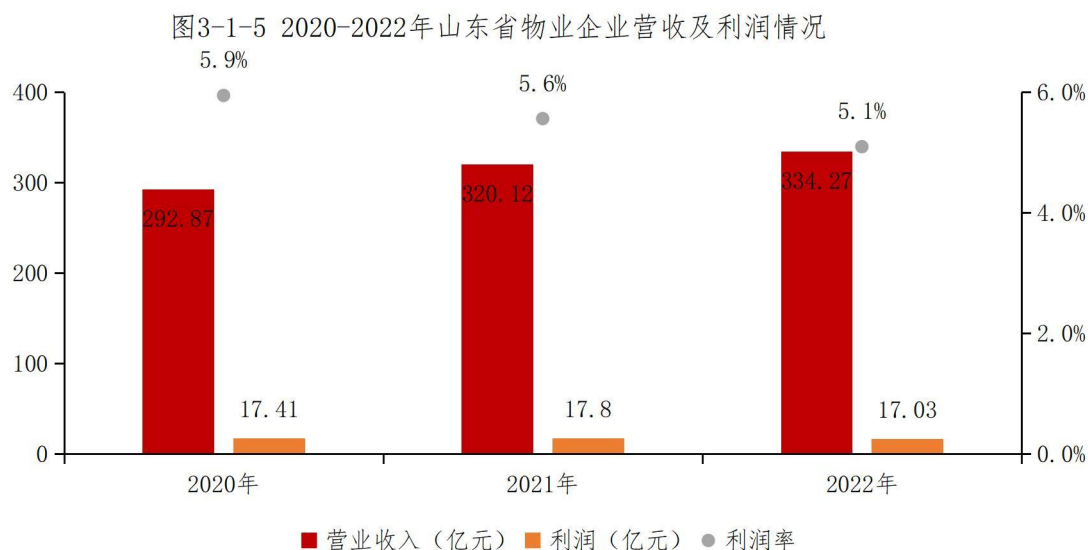
图3-1-4 2020-2022年山东省物业服务面积



3、营收持续提升，利润率维持 5%以上

2020-2022 年，山东省物业企业营业收入由 292.87 亿元增加至 334.27 亿元，年复合增长率达 7%，利润总额由 2020 年的 17.41 亿元

下降至 2022 年的 17.03 亿元，使得利润率由 2020 年的 5.9% 下降至 5.1%，但整体利润率始终保持在 5% 以上。



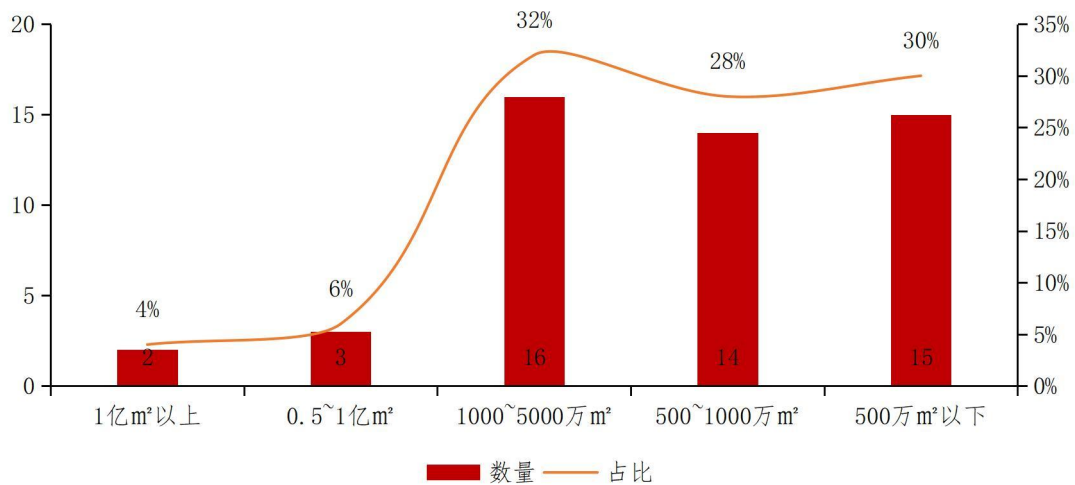
为进一步探讨山东省头部物企的经营表现，本次研究选取山东省 50 强物业服务领先企业申报数据进行分析。2022 年，山东省 50 强企业物业管理项目共 7292 个，管理面积约 11.37 亿平方米，平均管理面积约 2273.4 万平方米，单个项目贡献面积 15.59 万平方米。

(二) 管理规模分析

1、前 10%物企占据超 50%在管面积，规模分化较大

从山东省 50 强管理规模面积范围来看，约 10%物企在管面积在 5000 万 m² 以上，90%物企管理规模在 5000 万 m² 以下，其中 1000~5000 万 m² 面积段企业数量占比最大达 32%，其次是 500 万 m² 以下、500~1000 万 m² 两个面积段，企业数量占比分别为 30%、28%。

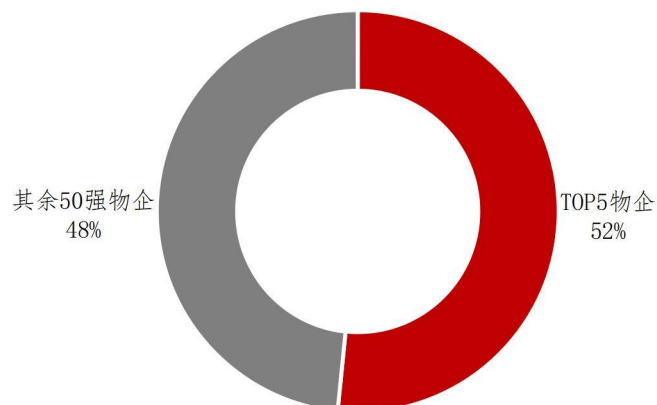
图3-2-1 山东省50强物企面积规模分布



数据来源：克而瑞物管

结合管理规模与企业数量占比，山东物企50强前10%（即管理规模5000万m²以上）管理规模占比约52%，显示出山东省物业行业市场集中度较高，头部物企与其他物企的规模差距亦较大。

图3-2-2 规模5000万m²以上物企面积占比



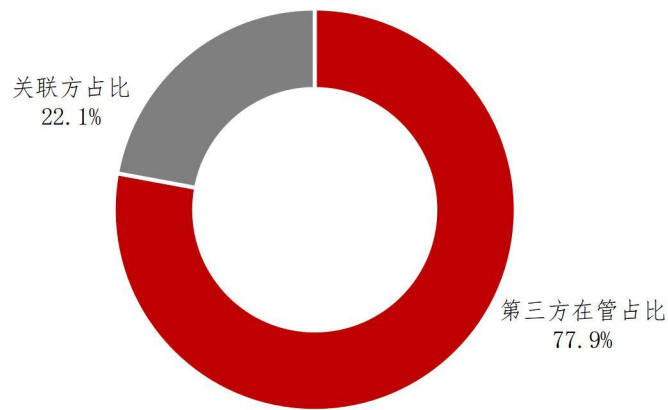
数据来源：克而瑞物管

2、第三方在管占比78%，完全独立物企面积贡献较大

2022年，山东省50强物企第三方在管占比约78%，关联方占比约22%，山东省50强物企独立性较高。其中，17.5%的山东50强物

企在管面积完全来自于第三方, 22.5%的山东 50 强物企第三方在管面积占比高于 50% (不含完全来自于第三方物企)。

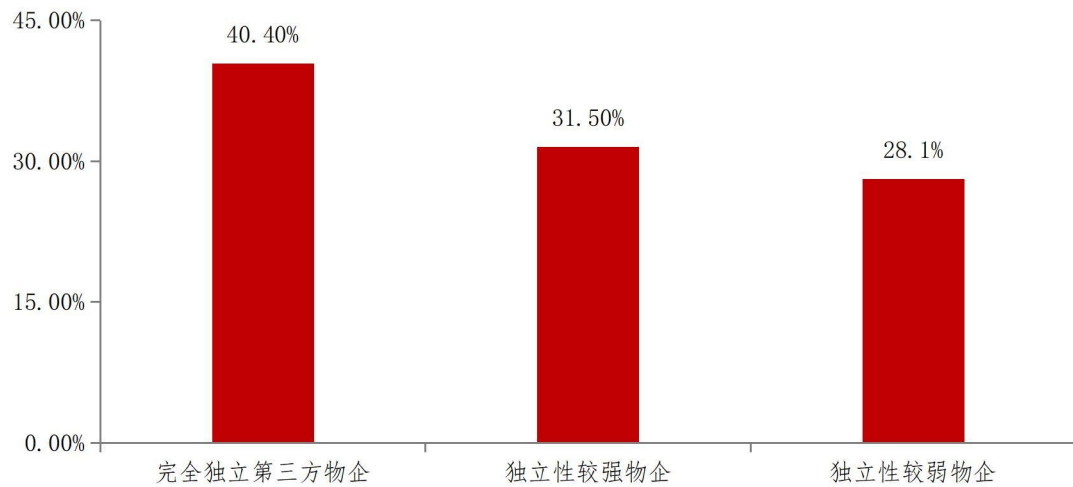
图3-2-3 山东省50强在管面积来源分布



数据来源：克而瑞物管

根据第三方在管面积占比情况, 可将 50 强物企划分为完全独立第三方物企、独立性较强物企、独立性较弱物企, 三者对应第三方在管占比分别为 100%、大于 50%、小于 50%, 其中完全独立第三方物企在管面积占 50 强物企在管面积比例为 40.4%, 独立性较强物企、独立性较弱物企在管面积占 50 强物企在管面积比例则分别为 31.5%、28.1%。由此可见, 山东省 50 强物企第三方拓展力度较大, 整体独立性较强。

图3-2-4 不同独立性山东50强物企在管面积整体占比



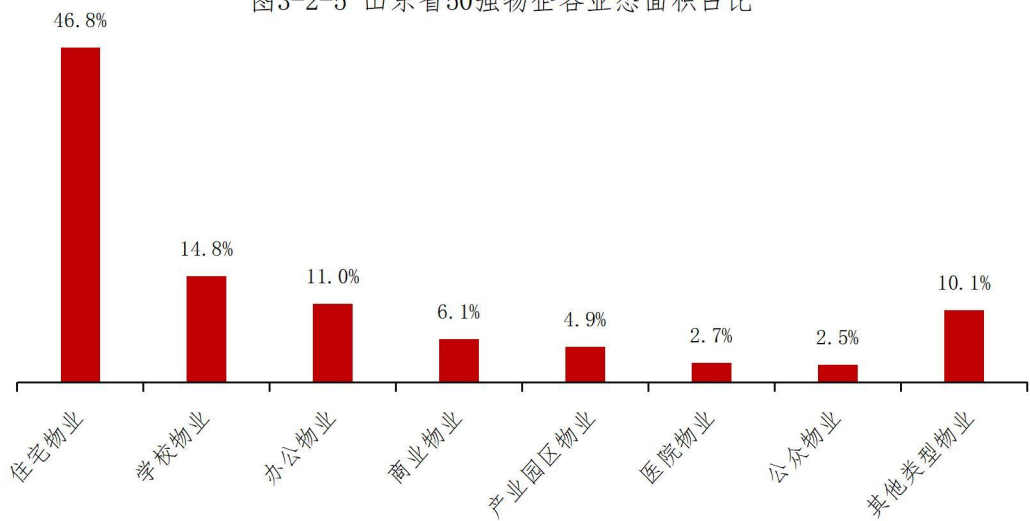
注：完全独立第三方物企为第三方在管占比 100%，独立性较强物企、独立性较弱物企为第三方在管占比大于 50%、小于 50%物企

数据来源：克而瑞物管

3、住宅业态为主，学校、办公为非住业态主要支撑

2022 年，山东省 50 强物企住宅在管面积整体占比达 46.8%，是各业态中面积占比最高的业态，且在山东布局的全国性物企住宅面积占比更高；其次是学校、办公两个业态，面积占比分别为 14.8%、11%，同时学校与办公业态为非住领域 2 大核心业态。其中，明德物业、宏泰物业医院业态在管面积占比均超过 50%，在办公业态方面，诚信行物业、东晨物业等拥有较大的管理面积。

图3-2-5 山东省50强物企各业态面积占比

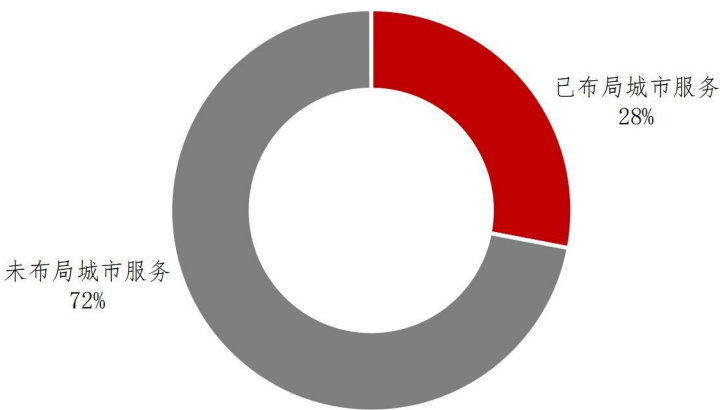


数据来源：克而瑞物管

4、近 30%物企布局城市服务，单企业在管近 300 万 m²

2022 年，山东 50 强物企已有近 30%的物企布局城市服务业务，主要以道路保洁、城市环卫为主；在已布局城市服务的企业中，单个企业服务面积近 300 万 m²。从单个项目服务面积来看，多在 50~200 万 m²，部分企业单个项目超过 500 万 m²。

图3-2-6 山东省50强物企布局城市服务业务情况

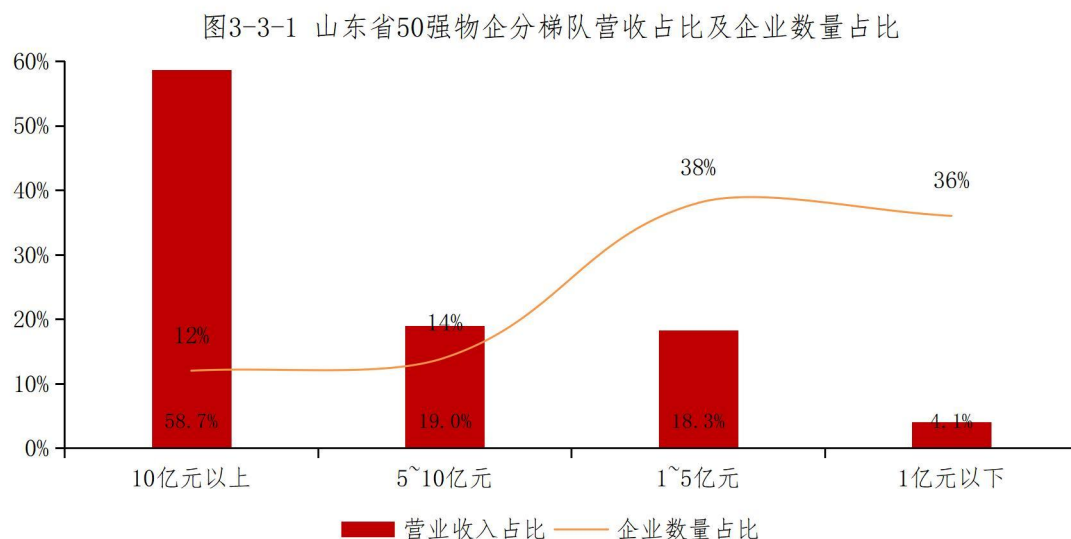


数据来源：克而瑞物管

（三）经营绩效分析

1、强者愈强，10 亿阵营物企营收占比近 6 成

2022 年，山东省营收 50 强物企实现营业收入约 250.22 亿元，平均每个企业实现营业收入约 5 亿元。营收分梯队来看，10 亿元以上营收企业数量占比 12%，整体营收占比 58.7%，部分物企营收已然突破 50 亿元；营收 5~10 亿元、1~5 亿元、1 亿元以下物企数量占比分别为 14%、38%以及 36%，整体营收占比则分别为 19%、18.3%和 4.1%。因而，山东省 50 强物企营收主要集中在 10 亿元以上阵营，呈现出强者愈强的特征。



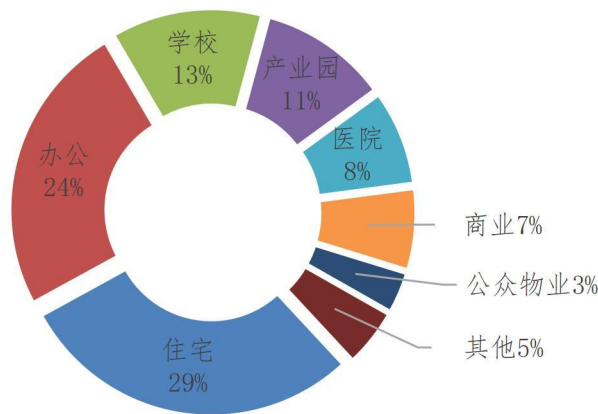
数据来源：克而瑞物管

2、住宅业态收入较高，但非住坪效更高

2022 年，山东省 50 强物企基础物业服务收入约 192.33 亿元，占整体营收比例为 76.9%。分业态来看，住宅业态营业收入最高，占基础物业服务收入比为 29%，其次是办公、学校、产业园三个非住业态，占比分别为 24%、13%和 11%，三者合计占比 48%。因而，山东 50

强物企的非住物业服务收入已然大幅领先住宅物业服务收入，而从非住细分业态来看，办公业态有望超过住宅，成为非住领域首个创收能力超过住宅的细分业态。

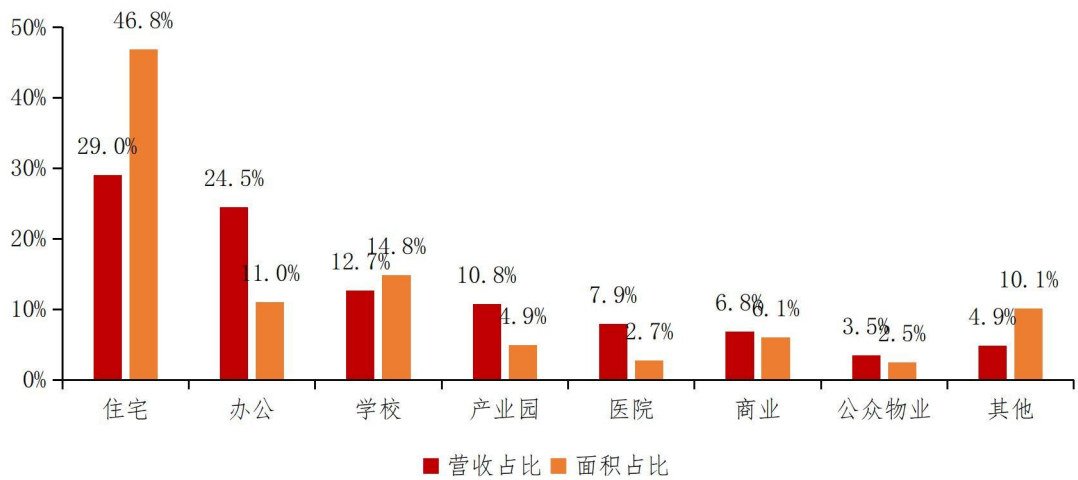
图3-3-2 山东省50强分业态营收占比



数据来源：克而瑞物管

结合细分业态营收贡献与面积贡献来看，住宅业态以 46.8%的面积贡献了 29%的营收，学校业态以 14.8%的面积贡献 12.7%的营收，而办公、产业算、医院、商业、公众物业等业态均呈现面积占比低于营收占比，因而坪效值相对更高。

图3-3-3 山东50强分业态营收占比与面积占比



数据来源：克而瑞物管

3、社区增值收入贡献稳定，但仍有提升空间

2022 年，山东省 50 强物企实现增值服务收入约 43.88 亿元，占整体营收比例为 17.5%；其中社区增值服务收入 27.06 亿元，非业主增值 9.74 亿元，其他业务收入 7.08 亿元，分别占比 62%、22%和 16%。

图3-3-4 山东50强物企增值服务收入构成

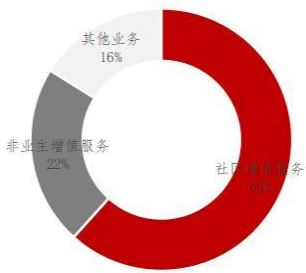
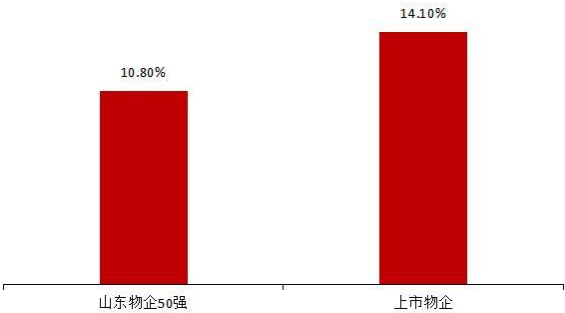


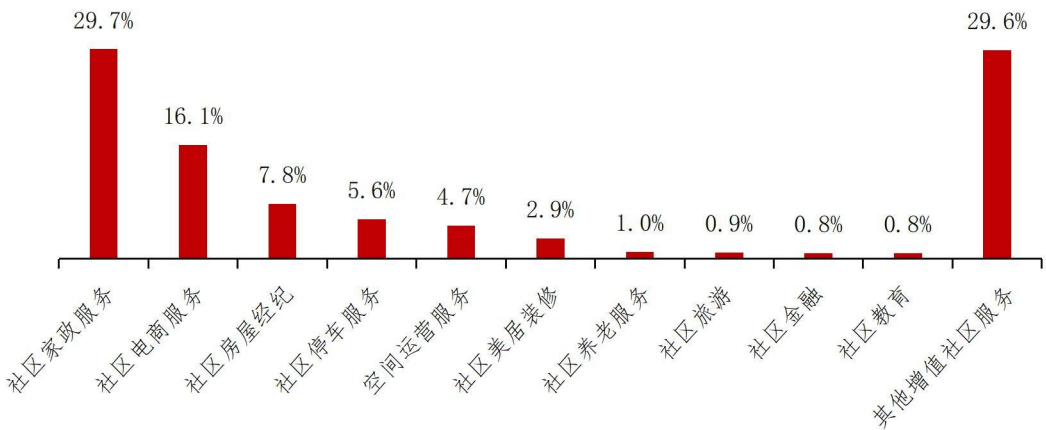
图3-3-5 2022年社区增值服务收入整体占比



数据来源：克而瑞物管

根据克而瑞物管数据，2022 年上市物企社区增值服务收入占整体营业收入比例为 14.1%，而山东物企 50 强社区增值服务收入占比为 10.8%，社区增值仍有提升空间；社区增值服务中，社区生活服务中的家政服务、电商服务营收贡献相对较高，占比均超过 10%，其次是社区资产管理服务中的房屋经纪、停车服务，营收占比超过 5%。

图3-3-6 山东物企50强社区增值服务收入各细分领域营收占比

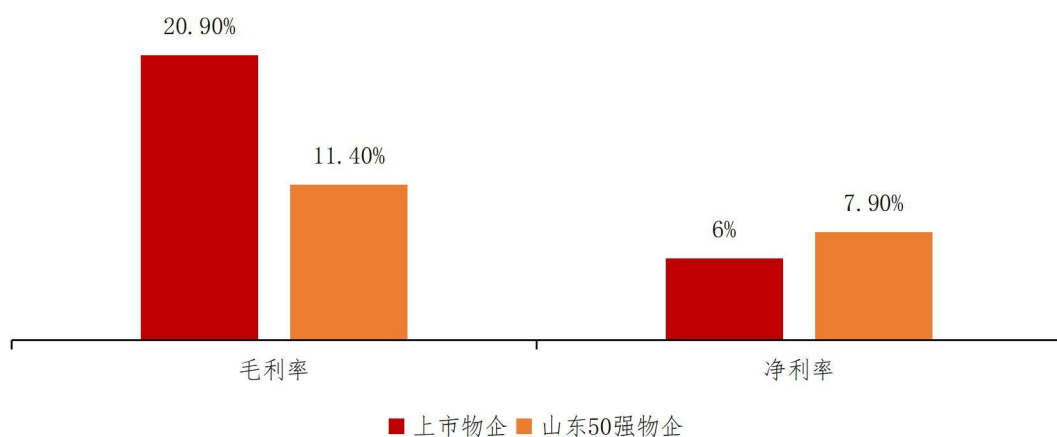


数据来源：克而瑞物管

4、盈利水平与行业一致下滑，但韧性更强

2022 年，山东物企 50 强物企毛利率为 11.4%，同期上市物企毛利率为 20.9%，山东 50 强物企毛利率弱于上市物企平均水平，但从净利率来看，山东 50 强物企、上市物企分别为 7.9%、6%，山东 50 强物企盈利水平具有较强的竞争力。

图3-3-7 2022年上市物企&山东50强物企毛利率及净利率



数据来源：克而瑞物管

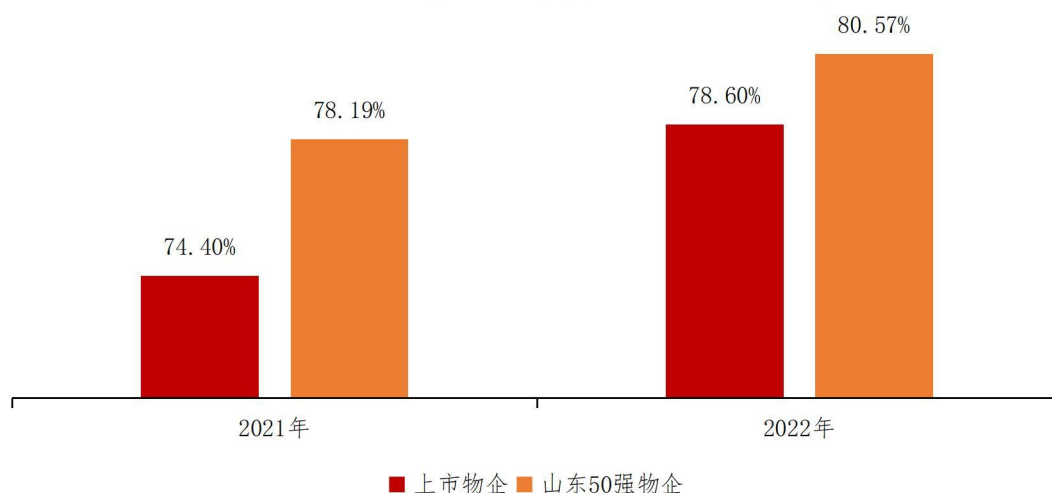
根据克而瑞物管数据，2021 至 2022 年，上市物企净利率同比下降 6.6 个百分点，而山东 50 强物企 2021 年净利率为 9.11%，因而 2022 年同比下降约 3.1 个百分点，显示出山东 50 强物企盈利能力具有较强的稳定性。

（四）成本投入分析

1、营业成本率持续攀升，传统业务寻求提质增效

2022 年，山东 50 强物企营业成本率达 80.57%，较 2021 年上升约 2.4 个百分点，而上市物企虽然营业成本率相对较低为 78.6%，但同比上升约 4.2 个百分点，高于山东 50 强物企的上涨幅度。

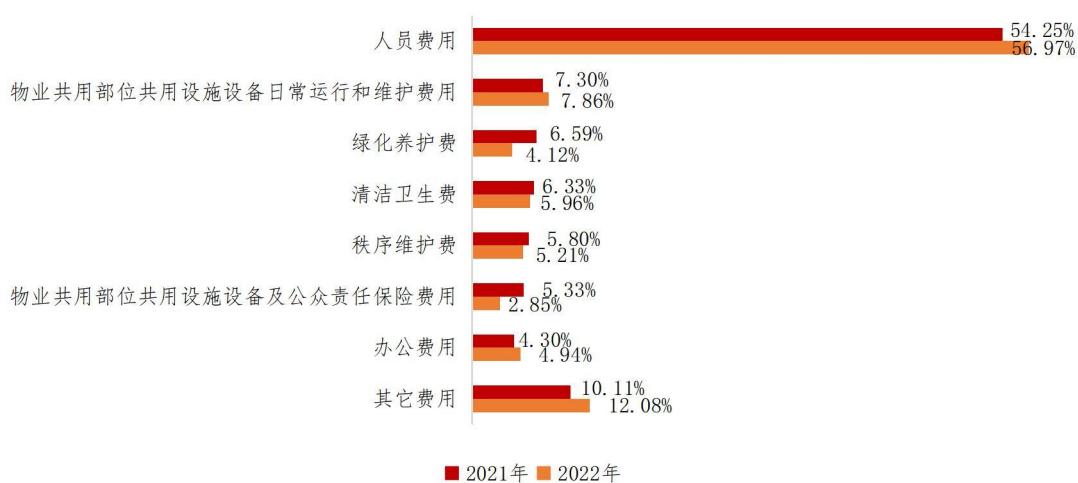
图3-4-1 2021-2022年山东50强物企&上市物企营业成本率



数据来源：克而瑞物管

从营业成本构成来看，人员费用仍是主要构成，且人员成本占比逐渐上升，由2021年的54.25%提升至2022年的56.97%。物业共用部位共用设施设备日常运行和维护费用、办公费用亦有一定程度上升，但上升幅度较小，分别为0.56、0.64个百分点。而绿化养护费、清洁卫生费、秩序维护费、物业共用部位设施设备即公众责任保险费用的占比均有所下降，表明在传统物业服务领域，山东50强物企正逐步进行提质增效。

图3-4-2 2021-2022年山东50强物企营业成本构成

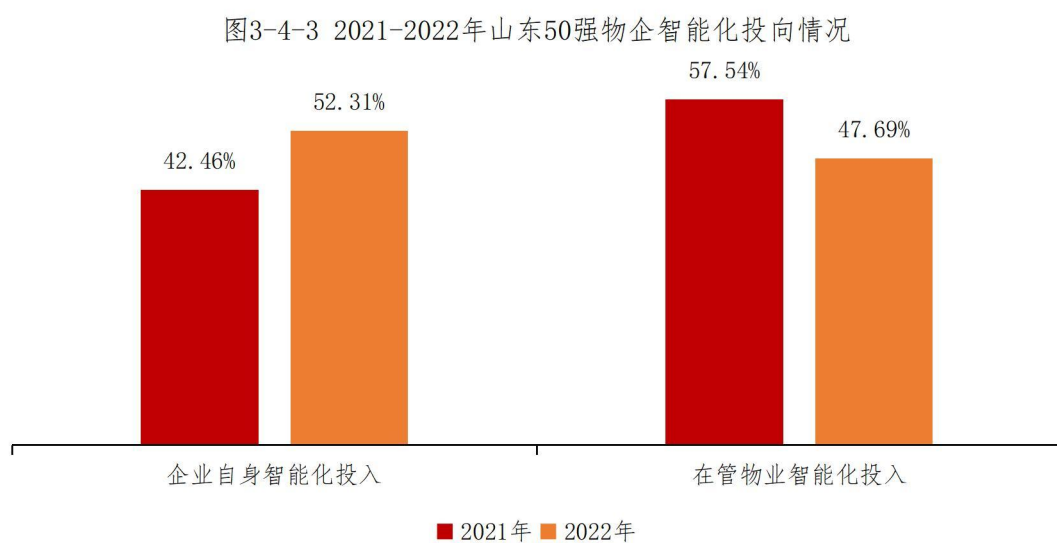


数据来源：克而瑞物管

2、持续进行科技投入，重点加强企业数字化建设

随着物业与科技的不断融合，山东物企亦在不断加强智能化水平的提升。数据显示，2021-2022年，山东省50强物企在智能化方面的投入占营业收入比例均保持在1%左右，其中山东大正物业、中铁诺德物业、青岛新时代物业等在智能化相关方面的投入占比均超过4%，包括企业自身智能化以及项目的智能化应用。

从智能化的具体投向来看，2021年主要投向在管物业智能化，相关投入占比为57.54%，2022年则主要为企业自身的智能化，相关投入占比为52.31%。在越来越多的场景逐渐提升智慧化应用的背景下，山东物企不断加强自身相关产品研发能力，如鲁商服务积极探索智慧城市环卫系统，并在多个项目试点；润华物业以自主创新为依托，加快智慧物业管理服务平台的建设步伐，旗下凯迪信息网络入选济南市2022年上市云服务商名单。通过自身数字化水平的提升，不断适应并赋能多样化的业务场景，以提升运营效率。



数据来源：克而瑞物管

（五）从业人员分析

据不完全统计，2022年山东省50强物企共有从业人员20.77万人，平均每个企业拥有约4000人；其中前10%物企员工数量占山东50强物企员工总数比例过半，吸纳了较多的行业从业人员。

1、基础服务人员是主要构成，外包以降低人员成本

2022年，山东省50强物企经营管理人员共计21664人，占比10.95%，操作人员共计176252人，占比89.05%，与2021年山东省50强人员岗位构成基本一致，经营管理人员与操作人员数量比例约为1:9。其中经营管理人员以管理员为主，占经营管理人员比例为65%；操作人员以清洁工、秩序维护员为主，占操作人员比例分别为37%、25%，合计占比61%。

图3-5-1 2022年山东省50强经营管理人员构成

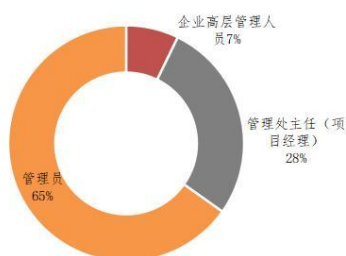
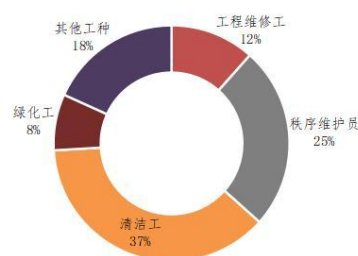


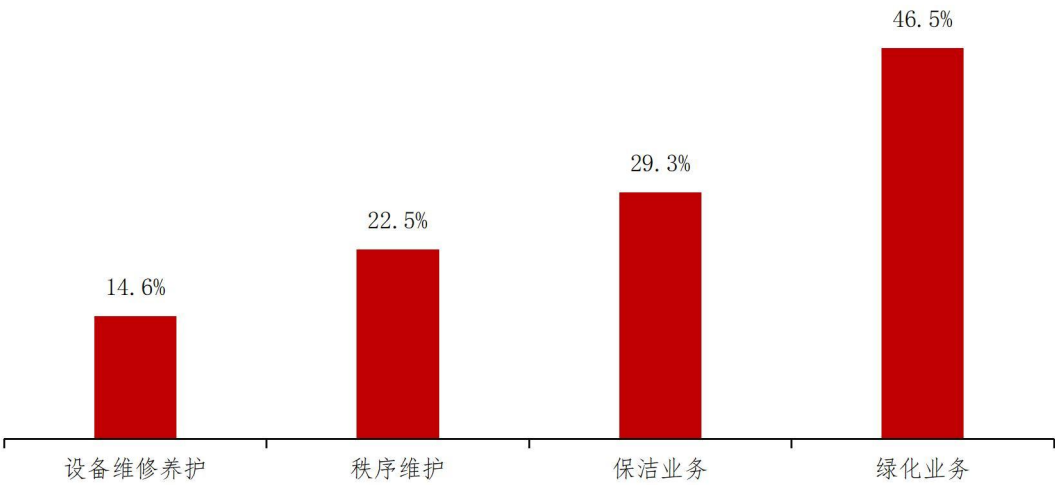
图3-5-2 2022年山东省50强操作人员构成



数据来源：克而瑞物管

为降低人员成本，部分基础物业服务人员外包是物业服务行业较为普遍的做法。据不完全数据统计，2022年山东省50强物企在设备维修保养、秩序维护、保洁业务、绿化业务等方面均有一定程度的外包，各类岗位外包人数与该岗位企业人员数量比例（下称外包比例）分别为14.6%、22.5%、29.3%以及46.5%。

图3-5-3 2022山东省50强物企基础业务人员外包情况

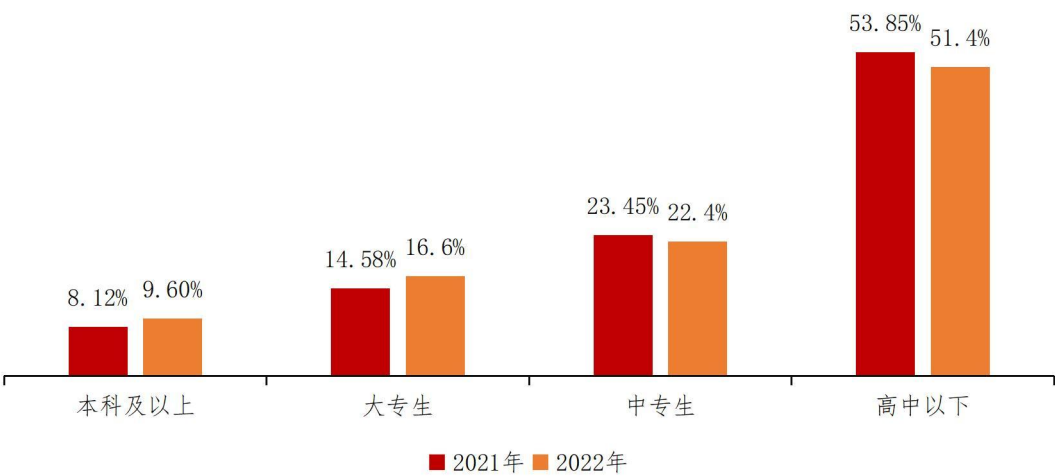


数据来源：克而瑞物管

2、从业人员学历逐步提升，高层次人才仍较稀缺

在传统物业行业领域，物业服务人员学历普遍较低，但随着行业的不断转型升级，对于高素质人才的需求也越来越强烈。据不完全统计，2021-2022 年山东省 50 强物企本科及以上、大专生学历人数占比均有所上升，中专生、高中以下学历人员占比呈下降趋势，企业从业人员的学历水平有一定程度的提升。

图3-5-4 2021-2022年山东省50强物企从业人员学历构成



数据来源：克而瑞物管

但整体而言，高中以下学历从业人员占比仍超过 50%，本科及以上学历从业人员占比不足 10%，物业企业仍需吸纳更多的高层次人才，以推动企业乃至行业的长足发展。

3、薪酬待遇行业平均水平，吸引力尚待加强

良好的薪酬待遇是吸引及留住人才的重要措施，据不完全统计，2022 年山东 50 强物企平均工资水平为 6.15 万元/人·年，与 2021 年 500 强薪资水平（6.03 万元/人·年）基本持平；其中经营管理人员平均薪资为 16.52 万元/人·年，操作人员平均薪资为 5.74 万元/人·年。

图3-5-5 经营管理人员岗位工资（万元/年）

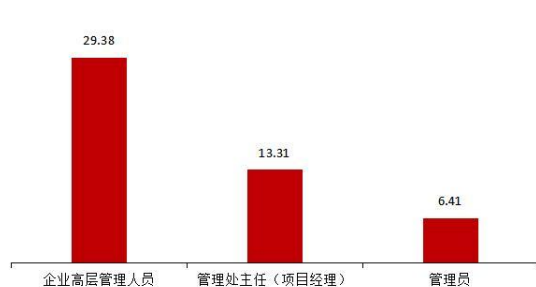
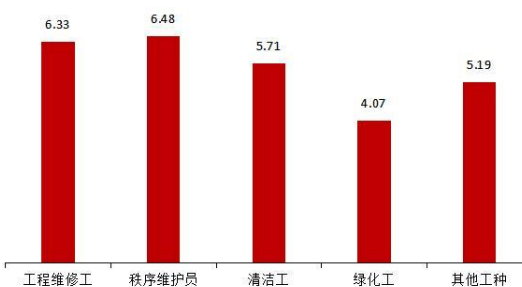


图3-5-6 操作人员岗位工资（万元/年）



数据来源：克而瑞物管

根据克而瑞物管《2022 物业服务企业综合实力研究报告》，全国 500 强企业高层管理人员、管理处主任、管理员等经营管理人员平均薪酬为 30.94 万元/人·年、15.39 万元/人·年和 9.38 万元/人·年，均高于山东 50 强物企各岗位薪资水平，因而山东物企在提高薪酬待遇以吸引高层次人才方面尚有一定提升空间。

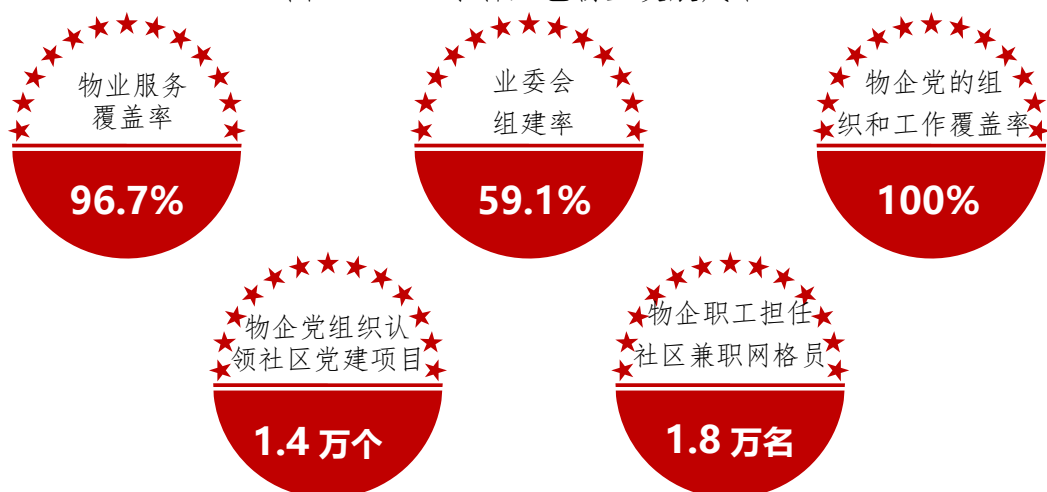
四、山东省物业企业社会责任分析

（一）党建引领红色物业发展，助力基层治理精细化

2020 年，山东省印发《“齐鲁红色物业”建设三年行动计划》，

在全省全域推进“齐鲁红色物业”建设，促进城市社区治理水平提升。经过三年的努力，山东省已建立起横到边、纵到底的党建引领物业管理体制机制。齐鲁红色物业建设调研活动数据显示，山东省物业服务覆盖率提高到 96.7%，1.99 万个住宅小区成立业主大会、选举业主委员会，业主委员会组建率提高到了 59.1%。物业企业党的组织和工作实现全覆盖，7646 家物业服务企业已成立党组织。社区物业党建联建明显加强，物业企业党组织认领社区党建服务项目 1.4 万个，1.8 万名物业服务企业职工担任社区兼职网格员。

图 4-1-1 山东省红色物业发展成果



数据来源：山东省人民政府官网

作为齐鲁红色物业建设调研活动第一站，威海是“齐鲁红色物业”的“排头兵”，公开资料显示，威海全市住宅小区物业覆盖率、业委会覆盖率、业主满意率分别达到 100%、98%、90.5%，物业投诉率降到 0.4%，均位于全省前列。

潍坊则形成了许多运行良好的机制，比如市、县、镇街、社区四级物业管理体制，“1+3+N”物业管理工作机制。同时潍坊还以政府文件的形式出台了《关于推进物业管理创新提升工作的指导意见》，

各方责任明晰，齐抓共管，对“红色物业”工作的开展提供了根本支撑。

其他市区在红色物业方面也取得了显著的成绩，如济宁市在社区物业党建联建方面，济宁注重加强服务阵地建设，各个“红帆驿站”以小阵地提供了大服务，用有形的阵地推动基层治理各项工作深度融合。临沂党建引领抓得实，临沂选派 443 名‘红领书记’实现城市社区任职全覆盖。泰安市泰山区完成 538 个老旧小区物业管理治理提升任务，全区物业管理覆盖率达到 95%以上。

总体而言，“齐鲁红色物业”创建活动成果显著。在党建引领下，通过政府政策支持，政府基层组织、物业企业、业主等多方力量的协作下，不仅实现了党组织、物业管理覆盖率的提升，同时在老旧小区等基层治理方面探索出了符合各地实际的路径，最终亦推动了山东省物业服务质量迈上新台阶。

（二）坚持可持续发展理念，积极践行企业社会责任

“十四五”规划纲要明确指出，经济社会发展“以推动高质量发展为主题”。同时，根据港交所管治新规，ESG 报告须与年报同步刊发，表明可持续发展的理念在资本市场逐渐落地。由此来看，坚持可持续发展，不仅顺应国家大势、监管和交所的需求，同时也将有助于帮助企业建立健全公司管理制度，系统梳理分析责任问题，提前预防规避风险，从而达到长期可持续发展。

山东物企深入践行可持续发展理念，以润华物业、鲁商生活服务两家上市物企为代表的物业企业，在可持续发展方面不断发力，并制

定未来发展目标，在满足投资者需求的同时，亦将推动自身物业服务质量与服务能力的提升。鲁商服务年内开展服务节、邻里节等社区活动 400 余场次，以丰富管理区域内业主生活，未来也将继续致力于为环境和社会的可持续发展贡献力量，践行国企担当；润华物业提出以 2021 年为基准，到 2030 年温室气体排放强度、电力消耗强度、用水强度均下降 5%~10%，无害废弃物回收率达 100%。为实现这一目标，其提出将通过增加使用清洁能源车辆、引进节能设备、倡导绿色办公等措施，实现循环经济理念，坚持可持续发展的道路。

除此之外，以诚信行为代表的山东本土物企亦积极承担社会责任，2023 年 1 月《诚信行履行社会责任纪实报告》发布，报告通过发展、创新、奉献三个方面介绍了过往诚信行的责任实践。如其“绿丝带”公益计划始终致力于各项公益事业，坚持举办“地球一小时”、“春到我家公益摄影比赛”、“小诚全球植树节”、“全民禁毒，为爱奔跑”马拉松比赛等品牌活动，将碳中和所倡导的低碳环保的品牌绿色理念传递给全球业主。2022 年，诚信行绿丝带计划也全面升级为“品牌生态圈”建设，将绿色公益活动、碳中和行动、乡村振兴计划、灾难援助计划、慈善救助全面纳入到公益品牌的聚能中来，为物业人参与社会，传播正能量发出最强音。

（三）安置就业与再就业，维护社会和谐稳定

受疫情及整体经济环境影响，2022 年我国就业压力较大。国家统计局数据显示，2022 年全年城镇调查失业率平均值为 5.6%，个别月份城镇调查失业率出现了阶段性上升，最高达到 6.1%，仅次于疫

情爆发不久的 2020 年 2 月。后来随着稳经济一揽子政策和接续政策的落地，就业形势有所改善。

在整体就业压力较大的背景下，山东省物业企业吸纳更多的从业人员，有力的缓解了基层群众的就业压力。尤其在安置就业与再就业方面，根据不完全数据统计，2022 年山东省 50 强企业共安置就业与再就业人数 3.12 万人，为保障人民幸福生活，维护社会秩序安全稳定做出了自身的贡献。

五、山东省物业行业发展前景与趋势

（一）物业服务更加公开透明，品质物企更受青睐

山东省较高的业委会覆盖率，首先将提升物业服务的公开透明程度。业主将通过业委会更好的对物业企业进行监督，也会推动物业服务收费、支出以及服务标准等方面更加公开透明，从而促进物业企业不断提高服务水平与服务质量。

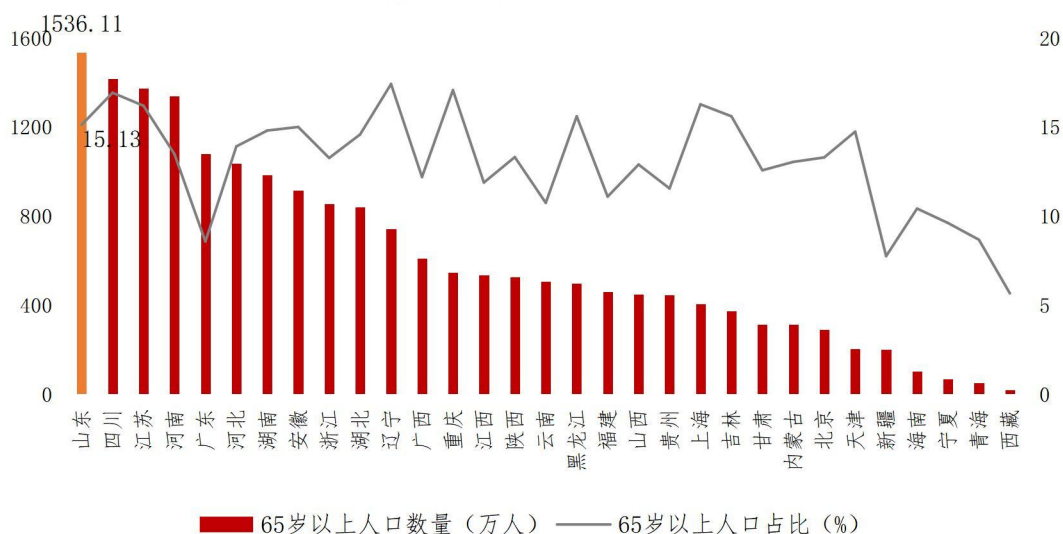
随着服务透明度的增强，物业企业的服务品质提升成为必然。在物业服务区域成立业委会的情况下，业委会可以发起业主聘用或者解除物业服务企业，打破了原有物业服务企业长期无法更换的情况，对于服务口碑与服务质量均较高的物业企业而言，可通过公开招投标扩大自身市场份额，从而加剧市场竞争。

为了保住基本盘或寻求扩大规模，加强服务水平、提升服务品质与口碑必将成为山东省物业企业的必然选择。对于山东物企而言，以客户需求为导向，增强自身服务能力与品质，是未来企业发展长期探索的一项重要课题。

（二）山东人口高度老龄化，物业+养老未来可期

根据全国第七次人口普查数据，山东省 65 岁以上人口数量为 1536.11 万人，规模全国第一，占全省人口比例达 15.13%。根据国际标准，深度老龄社会是指 65 岁以上人口占总人口的比例为 14% 以上的社会，山东已然迈入深度老龄化社会。

图4-2-1 2020年全国各省市65岁以上人口数量及占比



数据来源：国家统计局，克而瑞物管

目前，部分山东物企已开展“物业+养老实践”，蓝盾物业借力“五社联动”，在社区负责人、社会工作者、志愿者们等多方力量协作下，为社区老人提供健康监测、健康宣教、文创产品展示、健康饮食、反诈宣传等服务。2022年6月，兖煤物业公司老年人食堂正式启用，为老年人提供安全、优质、便利、实惠的用餐服务。

立足于规模较大的老龄人口，山东物企还可结合老年人群需求，发展多样化社区养老服务。如可与社区养老服务中心联合经营老年食堂，为老人提供物美价廉，方便可口的餐食，还可为老人提供电话订餐并按时配送到家的服务，减轻老人的厨房劳动；对孤身老人提供每

日电话确认其健康状况的服务。由物业服务人员承担，收取少量服务费或免费服务。物业服务企业还可利用会所的闲置时间及与社会机构合作，向老年人优惠开放活动场所，设置专门为老人服务的项目。定期安排老年人休闲娱乐活动，开办老年大学，丰富老年人生活。

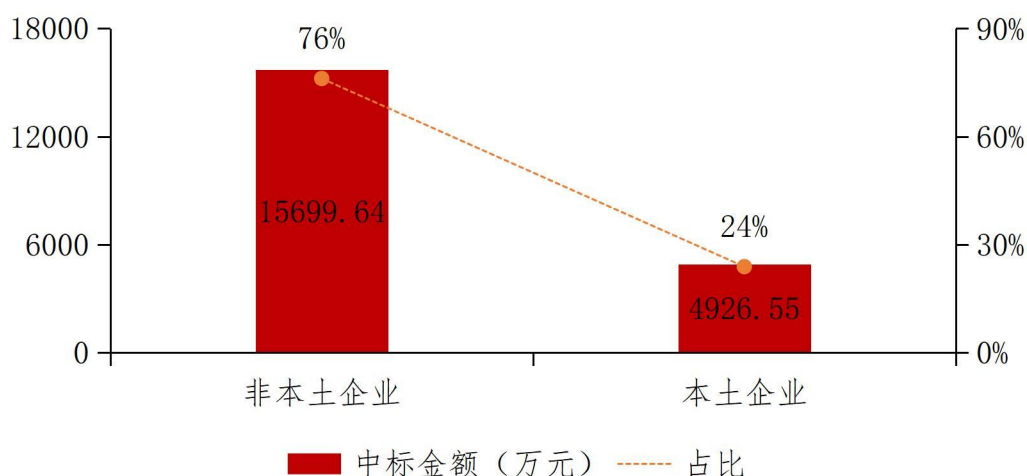
（三）发力城市服务，构建综合化服务能力

走出“墙外”，探索城市服务，从传统物企向城市服务商转向，已然成为这行业热门风向之一。根据克而瑞物管测算，预计 2025 年可增加至 10019 亿元，城市服务市场空间广阔。

部分本土物企逐渐发力城市服务，鲁商生活服务已在青岛、菏泽、滨州等城市开展城市服务业务，且服务品质获得认可，多次获得政府表彰；明德物业旗下明德环境目前已获得包括曲阜环卫一体化、章丘环卫一体化、柳林环卫在内的近十个环境卫生管理项目的委托。

从市场拓展情况来看，山东省城市服务项目机会较多，但本土物企市场占有率较小。根据不完全统计，2022 年公布中标金额的所有城服项目总金额超 2 亿元，平均单个项目金额达 665 万元/个。但从中标企业来看，山东城服项目多为省外企业中标，本土物企城服业务能力待提升。而城市服务涉及业态以及服务范围较广，对于物业企业综合服务能力均提出了较高的要求。

图4-3-1 2022年城市服务中标企业分布



数据来源：克而瑞物管

（四）推动细分领域智慧场景应用，切实提质增效

国家政策在智慧物业、智慧社区方面的积极推进，使得物管行业进入了政策利好时期。智慧物业和物业服务的线上下融合是未来物业管理的发展的必然趋势。

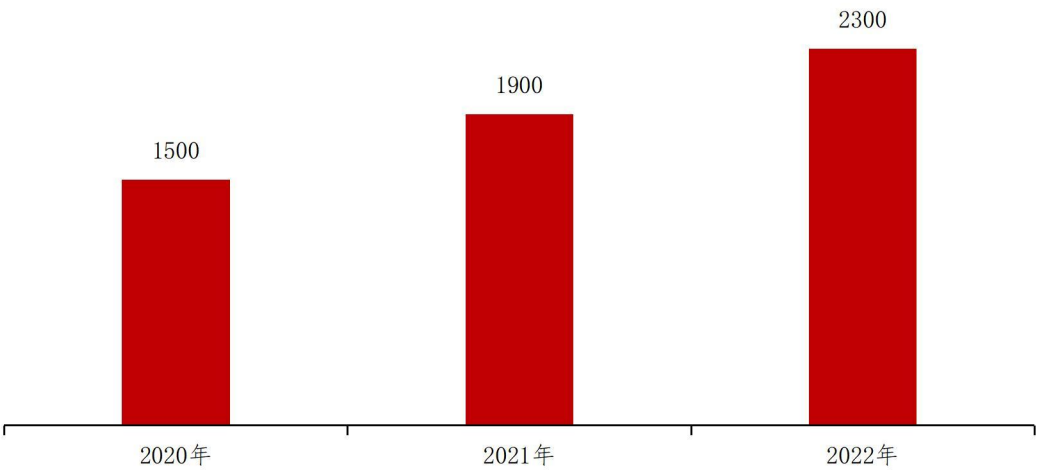
随着物业服务领域的不断拓宽，物业企业逐渐结合不同业态特征进行智慧化建设，以更好的实现业务与科技的融合，从而提高经营效率。诚信行物业针对产业园区，搭建了全方位智慧园区运营体系：全域5G信号覆盖、智慧安防设施、智慧楼宇系统(小诚智享)共同实现统一运营，打造最高效灵动的智慧办公体验；明德物业针对医院业态，打造了“智慧医疗废物处置系统”以赋能医院后勤管理数字化；山东长江物业则针对政务服务，进行“社区物业+政务服务”智慧平台建设。青岛瑞源智慧产业集团结合住宅业态特征，打造“1+3+N”社区管理服务模式，并在智慧社区硬件方面投入上百万资金进行改造建设。

在项目的智慧化应用上，青岛新时代物业为加强公共区域的智能

化管理，消除安全隐患，凤凰城小区安装了 330 路 5G 高清摄像头，其中 30 路为人脸、车辆布控，构建了小区视频监控网，实现了全覆盖、无死角监管，有效监管了高空抛物、地下车库出口人员活动比较频繁的安全隐患。山东大正物业济宁市第一人民医院项目结合自身的特点及实际情况，在医院中央配送、设备设施维修、导医分诊、母婴及病患陪护等多个数字化医院服务平台方面取得显著成效，济宁市第一人民医院受到省、市卫健委命名表彰，被选定为互联网医院建设国家标准试点样本单位。

从头部物企实践来看，数字化降本增效成果显著，但物业数字化前期投入成本大，难点较多，中小物企需灵活选择数字化升级方式。在智慧化科技的优化与应用上，首要关注对于基础物业服务能够带来减员增效降成本的直接效果的并且已经在其他领域有成熟应用的智慧化工具。

图4-4-1 2020-2022年TOP50物企年均数字化投入情况（万元）



数据来源：克而瑞物管

六、服务力优秀企业及标杆项目案例

(一) 住宅业态

1、山东中建城市发展有限公司物业板块-中建蔚蓝之城

济南中建蔚蓝之城物业服务中心始终坚持精致服务、致诚永远的服务理念，通过党建引领、加强项目团队管理、凝聚青年力量、深化警报联动、运行智慧管理等多措并举，持续提升服务品质，全力打造美丽和谐社区，物业服务中心不断优化服务方案，落实物业服务质量主体责任，健全服务质量保障体系，提高服务质量输出，全方位提升业主幸福指数。

项目名称	济南中建蔚蓝之城
物业公司	上海中建东孚物业管理有限公司济南分公司
入住时间	2022 年 6 月 30 日
服务面积 (m²)	160794.67 m²
业态类型	住宅
物业费 (元/m²·月)	住宅: 2.36 元/m²·月
服务内容	依据济南市五星服务标准，提供综合管理服务、房屋管理与维修保养服务、共用设施设备运行维修及保养服务、秩序维护服务、保洁服务、绿化服务等服务工作

资料来源：企业提供

项目亮点一：党建引领凝聚合力红色物业彰显担当

济南中建蔚蓝之城物业服务中心充分发挥红色物业党建引领作用，党员们佩戴党徽，活跃在各项活动中，在公司党组织的指导支持下，始终践行服务初心，强化党建引领，通过党员带头支援交房、防疫志愿服务、除冰扫雪保路通、开展植树护绿等活动，推进了党务服务深度融合。同时，通过红色物业创建全员培训，为项目的党建活动开展和红色物业创建评优工作打下坚实基础。



图片来源：企业提供

项目亮点二：强化秩序队伍管理筑牢安保服务品质

中建蔚蓝之城服务中心管理团队高标准严要求，精挑细选秩序人员，组成高品质服务队伍，通过定期开展防暴训练、消防演练、防火演练、各类专业培训，打造技术过硬的铁军队伍，秉持高定位、高质量、高标准的管理要求服务于业主。

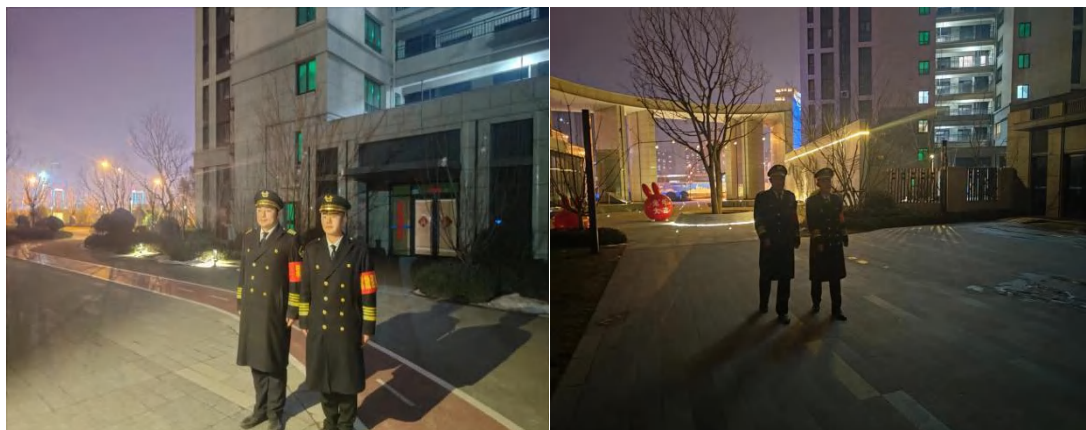


图片来源：企业提供

项目亮点三：深化警保联动举措打造安全社区环境

通过充分发挥保安队伍参与社会治安防控的作用，开展“警保联动”积极发挥保安队伍在社会群防群治工作中的作用。公安机关指导项目保安队伍在做好自身服务区域内部秩序维护的同时，带领保安员采取车巡、步巡、人技联动等方式，开展周边复杂路段、重点部位的

社会化巡逻工作，全方位提高业主居住安全感和舒适度。



图片来源：企业提供

项目亮点四：打造智慧管理平台助力管理提质增效

中建蔚蓝之城物业服务中心与时俱进，推出智慧生活服务上线“中建E生活”APP智慧系统，将社区通知、物业缴费、报事报修、投诉表扬等诸多生活帮助信息和服务集成到手机中，业主通过线上操作就能第一时间查看社区通知，了解物业缴费情况，相关报事报修也能实时查看问题处理节点，为用户生活带来无限便利与美好体验。管理端使用“中建E管家”APP通过线上巡查、工单处理、信息发布、社区活动等功能能够有效记录物业管理过程中的工作痕迹，实时监控物业管理的过程与服务状态，让管理者能够清晰直观了解物业工作开展状况，以便于后期优化物业服务方案，为业主提供更精准的服务。



图片来源：企业提供

2、碧桂园服务-章丘碧世荣光·玖珑府

项目位于章丘绣水大街与唐王山路交汇处东，建筑面积 26.6 万方，项目构成以住宅为主，另包含部分商业，自 2020 年 7 月交房以来，围绕做好服务的理念，努力为业主打造安心、安全、宜居的碧桂园服务标杆小区，持续提升服务品质，创新服务内容，优化服务体验，全力守护业主身边的美好生活。

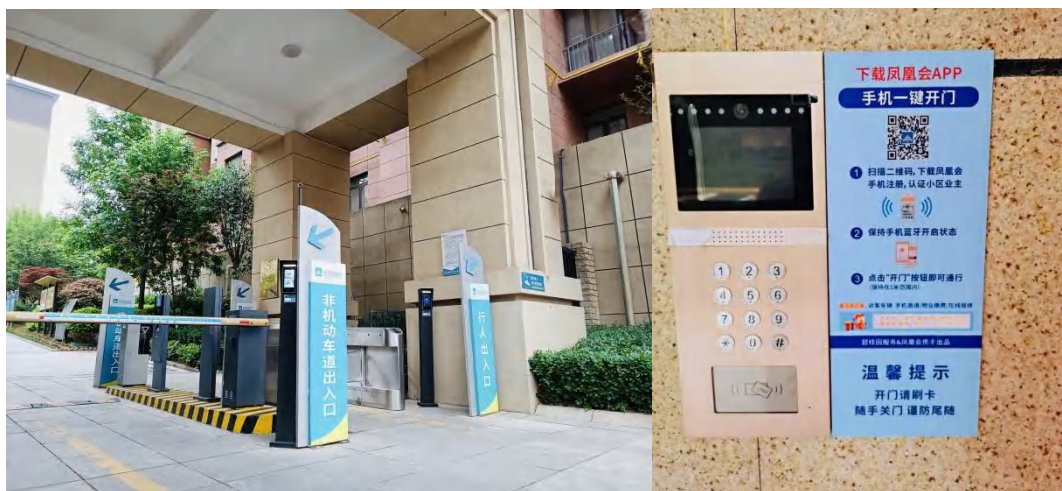
项目名称	章丘碧世荣光·玖珑府
物业公司	碧桂园服务集团股份有限公司济南分公司
入住时间	2020. 7. 25
服务面积（m²）	建筑面积：26.6 万方；收费面积：20.16 万方
业态类型	住宅
物业费（元/m²·月）	住宅 1.72 元/m²/月
服务内容	物业服务

资料来源：企业提供

项目亮点一：智慧社区，增加“家”的安宁

全方位的监控和安放联动系统，给业主的生活增加又一份报章。玖珑府积极围绕提升现场品质感，依托碧桂园科技、智慧、高效、环保的服务理念，打造集智慧化管理、科技安防体系、智能硬件配置于一体的智慧化园区。打造业主“智慧化归家路线”，业主通过“电子

人脸识别”进入小区，单元楼栋大堂配置人脸识别智慧系统和感应自动门，让业主轻松归家。



图片来源：企业提供

小区监控系统全面布控，园区 24 小时实时在线监控，将指挥调度中心与安防系统响应联动，助力业主美美好家园的安全管理。

项目亮点二：垃圾分类，增加“家”的生态

垃圾分类是低碳生活的具体体现，不仅可以节约资源，减少浪费，而且可以更好的保护环境，玖珑府小区实现了垃圾分类亭，并且是章丘首个试点项目并在电视台报道，实行垃圾分类，建设绿色文明社区，增强居民环保意识，合理有效的回收垃圾也是对资源的有效利用。



图片来源：企业提供

3、中海物业济南分公司-中海御山首府

中海御山首府项目位于济南市历城区海门路 299 号，占地面积 30 万平方米，总建筑面积 108.87 万平方米，住宅 7411 户，商铺 792 户，车位 5931 个。服务定位：“中海·悦系”服务体系，悦享幸福人生。项目满意度测评成绩所处行业领先水平。多次获得上级主管部门表扬、荣誉及奖励：2021 年济南市物业服务质量标杆项目；2021 年济南市物业服务标准化优秀项目；2020 年济南市疫情防控示范项目；2019 年济南市市级园林居住区等。中海御山首府西区 2021 年终第三方客户满意度测评成绩为 97，御山首府东区 2021 年终第三方客户满意度测评成绩为 96，所处行业领先水平。

项目名称	中海御山首府
物业公司	中海物业管理有限公司济南分公司
入住时间	2018 年 8 月 17 日
服务面积（m ² ）	1088687.38（建筑面积）
业态类型	住宅
物业费（元/m ² ·月）	2.36 元/m ² ·月
服务内容	物业管理

资料来源：企业提供

项目亮点一：精品标杆，品质为先

自交房以来，根据业主实际需求，持续完善设施配套，提升社区环境舒适度和现场品质，倾力打造标杆项目，与时俱进，进一步树立中海物业“第一管家”的金字招牌。

项目亮点二：全心奋进，经营幸福

基于业主的实际需求，御山首府管理团队通过运营经理→小微团长→片区管家→条线人员四级管理来实行梯队化管理模式，达到服务闭环，专业专注，用心服务，让业主放心安心舒心。

项目亮点三：海红联盟，共建共生

倾力打造泉城红色物业品牌“海红联盟”，将物业管理融入基层社会治理体系，在疫情防控、人口普查、精神文明类宣传等公共服务、民生领域积极承担社会责任，彰显企业品牌价值。

4、山东永升银盛泰物业-德郡项目

项目总规划占地面积约1000亩，总规划建筑面积约50万平方米，是山东省最大的德式别墅项目。位于风景秀丽的崂山西麓，产品品类包含联排美墅、叠拼别墅、多层花园洋房，是中国纯德式别墅建筑的标杆性项目。

德郡项目建设及完善了党支部办公室、党员会议室，成立了太极、乒乓球、书法绘画、晨跑、舞蹈室、棋牌室、歌唱团等7大活动社团。建立法律联盟志愿点、新时代文明实践站等公共活动场所和党建1公里文化长廊。打造邻里中心及37度智慧养老中心驿站各1处。

2021年7月德郡项目获评青岛市城阳区物业管理行业党委审评的城阳区物业行业党建示范点项目。2023年4月7日德郡项目获评青岛市物业管理行业党委审评的青岛市市级红色物业星级服务项目。2021年11月获评中共青岛市城阳区委老干部局颁发的城阳区星级老干部驿站。

项目名称	德郡项目
物业公司	山东永升银盛泰物业服务管理有限公司
入住时间	2011.6.30
服务面积（m ² ）	建筑面积：47.55 万；收费面积：38.25 万
业态类型	住宅
物业费（元/m ² ·月）	四期高层高层：（含电梯）1.60/洋房：（不含电梯）1.50/洋房：（含电梯）1.90/商铺：4.0/一期至四期联排别墅：1.80/高层：1.20/五期洋房：（含电梯）2.40/五期联排别墅：2.98
服务内容	按物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内。的环境卫生和秩序的管理服务活动
其他	依托红色驿站党建阵地开展一站式、精细化智慧养老服务工作；开展多种经营提供一站式便民服务活动。

资料来源：企业提供

项目亮点一：开展一站式精细化养老服务模式

打造一站式精细化养老服务工作，德郡社区老年人、退休人员较多，德郡建立一站式养老服务场所，内容涵盖基础问诊、理发、按摩、修脚、营养膳食配餐、老年人活动场所等，养老服务站的建立使用保障社区老年人足不出户就能享受到贴心化、细致化的全方位服务，基本实现老年人所有衣食住行需求。打造 37 度智慧养老服务站，打造养老服务体系，以满足老年群体养老服务需求为出发点和落脚点，以“人人享有助餐养老服务”为目标，立足实际，勇创新路，在体系建设、夯实基础、拓展服务、打造品牌等方面进行了诸多探索，搭建“区级—街道—社区—家庭”四级养老服务体系，找准社区居家养老、助老关键点，提升老年人幸福感和获得感，满足老年人需求，攻难点、补短板、创亮点，打造设置养老服务站点 2 处，养老服务工作取得了显著成效。

项目亮点二：将党支部建在物业上

德郡依托党组织党支部并将支部建在物业上，成立志愿者公益队

伍，积极参加社会公益活动，参与居民恳谈会，了解民生关切关注问题，对接资源妥善处理急愁盼热点难点问题。红色管家+红色驿站模式形象已见成效。为提升居民的居住安全感、幸福感，物业服务中心各模块工作骨干力量及网格红色管家、绿化环境保洁、秩序安保人员坚持高配比、精细化、贴心化为小区居民提供 24 小时的物业服务，打造人文社区、和谐社区。

项目亮点三：协同联建共建单位开展志愿活动

联合联建共建单位义务参与社区居民义诊活动、社区党员、志愿者参与疫情防控活动、退休老教师入户慰问、革命老军人慰问等。德郡红色养老驿站每月的上旬下旬各组织 1 次 75 岁以上长者生日会，活动内容涵盖大合唱、舞蹈、旗袍秀等参与人员近 20 人，通过此项活动开展让长者依托红色物业度过一个丰富多彩的集体生日，同时为长者儿女解决后顾之忧，活动得到社区业主广泛认可和赞誉，在德郡能如此丰富多彩的安度晚年很荣幸。



图片来源：企业提供

项目亮点四：积极创建党建服务品牌

创建党建引领示范点，积极创建党建服务品牌，同心网格红色管家、设立党员先锋岗、文明示范岗、主动亮身份、发挥带头作用。成

立红色港湾服务驿站，一站式办公大厅，方便居民基本需求解决。发挥党支部的堡垒作用、党员的旗帜作用，组织义务志愿者、党员参与公益活动及同时社区依托“同心网格”，从五心党员、益心志愿、暖心服务、安心家园四方面入手，进一步提升社区治理能力，让社区在物质层面有效的整合了辖区内优势资源，进一步增强社区居民的获得感、幸福感、安全感。坚持共建共治共享推动建设人人有责、人人尽责、人人享有的基础治理共同体。

5、滕州市翔宇物业-善国盛景

本项目位于山东省滕州市，北至陶山路，南邻通盛路，东临科圣路，西至区间路，地块用地面积 73635 平方米，计容总建筑面积 117755 平方米。

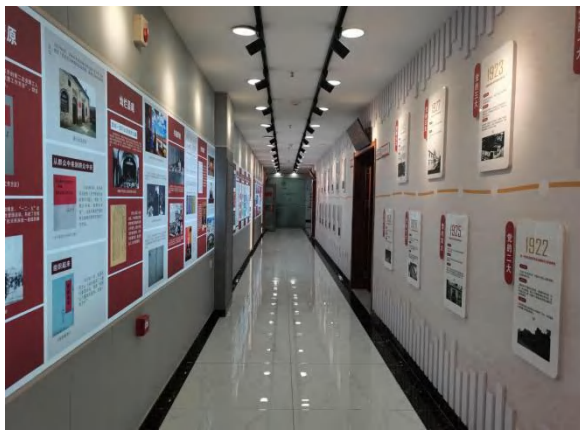
该项目区内不设置机动车和非机动车停车位，东主门两侧区外设有电动自行车和电动三轮车停车区域，区内设有地下机动车停车位，机动车停车位建设比例按 1：1.5 配备，共计 929 个。区内每栋楼两端在地下一层均设置自行车专用停车区域。

项目名称	善国盛景
物业公司	滕州市翔宇物业管理有限公司
入住时间	2020. 06
服务面积（m ² ）	建筑面积 158080 收费面积 117755
业态类型	住宅
物业费（元/m ² ·月）	住宅 1.4 元/平房，商铺 1.46 元/平方
服务内容	公区保洁、绿化养护、秩序维护、设施设备保养、业主报事报修等
其他	VIP 服务、贴心服务、专属私人定制服务等

资料来源：企业提供

项目亮点一：党建文化，贴心引领

以红色物业为抓手，在传统物业服务的基础上，将红色元素充分应用到传统物业服务各专业模块，探索出了“5675”的工作模式。即以敲一扇门，喝一杯茶，解一份忧等五个一的走亲活动，以党员带头，设立“党员先锋岗”“矛盾化解服务队”等六支队伍保障，并结合工作实际，践行出“接待式”“走访式”“巡查式”等七式工作机制，最终实现“贴心社区、文明社区、孝礼社区、节能社区、文明社区”的五型社区，实现社区和谐发展，人民幸福生活。



围绕建党百年系列庆祝活动，在小区打造了党史长廊，将红色元素融入到小区的每一个角落，用“行走的红色课堂”让党史学习“活起来”，进一步掀起党史学习热潮。

项目亮点二：打造社区科技体验馆

为了激发本小区居民科学兴趣、启迪创新意识、培养动手能力、提高公众素质。善国盛景小区特打造社区科技体验馆，科技馆是科普教育的一线阵地，以互动性、趣味性为主导，倡导业主亲自动手实践，从实践中学习、了解科学知识。展馆开设了VR体验、智能机器人、万丈深渊、赫斯拉原理、地震体验等科普游戏。



图片来源：企业提供

通过科技馆锻炼业主自主学习、合作学习、探究学习的新型学习方式,科技馆建设选用的展项所展示的科学知识通俗易懂、简单实用,经过科学技术的加工、处理,使得展项更加感性、有趣、生动,引导业主全方位了解和探索科学的奥秘。考虑到科技馆的受众群体,展项设计色彩活泼鲜明,趣味性、互动性十足,充分调动业主的动手能力,同时兼顾安全性、可靠性,确保展项在长期的使用过程中的安全稳定。

6、山东贞元物业-黄河家园小区

滨州市滨城区黄河家园,类型:普通住宅,坐落位置:滨州市滨城区黄河六渤海十五路(街道)638号,占地面积285000平方米,建筑面积161000平方米,在管物业公司山东贞元物业服务有限公司,荣获山东省质量标杆项目-黄河家园、市级渤海红色物业建设示范网格小区--黄河家园、2021年度市级红色物业优质项目(黄河家园)。

项目名称	黄河家园小区
物业公司	山东贞元物业服务有限公司
入住时间	2021年
服务面积(m ²)	占地面积:285000平方米,建筑面积:161000平方米,绿化面积:约155000m ²
业态类型	住宅
物业费(元/m ² ·月)	0.6元/平方米·月
服务内容	物业服务

资料来源：企业提供

项目亮点一：业主大会运行良好

小区在 2020 年成立了业主大会，选举产生了业主委员会。通过三步工作法带动了业委会的规范运行。第一，强化源头管控，规范资金使用程序；严格控制大额资金使用，规范公共资金存放管理，规范资金拨付程序。第二，加强制度建设，完善财务监管体系；尝试实行业委会财务代理制度，实行业委会财务审计制度，通过业主大会全力推动财务制度落实落地。第三，聚焦矛盾化解，健全纠纷调处机制；配备专人处理矛盾纠纷，实行联席会议制度，积极建议推动街道成立物业矛盾调解机构。小区建立了居委会、业委会、物业企业三方的协调运行制度。



图片来源：企业提供

项目亮点二：重点开展 8 个“一”

召开一次由社区“两委”、业委会、业主代表、物业企业及相关单位参加的社区物业党建联席会，增进了社区、业委会和物业的沟通交流，及时互通有无，能够及时准确地为广大业主提供更优质的服务，提升群众满意度，增强对社区的认同感和归属感，为创建文明城区打

下坚实的群众基础。

召开了由业主代表和物业企业参加的业主恳谈会，倾听业主建议，对黄河家园车位管理措施进行沟通，会上，三方就至今发现的问题及存在的客观困难进行了充分沟通和讨论，在接下来将要开展的工作和要提升改善的方面达成了共识。



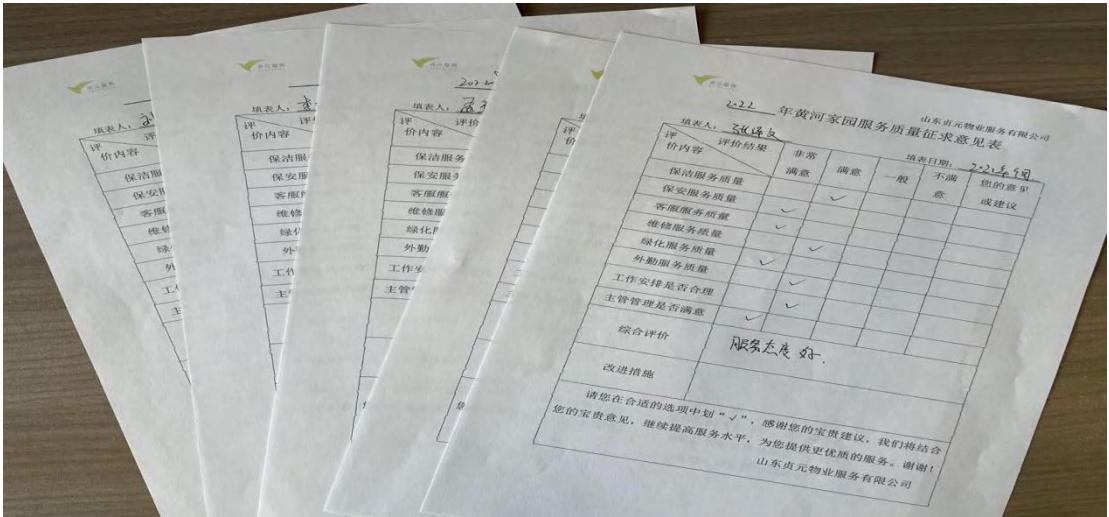
图片来源：企业提供

每季度公示一次公共收益资金收支情况。小区公共收益的用途理应做到公正公开透明，在小区公告栏或者显著位置进行公示，接受居民和社区等的监督。



图片来源：企业提供

贞元服务多次组织业主满意度调查，通过深度分析业主对物业服务的期望和要求，建立以顾客为中心的服务提供决策支持，提高服务水平，提升业主对企业的忠诚度，通过满意度调查，可以帮助物业企业改善与业主之间信息不对称的情况，有利于建立和谐社区和实现企业可持续发展。



图片来源：企业提供

为传承与弘扬尊老爱幼的中华传统美德，黄河家园聚焦“一老一小”两大需要社会给予更多关注群体的实际需求，发挥党建引领作用，贞元服务通过多种方式创新活动载体与形式，统筹谋划开展“为老”“为小”新时代文明实践志愿服务活动，让老人安晚年、得实惠、享幸福，让孩子感党恩、听党话、跟党走。

7、青岛瑞源物业-瑞源·名嘉汇

瑞源·名嘉汇位于青岛市西海岸新区太行山路以东、珠江路以南，该地块所处区域规划为西海岸新区 CBD 核心区域，拥有唐岛湾这一最美国家级城市海岸线。瑞源·名嘉汇项目建筑面积 31.8 万平方米，绿地率 40%，目前入住率达 96%以上，业主满意率达 98.5%。

近年来先后荣获“广厦奖”“詹天佑奖”“全国物业管理优秀示范小区”“山东省绿色智慧社区示范项目”“山东省品牌建设质量标杆项目”“全省物业服务行业文明创建标兵企业”“山东省园林式居住区”“智慧安防样板社区”“青岛市美好家园住宅小区”“青岛市生活垃圾分类示范小区”等荣誉称号。

项目名称	瑞源·名嘉汇
物业公司	青岛瑞源智慧产业集团有限公司
入住时间	2013 年 6 月
服务面积 (m ²)	建筑面积: 318000 m ² ; 收费面积: 226129 m ²
业态类型	住宅
物业费 (元/m ² ·月)	住宅物业管理费 (3.2 元+0.4 元电梯费) /平方/月; 网点 4 元 /平方/月
服务内容	物业管理

资料来源：企业提供

项目亮点一：智慧社区打造

名嘉汇项目作为智慧社区代表，利用物联网、云计算、大数据等新一代信息技术，从平安（人脸识别门禁系统、5G 高清监控设备）、和谐（智慧灯杆、人脸识别测温门禁一体机、垃圾分类系统）、智慧（智慧社区物业管理平台、智慧社区服务云、智慧街道管理平台）、便捷（“城市攻略”智联网平台、闻达客生活驿站、易生活中央厨房、爱邻里健康小屋）四个维度，实现对业主“吃、住、行、购、娱、健”等生活要素的服务。

瑞源·名嘉汇云服务智慧社区总体架构概括为“一个中心、多项平台”，为社区居民，社区管理者及相关机构三类用户提供智慧化云服务，并已基本全部实现线上闭环，大大提高了管理效率。同时，公司自主研发城市攻略客户端，丰富的服务内容和一对一的管家服务，大大提高了客户体验和服务满意度。

通过将视界物联云平台、无人驾驶清扫车、中康爱邻里健康小屋、闻达客智慧生活驿站、中央厨房助老大食堂、老人活动室、怡伴时光书吧等智慧科技相互交汇，为业主打造了全方位、高品质的智慧服务生活新体验。

项目亮点二：垃圾分类落地实施

瑞源·名嘉汇积极响应新区工委区委、管委区政府关于垃圾分类的有关要求，统筹推进垃圾分类在项目落地实施。名嘉汇项目部率先作为，勇于争先，将垃圾分类与党建有机结合，在促进垃圾分类工作的同时持续擦亮瑞源红色物业品牌；善于运用智慧产业科技力量，依托“城市攻略”小程序开展垃圾分类积分兑换等活动；创新工作思路和方法，建立“易物市集”闲置物品交换活动、“桶长责任制”等，拉近了物群关系纽带。

2023年5月份圆满完成住房和城乡建设部全国城市生活垃圾分类工作现场会观摩工作，先后多次受到中央广播电视总台《新闻联播》《朝闻天下》《经济信息联播》和山东广播电视台《山东新闻联播》以及多家市、区级媒体宣传报道，为瑞源智慧产业集团服务品质提升和品牌打造作出了突出贡献，为新区、全市、全省垃圾分类工作贡献了瑞源智慧和物业力量。



图片来源：企业提供

8、山东阜丰生活服务-阜丰·澜岸

阜丰澜岸项目位于山东省临沂市莒南县隆山路与上海路交汇处，毗邻鸡龙河湿地公园、天佛山景区、五洲广场等景观资源。项目南至南顺河路，北靠上海路，西侧隆山路。项目总占地约 151 亩，总建筑面积 38.75 万 m²，地上容积率 2.96，拥有 37.9%超高绿地率，七重立体园林景观，产品涵盖 12 栋瞰景高层，共计 1530 套，项目采用新亚洲风格，在关注现代生活舒适性的同时，强调建筑与环境的和谐共生，周边教育、医疗、购物等生活配套齐全。

项目名称	阜丰·澜岸
物业公司	山东阜丰生活服务有限公司
入住时间	2022. 7. 9
服务面积（m ² ）	总建筑面积 38.75 万 m ² 收费面积 20.73 万 m ²
业态类型	住宅
物业费（元/m ² ·月）	1.5 元/m ² ·月
服务内容	按照五星级标准提供物业管理与服务

资料来源：企业提供

项目亮点：为客户提供“有温度”、“有品质”的服务

推行“阜物家”志愿者服务，通过搭把手、快递上门等服务，拉近物业与业主间距离。



图片来源：企业提供

推行“朝送暮迎”服务，每日欢送业主上班，迎接业主回家，通过服务增加与业主之间的黏性；



图片来源：企业提供

客户拜访：每月对业主进行入户拜访，通过入户拜访，倾听业主诉求，征求业主针对小区管理和物业服务的意见、建议，推动服务管理提升，丰富和完善物业与业主之间沟通渠道。



图片来源：企业提供

专属客服服务：在服务中心前台实行 3 米微笑线服务，当业主进入服务中心，前台服务人员第一时间起立迎接，进入 3 米范围微笑问好，让前来办理业务的业主，感受如沐春风般的温暖；

装修服务：每日进行装修巡查，每季度片区服务人员对装修户进行全覆盖，了解房屋装修情况，及时向业主反馈建议，为业主装修圆满进行温馨提醒；

增值服务：积极为业主提供，家政保洁、房屋租赁、空置房托管等增值服务，解决业主需求，赢得业主认可。

新婚祝福服务：为在小区举行婚礼的新人提前一天布置现场喜庆氛围，在婚礼期间，安排服务人员，赠送鲜花，祝福新人，让业主感受物业服务的细致与温馨。



图片来源：企业提供

乔迁祝福：为乔迁到小区的业主，在第一时间送上“鸿运当头”“鲜花”“电器”等乔迁礼物，祝福业主乔迁新禧，好事连连，“鸿”运当头，也让业主感受家人般有温度的服务。



图片来源：企业提供

9、奥德物业-奥德天玺

奥德天玺服务面积 4.8 万平方米，小区楼宇共有 6 栋，其中 3 栋洋房，3 栋小高层，居民共计 310 户，入住率约 80%。奥德物业本着“让生活更美好”的服务理念，踏踏实实做好物业各项服务内容，用服务赢得了业主的口碑，业主满意度为 99%，收费率 100%。我们用贴心、暖心、真心的服务，使居民切身体会到幸福感和安全感。

项目被列为临沂市游学访学示范项目、设立青少年国防教育园地、应急抢修抢建民兵连。荣获 2021 年市物业行业党委“访学季”学习基地称号、2022 年度优质物业服务单位、疫情防控工作先进单位。

项目名称	奥德天玺
物业公司	奥德物业服务有限公司
入住时间	2019 年 11 月
服务面积 (m ²)	占地面积 2.4 万平方米, 服务面积 4.8 万平方米, 小区 3 栋洋房, 3 栋小高层, 居民共计 310 户, 入住率约 80%。
业态类型	住宅
物业费 (元/m ² ·月)	1.8 元/m ² ·月
服务内容	咨询服务、便民服务、民主议事、党员议事、民主调解、谈心谈话、休闲阅读、儿童托管等

资料来源：企业提供

项目亮点：打造功能复合，多方链接的服务站

服务站作为河东区目前正在大力推进的“15 分钟阅读文化圈”民生工程的一个组成部分，也设置了“悦”读空间，放置了各类读物书刊、营造了一个舒适愉悦的环境，便于小区居民阅读、学习。同时，为更好发挥活动基地的功能，小区还合作增设了书法教学课程，定期组织居民、儿童进行书法学习。

服务站还联合小区红色物业经常组织开展丰富多彩的居民活动，每年至少策划组织大型活动 20 次。2022 年组织业主活动 18 场，母亲节、父亲节、端午节、仲夏电影节等。2022 年组织便民活动约 30 场，磨刀、洗地垫、健康查体、视力检查、阅读、音乐课等。



情暖元宵

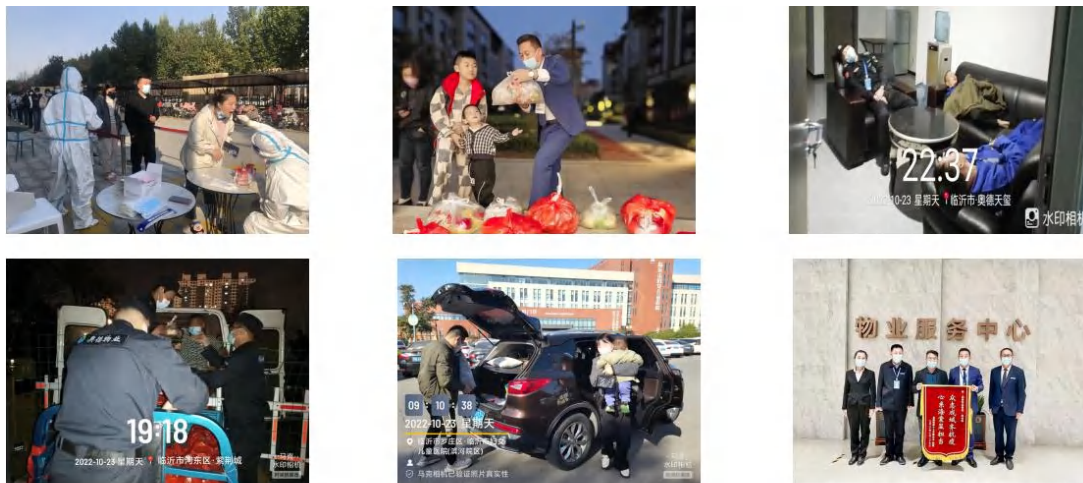


趣味活动

图片来源：企业提供

疫情期间，奥德物业立即启动应急预案，采购、仓储、配送、联

络人员迅速组织协调起来，按时间紧迫程度、逐一攻克了交通通行、安全就医、物资采购、车辆装载、人手搬运、交接细节等系列问题，每天接龙配送物资 1000 余次，以实际行动助力疫情防控攻坚战！



3

抗击疫情

图片来源：企业提供

项目亮点二：打造舒适居住环境

针对居民反映的打造舒适环境问题，奥德物业主要做了四份工作：首先是打造健康跑道，长约 1 公里，设有安全的监控系统，居民不出小区就能进行安全舒心的锻炼。其次在垃圾存放站设置了垃圾满溢监控设备，能够及时感知垃圾桶满溢情况，有效督促居民养成垃圾分类的良好习惯。再者在小区的非机动车停放区，设置了智能充电桩，能够检测用电情况，配套红外热感监控系统，对充电状态进行过程管控及故障预警提示，发现异常时自动断电，既节能又安全。最后在小区主要出入口均安装了人脸抓拍系统，实现小区管理中对可疑人员、以及配合公安机关对非法人员的布控，系统实时预警，更好的保护社区居民的人身和财产安全。

10、山东鲁能物业-漫山香墅•天麓

漫山香墅•天麓项目包括 N2 和 Q1 地块，位于领智路与泉子山中间，为花园洋房，建筑面积为 20.56 万平方米，项目功能为多层普通住宅，最高楼层为 11 层，户型设计多样，多复试结构，共有 36 座楼宇，住宅 790 户，商铺 20 户，56 个单元，电梯 54 部；交付时间为 2017 年 11 月 1 日。

项目名称	漫山香墅•天麓
物业公司	山东鲁能物业有限公司
入住时间	2017 年 11 月 1 日
服务面积 (m ²)	建筑面积 20.56 万平方米、收费面积 15.67 万平方米
业态类型	住宅
物业费 (元/m ² ·月)	2.36 (元/m ² ·月)
服务内容	物业服务、特约服务

资料来源：企业提供

项目亮点：做好基础服务，打造匠心品质

项目开展“匠心品质眼见为实”机房开放日；开展各类安全检查，发现问题隐患及时整改。对园区井盖及雨水篦子进行除锈粉刷。安装园区 U 型桩；进行园区消防设施设备联动测试。

根据公司专项提升要求，逐项对细节进行检查评比，每周一项，车库地面及坡道卫生、垃圾桶及周边环境卫生、清洁设施设备卫生以及规范员工休息室等专项进行提升；提升园区整体环境。秩序员工每月进行消防安全、岗位作业指引、职业安全和服务礼仪等内容培训。秩序岗位标准化建设，完成门岗和中控室执勤工具、卫生清洁用品、办公用品定置存放，中控室各功能区域粘贴功能区名称标识，使中控室更加简洁美观。小区门口反光路锥放置配重沙袋替换原来的石块，提升门岗品质。



图片来源：企业提供

11、滨州美世界物业-新河金都花园小区

新河金都花园小区项目坐落位置：山东省滨州市滨城区渤海十二路 789 号，建筑面积：204772 m²，功能构成有居住功能、服务功能、经济功能、社会功能等，项目定位为中高档小区。



图片来源：企业提供

该项目获得“2022 山东省物业服务力住宅标杆项目”、同年度被评为“渤海红色物业”建设示范网格（小区），“滨州市彭李街道 2022 年度红色家园建设先锋奖”、项目经理被评为“渤海红色物业”建设行业标兵，2023 年 5 月山东省住建厅和山东省文明办联合颁发

的“加强物业管理，共建美好家园”典型小区表彰。

项目名称	新河金都花园小区
物业公司	滨州美世界物业管理有限公司
入住时间	2015 年
服务面积 (m ²)	204772 m ²
业态类型	住宅
物业费 (元/m ² ·月)	1.35 元/m ² ·月
服务内容	治安管理、保洁服务、绿化管理、维修等综合服务

资料来源：企业提供

该物业项目在日常服务中坚持把群众刚需放在第一位，坚持物业与小区共建共赢，主要亮点有：

首先，美世界物业投入大小不同的多辆环卫保洁车辆，与人工保洁相结合，开展小区日常保洁效率高、保洁质量高，能够满足中高档小区的卫生标准要求。其次，实行规范、严格、细致的安保管，积极打造安定祥和居民小区，全力维护小区内正常良好的治安秩序和交通秩序。再者，坚持四季绿化管理，全力维护“四季常绿，三季有花”的健康绿色生活环境。冬春苗木移栽、补植。然后，认真开展各项维修服务、专业维护保养和保障服务，确保水泵房、配电室及管道、阀门、道闸、门禁等小区各项民生设施设备正常运行，积极开展入户便民利民维修服务。最后，便民利民，与业委会合作建设管理小区会所、服务驿站、沿街停车场等，积极开展“贴心服务日”活动。

12、聊城星海物业-星光·和园

星光·和园位于开发区海河路2号，星光和园由星光集团开发建设，小区规划建设引入“以人为本、营造时尚”的设计理念，使小区具有独特的文化韵味和生活氛围，加上完善的生活配套服务设施，让

业主们充分享受生活的乐趣。小区于 2019 年交房入住，总建筑面积 33 万平方米，共有多层、高层住宅楼 24 幢，总户数 2107 户，按照四星级服务标准进行服务。2021 年星光·和园被山东省住房和城乡建设厅评为“省级节水型居住小区”，2023 年被山东省住房和城乡建设厅列入“加强物业管理，共建美好家园”典型案例小区名单。

项目名称	星光·和园
物业公司	聊城星海物业管理有限公司
入住时间	2019.12 月
服务面积（m²）	建筑面积：335639 m²；收费面积：248496.38 m²
业态类型	住宅
物业费（元/m²·月）	住宅：1.4 元/平/月；商业：1.6 元/平/月
服务内容	按照四星级标准服务

资料来源：企业提供

项目亮点一：小区以党支部为核心，成立红旗驿站，设立“一厅四区”，建立党建活动阵地

红旗驿站的建立，有利于开展个性化、精细化服务，也建起了物业和小区居民群众的“连心桥”，搜集民情民意，调解邻里纠纷，为小区的健康发展起到了很关键的作用。



项目亮点二：推行“党员楼栋长”工作制

通过党支部推荐、业主自荐、业主推荐等方式选出 23 名责任心强、热心公益事业的党员楼栋长，发挥党员先锋模范作用，

让业主关心的事能够件件有着落、事事有回音，构建“1+1+N”的党建治理新模式。

图片来源：企业提供



项目亮点三：开发运用“星街坊”APP 智能化物业服务软件

集线上报修、线上缴费、查看物业公告等于一体，足不出户就可以办好，使物业服务更快速更高效，营造智慧物业服务环境。星街坊 APP 的使用，使物业服务更快速高效精益求精。目前，小区共有 1753 户业主使用该 APP，使用率达到 83%。

项目亮点四：2022 年成立党员志愿者队伍，让业主们也能够参与物业工作中来，共同建设美丽家园

疫情期间志愿者配合社区、物业在园区开展疫情防控工作，配合进行核酸检测，维护现场秩序，协助物业人员给居家隔离的业主送购买的生活用品，协助物业给小区业主免费发放采购的蔬菜等。物业为园区老年人免费制作核酸检测卡，方便小区老人进行检测



图片来源：企业提供

13、胜利油田玉山物业-胜利花苑百合园

胜利花苑百合园位于黄河路859号,总建筑面积59.17万平方米,现有居民2668户,8006人,目前由玉山物业管理有限公司进行物业服务,物业费为1.9元/m²。小区室外保洁配备了扫地车、电动三轮车等机械设备,楼内采用尘推等精细保洁工具,精细管理悉心打造精品小区。



图片来源：企业提供

百合园小区曾先后获得省级“文明社区”、“花园式小区”,市级“节水型社区”、“劳动关系和谐单位”及多次评比活动“样板小

区”、“文明示范小区”、“物业管理优秀小区”、山东省住房和城乡建设厅山东省精神文明建设委员会办公室评比的“加强物业管理共建美好家园”典型案例小区等荣誉。

项目名称	胜利花苑百合园
物业公司	胜利油田玉山物业管理有限公司
入住时间	2013
服务面积（m ² ）	总建筑面积地上 59.17 万 m ² ，地下 76187 m ² ；收费面积 469402 m ²
业态类型	住宅
物业费（元/m ² ·月）	1.9 元/m ² ·月
服务内容	物业服务

资料来源：企业提供

项目亮点一：健全制度、规范标准，打造依法合规物业企业

一是严格遵守合同约定，对照标准履行到位。胜利油田玉山物业管理有限公司与胜利花苑各小区业主委员会都依法签订了物业服务合同。对于合同规定的入场撤场、服务内容、服务标准、收费标准等项目都严格遵守约定。

二是健全相关管理制度，保障管理运行顺畅。玉山物业拥有完善的管理体系，档案管理制度、财务管理制度、节能管理制度等内部管理制度齐全，制定了明确的岗位职责、高效的工作流程及高质的服务规范。各项业务均按照制度规定和流程规范顺畅运行。公司还拥有一套先进的检查考核制度，以数据化、图像化为手段，通过考核监督各业务运行，并留存数据库便于公司分析决策，精益求精。各项档案、记录等内容完整、准确，及时对文件资料和记录进行归档保存。

项目亮点一：提升质量、管理到位，打造优质可靠的物业企业

一是提升基础管理水平，力保小区安全和谐。小区目前配备一支人数为 51 人的物业队伍，物业人员均具备丰富的物业管理经验。小

区室外保洁配备了扫地车、电动三轮车等先进机械设备，楼内采用尘推等精细保洁工具，精细管理悉心打造精品小区。建立“物管家”服务机制，成立由物业牵头，党员先锋队、志愿服务队、居民代表、网格员组成的“物管家”队伍，每天对小区内部的健身器材、防盗门、道路、井盖、路灯等基础设施进行巡查，确保基础设施良好。积极推行“项目经理承包责任制”、“星级楼道创建”、“网格化管理检查诊断卡”等特色做法，不断强化“礼仪服务”和“首问负责制”，满足居民多样化的服务需求。强化生态文明理念宣传，倡导绿色生活方式，以专业化的方法开展垃圾分类、集中和清运工作。推行“绿化年志”管理法，开展育绿、护绿、补绿，构筑起小区绿草、红花、树木相互映衬的立体生态环境。

二是悉心听取居民建议，切实解决居民困难。玉山物业建立 440 物业监督电话，24 小时接收居民维修、建议、投诉信息，统筹安排，合理分配，将问题处理效率做到做快。开辟居民满意度网上问卷调查通道，每月汇总分析小区问题比例，有效采取针对措施，将好钢用在刀刃上。同时，针对居民诉求，将居民收费情况进行分类分析，由各项目经理对居民反映的问题逐一解答并加以解决。

项目亮点三：真诚服务、志愿帮扶，打造贴心为民的物业企业

一是打造红色物业基地，党建引领助困扶贫。针对社区居住群体主要以油田居民为主的特点，玉山物业和街道居委会联合成立的社区红色物业联盟积极开展“油地一家人，百合一家亲”的主题教育活动，通过党群联谊会、主题演讲、红色摄影展等特色活动，融合人心，形

成共创百合的融合氛围。以“两个走进心里”活动为载体，创新开展“党员来敲门”行动，组织社区党员、网格员、物业服务人员敲门入户征集业主意见建议，提交睦邻议事会商讨落实。

二是打造文明和谐社区，奋笔书写花苑故事。玉山物业联合街道居委会依托“两个遍访”行动，在小区直管党员、在职党员和居民群众中广泛宣传红色故事、政策法规、优良家风，将培育和弘扬社会主义核心价值观融入新时代文明实践创建活动中，开展“花苑好人”创建活动，推动形成积极向上的文化氛围。

通过不懈的努力，玉山物业在依法合规、服务品质和社区公益活动中精益求精，一方面建立健全规章制度，为持续提升物业服务管理水平提供制度保障；另一方面提高自我监管和群众监督力度，真正为业主打造和谐家园。同时广泛宣传物业管理政策法规和制度，争取广大群众对物业管理工作的支持和理解，扩大服务品牌的影响力，为物业服务行业发展营造良好的社会环境。

14、东营海通物业-海通花语城

海通花语城小区位于东营市东城，北邻南一路快速路，西邻市植物园，地理位置优越，交通便利，环境优美。项目占地 7.1 万平方米，总建筑面积 13 万平方米，容积率 1.5。自项目交付以来，东营海通物业服务有限责任公司海通花语城服务中心坚持高标准、严要求，精益求精，用心服务，使每位业主享受着专业化的物业管理服务，成为社会认可的质量标杆项目。

项目名称	海通花语城
物业公司	东营海通物业服务有限责任公司
入住时间	2018 年 10 月
服务面积 (m ²)	建筑面积 133628 平方米, 收费面积 105218 平方米
业态类型	住宅
物业费 (元/m ² ·月)	1.5
服务内容	综合管理服务

资料来源：企业提供

近两年,积极响应和落实“党建引领红色物业”实施计划,多方联动,共建共治,打造红色物业新模式,显著提升小区治理能力和水平,凭借规范化的管理和优质的服务,得到业主的信赖和社会的认可。2020 年被评为东营市物业服务行业文明创建示范项目,2021、2022 年被评为东营经济技术开发区推进“红色物业”建设工作示范项目,2021 年被省住建厅评为第二批“质量标杆”项目,2022 年 4 月荣获“山东省工程建设泰山杯奖”物业管理类三等奖。

项目亮点一：积极参与红色物业创建，构建“1357”工作法

海通花语城隶属于东城街道天水社区,小区成立了网格党支部,业主委员会正在街道行业主管部门及社区组织下筹备成立中,目前暂由社区代行业委会职责,对于需要业主共同决定的事项根据情况组织召开会议。2020 年以来,海通花语城项目依托公司党建平台实现上下联动、左右联合、多方参与、齐商共管的社区治理机制,积极参与红色物业创建,融入社区党组织领导下的“四位一体”建设,创新性构建“1357”工作法,打造一个红色物业阵地,创建三方联动机制,强化五个功能业务小组,七方聚力,齐抓共管,成为社区重点打造的示范项目。



图片来源：企业提供

项目亮点二：实施标准化服务，基础服务品质稳定

一是重视员工培训，利用每周集中学习和班前班后会时间组织各岗位员工学标准、用标准，营造浓厚学习氛围，激发员工活力；二是严格落实公司各项标准化文件和服务流程，发现问题立查立改，全面提升工作品质，夯实基础服务水平；三是提升项目内部业务管控能力，加强现场呈现规范化和业务标准化，奖优罚劣，落实绩效考核制度做好正向引导。在中心日常工作中，重视公司标准化管理措施的落地实施，物业办公场所、出入口、机房设备间等按照标准实现统一规范的场景布置和特色服务展示。通过全员质检，持续开展自查自检活动，全员提升服务意识，提高服务品质，切实提升物业服务品质。小区环境、秩序、工程及客服工作的专业化和规范化全面提升，业主的诉求能够及时得到回应，促进了满意度提升。

项目亮点三：依托“海米家族”定期组织开展文明创建、志愿服务等各项活动

项目制定了年度社区活动计划，组织丰富多彩的业主文化活动。融洽邻里关系，营造业主生活方式，实现新邻居，老邻里的熟人社区生活。开展便民服务、增值服务项目，如：改造便民小路，提升景观

效果；冬季单元门“穿棉衣”暖手又暖心；一楼空置小院定期清理杂草；配置装修小车，便于业主清运垃圾；疫情网课期间，给中小学打印作业；开展清洗地垫等便民活动等活动，得到业主的一致好评。

项目亮点四：应用天问互联智慧物业管理系统

通过物管 ERP、“海通服务”员工 APP、“海通智慧服务”业主端小程序三大平台，做到收费、巡查、报事、巡检等线上线下双重服务，科技赋能，打造新物业管理体系。持续引导业主缴费习惯由线下转移至线上，使业主缴费渠道更加方便、快捷，不仅提高了业主对海通物业的认可度，更使客服管家的精力能聚焦业主服务，提高工作效率，近几年物业服务费收费率保持在 97%以上。

15、山东汇功物业-上海华府

山东汇功物业管理有限公司上海华府项目部位位于肥城市肥桃路 175 号，建筑面积 142611.81 平方米，小区总户数 821 户、沿街商铺 23 套，幼儿园一处，地下停车位 824 个。小区实施人车分流，不但保障了业主安全、降低噪音，同时大大增加了小区绿化面积，容积率 1.76，绿地率 35%、绿化面积 19295 平方米。自入驻该项目实施管理服务以来，始终坚定“业主的利益高于一切”的经营服务理念，以提高业主的生活质量为已任，以打造美丽宜居生态小区为目标，着实成为我市住宅小区物业管理的典范。

项目名称	上海华府
物业公司	山东汇功物业管理有限公司
入住时间	2017 年 7 月
服务面积 (m ²)	142611.81 平方米
业态类型	住宅
物业费 (元/m ² ·月)	居民: 1.26 元/月/平; 幼儿园: 1.30 元/月/平; 商铺: 1.4 元/月/平
项目名称	物业管理

资料来源: 企业提供

2022 年初, 按照肥城市委市政府制定的 18 项民生实事要求, 汇功物业体恤民生, 从业主利益出发, 为业主办实事办大事。上海华府小区斥资 60 万余元建立了 10 座充电车棚, 为广大业主解决了充电难的问题, 也让业主将电动车辆集中停放在车棚, 节约了地下停车场的使用空间, 充分利用了空间资源, 同时也杜绝了电动车上楼梯充电的安全隐患;

二是积极推行实现网上缴费的举措。与济南聚城软件公司对接引进了聚城收费业务, 目前, 公司所辖小区已全面实现居民使用手机、电脑等设备一键缴费、公众号一键报修等业务, 切实做到了让群众少跑腿, 不跑腿的便民服务目标, 真正实现了智能化收费。

16、山东信洁物业-山水泉城

山水泉城小区位于济南市章丘区新政务中心, 北靠龙盘山森林公园, 东临唐王山森林公园南侧为文博中心及政府各局委, 西侧是国家级经济技术开发区一明水经济开发区, 东南侧与 500 亩林荫公园毗邻, 隔政务区、经十东路与山水泉城·南城相望, 地理位置十分优越。

项目名称	山水泉城
物业公司	山东信洁物业管理有限公司
入住时间	2011 年 7 月
服务面积 (m ²)	105.75 万 m ²
业态类型	住宅
物业费 (元/m ² ·月)	住宅: 1.49 元/m ² 商铺: 2.88 元/m ² 写字楼: 单户 5.5 元/m ² 整层 3.8 元/m ²

资料来源:企业提供

山水泉城小区占地 543 亩,总规划建筑面积 105.75 万 m²,物业形态为小高层、高层和商业,山水泉城小区由中国工程院院士、中国建筑规划设计最高荣誉奖“梁思成建筑奖”获得者一程秦宁教授担纲建筑规划设计,整体采用“三环三轴”建筑景观规划手法,建筑风格传承“中国风”表现“现代感”,集大气、典雅、厚重于一体,将新时期名门望族的山水情怀、儒雅气质与审美观念定格在章丘新城中心的青山秀水之间。

山水泉城小区内大面积景观水系,结合名泉意蕴,造就独特非凡的“泉文化”景观社区,营造“山一城·水一城”的大户生态府邸;中心椭圆楼水系环绕“独立成岛”满足居者的多功能需求。

为了更好地营造和谐优美的人居环境,项目配备专属的环卫队伍,截止目前保洁人员近 50 人,绿化人员 12 人,人员分工明确,各司其职,为美丽的山水家园共同努力。每逢节日,信洁物业与山水社区共同举办多种形式的社区文化活动,通过一系列活动,不仅丰富了老年人的文娱生活,而且促进邻里关系的和谐相处,为老年人带来欢乐的同时,也建立了我们与业主的良好沟通。

(二) 办公业态

1、诚信行物业-中欧校友产业大厦

中欧校友产业大厦所处济南 CBD 中央商务区，是济南市东拓发展的重点区域，是山东省政府“十二五”规划中定位为依托政务中心、奥体中心、文博片区，着力打造的集区域金融中心、总部聚集中心、区域创新中心为一体的城市新中心。大厦北邻绿地 IFC 国金中心，东临山东省高级人民法院、省立医院东院，南邻济南市政府、奥体中心，西邻五指山、万象城等城市标志性项目。



图片来源：公开资料

项目于 2021 年 1 月建成，总建筑面积为 5.9 万平方米，由塔楼和裙楼部分组成，塔楼层高 24 层为商务办公，5 层为公共服务楼层，打造一体化的生态办公环境，实现“悦享生活，荟享办公”的幸福办公体验。大厦整体定位作为中欧校友在济南的事业发展平台、资源汇集平台、分享社交平台，我们将依托中欧国际商学院的教学及研究资源、中欧校友资源，以互联网、人工智能、资产服务为产业特色，共同构建“产、学、研、教”生态圈。目前已经正式入驻的代表性企业有本地工业互联网龙头企业-有人物联网、市值达 75 的北京值得买上

市公司、山东省物业行业龙头企业诚信行集团等公司、世纪缘珠宝、宝贝儿总部等企业。

项目名称	中欧校友产业大厦
物业公司	山东省诚信行物业管理有限公司
入住时间	2021.1月
服务面积（m ² ）	建筑面积 5.9 万 m ²
业态类型	办公

资料来源：企业提供

项目亮点一：专业化保障

建立以客户为中心的专业服务理念，运用客户感知价值理论，从客户关键触点出发，入驻客户精细化区分，进行系统化的客户感知服务设计，提供一体化的客户服务体系，提供响应高效、过程可控、体验最优的商务管家服务。

项目亮点二：标准化保障

以标准化建设为管理手段，设计具备有针对性的专项服务体系，同时引入 BOMA 国际商业地产资产管理相关认证体系，为大厦提供对标国际的物业服务体验。

项目亮点三：智慧化保障

物业设备十大系统数据采集和呈现：供配电·给排水·环境监测·空调·视频监控·门禁·消防·电梯·车场道闸·周界。

2、银丰物业-银丰财富广场

银丰财富广场项目位于济南市 CBD 核心片区-奥体片区，项目东依政府龙奥大厦，北邻奥体中心，西侧是风景优美的转山公园，南侧龙奥南路。项目总用地 7.9 公顷，楼宇建筑面积约 33.4 万平方米，由 4 栋高层写字楼、1 栋多层写字楼、1 栋国际四星级酒店、配套商

业和精品公寓组成。高端的写字楼，有着高效的管理团队，2022 年，银丰财富广场项目团队较好地完成了各项工作任务，主要服务内容为银丰财富广场 A 栋、B 栋、C 栋、D 栋和青岛银行 F 栋楼宇内及园区内的日常工作，项目主要架构为客户服务部、工程部、安全管理部、环境部、事务部。



图片来源：企业提供

财富广场团队，以严谨的工作，饱满的精神和热情的服务为起点，力争创建济南物业管理与服务标杆项目。作为公司标准化建设试点项目，配合公司通过各项标准化验收工作，取得较好成绩，为项目的健康运行和公司的高速发展奠定基础。2022 年依然受疫情冲击的情况下，完成回款任务的 97%。增收节支，是保障项目经营的基础条件。

财富广场项目积极开展多种经营业务，通过以往的经验与资源积累，2023 年将会引进更多增收项目，实现利润增长。

项目名称	银丰财富广场项目
物业公司	银丰智慧物业服务集团有限公司
入住时间	2017 年 1 月 1 日
服务面积（m ² ）	33.4 万
业态类型	办公
物业费（元/m ² ·月）	9 元/m ² ·月
服务内容	房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序活动；综合管理、房屋及共用设施设备的维护管理。公共秩序维护、保洁服务、绿化管理、装饰装修管理服务、停车管理服务等。

资料来源：企业提供

为突显物业细节服务，提高客户满意度。2022 年，物业服务中心组织了元宵节猜灯谜、三八节 DIY 手部护理，七夕节活动等各类交流活动，增进与客户的关系，也增强了园区内企业之间的交流与合作，得了业主与客户的高度认可。服务的关键在于细心、用心和贴心，为了让客户及时了解生活动态，我们的温馨提示如：消防安全、夏季防暑、冬季防寒、节假日温馨提示通知等总会如约而至，正是通过这些用心的服务，得到了业主的高度认可，2022 年共计收到锦旗 7 面，客户给予高度赞扬：“全国物业新标杆，银丰物业好管家”。

会务服务是工作精细化和标准化的直接体现，2022 年全年累计服务 5769 次。为加强企业间的交流学习，针对项目的参观活动我们也制定了标准化的服务流程，严把细节，确保了各项工作的圆满完成。

3、青岛中德物业-德国企业中心

德国企业中心位于开发区中德生态园三十八号线东、团结路北。作为青岛中德生态园的地标性建筑，德国企业中心是园内首个多功能商务综合体，同时也是德国企业进入中国市场的重要平台。该项目总

投资约 8 亿元，总建筑面积 7.5 万平方米，其中地上 9 层，地下 2 层，共有 2 栋楼：ICIC 国际合作创新中心、GECQ 办公楼。项目于 2015 年 9 月投入使用，主要为德国中小企业进入中国市场提供市场咨询、产品展览、办公用房、商务会谈、住宿、休闲娱乐、餐饮等全面服务，成为德国企业在华发展的服务平台，现已入驻 50 余家企业在此办公。



图片来源：企业提供

该项目建造、能耗及运营的生态标准和质量标准均参照德国最先进、最严格的 DGNB 可持续建筑评估体系进行，并同时依照国家绿色建筑三星级标准建设，是国内首个获得 DGNB 及绿建三星双重认证的建筑综合体项目，荣获中国建筑行业工程质量最高荣誉奖鲁班奖。其特点为极少的污染排放、良好的隔音效果以及优良的保温效果。整幢写字楼在不影响功能的情况下尽可能使用替代能源。

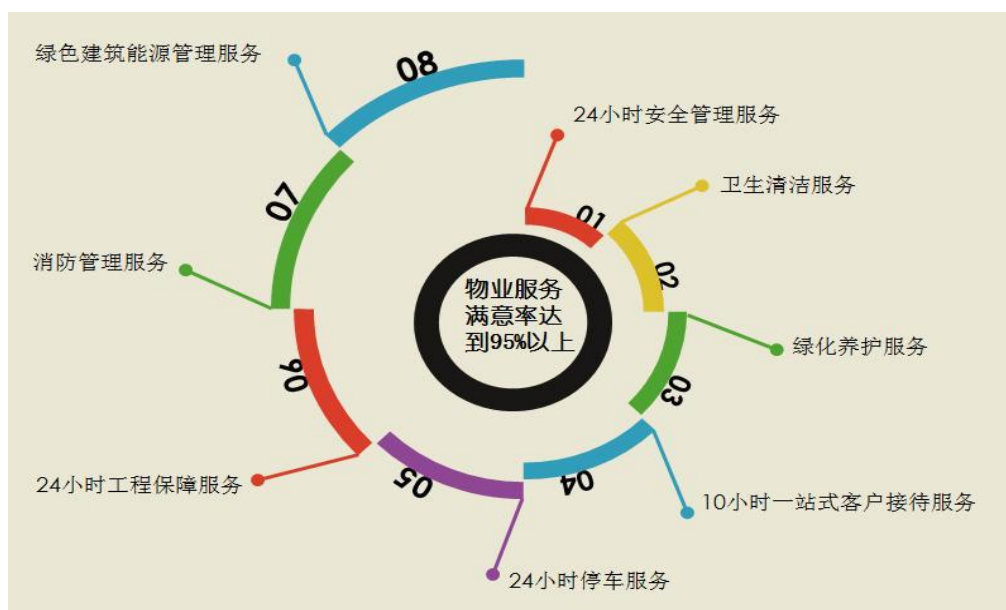
项目名称	德国企业中心
物业公司	青岛中德物业经营有限公司
入住时间	2015 年 9 月
服务面积（m ² ）	总建筑面积约 7.5 万 m ² 、收费面积 4.11 万 m ²
业态类型	办公
物业费（元/m ² ·月）	8.48 元/m ² /月
服务内容	1. 房屋建筑共有部位的维护管理，物业共用设施设备的 日常运行、检修、养护管理。 2. 公共部位卫生清洁服务。 3. 物业管理区域正常秩序维持

资料来源：企业提供

在广大客户及项目管理方的共同努力下，通过不断实践、积累、总结和沉淀，获得经济合作区“年度优秀服务项目”“文明创建示范项目”“2022 年度物业管理精品示范项目”等荣誉称号。

项目亮点一：从实际服务对象出发制定服务标准

针对本写字楼特点，制定“人性化、专属化、个性化”的服务理念，一切服务内容、服务要求及服务标准均从实际服务对象出发，使服务真正做到回归和满足人性需求，最大化满足客户需要；同时为客户提供能够体现个人价值感、成就感、尊崇感的管家式服务；立足客户年龄、性别、职业、心理特质、文化特质等因素，对各类人群进行细化区分，打破传统物业管理的条框式标准，提供针对性的、超常规的、差异化的物业服务，极大提高了项目服务美誉度及知名度，并取得了良好经济效益和社会效益，成为高端商务写字楼和精品物业管理典范。



图片来源：企业提供

项目亮点二：保障大型社区商务服务活动

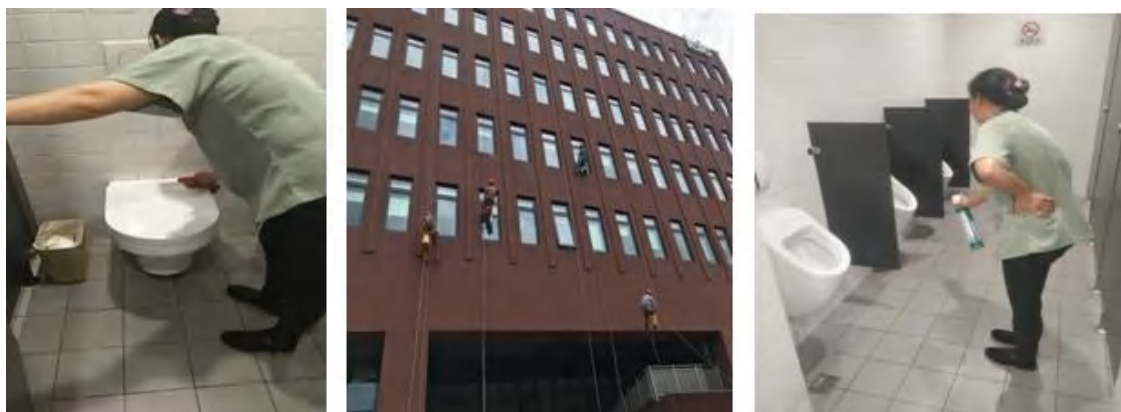
接待大型社区商务服务活动，物业服务团队为接待的顺利进行保驾护航。牢固树立核心意识、责任意识、奉献意识、带领大家勇往直前，敢打必胜，不断创新工作方式、方法。组织项目各部门工作人员积极投入为圆满完成安全运行保障任务。



图片来源：企业提供

项目亮点三：建立岗位工作量化卡

建立岗位工作量化卡，联系专业保洁公司定期对外立面玻璃进行清洁，并加强楼内环境整治，增加卫生巡检力度，对卫生死角进行彻底消毒清洁，公区增加消杀频次，规范消杀流程，加强绿化带养护修剪，做好重大节日花卉布置；提升城市环境美化，为客户及现场工作人员提供一个舒适整洁的办公环境。



图片来源：企业提供

4、山东宏泰物业-济南高新区政务服务中心

济南高新区政务服务中心项目位于济南高新区舜华路 750 号，建筑面积 3.6 万平方米，驻厅设窗口的单位 16 个，开设各类窗口 118 个，驻厅工作人员 600 余人，是自贸区、高新区、综保区“三区叠加”下的综合性为民服务大厅。每天接待市民群众的人流量大多在 3000-5000 人，属人员密集场所。



图片来源：企业提供

项目名称	济南高新区政务服务中心
物业公司	山东宏泰物业发展有限公司
入住时间	2017 年 1 月 1 日
服务面积 (m ²)	36000 m ²
业态类型	办公
物业费 (元/m ² ·月)	6.83 元/m ² ·月
服务内容	客服、会服、保洁、秩序管理、消防管理、综合维修、设备运行、停车场管理

资料来源：企业提供

项目亮点一：社群党建服务

结合公司“宏心服务”工作标准”及“1+1+7”服务模式，高新区政务中心项目打造“红色阵地”，将物业项目的服务中心与党员驿站相结合，形成“服务中心、党员活动中心”。活动中心以红色为主调，突出党的政治引领。开展“亮身份、比形象、亮承诺”“比服务、

量业绩、比奉献”三亮三比活动。



图片来源：企业提供

项目亮点二：以标准化服务流程为基础，开展创新服务

济南高新区政务服务中心项目自 2019 年起引入公司标准化体系，结合项目实际，逐步形成管理人员懂标准、学标准、用标准的标准意识，经不断摸索，项目现场的标准化、专业化得以提升，同时提高项目服务品质。



图片来源：企业提供

在服务保障上做加法，开展创新服务。在高新区政务服务大厅，项目全员熟知大厅业务分布，准确引导办理事项；关注特殊人群（老年人、残疾人、孕妇等）设置便民服务区，提供帮办代办服务；及时关注客户需求，在关注到市民办理业务时有关资料复印事项咨询较多时，主动提供免费复印服务。高新区政务中心项目致力于全力打造便民、快捷、高效的服务体系，提供多元化、个性化的服务。

（三）学校业态

1、山东明德物业-济南大学服务中心

济南大学始建于 1948 年，现在建校已有 75 周年，是山东省政府和国家教育部共建的综合性大学，也是山东省重点建设大学，具有学士、硕士、博士学位授予权。



图片来源：企业提供

明德物业所管理的是济南大学中心校区，位于济南市南辛庄路 336 号，山东省重点大学，占地 243 万 m^2 ，物业管理建筑面积 517549.24 万 m^2 ，校园保洁面积 80 万 m^2 ，绿化面积 50 万 m^2 。

经过不懈努力，济南大学服务中心 2020 年获得“济南大学公寓服务先进单位”，2021 年获得“山东省高校物业服务先进单位”，多次在集团内部获得“高校业态标杆项目”称号，2019 年协助集团获得“第六届市长质量奖提名奖”，服务人员多次获赠锦旗。

项目名称	明德物业济南大学服务中心
物业公司	山东明德物业管理集团有限公司
入住时间	2017年8月12日
服务面积（m ² ）	总建筑面积 104 万余平方米 服务建筑面积 50 万平方米
业态类型	学校
服务内容	保洁、安全管理、工程维修服务。以及校园保洁，校园绿化，化粪池、垃圾清运，电梯维保，配电室及中央空调的运行管理。

资料来源：企业提供

项目亮点一：全面推进明德集团四化建设

将集团标准化服务流程制作成图文公示，完善配电室、客户服务中心、仓库的各项制度及表格，推进集团标准化落地；在项目普及数字化管理，包括：设备巡检、安全巡检、卫生清理巡检和平台报修回访；培训员工专业操作技能，不断创新，提升专业化能力；大力投入机械设备，在学校投入使用洒水车、扫地车、小型保洁车辆、洗地机、尘推车等机械化设备，减员增效的同时提升服务品质。



图片来源：企业提供

项目亮点二：亲情化公寓管理，充分发挥“学苑管家”品牌效应

物业管理的本质是服务，高校管理的核心是育人。所以针对本项目以师生为本，服务育人为目标开展服务工作。高校物业服务是明德特色服务，公寓管理是高校服务重点和难点，明德物业服务全国 200 所高校有丰富的高校公寓管理经验，也有系统工作标准和流程化手册。

在学校总的育人方案的指引下，打造独特的走廊文化、教室文化、宿舍文化、厕所文化等。围绕学生、关照学生、服务学生（例如：节日活动的开展、没有课时及时供电给宿舍、新生入舍得温馨服务、生病同学的关怀、急救箱和针线盒）。

管理员用自身文明、礼貌、规范的行为来影响学生，体现服务育人的宗旨。重大节日开展暖心服务，（例如：迎新季新生暖心伴手礼、教师节尊师鲜花活动）引导学生参加社会服务和公寓管理服务（例如开展大学生走进后勤走进物业体验活动），树立典型和榜样，形成具有济南大学特色的校园育人氛围，提高师生满意度，为学校提供一流的后勤保障。

项目亮点三：项目自主创新

济南大学服务中心在做好基础的服务的同时，不断追求创新，例如工程维修员工自己研究的室外“消防栓保温帽”和可以自由打开的挡鼠板；园区定制的特色树牌；为毕业季的毕业生准备的济南大学周年庆典专属书签；疫情期间为了科学的进行消杀制作的消杀配比展示牌；为毕业季、迎新季学生公寓制作的特色条幅，专门定制学生喜闻乐见的特色网红标语；留学生公寓的公共区域标识都是中英文双语提示，包括管理人员都要求有英文基础；教学楼内宣传标语及时更新，是习近平主席引用过的“道阻且长行则将至”励志语句；吧台、笔、等等都是服务中心自主定制

2、山东宏泰物业-山东大学洪家楼校区

山东大学洪家楼校区位于山东省济南市历城区洪家楼5号，洪家楼天主教堂东侧，包括外国语学院、艺术学院、经济学院、继续教育学院等。由于该校园内花木繁多，被学生形象的称为“植物园”。物业服务建筑面积约6.29万平方米。



图片来源：企业提供

凭借优质的服务，项目荣获“2022 山东省物业服务力学校标杆项目”、济南市“2022 年物业服务标准化项目”荣誉称号。

项目名称	山东大学洪家楼校区
物业公司	山东宏泰物业发展有限公司
入住时间	2017 年 9 月 1 日
服务面积 (m ²)	18.54 万 m ²
业态类型	学校
物业费 (元/m ² ·月)	21.5 元/m ² ·月

资料来源：企业提供

项目亮点：推动高校标准化建设

在公司高校标准化建设的框架下，对教学楼、设备房，进行标准化建设。二次供水蓄水池清洗消毒、高压打压等，定时进行并公示，每学期寒暑假更换饮水机滤芯清洗等工作。员工定期培训，针对突发

事件制定预案并积极演练。



图片来源：企业提供

以师生需求为导向，提供个性化服务。按课时安排的时间，提供教室的开门；将植物的深度修剪安排在寒暑假期间进行；清扫时间避开上下班和课间时间；卫生间的清洁频次参照课时安排进行；利用寒暑假时间段对公共教室及公共区域进行检修、清洗等工作。

注重显性服务，提高直观感受满意度。根据公司标准化要求设置各类规范的提示性、警示性和说明性各类温馨标识，为营造氛围起到画龙点睛的作用；

注重专业化的服务。可提供办公室内的绿植养护和指导、节假日氛围的营造、特色活动的组织、教室管理、办公设备维护等专业化的、全方位的服务，提供行政后勤等方面业务的保障。

（四）医院业态

1、银丰物业-齐鲁医院项目

齐鲁医院项目位于山东大学齐鲁医院华美楼，位置在济南市历下区文化西路 107 号，华美楼是齐鲁医院门诊、病房一体的外科综合楼，面积约 14 万平方米，齐鲁医院项目服务于整个华美楼的保洁、司梯、医疗辅助运送工作，自 2019 年 10 月 1 日进驻以来，项目年年被评为优秀外包外协单位荣誉称号，在后勤保障处组织的技能大赛中，多名员工获得一等奖，项目日常工作、特殊临时工作、每月月度满意度反馈等持续获得甲方领导的认可和表扬。



图片来源：企业提供

齐鲁医院项目一直秉承“诚信做人，认真做事，张弛有度，开拓进取”的企业精神，按照标准化的作业流程，提供积极主动服务，从信息化、标准化、人才培养、现场管理出发，紧抓安全生产和服务质量，全体员工齐心协力，凝心聚力，全力做好每一项工作细节，提升现场服务质量，一切以临床、病患为中心，制定并实行日、周、月品质巡检计划，每日深入病房、门诊，做好巡检记录与反馈，发现问题及时整改及时跟进及时落实，做到有人查、有人管，制定有效的绩效

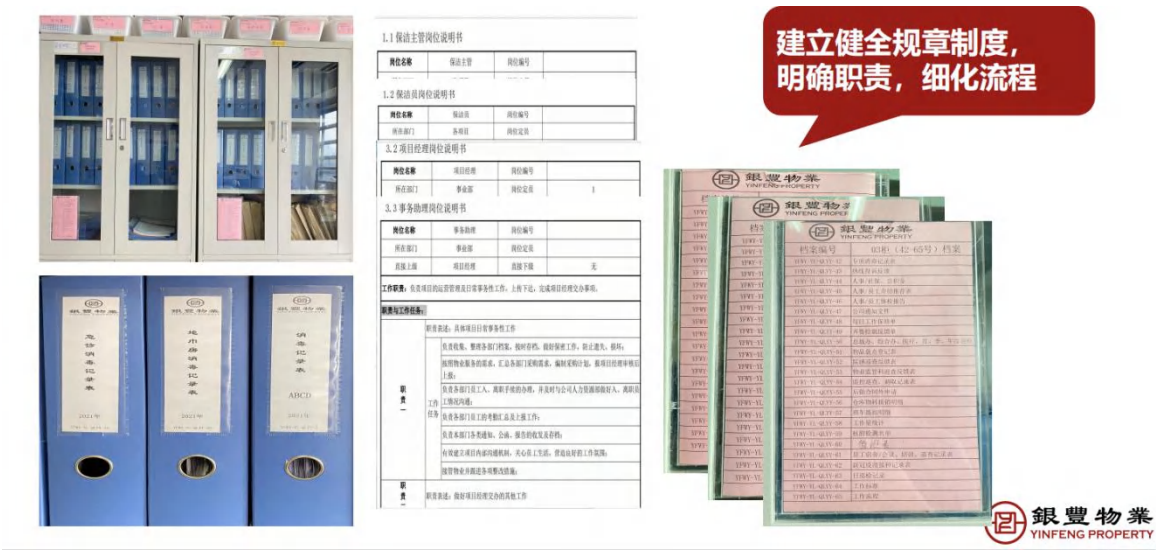
考核机制，给医患创造一个温馨舒适的就医环境。

项目名称	齐鲁医院项目
物业公司	银丰智慧物业服务集团有限公司
入驻时间	2019 年 10 月 1 日
服务面积（m²）	14 万
业态类型	医院
物业费（元/人·月）	3542 元/人·月
服务内容	保洁、司梯、医疗辅助

资料来源：企业提供

项目亮点一：建章立制，服务标准化、规范化、信息化

项目建立了健全的规章制度，明确职责，细化流程，通过规范化、标准化制度、流程上墙、专业化培训及考核演练等措施，提升项目的物业服务品质。



图片来源：企业提供

项目亮点二：信息化建设与管理结合

项目依托银丰集团信息化平台，在项目的人员管理、考勤、物料采购、品质巡检等方面进行智慧化服务与运营，甚至在卫生间安装智慧公厕，以更好地监测入厕人流量数据，为齐鲁医院安全卫生环境保驾护航。



图片来源：企业提供

2、银丰物业-山东大学齐鲁医院“优陪优护”护理项目

银丰医疗驻山东大学齐鲁医院医疗护理项目,山东大学齐鲁医院位于山东省济南市文化西路 107 号、医院建筑面积 21.36 平方千米，是一所三级综合医院，是济南市医保定点医院。



图片来源：企业提供

自 2022 年入住齐鲁医院接收妇儿楼、肿瘤楼、健康楼等住院医疗生活护理服务，多名住院医疗护理员喜获住院服务标兵，项目部得到医院综合管理、护理部一致好评，每月收到患者及院方锦旗、表扬

信 30 余件，被院方评为“优陪优护先进单位”。

项目名称	山东大学齐鲁医院“优陪优护”护理项目
物业公司	银丰智慧物业服务集团有限公司
入住时间	2022 年
服务面积（m ² ）	医院建筑面积 21.36 平方千米
业态类型	医院护理
物业费（元/m ² ·月）	普陪：多对多 150 元/24 小时
服务内容	普陪、产陪

资料来源：企业提供

项目亮点：全面实施“优陪优护”

根据公司要求配合院方全面实施“优陪优护”病房管理贯彻落地，银丰医疗健康管理运用医疗护理基本医学护理知识与护理技能为住院患者提供住院期间健康照护及生活照料。获得患者及家属的好评与赞扬，缓解家庭照护难题，解除患者家属照护忧虑。为照护对象提供较高品质的健康生活服务。

总体而言，项目亮点可以概括为“1234”，“1”指一个服务，即一个优质的服务人员。“2”指双重管理，即陪护公司的规范管理，院方相关部门的监督管理；“3”指三个保证，即服务质量的保证，陪护人员健康的保证，护理安全的保证。“4”指四个承诺，即 24 小时无盲点管理，无理由更换陪护人员，服务价格公平透明，根据患者病情提供服务。

3、山东大正物业-济宁市第一人民医院

济宁市第一人民医院，始建于 1896 年，是山东省历史悠久、文化深厚的百年老院之一，经过 120 余年的发展，医院现已成为山东省鲁西南地区学科门类齐全、医疗设备先进、专业特色突出的三级甲等大型综合公立医院。



图片来源：企业提供

医院分为总院区、东院区、西院区三个院区，设置床位 4200 张。济宁市第一人民医院总院区位于山东省济宁市健康路 6 号，占地面积 140 亩，总建筑面积 17 万平方米；山东大正物业于 2009 年为医院提供物业服务，十多年精心打造，本项目标准高、口碑好，核心模块聚集，成为其重点打造的医院物业服务一体化标杆项目之一。

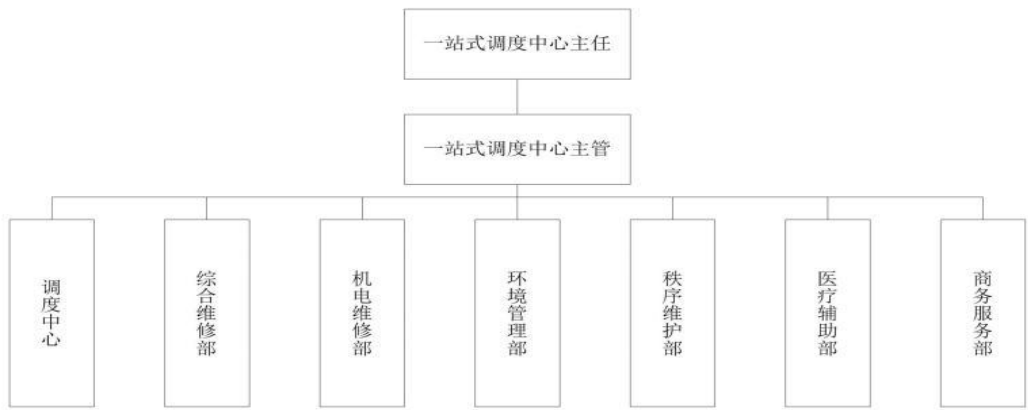
项目名称	济宁市第一人民医院
物业公司	山东大正物业服务有限公司
入住时间	2009 年
服务面积（m ² ）	服务面积 58 万 m ²
业态类型	医院
物业费（元/m ² ·月）	3.5 元/m ² ·月
服务内容	按照五星级标准提供物业管理与服务

资料来源：企业提供

项目亮点一：优化诊疗环境，打造一站式服务平台

近年来，医院后勤社会化改革步伐加快，医院购买服务日益常态化，医院物业服务出现井喷式发展。医院物业服务具有特殊性，涵盖了非临床服务的方方面面，甚至正在逐步替代医院传统的后勤服务体系。山东大正物业服务有限公司积极创新医院物业服务新模式，以济宁市第一人民医院项目为试点，探索形成医院物业“一站式”服务模式。一方面整合了保洁、保安、司梯、维修、膳食等后勤服务基本项

目，另一方面将服务触角进一步延伸到助医、导医、中央配送、陪护、病员个性化服务、财务管理等领域，支撑医院实现临床核心业务的剥离，形成医院物业服务一体化综合服务新业态。



图片来源：企业提供

项目亮点二：紧抓科学标准化驱动，推动医院稳步发展

大正物业在济宁市第一人民医院创新物业服务新模式过程中，深入推进“服务标准化”，制定完善覆盖医院保洁、安保、司梯、维修、陪护、运送等各服务领域多项内部标准，为保障服务质量、满足医院病患需求提供技术保障。如医院保洁服务标准中，对地面清洁消毒、物表清洁消毒、玻璃清洗、卫生间清洁消毒等都有具体的标准规定；尤其是病床单位终末消毒、生活垃圾、医疗废物处置、产妇、新生儿陪护护理、特殊病人搬运检查、手术病员转运等服务创立了符合院感要求作业指导书。

经过大正物业的不断努力，默契配合协助医院，使济宁市第一人民医院连续两年在全国三级综合医院绩效考核中位居“A+第一方阵”，位居 2021 年地级城市医院百强榜第 10 名，17 个学科影响力跻身全国地市级医院前 10 强。

项目亮点三：打造智慧医院，实现发展弯道超车

随着近几年物业服务的成熟发展，智能信息化也与该服务相结合起来，自 2015 年我公司与一家技术力量雄厚的软件公司合作使用《医院物业后勤信息化管理系统》，实现物业服务智能化管理，目前为止，我司已经自主研发了针对同类医院物业维修服务项目的项目管理软件平台，软件运行情况非常成熟，针对本项目后勤综合服务情况，配备医院物业信息化管理系统，结合并将我公司多年来物业服务管理经验，在本项目推行“大正云”医院一体化智慧服务平台。

关于大正云

大正云 5.0 务实·创新·开放

关于大正云
GUAN YU DA ZHENG YUN
“大正云”是大正物业凭借20年物业服务经验的积累对客户需求的感知，自主设计并研发的物业服务综合在线工单系统，经历五年的运行考验，形成成熟可靠的“一站式”后勤保障服务支持系统。

工程维修 仓库管理 能耗管理 保洁管理 医废管理 巡更巡查 医辅服务 陪护管理 数据分析

五大端口
WU DA DUAN KOU

商标注册证书 医院智慧服务管理系统 医院智慧后勤调度系统

大正云移动物管好助手

致力于采用最简单的方式、最实用的办法、最低廉的成本、实现后勤信息化管理服务需求。

Da Zheng Yun

图片来源：企业提供

“大正云”是大正物业凭借 20 年物业服务经验的积累对客户需求的感知，自主设计并研发的物业服务综合在线工单系统，经历

五年的运行考验，形成成熟可靠的“一站式”后勤保障服务支持系统。本项目“大正云”系统的使用，提高了医患满意率。信息软件按照距离、设备、个人能力、任务的紧急程度合理分配员工，缩短了服务响应时间，加快了病患周转率，在为医院增加营业收入的同时提高了医患满意率。

4、山东润华物业-山东省立医院

山东省立医院位于济南市槐荫区经五路 324 号，始建于 1897 年，集医疗、科研、教学、预防、保健、指导基层为一体的省内功能最齐全、医疗服务能力最强的现代化综合三级甲等医院。润华物业山东省立医院项目入驻始于 2008 年，服务面积 20.02 万平方米，现有保洁、中央运送、会服、电梯服务、秩序维护等服务工种。



图片来源：企业提供

该项目以“标准化筑基信息化赋能”，一直走在公司信息化、标准化建设的前沿，项目设有一站式临床支持服务中心，依托润华物业

智能化信息平台，根据医院服务需求应用环境管理、秩序维护管理、中央运送服务、医疗废弃物管理、微视频培训、应急管理上报、一键叫梯、会议预约、投诉建议、服务标准等模块，年受理临床服务需求达7万余次，为医院提供了专业化、标准化、智能化、规范化的一站式服务。

2021年，荣获“全国医院后勤服务企业卓越奖”，2022年荣获“2022医院物业服务力TOP10企业”，被选为山东省医院物业服务产业发展创新联合体主任单位。

项目名称	山东省立医院
物业公司	山东润华物业管理有限公司
入住时间	2008年
服务面积（m ² ）	20.02万平方米
业态类型	医院
物业费（元/m ² ·月）	3200人/月
服务内容	保洁、秩序维护、电梯服务、中央运送、维修、会服等

资料来源：企业提供

项目亮点：一站式临床支持服务中心助力医院后勤管理

润华物业积极进行智慧服务系统技术的开发、应用、推广以及信息化运营与管理，根据医院业态服务需要，自主研发了《润华物业智慧医院管理系统》，在山东省立医院项目成立“一站式临床支持服务中心”，通过建立“一个中心、一个平台、一站式”的服务模块，搭建医院物业信息化服务平台，24小时365天，全天候为医院提供二十余项与物业服务紧密相关的“一站式服务”，通过对受理服务需求、分派服务任务、追踪服务进度、反馈服务结果、满意度评价等环节的有效管理，形成PDCA闭环管理，将后勤保障由被动服务转变为主动服务，实现医院物业智能化、可视化、数据化、智慧化的运营管理。



图片来源：企业提供

“一站式临床支持服务中心”通过信息化服务平台，将管理人员的巡检、微课堂模块、保洁、一键叫梯、会议室管理、意见建议反馈、制度、流程、培训、综合服务等 18 项服务模块统一到信息系统平台上来，并通过信息管理云平台 and 润之云 APP 信息资源的互通共享，实现线上报事报修、工作派发、质量验收、会议室预约、电梯呼叫、业主回访等工作，真正做到将整套物业管理服务工作搬到信息系统里来处理完成，形成工作流程的闭环管理。对于未按时完成的及设备运行数据异常的工作，系统也会自动提醒相关人员。而以上所有信息都会在“一站式临床支持服务中心”显示大屏上逐条显示并实时更新，成为服务中心做好物业管理服务的有力工具和抓手。

在运营管理中，山东省立医院项目面向业主和员工开设的“一码通”，实现了多模块管理共享一码通。扫描一码通能完成所有在线具体工作，不仅可以查看物业管理制度、流程，还可以为业主提供便民服务，提供监督平台等，为“一站式临床支持服务系统”提供了有力保证。

为解决客户、患者及医生的需求，山东省立医院项目全面植入润之云 APP 客户服务平台，客户扫描进入后可以看到“有困难，找我们”这样简洁有力的服务承诺，也可以清晰的看到 24 小时服务电话。医护人员可以通过 APP 内的服务模块实现报修报事、会议预约、一键叫梯、信息查看、意见反馈等。比如，医护人员可以直接从 APP 内预约会议服务，了解会议室内多媒体设备、可容纳的人数，根据会议室属性选择合适的会议室并同步选择茶水、纸巾、司仪服务、颁奖服务、灯光、音响、麦克风、影像设备等个性化服务。相比传统的电话咨询预约，一站式临床支持服务中心能够让医护人员真正体验到快捷、简便、贴心的服务。客户服务大平台与信息化建设的有机结合，让润华物业进一步明确了“平台+无限”的发展方向，探索在大平台上服务更多客户，关联更多客户、挖掘更多客户，也有力的助推了医院业务板块的多元发展，形成线下与线上的关联服务。

为进一步提升员工的综合素养和专业技能，加强一线员工的自主学习意识，推进培训工作的信息化升级，山东省立医院项目全面上线“润之云”线上微课堂。微课堂利用信息平台的优势，将视频按照不同业态、岗位精准推送，形成微视频、知识题库、课后考核等功能齐全的学习互联网平台，为培训提供了新的管理工具。员工可以使用润之云 APP 反复观看学习，并能在线答题考试，相对于传统的定点、定时、人员集中的培训形式，更加灵活有效。此外，微课堂的学习具有可追溯性，管理人员可以随时调取员工的学习记录，通过员工的测验成绩和学习频次，有重点的指导员工开展技能培训。

鉴于医疗废物的管理要求高、难度大，山东省立医院项目上线了医废监管系统，实施医疗废物信息化监管。医废监管系统基于云计算、物联网、蓝牙等技术，结合《医疗废物管理条例》开发而成，目的是通过对医疗废物的收集、分类、贮存等环节的可视化监管，提高医疗废物管理的规范化和可追溯性。

在使用过程中，医废收集人员首先使用手持机扫描科室 NFC 进行定位，称取医疗废物重量后，将打印了科室名称、医废类型、医废重量、条形码的标签粘贴在垃圾袋上，同时在线上提交通知科室人员，科室人员现场电子签名或者通过手机 APP 进行确认。经过医疗垃圾暂存处人员称重复核后，依据系统自动出具的出库清单，向医疗废物处理公司交接确认后接收。整个过程，避免了医疗废物丢失，实现了医疗废物的处理过程溯源，保障了医疗废物监管的严密性和安全性。

山东省立医院项目依托智能化管理系统平台，运用大数据、信息化、智能化管理，进行了流程标准化、服务专业化、管理数据化等技术改造项目，持续实施智慧管理物业服务创新，始终坚持通过创新驱动标准化的全面提升，不断提高层次和格局。

（五）公众服务业态

1、山东滨达城市服务-滨州国际博览中心

黄河三角洲交易中心（滨州国际博览中心）地处滨州经济技术开发区长江五路以南，渤海十八路以西，总规划用地面积 17.43 万平方米（261.5 亩），是省、市重点建设项目，是一个集展览、会议、商务、酒店等多功能于一体的综合性会展中心。目前已交付使用建筑面积约 8.02 万平方米，其中会议中心布局有 50 人至 1100 人会议室共计 15 个，可同时容纳 2800 人参会；展厅中心共建有使用张弦梁结构，面积从 0.4 至 1.1 万平方米的现代化展厅 5 个。



图片来源：企业提供

黄河三角洲交易中心自投入使用以来，由山东滨达城市服务有限公司提供物业服务。目前，山东滨达城市服务有限公司在黄河三角洲交易中心设有办公室、工程部、保洁部、秩序部、会服部，合计 51 人提供物业服务。截至 2023 年 6 月，先后圆满完成了滨州市“两会”、2023 中国·滨州水产博览会、第六届中国家长大会、首届滨州乐享嘉年华演唱会、滨州市残疾人联合会、滨州市人道奉献模范发布仪式

等几十场市区级会议的保障任务，并接待省、市等各级领导视察调研和社会各界人士参观考察 970 余人次，得到了与会领导及到场嘉宾的一致好评。

项目名称	黄河三角洲交易中心（滨州国际博览中心）
物业公司	山东滨达城市服务有限公司
入住时间	2022 年 9 月
服务面积（m²）	占地 150000 m²建筑 80000 m²
业态类型	公众服务
物业费（元/m²·月）	4.79/m²/月

资料来源：企业提供

项目亮点一：政治立场坚定,思想纯洁可靠

针对黄河三角洲交易中心政府性会议较多、接待规格较高的实际，全体员工凭着高度的政治觉悟，苦练内功精心筹备，全力以赴保障各类会议和活动。



图片来源：企业提供

项目亮点二：巾帼不让须眉，柔肩亦担重任

会服部和保洁部全体员工在活动中勇于发扬“巾帼不让须眉”的精神，用高度的责任心和敬业心，在自己平凡的岗位挥洒辛勤的汗水。



图片来源：企业提供

项目亮点三：面对急难险重、坚决冲锋在前

项目处全体成员面对活动中的紧急任务不畏困难，牢记“办法总比困难多”，从容不迫，精诚配合，解决了一个又一个难题。



图片来源：企业提供

项目亮点四：争当多面手、练就全能才

针对会展物业与普通物业的不同，项目处全体成员争当“多面手”，在做好自己本职工作的同时，不断涉猎其他领域的工作，不断挑战自己、突破自己，练就全能人才。



图片来源：企业提供

2、财信卓悦城市运营-聊城市“三馆”物业服务项目

聊城市“三馆”物业服务项目位于江北水城旅游度假区，清泽路东、徒骇河西岸、松桂大街以北，占地 86 亩，建筑面积 8.4 万 m²。

“三馆”实为“六馆”，即图书馆、博物馆、档案馆、国土档案馆、方志馆和党史馆。“三馆”建成后能够满足全市广大市民 6000 多人次/日的读书需求、聊城市 30 年以内档案管理工作需求。



图片来源：企业提供

项目定位为创建聊城市内一流的物业服务团队、一流的物业服务水平。财信卓悦顺利保障了聊城市图书馆开馆仪式、聊城市档案馆开馆仪式等活动，并获得甲方的一致好评。

项目名称	聊城市“三馆”物业服务项目
物业公司	聊城市财信卓悦城市运营服务有限公司
入住时间	2022 年 11 月
服务面积（m²）	8.4 万 m²
业态类型	公众服务
物业费（元/m²·月）	651271.08 元/月

资料来源：企业提供

项目亮点一：诚信为本，客户至上

三馆项目拥有 120 余人专业团队：项目下设工程部、信维部、礼宾部、保洁部、保安部。其中高级资格证的 1 人，中级资格证 2 人；

拥有专业超强的业务技能；礼宾部全员大专以上学历，所有在职人员拥有普通话证书，并且经过标准化、规范化的考核方可上岗；特别是对展厅的讲解工作，经过多次历练达到了标准化的要求；保洁部实行机械化作业代替人工，既节约了资源又提高了效率。保安部每日的晨练成为了一道靓丽的风景线，大大提升了保安人员的形象。

项目亮点二：查缺补漏，排查隐患

为了保障项目的高、低压配电、供暖、制冷、消防泵机组的正常运行，项目上主抓设施设备的标准化建设和维护保养，从设施设备检修、管理工作做起，完善各种制度及操作规程、认真填写运行记录表。

3、中铁十局集团运营（物业）-济南东站项目

济南东站项目为高铁站内保洁服务项目，位于济南市历城区，是济南西站管内九个中间站之一，是济青高铁的始发终到车站。作为济南局集团公司管内最大的高铁客运站，济南东站是山东省内重要的中转换乘枢纽。济南东站车场规模为 13 座站台 27 条线。保洁服务区域的综合楼总规模 79771 m²，其中客运站房建筑面积 72763 m²，地下城市通廊建筑面积 7008 m²。

济南东站项目 2019 年度获中铁十局集团物业发展有限公司“2019 年度先进集体”称号。2023 年 5 月济南东站项目在济南站举办的高铁站保洁技能比武中荣获“济南站第一届保洁技能比武竞赛”“第一名”和济南站管辖各站外包保洁公司“一等奖”。



图片来源：企业提供

济南东站项目为业主开展特色服务：有旅客乘降作业时，保洁人员在站台两端执行防侵入值守；有大客流乘降扶梯时，保洁人员在电梯底部引导重点旅客乘坐直梯，并对乘降扶梯的旅客进行乘梯盯控，避免乘梯事故的发生。遇大客流时，协助客服护送重点旅客进出站。

项目名称	济南东站项目
物业公司	中铁十局集团运营（物业）公司
入住时间	2018.12.22
服务面积（m ² ）	保洁服务面积近 25 万平米
业态类型	公众服务
物业费（元/m ² ·月）	保洁费 495882 元/月
服务内容	卫生清理工作；动车组列车保洁；站台两端防侵入值守（有旅客乘降作业时）；卫生消杀、垃圾清运等。

资料来源：企业提供

项目亮点一：编制完成适用于高铁站区的专业保洁服务手册

随着中国进入高铁时代，对高铁客运站（以下简称站区）的管理和服务都提出了新的要求。“服务质量看环境，环境提升靠保洁”。济南东站为适应这一细节性变化，为更好的提供系统化、专业化服务，以东站为示范点，济南东站项目办公室细心研究、精心编制完成了《高铁站区保洁服务手册》，不断优化、完善内容，为企业后续承接铁路

类保洁业务及培养管理人员等方面，奠定了坚实的基础。对原有的一些住宅项目、综合体项目的保洁作业流程和标准做出专项保洁服务创新，以便更好的适用于站区保洁服务。伴随济南车站的成长，中铁十局集团运营（物业）公司陆续制定多套针对站区的保洁服务、质量提升、安全培训和持续改进、创新等手册。高铁站区创新保洁服务方案对同类别站区保洁服务项目的投标及后续承接起到了基础性保障及指导性意义，同时对高铁站区保洁服务树立良好的社会形象，提升物业公司专业品牌产生积极影响。



图片来源：企业提供

项目亮点二：率先制定高铁站项目安全红线管理制度

为了全方位提升保洁服务质量，解决“管什么”、“怎么管”、“如何防”的问题，车站项目首次建立了防止触碰的“安全作业红线保障机制”。此制度是为了强化安全生产红线意识和底线思维，依照“制度导向安全，红线保障底线”的思路，强化安全管理约束，确保实现安全保洁，安全服务目标而出台的一项重要办法。

机制结合保洁实际工作，从“人防”“物防”“技防”三个方面明确预防触碰安全红线的具体操作措施，实施超前防范。

项目亮点三：安装保洁设备智能化充电装置

保洁设备智能充电装置：为保障站区设备安全充电，企业特购置安装了保洁设备智能充电装置。本设备一机多控，10路独立互不干扰。充满自动断电，保护充电安全。过载保护，超过功率时，该回路自动断电。空载断电，当充电桩没有处在工作状态时，插座均不带电。全程语音提示：方便保洁充电操作，语音音量可调节。



图片来源：企业提供

（六）综合体业态

1、鲁商生活服务-鲁商国奥城

鲁商国奥城集办公、公寓、星级酒店及商业配套于一体，位于经十路 9777 号，属于济南东部新城——奥体文博片区的核心位置。项目南面正对奥体中心、龙奥大厦，与省高院、省立医院、省交通局为邻。鲁商国奥城占地 5.06 公顷，管理面积 43 万平方米，其中高层甲级写字楼四栋，精装公寓一栋，高层星级酒店一栋及商业物业配套设施组成，项目总容积率地上为 5.7，地下为 2.8，绿化率为 38%。



图片来源：企业提供

国奥城获得 2021 年度、2022 年度“红领物业”创建工作二等奖；
评选为龙洞街道办事处 2022 年度安全生产先进单位。

项目名称	鲁商国奥城
物业公司	鲁商生活服务股份有限公司济南分公司
入住时间	2012 年
服务面积（m²）	建筑面积 364239.43 收费面积 250379.35
业态类型	综合体
物业费（元/m²·月）	物业费收费标准为： 2 号楼—5 号楼写字间：4.8 元/平/月， 6 号楼公寓：3 元/平/月
服务内容	物业服务

资料来源：企业提供

项目亮点一：党建引领，红色物业

国奥城获得历下区 2021 年度、2022 年度“红领物业”创建工作
二等奖；使用专项资金建设红领物业党建文化广场，渲染红色物业工
作氛围。紧紧围绕“党建+服务”的理念，提高物业精细化管理水平，
着力抓好难题破解和工作创新。

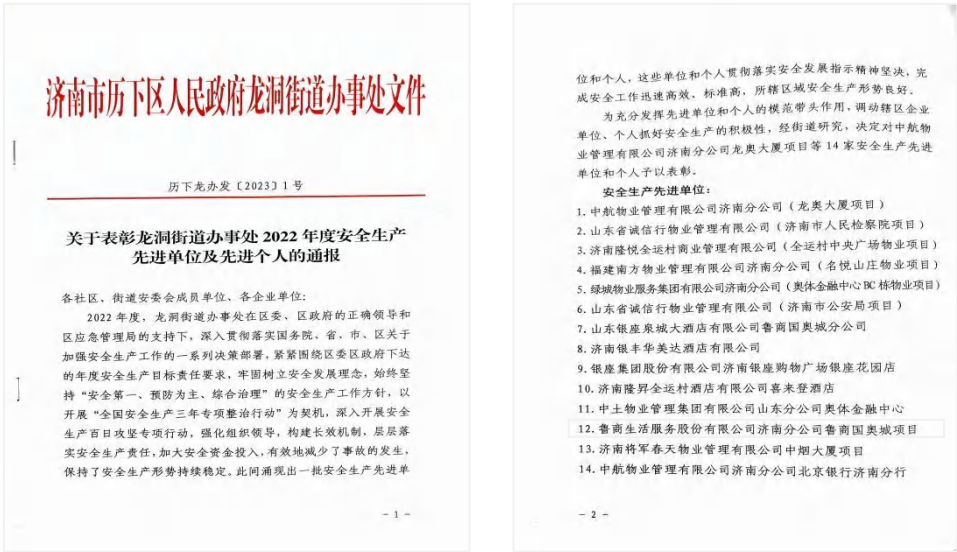


图片来源：企业提供

项目亮点二：安全生产，安全第一

国奥城被评选为龙洞街道办事处 2022 年度安全生产先进单位。

项目始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，层层落实安全生产责任，筑牢安全生产第一道防线。



图片来源：企业提供

项目亮点三：社区联动，政府助推

国奥城联系济南市经济维稳保障支队授权制作“泉城义警”马甲，配发于一线安保人员，穿戴用于震慑不法分子。打造警民联动示范点，搭上政府推广的快车。



图片来源：企业提供

2、济南高新绿城物业-汉峪金谷

汉峪金谷，是山东省和济南市“打造区域性金融中心、更好服务实体经济”的重点项目，是济南国际金融城“一轴两核”中的先行一核。项目坐落在济南高新区科技商务特区核心区域，西至舜华路，东至花椒山西路，南至龙奥北路，北至山大软件学院，规划总用地面积 1.06 平方公里，总建筑面积约 660 万平方米，建设总投资 550 亿，分 ABCD 四个区块进行开发。

汉峪金谷为复合型金融中心项目，融合写字楼、旗舰商业、高端公寓、各类型酒店、城市展厅等功能于一体，将建筑、景观、业态、功能科学结合在更开放的环境中，成就一个能够自我生长、可持续发展的城市互动空间。目前汉峪金谷 A 区已建成使用，建筑面积 310 万方，分布 38 栋高层和一朵 339 米的地标性超高层建筑。



图片来源：企业提供

项目名称	山东·济南·汉峪金谷
物业公司	济南高新绿城物业管理有限公司
入住时间	2016. 3. 22
服务面积(m²)	建筑面积：308.26 万 m² 收费面积：251.33 万
业态类型	综合体
物业费(元/m²·月)	商业：12 元/月/平 写字楼：8.5 元/月/平 公寓：4 元/月/平

资料来源：企业提供

项目亮点一：党建引领，建强治理单元

为打造“组织有力、治理到位、和谐有序”的美好园区，济南高新绿城公司于 2019 年 9 月成立党支部，现有党员 40 余名，形成了一只“具有奉献精神、热衷物管事业、基层经验丰富”党员队伍。与此同时，在公司党支部带领下，先后加入济南高新区物业服务行业党委、汉峪金谷青年工作委员会、共青团汉峪金谷联合委员会，为红色物业党员队伍活动提供了“美好生活服务之家”。



图片来源：企业提供

与济高控股集团共建“红核谷共享式党群服务中心”，编制《红色物业服务手册》，为汉峪金谷园区党群活动提供服务保障，积极发挥党员员工作用，实施项目经理-地块经理-楼宇经理的网格化责任制管理模式，以“小网格”推动“大治理”，夯实最小服务单元品质，实现精细化管理水平的提升。

项目亮点二：安全生产，保障园区和谐

汉峪金谷项目为省级重点项目，一旦出现安全问题将产生巨大的影响，多种因素加大了安防管理的难度，管理上面临巨大的挑战。2017年，根据项目特性，打破物业传统的保安“一锅烩”队伍管理模式，将安保队伍调整为园区秩序队、交通队、消防队、防暴队四支队伍，实现专队专项。其中，消防队选拔优秀退伍军人，并实现24小时备勤保障。近6年来，项目和员工无重大安全责任事故，并荣获了多项荣誉。汉峪金谷“一队两中心”的消防安全管理模式也作为CBD消防管理的标杆和样板，拟在全省进行推广。并在2022年取得中检联合认证(广东)有限公司授予的“一级安全生产标准化”、“双重预防机

制管理能力评价”、“应急预案管理能力评价”认证证书。

项目亮点三：智慧变身，信息赋能管理

汉峪金谷园区目前有总控室/分控室 47 个，温感/烟感/手报近 13 万个，室内消火栓近 1.5 万个，室外消火栓 96 个，入驻 5 万余人，这种超大规模、结构复杂、设施众多、人员密集的综合体，如何有效管理是面临的巨大挑战。因此，于 2020 年第三季度主导建设济高绿城物业“智慧运营中心”，平台融合了 5G、物联网、大数据、云计算等现代化科技手段，实现了园区物业管理、安全管理、交通管理、招商运营、政务服务、企业经营服务和园区生活服务的全面覆盖。实现公司智慧变身、人员优化、节能增效，也让业户享受到物联网时代安全、便捷和智慧的服务体验。目前，智慧管理功能达到国内领先，受到省通信管理局、济南市工信局、公安系统的认可与肯定。

项目亮点四：全景培训，夯实服务品质

基于现有本地人才市场稀缺，无法满足项目高端写字楼项目需求，整合业内优秀的培训资源，绘制员工全景学习地图，以体验式培训带入现场服务，推行实体学院建设，建立了工程实训中心、园区公共安防学院、保洁实训中心、党建学院等实地教室，着重于人员专业技能的提升和精神文明素质教育，营造学习型组织文化，助力员工赋能，保障现场品质。

项目亮点五：共治共建，构筑幸福社区

目前汉峪金谷内已陆续入驻山东省银监局、中国人民银行等多家大型企业总部，其他中小型企业也有近 500 家，业态复杂多重，企业

密集，日均人员流动性大。且商业街餐饮较多，社会治安秩序成为难点。

为此特与辖区派出所、区交警大队共建汉峪金谷联防联控中心。开展联合执法工作，对园区内违规车市政道路交通辆进行整治管控，对进行疏导管控，并协助处理交通事故。并利用“智慧运营中心平台”远程监管与民警紧密配合，确保园区稳定。

同时联合区消防大队共建汉峪金谷应急救援中心，对园区消防遗留问题进行帮扶整治。并将其升级为公司“园区公共安全培训学院”，作为员工、业主、客户、行业等消防安全培训教育基地，提高员工、业主及客户的安全意识。

3、国信上实城市物业-青岛国信海天中心

国信·海天中心作为首批入选山东省新旧动能转换库的重大项目和青岛市重点项目，定位于“国际标准、国内一流、沿海领先”，由青岛国信集团投资开发，总建筑面积 49 万平方米。项目规划 3 座塔楼，T1 塔楼 210 米，T2 主塔楼 369 米，为青岛“第一高度”，T3 塔楼 245 米。海天中心总投资 137 亿元，是集超 5A 甲级写字楼、五星级海天大酒店、山东省首家超五星级瑞吉酒店、云上艺术中心、城市观光厅、云端钻石 CLUB、海天 MALL 与海天公馆七大业态于一体的超高层城市综合体。是全市第一个 LEED 金级与绿建三星双认证的超 5A 甲级写字楼。



图片来源：企业提供

青岛海天中心物业根据国信集团及国信物业公司要求，着力在追求细致周全的服务、360 度立体的防护、丰富多彩社文活动等方面进行标杆打造，并获得了上级部门及广大客户的高度评价与认可。2022 年在第三方 BOMA 满意度调研中获得分 94 分，2023 年成为山东首个获得 BOMACOE 认证项目。

项目名称	青岛国信海天中心
物业公司	青岛国信上实城市物业发展有限公司
入住时间	2021 年 6 月
服务面积（m²）	489955.98 m²
业态类型	综合体
服务内容	提供物业管理服务及物业管理增值服务

资料来源：企业提供

项目亮点一：运用技防、人防、犬防、无人机巡检等方式，全方位、多角度的保障项目安全无风险

技防：通过门禁系统和钥匙系统实现对各个业态进行最大程度的物理分区和隔离；通过视频监控系统和防盗入侵系统对大楼出入口、周界、大堂、停车场、公共区域、主要设备机房等部位进行全覆盖实时监控和报警。

人防：通过安保人员进行常态化防疫、出入口登记及定期巡逻，机动灵活处理各类突发事件。

犬防：海天中心配备犬防队，负责顾客指引、协助找车、清理违停车辆，发现可疑车辆、物品进行重点检查、重大活动执行搜爆、防护任务，处置突发事件等。

无人机巡检：①无人机巡检作业环境适应性强、准确性高。②是无人机巡检比人工巡检效率高。③是无人机具有巡检速度快、应急响应迅速、及时发现缺陷等优势。它弥补了人工作业时视觉的盲区，以全视角 360 度巡线，能够及时提供准确信息。



图片来源：企业提供

项目亮点二：建立消防实训室

建立消防实训室，包含海天中心介绍、消防系统介绍、消防队伍与物资介绍、体感体验中心等多个板块。采用互动体验式的安全教育

形式，学习消防知识、体验消防文化、参与消防互动，深入了解如何防范、应对火灾等基本常识，承接租赁商户和内部员工消防培训，同时专职消防队承接分公司外部的宣传培训。提高消防安全的全民意识，为维护城市消防安全做出积极的贡献。



图片来源：企业提供

4、山东能源发展-山东能源集团鲁西矿业有限公司物业服务项目

山东能源发展服务集团鲁西分公司承接的山东能源集团鲁西矿业有限公司物业服务项目位于山东省菏泽市郓城县郓州街道，建筑面积 52497 m²，主要提供会议服务、餐饮服务、保洁服务、维修服务四项基本服务，实行规范化制度化管理，秉承“树标杆、树精品、树旗帜”的服务理念，提供周到、细致、规范、优质的高标准、高质量物业服务，荣获公司 2022 年度“社会影响力团队”。

项目名称	山东能源集团鲁西矿业有限公司物业服务项目
物业公司	山东能源发展服务集团鲁西分公司
入住时间	2022 年 3 月 1 日
服务面积 (m²)	52497 m²
业态类型	综合体
物业费 (元/m²·月)	住宅 (1 元/m²·月)、写字楼 (2 元/m²·月)

资料来源：企业提供

项目亮点一：强化安全管理，夯实员工安全意识基础

抓牢隐患排查，将职责范围内的设施设备、水、电、消防器材以及餐厅原材料等作为安全管理重点，制订《安全隐患周自检考核办法》，严抓员工安全思想意识教育和人身安全防护措施建设，制定《安全警示教育周实施办法》。



图片来源：企业提供

项目亮点二：工作流程制度化、标准化

集中开展“4D、6S 标准”专题培训学习，要求各班组排定整改提升计划，组织各部门对物料间、仓库、办公室进行标准化治理，制定各岗位定置化管理办法，让员工上标准岗、干标准活。



图片来源：企业提供

项目亮点三：常态化开展服务礼仪、专业技能以及形体训练活动

通过每周不低于三次的专题培训，进一步提升员工服务形象、综合素质和业务能力。深化实施“以师带徒”制度，让岗位能手和班组长充分发挥“以师带徒”传帮带的作用，力争让新员工尽快成长成才。



图片来源：企业提供

项目亮点四：打造人性化餐饮服务

定期征询就餐顾客意见，定期变换、丰富菜品花样，加大菜品创新力度，定期开展菜品研发活动，不断丰富菜品种类，发掘鲁西矿业公司所属单位及周边地区地方特色美食，研发具有地方特色的美食宴席，积极打造人性化餐饮服务，进一步提高业主对餐厅饭菜的满意度。

5、山东信莱物业-山钢新天地广场

山钢新天地广场是国企集团全资子公司——济南鲍德房地产开

发有限公司开发建设的高端商务综合体项目。项目东起崇华路、西至奥体中路，南临工业南路，北临规划路，总占地约4万m²，总建筑面积约21万m²，涵盖独栋办公院落、高层办公、多层SOHO办公、精装公寓、休闲商业街区等多种业态。

项目名称	山钢新天地广场
物业公司	山东信莱物业管理有限公司
入住时间	2019年6月
服务面积（m ² ）	21万m ²
业态类型	综合体
物业费（元/m ² ·月）	写字楼：5.8元/m ² ·月；公寓：3元/m ² ；底商：6.5元/m ²
服务内容	综合服务、公共设施、设备的运行维护和管理、绿化养护、保洁服务、公共秩序维护及治安、消防管理、社区文化活动等。

资料来源：企业提供

项目亮点一：地理位置优越、人文环境优美

项目位于高新区工业南路与奥体中路交汇处，处于济南高新区核心板块，连接高新核心区和济南CBD，高新核心区产业聚集、发展成熟、商场遍布，是济南东部商务活动最为活跃的区域之一，而济南CBD是省政府着力打造的集区域金融中心、总部聚集中心、区域创新中心为一体的城市新中心。项目区域城市资源配套齐全，发展机遇左右逢源，商业、经济氛围浓厚，是高新区区域形象的主要窗口，也是创业者绝佳的创智基地。

项目亮点二：服务团队专业、高效

接管项目以来，物业公司建立了包括工作流程、工作标准、作业指导书、上墙制度和考核办法在内的完备的制度体系，并在实际操作中严格遵照执行，取得了显著的效果。在项目管理中应用了计算机、智能化设备、管理软件等现代化管理手段。在规范化、专业化、现代

化管理的基础上，物业员工牢记“科学管理、规范服务、和谐环境、追求卓越”的理念，为业主提供优质服务。同时实行财务公开，主动接受监督，使项目物业管理工作始终处于良好的运行状态。

项目亮点三：客户满意度高，房屋空置率低

项目对顾客需要、期望和态度有充分的了解，把对顾客的关怀纳入到自己的工作和生活中，发挥主动性，提供量身定做的服务，主动式的解决顾客的问题，满足顾客的尊容感和自我价值感，赢得顾客满意。我们通过定期召开业主联席会议，进行服务工作回访和服务工作问卷调查等方式加强与业主的沟通，及时了解他们的需求，业主满意率达 98% 以上。

由于项目地理环境优越，办公空间智能化装备相对齐全，配套设施高端完善，租金价格合理，项目汇聚大量头部产业和高科技企业客户，加之优秀的服务团队，优质的服务也为物业公司赢得了良好的经济效益，项目入住率达 95% 以上，物业管理服务费用收缴及时且收缴率达 98% 以上。