擦亮苏东吴品牌,彰显高质量服务

东吴产业集团(江苏)有限公司(以下简称“苏东吴”)起源于苏州大学后勤服务部,是全国首家出身高校的新型集体所有制企业。自2000年成立伊始,始终遵循苏州大学“养天地正气,法古今完人”校训,以诚信、务实为第一位,追求和谐、致远的可持续发展,将企业责任与高质量发展模式深度融合,树起了企业践行国家战略的一个“鲜活样板”。

在长期发展中,苏东吴结合自身特点形成了“两高引领、四化融合、育人为先”的高质量发展模式,持续为客户提供优质服务,先后荣获江苏省质量奖、江苏省文明单位、江苏省五四红旗团委、党建引领物业管理服务工作江苏省省级示范点等荣誉。2021年,东吴服务荣获第四届“中国质量奖提名奖”。

一、坚持“两高一总”战略,拓展品牌深度

1.明确“两高一总”,品牌定位准。

苏东吴起源于苏州大学后勤社会化改革,继承了高校的教育属性、创新能力、研究体系、社会责任,发扬追求高质量发展的内驱力,明确了自身以高校、高端项目为主要业务的发展方向,将品牌战略定位为“两高一总”(高校项目、高端项目、后勤FM总包服务)。精准的品牌定位让苏东吴在高校、企事业单位等非住宅类物业服务竞争中脱颖而出。

2.坚持教育属性,服务意识浓。

苏东吴出身高校,服务高校,铭记高校后勤“三全育人”宗旨,企业文化浓厚。公司以建成具有教育属性、学习型组织特征,具有创新能力和可持续发展的国际现代服务型企业为发展愿景,坚持“品质立企、效益稳企、人才兴企、文化强企”的发展路径,崇尚“主动、热情、优质、高效”的服务理念,追求“诚信、务实、和谐、致远”的企业价值观。注重以人为本,坚持“四大创新”“四大转型”,以基础服务、满意服务、超值服务、难忘服务赢得客户口碑。

3.促进能力提升,学习氛围好。

始终把学习作为提升企业竞争力的首要途径,把学习成果转化为公司高质量发展的强大动力。公司领导坚持每月开展中心组学习,举办FM研修班、三鹰计划项目经理培训班等专题培训课程;成立后勤研究院和青年QC小组,加强行业研究。公司要求每一名员工每年至少读四本书,并开展多种形式的读书交流、主题演讲活动,团队学习氛围浓厚,员工注重职业素养与专业技能的提升。不断提升服务人员的能力素质,致力于打造一支“勤于学习,善于学习,乐于学习”的学习型组织团队,成为业界口口相传的书香后勤。

二、坚守“四化融合”标准,提升品牌精度

大力推行“标准化、专业化、机械化、信息化”建设,以“四化融合”的高标准助推服务高质量发展,以探索现代后勤服务新模式为己任,努力建设成著名的中国后勤现代服务型企业。

1.标准化

推进标准化建设,与国际接轨。公司主导国际标准《设施管理工作场所防疫应急管理指南》;国家标准《设施管理工作场所防疫应急管理指南》;省级地方标准《高校校园物业服务规范》《中小学安保服务规范》;市级地方标准《校园物业服务等级划分》等。

在日常项目服务中,工作团队也会根据业主需求和行业要求制定作业指导书、规章制度、应急预案、工作流程等,提供标准化服务。在办公场所、服务现场、设备机房、工具间、员工休息室等区域也注重标准化建设。

2.专业化

注重专业化人才团队的培养,设立培训学校,加强专业技能和安全技能培训。加强师资力量建设,建立指导员、培训师团队,通过多种形式开展培训,比如操作能手竞赛、项目交流学习、新型师徒关系、FM项目经理培训、三鹰计划培训等,打造专业化服务团队。

3.机械化

利用扫地车、洗地机、吹风机、高压水枪等先进设备,通过机械化手段提高工作效率,提升服务品质。

4.信息化

以“科技”+“服务”为核心专业发展方向,加强智能化服务系统建设。拥有近50个软件著作权证书,建立云物管、云物联、云监控等模块。在项目服务中,通过信息化手段实现岗位自检、安全危险源排查、设施设备巡检、电子巡更、飞行检查等,紧跟时代步伐,做好现代物业服务。

三、坚定『利他之心』导向,释放品牌温度

1.以人为本

坚持“以人为本”理念,展现公司品牌温度,在日常工作时刻关注人的身体感受、心理感受以及精神需求等。

对于业主而言,项目团队会根据业主需求提供个性化定制服务,比如高校项目提供诸如实验室辅助管理、图书馆管理、劳动实践课、公寓文化、心理建设等FMS非核心业务外包服务。同时将集团服务育人的品牌活动融入校方校园文化建设中,共建文化精品。针对高端项目提供诸如“爱心加油站”、主动搬运、衣物缝补、节日祝福、猜灯谜、包粽子等活动共建,提供人性化服务。

对于员工而言,公司主动提供贴心的关怀,组织员工生日会、退休仪式、座谈会、高温慰问、重要节日送祝福(妇女节、母亲节、父亲节、中秋节、重阳节、春节等)、举办技能大赛、摄影大赛、演讲比赛、读书活动等。公司多次组织员工旅游团建,并且举办外来务工人员子女夏令营等活动,均获得广大员工的认可。

2.社会责任

以发展具有社会责任担当的民族企业为己任,以利他之心行利他之事。

由员工捐款和集团出资,设立“爱心帮困基金”,开展爱心帮困活动,帮助困难职工及其直系亲属等,送关爱、递温暖,点亮每一个困难员工家庭。

积极开展捐资助学、慰问当地困难人员(比如在新疆的霍尔果斯为当地百姓修建灶台等)。参加志愿者活动,为贫困山区捐赠衣物、书籍物资等公益活动,积极履行社会责任。

坚持以奋斗者为本,设立员工功德录积分制度,引导员工行善向好,并通过服务育人理念提升服务质量,传递正能量。持续多年开展“助人为乐、拾金不昧、见义勇为、爱岗敬业等平凡好人”的评比活动。

奋进新征程,苏东吴将牢牢把握高质量发展这个首要任务,持续以红色党建引领红色物业,以正向理念提升职业素养,以“四化建设”助力企业发展,以利他之心履行社会责任,整合各项资源提升品牌效应,不断提升企业核心竞争力,为客户提供高质量服务,为企业可持续发展奠定坚实基础。

·詹霞玲·

上海三菱电梯:
产品服务双轮驱动 绿色电梯智享未来

11月,第六届中国国际进口博览会在国家会展中心(上海)举行。作为主办场地的电梯设备负责单位,上海三菱电梯为进博会提供了419台电梯,采用LNK智慧电梯数字化解决方案,从智慧管梯、智慧乘梯、智慧互联和智慧服务四个方面,用九大类数字化产品完成“零事故、零故障、零投诉”的三“零”服务,高效适应进博会期间对电梯的数智管理需求。

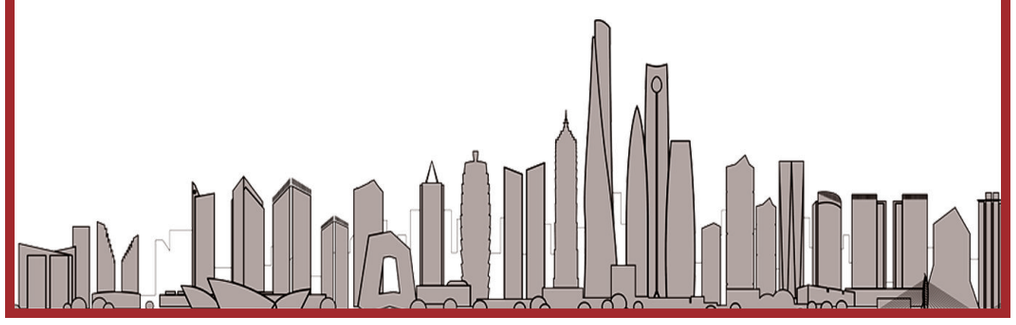
上海三菱电梯将传统的制造业与服务业相结合,从客户个性化需求出发,通过数字化、物联网、大数据等技术,提供定制化生产和服务、完善的产品全生命周期管理。

2009年,上海三菱电梯成立了南通分公司,开展销售、安装、改造、维修、保养等业务。深耕南通市场多年,上海三菱电梯与百强房企开展了深度合作,致力于打造样板工程,给老百姓带来实惠。在南通地铁的规划建设中,上海三菱电梯承接了垂直电梯项目,见证着南通轨道交通的快速发展。

近年来,上海三菱电梯积极推进“灯塔工厂”的建设,引领公司智能制造革命。通过自动化生产线、数字化管理系统、数据分析和协同机器人等智能制造技术的应用,提高生产效率、优化资源配置、灵活应对市场需求,把产品质量“智”造出来。

随着“双碳”目标的提出,上海三菱电梯将“双碳”工作研究重点聚焦在产品和服务的“双轮”驱动中,积极推动绿色高质量发展转型。以电梯和自动扶梯节能环保低碳技术为抓手,降低产品全生命周期内的碳排放,提供低碳产品,坚守企业社会责任。2022年,上海三菱电梯对社会的减碳贡献达到6300+吨,超额完成年度目标。2023年,持续推进“减碳意识”“低碳产品”“运营过程减碳”“产品全生命周期减碳”四个维度的减碳工作。

“技术引领、质量为先”,未来,上海三菱电梯将坚持贯彻“高质量发展”战略方针,秉承绿色电梯的设计理念,进一步为市场提供“上上下下的享受”,与用户共创品质生活!



南通同江机电:智慧物联 赋能制造

南通同江机电设备有限公司成立于2010年,是一家专业从事冷链系统、中央空调设计、销售、维修、保养、制冷、供热、通风和空调工程及相关配套产品系统服务的国家级高新技术企业。

十三年来,从行业内的一颗新星成长为南通地区首屈一指的经销商,同江机电一直在创新求变,锐意进取。

2019年,公司成立中博物联网智慧云平台。通过中央空调基于云平台的信息化运营模式、集硬件软件网络基础设施数据中心于一体的大数据远程监控运维、App自动派单维保模式,降低运维成本,实现节能改造。

近几年,公司正开发中央空调物联网运维平台。通过数据上云实时在线监控、远程调控标准设定降低能耗、减少机组监控人工成本、整体化精益化管理等技术,有效降低企业运维成本。通过对运行设备状态的监控、预测性定时维保、快速了解设备异常报警原因、App手机端及时精准报告报警信息、降低企业停机风险和维修成本等手段,为企业提供精准化服务。

深耕市场多年,同江机电成为多个中央空调品牌的核心经销商,承接了海门区人民医院、海安市人民医院、民生银行南通分行、启东市行政中心、南通市火车站、南通大学启东杏林学院、南通师范高等专科学校等众多工程项目。节能改造上,同江机电也树立了众多优秀样板,承接了南通市行政中心风冷螺杆系统、原港闸区政府溴化锂系统、通州区检察院风冷螺杆系统等众多改造工程。

贵于专业,微于细节,重于大局,勤于沟通。同江机电的工程师们始终秉承这样的服务理念。公司被授予“南通市守合同重信用企业”“规上企业”等称号,成为暖通行业一颗璀璨之星。

风好正是扬帆日,奋楫逐浪正当时。物联网时代的浪潮下,同江机电一如既往地坚持“顾客至上,筑精品工程;绿色施工,可持续发展;关爱生命,保员工健康;精诚合作,益多方共赢”的管理方针,顺应未来发展趋势,用智慧物联技术创造出更多可能。