

# IP 赋能品牌：铁建小管家的进阶之路

■作者 李前丹 李步超

“呀！这个抱着‘欢迎回家’的小管家牌子好可爱呀！”近日，中铁建物业贵阳中心城市公司贵安花语墅项目即将交付，以铁建小管家形象延伸设计的欢迎回家挂牌、草坪温馨提示标语立牌、指引牌、手提袋等在交付现场出现。此次铁建小管家在交付现场的亮相，以可爱、萌动、活泼的形象萌翻全场，深受客户的喜爱和欢迎，让冬日交付现场充满着温暖、亲切与温馨的气氛。

事实上，这已经不是铁建小管家第一次应用在项目物业工作上。在2020年4月，铁建小管家还是一个动态表情包，如今，铁建小管家已经从表情包化身各种衍生品，服务中铁建物业广大业主。

## 初出茅庐：“趣味+传播”双Buff加持，打造小管家初印象

在这个消费者治权的时代，面对竞争越来越激烈的物业服务管理市场，物业企业与客户之间的互动沟通尤为重要。为了更好地塑造中铁建物业品牌形象，以更人格化的形象促进与客户之间的沟通交流，2020年，贵阳中心城市公司开始思考品牌IP化之路。

2020年4月，贵阳中心城市公司开始创造铁建小管家IP形象：标准的藏蓝色职业装，佩戴红色小领结，左胸前中国铁建的logo，彰显中铁建物业服务属性；可爱的丸子头，脸颊旁

圆圆的腮红，赋予管家亲切温和的个人魅力，一个可爱的小管家形象便站在了人们面前。可爱的小管家就如同广大勤勤恳恳、认真温和的物业管家一样，总是用礼貌温和幽默的话语和业主沟通交流，令人如沐春风。铁建小管家表情包总下载量达6771次，总发送量272405次，以幽默趣味表情包为形式、微信沟通为渠道，取得了较好传播效果。

在之后的时间里，贵阳中心城市公司将铁建小管家，通过应用在VIP接待卡、公司抖音宣传、社区文化活动等一系列工作上，铁建小管家一经推出，就受到广大中铁建物业员工和业主的认可和喜爱，成为了中铁建物业品牌人格化的媒介，以破除不同客群之间的交流壁垒，进行企业品牌情感传递。

## 崭露头角：“衍生+创新”双技能拉满，注入小管家成长力

IP是品牌打造的一种新的工具或者是方法论，当品牌为自身塑造鲜明的人格，通过内容与用户持续进行有价值的互动，并且赢得越来越多的用户的喜欢和追捧，这时，品牌就变成了IP。

在2021年，为提升中铁建物业的品牌市场效应，增强客户粘性，贵阳中心城市公司设计了《铁建小管家品牌IP周边手册》。手册结合物业工作及日常生活，从文创类、生活用品类、对外展示用品类、办公用品类应用类别进行整体策划设计，整体采用“铁建蓝+梦幻粉”



铁建小管家草坪立牌设计在贵安花语墅项目交付现场应用

的色彩组合，规范、标准、溢满浓浓的“铁建属性”，却又不失可爱、温和、亲切的物业管家特性。手册以中铁建物业“美好家”服务品牌为内核，设计了包含小管家贴纸、玩偶、马克杯、纸巾盒、抱枕、帆布袋、相框、徽章、卡套、工牌、钥匙扣、鼠标垫、笔、日历、U盘等近20种衍生品。

2021年4月，贵阳中心城市公司正式发布《铁建小管家品牌IP周边手册》。手册发布后，贵阳中心城市公司将铁建小管家衍生品应用在各项目日常物业服务、项目交付、形象展示等多个工作场景中，进行客户关系维护，提升企业品牌活动亮点，增强了企业品牌影响力。

2021年8月，铁建小管家周边设计在贵阳青秀楠庭项目交付中进行了实际应用，铁建小管家马克杯、手提袋等被用于交房礼品赠送给现场来访客户和业主。同时，在2021年即将交付的贵安花语墅、毕节西派澜岸、遵义西派府等项目中，铁建小管家欢迎牌、徽章、草坪立牌、抱枕、手袋等都将广泛应用在交付工作中，助力项目交付工作顺利开展，促进铁建小管家品牌形象宣传。

2021年10月，贵阳中心城市公司在办公环境中进行了铁建小管家周边产品的应用，将鼠标垫、抱枕等产品应用于公司前台、洽谈室、员工办公室等，与员工产生情感共鸣，诠释中铁建物业的品牌文化形象。同时，以铁建小管家形象设计延伸的VIP接待卡、物业工作日报等应用在项目日常物业服务中。

2021年12月，在住宅项目门把手社区文化活动中，铁建小管家作为“形象大使”，提示业主注意冬季防寒保暖。在各售楼中心发起的“冬天的第一杯奶茶”活动中，铁建小管家出现在奶茶杯贴上，“一杯暖暖送给你”的小管家让来访客户感受到了中铁建物业的温暖服务和心意。

此外，以铁建小管家形象设计的物业管家头像被贵阳、武汉、广州、成都

等中心城市公司应用。《铁建小管家品牌IP周边手册》的广泛和深入的应用，使得中铁建物业人格化的形象更加丰富、多面和立体，进入到中铁建物业员工和客户的生活和工作中，传达了中铁建物业“情系业主，从心开始”的服务理念和情感化功能。

## 来日方长：“标准+升级”多元思维赋能，铺就小管家发展路

从现在到未来，品牌的无形价值会越来越IP化，企业品牌需要IP的文化能量和情感能量才能拥有长期的粉丝群体，形成社交货币的流通。2021年《铁建小管家品牌IP周边手册》的应用和传播，让铁建小管家一步一步成为贵阳中心城市公司中铁建物业品牌形象代表。

一直以来，贵阳中心城市公司用心经营铁建小管家IP形象，通过创新、延伸、应用等讲铁建小管家IP延伸到业主生活的方方面面。在2022年，贵阳中心城市公司将会对铁建小管家形象做标准化的规范，在标准化手册设计中融入美的法则和中铁建物业人性化情感化的关怀。在符合大众审美和企业品牌文化的基础上，将企业品牌与业主精神文化需求实现共性与个性的有机统一。同时，对铁建小管家形象设计升级进行深入思考，基于客户情感需求，结合物业管理服务实际工作，创造新的需求点，升级铁建小管家设计，从而满足客户潜在的文化情感需求与愿望，与客户产生共鸣，以铁建小管家IP赋能中铁建物业品牌，以物载情，对中铁建物业品牌文化的进行诠释和延续，为铁建小管家的成长和壮大提供更多的精神源泉。

未来，贵阳中心城市公司将在物业服务应用、独特场景应用、社区文化活动中、新媒体宣传等方面，持之以恒塑造铁建小管家角色人设、性格、形象，将情感营销和文化传播活动整合为围绕角色中心的IP打造运动，为中铁建物业IP能量池注入能量，不断赋能给中铁建物业品牌，营造更加生动、精准、温情的中铁建物业服务场景，为客户带来更加美好的生活体验。



## 突出“三个聚焦” 推动党史学习高质量有特色见实效

■作者 郭灏 高翔

党中央决定在全党开展党史学习教育以来，中国中铁香港投资有限公司（以下简称：中铁资本香港公司）紧扣“学党史、悟思想、办实事、开新局”要求，立足大局，突出特色，以“三个聚焦”为着力点，持续推动党史学习教育高质量、有特色、见实效。

一是聚焦为民服务。坚持“学史力行”，扎实开展“我为群众办实事”活动，在认真听取群众最关心最直接最现实利益问题的基础上拟定重点民生项目清单。关注职工身心健康，开展“职工健康周”和心理健康讲座。

加强“读书角”建设，促进职工文化素养与职业技能同步提升。通过公司内训平台“港真学堂”开展内部讲座，解答职工关心的“五险一金”缴纳、“个人所得税汇算清缴及香港个税处理”等切身利益问题。组织青年职工观看红色主题电影及展览，深化永远跟党走群众性教育。

二是聚焦中心任务。面对新冠疫情在全球持续蔓延对境外业务造成的困境，中铁资本香港公司将党史学习教育嵌入业务经营中，开展党史案

例式培训，汲取百年党史中攻坚克难的宝贵经验。领导班子带头讲授“从红船到巨轮、从乡野小路到国际通途、从党史看国际投融资业务方向”专题党课，启发经营思路，开拓经营视野。

深刻把握党中央构建“国内国际双循环”新发展格局的内涵与要求，持续发挥外资引入、财务咨询、投融资设计等方面优势，坚决做国家“一带一路”战略的忠实践行者，公司发展和经营均取得了来之不易的佳绩。

三是聚焦思想教育。中铁资本香港公司立足新发展阶段，高度重视干部职工在信息化时代下开展境外业务时的思想状况和动态，通过党史学习教育着力增强主流意识形态话语在干部职工中的感染力。在境外业务开展过程中充分思考如何将我们中华民族的优秀文化、党和国家的执政理念、中国中铁的开路先锋文化传播出去。持续引导广大干部职工始终坚持多元股东背景下党的领导的统一性、国际业务与国内政治方向的统一性、多元背景与党的理想信念的统一性。充分认识疫情全球大流行带来的机遇挑战，引导全员逐步将个人理想融入到公司发展中去，在海内外业务开拓过程中争做“学史增信”的践行者。

## 山东龙口 创新推动产业技术研究院建设

■作者 魏寿雷

科技创新能力是衡量一个城市竞争力的重要因素。近年来，龙口市围绕创新型城市建设，积极探索科技创新载体建设新路径，取得了明显成效。

南山科学技术研究院（以下简称研究院），是山东省龙口市迄今建设的投资规模最大、涵盖产业最多、技术水平最高的新型研发机构，在山东省内甚至全国也不多见。总投资15亿、总占地面积126亩、总建筑面积约11.7万平方米，2020年7月正式开工，项目建设周期3年，建成后可容纳1000-1500人。研究院采用法人实体形式运营，实行董事会领导下的院长负责制，下设“四院三中心”，分别是：化工、有色金属、纺织新材料、健康四个产业保障中心和科技管理中心。

举，倾力助推。一是发挥资源优势，

积极协调研究院与国内外一流科研机构开展合作。目前，研究院已经与中科院沈阳分院及其沈阳金属所、大连化物所、青岛能源所等签署了合作协议。二是发挥政策优势，积极争取各级政策支持。自研究院成立以来，先后被认定为烟台市创新创业共同体、烟台市和山东省新型研发机构；申报的“高端合成树脂新材料专用功能助剂成果转化及产业化”项目，被列入烟台市重大科技创新工程，获得300万元政策资助。三是发挥媒介优势，积极推进研究院招才引智。去年在烟台市首届国际技术交易大会上，研究院在大会向社会科技服务、成果转化、产业孵化，推动研究院滚动发展，不断做大做强。

在研究院建设过程中，龙口市科技局充分发挥职能优势，多措并举

积极协调研究院与国内外一流科研机构开展合作。目前，研究院已经与中科院沈阳分院及其沈阳金属所、大连化物所、青岛能源所等签署了合作协议。二是发挥政策优势，积极争取各级政策支持。自研究院成立以来，先后被认定为烟台市创新创业共同体、烟台市和山东省新型研发机构；申报的“高端合成树脂新材料专用功能助剂成果转化及产业化”项目，被列入烟台市重大科技创新工程，获得300万元政策资助。三是发挥媒介优势，积极推进研究院招才引智。去年在烟台市首届国际技术交易大会上，研究院在大会向社会科技服务、成果转化、产业孵化，推动研究院滚动发展，不断做大做强。在研究院建设过程中，龙口市科技局充分发挥职能优势，多措并举