

# 2019 年全省物业服务行业“标准建设年” 活动实施方案

2017 年以来，全省物业服务行业深入扎实开展文明创建活动试点工作，行业整体服务管理水平和文明程度显著提升。根据创建活动开展实际，经研究并报省文明办同意，今年继续开展物业服务行业文明创建“标准建设年”活动。制定实施方案如下。

## 一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为指导，积极培育和践行社会主义核心价值观，围绕构建“党建引领、社区抓总、各方联动、企业先行”物业管理工作格局，担当作为、狠抓落实，扎实推进标准服务、标准管理，弘扬行业精神，打造行业形象，不断提升行业文明程度和服务水平，为实现“山东物业，走在前列”目标定位作出积极贡献。

## 二、活动内容

在全面总结分析去年工作的基础上，进一步突出“标准建设”这个核心，本着全面覆盖、查漏补缺的原则，重点推进“三会三公开”、矛盾投诉查处、物业管理与各方面职责界定等各层面、多环节标准制定工作；加快实施企业标准“领跑者”制度，尽快推出一批企业标准“领跑者”；积极推进地方标准、团体标准建设，以高标准引领全省物业服务行业高质量发展，推动文明创建活动纵深发展。

（一）大力宣传推介典型经验做法。对创建工作进行总结提炼，积极向各级党委、政府以及文明办报送创建工作信息、创建情况，争取重视支持；注重发挥示范引领作用，总结推广先进经验做法，组织行业协会、骨干企业通过报纸、电视、网络等媒体媒介对文明服务明星和文明创建示范项目、标兵企业进行集中宣传，持续激发全行业开展创建活动的工作热情。

（二）精心策划主题创建活动。策划一批技能培训、公益讲座、知识竞赛等主题创建活动，进一步充实创建工作内容，增强创建活动的实用性和可参与性；将文明行业创建融入文明城市创建工作大局，争取市场监管等相关部门的工作支持，积极参与标准化改革试点、“放心消费在山东”等活动，不断提高创建活动影响力。

（三）继续推进“三会三公开”标准化。落实《山东省物业管理条例》《山东省物业服务收费管理办法》相关规定，以“三会三公开”落实情况为重点，委托市、县（市、区）开展部门联合“双随机、一公开”监督检查，对已落实的，加强工作指导，实现规范化、标准化；对未落实的，进行公开通报；拒不整改的，按规定予以行政处罚。相关情况计入物业服务企业信用档案，确保年底前基本落实到位。

（四）完善物业服务矛盾纠纷投诉查处机制。组织开展法规政策宣讲，提升业主和物业服务企业的合同意识和契约精神。积极推进政务服务热线、市长信箱、来信来电等各类投诉处置程序、

结果运用的标准化、规范化。对搭车收费、物业项目退出交接难、信访积案等进行专项治理。加强统计分析，创新体制机制，完善处置标准规范，切实降低物业服务投诉量。围绕物业管理与建筑工程质量保修、专营设施设备经营单位安全生产管理、公共部位维修资金管理、电梯保修和维保责任等各方面的职责交叉、重叠问题，按照理清边界、有效衔接的原则，完善各类管理标准、规范，进一步明确职责，提高效率。

（五）加强物业服务地方标准建设。完成《山东省物业服务规范》审定、发布工作，组织开展标准宣贯，推进地方标准应用；对 32 项企业标准建设重点项目进行专家评审、集中推介，条件成熟的作为省地方标准储备项目，组织开展评估、立项等前期工作；继续筛选储备部分重点项目。各市全部完成普通住宅前期物业服务等级标准制定发布工作，会同价格主管部门制定等级收费标准，实现质价相符、分级服务；结合工作实际，制定发布部分市级物业服务地方标准。

（六）提升物业服务企业标准化水平。支持行业协会和骨干企业认真落实中国物业管理协会工作安排，不断加强团体标准和企业标准建设；积极与市场监管部门沟通对接，发挥各自优势，共同组织行业积极参与山东省国家标准化综合改革试点工作，争取更多骨干企业创建国家级、省级服务标准化试点单位；积极参与山东省企业标准“领跑者”相关工作，尽快在全省物业服务行业推出一批企业标准“领跑者”。

### 三、有关要求

(一) 加强组织领导。各地物业服务行业文明创建工作领导小组要充分发挥支持协调作用，加强对创建工作的领导，精心安排各项创建活动，让创建过程真正成为提升物业服务水平能力的过程，进一步提高行业文明程度，努力提升行业整体形象。各级物业主管部门要发挥牵头抓总作用，加大沟通协调力度，积极争取各部门单位理解支持，形成工作合力。

(二) 明确时间节点。五一节前后，召开全省物业服务行业文明创建工作推进会议，对今年的活动进行再动员、再部署、再推进。各市相应通过召开会议等形式，广泛宣传动员，营造浓厚活动氛围，吸引社会各界积极参与。5-11月，各市按照各自年度工作方案，落实具体工作措施，出台相关制度规定，组织开展相关活动，确保创建工作各项任务落实到位。12月底前，组织开展年度文明服务明星和文明创建示范项目、标兵企业等评选。对文明行业创建活动开展情况进行梳理总结，评估实施效果，形成指导性制度文件，推动创建活动常态化开展。

(三) 狠抓工作落实。省住房城乡建设厅将跟踪了解文明行业创建工作重点任务开展情况，对工作推进不力的，及时开展督促指导，相关情况作为推荐服务明星、示范项目、标兵企业以及省级文明单位的重要参考。各级物业主管部门要按照“担当作为、狠抓落实”工作要求，加强对创建活动的指导督促，及时解决工作中遇到的问题和困难，确保创建任务落实落地。