

枣庄市住房和城乡建设局文件

枣住建房字〔2020〕29号

枣庄市住房和城乡建设局 关于印发全市物业服务行业“品牌提升年” 活动实施方案的通知

各区（市）住房城乡建设局，枣庄高新区国土住建社会事业局，
峄城区住房保障服务中心，各有关单位：

根据省住房城乡建设厅《关于印发〈全省物业服务行业“品牌提升年”活动实施方案〉的通知》，我局制定了《全市物业服务行业“品牌提升年”活动实施方案》，现印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

枣庄市住房和城乡建设局

2020年6月12日

全市物业服务行业“品牌提升年”活动 实施方案

为深化全市物业服务行业文明创建活动，深入实施品牌战略，增强我市物业服务企业的市场竞争力，助推行业高质量发展，打造枣庄物业服务品牌，现就组织开展“品牌提升年”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为指导，积极培育和践行社会主义核心价值观，建立健全品牌培育、保护和发展的体制机制，在全行业形成重视品牌、塑造品牌、维护品牌的良好氛围，形成一批有影响力的区域品牌、企业品牌、产品品牌，带动全市物业服务行业整体服务水平和文明程度持续提升，为实现“枣庄物业，走在前列”目标定位贡献品牌力量。

二、活动内容

（一）组织开展一次全省物业行业品牌建设情况大调研。摸清底数，科学分析，找准薄弱环节和主攻方向，有针对性地制定补短板、强弱项的工作攻坚措施。围绕品牌运营、质量提升等方面，同先进省市开展对比分析，提出赶超计划。围绕中小物业服务企业在品牌建设方面的实际困难，提出指导企业做专、做精、做特、做新的品牌策略。围绕医疗辅助等新型物业业态、楼宇管家等新型服务形式，提出支持发展的对策措施。

（二）组织开展一系列“最美物业人”宣讲活动。开展疫情防控一线物业职工关心关爱活动，深入发现、总结、提炼典型事迹、典型案例，集中宣讲“最美物业人”的感人故事，激发广大物业职工的使命感和自豪感，进一步展现行业价值，提升行业形象。鼓励物业服务企业搭建自媒体平台，组织开展社区文化公益活动，加强与业主互动，增进相互理解，开展品牌传播。

（三）全面构建一个枣庄物业行业品牌体系。以“满意物业，温馨家园”品牌创建作为全市物业服务行业品牌创建的引领，按照打造红色物业、智慧物业、绿色物业、品质物业、实力物业的目标定位，组织实施品牌建设行动，培育以市（区、市）为主体的物业区域品牌，创建 10 个枣庄优质品牌，优选 10 个品牌建设典型示范案例，推出 40 个“质量标杆”物业项目。争创 1 个省物业区域品牌、2 个山东优质品牌、4 个省级品牌建设典型示范案例、30 个省级“质量标杆”物业项目。鼓励各区（市）主管部门、物业服务企业进一步强化品牌意识，培育形成一批特色鲜明的枣庄物业服务品牌。

（四）突出抓好两个物业品牌建设的重点领域。一是党建引领提升社区物业服务管理水平。鼓励工作基础相对扎实的市（县、区）根据自身实际，全面系统梳理有关做法，认真总结提炼经验成果，积极创建“红色物业”等富有区域特色的行业品牌。二是老旧小区物业管理。贯彻省《老旧小区物业服务规范》，指导物业服务企业针对老旧小区业主群体、设施设备特

点，提供针对性、差异化的管理服务。鼓励骨干物业服务企业参与老旧小区物业管理，打造老旧小区物业管理工作品牌。

（五）研究制定两个推进品牌建设的政策文件。在广泛调研的基础上，研究制定《关于加强全市物业服务行业品牌建设的指导意见》《枣庄市物业服务企业品牌建设导则》，提出加强全市物业服务行业品牌建设的任务书、时间表、路线图，指导物业服务企业明确品牌建设的重点、方法以及品牌维护的措施等，把提升服务质量作为品牌建设的出发点和立足点，推动品牌建设科学化、规范化、精细化，促进物业服务质量持续提升。

（六）搭建线上线下两个物业行业品牌交流平台。指导市物业管理协会为物业服务企业搭建业内以及上下游行业的线上、线下两个沟通交流合作平台，支持通过举办品牌现场交流会、培训班、专家讲座、网上讲堂、视频会议等形式，宣讲品牌建设案例、分享品牌建设经验。鼓励市物业管理协会、物业服务企业组织或参加各类品牌发布会、行业博览会、发展论坛，学习交流经验做法，将我市物业服务品牌推向全国。加强与市场监管等部门的协同配合，支持骨干物业服务企业参与山东省服务业高端品牌企业的培育等相关工作。

三、保障措施

（一）加强标准建设。开展《物业服务规范》系列地方标准宣贯，分业态打造标杆，推动标准落实落地。支持行业协会、物业服务企业完善提升团体标准、企业标准，参与相关国家标

准、行业标准的起草等工作。

（二）强化质量管理。引导物业服务企业把提高服务品质作为品牌的基石，向行业质量标杆看齐，建立健全全面质量管理体系，规范工作流程，细化管理标准，完善服务体系，推行先进管理服务方式，提升业主满意度。

（三）实施创新驱动。加强服务创新和商业模式创新，运用物联网、云计算、大数据技术为业主提供高效优质的智慧物业服务，积极拓展房屋租赁、社区电商、家政护理等服务业态，延伸产业链条。

（四）强化问题治理。持续推进“三会三公开”制度落地落实，对物业服务不公开、不透明，投诉渠道不畅通等问题，会同有关部门依法从严查处。聚焦群众反映突出的热点、焦点、难点问题，主动与12345市民热线等渠道建立定期沟通、会商、研判制度，找准问题根源，开展专项行动，坚决扭转物业管理投诉量高、满意率低的局面。

（五）加强行业监管。针对部分区（市）在工作中暴露出来的日常管理消极被动、日常监管缺乏“韧劲”、行政执法力度不足等问题，各级物业主管部门要切实提高政治站位，主动查问题、补短板，认真履行好组织指导、协调调度、监督考核等职责，确保物业服务市场规范有序发展，努力营造有利于品牌成长的舆论环境和社会氛围。

四、有关要求

（一）加强组织领导。各级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。2020年6月，组织发动，市、区（市）物业主管部门要通过召开文明行业创建“品牌提升年”活动推进会议等形式，广泛宣传动员；2020年7月-2021年4月，组织开展相关活动，确保创建工作各项任务落实到位；2021年5月，组织开展活动总结，对年度文明服务明星和文明创建示范项目、标兵企业进行表彰。

（三）狠抓工作落实。市住房城乡建设局将跟踪调度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、标兵企业的重要参考。各级物业主管部门要按照市委“重点工作攻坚年”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。

信息公开属性：主动公开

枣庄市住房和城乡建设局办公室

2020年6月12日印发
