

胜利油田玉山物业管理有限公司工作表单

拟稿部门：生产管理部

拟稿人：刘迎军

电话：8710780

部门审核：刘迎军

综合管理部核稿：陈亮

签发人：王培华

关于 2026 年度“凝心聚力抓创建，对标提升促服务”标准化建设年活动方案的通知

各事业部、分公司、子公司、项目部，机关各部门：

2025 年山东省物业管理协会（以下简称省物协）发布了团体标准《住宅物业服务质量评价规范》（以下简称评价规范），同年开展了物业管理项目标准等级评定的活动，为企业品质升级提供权威指引，2020 年东营市住建部门印发了《东营市中心城普通住宅物业服务等级指导标准》（以下简称等级标准）的通知，而胜利油田玉山物业管理有限公司（以下简称公司）2021 年制定颁布实施了《胜利油田玉山物业管理有限公司企业标准》（以下简称“2021 企业标准”），构建了基础服务框架。当前公司存在“2021 企业标准”与省物协评价规范和东营市等级标准衔接不足、物业服务不细化、业主满意度提升乏力等问题。为精准对标省物协和东营市有关要求，深化“2021 企业标准”落地，推动服务适配小区业主需求，特开展 2026 年度“凝

心聚力抓创建，对标提升促服务”标准化建设年创建活动。

一、活动目标

紧扣“凝心聚力抓创建，对标提升促服务”标准化建设年活动主题，通过以省物协评价规范和东营市等级标准为标杆，以“2021企业标准”为基础，构建“对接团标+融合市标+深化企标”的物业服务操作规范体系，实现“三统一、三提升”：服务流程与团标、市标、企标统一，操作执行与小区场景统一，评定准备与档案规范统一；提升小区物业服务品质，提升业主满意度，提升等级评定竞争力。最终达成公司申报项目圆满通过省物协的评定，获得“保三星、争四星、冲五星”的成果，固化“企标为基、市标为本、团标为尺”的质量管控机制，持续提升公司企业竞争力和影响力。

二、活动主题

推行标准化，助力质量强企

三、成立领导小组和运行专班

为确保标准建设年活动的顺利开展，公司特成立领导小组和运行专班。

成立标准化建设年活动创建领导小组

组 长：张玉斌 王培华

副组长：王 建 马先光 周子华 吕军生

成员：各机关部室、事业部（分公司）主要负责人

领导小组负责标准化建设年主题活动总体的组织协调、科学运

行、督导检查、奖惩兑现等工作。

标准化建设年活动下设办公室，设在生产管理部，刘迎军同志兼任办公室主任，具体负责活动的人员分工、组织、协调、运行等工作。

成立标准化建设年活动运行专班

负责人：刘迎军

成 员：庞延安 李光禄 王爱华 陈 亮 王兆俊

王 艳 刘 洋 王学芳 刘爱霞 陈 强

职责：

1、负责创建工作的具体推进、运行等各项工作。

2、根据各自部室职责及人员分工，按照省物协评价规范、东营市等级标准和公司“2021 企业标准”（以下简称三标）内容，对各事业部（分公司）申报小区进行业务指导、督导考核等各项创建工作。

3、领导小组安排的其他有关创建各项工作。

四、活动时间

2026 年全年

五、创建活动的实施（五阶段递进）

（一）对标梳理申报阶段（1 月 1 日-1 月 31 日）

1、组建标准化创建工作组：各事业部（分公司）根据三标内容和细则，相应成立由相关领导和工作人员组成的创建工作组，尽量抽调经验丰富、认真细致的人员，做到“定人、定责、定时限”。

2、对标梳理，申报创建小区。各事业部（分公司）创建工作组根据三标内容，结合小区实际情况，至少推荐申报一个标准化建设创建小区及等级。

（二）三标宣贯学习培训阶段（2月1日-2月31日）

组织公司创建工作有关人员开展专题培训学习。

- 1、邀请编写人员对“2021企标”核心条款复盘解读；
- 2、邀请省物协专家评价规范进行解读；
- 3、邀请东营市住建部门专家对等级标准进行解读；
- 4、参观学习。分批次到胜利花苑事业部紫薇园小区实地参观学习，座谈讨论学习创建经验。

（三）实施运行阶段（3月1日-6月31日）

各事业部（分公司）创建工作组按照创建要求，结合学习培训内容，逐项建立档案资料。完善各项管理制度和操作流程，落实现场整改提升措施，确保创建小区环境整洁、设施完好、服务规范。同步开展内部自查自纠，针对发现问题建立台账并限时闭环整改，扎实推进“三标”落地实施。

标准化建设年活动运行专班强化过程督导与动态评估，不定时对各事业部（分公司）创建项目进度进行现场检查和专项指导，形成月度创建督查报告，上报标准化建设年活动创建领导小组，奖优罚劣，激发各事业部（分公司）创建热情。

（四）巩固提升迎接评定阶段（7月1日-10月31日）

结合日常创建督导考核成绩，标准化建设年活动创建领导小组按照区域划分，根据省物协有关创建通知要求，选拔出代表公司参与省物协评定的重点创建小区，标准化建设年活动运行专班着重对重点创建小区在现场管理、档案资料等方面进行全面的巩固提升，直至省物协评定工作结束。

对于未入围的创建小区，相关单位要进行总结不足，持续提升，保持标准化的管理与服务，确保服务品质不降低。标准化建设年活动运行专班，还要进行每月不定期的现场督导和考核，并进行综合排名。

（五）总结表彰经验推广阶段（11月1日-12月31日）

根据省物协的评定结果，标准化建设年活动创建领导小组对2026年度开展的“推行标准化，助力质量强企”标准化建设年活动，进行全面的总结和复盘，总结经验与不足，并对获奖和有关创建单位、人员进行相应的表彰和奖励，激励各事业部（分公司）通过“以点带面”的形式，复制扩大标准化建设成果，推动整个公司标准化建设的步伐。

六、有关要求

（一）提高政治站位，深化思想认识，筑牢标准化建设思想根基

1、深刻领会活动核心意义。各事业部（分公司）要充分认识到，标准化建设是公司适配高质量发展、满足小区业主高品质服务需求

的必然要求，是对接省物协等级评定、提升市场竞争力的关键抓手，更是践行“质量强企”战略的核心路径。要坚决摒弃“标准化是额外负担”“照搬旧经验即可”的错误认知，将标准化建设与日常服务、月度考核、等级评定深度绑定，树立“标准就是质量、标准就是效率、标准就是品牌”的理念。

2、强化全员思想统一。各创建项目负责人要牵头组织全员开展活动方案专题学习，结合“2021年企业标准”复盘、省物协评价规范和东营市等级标准解读，重点讲清“为什么建标准、建什么样的标准、怎么执行标准”。每月至少组织1次“标准化思想共识会”，选取服务案例（如老旧设施运维达标案例、业主投诉整改标准化案例）开展研讨，确保全员理解活动目标、任务及自身职责，形成“全员参与、全员践行、全员监督”的良好氛围。

（二）强化组织保障，压实层级责任，构建高效推进体系

1、健全专项工作机制。公司各层级成立的标准化建设创建工作组，要承担起标准化建设体系的重任，集中人力、物力、财力，确保创建活动顺利运行。

2、明确层级责任清单。公司各层级标准化建设专项工作组一定要根据省物协评价规范和东营市等级标准细则，明确“公司-部门-项目-岗位”四级责任清单，做到“落实到人、责任明细”，责任清单同步纳入绩效考核，实行“谁主管、谁负责，谁执行、谁担责”。

（三）强化考核激励，健全长效机制，巩固标准化建设成果

1、完善考核评价体系。将标准化建设纳入绩效考核核心指标，对申报的创建项目每半年全覆盖考核一次，按照评定等级分类，对考核优秀的项目授予公司“标准化示范项目”称号，给予奖励；对考核不合格的项目，扣减绩效，并限期整改。

2、健全长效保障机制。每年收集标准执行中的问题与建议，结合省物协评定标准更新、业主服务需求变化，对公司企业标准进行修订完善，确保标准“不过时、能落地”。

3、搭建经验沉淀平台。设立“标准化成果库”，收集优秀案例、实操工具、培训课件等，形成经验共享；每年召开标准化建设总结会，表彰“标准执行标兵”，推广先进经验，形成“建设--落地--总结--提升”的良性循环。

4、建立“标杆引领”机制。每年选取基础较好的小区项目作为“标准化示范标杆”，先行先试修订后的标准，总结形成“设施运维标准化流程卡”“垃圾桶台保洁服务标准化操作”等实操工具，通过“经验分享观摩会”等形式在全公司推广，解决“标准落地不知如何下手”的问题。

（四）严把督导整改“闭环关”，兼顾过程与结果性

1、强化常态化督导。标准化建设年活动运行专班每月开展1次督导，采用“四不两直”方式，重点核查标准执行一致性（如巡检记录与现场实际是否一致）、佐证材料完整性；各项目每日开展现场巡查，建立“问题台账”，明确整改责任人、整改时限。

2、狠抓问题闭环整改。对督导发现的问题，实行“三色预警”管理：一般问题标“蓝色”，24小时内整改；较严重问题标“黄色”，48小时内整改并报部门复核；重大问题标“红色”，立即停工整改并报领导小组督办。整改完成后需提供“整改前后对比照+佐证材料”，确保“发现—整改—复核—销号”全闭环。

（五）强化协同联动，凝聚推进合力，营造良好创建氛围

1、加强内外协同。对内加强部门间联动、项目间互助（标杆项目帮扶薄弱项目）；对外主动对接属地社区，争取设施改造、政策指导支持，同时邀请专家现场指导，确保标准对接精准。

2、营造浓厚创建氛围。各项目通过小区公告栏、微信群、服务大厅显示屏等渠道，宣传标准化建设意义、进展及成效（如“标准化整改后业主投诉下降40%”）；每季度开展“标准化服务体验日”，邀请业主代表现场体验、提出建议，争取业主理解与支持。

各事业部（分公司）要高度重视本次标准化建设年活动，将其作为年度核心工作抓细抓实。标准化建设年活动创建领导小组将定期通报进展情况，对推进不力、敷衍塞责的单位及个人进行约谈问责。全体员工要以“钉钉子”精神落实各项要求，切实以标准化建设助力质量强企，推动公司服务水平再上新台阶。

附表：2026年物业管理小区（项目）标准等级评定申报表

附表

2026 年物业管理小区（项目）标准等级 评定申报表

序号	事业部 (份公司) 名称	小区 (项目) 名称	物业 类型	建筑 面积 m ²	小区 (项目) 负责人 姓名	小区 (项目) 负责人 手机号	小区 (项目) 坐落 位置	小区 (项目) 服务 内容	申报 等级	备注
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										

胜利油田玉山物业管理有限公司

2026年1月8日

