

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

关于开展胜利油田玉山物业管理有限公司“小区物业服务质量百日提升”活动的实施方案

各事业部、分公司、子公司、项目部，机关各部门：

为进一步提升胜利油田玉山物业管理有限公司整体物业服务品质水平，树立公司良好的品牌形象，提高业主满意度，经公司领导研究决定，以开展的“精细管理塑品牌、优质服务争一流”竞赛活动为抓手和切入点，在全公司范围内大力开展“小区物业服务质量百日提升”活动，特对相关工作方案安排如下：

一、活动时间

2024年4月28日至2024年8月10日

二、组织领导

成立胜利玉山物业公司“小区物业服务质量百日提升”活动领导小组

组长：王培华

副组长：张玉斌、王建、马先光、崔荣庆、周子华

成员：各事业部（分公司）负责人及公司各管理部室负责人

三、活动目标

通过开展“小区物业服务质量百日提升”活动,提高服务规范化、精细化水平,增强员工服务意识,逐步解决“四保”方面存在的突出问题,确保服务品质得到明显提升,进一步提高业主对公司的满意度。

四、活动内容、目标及要求

(一) 强化日常物业服务。

1、加强卫生保洁。强化小区保洁服务,保证小区无明露垃圾,生活垃圾日常日清,无卫生死角,始终使小区保持环境优美、整洁。

2、加强秩序维护工作。充分发挥监控等智能化系统,提高小区技防能力,尤其是强化监控等智能化设施的维修养护力度,确保其正常运行。强化秩序维护员巡逻力度,避免巡查死角,提高安全防范能力。对车辆要专门管理,规范车辆停放位置,确保车辆停放安全有序。

3、加强园林绿化养护。适时抓好小区绿化养护管理,保证绿化苗木生长旺盛,造型美观。

4、加强小区共用设施设备维修管理。共用设施设备要设专人进行维修、保养,定期检查设施设备运行情况并建立检查记录,发现问题及时维修,按时对设施设备进行保养,确保小区内设施设备始终处于良好运行状态。

(二) 加强业务学习,提高员工素质和服务意识。

各事业部、分公司、子公司、项目部认真组织员工对所在地区的物业管理政策法规(如《东营市物业管理条例》《东营市专项维修资金管理规定》等),以及2024版《胜利油田玉山物业管理有限公司

物业服务质量考核办法及细则》进行学习，认真做好员工队伍的人员素质培训。

（三）落实各项管理制度，明确岗位职责。

各事业部、分公司、子公司、项目部要认真落实公司的各项管理制度和服务标准，组织好培训。各项管理制度要全部悬挂上墙，做到整齐、统一、醒目。岗位职责是规范员工行为的基础，各事业部、分公司要通过培训等方式，使员工对工作任务、工作标准、监督检查、奖惩规定及职责运行程序熟记于心。

（四）规范员工仪容仪表。

为展现公司员工的良好精神面貌，必须要求员工在上班时严格按照公司规定着装，对员工已破损的工服、工牌，及时进行更换、补缺。对于承包商员工的工服也要提出统一要求，做到干净、整洁。

（五）健全档案资料管理制度。

搞好档案资料管理，是实现规范化管理的重要内容，档案资料管理主要包括：公共制度资料、小区建设资料、业主档案资料、日常工作记录等，要做到资料齐全、分类存放、登记清楚、专人负责。

（六）加强承包商服务的监管工作。

重点检查服务质量、人员到岗、礼仪、岗位履职等方面，对不符合要求的现象提出整改要求，如承包商未按要求整改或未执行合同条款，按合同处罚标准进行处罚。按照公司要求定期对承包商进行考核评估，内容包括对各项目承包商人员管理情况、检查考核反映的问题、承包方对问题整改情况、业主的意见处置情况等。

（七）杜绝占用公共绿地、私搭乱建等违法违规行为发生。

禁止在物业服务区内，毁林占地，私搭乱建等行为；发现违反法

律、法规和规章的行为，应及时制止，发放告知书并向有关政府主管部门报告，确保小区环境整洁和谐。

（八）积极受理业主投诉，加强业户沟通交流。

440 客服按标准规范记录问题，对投诉 100%进行电话回访。重点问题可采取与用户交谈、现场督导查看、检查等方式进行。

（九）服务工作面向业主透明化。

定期公示物业服务内容及标准、阶段性工作目标和成果、社区文化活动开展情况、专项维修资金使用情况等，全面提升业主对物业服务工作的感知度。特别是“小区物业服务质量百日提升”活动开展前后的对比照片如：门岗、车辆、环境、绿化、电梯等，让业主能够直观的看到活动成效。

（十）持续推进“项目经理接待日”活动的深入开展。

邀请属地社区、专业化公司工作人员共同参与，宣讲政策沟通交流，及时有效的解决小区业主“急难愁盼”的问题，不断提升小区业主的满意度和生活体验感。

（十一）强化与属地街道、社区的沟通联系。

建立定期联系制度，常态化沟通小区建设各项事宜，形成共建美好家园的良好态势。

（十二）加强“党建引领红色物业”建设。

在属地社区党委的引领下，积极开展红色物业、志愿服务建设，本着“三方融入、多方联席、定期会商、共促服务”的原则和机制，共同推动物业服务品质不断提升。

五、方法步骤

“小区物业服务质量百日提升”活动主要分三个阶段展开：

（一）部署宣传阶段（2024年4月28日-5月10日）

各事业部、分公司、子公司、项目部根据实际情况，认真制定活动实施方案，部署活动安排，明确职责分工，落实工作责任，提出工作要求。同时开展“小区物业服务质量百日提升”活动的宣传动员，通过各种宣传方式大力宣传，并收集、整理和分析广大业主对提升服务品质的意见和建议。

（二）整改提升阶段（2024年5月11日-7月25日）

各事业部、分公司、子公司、项目部认真对照行业管理法律法规、规范性文件、体系文件及物业服务合同等，对自身服务工作开展自查，同时结合广大业主提出的意见和建议，对存在的问题拿出整改提升工作方案。

（三）总结巩固阶段（2024年7月26日-8月10日）

各事业部、分公司、子公司、项目部召开工作会议，对“小区物业服务质量百日提升”活动工作情况进行分析总结，巩固活动成果，对好的经验、做法要树立典型积极推广应用，加强相关制度建设和服务品质信息的收集汇总与发布，建立小区服务品质提升的长效保持机制。

六、工作要求

（一）统一思想，确保活动实效。

各事业部、分公司、子公司、项目部要充分认识开展“小区物业服务质量百日提升”活动的意义。加大工作力度，转变服务态度，落实工作措施，让业主真真切切感受到文明优质服务所带来的新气象、新感觉、新体验。

（二）加强领导，认真筹划部署。

各事业部、分公司、子公司、项目部要高度重视“小区物业服务质量百日提升”活动的各项组织工作，须由各事业部、分公司负责人亲自抓，结合本单位实际制定、部署和落实具体的活动方案。对于问题比较突出的热点难点，各事业部、分公司可集中所有人员、联合属地社区、执法部门，以集体会战的形式进行处置，进一步提高服务规范化、精细化水平，确保服务品质得到明显提升。

（三）分工配合，层层落实责任。

各事业部、分公司、子公司、项目部要结合实际，根据活动的总体目标和活动内容，按照职责进行分工，把“小区物业服务质量百日提升”活动的每项工作内容落实到项目，分解到个人。充分调动各级人员的积极性，分阶段、分目标把工作任务落到实处。

（四）加强督导，注重整改提高。

公司生产管理部每月将开展督查行动，对存在重点问题下发督办通知，提出整改要求并将检查情况作为评选年底评先树优的主要依据，各事业部、分公司也要组织开展自查自改活动，对照问题，认真整改，总结经验，树立典型。

（五）做好总结，信息发报送。

各事业部、分公司、子公司、项目部在活动开展过程中，对于由重要意义的活动以文字加图片形式反馈生产管理部，以便其它单位借鉴，并于7月30日前，将“小区物业服务质量百日提升”活动的总结及有关图片资料报公司生产管理部。

附件：

1. “小区物业服务质量百日提升”活动主要实施举措



附件 1

“小区物业服务质量百日提升”活动 主要实施举措

一、安全方面

重点加强安全管理，提升客户直观感受

- 1、客户出入较集中的时段，将巡逻岗临时固定在明显位置，随时为客户提供便捷服务；
- 2、增强岗位的主动性，对认识的客户主动打招呼，面生的礼貌询问、身份核实；
- 3、引导住户进出小区时自觉刷卡，加强人员管控；
- 4、定期开展安全日等活动，通过安全宣传展板或 led 屏播放进行宣传引导；
- 5、对小区地下车库梯间加装摄像头，保障人员出入受控；
- 6、项目经理定期开安全会，与一线员工分析案例，提升一线人员的安全意识。

二、公共设施维护

重点提升公共设施完好性和维修及时性

- 7、制定公共设施保养计划，实施预防性管理，在公共设施出现问题前及时整改；制定夜间巡查计划，重点检查夜间照明的完

好性；

8、公共设施维护责任到人，建立日常巡查和维护机制；

9、实行片区责任制，维修人员对所辖片区公共设施负责；对各片区公共设施维护状况进行评比，较好的进行鼓励，形成片区间的良性竞争氛围；

10、对小区内实施的各项公共设施维护改造，都要提前与社区、业委会进行沟通。

三、环境卫生

重点关注小区主干道、出入口和客户感受较明显的部位

11、各承包商单位要针对各小区的差异，提供适合本小区的管理方案，包括人员招聘、培训、作业流程、考核办法等；

12、各事业部、分公司可定期评选承包商单位优秀员工，给予一定奖励，提升承包商人员工作积极性；让其融入到团队当中，更好的服务于小区；

13、每周与各承包商单位班组长以上管理人员召开工作会议，针对本月环境工作出现的问题，客户投诉等确定整改措施，共同制定下周工作重点；

14、制定客户触点区域、时间段的环境卫生管理办法，让客户感觉干净整洁的居住环境；

15、定期调整作业顺序和流程，如：楼道清洁人员定期调整清洁楼道的顺序，让每个早上定时出门的业主都能遇到现场清洁

人员；每天下班前对楼道进行一次清洁巡查，确保业主晚间回家时楼道清洁干净；

16、全员片区化管理，划分责任区域，避免死角存在；

17、强调全体员工人过地净，不能出现白色垃圾。

四、绿化养护

重点提升客户体验感

18、可保持客户集中区域和重点区域(如：主出入口、大堂、广场等区域)有时季节鲜花美化；

19、对不同特定区域可选择叶子颜色不同的植被搭配栽种，也可选择价格较便宜的开花植物栽种；

20、对路面草坪进行切边修饰;针对季节制定绿化养护计划，并落实到位；

21、加强专业技能培训，掌握小区内植物的生长属性与养护要求，做好病虫害预防工作；

22、每年制定乔木修剪计划，避免乔木过于茂盛而影响业主的日常生活；

23、为客户免费提供绿化养护知识的咨询，并对有需求的客户家中枯萎的花草进行施肥养护指导。

五、小区秩序

重点加强对乱停放车辆管理

24、高峰期安排专人引导客户的进出与车辆停放，减少客户

等待时间,及时处理冲突;岗位间形成互动,确保车辆驶入、引导、停放均有岗位跟进,缩短客户寻找车位的时间,规范车辆停放;

25、针对有条件的区域进行人车分流管理;

26、对经常乱停放违规的车主,要熟知其信息,还要对其乱停放现象及时进行通知、改正,并向其宣讲危害及违法风险;

27、对于停车位不足的区域,要积极的与社区、业委会、消防支队等沟通探讨,寻求资源拓展车位,改善停车位不足情况;

28、定期举行专项宣传,如文明行车宣传月、小区交通秩序宣传月等,通过举行各类活动进行广泛宣传;

29、收集小区周边汽车维修服务单位紧急联系电话,采购简易更换汽车轮胎工具并根据需要协助更换汽车轮胎。

六、家庭入户维修

重点关注维修的及时性、收费合理性及返修率

30、制定落实客户投诉、维修回访制度,发现问题及时改进,并及时将回访情况汇总发送相关责任人;

31、将入户维修服务流程标准化,重点为服务礼仪上,从接单准备,与客户沟通,完工后与客户沟通,遇到客户不在时如何处理等各方面流程标准化;

32、每季度组织维修人员经验分享会,分享入户服务创新办法、维修小窍门等;

33、在维修任务完成后,主动咨询业主是否还有其他需求;

34、免费给客户id提供清洗空调过滤网，教客户节电小窍门等服务。

七、客户服务

重点是留下美好印象

35、客户装修管理。印制装修提示单，标明装修注意事项，在客户办理装修手续时提示客户。客户装修监理服务：建立客户装修清单；定期知会业主装修进程和装修存在问题；

36、在节假日发短信、微信祝福，举行大型社区文化活动时发短信或微信通知客户；

37、通过社区文化活动的开展，了解客户的兴趣爱好，建立关键客户、优质客户和重点客户信息库，针对不同客户群体，制定相应的客户服务及访谈计划；

38、建立社区文化人才库，挖掘小区内的特长人才，通过社区文化活动开展，与其建立良好关系；

39、对满意度比较高的客户，要制定客户关怀和访谈计划，将这类客户培养成优质客户。如短信关怀：节日、生日等重要日子里给客户送去温馨的祝福；业主家庭成员上门关怀：生子、结婚、乔迁等喜事，可购买小礼物或鲜花，上门进行恭贺；

40、每周进行“项目经理接待日”活动有针对性的解决问题；

41、每月有重点有主题的集中进行文明宣传和引导工作，如文明养犬宣传月、文明行车宣传月、杜绝高空抛物宣传月、物业

服务宣传月等；

42、定期微信群里发实用信息。如节电小窍门、生活小常识、灭蚊妙方、文明养犬宣传等；

43、针对投诉工单，确定责任人，每天对投诉进行盘点，未完成的投诉要找出根源，并负责督促责任人尽快完成；

44、每月例会中，进行投诉总结分析，做好投诉预警；

45、严格 440 客服工作流程，做到事事有登记、有处理、有跟进、有结果、有回访。