

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“学文件 转作风 抓整改”物业服务品质提升月活动的实施方案

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（以下简称公司）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“精细化管理塑品牌、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“学文件 转作风 抓整改”物业服务品质提升月活动，特对相关工作方案安排如下：

一、活动时间

2025年8月1日至2025年9月1日

二、组织领导

成立公司“学文件 转作风 抓整改”物业服务品质提升月活动领导小组

组 长：张玉斌 王培华

副组长：王 建 马先光 周子华 吕军生

成员：公司各管理部室负责人及各事业部（分公司）负责人

三、活动目标

通过深入学习山东省住房和城乡建设厅鲁建物函〔2025〕2号《关于印发山东省住宅小区物业服务质量提升行动方案的通知》要求，紧紧围绕“十项行动”内容，通过转变工作作风，增强员工服务意识，狠抓问题整改，提高服务规范化、精细化水平，回应群众对“好服务”的期盼，推动物业服务质量提升，实现物业服务“两升一降”（即公示率提升、履约率提升、投诉率下降），切实提高居民群众的获得感、幸福感和安全感，同创共建“美好家园”小区。

四、学习资料（包括但不限于以下内容）

- 1、山东省住房和城乡建设厅鲁建物函〔2025〕2号《关于印发山东省住宅小区物业服务质量提升行动方案的通知》
- 2、山东省物协《住宅物业服务质量评分细则》
- 3、2025版《住宅物业服务诉求解答规范》
- 4、2021版《胜利油田玉山物业管理有限公司企业标准》丛书
- 5、《胜利玉山物业绿化管理工作手册》第一部分

各单位要利用周例会、班前会等多种形式，根据不同岗位，深入学习以上通知文件内容，领会精神，对照标准规范找不足，拓宽与社区、业主的沟通渠道和交流方式，取得他们的支持与理解。

五、活动安排、内容及工作要求

(一) 第一周：8月4日至8月10日

重点工作：环境卫生大扫除

工作内容：发动全体物业干部员工，在各小区同时开展环境卫生大扫除活动，全面清理楼道、室外、绿地及雨排井的垃圾杂物，对楼道内设施进行擦拭除尘，垃圾桶台、公厕定期保洁消杀。

工作要求：按照标准规范操作要求，做到环境卫生干净整洁，楼道设施干净无尘土，垃圾桶台、公厕保洁消杀到位，无异味，降低业主投诉率。

(二) 第二周：8月11日至8月17日

重点工作：绿化管养工作

工作内容：组织人员对小区绿地及时松土除草，剪除月季残花，清除绿篱色块内杂物，对绿篱、色块进行整形修剪，保持绿地整洁、花灌木树形合理、绿篱色块整齐美观，全力防治蛀干害虫，及时防治斑点病、落叶病以及蚧壳虫、红蜘蛛、黄刺蛾等病虫害。

工作要求：按照标准规范操作要求，绿地管理达到“四无”标准，即绿地内无垃圾、无杂草、无病虫害、无死树枯枝。做到树木修剪合理，病虫害防治及时，松土除草及时，降低业主投诉率。

(三) 第三周：8月18日至8月24日

重点工作：公共设施维护工作

工作内容：强化安全和专业知识的学习和培训，对小区所有公共

设施设备进行彻底巡查，发现问题登记造册，结合上半年平台报修工单，组织人员进行集中维修。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。

工作要求：按照标准规范操作要求，做到应完工尽完工，提升小区设施设备完好率。

（四）第四周：8月25日至8月31日

重点工作：公共秩序维护工作

工作内容：各单位审视小区在公共秩序维护反面存在的问题，重点抓好小区门卫工作，强化专业知识的学习培训，重点对门卫室及其周边环境进行整治清理。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与此同时做好小区巡逻巡视工作，并做好记录。

工作要求：按照标准规范操作要求，打造门岗良好形象，小区安全有序。

六、活动要求

（一）提高站位，确保活动实效。

各事业部、分公司要充分认识开展“学文件 转作风 抓整改”物业服务品质提升月活动的目的和意义。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，达到“提升-巩固-再提升”的常态化良好物业服务品质目的。

（二）加强领导，认真筹划部署。

各事业部、分公司要高度重视“学文件 转作风 抓整改”物业服务品质提升月活动的各项组织工作，必须由各事业部、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）加强宣传，层层落实责任。

各事业部、分公司要结合实际，加强与社区的沟通，强化宣传引导，让更多的小区业主参与到活动中来，形成“小区建设齐抓共管”的良好局面。根据活动的总体目标和活动内容，按照职责进行分工，把“学文件 转作风 抓整改”物业服务品质提升月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实到实处。

（四）加强督导，注重整改实效。

公司生产管理部每周将开展督查行动，对活动开展情况及效果进行通报，提出整改要求并将检查情况作为月度考核、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）做好信息、总结的发报送。

各事业部、分公司在活动开展过程中，每天在项目经理群上传开展活动的动态照片，每周末上报本周活动开展情况，并于9月5日前，将“学文件 转作风 抓整改”物业服务品质提升月活动的总结上报公司生产管理部王兆俊处。

胜利油田玉山物业管理有限公司

2025年8月1日

