

# 临沂市住房和城乡建设局

[2021] 9号

## 临沂市住房和城乡建设局 关于征集物业服务行业文明创建品牌建设 案例和“质量标杆”物业项目的通知

各县区住建局、住房保障中心，临沂高新技术产业开发区，临沂临港经济开发区规划建设局，市物业管理行业协会：

2020年是全省物业服务行业文明创建“品牌建设年”收官之年，为进一步推动全行业形成重视品牌、塑造品牌、维护品牌的良好氛围，提升全市物业服务行业整体服务水平和文明程度，根据省住建厅“1266品牌建设行动计划”有关安排，经研究，决定在全市范围内征集品牌建设典型示范案例和“质量标杆”物业项目。有关事项通知如下：

### 一、数量及范围

品牌建设典型示范案例 20 个，征集范围为在我市行政区域内工商注册的物业服务企业以及我市外物业服务企业在我市设立的分支机构。

“质量标杆”物业项目 60 个，征集范围为我市行政区域内住宅以及学校、医院、写字楼、商场、工业园区、高铁客运站、民用机场、公共场馆等业态的物业项目，其中住宅业态不低于 70%。

## 二、基本条件

### (一) 品牌建设典型示范案例

综合考虑代表性、示范性,以及我市物业服务行业发展实际,申报企业需具备以下条件:

1. 积极参与物业服务行业文明创建活动;
2. 按规定参加信用信息管理,信用等级 AA 级(含)以上;
3. 在管物业服务项目 10 个(含)或 300 万平方米以上;
4. 已经完成商标注册,拥有较完整的企业识别系统;
5. 品牌建设相关的制度健全,设有负责品牌管理的部门或机构;
6. 设立自媒体宣传平台(网站、微信微博、视频账号、报刊等);
7. 具有较完整的企业标准体系;
8. 曾获得质量、品牌相关表扬奖励。

### (二) “质量标杆” 物业项目

“质量标杆” 物业项目主要从文明行业创建示范项目、“红色物业”示范点(小区、项目)、完成改造的老旧小区中产生,并符合以下条件:

1. 积极参与物业服务行业文明创建活动;
2. 除老旧小区外,服务标准不低于《山东省物业服务规范》(DB37/T 1997.1—2019);
3. 物业服务企业按规定参加信用信息管理,信用等级 A 级(含)以上;
4. 落实“三会三公开”制度,及时处理业主诉求,业主满意

度测评满意率 90%以上;

5. 上一年度物业服务交费率 90%以上。

### 三、征集程序

(一) 自愿申报(2月25日前)。物业服务企业按照品牌建设典型示范案例和“质量标杆”物业项目的基本条件,向工商注册地或项目所在地市或区(市、县)物业主管部门提报相关材料,具体时间和方式由各县区自行确定。

(二) 把关推荐(3月1日前)。各县区对提报材料进行核实确认,对符合条件的进行推荐。各县区组织物业企业按照附件1、附件2所提供的模板提报材料,根据推荐数量排序后报送,将全部材料通过纸质版报送市住建局物业科,电子版通过协同办公报送市住建局物业科。

(三) 审核发布(3月7日前)。市局组织专家对提报材料进行审核,择优发布品牌建设典型示范案例和“质量标杆”物业项目名单。各县区相应开展宣传,组织学习观摩活动,发挥好示范带动作用。

附件: 1. 品牌建设典型示范案例模板

2. “质量标杆”物业项目模板

临沂市住房和城乡建设局

2021年2月5日

## 附件 1

# 品牌建设典型示范案例模板

企业基本情况和品牌建设概况。可以是企业品牌，也可以是某方面工作的品牌。100 字左右。

### 一、品牌内涵

品牌的含义、定位、愿景等。150 字左右。

### 二、主要做法

围绕品牌建设讲做法，可分条表述。可参考《山东省物业服务企业品牌建设导则》有关内容，总结提炼企业在品牌战略、质量管理、品质服务、市场发展、创新支撑、无形资产、社会责任等方面创建品牌的经验做法。500 字左右。

### 三、实际成效

主要讲品牌建设带来的成效，可分条表述。可从企业管理水平提升、经济社会效益增加、业主满意率提高等方面总结。200 字左右。

### 四、探索思考（该部分为可选项，可不提供）

对开展品牌建设工作的思考、体会。150 字左右。

## 附件 2

# “质量标杆”物业项目模板

### 一、基本情况

项目基本情况和“质量标杆”概况。150 字左右。

### 二、主要做法

围绕提升服务质量开展的主要工作，可分条表述。可围绕新冠疫情防控、参与社区党建联建、服务标准化、“三会三公开”特别是业主恳谈会、业主诉求处理、公共收益管理等方面，总结该项目突出的经验做法。500 字左右。

### 三、工作成效

分条表述。可从项目整体变化以及业主投诉量、物业费交纳、经济效益、社会评价变化等方面进行总结。200 字左右。

### 四、探索思考（该部分为可选项，可不提供）

结合文明行业创建“品牌建设年”活动开展，对项目积极参与创建“质量标杆”的思考、体会。150 字左右。