

厦门市市场监督管理局 文件 厦门市建设局

厦市监质〔2020〕8号

厦门市市场监督管理局 厦门市建设局 关于开展物业服务行业质量提升行动的通知

各单位，各有关协会，各有关企业：

为提升厦门物业服务质量和综合竞争力，打造一批物业服务品牌，助推物业服务行业整体向现代服务业转型升级，实现高质量发展，决定开展物业服务行业质量提升行动，现将有关事项通知如下：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实市委市政府《关于开展质量提升行动推动质量强市建设的实施意见》，坚持质量第一，以提高服务质量和核心竞争力为

中心，不断提升物业服务供给能力和供给质量，持续创新服务质量治理，促进物业服务行业向专业化、精细化和高品质延伸转变，打造厦门物业服务质量品牌，更好地满足人民日益增长的美好生活需要，助力高素质高颜值现代化国际化城市建设。

以9月“全国质量月”为契机，利用3个月时间深入开展物业服务行业质量提升行动，力争到2020年底，物业服务水平显著提升，核心竞争力和整体美誉度持续增强，市民物业服务获得感 and 整体满意度显著提高。

二、主要任务

1. 开展物业管理服务培训。组织有关单位、协会开展疫情防控、创新治理、首席质量官等系列培训，提升物业管理从业人员的服务意识和能力水平。广泛发动物业服务企业组织员工学习《民法典》《物业管理条例》《福建省物业管理条例》《厦门市物业管理若干规定》等物业管理有关政策法规，加强员工队伍的岗位职责、人员素质培训。

2. 发挥物业管理示范带动。发动企业积极参与住宅小区物业服务质量星级评定，推动物业服务提档升级和良性竞争。充分发挥先进企业典型引路、以点带面的示范带动作用，开展物业服务质量五星级项目企业实地参访、学习和交流活动，推广先进管理和服务经验，共享行业发展成果，提升行业整体水平。

3. 开展物业服务质量诊断服务。开展“质量顾问企业行”

活动，邀请行业专家组成顾问团，深入重点物业服务企业开展现场精准诊断服务活动，帮助企业解决物业管理实际问题，提供个性化、定制式的解决方案和提升路径。

4. 推动物业服务行业标准升级。推进物业行业标准化工作，支持和指导行业协会和优秀物业管理企业参与国家标准、行业标准、地方标准制修订工作，支持鼓励企业制定并实施严于国家标准和行业标准的企标，主动公开声明服务标准，积极申报各级服务业标准化试点项目。编制和推广应用（前期）物业服务合同示范文本。

5. 推进物业服务管理体系认证。积极引导和帮扶物业管理企业参与 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS 职业健康管理体系等管理体系认证和物业服务认证，以认证的手段评价和提升组织服务能力、服务过程控制、服务绩效结果，促进物业管理企业规范化、专业化、高端化发展。

6. 培育打造物业服务质量品牌。引导和帮扶物业管理企业实施品牌发展战略，加大品牌培育力度，提升企业品牌竞争力，支持鼓励企业争创各级政府质量奖、四/五星级物业服务质量等奖项和荣誉，打造一批厦门物业服务品牌和企业品牌，提升品牌知名度、美誉度和影响力。

7. 加强信用建设和行业自律。推进物业服务行业信用体系建设，加强全市物业服务企业和项目经理信用信息的管理，开展守信联合激励、失信联合惩戒工作。充分发挥行业协会、龙

头企业作用，共同制定和签署遵守行业自律公约，公开承诺合法诚信经营、加强安全管理、提升服务品质等，探索行业性约束和惩戒机制，共同营造公平、健康、和谐的行业环境。

8. 开展物业服务满意度调查。通过线上、线下等方式开展物业服务满意度调查活动，摸清全市物业管理服务基本情况，收集市民在物业管理服务方面的需求、意见和建议，提升物业行业归属感、荣誉感和价值感，提高市民质量参与感、获得感和满意度。

9. 开展各类演练和主题宣传活动。在重点小区开展电梯应急救援演练和消防安全应急演练，广泛开展疫情防控、文明城市创建、“质量月”、垃圾分类、消防安全、文明养犬、防高空坠物等宣传活动，全面提升广大市民质量安全意识和文明素质，共建安全品质的幸福家园，创建文明和谐的邻里关系。

三、工作要求

1. 加强组织协调。要高度重视物业服务行业质量提升工作，加强沟通协调和互相促进，共同推动各项工作任务落实落细，稳步推进质量提升行动工作进展。

2. 加大工作宣传。要做好物业服务行业质量提升行动宣传引导工作，充分利用报纸、媒体、网站、微信公众号等宣传推广先进经验做法，营造良好氛围。

3. 建立长效机制。要及时总结物业服务行业质量提升行动工作成效，认真查找工作中存在的问题和不足，不断改进工作

模式和方法，推动长效工作机制。



2020年9月15日

(联系人：市市场监督管理局章锦标，电话：2699884；
市建设局吴育平，电话：8123031)

厦门市市场监督管理局办公室

2020年9月15日印发
