

15类标准来规范物业服务企业服务
济南物业服务团体标准年底发布



文/片 本报记者 魏新丽 喻雯
实习生 赵夏晔

7月底完成初稿
年底前正式发布

为了规范物业行业发展,今年4月份,济南市正式开始编写物业服务团体标准。来自行业内的30家优秀物业服务企业参与了15类标准的编写。6月2日,记者从济南市物业管理行业协会获悉,标准编写工作正在有条不紊地进行,预计7月将形成初稿,年底前正式发布。

6月2日9点,在济南市房产大厦,济南市物业管理行业协会召开团体标准编写工作会议,调度团体标准编写的进度。诚信行物业、明德物业、宏泰物业等各主编单位的代表汇报了团体标准编写情况及下一步工作安排。物专委成员、评审专家也对编写单位在编写过程中遇到的问题进行了答疑。

济南市物业管理行业协会会长张平表示,目前的编写进度形势良好,不过仍有较大的压力。“要把握好团体标准编写的时间节点,按时完成初稿的编写任务。”张平说。

物业协会秘书长赵明介绍说,最晚7月底前,各小组要完成团体标准初稿编写工作,并且小组内部进行初步讨论。8、9月份对初稿进行修改;10月份,业内对初稿进行讨论;11月份再修改,12月份正式发布。“为了保证质量,初稿需经全体



会务人员展示会议手势操。

评审专家一致通过,经部分企业有关人员提出意见并修改后方可向社会发布。成熟一部,发布一部,不搞一刀切。”张平说。

做减法不做加法
标准编写要寻找共性

济南市物业服务团体标准是山东省首个团体标准,在全国同行业内也处于前列。4月28日,中国物业管理协会标准化委员会秘书长、深圳中航物业管理常务副总经理高文田来济南调研团体标准的建设情况时,曾经说道:物业管理标准化工作一定要定好位,搞清楚“是什么、管什么、怎么管”的问题;标准一定要来自基层接地气,但同时要更多

考虑便于推广的共性标准。

因此,此次济南标准的编写,是在做减法而不是做加法:各类团体标准共性的东西要写全。“先编写同一专业不同物业类型的基础的、共性的服务需求;暂不考虑不同物业类型的个性服务需求。”张平说。

这15类标准不分业态,而是按照工种划分,如入住管理、装修管理、客户服务、房屋及设施设备管理等。具体来说,标准里应当编写的内容包括基础服务、法律法规规定的法定义务(如装饰装修、消防安全、秩序维护、安全防范等方面的告知、劝阻制止、协助、报告义务)和省市物业主管部门要求物业服务企业办理的事项(如业主恳谈会制度,两

个月召开一次;三公开制度,引用文号或协会编写法规汇编)。

在整个流程方面,重点编写项目部各项工作内容的操作过程规范,如工作职责、工作流程、质量标准、管控标准、结果验证表格。通过梳理职责、流程再造、清晰质量要求、设定管控措施,让企业该花的钱一定要花,该省的钱一定要省,切实提升服务品质,节约物业服务成本。

2018年试行,将进行考评
未来升级为视频版

2018年是山东省的“物业管理标准化年”,济南的团体标准也将如期公布,通过加强团体标准的宣传和培训,推动标准在企业内试行。物业协会鼓励会员单位执行或制定高于团体标准的企业标准;同时要制定标准化示范项目考评标准,并进行考评。服务结果也要纳入标准化示范项目考评标准。

“我们要明确团体标准的定位,读者对象应定位于项目部主管及操作层员工。”张平介绍。由于这部分人群大多文化水平较低,要求编写的团体标准要通俗易懂,让他们能看得懂。

因此,此次编写的团体标准,要注重实用性或有效性,团体标准要让操作层员工或主管看得懂、用得顺手。“为了循序渐进,我们先搞1.0版,主要以文字、表格描述为主,今后可以升级为2.0版,图文并茂,今后还可以升级为3.0版,升级为视频资料。”张平说。这样,将更有利于一线员工使用。“通过制定团体标准可进一步促进企业依法经营、规范运作,引导行业健康发展,为业主营造一个和谐温馨的生活环境。”赵明表示。

老年公寓免费游

第一篇：济南圣松老年公寓、仲宫泉鑫老年公寓游

本栏目诚招长期冠名及赞助商

第一期活动报名已满，后续活动敬请期待

我们为您精挑细选济南市环境优美舒适，性价比高的老年公寓供您参观体验，**免费车接车送，免费提供午餐，免费为您量血压，测血糖。送您精美礼品。**不想错过夏日的芬芳，不想宅在家里无所事事，那就报名我们，开启济南优秀老年公寓免费游，一起放飞心灵，体验不一样的老年生活吧！！在这里有和你同龄的老友，您的声音有人倾听，您的诉求有人呼应，您可以和大家畅聊人生得失倾诉彼此心声。来吧，让我们一起努力，为老年生活添上一笔不一样的亮色！！

活动时间：6月10日 集合地点：大众传媒大厦（山东新闻大厦东邻） 泺源大街与历山路交叉口西南角
活动安排：上午8点半大众传媒大厦（山东新闻大厦东临）集合，9点出发，去往济南圣松老年公寓（济南市市中区段店南路）、仲宫泉鑫老年公寓（历城区仲宫镇终军广场东100米）。下午3点左右返回大众传媒大厦
咨询报名：13808934975 周编辑

<p>老年公寓 专版</p> <p>安康医院老年公寓</p> <p>社区医院 医养结合 中心位置 环境舒适 感受温馨 诚聘护理人员</p> <p>地址：甸柳新村五区历下文化广场旁 13854190781</p>	<p>失智 失能老人</p> <p>连锁老年公寓</p> <p>（医养结合。聘护理人员）</p> <p>电话13906413952、13706418408</p>	<p>九月九高端养老公寓</p> <p>●医养结合●专业护理团队●全员持证上岗</p> <p>●新风除霾系统 ●专业康复师指导</p> <p>全国连锁 专心专业照护老人</p> <p>电话 156 2887 0692</p> <p>济南市幸福家园老年公寓</p> <p>医养结合 设施齐全 优质服务 交通便利</p> <p>诚聘：司机、厨师、保洁、护理</p> <p>电话：15169074519 15806410511 82725111 82660666</p>	<p>济南市济钢医院合众护理院</p> <p>热烈祝贺合众护理院与济钢医院正式签约 成立医联体合作医院</p> <p>试住三天</p> <p>0531-88275120</p> <p>济南市家政保姆大市场</p> <p>历城人才市场为家庭用户免费提供专业培训的： 家政服务、保姆、月嫂、育儿嫂、厨嫂、保洁、照看老人、 看护幼儿、医院陪护、钟点工。不收任何费用。</p> <p>乘11，K91历城五中下车即是。服务电话：0531-88012647 88012150 13668818667</p>		
<p>济南市红夕阳老年公寓</p> <p>依托其济南皮肤疮疡医院 治疗老年病优势，特面向社会 收治有褥疮、糖尿病足、老烂 腿及不能自理、半自理老人。</p> <p>联系电话：0531-88923503</p>	<p>专业养老 泉鑫公寓</p> <p>济南后花园，好山好水好空气 医养联合体，专心专业养老</p> <p>单人间、标准间、别墅间，任您选择 自有菜地、鱼塘、养鸡场，健康养生</p> <p>咨询：18854129258、18615208528 103省道至仲宫龙山路左转100米路东 88/65/67路公交“终军广场”站即到</p>	<p>想养老，来盛泉</p> <p>盛泉养老是山东省服务名牌、山东省标准化试点单位，盛泉养老股份已在上海股交所挂牌上市。济南盛泉晚晴老年公寓是集医养结合、居家养老为一体的特色老年公寓，欢迎老年朋友入住，体会盛泉孝爱文化。</p> <p>诚聘：护理员、护士、厨师、管理人员。</p> <p>地址：北园路梁府小区一区11号 电话：13616410818</p>	<p>海棠湾温泉老年公寓</p> <p>国内首家医养结合，温泉中医养生与调理型养老结合的实体。</p> <p>两天一晚养老养生体验入住活动 现优惠体验价98元/人</p> <p>历下区解放路112号历东商务大厦车接车送(中心医院正对面)</p> <p>试住体验热线：陈老师 15315563703</p>		
<p>退伍兵搬家</p> <p>高新 88018928 历下 58619892 历城 58616563 市中 86965698 槐荫 58782670 天桥 58782671</p> <p>空调移修 全市最低</p>	<p>蚂蚁搬家</p> <p>六区连锁 就近派车 搬家、搬厂、空调移修 55508857、55509981</p>	<p>搬家服务</p> <p>金顺搬家 85911889</p>	<p>正规老兵搬家</p> <p>六区连锁 就近派车 家具拆装 空调移机 0531-58058622</p> <p>万泰88662035搬家</p> <p>搬家、搬厂、钢琴、红木、空调 家具拆装、专搬景观石、鱼缸</p>	<p>市中区搬家</p> <p>◆南外环81968081舜耕</p> <p>蚂蚁搬家</p> <p>正规注册86730169六区连锁 专业搬家、空调移机</p>	<p>老兵搬家</p> <p>领秀城伟东 王官庄 89855658 市内长途最低</p> <p>历下区搬家</p> <p>◆历山88718181</p>
<p>装饰装修</p> <p>进行中</p>	<p>●省钱●省心●省力●省事</p> <p>电话：85196204 85196183 85196234</p>	<p>装修</p>	<p>专业承接</p> <p>混凝土路面、广场地面、车间、厂房地面、体育场地。 备有：10米宽震动梁，自动磨平机械。 欢迎新老客户光临</p> <p>联系电话：15206660888</p>	<p>友情提示：请交易双方妥善查验对方相关手续和有效证件，本刊信息不作为承担法律的责任和依据。家居、装饰信息需谨慎，仅供参考。</p>	