# 目 录

第一部分 报告前言…………………………………………1

1、编制规范…………………………………………………..1

2、企业高层致辞…………………………………………......2

3、企业简介…………………………………………………..3

第二部分 报告正文

一、企业质量诚信文化………………………………….……4

1、公司企业文化……………………………………………...4

2、质量诚信目标……………………………………………...4

3、企业质量诚信承诺………………………………………...4

4、企业质量诚信精神………………………………………...4

5、企业质量诚信学习典型…………………………………...5

6、企业诚信典型案例……………….......…………………...5

二、企业质量诚信管理基础建设………………………….....5

1、质量诚信管理机构……………................…………….....6

2、质量管理基础建设……………................…………….....6

三、质量诚信管理

1、服务流程与规范设计、原材料采购和服务过程中的质量诚信管

理…………….......……………................……………............6

2、企业质量社会责任的履行………………………………….7

四、企业质量诚信建设绩效……………………………..…….7

1、主要产品品牌社会影响力………………………………….9

2、企业主要产品质量荣誉………………………………….....9

3、主要产品社会信誉度（顾客满意度）…………………….10

第三部分 报告结语………………...............................…….10

**第一部分:报告前言**

**1.编制规范**

**1.1报告内容客观性声明**

我司日照金帝业管理有限公司就企业质量信用报告内容客观性事宜在此声明:

本报告内容真实有效,欢迎广大业主、承租者、经营者、监管部门等各类利益和责任相关方监督检查。

特此声明!

**1.2报告的组织范围**

本报告覆盖日照金帝物业管理有限公司所服务的各物业项目。

**1.3报告时间范围**

本报告时间范围:2020年1月2021年1月,为保持报告连续性与可读性,分内容延伸上述时间范围。

**1.4报告发布周期**

每年上半年发布质量信用报告,以年为周期,并将根据实际情况动态更新报告内容。

**1.5报告数据说明**

本报告内容所涉及的数据,符合GB/T 22120-2008企业信用数据项规范、GB/T 22118-2008企业信用信息采集、处理和提供规范。

**1.6报告获取方式**

业主、承租者、经营者、监管部门等各类利益和责任相关方,可以从本企业门户网站下载阅读或联系本企业获取书面形式的报告。

**http: //www. xingye.com.cn**

**2.企业高层致辞**

日照金帝物业管理有限公司为日照兴业集团子公司,日照市物业管理协会会长单位、山东省物协理事单位,中国物业管理协会会员单位。依托本土资源优势,融合现代企业理念,致力于以专业、用心的物业服务,为业主创建美好生活,为市民创造美丽城市，做好城市服务商。

多年来,金帝物业完全按照市场化原则和现代物业企业制度模式运作,以高起点、高标准落实于企业管理的各个方面,追求高效管理和优质服务,在金帝物业倡导的“用心管理、真心服务”理念的要求下,力求管理一流,服务一流,员工素质一流,综合效益一流。公司自成立来,年年完成各项目标,取得了良好的经济效益和社会效益,并获得省级、市级主管部门以及广大业主的好评。

让我们携手铸就共同的事业——让金帝物业成为日照物业的领导品牌和山东物业的领先品牌。

**3.企业简介**

日照金帝物业管理有限公司成立于2001年12月, 是日照兴业集团旗下的物业公司,职工团队1000余人,管理服务住宅和商业项目60余个,管理面积1000万平方米,是兴业集团旗下的全资子公司,日照市物业管理协会的会长单位、山东省服务名牌企业、山东省文明创建标兵企业（连续三年获评此荣誉）、山东省物业服务标准化试点单位、日照市物业信用综合评价3A级企业、日照市放心消费示范单位。金帝物业终秉承“用心管理 真心服务”的经营理念，坚持标准化管理和亲情化服务相结合,努力打造至亲邻里关系,为业主提供贴心细致的物业服务,促进社会的和谐稳定。

规范的管理、优质的服务受到社会各界和广大业主的认可,公司于**2016**年通过了质量、环境和职业健康安全三大管理体系。并通过质量管理和品牌建设，不断提高企业的核心竞争力。

所辖项目也获得诸多荣誉：兴业山海天花园、兴业王府花园被省住建厅评为“省级优秀住宅小区”；兴业新营华府、兴业大连花园、兴业金海学府被评为“山东省文明创建示范项目”；兴业金海学府、兴业大连花园和兴业春天花园被评为“省级节水型小区”；兴业春天花园、兴业世纪嘉园、兴业山海天花园被评为“省级花园式小区”，兴业新营华府和兴业银河华府被评为“省级园林示范小区”等。

单位名称:日照金帝物业管理有限公司

地址:山东省日照市东港区泰安路**160**号

邮编:**276800**

电话:**0633—3697369**

网址:**http://www.xingye.com.cn**

邮箱:**rzjdwy@126.com**

微信公众号: **rzjdwy**

**第二部分报告正文**

**一、企业质量诚信文化**

**1、公司企业文化**

文化是软实力，文化是竞争力，多年来公司始终把文化建设放在重要位置来抓，坚持“用心管理，真心服务”的理念，深入挖掘企业“全面打造兴业品牌，走文化兴业之路”的文化底蕴，在推进企业文化、理念文化、制度文化、行为文化的建设中，逐步形成了特色企业文化体系。

(1)品牌名称:安居兴业 

(2) 企业愿景:为城市创造美；

(3) 服务愿景:给您一个温暖的家；

(4) 服务理念:用心管理 真心服务;

(5)服务方针：优质、高效、规范、务实

(6)核心价值观:孝亲睦邻、安居兴业；

(7)企业使命:为城市软环境建设而努力；

(8)对客户的承诺:让客户满意，使客户感动。

**2、质量诚信目标**

业主满意率**95%**以上

**3、企业质量诚信承诺**

公司做出郑重承诺:严格遵守法律、法规要求，承担物业管理责任，坚持不懈地加强业务人员技术创新和服务质量改进，不断提高服务质量水平。自觉接受客户、政府和社会监督，将履行质量承诺、追求质量诚信作为企业发展不懈追求的目标。

**4、企业质量诚信精神**

公司的质量理念是“质量第一，诚信为本”。质量是公司生存的保证、发展的基础，质量管理工作要放在经营和其它工作之首，要提高工作质量，加强风险控制，主导服务质量在同行业中保持先进水平，达到或超过国家标准，并稳定提高;诚信为公司立足之本，公司严格执行产品国家(企业)标准，加强过程控制，严格劳动纪律和技工制度，严把质量关，确物业服务质量满足用户要求。加强新技术、新设备、新方法应用，不断改进和提高服务质量，有效提高客户满意率和合同履约率。

**5、企业质量诚信学习典型**

为推动公司诚信体系建设，公司树立诚信学习典型，公司每年对先进集体、先进个人进行表彰，在公司范围内掀起学习先进的热潮。在日常管理中，奖惩分明，形成“赶比超”的工作氛围。定期组织各小区进行季度考核，评选出标杆项目，在小区间互相学习、取长补短，加强创新意识培养，分享先进的工作方法，提升小区的服务水平。另外，还开展技能竞赛，在实践中考核员工，竞赛分为客服管家、维修工、秩序员、保洁员四个竞赛工种，以团体小组赛的形式进行同台竞技。坚持理论与实践相结合发扬工匠精神，通过提高员工服务水平和业务技能，培养员工的一技多能。

**6、质量诚信典型案例**

加强信用管理，坚守诚信双赢。诚信经营是做好市场营销的支撑。在营销过程中，金帝物业把诚信作为经营之道，发展之本，和客户建立了互相支持、互相信赖的诚信体系，被日照市物价局评为“日照市明码标价示范单位”。

**二、企业质量诚信管理基础建设**

**1、质量诚信管理机构**

公司有健全的质量诚信管理组织机构，成立了由总经理任组长，副总经理任副组长，中层领导班子为成员的质量管理体系领导小组，负建立、实施和保持质量管理体系。公司下设了专门的企管部门，负从保洁品质、秩序管理、客户服务等方面进行质量监控和检验活动，同时负责建立和完善公司质量管理体系，全面推行质量管理工作，不断提高公司质量管理水平。

公司建立了完善的质量管理制度，完善编制了《金帝物业综合管理制度》,包括质量管理责任制、质量管理制度，工作流程、检查考核四部分内容，明确了各岗位及各级人员的职责和权限，规范了员工行为和工作标准。根据**ISO9000**标准要求，公司建立了系统的质量管理体系文件，包括质量方针、质量目标、管理手册、程序文件及作业性文件等，保证了质量管理体系的持续有效运行。公司始终坚持标准化管理和亲情化服务两条主线，层次分明、机构合理、覆盖各专业的标准体系，对主导服务产品制定标准，更好的满足了顾客需求。

**2、质量管理基础建设**

质量体系符合**GB/T19001-2016/ISO3001:2015**标准

职业健康安全管理体系符合**ISO45001:2018**标准

环境管理体系符合**GB/T24001-2016/ISO14001:2015**标准

**三、质量诚信管理**

**1、服务流程与规范设计、原材料采购和服务过程中的质量诚信管理。**

**(1)**对员工的诚信教育

每年度针对公司实际和市场需求，制定培训方案，开展职工教育培训，包括质量意识、质量知识、质量管理制度等培训内容对质量诚信教育进行安排布置。

根据公司教育培训方案对全体员工进行质量诚信和质量管理意识方面教育培训，做到有计划，有安排，有检查，有考核，有总结，确保了培训效果和质量。年终对教育培训工作进行了总结讲评，并进行表彰奖励。

**(2)**原材料采购诚信管理

公司严把原材料关，首先对供应商进行评价，评价出合格供应商，并根据供货能力、合同履约情况、产品质量等方面对供应商进行评价，并进行动态考核，保证了供应供货质量。

**(3)**服务过程诚信管理

公司结合物业行业生产服务特点，修订完善了全过程质量管理等规章制度，把质量管理贯穿于服务全过程，严格按标准进行控制，实施精细化管理，强化工序管理，建立并严格实施质量预警机制；及时调整应急预案，提供客户需要的物业服务;持续改进，着力解决影响产品质量的问题，提高了质量管理体系的运行效果，保证了产品质量。

**(4)**风险监测和应急管理

为应对质量风险，正确、有效、快速地处理突发性质量事故，控制可能出现的各类质量问题，公司建立了应对质量风险的应急运行机制，组织开展了应急演练，将质量损失降低到最低程度，最大限度的避免和减少给公司和用户造成不良影响和损失，发现问题立即分析原因，制定整改措施，并进行验证，督促落实，确保合格，有效地杜绝了服务不合格，确保了服务质量。

根据物业运营特点，公司制订了以下应急预案，并定期作应急演练:防应急预案;消防应急预案;防台风应急预案;停电应急预案;供暖应急预案和处理突发事件应急预案等。

**(5)**质量诚信管理

制定《客户来访来电操作规程》和《回访工作规程》，对用户信息反馈投诉管理等方面做出明确规定，各服务中心负建立业主服务档案，收集和完善信息资源，为用户提供便捷服务，并对顾客满意度进行跟踪调查，及时收集存在问题，设立24小时值班电话，做好各项物业服务工作良好的服务，使业主满意度达到了95%以上。

**2、企业质量社会责任的履行**

金帝物业始终秉承“用心管理 真心服务”的经营理念，以改善民生、促进和谐为已任，努力提高全员服务水平和服务品质，竭诚为业主提供优质、高效的物业服务。

**(1)**安全生产管理

在企业社会责任中，最核心的一项责任就是生产安全。作为一家专业的物业服务企业，金帝物业公司始终把安全生产作为履行社会责任的首要内容，强化安全管理，保证了员工人身安全，促进了经营和企业发展。

安全生产标准化。多年来，金帝物业对照相关行业标准，全面推进安全标准化管理，明确安全管理目标责任，强化安全管理全过程执行、全过程控制、全过程追究，杜绝了事故发生。

安全教育常态化。公司把安全理念制作成固定标语悬挂在物业服务区域醒目位置，宣传普及安全法律法规、操作规程、自我防护等安全知识，在工作场所设置了警示栏、告知牌等温馨提示，不断增强职工的安全意识。

**(2)**环境保护管理

惟有自主创新，绿色环保，才能履行好企业的社会责任。针对绿化保洁管理，采用外包管理。由专业的绿化和保洁服务团队使工作真正做到规范化、标准化、制度化。各小区每年都要制定年度绿化养护计划，根据季节和天气变化，按照养护标准对不同树种进行不同的养护，使绿植全年无病害，为业主提供舒适优美的生活环境。保洁工作严格按照山东省物业服务标准进行保洁服务，有严格的监督检查机制，实行层层管理。

**(3)**产品(服务)质量保证承诺

公司高度重视各小区的工程维修工作，对所有设施设备周期性巡查、养护，制定《设施设备维修保养计划》，使小区公共设备运行完好率保持在98%以上，急修处理及时率达到100%。在客户来访来电登记中，针对客户报修，及时做好记录，并在维修完毕后定期进行回访工作，确保工作落实到位。

为保障用户的利益，金帝物业公司定期走访，通过信息反馈，不断改进，力求使用户得到更好更优质的服务，我公司郑重承诺:

①保证产品(服务)均按有关国家标准以及地方标准执行和检验，绝不出现不合规行为。

②保证严格履行，兑现服务后，严格执行国家产品售后服务有关规定，对客户进行全方位跟踪服务，若发现本公司物业管理服务有质量问题，本公司负责致歉并立即整改。

**(4)**劳动保护管理

公司始终坚持以人为本理念，导入职业健康安全管理体系，建立了员工职业健康档案制度，职工定期进行常规体检。对所有生产工序进行全面的评价对有可能产生问题的作业岗位，配备了应急防护用品。

公司注重员工职业健康，逐步增多劳动防护用品品种，提高防护用品质量确保员工身体健康，生命安全。制定了劳动防护用品发放标准，并严格按照标准发放，为维修工配备绝缘手套、绝缘靴、防护眼镜等。

**四、企业质量诚信建设绩效**

**1、主要产品品牌社会影响力**

在物业品牌建设中，金帝物业不断完善机制完善管理体系，制定品牌实施规划，以“安居兴业”为企业品牌口号，倡导尊老爱幼、和睦邻里、安居乐业的和谐社区氛围，广泛开展品牌自评，消除品牌体系建设短板，对品牌进行管理、策划、实施维护和提升。公司通过质量管理和品牌建设不断提高企业的核心竞争力，并获得社会各界一致好评:公司先后被评为“山东省服务名牌企业”、“山东省文明创建标兵企业”（连续三年获评此荣誉）、“山东省物业服务标准化试点单位”“日照市物业信用综合评价3A级企业”。

**2、企业主要产品质量荣誉**

规范的管理、优质的服受到社会各界和广大业主的认可，所辖项目也获诸多荣誉:兴业山海天花园、兴业王府花园被省住建厅评为“省级优秀住宅小区”；兴业新营华府、兴业大连花园、兴业金海学府被评为“山东省文明创建示范项目”；兴业金海学府、兴业大连花园和兴业春天花园被评为“省级节水型小区”；兴业春天花园、兴业世纪嘉园、兴业山海天花园被评为“省级花园式小区”，兴业新营华府和兴业银河华府被评为“省级园林示范小区”。另外，兴业玫瑰山庄、兴业金海花园、兴业四季春城、兴业财富广场等四个项目被评为“日照市物业管理示范项目”，兴业四季春域、兴业玫瑰山庄、兴业王府花园等二十余个小区获得“市级花园式小区/园林式居住区”称号。

**3、主要产品社会信誉度(顾客满意度)**

市场竞争关键是产品质量的竞争。我们把用户满意作为产品质量的最高目标，根据用户意见持续改进，产品质量稳步提高，满足了用户的需求。坚持每年度对业主进行业主满意度调查，对产品质量跟踪调查，收集、汇总用户意见，掌握了第一手资料。对意见比较集中、满意度较低的内容和项目分类筛选，认真分析原因或派专人实地考察了解情况，有针对性的制定改进措施，迅速解决问题，赢得了用户的满意。“金杯、银杯不如业主的口碑”，服务品牌的培育、推广和发展也获得了广大业主的好评，在**2018**年-**2020**年的满意度调查中，我们的满意度也稳步提升，保持在**95%**以上。

**第三部分 报告结语**

长久以来，金帝物业根据广大业主的需求，不断提高服务水平，以行业的标准来要求和提升自己。但是，在未来的智慧社区、专业化、规模化发展的道上，金帝物业还需要继续努力。物业服务事无巨细，但是从各标杆物业服务企业纷纷上市，我们也深刻地认识到物业行业商机无限，同时协作与运营需要做出更多的努力与蜕变！希望我们的每一份努力和坚持，都能让这座城市更加美丽和繁荣，让居民更加快乐和幸福！