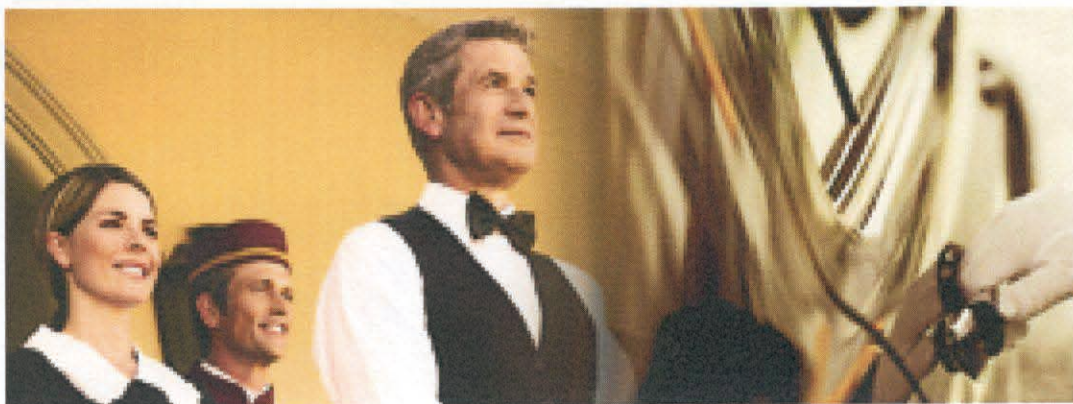


企业质量信用报告



青岛鑫江物业管理有限公司

二〇一七年十二月

目 录

第一部分 报告前言.....	3
一、编制规范.....	3
二、企业高层致辞.....	3
三、企业简介.....	4
第二部分 报告正文.....	6
一、企业质量诚信文化.....	6
1、公司企业文化.....	6
2、质量诚信目标.....	6
3、企业质量诚信承诺.....	6
4、企业质量诚信精神.....	7
5、企业质量诚信学习典型.....	7
6、企业诚信典型案例.....	7
二、企业质量诚信管理基础建设.....	7
1、质量诚信管理机构.....	8
2、质量管理基础建设.....	8
三、质量诚信管理.....	8
1、服务规范设计中过程中的质量诚信管理.....	9
2、企业质量社会责任的履行.....	10
四、企业质量诚信管理基础建设.....	13
1、企业质量诚信建设绩效.....	13
2、企业主要产品质量荣誉.....	13
3、主要产品社会信誉度（顾客满意度）.....	13
4、主要产品市场占有份额（市场占有率）.....	14
第三部分 报告结语.....	15

第一部分 报告前言

一、编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：青岛鑫江物业管理有限公司

报告时间范围：2017 年 1 月—2017 年 12 月

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告所涉及数据来源于公司，数据真实、有效

二、企业高层致辞

青岛鑫江物业管理有限公司衷心感谢社会各界、广大用户的厚爱、支持与合作！

从 2006 年成立至今，鑫江物业已走过了十多年的奋斗历程，目前已形成了以物业管理服务为核心覆盖物业服务、后勤托管、园林绿化服务、设施设备管理、高空清洗服务等相关领域的综合性物业管理服务体系。

近年来，公司在加快发展与市场扩展的同时，实施品牌战略，推进品牌建设，提升了企业对外形象和市场竞争力。坚持诚信经营赢得了信誉，建立了长期、稳定的供用户网络。公司非常注重服务的质量保证能力和管理信息化的建设。早在公司创立之初鑫江物业就全面推行质量管理，提出“优质服务，品质优先”的企业质量方针，落实了企业法人主体服务质量责任，建立了质量诚信机制，健全了质量规章制

度，推行了精益六西格玛等先进的质量管理方法，近年来年公司正在逐步引进实施 ERP 系统，实现了质量管理的信息化，为服务质量的稳定提供了有力保障，推动了企业管理工作不断向科学化、现代化发展，经济效益大幅增长，为打造鑫江品牌奠定了基础。

面对新的市场机遇和挑战，我们一如既往地怀着打造高标准服务的信心，树立开创品质服务的信誉，肩负广大客户的信任，来赢得广大客户的支持，来凝聚广大员工的共同创业。我们将坚持“忠诚、责任、信念、理想”的企业价值观，以先进的管理系统和技术条件支持，努力为客户提供优质高效、安全环保的服务，不断提升和创造企业品牌与价值。

三、企业简介

青岛鑫江物业管理有限公司成立于 2006 年 8 月，是一家具有三级资质的物业管理企业。公司注册资金 300 万元，是以发展物业服务及相关产业为主的具有独立法人资格的有限责任公司。公司现有各类专业服务人员 300 余人，管理人员全部持证上岗，为业主提供全方位的物业服务、智能化工程服务、物业租赁服务、绿化工程及会所经营等专业化服务项目。

公司多年来一直秉承着良好的物业管理理念，全心全意为业主服务。从早期的鑫江·水青木华、鑫江·拉菲庄园、到如今的鑫江玫瑰园、鑫江·桂花园，鑫江物业管理社区面积已逾百万平，服务业主数量近万户。

“鑫江·水青木华家园”小区，紧临黑龙江中路，与鑫江温德姆

大酒店（五星级）为临，东依丹山山脉、东方城购物中心，西南是十梅庵风景区，西北为重庆路汽车北站，风景秀丽、空气怡人。小区整体面积 27 万平方米，绿化率高达 43.68%，是周边区域较为少有的全水景、低密度的现代园林水景社区。小区采用封闭式物业管理，配备完善的智能化安防系统，室内供暖采用集中供热方式，24 小时为广大业主提供贴心、周到的管家式服务。

公司自 2007 年起多次荣获“年度优秀物业服务企业”、“青岛市优秀物业服务企业”等荣誉称号，近几年每年都在城阳区夏庄街道的物业评比中位列第一名，其中所接管的“鑫江·水青木华家园”小区被评为 2011 年“青岛市优秀物业管理小区”。

公司秉承“以人为本”的亲情管理模式，视业主为我们生存和发展的基础，视业主为我们朝夕相处的亲人和战略伙伴。我们把高品位、高档次、高质量的服务建立在高素质的人才基础上，协同全体员工找寻一切具有发展可能的契机，努力扩大企业规模，向社会展示企业风采，传播企业特色，竭诚尽力为每一位业主提供卓越的服务。

第二部分 报告正文

一、企业质量诚信文化

1、公司企业文化

公司领导着眼于企业长远可持续发展，深入挖掘企业艰苦创业凝结的文化底蕴，在推进企业物质文化、理念文化、制度文化、行为文化的建设中，将讲党建文化作为新型重点，以党建带群建，逐步形成了具有鑫江特色的企业文化体系。

- (1) 企业使命：奉献爱心，扮靓世界；
- (2) 服务方向：精细化、零缺陷、求卓越、求奉献；
- (3) 管理理念：科学管理、规范服务、以人为本、创新进步；
- (4) 企业精神：勤奋敬业，追求卓越；
- (5) 企业价值观：忠诚、责任、信念、理想；
- (6) 企业口号：平凡显大爱，大爱成伟业；
- (7) 对客户的承诺：给我一份信任，还您十分满意！

2、质量诚信目标

服务合格率 100%，服务质量优等品率 95%以上，顾客满意率 90%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，坚持不懈地加强酒店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，主导服务质量在省内同行业中要保持先进水平，达到或超过国家标准，并稳定提高服务水平；诚信为公司立足之本，公司严格执行国家（企业）服务标准，加强服务过程控制，完善服务检验标准和规范，严格劳动纪律和上岗制度，严把质量关，确保物业服务质量满足用户要求。加强新规范、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、先进个人及专项工作进行表彰。在每年年度工作会议上，对标兵、劳模等先进个人、先进集体及专项工作进行奖励。

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，鑫江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，形成了风险共担、互利双赢的利益共同体，有效规避了经营风险，使公司和业主客户得到了共同发展。近期，鑫江物业大胆尝试新服务模式，运用互联网终端联系业主客户，开辟了全新的服务渠道，踏上了进一步提升企业品牌优势和社会信誉的新里程。

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，主管副总经理任副组长，公司班子成员、业务经理、服务骨干为成员的质量管理体系领导小组，负责建立、实施和保持质量管理体系。公司下设了专门的服务质量管理部门，负责服务全过程管理，同时负责建立、监控和完善公司服务质量管理体系，全面推行 TQC 管理工作，不断提高公司服务质量管理水平。

公司建立了完善的质量管理制度，2013 年公司组织对质量管理制度进行了修订完善，编制完成了《服务制度汇编（质量篇）》，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。

2、质量管理基础建设

2017 年 1 月，公司获得了青岛市国土资源和房屋管理局“三级物业等级资格证书”；

同期获得城市垃圾经营性清扫、收集、运输、处理服务资质证书。

（5）标准体系建设

公司建立了以技术标准为主体，层次分明、机构合理、覆盖各专业的标准体系。

三、质量诚信管理

1、服务流程与规范设计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形势，制定培训方案，开展员工教育培训，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了安排布置。

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）服务过程诚信管理

公司结合物业行业经营服务特点，修订完善了全过程质量管理等规章制度，把质量管理贯穿于经营服务的全过程，严格按标准进行控制，实施精细化管理，严格服务指标控制，强化流程管理，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，着力解决影响服务质量的问题，提高了质量管理体系的运行效果，保证了服务质量。

员工服务技能的先进程度决定服务的科技含量和内在质量。近年来，公司积极引进专业的物业管理人才，保证了服务质量。

（3）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。

公司建立服务质量预警机制，及时对质量指标超标现象进行预警，对服务生产过程中的各项指标制定了预警限度，质量部门严密检测服务质量，当某项指标接近预警范围时，迅速启动预警程序，立即分析原因，制定整改措施，质量部门对整改措施进行跟踪验证，督促落实，有效地杜绝了服务不合格，确保了服务质量。

（4）服务质量诚信管理

公司完善了物业服务跟踪反馈管理制度，制定了《物业服务追踪反馈管理办法》，对用户信息反馈、投诉管理、服务投诉调查处理、定期走访等做出了明确规定，物管办负责建立业主客户服务档案，收集和完善的资源，为用户提供便捷服务。电话拜访用户，对顾客满意度进行跟踪调查，及时收集存在问题，24 小时予以答复，3 个工作日予以解决。良好的服务，使用户满意度达到了 90%以上。市场占有率明显提高。

2、企业质量社会责任的履行

青岛鑫江物业早已深谙企业与环境、民众、社会和谐发展的道理，坚持不懈地履行着朴实无华的社会责任。如今，青岛鑫江物业将社会责任融入企业的决策和经营活动中，秉承“奉献爱心，扮靓世界”的企业使命和社会责任观，围绕社会责任基本内涵和标准严细管理，持续改进，倾心打造极负责任的非公企业形象，同时用内心的虔诚和自身的行动，努力成为“保护环境，绿色发展”的践行者。

（1）安全经营管理

在企业社会责任中，最核心的一项责任就是安全经营。作为一家

大型物业服务企业，青岛鑫江物业始终把安全经营作为履行社会责任的首要内容，强化经营安全管理，落实“三个主体责任”，保证了员工和业主人身安全，促进了经营和企业发展。

【安全经营标准化】多年来，青岛鑫江物业对照相关行业标准，全面推进安全标准化管理，建立了安全管理目标责任、监督检查、责任追究、考核奖罚和应急管理五种机制，强化安全管理全过程执行、全过程控制、全过程追究，杜绝重大事故发生，获得了青岛市国土资源和房屋管理局“三级物业等级资格证书”。

【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，利用板报、电子屏幕、安全漫画等形式，宣传普及安全法律法规、服务规程、安全防护等安全知识，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。开展了“每周一题或一案”和“安全文化月刊”等安全宣传教育，在小区醒目位置设置了安全文化报亭专栏，广泛宣传身边的事故案例、安全管理知识等内容，提高了业主和员工的安全意识。

（2）环境治理管理

惟有自主创新，绿色环保，才能履行好企业的社会责任。青岛鑫江物业在裂变发展、做大做强的同时，一手抓管理、一手抓治理，不遗余力地抓好环境治理，及时清运服务区域内的杂物和生活垃圾，实行生活垃圾分类处理和管理，努力做好服务小区的环境美化工作。

【环境治理，一票否决】为切实抓好环保工作，公司建立完善了《环境行为信息公开化管理规定》、《环保“三同时”管理制度》等

20 余项管理制度，形成了全方位、多层次的环保管理机制。同时，对小区环保设施建档建帐，实行同时运行、同时保养、同时检修“三同时”管理，定期监测考核环保设施处置能力，确保有效运行。此外，对环保违规行为严格追究，予以公示，与工资奖金挂钩，增强了员工和业主的环保意识，使大家思想上设了防线，心里头有了底线，行为中避免红线，为规范环境保护工作奠定了扎实的基础。

（3）服务质量保证承诺

为保障用户的利益，青岛鑫江物业本着“诚实守信、用户至上；真诚服务，尽心管理；定期走访，跟踪指导；信息反馈，持续改进”等原则，使用户得到更好更优质的服务。公司郑重承诺：

①保证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、兑现服务后后，严格执行国家、行业物业服务规范等相关规定，对客户进行全方位跟踪服务，若发现公司物业管理服务有质量问题，公司负责致歉并立即整改。

③对公司服务提出质量异议，公司保证在业主提出异议后 24 小时内作出处理意见。如需现场调查处理，由物管办会同相关责任人员，在规定时间内到达服务现场，保证呵护的需求和处理时效，处理结果要及时汇报和备案。

（4）员工劳动保护管理

公司始终坚持以人为本理念，导入了 OHSAS18001 职业健康安全管理体系，建立了员工职业健康监护档案和卫生管理等制度，员工每

年进行一次常规体检；对有可能产生问题的关键岗位，配备了应急防护用品。制定了劳动防护用品发放标准，并严格按照标准发放。如电工配备绝缘手套等。

四、企业质量诚信建设绩效

1、主要服务品牌社会影响力

质量提升、追求卓越，实现服务差异化、行业标杆化、形象名牌化是鑫江物业管理有限公司的品牌培育战略。公司确定品牌定位，在保持后勤保障物业管理优势品牌的基础上，向满足高端用户需求发展，成为国内品种最多、质量最好的品牌之一，塑造物业管理一线品牌。在具体工作中，完善机制，完善管理体系，制定品牌实施规划，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。青岛鑫江物业正通过质量管理和品牌建设，不断提高企业的核心竞争力，“鑫江”服务品牌越来越受到业主客户的信赖和好评。

2、企业主要品牌质量荣誉

公司自 2007 年起多次荣获年度优秀物业服务企业等荣誉，2011 年 12 月被评为 2011 年度“青岛市优秀物业服务企业”；2015 年 12 月，公司管理的拉菲庄园被评为“青岛市物业管理服务规范达标项目（住宅小区）”；法定代表人李青华被城阳区夏庄街道授予 2013 年度街道巾帼建功标兵。

3、主要产品社会信誉度（顾客满意度）

在市场经济条件下，市场是维系企业生存与发展的生命线。面对

复杂变化的市场状况，鑫江物业提出了加强物业管理差异化销售推广的营销思路，实行了全方位跟踪服务，由被动解决问题向主动提供服务转变，由单纯事后服务型向“质量+技术+服务”型转变，坚持定期走访客户，收集意见，解决问题，完善服务项目和评价指标。对业主的投诉，做到立即有应答，20分钟内到现场。

市场竞争关键是服务质量的竞争。我们把业主客户满意作为服务质量的最高目标，根据业主意见持续改进，满足客户需求。每月通过电话、微信、告知牌等方式与业主联系，每季度至少进行一次业主走访，发放《业主满意程度调查表》，对服务质量跟踪调查，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。优质的管理和良好的服务，使用户满意度达到了90%以上。

4、物业服务市场占有份额（市场占有率）

多年来，公司秉承“诚信经营，业主至上”的理念，不断拓展市场份额，创新经营模式，以坚实的品牌形象履行社会责任。为扩大物业管理覆盖范围，提升市场占有率，公司积极参与各级物业管理协会等活动，并投身全国个私协会的建设与发展，依托这两大平台结合网站信息推广立体化推进公司业务。

第三部分 报告结语

“我为人人，人人为我”，在近 10 年成长与奋进的道路上，鑫江物业深感道义在心，责任在肩。在今后的发展中，我们将坚持企业公民责任和环境友好的理念，对员工负责、对企业负责、对社会负责，夯实质量诚信基础，走质量效益之路，朝着发展循环经济、做“绿色城市美容”的倡导者和践行者，打造中国一流的物业管理服务提供商的目标荣光前行。