附件三

## 物业管理“微创新”案例征集实施方案

根据《关于开展“回望奋斗路 启航新征程”物业管理改革发展40周年庆祝活动的通知》，现制定物业管理“微创新”案例征集活动实施方案，有关事项通知如下：

**一、案例征集内容**

本次征集的物业服务企业“微创新”案例主要指企业通过经营思路、管理方式、技术手段、服务措施等方面的微改进、微创新，切实解决企业在实际管理和服务过程中的小痛点、小难点等具体问题，取得明显作用和效果的经验和举措。

“微创新”案例类型主要分为：技术微创新、服务微创新、模式微创新。具体包括物业环境管理类、公共秩序维护类、客户服务类、工程管理类、安全管理类、节能环保类、人才建设类等方面。（附表1）

**二、案例征集要求**

（一）原创性。案例来源于企业管理和服务一线的真实实践，经独立思考首先创作或创造而非抄袭或模仿。

（二）低成本。案例不涉及大规模资金投入的项目，聚焦在微改进措施，经过1年以上时间的实践检验且具有较明显的作用和效果。

（三）推广性。案例可操作性强，具有参考、借鉴价值和意义，模式便于复制推广应用。

**三、案例申报方式**

（一）“微创新”面向全行业公开征集，企业可根据自身情况选择相应类别进行案例申报。

（二）申报企业可申报多个“微创新”案例，案例类型和案例范围选择个数不限。按要求填写《物业服务企业“微创新”案例申报表》（附表2），并附相关材料。

（三）请于5月31日前将加盖公章的pdf版和word版材料以“申报企业+案例名称”的方式命名，发送至指定邮箱lijing@ecpmi.org.cn（不需要提交纸质材料）。

**四、案例成果展示**

协会秘书处组织行业专家从案例的原创性、低成本、推广性等维度进行甄选，对优秀案例进行展示、宣传和推广。

（一）甄选出优秀物业管理“微创新”案例名单；

（二）编撰出版《物业管理“微创新”案例集》；

（三）优秀“微创新”案例纳入物业管理行业40周年成就展。

**五、联系方式**

中国物协秘书处

联系人：李 静、赵一飞

电 话：010-88083221、88082258

邮 箱：lijing@ecpmi.org.cn

附表1

**物业管理“微创新”案例征集类型**

|  |  |
| --- | --- |
| **门类** | **内容** |
| 技术微创新 | 主要指技术在服务过程中的应用，在提升服务质量中技术层面的改良或是一个细微点上的突破，或是已有技术在不同层面的应用。从而增加服务产品的功能性、便捷性等方面的改进和完善。 |
| 服务微创新 | 主要指服务内容、服务形式等方面实现新的改进、突破，从而能够满足用户需求，具有独特的用户体验上的创新。 |
| 模式微创新 | 通过引入新的商业模式，或在原有盈利模式的基础上进行改善和升级，从而给客户带来全新独特的体验和感受。 |

**物业管理“微创新”案例征集范围**

|  |  |
| --- | --- |
| **门类** | **内容** |
| 物业环境管理类 | 卫生清洁、有害生物防治、物业绿化养护等 |
| 公共秩序维护类 | 秩序维护、公共安全防范、消防管理、车辆管理、公共秩序风险管控等 |
| 客户服务类 | 服务体系、客户沟通、关系维护、客户意见处理、满意度提升等 |
| 工程管理类 | 设施设备管理、房屋本体维护、特种作业等 |
| 安全管理类 | 突发事件、应急处置等 |
| 节能环保类 | 节能减排、垃圾分类、资源再生利用等 |
| 人才建设类 | 人才培养、激励机制、管理模式等 |

附表2

**物业管理“微创新”案例征集表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **申报单位名称**  **（盖章）** |  | | |
| **申报负责人** |  | **职务** |  |
| **手机** |  | **邮箱** |  |
| **案例类型** | □技术微创新 □服务微创新 □模式微创新 | | |
| **案例所属范围** |  | | |
| **投入成本** |  | | |
| **应用场景**  （200字以内） |  | | |
| **解决问题及措施**  （简要说明微创新解决的具体问题和措施，500字以内） |  | | |
| **取得成效**  （经济或社会效益、业主的满意度等，200字以内） |  | | |
| **单位意见** | **案例符合征集要求，同意上报。**  公章  年 月 日 | | |

**备注：**微创新图片证明材料或专利证书扫描件等请随征集表一同报送。