

ICS 03.080
A12

T/SPM

上海市团体标准

T/SPM002—2024

上海市物业管理行业优秀个人、优秀集体
评定要求

Evaluation Requirements for Outstanding Individuals and Outstanding
Collectives in Shanghai Property Management Industry

2024-11-01 发布

2024-12-01 实施

上海市物业管理行业协会 发布

目 次

前言	3
1 范围	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
3.1 会员单位.....	4
3.2 服务团队.....	4
3.3 优秀个人.....	4
4 基本原则.....	5
5 申报评定要求.....	5
5.1 优秀会员单位.....	5
5.2 优秀团队.....	5
5.3 优秀个人.....	5
6 申报评定.....	5
6.1 准予申报要求.....	5
6.2 不予申报情形.....	6
7 评定机构.....	6
8 评定结果.....	6

SPM®

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由上海市物业管理行业协会提出。

本文件由上海市物业管理行业协会标准化工作委员会归口。

本文件起草单位：上海市物业管理行业协会、上海明华智慧城市运营管理有限公司、上海科瑞物业管理发展有限公司、上海上实物业管理有限公司、上海古北物业管理集团（筹）

本文件主要起草人：周宏伟、潘国强、李涛、高清廉、李志桦、苗琳琳、盛昊飞、黄雪婷、沈宏庆、李奕、薛峥嵘、周波、陆建军、王华

SPM®

上海市物业管理行业优秀个人、优秀集体评定要求

1 范围

本文件规定了上海市物业管理优秀个人、优秀集体评定的总要求、评定方式和评定标准。

本文件适用于上海市物业管理行业协会会员单位、代表处（专业委员会）对优秀企业、优秀团队、优秀个人的评定工作。

2 规范性引用文件

《上海市住宅物业管理规定》

《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》

《上海市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则》

3 术语和定义

3.1 会员单位

按时缴清上海市物业管理行业协会会费的企业。

3.2 服务团队

物业服务项目的项目班组、服务窗口；物业服务企业的职能部门、专业团队。

3.3 优秀个人

在各项专业条线工作中成绩突出的主要负责人、从业人员。

4 基本要求

4.1 申报主体必须是上海市物业管理行业协会会员单位及其在上海行政区域内所管理服务的项目、个人。

4.2 按时缴纳会费、无政府行政处罚和企业诚信记分

5 申报评定要求

5.1 优秀会员单位

a) 优秀会员单位

按年度评定，且严格遵守行业自律公约，积极参加协会诚信承诺等活动，社会信誉度好。积极参加协会开展的各项活动，并有良好表现；企业经营管理和业绩良好；评定年度无重大投诉和媒体曝光事件。

b) 专项工作先进企业

按实际工作评定，且积极完成协会各项专项工作的推进，组织落实完成度高，专项工作

成绩突出。

5.2 优秀服务团队

服务本市物业项目的项目班组、服务窗口；主要负责人政治责任心强，率先垂范，主动作为，勇于担当；物业服务企业的职能部门（专业团队）心齐风正、团结协作，党团骨干积极带头亮身份、亮承诺、见成效，先锋模范作用好；创新能力强，服务管理优，社会口碑佳，两个效益好，工作业绩突出，具有示范带动作用，人数在 3-20 人之间。劳模工作室、大师或技师工作室、创新团队等集体可优先推荐。

5.3 优秀个人

工作认真、业务能力强、服务质量好；学习刻苦、爱岗敬业、思想品德好；个人无诚信记分及其他不良信用行为信息。申报前一年内本人无失信记分、无责任事故、无有效投诉和媒体曝光事件。

5.3.1 综合类

5.3.1.1 优秀经理

企业职能部门、物业服务项目及条线主要负责人，包括部门经理、项目经理、条线经理等。具备一定的任职能力、担任现职二年以上，服务规范、热情周到、沟通有效、用户满意率高；遵纪守法、廉洁自律、见义勇为、开拓创新、优质服务、业主满意率高，在各条线竞赛考核中名列前茅，无扣分和不良记录的；

5.3.1.2 优秀服务能手

物业服务企业或服务项目中从事某一项具体事务实际操作、工作成绩突出的，且在本岗位工作满一年的从业人员，包括职能部门员工、项目客服接待、维修、保安、保洁、绿化养护等从业人员。

5.3.2 专项类

5.3.2.1 协会工作先进个人

各代表处（专业委员会）专、兼职人员、协会聘请的专家和会员单位推荐的人员。热爱协会工作，热心为会员单位服务，遵纪守法，工作积极，成绩显著。

5.3.2.2 专项条线先进个人

按照协会各专项条线的工作要求进行综合评定。

6 申报程序

6.1 准予申报要求

6.1.1 优秀会员单位由各代表处（专业委员会）和协会秘书处各部门推荐，经协会秘书处审

核通过、网上公示；

6.1.5 优秀服务团队按照企业自愿申报；协会各代表处（专业委员会）按照评选条件对汇总的推荐材料进行审查，初步筛选出拟上报推荐人选。

6.1.2 优秀个人由代表处（专业委员会）和协会秘书处各部门推荐，经协会秘书处审核通过、网上公示；

6.2 不予申报情形

申报项目（个人、团队）所在物业服务企业被失信行为记分 9 分以上并在有效期内的。

7 评定机构

上海市物业管理行业协会秘书处。

8 评定结果

优秀个人和集体的称号有效期一般为 1 年；专项类先进个人（集体）有效期根据具体情况确定。

