

陆家嘴物业

服务案例

200

● 上海陆家嘴物业管理有限公司著

LUJIAZUI
WUYE
FUWU ANLI
200

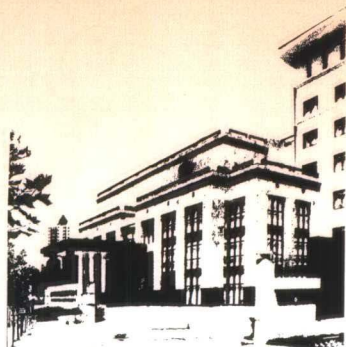
Shanghai Lujiazui Wuyeguanli Youxiangongsi

上海遠東出版社

陆家嘴物业

服务案例

200



● 上海陆家嘴物业管理有限公司著

江苏工业学院图书馆
藏书章

FUWU ANLI
200

Shanghai Lujiazui Wuyeguanli Youxiangongsi

上海遠東出版社

陆家嘴物业服务案例 200

著 者 / 上海陆家嘴物业管理有限公司

责任编辑 / 马 赛

装帧设计 / 范峤青

版式设计 / 李如琬

责任制作 / 晏恒全

责任校对 / 周国信

出 版 / 上海远东出版社

(200336) 中国上海市仙霞路 357 号

<http://www.ydbook.com>

发 行 / 新华书店上海发行所

上海远东出版社

制 版 / 南京展望文化发展有限公司

印 刷 / 上海望新印刷厂

装 订 / 上海望新印刷厂

版 次 / 2003 年 7 月第 1 版

印 次 / 2003 年 7 月第 1 次印刷

开 本 / 850×1168 1/16

字 数 / 513 千字

印 张 / 17.75

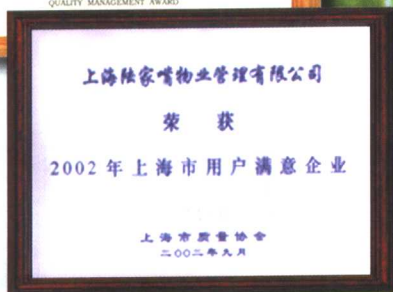
插 页 / 16

印 数 / 1—3 100

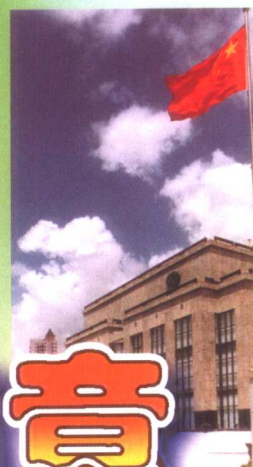
ISBN 7—80661—820—1

F·172 定价:180.00 元

企业档案工作目标管理
国家一级
国家档案局颁发



陆家嘴物业 让您更满意



首发式

创新

——迎来跨越式发展



◆“公开出版企业标准的目的是为了接受社会监督，自我加压、提高服务质量。”公司总经理翁国强在接受媒体采访时如是说。



◆ 2002年5月，公司创办全国第一家“96916”物业服务信息平台，业户成了最大的受益者。



◆ 公司实行“物业管理和物业服务分离”后，调动了员工的主观能动性，提高了员工的服务技能，企业的服务资源得以共享。

◆ 近年来，公司管理楼盘的面积不断刷新、地域不断扩大、科技含量不断增高、服务的认识不断加深。这是创新所带来的结果。

★ 东华大厦



★ 浙江绍兴水木清华



★ 明城花苑



★ 万里城



★ 绍兴火车站综合楼



★ 浦东新区公安局



★ 江阴丽都城市花园



★ 桃花源田庄



★ 杭州临平碧天家园



★ 上海新国际博览中心



★ 无锡新世纪花园





岳尊贤

序

《陆家嘴物业服务案例 200》是上海陆家嘴物业管理有限公司继 2002 年出版《物业管理运作实务》和《陆家嘴物业企业标准》以后,推出的又一本物业管理专业书籍,对此我感到由衷的高兴。一家物业管理公司在一年内,依靠企业员工集体的智慧连续出版了三本不同类型的专业书籍,是一件非常不容易的事。如果没有与时俱进、奋发向上的精神,没有一支专业、敬业的团队,没有让全社会来检验和评判的胸襟,是不可能做到的。

物业管理是一个服务行业,它的经营和服务是系统的、科学的、充满人情味的,是一个既涉及自然科学又涉及社会科学乃至心理学、行为科学的广泛领域的行业。物业管理其表现形式是服务,它体现的却是一种以人为本的理念。这种理念通过倡导和传播,能够实现其巨大的价值。国内外先进物业管理企业的经验告诉我们,现代物业的竞争就是理念的竞争,这是因为“企业理念的交流与传播将成为衡量企业成功的决定性尺度”(〔美〕杜纳·伊·科耐普《品牌智慧·序》企业管理出版社 2001 年)。《陆家嘴物业服务案例 200》是以该公司所倡导的“保姆”理念为基础,依据物业管理的政策法规和行业的规范标准,运用物业管理的技术、技巧和艺术解决物业管理的各类问题。通过“案例概述”和“案例分析”相结合的形式,将他

们近几年来实践中的经验和教训，上升到理性层面上来认识的结晶。它试图让读者从物业服务的一个个案例中，从深层次了解物业管理和服务的内涵以及服务理念的魅力。

当前是传统物业管理向现代物业管理转轨的时期，更是物业服务新观念新思想不断涌现的时期。它需要我们的物业管理企业倡导和传播符合时代特征、具有企业个性的物业服务理念，以新的理念来规范服务、指导工作，只有这样物业管理行业才会不断发展壮大。从这个意义上说，《陆家嘴物业服务案例 200》的出版，不仅是陆家嘴物业管理有限公司的一件大事，也是上海乃至全国物业行业一件值得庆贺的事。

在上海物业管理行业中，大凡优秀的企业，都善于把实践经验上升到理论，并由理论再去指导实践，即遵循实践——认识——再实践——再认识，循环往复、螺旋式上升的规律，以推动企业的不断发展。我相信，只要我们物业管理企业的从业人员与时俱进，勇于实践，善于总结，既努力发扬自己的优势，又虚心学习别人的成功经验，取长补短，切磋琢磨，一定能使我们的物业管理行业在适应时代和满足人民群众的需求方面取得长足的进步，作出更加灿烂辉煌的业绩！

上海市物业管理协会会长

岳尊贤

2003年5月20日



康慧军

“特殊部队”的誓言

上海陆家嘴物业管理有限公司继2002年出版了《物业管理运作实务》和《陆家嘴物业企业标准》后，又出版了《陆家嘴物业服务案例200》。一个物业公司在短短的一年时间，依靠自己的力量编写出版了三本物业管理专业书籍，这在中国物业管理行业中绝无仅有。这是他们勇于实践、善于总结、探求真理的结果，更是他们自我加压、不断创新、追求卓越之使然。

物业管理从来没有像今天这样受人关注，从社会舆论到人们茶余饭后，物业管理都是热门话题。人们期望物业公司能够成为一支提供优质、满意的服务，营造安全、舒适、有序的环境，为业户排忧解难、为生活增添亮点的“特殊部队”。而《陆家嘴物业服务案例200》正是陆家嘴物业管理公司以他们自己的方式，发出的“特殊部队”的誓言。

近几年来，物业管理队伍发展之快出乎人们的意料，但人们对物业服务的质量却颇有微词。这是从业人员对物业服务究竟应该“为什么做、做什么、怎么做”认识不足所致，正如上海市委书记陈良宇同志在今年上海举行的“两会”上所指出的：“现在的物业管理就像一锅‘夹生饭’，许多物业公司由房管所‘翻牌’而来，人还是原来的人，机制还是原来的机制，‘牌子’变了，脑子未变，还未形成从市场上‘抢饭碗’的机制，仍习惯于‘排排坐、吃果果’公司

质量、方式、经营方式等群众自然不会满意。”这番话抓住了当前物业服务的症结，提出了物业服务的发展方向。

如何改变这一局面，使物业公司成为能够满足广大业户各类需求的“特殊部队”，这是摆在我们面前的一项重要课题。人们对物业服务的期待、物业公司的自身发展都迫切要求从业人员做好这一课题。上海陆家嘴物业管理有限公司无疑走在了前例。

《物业管理运作实务》是从物业管理的纵向发展和横向比较，阐述了物业服务究竟应该“做什么”，《陆家嘴物业企业标准》是将该公司十年积累的经验，根据企业理念，结合有关法律法规以及国际质量、安全、环保体系标准，明确了物业服务应该“怎么做”。而《陆家嘴物业服务案例200》，则是以该公司近几年来物业服务实践中的典型事例为基础，从理论的高度加以阐述，并举一反三，指导将来的工作。《案例》不是简单地告诉读者应该做什么，怎么做，而是试图从物业服务的原理中让读者不仅“知其然”，还要“知其所以然”。从这个意义上说，《案例》既是《物业管理运作实务》、《陆家嘴物业企业标准》的姐妹篇，又是对前者的提升，更是“保姆”理念的生动、准确的体现。所以《案例》的发表，对陆家嘴物业公司具有特殊的意义，对其他物业公司也具有普遍的借鉴意义。

同一案例，理念不同会产生不同的结论。《服务案例》的分析部分完全是以陆家嘴物业公司所倡导的“保姆”理念为基调的。把物业公司定位为“保姆”，客观上是由物业公司的内涵所决定的，主观上是反映了物业公司追求的一种境界，这种境界就是把服务对象当成自己的主人，用优质的服务和诚恳的态度感化人，把满足和超越业主的需求当成物业公司的奋斗目标。正是在这一理念的感召下，上海陆家嘴物业管理有限公司近几年取得了跨越式的发展。

在《服务案例》中我们可以看到许多物业服务人员所表现出来的真诚的态度、高超的技能、严谨的作风、崇高的境界。这正是我们的社会所提倡的时代精神，也正是上海陆家嘴物业管理有限公司这支“特殊部队”的誓言。

上海陆家嘴（集团）有限公司总经理

傅基军

2003年5月20日

《陆家嘴物业服务案例 200》编撰人员名单

顾 问 谢家瑾 李德润 徐俊达 王玉平 张 年 王国栋 岳尊贤

编 委 会 主 任 康慧军

编 委 会 副 主 任 张文雅

编 委 钱稼宏 严 军 钮廷楷 翁国强 黄淼红 孙 杰 陈 前 陈国浩

主 编 翁国强

编辑顾问 张炳元（特邀）

执行编辑 瞿学泽

参与编写人员（按姓氏笔划排列）

丁晓静	丁斌汇	王 铭	王 强	王 慧	王巨运	王吉祥	王亚东	王安心	王丽莉
王勇芝	王健华	王德春	韦群东	毛祖林	毛培华	卢 敬	卢华国	卢俊亮	叶培德
史国卿	印仁群	冯伟礼	吕庆华	朱乃朗	朱才喜	朱伟忠	朱延河	朱秋林	朱继丰
伏如山	华元龙	华伟庆	伊卫娜	刘 萍	刘 澜	刘汉明	刘亚东	刘华康	刘君蔚
刘建东	刘根海	刘葆中	祁卫华	许玉彪	孙东红	孙宇明	孙家俊	孙碧敏	杨 晟
杨志令	杨继勇	苏 筠	李 勇	李 莉	李 峰	李 敏	李 强	李书萍	李克铮
李金华	李金良	李素珍	李海华	李朝辉	严文良	严宝根	吴 铮	吴 敏	邱 颀
何海根	余祖红	沙爱萍	沈汉昌	沈强华	宋 琦	宋国平	张 苏	张 荣	张云忠
张中锦	张玉祥	张乐毅	张财根	张建铭	张春燕	张菊珍	张新海	陆亚仙	陆宜伟
陆荣根	陆善敏	陈 冰	陈 前(女)	陈 昶	陈 萍	陈世贤	陈羽川	陈国喜	陈国显
陈顺金	陈菊梅	陈毅刚	邵雨芬	邵懿子	林凡迅	茆晓萍	范邦利	范金菊	欧阳仲康
岳一明	周正芳	周爱迪	庞 声	郑 强	郑国明	孟志佩	胡 晔	胡昌庭	胡佩中
侯卫星	侯伏峰	施丽苹	施雪亮	姚 军	袁国栋	袁振中	贾振一	顾伟文	顾华东
顾康平	钱莉萍	倪梅芳	徐 伟	徐 强	徐小平	徐质元	徐宪安	徐逸伟	徐锡南
殷红梅	殷锡荣	翁明鉴	高 力	高奇芬	栾 枝	栾兆斌	唐伟庆	唐建平	唐建新
凌 青	凌 潼	陶民忠	桑文珍	黄虎清	黄明华	黄国粹	黄春山	黄美华	黄敏慧
黄德虎	黄耀海	曹光琴	曹宏祥	曹建华	龚敏强	彭桂梅	韩 伟	韩文祥	葛齐云
董 颖	董毅亮	喻孝琪	傅 敏	傅 磊	储 亮	甄觉如	詹倍喆	窦士武	蔡雪晴
翟之卿	潘丽华	薛兴和	戴光春	魏爱丽					

图片摄影 王志浩（特邀） 刘貽莘（特邀） 于景亮 叶 导 刘根长 江东晓 吴志忠
肖卫东 费亚民 姚建良



◆住在这里，我放心，这是业主对物业公司真诚服务的回报。



◆承诺的分量重于泰山。



◆人人都是窗口，信息平台小姐肩负着重任。



◆贴心人，是“保姆”服务的境界。



◆特殊的礼仪服务，物业服务的全新概念。



◆“家有困难找物业”是业主对物业公司的褒奖。



◆面对“拳头”恪尽职守，是物业保安职业素质的体现。



◆一双双警惕的眼睛，维系着小区的安全。



◆一张晚报的故事里浸透了物业服务人员的深情。

◆老娘舅做到底，您有事，请找物业公司。



◆驱“鬼”记分明记载着物业服务人员的敬业精神。





◆应急预案中当然包括保安人员搀扶业主到医院看病。



◆时髦女郎向保洁工道歉，体现了“保姆”理念的神奇。



◆从误解到谅解，“保姆”和“主人”不约而同发出了会心的微笑。



◆电网跳闸后,维保人员全面检索,以防不测。



◆“请求”的魅力是“保姆”理念的生动体现。



◆携手共创小区文明商业街,物业公司理当走在前列。



◆自揽的份外事里自有一份真情在其中。

◆住在这里心里踏实，老人们无忧无虑，张开双臂拥抱春天。



◆知错即改是物业从业人员的基本素质。



◆防患于未然是管理的要求，更是业户的需求。



◆大师杯上的“专业保安”向业主致敬。



◆被错怪以后仍然要自我检讨，只有这样才能不断进取。



◆服务没有界限，业主的需求，就是物业公司的追求。

◆他从不说“勿来讪”的背后是刻苦钻研和埋头苦干。

