



高等职业教育物业管理专业规划教材

GAO DENG ZHI YE WU YE GUAN LI ZHUAN YE GUI HUA JIAO CAI

WU YE GUAN LI ZHUAN YE GUI HUA JIAO CAI



物业客户服务及管理

WUYE KEHU FUWU JI GUANLI

主编/潘 蓉



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>



高等职业教育物业管理专业规划教材
GAODENG ZHIYE JIAOYU
WUYE GUANLI ZHUANYE GUIHUA JIAOCAI

物业客户服务及管理

WUYE KEHU FUWU JI GUANLI

主编/潘 蓉

重庆大学出版社

内容提要

本书是高等职业教育物业管理专业规划教材之一,全面系统地介绍了物业客户及管理工作内容。全书共分9个项目,包括客户入住服务、日常客户服务、客户档案管理、社区活动组织与服务、会议服务、康体服务、会所服务、综合经营服务和客户关系管理。本书的编写结合职业教育的最新理念,按照模块教学方法组织教材内容,内容新颖、充实,重点突出实务操作技巧。

本书可作为高等职业技术学院物业管理、房地产管理等专业的教材,同时可供物业管理、房地产管理等从业人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

物业客户服务及管理/潘蓉主编. —重庆:重庆大学出版社,2012.9(2012.12重印)
高等职业教育物业管理专业规划教材
ISBN 978-7-5624-6968-1

I. ①物… II. ①潘… III. ①物业管理—商业服务—
高等职业教育—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第200034号

高等职业教育物业管理专业规划教材 物业客户服务及管理

主 编 潘 蓉

策划编辑:林青山

责任编辑:王 婷 钟祖才 版式设计:黄俊鹏
责任校对:杨长英 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:邓晓益

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编:401331

电话:(023) 88617183 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

四川省内江市兼升印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:17.25 字数:338千

2012年9月第1版 2012年12月第2次印刷

印数:101—3 000

ISBN 978-7-5624-6968-1 定价:31.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

编委会名单

主 任 王青兰

副主任 巫大德 常 剑 王林生 杨洪杰

委 员 (按姓氏笔画为序)

王 强 王开建 宁继昌 刘 勇 刘晓敏

刘文新 张 亚 武智慧 陈庆芳 陈 真

罗纪红 罗渝陵 林 澜 贺云华 荣瑞麟

赵宏家 聂孝仑 徐志国 袁建新 唐光明

温全华 曾祥荣 曾 莉 雷懋成

前言



物业管理已成为我国社会发展最快的行业之一。物业客户服务质量及客户管理水平直接影响到客户对物业管理的满意程度,直接影响到物业管理企业的经营效益。物业客户服务与管理已成为物业管理工作中非常重要的环节之一。

本书的编写结合职业教育的最新理念,按照项目化教学方法组织教材内容,精心选择项目,力求将教师授课内容寓于项目中,内容新颖、充实,重点突出实务操作技巧,使学生能更好地理解物业客户服务及管理基本理论知识、掌握客户服务操作技能、提升客户服务与管理执行能力。

本书由重庆城市管理职业学院潘蓉担任主编,负责编写项目一和项目二及最终的统稿工作;重庆城市管理职业学院王莉编写项目三,江柯编写项目四,雷隽娴编写项目五,李娇编写项目六,罗纪红编写项目七,刘金川编写项目八;重庆房地产职业学院周福亮编写项目九。本书的编写、出版还得到了重庆三峡联大物业管理学院杨洪杰教授、重庆洋世达实业有限公司郭芸总经理及重庆大学出版社的大力支持,在此向他们表示深深的感谢。同时,本书在编写过程中参阅了大量的书籍、资料和文献,在此向其作者表示衷心的感谢。

鉴于编者的理论认识、实践能力有限,书中的缺点和错误在所难免,敬请各位专家和读者批评指正!

编者

2012年4月

目 录



项目一 客户入住服务	1
模块1 客户入住准备工作	1
模块2 客户入住管理	12
项目二 日常客户服务	22
模块1 客户邮件投送管理	22
模块2 客户问询服务	27
模块3 客户报修服务	36
模块4 客户建议、投诉处理	43
模块5 走访与回访	52
项目三 客户档案管理	57
模块1 业主档案管理	57
模块2 档案查询服务	71
项目四 社区活动组织与服务	77
模块1 社区活动策划	77
模块2 社区活动组织实施	88
模块3 社区活动总结	96
项目五 会议服务	100
模块1 会议服务的组织与筹备	100
模块2 会议服务	111
模块3 会议餐饮服务	123
项目六 康体服务	128
模块1 健身房服务	128

模块2 室外体育活动服务·····	136
模块3 娱乐服务·····	145
模块4 社区老年服务·····	149
项目七 会所服务 ·····	154
模块1 中餐服务·····	154
模块2 西餐服务·····	165
模块3 茶艺服务·····	178
模块4 酒吧服务·····	183
项目八 物业综合经营服务 ·····	189
模块1 综合经营服务策划·····	189
模块2 综合经营服务项目的运作·····	203
项目九 客户关系管理 ·····	212
模块1 与客户有效沟通的技巧与程序·····	212
模块2 制订客户关系管理的年度计划·····	219
模块3 客户满意度测评·····	232
模块4 提升客户满意度与忠诚度·····	245
参考文献 ·····	266

项目一 客户入住服务

模块1 客户入住准备工作

一、教学目标

终极目标:认识客户入住服务准备工作。

促成目标:(1)知道入住的资料准备工作内容;

(2)能编写入住通知书;

(3)能编写物业验收单;

(4)能编写收楼须知。

二、工作任务

进行入住前准备工作,为业主入住提供准备工作。

三、能力训练

活动1:入住资料准备

活动目的:按步骤准备入住资料。

参与人数:不限。

活动程序:

- ①统计每位客户应缴纳的物业服务费和其他代收代交、代收代管费用。
- ②准备入住通知书和入住指引,在入住前将入住通知书和入住指引发给业主。
- ③再次核对已经准备好的各项资料。在入住前两个月确定入住时业主需要填写的资料,提前印刷或复印好。表1.1列出了常见的入住资料,不同项目可能有所不同。
- ④将以上资料以及准备交接的配套物品(如钥匙、IC卡)按户装袋。

表 1.1 入住资料列表

序 号	资 料	备 注
1	住宅质量保证书 住宅使用说明书	由开发商提供
2	临时管理规约	一式三份。业主一份,物业服务企业,开发建设单位各持一份
3	业主(住户)资料卡	即业主(住户)档案登记表
4	房屋交付验收表	业主验房时记录问题的表格
5	前期物业管理协议书	一式两份。业主一份,物业服务企业一份
6	委托银行代收款协议	根据项目实际情况,确定是否要该协议
7	业主档案袋	按户数确定印刷数量
8	普通资料袋	按户数确定印刷数量
9	物品领用登记表	
10	钥匙领用登记表	
11	装修申请相关资料	
12	水电气开户资料	与相关公共事业部门,如煤气、有线电视、电话、水电等,确定开户需要办理的手续,获取开户时需要填写的资料和收款收据

活动 2: 拟订入住通知书

活动目的:掌握入住通知书的内容。

参与人数:每人参与。

活动程序:以下是一份入住通知书,请阅读后回答问题。

入住通知书

尊敬的_____先生/女士:

您好!感谢您购买我公司商品房,按照您与我司签署的“北京市商品房现房买卖合同”(以下称“合同”)及补充协议的约定,您所购买的_____的房屋已具备入住条件,现特向您发出入住通知,告知您具体的入住程序、所需交纳的相关费用以及相关注意事项,请您详细阅读此通知书。

一、入住手续办理时间及地点:

①时间 年 月 日至 年 月 日,上午9点至下午3点。为了节省您的

宝贵时间,请您在收到入住通知书后与我司电话预约办理入住手续的具体时间,以便我司组织各部门为您提供优质、周到的服务。入住预约电话:_____。

②地点:_____。

二、所需携带的证件及资料:

①此入住通知单及购房发票原件。

②业主本人身份证原件 & 复印件。

③如委托他人办理房屋入住手续,被委托人还需携带经公证的“业主授权委托书”(格式见附件2)、业主身份证原件、被委托人身份证原件。

④“入住结算确认书”(附件1)。

⑤如果您属于下列情况,除上述资料外,您还需要提供:

a. 外埠人员——暂住证或工作居住证原件 & 复印件4份;

b. 以公司形式购买——单位公章、经年检的企业法人营业执照及副本复印件(加盖公章)、组织机构代码证复印件(加盖公章)、法定代表人身份证及复印件(4份并加盖公章)、授权委托书原件(公司开具并加盖公章)、受托人身份证及复印件(4份并加盖公章)。

注:(1)提供的所有文件和资料请用A4纸复印,请将身份证正反面复印。

(2)您在办理入住时,物业公司将对上述文件进行必要的复印,如您未按要求携带齐全上述文件,而导致入住不能按时办理,开发商及物业公司不承担任何责任。

三、业主所需交纳的费用:

1. 详见入住结算确认书(附件1)。

2. 详见物业收费单(物业公司另行通知)。

四、办理商品房转移登记的通知

①按照房屋买卖合同的约定,我们现向您正式发出商品房转移登记办理的通知,如果您是采取银行按揭支付的部分购房款,或由我司代办的,请您在办理入住前协助我们签署相关文件,并缴纳相关的费用。

②费用包括:购房契税、图表测绘费、产权代办费、产权证印花税(详见附件1《入住结算确认书》)。

③现场签署以下文件:

a. 转移登记代办协议;

b. 房屋所有权转移登记申请表;

c. 转移登记授权委托书。

如因政策原因,届时××区房地局调整转移登记办理流程,所需增加或更改资料,我司将另行通知业主。

五、入住流程(略)

六、其他:

①根据合同及补充协议的约定,如果您未在本通知书规定截止日期之前来办理入住手续,则视为您已接收该房屋,自该截止日期第二天起,该房屋的权利、责任及风险转由您来承担,并将由您承担该房屋的物业管理费等相关费用。

②开发商客户服务热线:_____。

再次感谢您对我们工作的支持和信任,欢迎并期待着您的到来!

顺祝乔迁之喜!

××房地产开发公司

××物业服务企业

年 月 日

问题:你认为入住通知书应包含哪些主要内容?

活动3:拟订收楼须知

活动目的:掌握收楼须知的内容。

参与人数:每人参与。

活动程序:以下是一份收楼须知,请阅读后回答问题。

收楼须知

尊敬的_____客户:

欢迎您成为××××××的新业主!

请您仔细阅读以下入住须知和办理程序,有助您顺利办理入住。

一、请您在通知规定的时间内前来办理入住手续和产证办理手续。逾期未办者,将有可能承担合同中约定的所应承担的法律责任。

二、您来办理入住手续时,请带齐以下资料:

①销售合同原件;

②全部房款收据、契税原件;

③身份证原件(销售合同上所有人员的身份证,未成年者须提供相应户口证明);

④受委托代他人办理的还应提供授权委托书及受托人本人身份证。

三、您办理入住手续时,请同时交付以下款项:

①合同价为_____元,合同面积为_____m²,实测面积为_____m²;

②代收产证费总房款(契税:印花税、领证费等);

③产证代办费;

④6个月物业管理费,计_____元(2011年8月至2012年1月);

- ⑤装修管理服务费:3.5元/m²(建筑面积),计_____元;
 ⑥6个月车位管理费(如有车位),计 180 元(自2011年8月至2012年1月);
 ⑦垃圾处理费(代街道收取):2.5元/月,计 15 元;
 ⑧门禁IC卡工本费40元/张(每户赠送3张,另购按工本费收取)。

以上款项除房款外,请用现金支付。

四、您办理入住手续时,请按以下程序进行:

- ①至入住接待处领取入住流程表;
- ②至合同审核处审核房款,填写房屋交接书,经办人在入住流程表上签字;
- ③至产证办理处交接产证办理资料,填写各项表格,经办人在“入住流程表”上签字;

- ④至财务部结算房款(多退少补),经办人在入住流程表上签字;
- ⑤预交产权证办理费(总房款的1%),为_____元,代办费200元;
- ⑥至物业资料审核处领取资料,经办人与业主在入住流程表上签字;
- ⑦至物业财务处缴交入住费用,经办人在入住流程表上签字;
- ⑧至验房处,在有关人员的陪同下验收房屋,经办人与业主在入住流程表上签字;
- ⑨至钥匙发放处领取钥匙,业主在入住流程表上签字,并交由物业管理部存档。

南京××置业有限公司

上海××物业管理有限公司南京分公司

年 月 日

问题:你认为收楼须知应包含哪些内容?

活动4:拟订业主入住房屋验收单

活动目的:掌握业主入住房屋验收表的内容。

参与人数:每人参与。

活动程序:以下是一份房屋验收表,请阅读后回答问题。

××住宅小区房屋验收单

业主姓名:_____幢_____室

项 目

验收意见

1. 室内墙面、顶棚
2. 室内地坪
3. 进户门及钥匙数量
4. 可视对讲、安防

5. 塑钢门窗

6. 外阳台墙、地面

7. 厨房、卫生间管道地漏、水龙头、止逆阀

8. 用户箱及标识、多媒体;开关、插座通电试验

9. 阳台栏杆

10. 水表、阀门

水表读数:_____

11. 电表

电表读数:_____

12. 天然气

天然气读数:_____

备 注

业主签字:_____

_____年____月____日

问题:你认为房屋验收单(表)应包含哪些内容?你还能设计其他形式的房屋验收单(表)吗?

活动 5:拟订入住方案

活动目的:掌握入住方案的内容。

参与人数:每人参与。

活动程序:以下是一份入住方案,请阅读后回答问题。

× × × × (三期)入住方案

一、入住办理现场的选址

目前有 3 个地址可供考虑,各有利弊:

(1) × × × × 幼儿园

优势:在三期入住现场,房屋验收方便快捷,减少业主等待时间。

劣势:幼儿园属毛坯房交付,如作为入住办理现场至少需进行简单包装,需配备柜式空调机不少于 4 台(可利用业委会空调、保安休息室空调各 1 台),需增加简易洗手间两间。因环境简易与前两次交付有较大反差,有可能引起业主的不满。

(2) × × × × 售楼处

优势:环境舒适,有中央空调,前两次交付均在此进行,流程较顺畅。

劣势:距离三期较远,办理入住人员及业主均要乘车前往,需配车协助人员往返。

(3) × × × × 会所

优势:比较靠近三期,可以利用会所资源,有中央空调。

劣势:场地较小,入住办理高峰时现场可能出现拥挤,需在流程上精心安排。

二、入住办理的时间

①集中办理时间分提前期和集中办理期:

2012 年 月 日至 月 日(天)。

②日常办理时间:

××××物业管理部日常入住办理时间从2012年 月 日直至全部业主入住办理结束。

三、入住办理环境的布置

(1)前提

①如选择××××幼儿园作为入住办理现场,工程部需在7月15日前完成对幼儿园现场的改造,准备好临时使用的空调设备,物业管理部负责安装完成。

②由设计部完成现场入住办理流程图。

(2)外部环境布置

①在办理现场大门口,设立横幅“××××欢迎各位新业主”。

②道路上设立指示牌,指引业主到入住办理现场。

(3)内部环境布置

①办理现场入口设置“吉祥物”标示牌。

②现场四周配以鲜花、盆景加以点缀。

③考虑到是集中办理,入住办理现场人数会很多,无论入住办理现场设在哪个场地均需设置休息区域及等候区域,并制作鲜明的标识系统。

④在入住办理现场道路旁放置展板,内容有:乔迁之函、××××入住办理流程、××××业主入住须知、××××入住收费标准、××××业主装修须知、装修质量自己掌握、家庭防火安全常识、家庭装修安全常识等。

⑤入住办理各岗位名牌放置于办公桌前,工作人员胸前挂入住办理工作挂牌便于与业主沟通。

四、人员配备

①入住领导小组在6月底成立。

②人员配备表如表1.2所示。

③岗位描述:

a. 接待员2名(物业公司1名、地产1名):主要做好业主接待、登记工作,掌握现场秩序使业主能按序办理。

b. 资料审核员4名(物业公司):主要做好各类文表的发放及指导业主填写资料工作。

c. 收款员3名(物业公司):收取入住所需缴纳的物业管理费用及其他费用。

表 1.2 入住办理人员配备表

职能/部门		人 数	责任人	配合部门	备 注
地产公司 (16人)	入住办理现场总协调	1人			协调入住办理流程中各部门配合事宜
	客户服务中心	2名			客户答疑及协调
	营销部	4名			合同审核 办理按揭事务
	地产财务部	4名			其中2人负责开票,2人收款
	工程部	至少2名			1名土建工程师、1名水电工程师
	施工单位	2名	2个项目经理		接整改单
	设计部	1名			设计师
物业公司 (54人)	财务部	3名	物业		开票、收款
	业主接待	2名	地产、物业 各1人		入住流程第一位置
	资料审核发放	4名	物业		核对资料、发放物业文件
	物业 验房	30名	物业		验房人员和小工各15名,两人一组备好验房工具(水桶、水管、带灯头及插头电线)
	钥匙领取	2名	物业		
	维修汇总	2名	物业		
	紧急情况处理	2名	物业、地产 各1人		突发事件及应付媒体
	现场保安	3名	物业		
	现场清洁	2名	物业		
	装修管理	2名	物业		在管理部准备办理装修手续
	管理部留守协调	1名	物业		
	小区内保安、清洁协调	1名	物业		
	小区维修	3名	物业		确保供电、供水正常

d. 钥匙发放员2名(物业公司):主要做好各户钥匙、IC卡的发放及登记工作。

e. 房屋验收人员30名(物业公司):15人负责做好解答业主提出房屋质量问题及陪同业主进行房屋验收工作。15人配合进行房屋验收工作及通水试验,另外,工程部、

设计部还需现场配备水、电工程师、设计人员各一名,主要负责现场解答业主提问,现场协调整改。

f. 验房资料汇总人员 2 名(物业公司): 主要对验房资料进行整理归档, 将《房屋维修单》统一发放至施工单位并督促工程维修进度工作。

g. 保安 3 名、清洁 2 名(物业公司): 主要负责现场秩序的维护及现场的保洁工作。

h. 营销人员 4 名(地产公司): 负责核对资料、产证的代办工作。

i. 财务人员 4 名(地产公司): 负责开票收款工作。

j. 客服人员 2 名(地产公司): 负责答疑

k. 施工单位负责人 1 名(工程部): 主要配合 × × × × 物业管理部发放的《房屋维修单》, 落实维修工作。

l. 应急事件处理人员 2 名(物业公司、地产公司各 1 名): 主要处理入住办理现场的突发事件。

五、入住办理资料准备(略)

六、入住流程图(略)

× × × × 物业服务企业

年 月 日

问题: 你认为入住方案应包含哪些内容?

四、理论知识

1. 入住服务的涵义

入住是指建设单位将已具备使用条件的物业交付给业主并办理相关手续, 同时物业管理单位为业主办办理物业管理事务手续的过程。对业主而言, 入住的内容包括两个方面: 一是物业验收及其相关手续的办理; 二是物业管理有关业务的办理。

2. 入住操作模式

在房地产开发和物业管理实践中, 物业入住的操作模式有多种。第一种形式是以建设单位为主体, 由物业管理单位相配合的作业模式。此模式的核心内容是: 建设单位具体负责向业主移交物业并办理相关手续, 如业主先到建设单位确认相关购房手续、业主身份, 验收物业, 提交办理房产证资料, 开具物业购买正式发票, 逐项验收其名物业的各个部分, 领取钥匙等。在此基础上, 物业管理单位再继续办理物业管理相关手续, 如领取物业管理资料、缴纳相关费用等。

第二种形式是建设单位将入住工作委托给物业管理单位, 由物业管理单位代为办理入住手续。这种情况多出现于物业管理早期介入较深, 建设单位楼盘较多、人力资源不足, 或建设单位与物业管理单位系上下级单位, 以及其他建设单位和物业管理单位协商认为必要的情况。

3. 入住准备工作

入住服务是物业管理单位首次直接面对业主提供相关服务,直接关系到业主对物业管理服务的第一印象。因此,物业管理单位要从各方面做好充分细致的准备,全面有效地保障物业的入住准备工作。

1) 资料准备

(1) 住宅质量保证书及住宅使用说明书

住宅质量保证书及住宅使用说明书由开发公司准备,物业服务企业应跟踪开发公司两书的准备情况。

(2) 入住通知书

入住通知书是建设单位向业主发出的办理入住手续的书面通知。一般而言,包括如下内容:

- ① 物业具体位置。
- ② 物业竣工验收合格以及物业服务企业接管验收合格的情况介绍。
- ③ 准予入住的说明。
- ④ 入住具体时间和办理入住手续的地点。
- ⑤ 委托他人办理入住手续的规定。
- ⑥ 业主入住时需要准备的相关文件和资料。
- ⑦ 其他需要说明的事项。

(3) 物业收楼须知

物业收楼须知(也被称为入住须知)包括的内容有:欢迎词,业主入住需准备携带的资料,入住办理流程,装修办理流程,业主入住时需交纳的费用,业主在验房和装修时的一些小常识和装修常规等。收楼须知的内容既要清楚、明了、详细,又要避免长篇大论,应随入住通知书一并发给业主。

(4) 业主入住房屋验收表

业主入住房屋验收表是记录业主对房屋验收情况的文本,通常以记录表格的形式出现。一般而言,其主要内容包括:

- ① 物业名称、楼号。
- ② 业主、验收人、建设单位代表姓名。
- ③ 验收情况简要描述。
- ④ 物业分项验收情况记录以及水电煤气等的起始读数。
- ⑤ 建设单位和业主的签字确认。
- ⑥ 物业验收存在的问题,有关维修处理的约定等。
- ⑦ 验收时间。
- ⑧ 其他需要约定或注明的事项。

(5) 业主(住户)手册

业主(住户)手册是由物业管理单位编写的,向业主、物业使用人介绍物业基本情