

好来登 CIS 物业管理

The thing industry management

酒卫东 / 著

云南民族出版社

好来登CIS物业管理



好来登物业管理

c=70 m=0 y=100 k=0
c=0 m=20 y=100 k=0



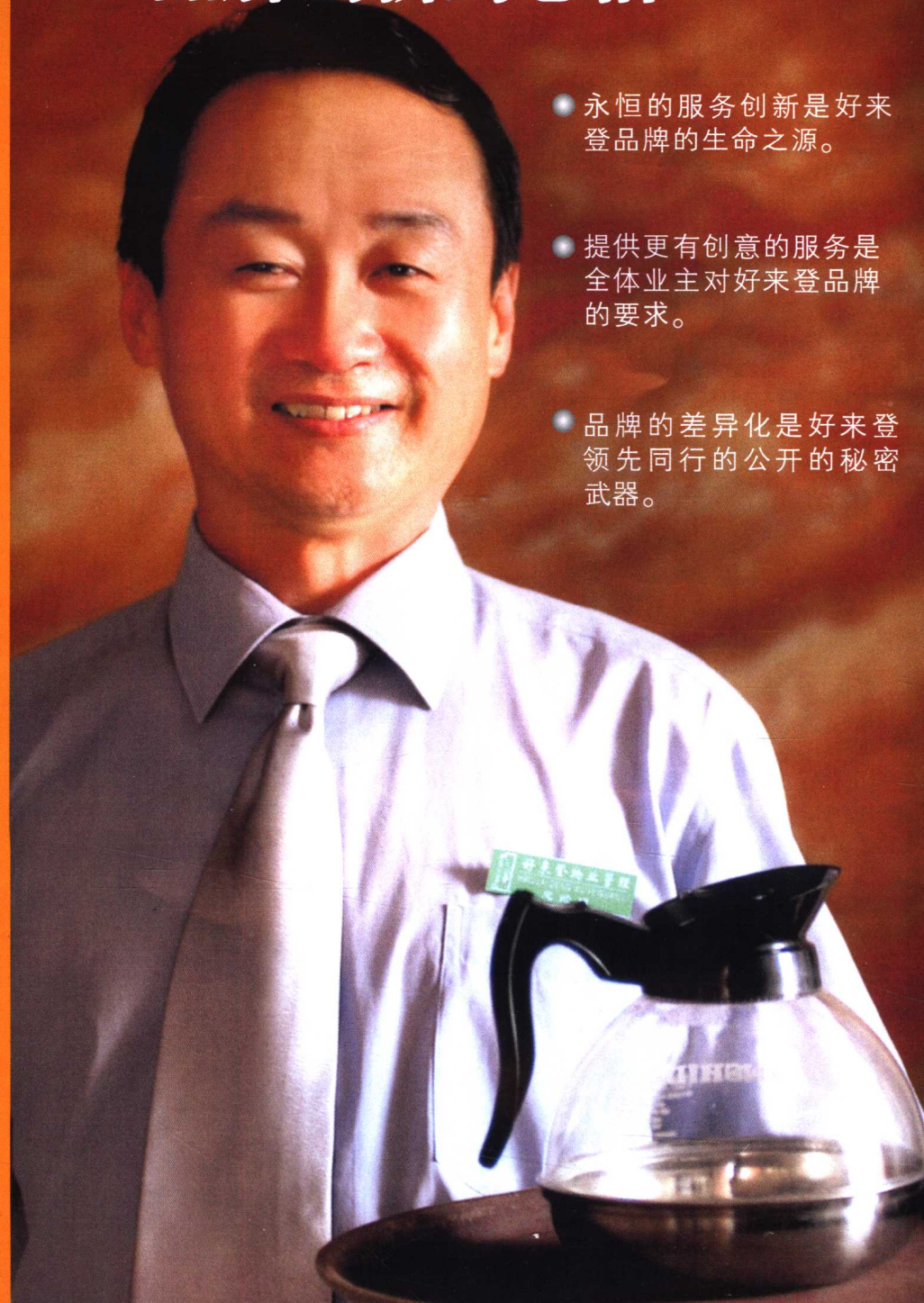


效能管理的体会——

- 一件工作布置下去，如果没有效果检查，等于没有布置这件工作。
- 一分钱虽不起眼，但它在两分钱中的比重却是50%。
- 一分钟对于等待维修的业主来说也将是很漫长的。

品牌创新的感悟——

- 永恒的服务创新是好来登品牌的生命之源。
- 提供更有创意的服务是全体业主对好来登品牌的要求。
- 品牌的差异化是好来登领先同行的公开的秘密武器。



人本管理的 愿景——

● 员工离开公司以后，每年能给公司打个电话，三年以后要求再回公司工作。





让业主带走微笑



HAO LAI DENG





I DEN





一人笑，两人笑，容易。

人人笑，不容易。

一天笑，两天笑，容易。

天天笑，不容易。



**微笑是好来登
品牌上灿烂的光环！**





HAO LAI DENG

程序化
制度化
标准化的结晶



序

一个没有品牌的公司，将被视为无名者，或者沦落成为潜在竞争对手的提供商。

我担任酒店和物业管理公司的 CEO 已整整 14 个年头，在管理这两类服务性企业中，我一直在思考两个问题，一个是酒店和物管定位什么样的品牌，另一个是用什么作为酒店和物管品牌的载体。1996 年在上海读书，一位教授讲述的当代工业社会“最时髦的竞争战略”——CIS 形象识别系统，深深的吸引了我。

不论是一星级酒店还是五星级酒店，也不论是低端物业服务还是高端物业服务，讲得最多的两个字，然而也是做得最差的两字就是“微笑”。目前的服务，规范性、科学性、技术性不应该存在什么大的问题，缺的就是服务员脸上的灿烂的微笑。国际 CIS 企业形象识别系统，它帮助企业树立企业形象和产品形象，提高消费者对企业的认知程度，从而达到构建企业品牌，提高企业核心竞争力的最终目的。导入 CIS 形象识别系统作为载体来塑造服务行业的“微笑品牌”，是我在酒店管理和物业管理中的一个成功的尝试。

好来登 CIS 系统是由 MI（公司理念识别）、BI（公司行为识别）、VI（公司视觉识别）三个部分构成。理念识别好比一个人的大脑，指挥着全身的行动；行为识别好比一个人的四肢，在大脑的支配下完成各种操作；视觉识别好比一个人的五官，让人们去品貌评说。

关于企业理念，在 21 世纪的今天已不是什么新鲜话题，各个企业或多或少都有自己的理念。河南索克物管公司提出的“健康办公愉快办公”理念，如家经济型酒店的“简捷、高效”理念，比尔·盖茨的“无纸化办公”理念等，都是现代理念的经典之作。好来登物业管理公司从构建理念体系的角度总结出一套以微笑为主线的两级理念体系（MI）。一级理念为公司理念，

由六个部分组成。管理方针：秉承诚信第一，业主至上，法律为本。奉献标准管理，微笑服务，健康文化。共创舒适环境，优良秩序，和谐社区；经营理念：让微笑留在业主心中；服务业主品牌：舒适环境+微笑魅力+健康文化=公司品牌；服务员工品牌：竞争环境+微笑文化+人本管理=员工之家；员工准则：用心和微笑服务于自己的朋友；座右铭：今天业主微笑了吗。根据一级理念的精神，公司针对各个部门的工作性质，从部门管理理念、部门行为规范和部门口号三个方面确立了第二级理念。

在两级理念的指导下，公司从人员素质、岗位职责、工作制度、操作程序、质量标准、检查考评等方面设计了各个部门、每个岗位的行为识别系统（BI），使员工在服务过程中的言、行、举、止既做到了有章可循、有据可依、优质受奖、劣质受罚，又体现了科学性、技术性和规范性。

在确定公司视觉识别（VI）系统时，我们一方面按照CIS的国际模式设计了公司标志、标准字体、标准色彩以及员工制服、工号牌等形象标识，另一方面，我们颇有创意的抓住微笑这个主题，从礼仪入手，在“微笑文化”上作了一番文章，我们创作了好来登员工之歌《让业主留住微笑》，用歌声鼓舞员工的服务激情；我们实施了“微笑工程”，通过微笑三要素、服务四性、接待五不说、见面六字敬语、人人争做七大员等活动，让住宅业主和办公楼主人充分感受微笑的魅力，为呆板的操作注入了生命的活力。

完成这本书，我和我的同事们废寝忘食，起早贪黑整整辛苦了一年，为什么？因为我们是职业经理人，因为我们深知：

永恒的服务创新是我们企业品牌的生命之源；

提供更有创意的服务是全体业主对我们品牌的要求；

品牌的差异化是我们企业领先同行的公开的秘密武器。



2005年11月6日于昆明

让朋友留住微笑

(好来登物管公司员工之歌)

1 = bB $\frac{4}{4}$

亲切、活泼地

酒卫东 词

向美庆 曲

0 ($\dot{1} \underline{\dot{2} \dot{3} \dot{4}}$ | $\underline{\dot{5} \dot{5} \dot{5} \dot{5}} \underline{\dot{3} \dot{5}} \underline{0 \dot{5} \dot{5}} \underline{\dot{3} \dot{5}}$ | $\dot{4} 0 \underline{0 \dot{2}} \underline{0 \dot{2} \dot{2}} 7 6$ |

$\underline{\dot{2} \dot{2} \dot{2} \dot{2}} \underline{\dot{1} \dot{2}} \underline{0 \dot{2} \dot{2}} \underline{\dot{3} \dot{4}} \quad \underline{\dot{5} \dot{5} \dot{5}} \underline{\dot{5} \dot{5}} \underline{0 \dot{5}} \underline{\dot{5} 0}$) $\dot{3} \cdot \underline{\dot{2}} \dot{1} -$ |

微 笑，
微 笑，

$\dot{3} \cdot \underline{\dot{2}} \dot{1} -$ | $5 \dot{1} \dot{3} \underline{\dot{3} \cdot \dot{3}}$ | $\dot{4} \cdot \underline{\dot{3}} \dot{2} -$ | $\underline{\dot{2} \cdot \dot{1}} 7 -$ |

微 笑， 员 工 无 声 的 礼 貌， 微 笑，
微 笑， 朋 友 忘 记 了 疲 劳， 微 笑，

$\underline{\dot{2} \cdot \dot{1}} 7 -$ | $5 \underline{\dot{5} \dot{5}} \dot{1} \underline{\dot{3} \dot{4}}$ | $\dot{5} - \dot{2} -$ | $5 - \dot{2} -$ |

微 笑， 好 来 登 品 牌 的 光 环 在 闪
微 笑， 好 来 登 到 处 都 充 满 欢

$\dot{1} - - -$ | $\underline{\dot{3} \dot{4} \dot{5} \dot{3}}$ | $\dot{1} - - \dot{3}$ | $\underline{\dot{1} \dot{1}} \underline{\dot{7} \dot{6}}$ |

耀。 像 北 斗 把 员 工 引
笑。 像 春 风 把 朋 友 环

$5 - - -$ | $6 - - \dot{4}$ | $\dot{2} - - 6$ | $7 \dot{7} \underline{\dot{6} \dot{5}}$ |

导， 像 红 霞 把 员 工 映
绕， 像 阳 光 把 朋 友 照

$\dot{3}$ - - - | 5 - - $\dot{3}$ | $\dot{1}$ - - $\dot{3}$ | $\dot{2}$ $\dot{2}$ $\dot{2}$ $\dot{1}$ $\dot{2}$ $\dot{3}$ |
 照， 它 是 文明素 质的
 耀， 它 是 拨动心 弦的

$\dot{2}$ - 6 - | $7.$ $\underline{7}$ 7 $\dot{1}$ | $\dot{2}$ - $5.$ 5 | 4 - $\dot{3}$ $\dot{2}$ |
 结 晶， 它 是 我 们 奉 献 的 无 价
 巧 手， 它 是 沟 通 情 感 的 彩 虹

$\dot{1}$ - - - || $\dot{3}$ - - $\dot{2}$ | $\dot{1}$ $\underline{3}$ $\underline{4}$ 5 $\underline{5.5}$ | 6 $\underline{6.6}$ $\underline{7.7}$ $\dot{1}$ |
 宝。 光 临 好 来 登， 我 们 用 微 笑 把 您 拥
 桥。

6 - - - | 5 - - 5 | $6.$ $\underline{7}$ $\dot{1}$ $\dot{2}$ | $\underline{\dot{3}.\dot{3}}$ $\underline{\dot{3}.\dot{3}}$ $\dot{3}$ $\dot{1}$ |
 抱， 感 受 好 来 登， 请 留 住 我 们 的 微

$\dot{2}$ - - - | $\dot{3}$ - - $\dot{2}$ | $\dot{1}$ $\underline{3}$ $\underline{4}$ 5 $\underline{5.5}$ | 6 $\underline{6.6}$ $\underline{7.7}$ $\dot{1}$ |
 笑。 光 临 好 来 登， 我 们 用 微 笑 把 您 拥

6 - - - | 5 - - 6 | $7.$ $\dot{1}$ $\dot{2}$ $\vee$ 5 | $\underline{\dot{2}.\dot{2}}$ $\underline{\dot{2}.\dot{2}}$ $\dot{2}$ $\dot{2}$ - |
 抱， 感 受 好 来 登， 请 留 住 我 们

4 - $\dot{3}.$ $\dot{1}$ | $\dot{2}$ - - $\dot{1}$ | $\dot{1}$ - - - |
 灿 烂 的 微 笑。

4 - $\dot{3}.$ $\dot{1}$ | $\dot{2}$ - $\dot{5}$ - | $\dot{5}$ - - | $\dot{1}$ - - | $\dot{1}$ - - | $\dot{1}$ 000 |
 灿 烂 的 微 笑。

目 录

MI

好来登理念识别

第一章 公司理念识别	2
一 公司管理方针	2
二 经营理念	2
三 服务业主理念	2
四 服务员工理念	2
五 员工行为准则	2
六 座右铭	2
七 一个品牌：微笑	3
八 二个服务：规范服务 文化服务	4
九 三大机制：竞争 激励 淘汰	5
十 四个责任：股东 业主 员工 社会	6
十一 五个更好：微笑 服务 效益 管理 机制	7
十二 做一个品德高尚的有价值的人	8
十三 破坏公司价值的同时也在破坏自身的价值	9
十四 果断、勇敢、坚决地同破坏价值的行为作斗争	10
十五 明确理念的关键在于行动的落实	11
十六 员工第一 业主至上	12
十七 个人价值	13
十八 好来登人的信念	14

十九	垂直指挥 层次管理	15
二十	组织结构的扁平化设置	16
二十一	三道警戒线	17
二十二	管理最可怕的是规章制度不废止也不执行	18
二十三	用人规则	19
二十四	激励机制	20
二十五	100-1=0	21
第二章	部门理念识别	22
一	总经理室 (人事部)	22
	管理理念	22
	行为规范	22
	口 号	22
二	保洁服务部	23
	管理理念	23
	行为规范	23
	口 号	23
三	保安部	24
	管理理念	24
	行为规范	24
	口 号	24
四	维修部	25
	管理理念	25
	行为规范	25
	口 号	25
五	膳宿中心	26
	管理理念	26
	行为规范	26
	口 号	26
六	财务部	27
	管理理念	27
	行为规范	27
	口 号	27

BI

好来登行为识别

第一编 办公室（人事部）管理

第一章	办公室（人事部）岗位职责 ·····	29
第一节	办公室（人事部）组织结构和工作任务 ·····	29
一	组织结构·····	29
二	办公室（人事部）理念体系·····	30
三	办公室（人事部）工作任务·····	30
第二节	办公室（人事部）岗位职责及素质要求 ·····	31
一	总经理岗位职责·····	31
二	办公室主任岗位职责·····	33
三	综合秘书岗位职责·····	34
第二章	办公室工作制度 ·····	35
第一节	会议制度 ·····	35
一	部门经理午会制度·····	35
二	员工大会制度·····	37
三	管理质量分析会制度·····	37
四	紧急会议制度·····	38
第二节	公文处理制度 ·····	39
一	外来公文·····	39
二	公司发文·····	39
三	公司文件分类·····	39
四	公司文件行文格式·····	40

第三节	行政办公管理制度	43
一	公文的日常管理制度	43
二	公司印章使用和保管制度	43
三	代表公司外出参加会议活动的规定	44
四	公司调研信息工作制度	44
第三章	员工守则及奖惩制度	45
第一节	好来登物业管理公司员工守则	45
一	总则	46
二	忠于职守	46
三	工作态度	46
四	仪表仪容	47
五	电话接听	47
六	言谈举止	48
七	投诉处理	48
八	服从上司	48
九	上、下班及签到	49
十	工号牌管理	49
十一	节能降耗爱护公物	49
十二	拾金不昧	50
十三	员工就餐管理	50
十四	员工宿舍管理	50
十五	员工投诉维权和合理化建议	51
十六	保密规定	51
第二节	好来登物管公司员工“八看望”制度	51
一	员工生日看望制度	51
二	员工生病看望制度	51
三	员工亡故看望制度	52
四	员工家属生病看望制度	52
五	员工父母生病看望制度	52