



高等职业教育物业管理专业项目式教材 <



课书房 | 新形态教材

物业管家实务

WUYE GUANJIA SHIWU

主 编 / 陈 爽 张义斌 副主编 / 常 婷 陈 曦



重庆大学出版社



物业管理实务

物业管理实务

（第2版）

主编 王 强 副主编 王 强 王 强 王 强

内容提要

本书是高等职业教育物业管理专业项目式教材之一,是校企共同开发的项目任务式新形态教材,也是南宁职业技术学院“双高建设”成果之一,主要内容有物业管家岗位认知、物业管家前置、物业承接查验、入住服务、装修管理、物业管家常规工作、投诉处理、社区文化、内外部沟通、社区增值服务发展与探索等。通过本书的学习,不仅能培养学生各项物业管家服务工作的方法和技能,还能培养学生的物业服务意识和职业素养。

本书可作为物业管理及房地产管理、城市管理、公共管理和社区管理等相关专业的学生教材或教学参考用书,也可作为物业服务企业培训用书和物业管理从业人员自学用书,还可供物业管理爱好者或其他社会读者阅读。

图书在版编目(CIP)数据

物业管家实务 / 陈爽, 张义斌主编. -- 重庆: 重庆大学出版社, 2022.8

高等职业教育物业管理专业项目式教材
ISBN 978-7-5689-3107-6

I. ①物… II. ①陈… ②张… III. ①物业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2022)第148957号

高等职业教育物业管理专业项目式教材

物业管家实务

主 编 陈 爽 张义斌

副主编 常 婷 陈 曦

策划编辑: 范春青

责任编辑: 姜 凤 版式设计: 范春青

责任校对: 刘志刚 责任印制: 赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人: 饶帮华

社址: 重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编: 401331

电话: (023)88617190 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

重庆华数印务有限公司印刷

*

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 13.75 字数: 328千

2022年8月第1版 2022年8月第1次印刷

ISBN 978-7-5689-3107-6 定价: 38.00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

前 言

随着物业管理新时代的到来,物业管家随着业主需求和物业行业发展从单一的物业服务角色转变成为业主提供个性化服务的专职人员。物业管家作为物业服务企业的主要成员,其品牌价值和服务价值越来越凸显,管家团队类型向全能型和智慧型转变。物业管家服务的好坏不仅是物业服务企业自我考核的一项重要指标,也是业主是否满意的关键。发挥物业管家服务价值,不断改善服务质量,丰富服务内容,才能更好地满足业主的需求。

目前,物业管家服务的内容和方式呈现出了多样化的趋势,本书从物业管家服务理念入手,编写主体二元组合,立足于“以学生为主体、以能力为本位”的指导思想,打破“重管理,轻服务”旧有模式,全心全意为业主提供全面、及时、周到、安全、优质的服务。为此,本书编者充分考虑物业管家实务较强的专业综合性、实践应用性等,注重以物业管家多元任务为基础,强化项目任务与实践紧密关联,应用任务驱动理念,实现工作任务与学习任务对接、工作标准与学习标准对接、工作过程与学习过程对接,学习目标体现需求导向、学习内容体现工作任务导向。

本书通俗易懂,深浅有度。理论知识广,基本技能贯穿教材的始终,符合职业院校学生的学习特点。编者采用工作任务式教学方法编写本教材,每个项目都有对应的工作任务;学生完成工作任务后,可系统、全面地掌握该项技能;教材融入行业实操内容,在完成工作任务的同时,学生可领悟与掌握物业管家工作实操服务理论知识和方法技能。

本书内容充分贴近物业管家工作实际,既涵盖物业管家工作内容和工作流程、作业指引,又囊括了具有实操性和针对性的物业管家各项工作任务策略与技巧以及风险识别与控制,并对物业管家工作与物业服务企业开展社区增值服务进行探索。本书中的许多典型案例,力求重现真实的物业管家服务场景,增强教学针对性,培养学生从事物业管家工作的服务意识,使学生掌握各种物业服务技能。

本书由南宁职业技术学院陈爽、张义斌担任主编;南宁职业技术学院常婷、陈曦担任副主编;南宁职业技术学院高冬梅,利淮物业服务有限公司朱洪江、李伟华,中铁建物业管理有限公司南宁分公司袁超,广东龙光集团物业管理有限公司付宇,重庆建筑科技职业学院张丹媚,南宁职业技术学院全红、黄宗葵、韦耿新参与编写。具体编写分工如下:物业管家岗位认知由南宁职业技术学院陈爽、利淮物业服务有限公司李伟华编写;项目一物业管家前置由南

宁职业技术学院陈爽、利淮物业服务有限公司朱洪江编写;项目二物业承接查验由南宁职业技术学院陈爽、全红及广东龙光集团物业管理有限公司付宇编写;项目三入住服务由南宁职业技术学院陈爽编写;项目四装修管理由南宁职业技术学院常婷编写;项目五物业管家常规工作由南宁职业技术学院陈爽、重庆建筑科技职业学院张丹媚编写,项目六投诉处理由南宁职业技术学院高冬梅编写;项目七社区文化由南宁职业技术学院陈曦编写;项目八内外部沟通交流由南宁职业技术学院张义斌、中铁建物业管理有限公司南宁分公司袁超编写;项目九社区增值服务发展与探索由南宁职业技术学院张义斌编写;南宁职业技术学院黄宗葵、韦耿新共同编写课后习题。

在本书的编写过程中,我们力求做到尽善尽美,但由于编写能力和实践经验不足,书中难免存在不足和疏漏之处,恳请读者批评指正。

编 者
2022年4月



目 录

绪 论	物业管家岗位认知	1
项目一	物业管家前置	10
任务一	销售案场服务	11
任务二	工地开放日	22
任务三	交付前的管家服务	28
项目二	物业承接查验	35
任务一	新建物业承接查验	36
任务二	物业管理机构更迭时的承接查验	46
项目三	入住服务	58
任务一	入住准备	59
任务二	入住手续办理	64
任务三	业主专有部分维修整改	68
任务四	搬迁入住服务	71
项目四	装修管理	76
任务一	受理装修申请	77
任务二	装修审批	79
任务三	装修备案	81
任务四	签订住宅室内装饰装修管理服务协议	83

任务五 装修施工期间管理	85
任务六 装修竣工验收	95
项目五 物业管家常规工作	99
任务一 物业管家日常工作	100
任务二 物业管家专项工作	109
项目六 投诉处理	121
任务一 投诉接待	122
任务二 投诉受理	127
任务三 投诉核实调查	131
任务四 投诉处理	133
任务五 投诉反馈	136
任务六 投诉回访	138
项目七 社区文化	145
任务一 社区文化活动策划	146
任务二 组织社区文化活动	149
任务三 社区文化活动实施	151
任务四 社区文化活动的类型与案例	153
任务五 新媒体在社区文化工作中的运用	163
项目八 内外部沟通	169
任务一 物业服务企业内部沟通	170
任务二 与开发商沟通	174
任务三 与业主委员会沟通	178
任务四 与业主及群体沟通	183
项目九 社区增值服务发展与探索	191
任务一 了解物业服务行业社区增值服务发展历程和趋势	192
任务二 物业服务增值服务项目案例——美居业务	198
任务三 社区增值服务项目案例——便民有偿服务	205
参考文献	214



绪论

物业管家岗位认知

【知识链接】

管家从何而来

管家起源于法国,然后传到英国。老派的英国宫廷更加讲究礼仪、细节,将管家的职业理念和职责范围按照宫廷礼仪严格规范,成为行业标准,英式管家也成为家政服务的经典,私人管家由此而来。所以,在英式管家享誉世界的最初,只有世袭贵族和有爵位的名门才能享受管家服务,原因无他,只是宫廷血统尊贵而已。

英语中的管家“butler”一词源自法语的“bouteiller”——贵族或宫廷宴会上的司酒官。英国管家带给用户的应该是一种有品位的生活状态。

管家是一个家庭中的管理人员,负责整个家的事务,工作目标是令雇主的生活舒适。通常,一个英式管家手下会有一支完善的家庭服务队伍,队伍包括家庭教师、厨师、保镖、花匠、裁缝、保姆、家务仆人等,这支队伍的日常工作由管家统筹管理。

管家的职责范围,包括处理保安事宜和保证家中的日常服务顺畅,他们甚至有权利雇佣或开除其他员工,管家的最大作用是规划和监督府上的人事。在欧洲,春秋两季,豪宅主人通常会广邀贵宾打猎聚会,举办大型聚会则是对管家最大的考验。

管家于法国起源时,专为法国王室服务,形成职业,并在英国形成了职业理念和职业标准,传统的“英式管家”服务是一个管家对应一个大家族,家庭私有化阶段后一个管家率领服务队伍为多个家庭提供服务;扩散融合阶段后,管家进入酒店、物业服务等领域,被赋予新的含义和使命。

一、管家的自我认知

(一)什么是物业管家

1. 任务导入

在物业服务中,管家经常会收到业主的各种诉求,例如:

“管家,我家停水了,帮我处理一下”

“管家,我有一个快递到了,我现在上班无法领取,麻烦你帮我取一下”

“管家,楼上半夜三更打麻将,吵死人,麻烦帮忙沟通一下”

“管家,我的宠物狗不见了”

“管家,我家需要家政清洁服务,麻烦帮忙安排一下”

“管家,楼道的照明灯坏了,麻烦叫人来修一下”

.....

管家是什么?似乎谁都知道,又似乎谁都说不清楚。

问:物业管家到底是什么?

2. 任务分析

2003年6月,国务院颁布了《物业管理条例》,将物业管理费改为物业服务费,从费用名称上明确了物业行业的服务性质。2003年以前我们的行业一直被称为“物业管理”,2007年国务院修改物业管理条例,正式将物业管理企业修改为物业服务企业,从企业属性上明确了物业服务的性质。物业服务中融入管家服务就是物业管家服务,在日常的物业服务过程中,物业管家在特定区域内为业主提供物业服务,有独立支配的时间、独立负责的片区,提供法律法规物业服务合同所规(约)定的物业服务,并依照“满意+惊喜”服务理念,为业主、使用人配置专职人员,提供专属的个性化服务。

(二)如何理解物业管家

服务是一种感觉,主动与被动让服务体验不一样。传统的物业服务仅在满足物业服务合同约定的内容基础上提供服务,而物业管家服务的特征为主动服务和走动服务,即通过主动发现问题、解决问题为业主提供贴心服务,通过主动走访和园区巡视,深入了解业主服务需求,提供专属的个性化服务。从前台延伸到园区现场,随着业主需求和物业行业发展,管家从单一的物业服务角色转变成为业主提供个性化服务的专职人员。

随着物业新时代到来,管家作为物业服务企业的王牌团队,品牌价值和 service 价值越来越凸显,管家团队也向全能型和智慧型转变。物业管家服务具有以下3个特点。

1. 品质化呈现

细腻体贴的优雅服务让业主领略到精益求精、业主至上的物业管理品质。品质化呈现的关键是强化管家服务在物业服务中的作用。标准一致与适宜、价格合理、品牌优异、服务完美以及与业主密切是决定品质化呈现的主要因素。

2. 人性化设计

物业管家对服务体系、服务内容、服务标准进行人性化的设计,分析业主的需求特征和需求偏好,让融入了管家服务的物业管理提升业主的满意度,体现业主的个人价值感、成就感、尊崇感。业主不喜欢千篇一律的产品和服务,因而根据业主的不同个性化需求提供令业主满意的个性化服务才是最佳的物业服务。

3. 私属化服务

物业管家除为业主提供基本的物业服务外,还根据业主的实际需求和私人定制提供高标准、高质量、高品质的私有化服务,在为业主提供产品或服务的同时,为业主提供额外的私属化的服务,如为业主提供私属化的租赁服务、代订代购服务。在物业管家服务中,特别重

视对业主年龄、性别、心理文化等要素细分并分析和研究,打破传统物业管理的条条框框,提供有针对性的、超常规的物业服务。

(三)物业管家的关键素质

1. 物业管家的素质模型

物业管家需要有服务精神和担当,需要有学习和创新的勇气、沟通和协调的能力、良好的职业道德。

(1)服务精神和担当

物业管家要树立“业主至上”服务理念,“业主至上”服务理念要始终贯穿于物业管家服务工作中。物业服务的内容多、范围广、要求急、情况复杂,是从物业服务的每一个人都会体会到的事实。管理事项大到房屋修缮,小到一个楼道灯,要想管理好,必须依靠全体服务人员的积极性和主动性。在细微琐碎的工作中,难免出现失误,面对工作上的疏忽和失误,物业管家不能相互推诿而不改正,不良行为会给物业服务企业形象造成负面影响,严重的可能将物业服务企业多年打造的良好品牌形象付之一炬。物业管家素质模型中,物业管家需要勇于承担责任、勇于担当。

(2)学习和创新的勇气

在我国,物业服务仍属于新兴产业,随着物业服务越来越紧密融入社区治理和城市服务,它需要各方面的专业人才,没有一定专业知识和专业能力的人是无法从事物业服务工作的。物业管家必须不断学习、与时俱进,具备现代管理知识、物业管理知识与专业能力,拥有良好的倾听能力和语言表达能力,掌握一定的物业服务技巧,掌握现代办公技能,如使用计算机和网络构建信息化物业管理平台来实现物业科学、信息化管理。

(3)沟通和协调的能力

物业管家面对的主要服务对象是形形色色的人,对不同业主灵活地采用不同服务方式,才能尽量满足业主的合理要求,减少服务不周带来的纠纷。物业管家应具备良好的人际沟通能力,包括与业主、员工以及其他部门的沟通能力和独立处理各种问题的能力、人际关系的协调能力。

(4)拥有良好的职业道德

物业管家应该忠于职守,尽职尽责,有强烈的事业心和责任感,不擅权越位,不掺杂私心杂念,不渎职。在工作中,凡属于自己的工作范围内的工作,应千方百计地完成,真正为业主创造安全、舒适、宁静、方便的工作、学习、生活环境。物业服务是为公众服务的,接触的是各种性格、各种职业、各种文化层次、各种素质修养的人。针对服务对象的多样性,物业管家要有很好的心理素质、很好的适应性。任何时候都要兢兢业业、热情服务,物业管家才能得到众多业主认可。

2. 物业管家的发展力

(1)学习力

随着物业服务多样化发展,作为物业管家,应该保持学习能力,学习先进的物业管理知识,努力在职业实践中提高职业能力。虚心向前辈学习,努力学习专业知识,增强科技意识,加强专业技能训练,提高综合能力。

(2) 服务设计力

物业服务的关键在于服务的质与量,高质或高量大都未必是上乘的服务。即便服务提供方为同一个人,在精力充沛与精疲力竭的时候提供的服务品质也会千差万别,而要求不同服务人员保持始终如一的服务更是难上加难。服务的重点在于设计好的服务质量,为业主提供持之以恒的服务。好的服务都是设计出来的,物业管家需要对服务进行设计,让服务看得见、听得见、感受得到。例如,巡区的服务设计、对不常住的业主服务设计只有吸引关注、满足业主的需求才能为业主创造价值。

(3) 共情力

设身处地体验他人处境,敏锐地观察业主的要求、态度、需要。物业管家通过业主的言谈举止等,判断业主内心的真实想法,并根据事态的发展做出正确的判断和决策。感受和理解他人情感,牢记不要仅从自己角度去思考他人的问题,永远不要将你或别人的经验套在他人身上,不断向他人反馈,不断纠正理解偏差。

(4) 实践力

有意识地提高和拓展自己的兴趣,加强自信心,去尝试一些未曾做过但有益于专业发展的实践,挖掘自身的潜能、拓宽自己的事业范围,有意识地培养、锻炼、提高实践能力,使实践能力转化为自己职业技能的一部分。

(5) 意志力

物业管家服务是极其复杂的工作,物业管家需要不断克服各种主客观原因造成的心理障碍,不断发挥主观能动性。只有不断增强意志力才能做好服务工作。在服务工作中,物业管家应自觉支配自己的行动,为提高自己的业务水平而不懈努力,正确地对待自己的成绩与进步,虚心向他人学习,弥补自己的不足,勇于克服并战胜各种困难。在物业服务中,情况千变万化,各种矛盾复杂多变。物业管家必须具有驾驭整个事态的能力,在变化的事态中,物业管家应全面考虑,权衡利弊,恰到好处地利用一切可以利用的条件,不失时机地正确处理问题,使事态沿着预定的目标发展,达到预期的效果。

(6) 自制力

自制力强的人,能够控制自己的情绪,无论在什么情况下,都能镇定自若,善于把握自己的行为分寸,不失礼于人。在物业管家服务工作中,物业管家难免会遇到各种不顺心的事情,这就需要能克制、调节自己的情绪,遇到困难、繁重的任务不回避,对工作不挑拣,不感情用事。

(7) 应变力

物业管家每天都要面对不同的业主,不同的业主对服务感知和要求都是不一样的,很多时候物业管家要面对不同挑战,这就需要物业管家具备一定的应变力,特别是在处理一些恶性投诉的时候,物业管家要灵活地根据已发生的情况,迅速做出新的判断,灵活机智地选择新的、适应新情况的应变方法,使自己始终保持应变主动,处变不惊。

(8) 记忆力

物业管家工作是一项复杂的工作。在服务工作中,物业管家要与业主打交道,业主要求、需要又各不相同,因此物业管家应有良好的记忆力,牢记每个业主的外部特征和他们的

需求,只有这样才能为业主提供优质的服务。

(9)业务能力

业务能力是物业管家在完成业务活动的过程中所具备的综合能力。物业管家工作有对应的职务范围和既定的工作程序、作业指导书,物业管家对这些职责、工作程序、作业指导书及相关的知识应熟练掌握以提升服务工作的质量和水平。

二、物业管家工作认知

物业管家要以业主满意度为工作依据,监督绿化、保洁、工程、秩序服务质量,协助解决物业服务区域品质问题,保证服务品质,跟进相关问题并及时反馈。物业服务企业是营利性企业,与其他服务型企业一样,需要凭借服务获取业主的满意度和忠诚度,以此来获得报酬而达到自己的营利目的。因此,物业管家必须做好自身的服务工作,树立以业主需求为导向、努力实现业主价值的服务理念,努力为业主提供优质、满意的服务。物业管家应满足业主的需求,提高业主的满意度和忠诚度,在与业主的双向互动中实现业主对物业服务企业认可和信任的最终目标。

(一)物业管家是业主关系的管理者

由于物业管家服务是一种不同于其他类型的服务,业主对其服务的切身感受和满意程度直接决定了物业服务企业的生存与发展,由此,物业服务企业必须下功夫研究业主对物业管家服务的感受和意见,了解业主的需求。因此,在服务过程中,物业管家担负着业主关系管理者的职责,应积极了解业主的信息、受理业主需求、维护业主关系,以业主为中心对业主信息有效管理,挖掘业主需求,把握服务关键点,为业主提供主动、贴心的服务,建立和谐、融洽的业主关系。

(二)物业管家是优质服务推广者

物业服务企业的增值业务是其利润增长的一个重要方面。作为物业服务企业与业主之间的沟通媒介,物业管家应根据业主需求,不断更新与深化服务内容,提高服务水平与服务质量,为业主推荐优质的社区生活服务,促进实现社区经营指标。例如,负责生活团购、房屋配套等产品宣传与推广;负责居家保洁、星级保姆、会员卡等产品宣传与推荐;负责房屋租赁,客源、房源推荐;车位业务,负责车位宣传与客源推荐。通过推广多种优质服务,努力实现物业管家服务与管理高度统一。

现今,没有任何一个行业像物业服务行业这样把管理和服务结合得如此紧密,没有优质服务的管理不能称为物业管理。对业主来说,支付了物业服务费就要享受到满意的服务,在日常生活中,物业服务企业的作用就是公共服务,物业服务企业必须把服务作为管家工作的重要内容,同时把管理作为有效手段。物业管理的满意与否、业主服务质量的优劣也直接影响物业服务企业的经济效益与社会效益。

(三)物业管家是社区文化营造者

物业项目在规划设计之初就应本着建筑文化与人文精神内涵和谐统一的宗旨,不但要

为业主提供设计合理、质量优良的室内空间,而且还应为业主提供环境优美、自然、亲和的外部空间。在日常管理上,实施“以人为本”物业服务理念,推动开展片区社区文化活动,协助组建社区社团,营造睦邻友好社区氛围。

(四) 物业管家的职责

在整个管家服务工作中,物业管家要立足一个中心,管理业主信息、受理业主需求、维护业主关系、协调物业资源、负责费用收缴、助推品牌传播和社区文化、提供优质服务。具体的工作如下。

1. 服务管理

制定物业管家工作的各项管理制度、工作流程及工作标准。向业主或住户提供各项与物业管理相关的咨询。及时解决业主的各类投诉,并做好投诉的回访工作。为业主办理入住、装修或搬离手续以及各种收费手续。受理业主房屋设施、公共设施的报修,并及时安排相关人员上门处理。定期对辖区内业主回访,征求业主对物业服务的意见及建议,收缴所管理的片区物业服务费用。

2. 社区文化建设

制订各种文化活动方案、节假日的装饰方案等,组织、安排人员布置物业服务区域,营造小区内的节日气氛。与业主、业主委员会紧密联系,组织开展各种文化娱乐活动,丰富社区文化生活。

3. 业主档案建设及管理

收集整理及日常管理物业服务相关档案资料,保证归档及时、有效,确保档案无遗失。

(五) 物业管家服务的价值

1. 管理价值

管理价值是物业服务的基础。服务管理的全部核心内容都集中在对建筑物及附属设施维修和养护上。服务管理所涉及的全部内容的基础是,为谁提供价值和提供什么价值。对建筑物维修和养护可以使得建筑物保值、增值,从而实现物业服务的管理价值。

2. 服务价值

服务价值是物业工作本质的体现。物业管家服务的好坏不仅是物业服务企业自我考核的一项重要指标,也是业主是否满意的关键。服务水平高,物业服务企业在开展其他工作时就会得到广大业主有力支持;相反,服务水平低,就不能得到业主认可,轻则业主拒交物业服务费,重则更换物业服务企业。发挥物业管家服务价值,提供优质的物业服务,将使企业拥有一批稳定的、高价值的、高忠诚度的、高回头率的业主,好的口碑也将为企业赢来越来越多的新业主,从而为企业带来巨大的经济效益。企业在提高产品质量、增加产品功能的同时,也不断改善服务质量,丰富服务内容,更好地满足业主的需求。

3. 经营价值

经营价值是物业工作的目的。物业管家服务是市场经济的产物,物业服务企业实行的是“自主经营、自负盈亏、独立核算、自我发展”运行机制,其收入主要为向广大业主收取的物业服务费用。在保质保量完成业主服务工作的同时,物业服务企业还要积极贯彻“想业主之

所想,急业主之所急”服务精神,全方位、多层次地开展各类满足业主日常生活的增值服务。这样,物业服务企业的经济效益才能最大化。物业增值服务会为企业带来巨大的经济效益,这是企业发展壮大的基石。

4. 品质价值

品质价值是企业的口碑和形象。目前,物业管家服务的内容和方式呈现出多样化的趋势,能否满足业主高标准、多变化、快速扩展的服务需求已经成为国内外评定高品质物业管理服务的重要标准。物业服务企业只有建立“以优质服务为中心”的管理模式与服务理念,才能大幅度地提升服务品质,树立自身良好的企业形象,在竞争激烈的物业服务行业中立于不败之地。因此,企业要在物业服务品质提升上加大力度,勇于改革、创新,为业主提供更好、更优质的服务,努力通过服务为业主营造优美、安全、舒适的生活、工作环境,打造物业服务企业的品质价值。

三、物业管家服务体系构建

物业管家服务体系构建离不开人、工具、环境和机制。具体的服务体系搭建如下。

(一)人——打造一支具有核心竞争力的管家团队

从选人、育人、用人三方面选拔和培养物业管家,发挥物业管家的作用。打造一支具有核心竞争力的管家团队,是物业管家体系构建的重要因素。对于管家成长规划职业晋升路径,通过不同考核路径,给予物业管家绩效奖励,形成良性机制,为物业管家提供晋升空间。物业管家人才晋升有两条路径,分别是管理人员和专业技术人员,每半年考核一次,考核合格即晋升到相应的层次。人才的晋升条件必须满足物业管家素质要求,公司通过岗位履职能力考核和工作业绩考核决定晋升人选。

在选人方面,要提升管家入门门槛,拓宽职业晋升渠道,要重视并关注物业管家的成长和发展。对管家工作充分授权,减少沟通成本。提拔有能力的管家,不拘一格快速提拔善于服务、敢于管理的物业管家,让整个团队看到榜样和希望。

(二)工具——管家开展工作所需的支撑

物业服务企业需要为管家开展工作提供必要的工具,如系统工具和作业工具。系统工具包括大管家App、微创新平台、在线管家服务系统等。物业服务企业投入到管家工作中的系统工具是必不可少的,这是顺应时代要求的,能更好地顺应信息化时代便捷服务需求。另外,物业服务企业需要为管家配备作业工具,如服装鞋子、工具包、管家手机等。物业管家统一的服装代表管家的职业形象,良好的职业着装能塑造物业管家专业化服务的职业形象。在巡区或入户拜访时,管家工作工具包使管家能及时进行一些简单维修和设备维护。管家手机能让管家时刻与业主保持联系,及时解决业主诉求。

(三)环境——为管家创造提供服务的环境

物业管家服务离不开良好的物业服务环境,需要物业服务的横向部门——绿化、保洁、工程、秩序各部门配合,横向部门配合好与坏,决定了管家能否快速协调物业资源响应业主

诉求并为业主解决问题。另外,好的服务环境还需要物业项目经理支持。作为项目大管家,项目经理需要从管理到意识上都足够重视物业管家,形成以管家为核心的团队管理机制,通过定期召开管家座谈会、建立激励制度、重点跟进和协调物业管家服务重大疑难问题、处理突发事件等支持管家工作。建立项目的销项管理机制,每周组织一次管家及外委单位巡检并形成销项计划,对处理完成的工作销项。维护关键业主,培养良好业主关系,同时充分支持和争取房产、营销及横向部门配合度,充分支持社区、水电气市政公司等行政单位的政策。通过项目负责人、部门负责人、资深管家等1+1结对子、以老带新的方式帮助新晋管家快速成长。全面推行“楼长或组团长制”,项目负责人、部门负责人划片担任楼长或组团长,楼长或组团长负责管理辖区品质,无条件支持物业管家工作,如处理业主诉求,协助管家入户拜访、组织社区活动、重要业主关怀等。项目经理与本项目物业管家建立一对一沟通渠道,及时给予指导并提供决策性意见,项目经理每日在管家交流群内对管家工作点评,每周在工作周例会上分享一位物业管家先进事迹或优秀业绩,激励先进、督促后进。这些措施都能为管家创造好的服务环境。

(四)机制——出台物业管家服务所需的机制

机制是物业管家服务体系搭建的重要支撑,出台响应机制和考核机制才能更好地保证物业管家服务体系实施。

1. 10分钟响应机制

所有业主来电、来访以及通过微信、短信、电话等信息渠道向物业服务中心、监控中心和物业员工反馈问题、意见和建议时,物业管家要做到10分钟快速响应。能够在10分钟内处理的,立即安排处理,并将处理结果反馈业主;10分钟内不能处理的,需要在10分钟内将处理计划反馈业主,并约定处理时限;如遇特殊情况无法在约定时限内处理完成,接单人须在约定时限前与业主取得联系,告知处理进展和后续处理计划。

2. 销项机制

对已经完成的工作任务及时销项。

3. 上报机制

对不能完成的工作及时上报,寻求解决。

4. 考核机制

内部满意度评分,充分运用考核结果,奖励考核优秀者,惩罚考核不合格者。

(五)物业管家服务理念

1. 切实提高物业管家职业素质

员工是企业的品牌,物业服务能否令业主满意,在很大程度上取决于服务者的素质。在物业服务领域,高素质员工不仅意味着有高学历,还意味着有较高的政策水平、较强的协调能力和良好的职业道德。提高管家职业素质至关重要。

2. 规范化和个性化服务相结合

满足群体业主的普遍要求是日常物业服务的重点。为了保证日常服务质量具有较高水平和稳定性,物业管家服务必须将业主满意的理念转化为各种制度、流程、方法、技术手段并

付诸清洁、维修、绿化等管理实践中。

3. 提供惊喜服务

通过识别业主需求和评价业主满意度,前瞻性地预测业主需求并提前满足相关需求,尽可能给业主惊喜服务。应对可能导致业主不满意的因素,采取预防性措施,有效降低业主不满意度。由于客观条件和综合因素制约,实际服务工作中势必存在一些令业主不满意的情况,对此,物业服务企业必须采取及时妥善的补救措施,可从细节、感性出发,向业主提供惊喜服务,化解业主的不满情绪。根据“250定律”,每一位业主身后,大约有250名亲朋好友。如果你赢得了一位业主的好感,就意味着赢得了250个人的好感;反之,如果你得罪了一位业主,也就意味着得罪了250个人。这一定律有力地论证了“顾客就是上帝”的真谛。由此,我们可以得到启示:必须认真对待身边的每一位业主,因为每一位业主的身后都有一个相对稳定的、数量不小的群体。一个非常不满意的业主可能把不满告诉至少250个人,而这些人产生相同需求时几乎不会光顾该受批评的企业。相反,业主如果感受到惊喜服务,不仅会成为这个企业的忠诚业主,在有需求的时候持续购买服务,而且会成为这个服务的传播者,向身边的朋友宣传,从而形成“250定律”口碑正向传播。

4. 有温度的微信管理

微信信息传播快、受众广,且具有一定目标性,展现直观、传播形式多样,包含文字、语音、照片、视频等,微信可作为物业管家品牌的重要宣传途径。企业通过微信对业主分类,对不同业主采取不同沟通方式。巧用微信曝光自己,利用朋友圈及时发布工作动态,让业主了解物业管家的工作及成效。物业管家学会点赞、赞美与感恩,可以拉近与业主的距离,塑造做事有态度、有效率、有理性又有感性的物业管家形象。

5. 关注业主人生高光时刻

特别关注业主生日,特别是长者大寿、年轻业主生日、小孩生日,送上祝福和问候,对业主小孩高考前、金榜题名时做有针对性的关爱服务,业主结婚协助布置环境,在业主添丁、入住、妇女节、母亲节、父亲节、教师节、重阳节等时刻提供惊喜服务,这更能拉近与业主的距离,获得较高满意度。



项目一

物业管家前置

【知识目标】

1. 了解物业管家前置各项工作的意义。
2. 了解销售案场服务、工地开放日、交付前的管家服务工作内容、工作流程和作业指引。
3. 掌握销售案场服务、工地开放日、交付前管家服务策略与技巧。
4. 学会销售案场服务、工地开放日、交付前管家服务的风险识别与控制。

【能力目标】

1. 能配合、组织、协调销售案场服务、工地开放日、交付前管家服务,使各项服务工作井然有序、热烈而不混乱。
2. 能对销售案场服务、工地开放日、交付前管家服务可能出现的各种突发事件预控和应急处理,从而为营销推广方案和策略实施提供有力支持。
3. 能针对销售案场服务、工地开放日、交付前管家服务提供一般咨询服务。

【思政目标】

1. 对行业发展前景充满信心,对公司有较高认知度和忠诚度,具有正确的方向价值观。
2. 工作积极、主动、认真、热情,有极强上进心和证明自我价值的期望。
3. 具备良好的综合、抗压能力,自我要求严格,调整、适应能力强,组织纪律性和团队协作性强。
4. 善于学习,勤于思考,能适应新形势下的各项发展要求,具有优异的沟通能力。

【知识储备】

物业管家前置是在房屋正式交付之前物业管家配合开发商所做的与销售、提升楼盘品牌息息相关的一系列服务工作。开发商和业主对物业管家前置工作也不断提出新的要求。物业服务企业良好的物业管理形象能促进地产销售,并增长其利润,这已是不争的事实。物业服务企业需要根据项目的整体定位,为客户提供高标准的接待活动,让其提前感受到优质的物业服务。物业管家前置需要管家具备接待礼仪方面的知识,具备物业管理法律法规知识并能熟练运用,掌握物业管理销售案场服务、工地开放日、交付前管家服务各项制度标准、

