

保利物业成都分公司 高端项目物业服务方案

保利物业管理有限公司成都分公司

2013年8月

编制说明

2013年，随着成都保利地产高端物业服务项目的逐个交付，保利物业成都分公司作为地产板块重要组成部分，必须策划和提供相匹配的服务品牌和精致物业服务，才能与之呼应迅速形成“市场爆破力”，并契合高端物业项目硬件产品的整体配套。

本方案主要着重于交付后的业主磨合期（交付后一年）到正常管理期的针对保利康桥、贝森公馆、拉菲等高端项目交付后各阶段的服务内容框架及实施思路进行阐述，为项目后期管理提供支撑

和院

目录

- 1、 高端物业项目业主解读及客户需求分析
- 2、 产品交付后各阶段业主服务定位及策划思路
- 3、 高端物业服务内容
- 4、 高端物业特约服务内容

高端物业产品解读

概念 解读

高端物业引领着城市精英和达官贵人的生活品味文化，充分表达了客户的社会身份和地位，以及对无限生活的奢求。基于房地产产品特性，我们将高端物业理解为：“楼盘”、“业主”，以及由其需求决定的“物业服务定位”三个方面。

楼盘

- 1、楼盘能充分表达客户显赫的社会身份和地位。
- 2、楼盘地处城市优势区域，不仅树立城市新地标，更能彰显其尖峰品质。
- 3、楼盘环境雍雅、形体豪华，兼具高端公寓和别墅核心属性。
- 4、科技引领生活，单价不菲、性价比超群，尽显全新的居住理念和享受。

业主

- 1、客户群体属事业成功人士、经济实力雄厚、社会身份尊贵。
- 2、客户追求生活享受、追求生活品味、追求社会地位。
- 3、客户见多识广、观念和认识独特，个性化需求丰富。
- 4、客户对服务内容、服务细节、服务标准更加挑剔。

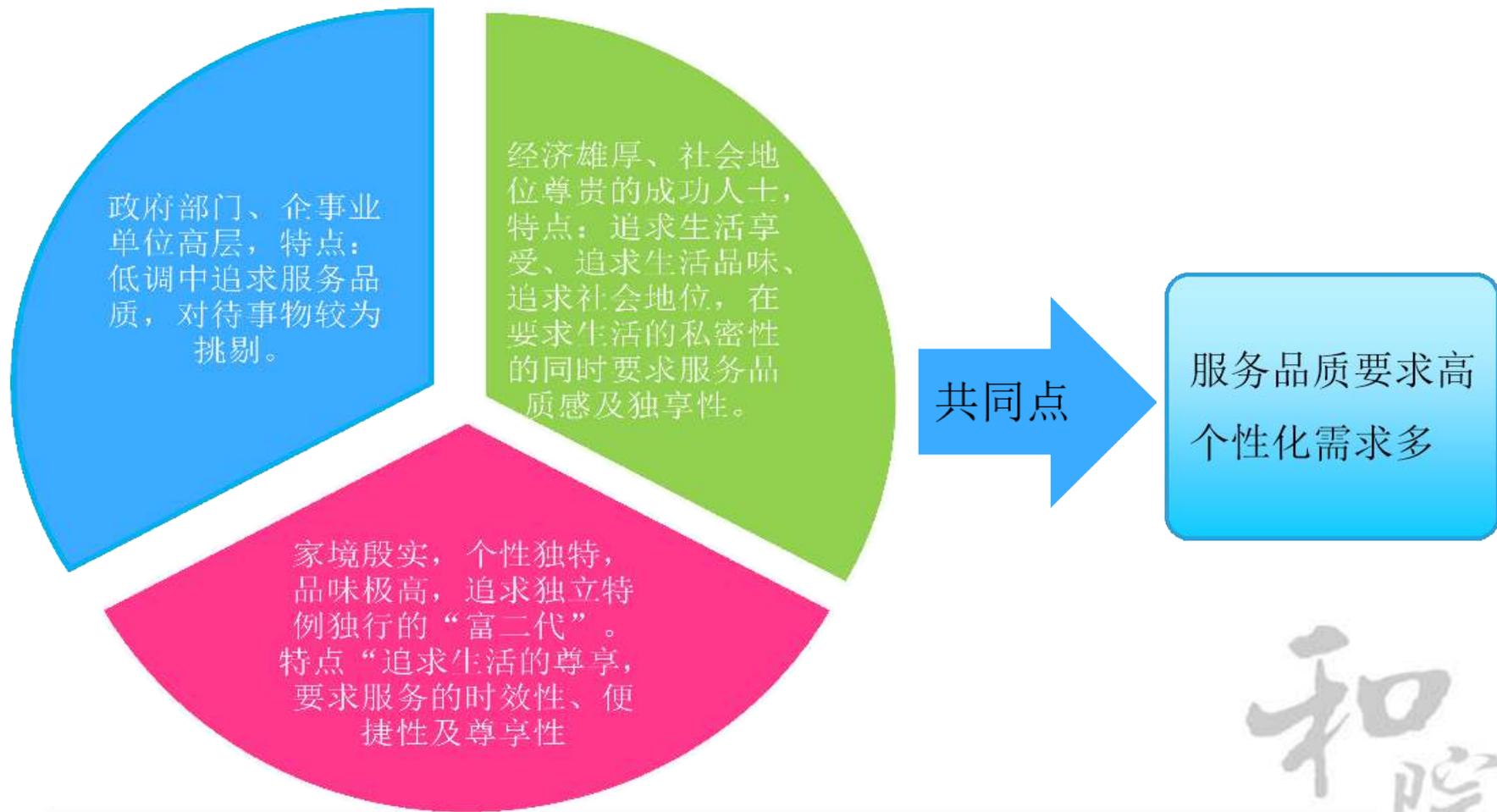
服务定位

高品位的生活体验
惊艳的基础服务感受
奢华的个性化享受
全方位的人文关怀

和院



客户分析—业主构成



服务目标

细致入微的服务

服务无休止，欲穷达于境，超五星级服务体现在物业管理的每个阶段，每个流程，每个细节，并不断的改进，持续的创新。

磨合期 目标

创新流程，提升品质，服务个性化彰显，**营造交房入住尊贵体验**，推进高端服务模式内涵不断完善。

正常期 目标

形成成熟超高端服务模式，高品质、个性化服务的常态化，持续创新，**客户“满意+惊喜”**。

和院

打造思路

以房屋交付与业主入住需求为核心，消除客户心理落差，在各阶段打造从传统物业服务延伸出接房前、接房、装修入住、正常管理各环节的服务感知点，实现业主“首因效应”与“口碑塑造”。

1、房屋交付策划：明确精装房的交付标准，策划客户感动点，保持品质提升，体现尊贵性，全面呈现高端项目交房服务体验。

2、入住期个性服务：围绕业主“高端居住”服务需求，拓展服务内容。



内容框架

围绕业主关注焦点和刚性需求，策划4类金管家服务并开展，
提升业主感知，体现区别于其他楼盘的差异化服务特质

做 好

“业主认识”和“认识业主”



实现

满意 + 惊喜

服务策划—房屋前期及交付期

精诚所至，尊崇入住：我们按照入住的常规需求和以高端业主的个性化，着力于服务资源、服务流程、服务产品、服务工艺的全方位塑造，用服务彰显尊贵……

服务
资源

信息
告知

在房屋交付前一周点对点信息告知业主管家信息、接房需准备资料、交房地点等重要信息、同时了解相关业主信息。

装修咨
询师

聘请具备多年装饰装修设计经验的工程人员担任装饰装修咨询师，接受业主有关房屋**装饰装修**相关问题的**咨询**，并满足业主之深化户内装修需求。

精美业
主资料

《业主临时规约》、《前期物业服务协议》、《业主手册》等相关资料**精美设计与装订**，以精美礼盒承装，彰显品质。

业主卡

采用上乘的材质制作主卡，体现专属性。

和院

服务策划—房屋交付期

精诚所至，尊崇入住：我们按照入住的常规需求和以高端业主的个性化，着力于服务资源、服务流程、服务产品、服务工艺的全方位塑造，用服务彰显尊贵……

服务
资源

装修咨
询师

聘请具备多年装饰装修设计经验的人员担任装饰装修咨询师，接受业主有关房屋**装饰装修**相关问题的**咨询**，并满足业主之深化户内装修需求。

精美业
主资料

《业主临时规约》、《前期物业服务协议》、《业主手册》等相关资料**精美设计与装订**，以精美礼盒承装，彰显品质。

业主卡

采用上乘的材质制作主卡，体现专属性。

和院

交付流程策划

精诚所至，尊崇入住：我们按照入住的常规需求和以高端业主的个性化，着力于服务资源产品、服务流程、服务工艺的全方位塑造，用服务彰显尊贵……

分户
查验

在与开发商交接业主物业时，制定高端项目**交付标准**。

严格按照标准进行**分户体验式查**，严把质量关，确保与业主交接时不存在重大瑕疵问题。

依据预约交房时间提前做好户内**开荒清洁和预检工作**，在交户时为客户展示清洁、明亮的居家空间。

预约
式交房

从集中式交房向预约式交房方式转变，由金钥匙客户管家**主动预约**业主交房。

短信提示业主准备事项，并根据需求制定《交房接待计划》，一案一例。

专属
敬候
接送

金钥匙客户管家实施**专属接送**服务。

“金钥匙客户经理”**事先掌握**业主车牌、到访时间、人数等信息并及时传达各岗；交房过程中，利用信息手段**动态协助**客户接触岗位有效识别业主。

客户接触点关联岗位人员必须了解相关业主信息，并以此有效实施**礼仪服务**。提供**代客泊车服务**。

入住
致贺

由业主专属的金钥匙客户经理依据预约验房时间，提前在业主室内准备**插花及项目总经理贺词、贺卡**，待业主入户验收时候，给予惊喜和感动。

专属
交付

金钥匙客户管家+装饰装修咨询师+专属维修员”组成**接待小组**实施交房。其对应职责：一站式入伙手续办理及物业咨询

和院

管理亮点策划

精诚所至，尊崇入住：我们按照入住的常规需求和以高端业主的个性化，着力于服务资源产品、服务流程、服务工艺的全方位塑造，用服务彰显尊贵……

服务 工艺



动态 安保

在业主集中入住阶段情况，**以周为单位，制定楼层巡逻路线**，动态强化已入住业主安全防范和秩序维护工作。

业主 认知

将业主**认知度纳入绩效考核范围**，制定各岗位认知度标准，项目定期开展业主认知培训及考核，业主关注度不断提升，夯实尊贵感营造基础。



管理亮点策划

精诚所至，尊崇入住：我们按照入住的常规需求和以高端业主的个性化，着力于服务资源产品、服务流程、服务工艺的全方位塑造，用服务彰显尊贵……

服务
产品

乔迁
之喜



及时了解业主入住信息，由专属的”金钥匙客户管家“，提前**准备果篮、贺卡**。

预约客户访谈时间，由”项目经理+专属金钥匙客户管家“**实施上门拜访**。

“金钥匙客户管家”一站式办理**电视开通**服务。

“金钥匙客户管家”一站式办理开通**网络开通**服务

针对业主乔迁宴请亲朋的需求，提供**乔迁宴请服务**，包括新居布置，亲朋尊贵接待服务，餐饮服务由星级酒店厨师提供等，突显主人待客之道。

管理亮点策划

精诚所至，尊崇入住：我们按照入住的常规需求和以高端业主的个性化，着力于服务资源产品、服务流程、服务工艺的全方位塑造，用服务彰显尊贵……



政务服务

“金钥匙客户管家”提前了解**户籍迁转、暂住证办理**等相关流程，为业主提供咨询服务。

专场团购活动

针对业主购买家具、家电的需求，整合社会资源，制定业主生活手册提供服务咨询。

随行服务

业主正式入住前，通过“金钥匙客户经理”预约**家政服务清洁，插花及植物租赁，水果待购**等服务，全面体现入住的便捷性。

空置房托管服务

强化空置房管理，接受已收房但未入住的业主的房屋托管，制定空置房检查标准，并由“金钥匙客户管家”定期通过短信，信函向服务业主发送**房屋检查报告**。

各阶段具体实施方案



和院

分户查验

- ❏ 与开商交接业主物业时，制定高端住宅交付标准
- ❏ 严格按照标准进行分户体验式查验，严把质量关，确保与业主交接时不存在重大瑕疵问题
- ❏ 依据预约交房时间按排提前做好户内开荒清洁和预检工作，在交付时为客户展示清洁、明亮的居家空间

和院

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/056045021024010141>