

# 课题:物业服务理念、定位和目标

主讲 钱传胜

培训时间:2014年6月8日

## 第一节 物业基本情况

项目概况:

首钢首御住宅小区一期占地面积81611.63平方米，建筑面积236189.5平方米(地上180164.1平方米，地下56025.4平方米)，住宅建筑面积172979.9平方米，含5栋18层、5栋24层、1栋27层的中高层住宅、1栋3层会所，总居住户数1607户，居住人口5142人，容积率2.21，建筑密度13.64，绿地率35%，车位100%。

物业地段四至范围:东临 馨云路 ;西临 拂晓大道 ;南临 银行二路 ;北临 沱河路。

## 第二节 物业服务理念

理念是企业的灵魂所在，是员工动力的泉源。首钢物业以不断提升服务水平为工作指导思想，以“开拓创新，永创一流”的精神为理念，不懈追求更高的服务境界，激励员工的创造性思维和创造力。

现代人高效快速反应的生活、工作节奏已让人无暇顾及许多家庭琐事，回到家里希望得到更多的休息和放松，“家”应该不只是满足人们最基本的居住条件，还应该让人尽享舒适、便利与尊贵。让买房的业主真正体验物有所值、甚至物超所值的收益，而传统物业服务服务项目的局限性决定了其必然不能满足人们日益发展的生活需求。必须在此基础上加以现代化的服务手段，整合各项信息及物资资源，为业主提供优质的生活配套服务。

根据首钢.首御花园小区内建筑设计，可采用封闭式服务，在区划内入口处有效实现人车分流，营造出井然有序、富贵气派的居家氛围，通过改造区划内现有的配套服务设施，拓展多种服务项目，并加强区划内精神文化建设，构建一个健康、文明、整洁、清新的生活环境。为此，我司的物业服务服务理念是:保证六方利益、四个原则、三种意识、二种手段、一个目标。

六方利益:

保证国家的利益是义务

保证公司的利益是宗旨

保证员工的利益是基础

保证消费者的利益是信誉

保证合作方的利益是双赢

保证社会的利益是责任

六者兼顾，主次分明，不失轻重，力求平衡，彰显统一。

四个原则:

企业坚持重人、重信、创佳、创新原则

重人:以人为本，发掘人才资源，注重人才品德，运营人才专长。

重信:重诚信，守信用，树信心，坚信念，以信誉赢市场。

创佳:追求卓越，建一流品牌;提升形象，履行社会义务。

更新:更新观念，更新思路，更新学习，更新经营。

三种意识:树立员工强烈的服务意识、质量意识和成本意识，切实控制好物业服务的关键因素——员工素质。

二种手段:采用规范标准化、智能网络化的服务手段。

一个目标:在物业服务范围内，把社区管理成“安全、文明、优美、舒适”的示范小区。在小区达到硬件指标后，所有建筑物及配套设备设施完善，正式竣工验收并交付使用后的一年内，将“首钢?首御”花园小区的物业服务提升到全市物业服务优秀区划内的水准。二年内达到“宿州市物业管理示范小区标准”，三年达到“吉林省物业管理示范小区标准”。使业主对物业服务的综合满意率达到90,以上，因物业服务原因重大责任事故和刑事案件发生率为零。为广大业主和住户提供一个安全、清洁、优美、舒适的现代家居和

2

商业、生活的环境。为业主提供“宾至如归”的星级服务~

为使“首钢?首御”花园小区的物业服务工作跃上新的台阶，我们将结合本区现有的基本条件及特点，实现最优化服务。整体构想如下:

### (一)逐步优化物业服务收费标准

我物业公司通过提供的个性化服务旨在满足业主的生活需求，为开发商、小区住户提供便利的服务。其经营收益将全部用来补贴物业服务费，视收益情况降低物业服务成本，从而不断优化物业服务费的收费标准。

### (二)加强与业主的沟通与交流

物业公司会非常重视业主的各项合理化建议，并坚决予以执行。坚持每月做业主调查，接受业主的意见回馈，不断改进服务项目及质量，树立“业主至上”的服务理念。

### (三)运用平台系统提供个性化家居服务

将常规物业服务 and 各项特色服务通过网络科技的手段融合在一起，使业主足不出户就可以享受到集订购、配送、服务于一体的站式服务。创建酒店式“客服中心”，一个电话、一声吩咐，服务方便快捷。实现“服务无所不在，生活多姿多彩”的服务境界。

#### (四)强化员工素质及服务意识，通过物业规范培训

精心选拔高素质人才，要求全体员工必须会电脑操作，通过定期组织严格规范的岗前、岗后培训，提升员工专业素质，强化文明礼仪规范标准。让业主享受优质的服务，确保服务品质。

#### (五)配置智能化装备系统，采用智能化服务，提升服务层次

专业的楼宇智能化系统是实现现代化服务和人员最优化的基础，我公司将针对本区内实际情况，本着精简、实用的原则，聘请专业公司进行智能化系统装备管理，以精简人员岗位设置，实现隐性服务，营造温馨安全的生活空间，体现人防与技防相结合的安防理念。

#### (六)改造区划内整体形象，强化员工素质及服务意识

注重清洁、绿化的整体环境及本体设施设备的维护、保养，并通过月检及平时抽查、巡视监督工作质量，促进物业的保值、增值。精心选拔高素质人才，要求全体员工必须会电脑操作，定期组织岗前、岗后培训，提升员工专业素质，强化文明礼仪规范标准。

#### (七)提供房屋增值服务，满足业主需求

3

物业服务作为业主最可信赖的贴身管家，应全方位为业主的生活需求服务，房屋的租赁、转让问题一向为业主居家生活带来不便，为此，我公司将利用自身强大的客户及市场信息资源为业主提供便利条件，进一步塑造区划内的升值潜力。

#### (八)营造健康社区氛围

改造现有的活动场所，为业主提供形式多样的休闲、娱乐服务项目及场地。我们将根据住户的人口结构、文化素质和各种需求，针对不同层面，组织各类活动，精心设计和营造轻松和谐的社区文化氛围。常规活动项目包括球类活动、棋牌类活动、儿童娱乐、舞蹈、钢琴培训班、健身等；服务中心特别构想的一系列活动，包括登山、钓鱼等专题俱乐部、暑期夏令营活动、电脑沙龙、区划内文化节、植树节等，充分调动居民参与社区活动的热情。

### 第三节 物业服务定位

小区设施设备按照《宿州市住宅物业环境设施设备项目等级指导标准》丙等标准，物业服务按照《宿州市住宅物业服务等级指导标准》四级标准和《首钢?首御小区自售区项目物业管理服务招标书》执行。

根据首钢?首御住宅小区物业的具体特征，本建筑区划的物业服务定位是：

营造安全、宁静、自由、舒适的生活环境；

创造便捷、尊贵、休闲、舒心的生活条件。

### 第四节 物业服务目标

(一)提供更为人性化的、优质的物业基础服务(包括秩序维护、维修、清洁、绿化等)，营造安全、宁静、自由、舒适的高尚社区生活环境；

(二)丰富社区文化生活，拓广物业服务内涵，为业主提供形式多样的个性化服务，创造便捷、尊贵、休闲、舒心的生活条件；

(三)接管后1年内业主对物业服务的综合满意率达到90,以上；

(四)接管后2年内使区划内的物业服务达到“市优”的水平；

4

(五)接管后3年内使区划内的物业服务达到“省优”的水平；

(六)因物业服务原因重大责任事故和刑事案件发生为零。

## 第五节 服务模式及服务特色

**服务模式:**以创造客户价值为基础，为业主提供优质服务和多元化服务，提高业主生活质素，不断降低服务成本。

**服务特色:**服务无所不在、生活多姿多彩

(一)

将常规物业服务项目和各项方便业主居家生活的服务内容通过网络科技的手段融合在一起，使业主足不出户就可以享受到集订购、配送、服务于一体的贴心服务；

(二)一站式服务:创建“客服中心”，一个电话、一声吩咐，服务方便快捷；

(三)星级酒店式服务水准:营造安全、宁静、舒适、便利的生活条件。

在IT行业蓬勃发展的今天，作为高科技产品标志之一的计算机已经在各行各业中得以普及。当智能化和数字家居概念逐渐为人们所熟知、并开始进入人们生活的时候，已经预言了现代物业行业的发展趋势必定也是——高科技~

公司勇于打破传统物业行业的观念，致力于成为提供多层次、多元化、个性化服务的高科技型、服务型现代物业企业，力争在物业行业的软件开发和运用走在了全行业的前头。根据行业的发展趋势和现代家居生活的发展要求、并结合自身的服务特点开发设计一套物业服务电子商务平台。

## 第六节 物业管理的整体设想和策划

一、“氛围管理”整体管理设想

1、服务群体特性

首钢?首御花园在施工和销售期间的主要服务对象，一是开发商和建筑商的管理人员，对生活和工作环境要求文明、舒适、清洁、高度便捷、周到、细致的服务，呈现出传统而又时尚的需求;二是施工等非管理人员群体，对工作和生活环境要求简单、快捷和自由。

5

## 2、小区管理、服务特性

首钢?首御花园具有功能的集中性和复杂性、开发的阶段性、人流的交叉性和混合性，由此可以分析出该小区的管理、服务需求:

通过对主要客户群体特性以及管理、服务特性分析，该小区虽作为综合性物业，但在管理过程中既要针对不同的物业类型进行侧重点不同的管理、服务，又要在楼盘的整体管理标准、服务质素上要求统一;既要满足不同物业使用人对于物业功能、服务提供方面的特殊要求，最大限度的为其提供便利、快捷、舒适的工作、生活环境，又要防止因此而可能产生的其它类型物业使用过程中相互之间的影响。为了满足这些要求，广东元邦物业管理有限公司提出通过“氛围管理”达成管理、服务的和谐、统一的整体管理设想。

## 3、“氛围管理”的内涵

“氛围管理”即是物业管理公司通过环境氛围、管理氛围、文化氛围的营造，使在该项目工作和生活的所有人员在其潜移默化下，形成一种物业管理的良性循环，共同缔造一个清新、自然、安全的居住环境;细致、贴心、知性、自我的生活环境;清静、宽松、高效的工作环境。

### (二)管理运作方式及管理承诺

#### 1、物业管理服务运作方式

将首钢?首御花园分期建设、分期销售、分期交楼、分期管理作为一个整体，采用“统一调配，分期、分级管理，人防、机防、技防紧密结合”进行治安、消防、交通、人员的进出管理;用“统一维护，重点控制”进行工程设备管理;“用文化管理环境”，提倡注重环保，用高度专业化的清洁绿化服务，把建设阶段的明月金岸项目建成“绿色、环保、生态的工作和生活区”。

服务分期:就是将施工期和销售期根据不同时期的需要制定不同的管理方案。

服务分区:就是将办公区、住宿区、施工区、销售区、客户休息区、样板房参观区等不同物业的需求采用服务分区，满足不同区域的不同需求。

6

## 2、管理要点分析及运作特色分析

### 项目 管理服务重点 运作特色分析

，物资的进出控制，严格的消防管理制度 施，人、车的进出控制，严格的24小时出入口管理制工，服务过程中细小环节的科学化，规范度 区 化

，安全、舒适的生活环境，高品位的综合客户服务 食，便利、快捷配套服务，贴身管家服务 宿，员工宿舍的管理制度，满足个性化需求的综合服务 区，卫生、多样、有序的饮食环境

，安静祥和、干净舒适的工作氛围，建立和善的人际关系 办

，细致、周到且持续提升的服务内容和，建立严格的消防安全体系 公

服务水平 区

，日常公共服务、公共秩序的维护，重视日常清洁、绿化的频率和销，销售现场的客户服务和消防管理 效果

售，宣传促销活动的配套服务，配合开发商进行促销活动区，  
突发事件的应急应变措施，使用规范的接待礼仪

，样板房的物品管理和接待服务

, 人流、车流的控制, 规范的车辆行进和停放引导停

, 实行人车分流管理 动作 车

, 车辆有序、安全进出和停放 区

### 3、管理服务承诺

评价项目 目标 计算测定依据及承诺

满意+基本满意 总回收调查表数 ×

物业管理服务满意率 90%以上

100% > 96%

有效投诉次数 总人口数 × 客

有效投诉率 2“ 户

100% < 2“ 服

务

已处理有效投诉次数 发生有效投诉次

投诉处理率 100%

数 × 100% > 98%

管理人员培训合格率 100% 培训合格人数 培训总人数 ×

7

100% = 100%

安保服务满意率 96%

每次抽查内容的90%以上合格视为当次抽安全管理制度执行严格性查合格。每季抽查不合格率=0 安 重大安全责任事故 0% 合同期内无重大安全责任事故 治安案件发生率 1" 案件发生数 总人数  $\times 100\% < 1\%$  保 (1)杜绝火灾发生; 火灾发生率 1% (2)有火警时, 遵循应急处理方案程序, 服 消灭于萌芽状态 消防紧急疏散演习 每2个季度1次。未完成次数=0次/季度 务 突发事件达到现场并协调 5分钟内 相关部门处理

违章发生处理率 100% 已处理次数 总人口数  $\times 100\% = 100\%$

环清洁绿化满意率 96%

境绿化完好率 95% 完好绿化面积 绿化总面积  $\times 100\% > 98\%$

服保洁达标面积 保洁总面积  $\times 100\% > 98\%$  保洁率 95% 务

#### 4、经营管理方式

根据对首钢?首御花园的物业管理总体设想及策划, 我们将该物业管理方式确定为:专家管理服务、品牌经营战略、务实经营管理思路。

(1)专业管理服务:凭借自身专业优势, 利用现代管理手段, 提供专业保障、总体协调、高效运作, 实现最终的管理目标。

(2)品牌经营战略:通过实施品牌、形象战略, 鼎力奉献, 全面、长期承担物业管理责任, 树立亲和、环保、安全的整体品牌形象。

(3)务实经营管理思路:创造性地运用特有的经营型物业管理模式, 完善综合配套服务设施, 全面发挥的物业功能, 实现最大的社会效益和经济效益

。

8

### 第七节 服务人员培训

企业的竞争是人才的竞争。而人才的竞争关键在于企业是否能最大限度地开发人力资源。要求实现管理人员素质的现代化，必须规范企业的培训制度，把培训作为企业的发展战略常抓不懈。我们确定了极具针对性的物业管理培训目标。严格按照ISO9002标准，确立了全员终身培训计划。公司划拨专项培训经费，用于购买培训所需设备、落实培训师资力量和培训场地等。采用先进的培训手段，全方位，多层次地传输新理论，传授新技术。重点开发智能化培训、电脑培训和物业管理培训，提高员工的综合素质，为物业管理培养复合型人才。同时，我们确立了“全员培训、全过程考核”的培训方针，使培训真正落实到实处。

## 一、培训系统的构成图

—

目标计划

四 二

岗位应用 组织安排

三

考核评价

构成图说明：

9

1、我们根据“首钢?首御”物业小区物业管理的特点，确定目标，并拟订计划,根据培训计划进行落实，灵活运用合适的训练形式和方法，使培训获得预期的效果。

2、培训的考核与评估是培训工作的一个极其重要的环节，我们籍此充分了解培训功效，掌握员工的接受效果。

3、最后根据评估考核，及时调整培训思路，确定今后培训工作重点。并把理论运用到实践工作之中，使培训工作真正落到实处。

#### 4、培训的组织形式

公司凭借物业管理技术指导培训中心的优势，在培训中心的调控监督下，由“首钢?首御花园”服务中心具体落实执行。

#### 二、培训目标

我们的培训目标是:通过培训，提高员工的文化素质、业务技能和管理服务水平，为“首钢?首御花园”培养一支品质优良、专业过硬的物业管理队伍，使其物业管理更加富有成效。

#### 三、培训内容

##### 1、新员工入职培训:

A、企业培训:企业发展史、企业经营方针、企业理念、企业精神及管理目标等。

B、员工手册培训:员工守册、礼仪行为规范、职业道德教育等。

C、小区管理处概况培训:“首钢?首御花园”概况、物业管理目标、管理规章制度、管理架构等。

D、物业管理基础知识及强化服务意识的专题培训。

E、军训与参观学习。

##### 2、岗位专业技能培训:

A、基本技能培训:相应岗位的专业知识、质量执行标准、质量考核标准等。

10

B、新技术(能)培训:智能化技术、信息网络技术、新设备仪器的使用与管理技术等。

### 3、素质提高培训:

A、管理人员实行常规培训，即坚持每月写一篇体会，读一本专业的好书，参加一次讲座，参与一次竞赛。

B、操作层自我开发培训:利用社会办学条件，进行有关学历、职称的

### 4、新政策、新理论培训:

《物权法》、《物业管理条例》及相关法律法规文件等。

### 5、培训者培训:

培训者更新知识及观念，吸纳新理念，不断创新培训工作思路的培训。

## 四、培训方式

1、在职进修:主要形式有专题研讨、实际案例分析、模拟实践演练、现场参观研修、常规集中授课、讲座等。这种培训以公司出资自培为主。

2、脱产进修:外出参观学习、短期研修班、外送专职培训。公司出资，派人参加培训学习。

3、自我培训:主要是电大、夜大、函大等形式。

## 五、培训计划

### 1、第一阶段:入职培训、岗前培训计划

公司将集中组织入职培训和岗前培训。培训内容分为4个方面:封闭培训、集中培训、上岗实习、接管准备期培训。具体计划如下:

### “首钢?首御” 住宅小区物业管理员工入职及岗前培训计划

阶段 天数 培训内容 培训人 培训对象 — 1天 军训 武警部队 全体员工

二 半天 企业概况及经营方针、企业理论和企业精神 总经理 全体员工

“首钢?首御花园” 小区概况、管理目标及管理规半天 副总经理 全体员工

章制度

半天 标书内容讲解讨论 主任 全体员工 三 半天

员工守册、理论行为规范守册、物业管理知识 主任 全体员工

岗位与各种业务培训:岗位职责、工作流程、质量标各部门主全体员工 1天

准 管

各部门、岗位人员互相应岗位学习ISO9002的工作质四 1天 副总经理 全体员工

量标准培训

五 半天 房屋验收移交程序

半天 保密知识培训 六 半天 消防安全、应急常识

半天 考试

培训地点根据实际情况另定。

## 2、第二阶段:管理期培训

“首钢?首御花园” 接管后，随着各项工作的不断深入，为确保管理人员严格按程序操作，规范服务，提高水平，我们将在入职培训的基础上，进一步开展，具体计划如下：

### 管理处员工培训计划

培训主题 培训人 培训对象 备注

智能化设施简易维修知识 操作层员工

物业管理现状及发展趋势 管理人员

岗前培训总结表彰 操作层员工

企业文化建设初探 管理人员 《条例》、《细则》及有关法则 操作层员工

公共关系原理 管理人员 怎样接待住户及处理投诉的艺术 操作层员工

企业管理学 管理人员

12

优秀小区的评比标准 操作层员工

怎样杜绝违章 操作层员工

如何切实提高服务水准 操作层员工

人事管理技巧 管理人员

怎样有效调动工作的积极性 操作层员工

房地产基础知识 管理人员

怎样作好上门服务工作 操作层员工

机电设备的原理与维护 管理人员

怎样开展班组建设、增强凝聚力 操作层员工

怎样当好部门主管 管理人员

内务管理 操作层员工

## 六、培训的评估考核

1、培训前考核:了解员工的现状，制订切实可行的培训计划，确定员工培训的需求方面。

2、培训中考核:技术(能)方面的培训，要根据实际情况，边培训、边考察，理论与实践相结合，便于了解员工是否按培训要求和标准指导工作，对没有按要求做的员工进行督导和指正。

3、培训后考核:分为实操考评和书面考评两种，反馈培训绩效，把考评的结果作为考核员工综合培训成绩的主要依据。

## 第八节 管理人员的管理

管理人员是我们最宝贵的资产。我们强调人力资本增值目标优于财务资产增值的目标。我们认为，企业只有管好人，才能管好事。所以从这层意义上来说，经营企业其实就是做人的工作。而做人的工作，应在自我培养与开发的同时，积极外部招聘引进，为引进培养一支过硬的员工队伍。我们的人员管理的宗旨是以人为本，善待员工，规范管理，人尽其才。在“首钢?首御花园”物业管理工作中，我们创立了旨在对人才创造力进行管理

13

和对人才潜能进行开发的人才资源管理体系，启动“四优”工程，即:选优、培优、用优、留优。我们将秉持\*\*物业的人才观。运用压力机制和激励机制，量才录用，知人善任，为人才的培养创造良好的空间。最终激励员工为企业尽心竭力，追求人才资本增值。我们的人员管理体系由五部分组成:(见下图)

制订素质标准 素质机制 严格录用考核

工作岗位设计

配置机制 合理配置人力

人

制订规范管理 员组织机制 形象规范管理 管 理 量化考核、素质评价

绩效机制 末位淘汰、优化组合

工资福利等物质保障 激励机制 荣誉晋升等精神奖励

## 一、确定标准、严格招聘

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/175234232304011213>