



物业管理的ppt

汇报人：XXX

时间：XX月xx日

LOGO

2

0

2

1

物业管理品质提升PPT

汇报人：XXX

汇报时间：XXX

目录

CONTENTS

安全设备管理

01

环境绿化整顿

02

上门维修服务

03

问题投诉处理

03

01

安全设备管理

物业管理是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

—— 基本原则 ——

（一）权责分明原则：

在物业管理区域内，业主、业主大会、业主委员会、物业管理企业的权利与责任应当非常明确，物业管理企业各部门的权利与职责要分明。

（二）业主主导原则：

业主主导，是指在物业管理活动中，以业主的需要为核心，将业主置于首要地位。强调业主主导，是现代物业管理与传统体制下房屋管理的根本区别。

（三）服务第一原则：

所做的每一项工作都是服务，物业管理必须坚持服务第一的原则。

（四）统一管理原则：

一个物业管理区域只能成立一个业主大会，一个物业管理区域由一个物业管理企业实施物业管理。

（五）专业高效原则：

物业管理企业进行统一管理，并不等于所有的工作都必须由物业管理企业自己来承担，物业管理企业可以将物业管理区域内的专项服务委托给专业性服务企业

（六）收费合理原则：

物业管理的经费是搞好物业管理的物质基础。物业服务收费应当遵循合理、公平以及费用与服务水平相适应的原则。

（七）公平竞争原则：

物业管理是社会主义市场经济的产物，在市场经济中应当实行公开、公平、公正的竞争机制，在选聘物业管理企业时，应该坚持招标、投标制度，委托方发标

（八）依法行事原则：

物业管理遇到的问题十分复杂，涉及到法律非常广泛，整个物业管理过程中时时刻刻离不开法律、法规。

（一）提升客户对安全管理工作的直观感受

- 1、客户出入较集中的时段，将巡逻岗临时固定在明显位置，随时为客户提供便捷服务；
- 2、增强岗位的主动性，对认识的客户主动打招呼，面生的礼貌询问、身份核实；
- 3、每周末下午客户集中时段，进行安全军事训练，提高客户对安全的直观感受；
- 4、定期上门统计出租户信息，消除安全隐患；
- 5、夜间岗位配警戒等，以减少业主见不到安全员现象；



一、安全管理方面

02

(三) 加强对客户的宣传与引导

- 8、主动上门，住户水电设施检测、对讲报警设备使用介绍及检测；
- 9、定期印制安全类宣传单，各出入口岗位发放，客服人员上门访谈时发放；
- 10、定期开展“安全进院落”等活动，通过安全宣传展板或DV播放进行宣传引导；

(二) 提高客户的参与度，并联合政府资源，做到群防群治

6、组织社区义工、老年协会或热心业主组成社区安全巡查队，分时段在小区内巡逻；

7、定期开展突发事件演习，争取更多的客户参与进来；

03



一、安全管理方面

04

（五）加强内部管理及员工培训

- 13、编制岗位傻瓜式操作指引，强化新职员对岗位快速适应；
- 14、每月组织不当班安全员到窗口岗位进行岗位实操演练培训，让班员能直观感受到自己的不足和他人的优点，并快速成长；
- 15、开展各类评比活动，不仅树立岗位标杆，而且还要在班组中营造竞争氛围，拉大差距；
- 16、客服人员定期到安全班组开座谈会，与一线安全员分析案例，提升一线人员的服务意识；

（四）安全管理与客户服务并行，让客户居住安心

- 11、安全巡查时，发现客户忘记关门窗的或雨棚破损的，及时提醒客户，并重点关注；
- 12、发现晚上较晚单独在外面玩耍的小孩，打对讲提醒业主，并重点关注；

05



二、设备管理方面

（一）加强公共设施维护的计划性

17、制定公共设施保养计划，实施预防性管理，在公共设施出现问题前及时整改；

18、制定夜间巡查计划，夜间值班经理、公共设施维护人员和片区安全主办参与其中，重点检查夜间照明的完好性；

（二）关注客户所关注的，明确工作重点

19、以客户直观感受以及对客户日常生活影响程度为依据，制定公共设施维护时限表，责任人在接单后必须在规定的时限内完成；



二、设备管理方面



(三) 加强人员的责任心，发挥团队优势

20、公共设施维护责任到人，建立日常巡查和维护机制；

21、实行片区责任制，片区客服人员、网格人员和维修人员对所辖片区公共设施负责；

22、对各片区公共设施维护状况进行评比，较好的进行鼓励，形成片区间的良性竞争氛围；

(四) 在做工作的同时，还要加强宣传，让客户知道我们所做的各项工作

23、对小区内实施的各项公共设施维护改造，都及时通过公示栏知会客户；

02

环境绿化整顿

物业管理是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

三、环境管理方面



(一) 参与供方管理过程，协助供方管理，提升现场环境卫生品质

24、供方要针对各小区的差异，提供适合本小区的管理方案，包括人员招聘、培训、作业流程、考核办法等；

25、标准化供方现场作业流程和礼节礼仪，制定统一的培训课件；

26、服务中心定期评选供方优秀员工，给予一定奖励，提升供方人员工作积极性；

27、每月与供方班长以上管理人员召开工作会议，针对本月环境工作出现的问题，客户投诉等确定整改措施，共同制定下月工作重点；

28、对供方的员工也要实施关怀计划，让其融入到团队当中，更好的服务于社区；

三、环境管理方面

(二) 明确工作重点，加强重点区域和重点时段的清洁与检查

29、制定客户触点区域、时间段的环境卫生管理办法，让客户感觉干净整洁的居住环境；

30、定期调整作业顺序和流程，如：楼道清洁人员定期调整清洁楼道的顺序，让每个早上定时出门的业主都能遇到现场清洁人员；每天下班前对楼道进行一次清洁巡查，确保业主晚间回家时楼道干净整洁；



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/758120066121006074>