

贴心管家服务方案

目 录

一、	传统管家之介绍·····	3
二、	何为现代”贴心”管家·····	5
三、	“贴心管家”服务形式·····	6
四、	小区服务配套设施及“贴心管家”服务内容·····	7
五、	服务步骤及管家选择要求·····	16
六、	服务中心人员招聘标准·····	17
七、	服务中心人员形象之标准·····	18
八、	服务中心各岗位工作职责及工作规程·····	20
九、	服务中心示范样板要求·····	26
十、	小区文化活动·····	27
十一、	预算表·····	29

一、传统管家之介绍

管家起源在于法国，只是老派英国宫廷愈加讲究礼仪、细节和虚荣，将管家职业理念和职责范围根据宫廷礼仪进行了严格规范，成为行业标准，所以在各方面传统也烙有显著英国印记，所以才被冠以“贴心”二字。贴心管家也就成为家政服务经典。在贴心管家享誉世界最初——大约是在中世纪时——只有世袭贵族和有爵位名门才能享受，原因无她，出自宫廷血统尊贵而已。

“管家”需要极高本身素质，拥有丰富生活智能专业素养：熟知多种礼仪，佳肴名菜，名酒鉴赏，水晶银器保养；更高级次管家，甚至要上知天文、下通地理，才能为那些高级次业户服务。贵族豪门家中管家，她们不仅深得主人信任和倚重，有时候主人更会将她们视为家庭中一分子，事无巨细，全部会交给管家打理。

深色燕尾管家服，雪白衬衫和手套，举止优雅，严谨干练……

为主人开门时候要一手前一手后，微微躬腰；摆餐台时要用尺子去量座椅、盘子、酒杯之间距离；主人早餐时要把熨过报纸折成方块放在盛有餐点盘下……

想想看，要是有这么一位男士为你家服务，日常那些恼人家务——什么洗衣做饭擦地扫房刷碗，什么买菜买电器买家俱——如此种种，全部能够交给贴心管家，剩下，就是享受生活乐趣了。

其实，管家正式职称应该是——首席仆役长。

豪宅里，

小型军队般仆大家分工明确，每个人全部有自己职责范围，而管家统领众仆，给每一个人分配工作、监督和验收。她清楚哪怕是最不常见礼仪，知道 1831 年和 1832 年波尔多葡萄酒细微差异，了解世界各国佳肴名馐，让每一件名贵摆设全部适得其所。购物、家庭理财、洗熨衣物、接待客人、准备晚宴、房屋维修、整理园艺、和外界商家联络等，事无巨细全部需要管家来安排，确保整个宅子运转良好。她甚至比主人更清楚贵族们游戏规则，刻板地根据传统礼仪要求自己言行举止，一切以宅子、以主人为重。

管家最大作用是计划和监督府上人事，最见功力则是举行大型聚会时候。

以花钱为人生最大目标贵族们全部是火眼金睛挑剔者。不带贴身仆人出门贵族肯定会受人轻视，竟然沦落到没有仆人带出门境地；经验欠缺新仆人也会受到老仆人轻视排挤，这一行也讲究资历。不过，傲慢贵族们对管家（不管是自家还是她人家）全部很客气，毕竟以花钱为己任人不会有太多生活能力，说白了，没有管家和仆人，她们寸步难行。

二、何谓现代“贴心”管家

伴随时间推移，逐步地，在中国，贴心管家已进入高级小区，部分贴心管家被注入了全新理念“贴心管家”不是一般意义上那种打理一个小家庭生活琐事管家，她们绝大多数会为那些大家族服务，不仅要安排整个家庭日常事物，更兼具主人私人秘书多重身份，也是主人亲信。

现代贴心管家对业主服务是全天候，其职能范围很广，我们能够从“衣食住行”四项来进行区分。

衣 接收过正规制衣训练、制帽训练和制鞋训练。在衣服保养和皮鞋保养方

面有独到方法。另外，在主人外出或参与宴会，需要进行衣着搭配时，能够给出中肯实用提议。

食 接收过正规餐饮培训、酒类培训，对雪茄烟鉴赏和保养很有经验。另外，为主人筹备餐会是贴心管家拿手好戏。而在主人用餐时，贴心管家对餐具摆放、上菜次序和礼仪等全部有一套具体而完善做法。

住 贴心管家能够负责家居各个方面，从装修房间、整理公文到洒扫厅堂、整理卧具无一不精。每位管家全部接收过收藏品、古董鉴赏和收藏培训课程和花卉培训课程，另外，还有一项必不可少培训项目——求生，一旦发生危险，管家能够在第一时间保护主人安全。

行 需要出游，只需将大致要求告诉管家，出游一切细节：包含机票预定、酒店床位预定甚至行程全部会被安排得妥妥当当。另外，贴心管家全部学习过儿童心理学课程，含有照料孩子经验。夫妇出游，能够放心地把孩子交给她们。

除以上提到内容外，现代贴心管家还必需接收物业管理培训课程、保安培训课程、西方礼貌礼仪培训课程、物品管理培训课程……等等。

三、“贴心管家”服务形式

管家，相对于通常意义上物业管理人员，除了提供通常社会化服务保安、清洁、绿化、工程等专题服务外，参考贴心管理个性化服务内涵，充足利用社会综合资源，对业主所提供服务面更宽、在服务层次上也要更深入部分。举例来说，为业主订机票、安排度假、策划酒会等也属我们职责。业主在享受在高素质硬件设施同时，也理应享受到高素质软件服务，针对不一样业主提供不一样个性化服务，也是我们管家职责。我们管家关键任务就是为业主带来极品生活享受。

业主或住户只需向她们管家提出服务要求，很多难题即可迎刃而解，如同拥有了一位私人秘书般尤其管家，而每位为您服务管家上面全部有实力雄厚物业管理企业作为诚信担保，严格遵守职业操守；背后则有一支训练有素、经验丰富物业管理队伍，含有保洁、保安、维修、绿化等专业人员，随时为业主提供多种尊贵服务，并有物业管家监督验工，确保按时、保质完成。

【 】“贴心管家服务”为高素质业主——生活主人——配置专职“贴心管家”，我们管家实施二十四小时值班制，每位管家负责照料一定数量业户。如需服务,只需一个电话即可，让生活轻轻松松，自然自我,务求提供尽善尽美管家服务。

- ✧ 为每住户配置特定专职“管家”，。
- ✧ “管家”定时向业户通报小区最新讯息，向住户讲解物业相关法规政策；企业新闻及相关政策、制度改革最新动态；小区生活诸如：天气预报、健康信息和安全常识等最新服务信息。
- ✧ “管家”提供一对一服务，直接倾听住户意见和提议，处理对应问题，确保住户需求在二十四小时内取得反馈。
- ✧ “管家”倾情奉献贴心管家服务，不仅提供购物、订餐、购票、商务、家居、代召出租车等日常服务，更是您商务和生活贴心顾问。

四、小区服务配套设施及“贴心管家”

尊贵服务内容

（一）小区配套设施

为迎合 豪气和尊贵品位，应重视小区配套服务和管理，以真正满足大家居住需要，让每一个居住在【 】业户真正享受生活……

- ✧ 提议建立俱乐部，设有游泳池、健身室、桌球室、乒乓球室、网球场、迷你高尔夫球场等，提供多项服务，供住客使用。
- ✧ 考虑项目周围配套设施欠缺，提议设置商业街，以满足业户日常生活所需为主，如洗衣店、药店、超市、美发美容、银行提款处等。
- ✧ 在【 】设置美国国际学校接送点。

✧ 智能化管理系统

远程可视对讲系统

闭路电视监控系统

家居安防报警系统

红外线周界防越系统

一卡通门禁智能安防系统

二十四小时保安巡更管理系统

二十四小时入口大门可视对讲门禁

智能车辆出入系统

光纤通讯网络

双向光纤有线电视信息网

优异物业管理电脑系统



- ✧ 设置小区网络，业主可经过网络实现费用查询、投诉及报修登记、信息查询及咨询等功效。
- ✧ 设住户公交、地铁、高铁线路等服务。

（二）【 】物业服务内容

✧ 二十四小时智能化严密保安系统

除了拥有一支训练有素保安队伍外，还设置了一体化智能安全监控中心，安设监控探头，二十四小时进行安全监控、红外线安防，让您居住、工作环境愈加安全和舒适。

✧ 二十四小时用户服务（设置二十四小时服务专线）

只要您想办理事情（注：物管服务范围内事项），我们全部乐于为您代劳，只因一切以您为尊。

☺ 推行微笑服务

只要是客人提问或咨询，我们全部会乐于提供令客人满意答案，对于周围购物、饮食、娱乐、医疗、交通等生活信息更是了如指掌，我们就是您生活指南。

护送服务

深夜，如有需要，我们在小区范围内将为迟归单身女士提供护送服务，亲自护送至家中。

医疗服务

当您/您家人需要医疗服务时，只需拨打我们用户服务热线，我们便可依据阁下要求，联络周围医疗服务机构为阁下提供医疗服务。

同时，我们也会定时举行各类医疗讲座及医疗咨询活动，让工作忙碌您更清楚地了解自己健康情况。

商务秘书服务

在商务活动中只要您需要，我们资深用户服务秘书全部将尽力为您提供帮助和方便，使您在商海中一帆风顺。

商务服务

将为您提供优质打字、打印、复印、传真、翻译、收发电邮、收发快件及包裹等等服务。

提供临时私人秘书服务

在您频繁商务活动中，当您需要临时私人秘书服务，我们很乐于为您效劳。

宽带网接入

优异电子商务服务更可向您提供宽带接入平台，让阁下能够方便快捷地享受到各项网上服务。

私人酒会或商务会议策划

成功您在社交活动中，不管是商务会议或是私人酒会、好友聚会，我们全部可为阁下联络专业策划机构，每一个细节全部准备妥当，使您能省心省力轻松应对，并和您用户或好友愉悦地享受会议过程。

报章杂志送递

最新资讯每一位广东人全部十分关键,我们报章杂志送递服务让您能够于天天早上足不出户,便能一边阅读第一手之新闻、财经、地产等消息,一边享受至爱为你准备丰富早餐。

☐ 周全贴心服务

🚗 租车服务

我们可依据阁下需求,联络提供阁下出席多种场所所需座驾,以表现您尊贵身份和地位。



✈ 订票服务

我们将为阁下提供代订各地酒店、飞机票、火车票、及其它等服务,阁下只需一个电话,我们会替您安排妥当。

🍽 订餐服务

我们会依据您需求,为您预定适宜餐单和餐厅,让您和家人或好友能度过一段愉快时光。

♥ 订花服务

您只需一个简短预先通知,我们就能够将漂亮鲜花送到您/您家人或好友手中。



☐ 酒店式管理服务

🧹 清洁服务

不管是日常家务保洁或是室内外大清洁,只要是您需要,我们全部能依据

您不一样服务要求、时间，向您提供对应家政服务，使您生活中，除却忙碌工作之外，多一份舒适，少一份操心。

代买服务

为了让您节省宝贵每一分钟，我们已经为您专门设置了代买服务，代为您购置多种物品，使您休闲度假更轻松惬意。

衣物洗熨服务

我们提供全方面衣物洗熨服务，使您不用再长途跋涉携同衣物往返洗衣店和住所。您只需要一个电话，便会由专员搜集处理。我们更会和您预约衣物送递时间，并由专员亲自将衣物送回府上。



物业代理服务

提供房屋代租代售服务，同时还为业主提供专业置业咨询服务给业主投资置业专业性提议和指导。

维修保养服务

维修工程

相关您室内家电及家居设施维修保养，通知我们，我们定以专业服务态度回报您给信赖。

一) 无偿服务

1. 在管理处服务中心,天天 08:030—17:30 期间有一至二名专职管家(服务中心管家/主任)接待业户,且二十四小时开通服务热线(包含管家通讯联络),为业户排忧解难;
2. 提供雨伞、手推车借用服务;
3. 提供服务中心报刊借阅服务;

4. 提供业主或访客留言服务；
5. 提供住客家居钥匙托管及非珍贵物品临时寄存服务；
6. 各类邮寄包裹、物品、专业刊物派送到户；
7. 联络优质无偿刊物派送给业户；
8. 代订飞机票、火车票服务；
9. 代订酒店服务；
10. 区内行李及大件生活物品搬运；
11. 代叫出租车及代客联络租车服务；
12. 为业户查询网址服务；
13. 代业户查询天气预报，天天在住宅大门口通告天气预报及空气指数；
14. 代业户预订鲜花、礼品、生日蛋糕服务；
15. 为业户联络家电维修商，每十二个月提供一次无偿检修；
16. 为业户更换灯泡、光管、门锁等，不收取人工费；
17. 深夜区内护送服务；
18. 其它无偿服务。

以上服务，管理企业可无偿代办，其所需消费均由业户自行承担。

二) 有偿服务：

1. 家政服务

1) 家居清洁服务

- a. 定时为业户进行房屋内外大扫除
- b. 地毯清洗；
- c. 布面沙发或皮沙发清洁；
- d. 云石地板或木地板打蜡抛光；
- e. 大量垃圾清理；
- f. 灯具清洁；

- g. 洗手间器具清洁;
- h. 天花清洁;
- i. 玻璃窗(室内)清洁;
- j. 特殊污物清洁;
- k. 家居废品统一收购服务;
- l. 其它清洁项目。

2) 家务服务

- a. 干湿洗衣、烫衣服务;
- b. 接送小孩;
- c. 订餐、送餐服务;
- d. 依据业户要求推荐适宜私人管家;
- e. 迁居、搬运大件物品。

3) 家教服务

- a. 汉字补习;
- b. 英文补习;
- c. 乐器学习;
- d. 网上学习指导;
- e. 指导和帮助业户室内插花及花卉养护;
- f. 按业户要求推荐适宜家庭老师;

2. 维修保养服务

- 1) 空调安装, 维修;
- 2) 抽油烟机安装、清洗、维修;
- 3) 洗衣机安装、维修;
- 4) 热水器安装、维修;

- 5) 给排水设施维修（其中包含坐便器、水喉维修等）；
- 6) 其它家居设施、设备、家用电器维修服务。

3. 公关、礼仪服务

- 1) 礼品及信件递送；
- 2) 鲜花订购送递；
- 3) 节假日为业户进行家庭装饰；
- 4) 代业户摄影、录制及制作光盘等；
- 5) 提供室内装饰顾问服务；
- 6) 其它礼仪服务。

4. 家庭保健服务

- 1) 提供私人医生上门服务；
- 2) 提供营养咨询服务；
- 3) 提供心理咨询服务；
- 4) 每十二个月组织业户进行体检；
- 5) 为业户量身订造健康饮食等疗法，缔造健康生活。

5. 商务服务

- 1) 提供临时私人秘书服务；
- 2) 为业户推荐其企业所需之专业人才；
- 3) 提供私人律师和企业法律顾问；

6. 车辆服务

- 1) 提供租车服务；
- 2) 为业户定时擦洗机动车和非机动车辆，并进行小型维修；
- 3) 为业户代办车辆保险。

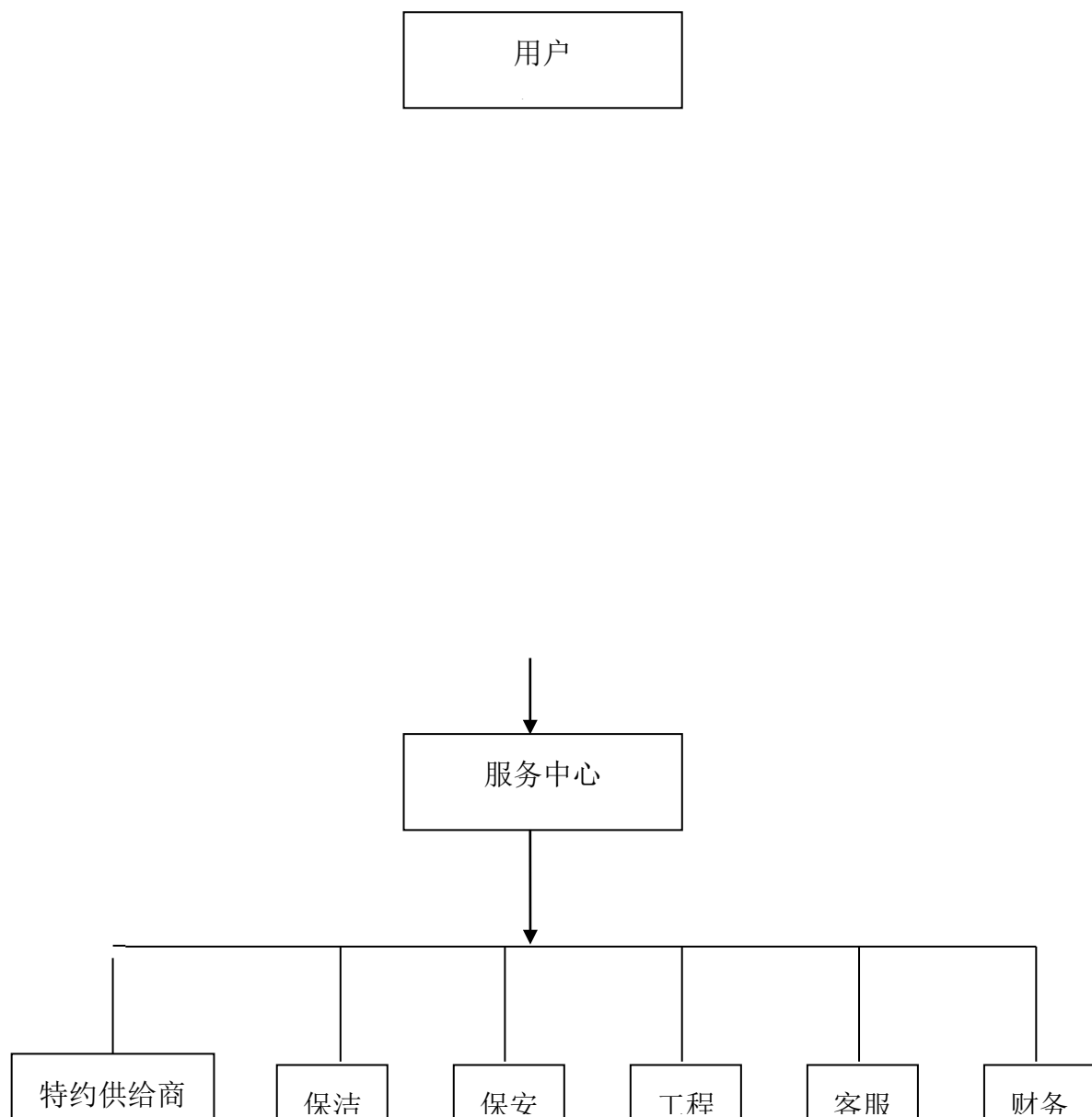
7. 其它服务

- 1) 灭白蚁服务
- 2) 室内灭虫
- 3) 消杀、灭鼠服务
- 4) 代缴多种费用
- 5) 物业代理服务
- 6) 其它

以上服务方案,管理企业需依据业户实际需求及成本控制等情况有选择地进行提供。提供方法,将依据实际情况,考虑由管理企业自行提供或和专业企业机构合作提供。在业户要求提供服务时应向其出示《特约服务价目表》,并议定特约服务手续费。

五、服务步骤及管家选择要求

为实现以上贴心管家服务模式,我们物业管理服务实施二十四小时服务热线,并专设尊贵服务中心,作为接待业户窗口。



1. 管家大部分为女性, 年纪在 21~28 岁; 少部分为男性, 年纪在 21~30 岁;

1. 设置管家花名册，具体记载其履历、专长、服务经验、业主意见及年度企业评定，由企业依据业主特点、人员配置等情况安排服务对象，也可由住客选择；
2. 每位管家固定服务套房大约 100—200 户。负责向住客提供全方位尊贵服务，向各部门转达住客要求，协调各部门工作，并监督完成情况，按时确保服务质量；
3. 每位管家必需了解其服务家庭情况，如家庭组员、家庭背景、工作行业、生活习惯、饮食偏爱、娱乐及运动爱好、身体情况、商务要求等方便随时满足各服务对象需求；
4. 管家必需含有较高本身素质、拥有丰富专业知识、管理经验、协调能力，品质修养和个人信誉好，为人宽厚、和蔼。

六、 服务中心人员招聘标准

(一)尊贵服务中心人员招聘标准

职位	人数	年纪	性别	学历	电脑操作	物业管理资格证	基础条件及技能要求
康城 国际 服务中心主任	1	25 岁以上	不限	大专	熟练	上岗证	1. 有小区有偿服务和小区文化开展相关经验； 2. 有良好用户服务意识和和用户沟通能力； 3. 有较强组织管理能力； 4. 形象好、素质佳。

服务中心管家	5	23 岁 以 上	不 限	中专	熟练	上岗证	1. 有用户服务相关经验； 2. 有良好用户服务意识和和用户沟通能力； 3. 形象好、素质佳。
--------	---	-------------------	--------	----	----	-----	---

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/905213220203011143>