

茂名物业管理

产品名称	茂名物业管理
公司名称	广东省木木保洁有限责任公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	茂名市茂南开发区茂水路城南大岭仔村439号201房
联系电话	0668-2228586 13855841567

产品详情

一、物业管理定义中虽然只讲了“维修、养护、管理、维护”这八个字，但引申来讲，有以下五个方面的内容：

- 1、全天候服务，24小时值守，也就是我们通常说的物业服务没有双休日、节假日的服务，这就要做到昼夜监控、随时服务；
- 2、必须实行化管理和服务，配备各类技术人员，按计划运行，按规程操作，按标准服务，使设施、设备处于良好的运行状态，延长业主物业使用寿命，这其实暗含了替业主管理资产的物业服务职能；
- 3、按照合同约定履职，不得缺斤短两、缩水服务，降低服务质量标准，并随时接受业主的监督，同时还要强调阳光操作，取信于业主；
- 4、不断提高运用现代化手段服务水平，不断改进服务方式方法，比如电脑收费、网络沟通、首问责任制、一站式服务等；
- 5、实行人性化管理，亲情化服务。物业管理的高境界就是情感管理，物业服务企业必须真心诚意地为业主服务，把业主当亲人，视服务为天职，真正做到想业主所想、急业主所急、帮业主所需。有了这样的职业态度和服务意识，就没有管不好的物业、服务不好的业主。

二、主体和责任

物业服务企业不能一家包打天下在承接查验中把本来应由开发商和购房人直接查验交接的房屋，作为物业公司的事统统揽过来，然后在业主收楼时再由物业公司负责向业主移交。结果因为房屋建筑工程质量问题较多，业主纷纷找物业公司，我们反复给业主讲工程质量问题应找开发商解决，但业主不买账，理由就是房子是你物业公司交付我的，不找你找谁？我们多次与开发商协调，讨要工程质量保修费，但因为他们没有直接的压力而迟迟不给。后，我们采取了与业主一起请新闻媒体曝光开发商工程质量问题的

办法，才使开发商被迫达成了工程质量保修协议。为1000余户业主讨回工程质量保修费数十万元，公司做了一年多的工程质量问题整改，才平息了这场风波。

三、本质和特点

业主更注重心灵感受物业管理的本质就是服务。而且我们的管理是为人服务的，管理是寓于服务之中的，管理的好坏是由人的感受、由人评价的。这种服务的好坏，直接的就是业主的感受，而且重要的是业主心灵的感受。

比如，业主上班离开小区，下班回到小区，我们的物业员工能笑脸相迎送，虚汗温暖，或者帮助提物，业主心里就会有“家”的感觉。如果一脸冷漠，视而不见，视若路人，业主必然是又一种感受。

比如，业主进入小区看到绿树成荫，花香草绿，道路、庭院干净整洁，环境优美，心里就会有舒适感。如果垃圾遍地、草坪发黄、蚊蝇乱飞，业主对物业公司又怎能有好感。再比如，门卫24小时忠于职守，秩序维护员不断地在小区内巡视检查，汽车、自行车、电动车从不丢失、损坏，遇有火情、警情，秩序维护员能及时到位维护秩序，制止犯罪，业主心里就有安全感，就会感到物业秩序维护员确实是他们的保护神。如果无人站岗、无人巡视，财物经常丢失被盗，业主心里对物业服务企业又会怎么看？

再比如，业主家里断电、跑水、漏雨，一打电话，物业有求必应，随叫随到，细心查看，及时修复，业主心里就会感到：物业有用，交物业费应该，居住小区离不开物业，甚至会心存感激。如果业主遇事找物业，打电话没人接，或者是接到诉求半天不到场，到了半天也修不好，业主心里又是一种什么感受。

因此，物业人一定要细心体味物业管理服务的这一特征和内涵，真正认清业主的心灵感受，才是衡量物业服务优劣的一杆秤，从而更加自觉地坚持以人为本，人性化服务，注重情感管理、亲情服务，学会运用科学发展观指导物业服务实践，不断增强服务意识和经营理念，不断提升职业素养和服务水平，着力构建和谐物业。这样，我们的物业服务，根本就会越抓越牢，路子越走越正，离业主越来越近，与业主越来越亲，管理越来越顺，效果越来越好。

四、诚信与实效

守时=守信，失时=失信诚信，是物业服务企业安身立命的基本的经营原则，这是由物业服务的性质与特点决定的。作为物业管理企业，如何体现诚信呢？一般来讲，有以下几个方面：

- 1、严格履约，履行物业服务合同；
- 2、兑现承诺，某种承诺，必须一诺千金，一言九鼎，不能说了话不算数；
- 3、服务质量标准，不能缩水，不能缺斤短两；物业服务的诚信，经常、大量的体现在两个字上，这就是——“时效”，也就是服务的时间和效率。简洁地说，在业主看来，你物业服务企业，接受业主诉求服务时，守时=守信、失时=失信，这是“时间”的检验。解决问题有效=守信、解决问题无效=失信，这是“效率”的检验。物业服务企业诚信服务的标准，概括地讲，业主要求的就是“时效”。我家断电了，跑水了，你物业公司承诺“接到业主诉求15分钟到现场”，你能不能及时来？你们规定“小修不过夜，大修限时完”，修了半天，能不能修好？能及时来，能修好，他就认为你物业公司有诚信；打了电话半天不倒，修了半天也修不好，他就认为你物业公司不可信。大凡好的物业公司，都非常重视时间和效率，因为他们深知这是能否取信业主的大问题，而绝不是小问题。

物业服务企业要做到诚信服务，起码有四个方面的基本建设必须做好：

- 一是服务意识、服务理念，特别是诚信服务规范的经常性教育；
- 二是服务质量标准、制度、岗位责任的建立、健全；

三是执行、检查和奖惩；

四是员工的选配和技能的保证。要做到诚信服务，还有两点至关重要：一是值班制度；二是员工的执行力。关于值班：一定要24小时值守，随叫随到，值班是物业诚信服务的生命线和绿色通道，绝不可能随意废弛；关于执行力：员工的执行力（包括责任心、时效观念和技术技能）是物业诚信服务的终保证，每一个员工都同样重要。而只有使每个员工都成为精兵强将，使之做到“召之能来、来之能战、战之能胜”，才能把诚信服务落实到每个员工头上，体现在每一项业主诉求问题处理上。

五、和谐与共赢

物业管理社会效益的价值体现业主不满意的服务质量问题，大概可以概括为八大表现：

一是管理不倒位，经常出现由于物业服务企业履职原因而发生的丢失、被盗、损坏、损害案件；

二是值班不在岗，出了问题找不到人；

三是服务不及时，业主心急如焚，物业的人迟迟不到；

四是服务效率低，一个水管修几次修不好，一个小问题，三番五次都解决不了，叫人闹心，甚至“踢皮球”，推诿扯皮；

五是缩水服务，缺斤短两，有门卫，如同虚设，有保洁，垃圾遍地，有供暖，暖气不热，有巡视，爱车被划等等，不一而足，缩水服务，费用照收！

六是短期行为，为了节省开支，不按计划 and 规定维修，不坏不修，影响业主房屋和公共设施、设备使用寿命；

七是承诺不兑现，说了不算数，诚信度差，叫人信不过；

八是服务态度差，礼仪形象差，不把业主当亲人，而是视业主为路人，态度冷漠，巨人千里之外，动不动不耐烦，缺乏人性化；

九、做事与做人

物业服务对物业人的素质要求简单地说，就是做事先做人。做不好人就做不好事。过去我们将对物业员工的素质要求通常有三个方面：

1、全心全意为业主服务，具有敬业精神，遵守职业道德；

2、物业管理知识和技能，包括：现代企业管理知识、岗位实操技能、相关法律知识、现代化管理手段；

3、较好的个人素质，包括：良好的语言表达能力和沟通能力、吃苦耐劳和良好的心理承受能力、具有亲和力和化解矛盾的能力、端庄的仪容外表和良好的个人形象、健康的体魄和良好的习惯。有人说：人一辈子就干两件事：一是说话；二是办事。其实人与人相比，区别也就在于会不会说话、会不会办事上。在物业服务中，会不会说话、会不会办事（处理问题），就是对综合素质的检验。会不会说话、会不会办事委实太重要了，我们与业主产生矛盾，发生误解，引发纠纷，有很大一部分就是由于我们的员工不会说话、不会办事（处理问题）引起的。其实，会说话也是一种财富，也是一种智慧。

我常在外地出差，次住进一家酒店，当我退房时，服务员没好气地说：“你先等一下，我检查一下房间，看有没有损坏的东西或者少了什么东西。前几天，有个客人临走偷走了一条毛巾，还有个客人把床单烧了个洞……”他这样说话，简直是在侮辱我的人格，不用说，下次我再也不会住这个酒店了。第二次我

住在另一家宾馆，到退房时，服务员非常客气地说：“先生，麻烦您稍等，我去看一下房间，看您有没有落下东西。”我明白，她是要检查房间。可她的话却很让人受用。以后我每次来都住这家宾馆。从这点我敢肯定，这家宾馆的回头客肯定比前一家多，因为他们懂得如何说话。

在物业服务中，如何才能把问题处理好、解决好呢？我认为重要的有以下几点：

首先是端正态度，必须树立全新全意为业主服务的思想，摆对服务者的位置，急业主之所急、想业主之所想、帮业主之所需，满腔热情地为业主解释疑难，这就是我们的工作，不能有怨言，怕麻烦；

第二是讲究方法，善于因势利导。讲究方法首先要耐心、认真倾听业主的意见（注意是倾听），把情况搞清楚，因为情况明，才能方法对。其次，要依据服务合同的约定和相关问题的规定，把解决办法告知业主，耐心沟通，不简单从事，直到业主真正理解并达成一致。

第三是商量解决方法，是物业公司的责任，明确责任，不要回避或推诿问题：是业主的问题，耐心解释清楚，直到业主心悦诚服；同时还可以提出合理化建议，帮业主想解决问题的办法。宗旨，不能做“夹生饭”，一定要一次性解决，不留尾巴。高明的方法是化“敌”为友。俗话说，“不打不成交”，物业员工要善于在业主打交道的过程中，与业主交朋友，做转化工作，变对立为统一，通过沟通，“推到一座山，搭起一座桥”，通过解决一个问题交一个朋友。这也就是说，我们做任何事情，不要只看到事情本身，而要追求连带效应，通过处理一件事情，达到既圆满解决问题，又结交了以为朋友。这当然需要一定的功力，但做物业者皆应努力具备之。

第四是要有技巧。当然，物业服务中遇到问题不尽相同，不能一概而论，必须坚持实事求是的原则，因人因事采取相应的解决方法，一把钥匙开一把锁。总而言之，结果决定一切，物业悟道，其妙其趣其乐多矣！