

立足当下，固本培元 ——德威物业 2023 年服务品质提升工作思考

◎物业公司/王娜

物业管理在我国已有四十多年的发展历史，目前进入了新的发展时期，即行业的转型升级时期，这对物业企业提出了更高要求。但现今经济大环境持续低迷，大部分物企为生存只能以转变经营模式谋求更大盈利点，如对外拓盘，利用社区作为平台进行多种运营，类似家装、资产租售、家政服务等，抑或有部分物企为降低成本不惜裁减服务人员，降低服务频次。

德威物业作为惠州本土物企发展也已二十余年，深知自身定位为承托德威集团的开发做服务支撑，通过服务品质树立品牌形象，真切助力于集团前端业务发展，因此无论市场环境多纷乱繁杂，始终一如既往坚守物业服务初心。特别在今年，公司领导提出“建立信心，固本培元”的发展策略，承袭公司二十年发展以来的经营理念，巩固制度流程基础，回归物业服务本质，力求将最根本的物业基础服务做深做好，从更为细致、更为人性化的角度服务业主，以此赢得业主的认可，进而树立更高的品牌口碑。

那么，如何能在基础服务上有突破，如何在服务上体现品质？通过市场调研，我们了解到了很多物业企业所提出的全新服务理念，如碧桂园物业首先提出了高端物业服务的理念，承诺以客户高兴为中心，全程做到跑步服务、微笑服务、马上服务，从业主满意、品牌、经营方面不断提升和发展，让业主能充分感受到尊重和愉悦，在园区享受到专业、体贴的精细服务；将业主放在心上，充满自豪感和满足感，愿意自觉、长期、稳定地提供服务。再如一些物业企业承诺以客户满意为导向，在提高客户满意度的基础上，创新管理机制，依托服务平台，以为业主的衣食住行服务为核心，构筑社区服务体系，使业主的生活品质得到提升，让业主愿意接纳物业。

综上，我们更加明确若要想把物业基础服务做深做好，要想在基础服务上体现出品质，就要回归以业主需求为导向，主动服务，服务标准始终高于业主的需求标准，始终以业主满意为宗旨，想业主之所想，急业主之所急。同时要摒弃一切“喊口号”的服务形式，摒弃一切“高大上”不切实际的服务承诺，脚踏实地，从当下业主反馈最热切的事件入手，服务无关大小事，让业主感受自身身份是被重视的，自身问题是正在被解决的，从而使业主有更直观更立竿见影的服务体验。

为此，德威物业在 2023 年以“固本培元”为策略导向，从多角度、全方位、深层次针对物业基础服务做了有效品质提升：

一、靶向培训提技能，服务知识不脱节

为给德威业主提供更贴心、更恰当、更专业的服务，我们在开展常规培训的基础上，结合业主所反馈的实际服务需求，有针对性地开展“靶向培训”，重点针对服务用语标准化、仪容仪态正规化等相对弱项问题，通过熟记硬背、晨会口诀等方式，使服务承诺在一线员工身上落实。同时，要求各线条主管针对公司现有的质量管理手册、岗位工作指引手册进行重新培训学习并逐一严格落实到现场工作中。

除此，公司自年初即以“夯基础、强服务、促提升”为主题，开展了一系列的品质进阶课程，通过在培训内容上接“地气”，施教方式上冒“热气”，学用结合上沾“土气”，不仅针对性地提高了一线基层物业人员的专业技能，也精准地满足各物业服务中心的实际工作需求。通过一系列的培训，让员工深入理解业主服务理念，熟练掌握业主服务技能，有效夯实了服务品质提升的基础。



二、优化流程提效率，服务时效不拖延

物业管理追求服务品质的提升，品质不仅包括一个具体服务事件的品质特性，服务效率其实也是品质体现的一个重要因素。

首先是投诉处理效率，处理投诉是物业与业主之间体现效率接触点的重要方面，因此我们将积极处理业主投诉放在最能够体现各物业服务中心办事效率的高度来处理或应答。在处理业主投诉时，我们立足于两点，其一，责任上立足首问责任制，推行网格化客服管家模式，由各项目划分客户服务责任片区，划分对应责任人，由对应责任人根据反馈事项时效的规定进行处理，出现任何问题可明确

追究各责任人节点；其二，时间效率上我们要求各物业服务中心必须在一个限定的期限内给予业主清晰的答复，响应时间由 2 小时缩短至 30 分钟，一般投诉当天处理当天回访，特殊投诉处理由 7 天缩短至 3 天，同时要求做到每个关键节点的及时反馈，以表明我们的服务立场，体现我们对该项投诉的关注效率。

其次是维修服务效率，小区工程维修是物业日常服务的重要要素之一，维修不仅仅体现于维修质量上，更重要还体现于维修的效率或及时率上。为此，我们从维修信息接受及时率、应答及时率、维修兑现时间等角度进行分析，创建打通了方便业主维修报修以及维修闭合的工单系统，业主通过在物业微信公众号端口上传维修需求，工程维修员即刻可以收到维修任务且保证每个环节都在规定时效



内完成，维修完成后对业主进行回访形成闭环。通过信息化系统，实现维修信息、数据和资源的整合，及时了解各项任务的进展情况，缩短了维修信息接收和应答时长，同时也创建了一个新的业主诉求渠道，更好地进行规划和组织管理，从而提升了维修服务效率。

三、强化监管提效能，服务品质不敷衍

为切实给业主提供高品质物业基础服务，德威物业组织搭建了一整套系统化监管体系，涵盖外包业务监管、内部管理监管等方面。

针对外包业务监管，我们深知园区卫生绿化环境是最直观体现物业服务品质的关键部分，也是我们做好基础服务的重要一环，因此今年在原有监管制度下再次提升了监管力度，首先是要求各项目成立保洁微信群，每日将需整改的问题和已整改后的情况以图片形式，在微信群中进行即时消项；同时，增加保洁员在上下班高峰期、周末及节假日的循环保洁频次，强化监督外包单位出勤人数，并要求事务管理员加大巡查力度，在重点关注区域增设巡查签到点位等。

对于内部管理监管，为有效监管各项目物业服务品质工作执行情况，除由公

司品质部牵头组织月度和季度等常规品质检查外，还特别增设了沿街商铺管理、绿化保洁、地下车库、停车场秩序、大门景观等专项品质检查，对于品质工作执行不到位的项目和个人均按公司相关制度规定进行严厉惩处，以此强化责任落实，持续有力推进服务品质提升工作。

“立足当下，固本培元”，即在业务上回归物业基础服务，着重于品质提升；管理上以原有制度流程为基底，着重于落实巩固。以技能培训为燃料，流程优化为引擎，强化监管为制动，一同拉动品质服务之驱。同时，克服“过去一直是这样做”的习惯，用改进、提升、再提升的管理逻辑，不断推进物业服务品质工作，发挥基础服务的基石作用，夯实整体业务稳健发展。