

Fine service of CERE

20次95%以上的满意度从何而来？

——探秘光大置业有限公司石景山项目部的精细化服务

文 | 本刊记者 甘淇涌 马晓信

客户满意度，又称客户满意指数，由于它能很好地反应客户期望值与客户体验的匹配程度，很受物业服务企业的青睐。尤其是最近几年，许多物业服务企业借助互联网探索向现代服务业发展的路径，通过满意度调查，让业主为企业的服务打分，摸准业主的需求，可以让企业少走弯路。比如，在中国物业管理协会于武汉召开的物业管理创新发展论坛上，荣获“2015物业管理综合实力百强企业”的光大置业有限公司从年初以来，在石景山项目部共进行了20次客户满意度调查，平均客户满意度达到95%以上，各项服务得到了业主的广泛认可。而且不少业主为光大置业积极献策，提出服务项目改进方法，增进了彼此之间交流的同时，也使企业真正知道业主的需求是什么。然而，我们依然存疑，20次调查，95%的满意度，如何来的？光大置业的服务都做了什么？怎么做的？带着这些疑问，近日，本刊记者走进该项目部一探究竟。

探秘一：忠诚员工是如何练出来的？

“如果员工坚决服从管理指令，坚决执行企业的既定方针和策略，并且在执行中注重配合，讲究协作，那么这个企业就具有了超强的战斗力，就一定会攻无不克、战无不胜！”

光大置业石景山项目服务于光大银行信用卡中心大楼，其服务对象的特点是会议活动多、接待服务标准要求高。以该项目的员工培训为例，在日常工作中，光大置业开展“半军事化管理”，增强员工的组织纪律性。每年，石景山项目部均会安排员工前往军事院校参加军事拓展训

练，打造高效执行团队。公司还注重员工“精气神”的铸造，从员工心底激发工作热情。此外，针对不同类型、不同规模的会议，光大置业制定了不同标准的服务方案，并安排专门培训。定期开展人员培训、交流学习等活动，提升员工的专业素养；采用科学合理的绩效考核制度，稳定员工队伍。为储备优秀人才，石景山项目部实施“值班经理”制度，使得每一名部门经理都有锻炼的机会，为员工提供成长的平台，从公司内部发现人才、重用人才，给想干事、能干事的人给位置、压担子，为公司储备优秀骨干管理人才。同时，公司每年吸纳大学生进行培养，不断为项目发展储备新鲜血液。光大置业培养员工“一专多能”，实行“一岗多责”，在内部形成联动管理机制。关键岗位设置“AB角”，人员能相互补位，同时也实现了岗位人才储备。

除了业务上的强训练之外，关爱员工的生活也是光大置业十分重视的一部分。为让员工感受到团队的温暖，光大置业经常组织各类丰富多彩的员工活动。例如，成立了舞蹈队，定期组织排练舞蹈节目丰富员工的业余生活；建立了爱心基金，帮助困难家庭员工；开展“爱光大、游北京”系列活动，凝聚员工队伍；组织开展生日员工聚餐，融洽员工工作氛围等。

探秘二：何谓全方位的“管家服务”？

“管理规范化，运行专业化，操作标准化，工作精细化，服务品牌化。”

“注重提升专业服务的质量，打造一流的企业文化氛围。”是光大置业石景山项目部成立之初就定立的目标。为此，在做好对业主服务的同时，光大置业专注自身的品质塑造，从最初的单一的物业服务，向“菜单式”服务模型发展，逐步朝五星级酒店式“金牌管家”行列迈进。据记者了解，通过项目全体成员的不懈努力，光大置业从

原有的基本工程维修、清洁维护,拓展到餐饮服务、安保秩序维护、职工之家维护等系列服务,逐步赢得了业主的信赖。服务无止境。显然光大置业并不止步于此。“物业服务企业应该在此基础上力所能及的提供更多层面、更加丰富、多元化的个性化服务,如代办火车票飞机票、办公用品采购,甚至家政、保姆、打理房产等,力求令业主的工作和生活不断趋向便利、舒适、从而最终实现企业的社会价值。”因此,光大置业既专注与光大银行的长期合作关系,更注重信用卡中心所独有的业务特点,从而使得提供的服务用心、贴心、细心,让业主能够随时感受到温馨而周到的、无处不在的、全方位“管家服务”。

光大置业某经理向我们介绍说:“截至目前,我们共进行了20次客户满意度调查,平均客户满意度达到95%以上,各项服务得到了业主的广泛认可。项目部累计进行各类维修4459次,统计并向业主反馈楼内遗留问题1596条,协助信用卡中心进行各类大小会议接待461次,累计汇报每日工作情况568次。项目部还编写了图文并茂的部门工作手册,指导培训员工的日常工作,得到了公司领导的一致认可。目前,项目部正牵头编写《现代物业管理概论》一书,进一步总结物业服务工作经验,不断提高公司的管理能力和水平。”这些数字,或可解释何谓光大置业温馨而周到的、无处不在的、全方位“管家服务”了。

探秘三:企业发展的动力源自哪里?

“工作生活更加安全、便利、舒适,这就是物业企业为客户创造的价值所在。只有为业主创造出更多的价

值,才能赢得更多客户的满意与肯定。”

一个企业发展的动力可以有很多方面,但为社会创造价值,无疑是最核心的一个。那么,一个企业所创造的价值从哪里体现出来?无疑,客户的满意和信赖,员工的忠诚和尽责,是体现一个企业所创价值的最好明证。光大置业员工的忠诚和尽责再无需赘言。走进光大置业石景山项目部的展览室,那一封封来自业主的感谢信,一面面表彰的旗帜也向我们证明了光大置业所创价值名不虚传。

当然,价值的创造源自创新。光大置业石景山项目部重视服务的多样化,不断提升服务水平,改进服务方式和工作方法,培养员工的创新意识,同时开展多样化经营。同时,光大置业注重信息化管理,充分利用光大银行员工自助服务系统、访客系统、信件收发系统,实现员工的购买需求,为员工办理工作证,处理员工报修,完成员工信件收发,完成员工消费统计等工作,使得物业管理更加的高效有序、科学合理。我们还充分利用微信平台,在项目内部发布各类通知,如第一时间发布业主会议活动通知,安排各岗位人员工作;积极回复业主需求,听取业主提出的意见和建议;向业主发布各类提示信息,给业主提供更多的便利等。

面对飞速发展的中国经济和正在发生深刻变化的行业市场,光大置业人深知,不断提升客户体验,打造出行业优秀品牌,还有很长的路要走。“只有坚持不懈的求新、求变,打破原有的固定思维模式,不断突破自身,同时运用先进的现代化高科技手段提高工作效率,赢得客户肯定,才有可能在激烈的市场竞争中占有一席之地。”光大置业人正秉持这样的信条,向物业管理市场的远方迈进。城

