

Hi, Everyone

A Little About Me

余绍元先生 Frank Yu

之平管理董事、执行总裁

中国物业管理协会副秘书长、特聘研究员

广东省物业管理行业协会副会长

深圳市物业管理行业协会副会长

内蒙古家政协会会长

清华大学深圳研究生院房地产总裁班特聘讲师

北京大学继续教育学院物业管理总裁班特聘核心讲师

深圳房地产和物业管理进修学院客座教授



提升服务质量 共建美好生活

新时代中小物业服务企业生存和发展之道

2018年06月 贵阳

中小企业生存压力与日俱增！

- 1, 大企业品牌企业越来越关注规模, 关注规模变化带来的品牌变化和溢价变化;
- 2, 市场对中小企业的冲击日趋明显, 优秀项目多风险, 优秀人才多诱惑;

三个关键结果未显现！

- 3, 规模增长大大发展速度快, 产品服务质量保持好的优秀同行未显现;
- 4, 收入来源颠覆性变化, 社区服务收入替代物业服务费收入成为生存基础的优秀同行未显现;
- 5, 物业管理和服务依赖人的本质被改变的结果未显现。

一切源于时代的浮躁？

我们身处最好的时代！

服务时代 新技术时代

创新 专业 尊重 尽心

 之平管理
ZHIPING MANAGEMENT
尽心助长价值

坚定物业行业本质

创新 专业 尊重 尽心



高效的用专业的管理和优质的服务
赢得顾客的认可和尊重

是物业服务企业的价值创造基础！

创新 专业 尊重 尽心



专业管理和优质服务

► 是个人素养的重要表现形式；
是连接顾客的重要纽带；
是企业 and 行业价值迸发的重要基础。

创新 专业 尊重 尽心

专业管理和优质服务

因为是在表演；
因为是需要随时监督；
因为过程追溯不容易。

难

创 专业 尊重 尽心

保证管理和服务质量的重要基础

透 明

创新 专业 尊重 尽心



专业管理和优质服务
从建立内部顾客开始。



创新 专业 尊重 尽心



之平管理
ZHIPING MANAGEMENT
尽心助长价值

我们需要强化的重要意识

顾客导向

创新 专业 尊重 尽心

社区O2O, 不谈也罢。



创新 专业 尊重 尽心



今天我们 更需要：

A注重关键时刻； B理解顾客关注点；
C学会为顾客提供更多服务。

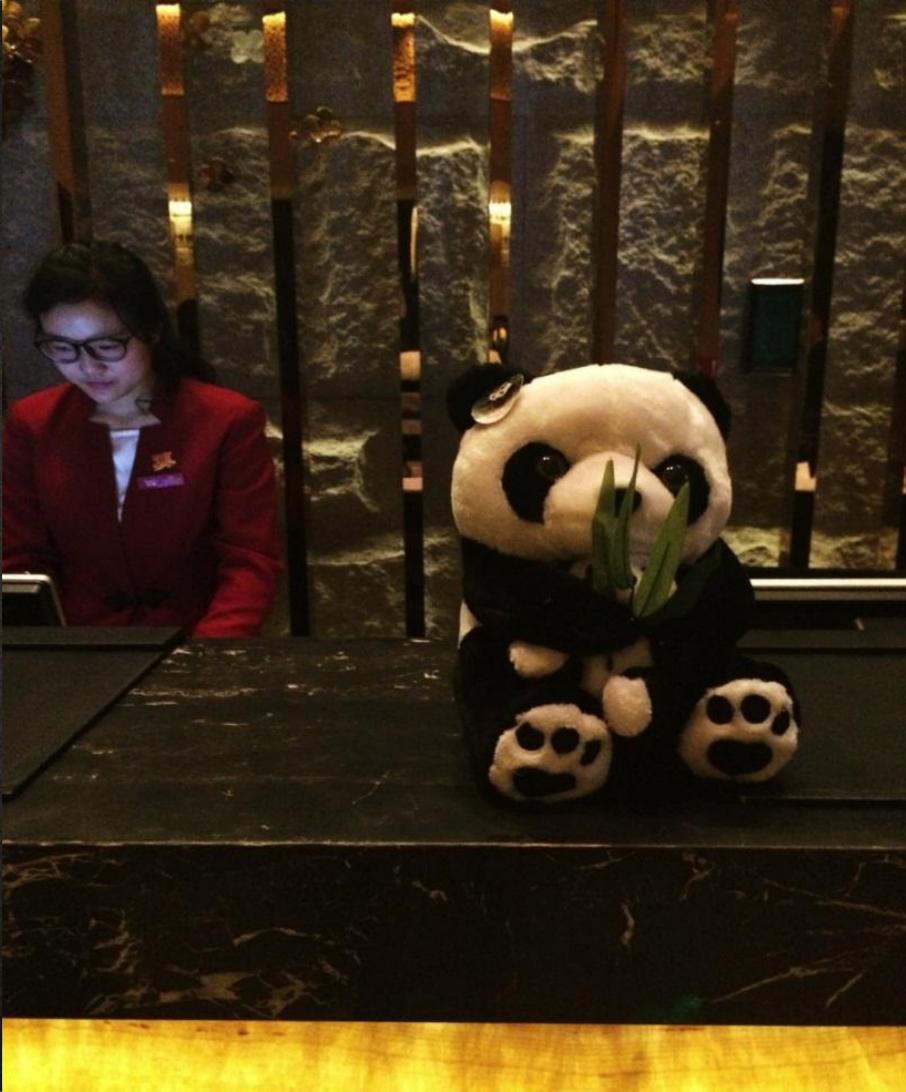
创新 专业 尊重 尽心

A注重关键时刻

顾客与企业的职员面对面相互交流的时刻；
放大之**关键时刻**就是指顾客与企业的各种资源
发生接触的那一刻；

这个时刻决定了企业未来的成败。

创新 专业 尊重 尽心



重 尽心



重 尽心

关键时刻之：
顾客满意度

= 我们提供的服务 - 顾客期望值

创新 专业 尊重 尽心

注重关键时刻之：

艺术服务常在技术服务中。



创新 专业 尊重 尽心

 之平管理
ZHIPING MANAGEMENT

尽心助长价值

客房术语

Vc 净房 Vb 脏房 Oc 住客房 000 至住修房
 DND 请勿打扰 N/S 不需要打扫

清洁员岗位职责

三轻：说话，走路，工作。
 对客人必须“请”字开头 “谢”字结尾

清洁房间流程

- 准备工作 ② 敲门进房间 ③ 开窗通风 ④ 寻找检查
- 收拾桌具酒具 ⑤ 清理垃圾 ⑥ 清理床底车
- 铺床 ⑦ 除尘 ⑧ 核对电视频道 ⑨ 清洁卫生间
- 补足客房用品 ⑩ 调查客产位置 ⑪ 清洁地面
- 巡视房间查用 ⑫ 离开房间 ⑬ 结束房间登记

DND 的处理流程

发现 DND 房 ① 请勿打扰 应得擅自敲门进入房间
 通知主管

电话询问：

- ① 下午 2:30 由主管打电话询问
- ② 礼貌问候

进房

由主管与服务员或保安员进入检查

④ 放置填写客入通知单

填写客人通知单并放入房间 15 分钟后

5. 记录和跟踪

由客房部经理或中班服务员交接晚班人员进行查房

元大金控大楼毛巾使用规则

类别	使用区域	
一般毛巾		楼面茶水间 (蓝色及橘色，每週轮流交换使用)
一般毛巾		13F 茶水间流理台 (粉红色)
3M 魔布		蓝色：办公区、各式檯面、玻璃等 紫色：厕所(马桶、小便斗) (蓝色或紫色)
科技布		不锈钢、鍍鈦面板 (粉红色或米黄色)

注意事项：

- 一. 使用毛巾时，应折成顺手方型。
- 二. 应遵守毛巾使用规则，勿任意使用。
- 三. 毛巾若不堪使用时应立即更换，并将其淘汰做其他用途。

台業環境清潔維護股份有限公司

创新 专业 尊重 尽心



3F 南區主管室工作流程

辦公室	間數	
呂副總	一	①門上鎖 等開再清。 ②報紙放圓桌可收走。 ③樹每天用噴壺澆水(噴壺沒水要補充), 噴壺放在桌腳下。
主管	二	打掃
主管	三	①瓶加水。 ②報紙放圓桌可收走。
主管	四	①報紙勿收走。
主管	五	①門上鎖 等開再清
		☆ 報架下方報紙可收走。 ☆ 報紙放在白色櫃上, 先確認日期過期才可收。

主管	間數	
主管	一	☆勿入內打掃, 下午可收垃圾。
主管	二	打掃
主管	三	門上鎖, 等開再清。
主管	四	打掃
主管	五	門上鎖, 等開再清。
主管	六	門上鎖, 等開再清。

8F 南區 5月
 ①會議室
 ②主管

記











创新 专业 尊重 尽心



重 尽心



注重关键时刻之：

服务形象是基础，
有效沟通是机会。

创新 专业 尊重 尽心

MESSAGE

留言

当您鼻子不舒服的时候，
推荐您一个小方法是从我
母亲那儿学来的；希望对
您有帮助。

方法：冲一杯热绿茶，用
绿茶蒸气熏鼻子。

冬季天气干燥给您准备
了些水果，希望您能喜欢。

尊敬的余先生：

您好！欢迎入住海景花园
花园大酒店，在打扫您房间时
发现您的治疗鼻炎的喷雾剂
不是很多了，考虑到您很忙碌
没时间去买，在休息时间出去
去药房买了一瓶，非常抱歉跑
了好几家店都没能买到与您
的药品一样的药剂，经过询问
医师，布地奈德鼻喷雾剂对于
治疗鼻炎也很有效，而且没有
添加剂。如果您觉得合适可以
试用一下，现在天气转冷，希望
您保重身体，鼻炎早些康复！

您的服务生：

叶晨铭

B对于物业管理顾客已逐步建立的

五个关注点

创新 专业 尊重 尽心



I 核心价值



II 专业体验



III 服务体验



V 观感体验



IV 沟通体验

创新 专业 尊重 尽心



之平管理
ZHIPING MANAGEMENT

尽心助长价值

I 关注核心价值体验

创新 专业 尊重 尽心



透明
高效
自我约束
的理财专家

创新 专业 尊重 尽心

II 关注专业体验

创新 专业 尊重 尽心



物业管理服务的专业价值： 始终保持设施设备处于最佳运营状态



创新 专业 尊重 尽心

使物业和配套环境： 安全 整洁 有序 美观



创新 专业 尊重 尽心

III 关注服务体验

创新 专业 尊重 尽心

1、诉求体验

CRM系统
高效高质量解决顾客诉求

100%专职接听

100%系统记录

100%跟进处理

100%回访反馈



创新 专业 尊重 尽心

2、基础服务体验（关键岗位）



创新 专业 尊重 尽心

3、生活场景体验



创新 专业 尊重 尽心

IV 关注沟通体验

创新 专业 尊重 尽心

季度管理
服务报告

短信、微信平
台

双月
Touch me

物业管理
Open day

社区
好邻居活动



创新 专业 尊重 尽心

之平管理
ZHIPING MANAGEMENT
尽心助长价值

V 关注观感体验

创新 专业 尊重 尽心

1、公共观感



2、专业观感



创新 专业 尊重 尽心

3、创新观感



创新 专业 尊重 尽心

ZHIPING MANAGEMENT
尽心助长价值

4、服务氛围观感



C学会为顾客提供更多服务
与顾客建立有温度的连接

高频次



互动性

彼此有好感

创新 专业 尊重 尽心

新时代

打开物业管理服务专业和价值大门的钥匙

PMT



创新 专业 尊重 尽心



物业管理服务专业价值创造图 PMT

PMT

Profession 专业

Requirement Mining 挖掘

Team 团队

P1

报事咨询诉求处理且回访/大数据分析引导

P2

设备设施管理专业透明
运行状态透明 /管理过程透明 /重大维修过程透明

P3

3+1服务场景 承接查验/集中装修/正常服务/销售配合
项目标准化FCT 诉求体验/沟通体验/服务体验/观感体验

P4

集约的管理平台（之道）
设备管理 / 沟通管理 / 内部管理

M1

社区服务体验平台（邻利荟）

M2

社区长者服务机构（旬彩养老）

M3

大业主资产管理（中融之信）

M4

小业主资产管理（原住酒店）

安全 愉悦 体验

热忱、尽心并乐意服务的团队

创新、简单的团队文化

持续改进的能力

① 公正有竞争力的回报体系 ② 学习与成长的平台和计划 ③ 愉快的工作氛围

大企业**建平台**，提高效率形成数据，降低人为因素影响；

中小企业**合作共建**，资源互补共筑核心竞争力。

创新 专业 尊重 尽心



中小企业合作共赢六式：

改善经营能力

管理资源调整优化，提高收入能力

1

专业的管理团队

专业且强执行能力的中高层干部，形成良好服务氛围

2

专业的管理技术和平台

4个专业技术和平台，可使项目服务迅速提升

3

锦上添花的4个产品

满足顾客的更多需求，提高服务竞争力

4

完善的品质监控系统

时时监控，督促项目始终处于良好的运营状态

5

合力发展

品牌+服务口碑，专业协助市场发展，持续健康成长

6

创新 专业 尊重 尽心

打造双驱动的另一引擎

我们的服务和管理多源于组织内部驱动。

创新 专业 尊重 尽心





创新 专业 尊重 尽心

物业服务行业再定义势在必行

场景营造，让幸福延续。

安全／愉悦／体验 我们要达到的如画卷般的成果

创新 专业 尊重 尽心



开业大吉

Hello 😊 之平·管理

开启物业/新时代



之平管理
WUHAN ZHIPIAN
2011.05.12

斯元投资
SUYUAN INVESTMENT

中融之信
ZHONGRONG ZHI XIN

和彩长者服务
HECAI ZHANGSHI SERVICE

邻利美
LINLIMEI

易研捷应科技
YIYANJIEYING TECHNOLOGY

数能设施设备管理
SHUENENG FACILITY MANAGEMENT



Hello



Hi, 欢迎来到智慧所

我们专注于智慧所管理及相关服务超过30年，
始终为您提供智慧所管理最优质的本地服务，
是儿园最值得信赖的合作伙伴。

这儿精致典雅，与众不同，无所不能，一起来试试吧！

智慧所

精致典雅,与众不同,无所不能

下天舖
132078

众多人类伟大的创意都从阶梯开始

Brilliant ideas start all from ladder



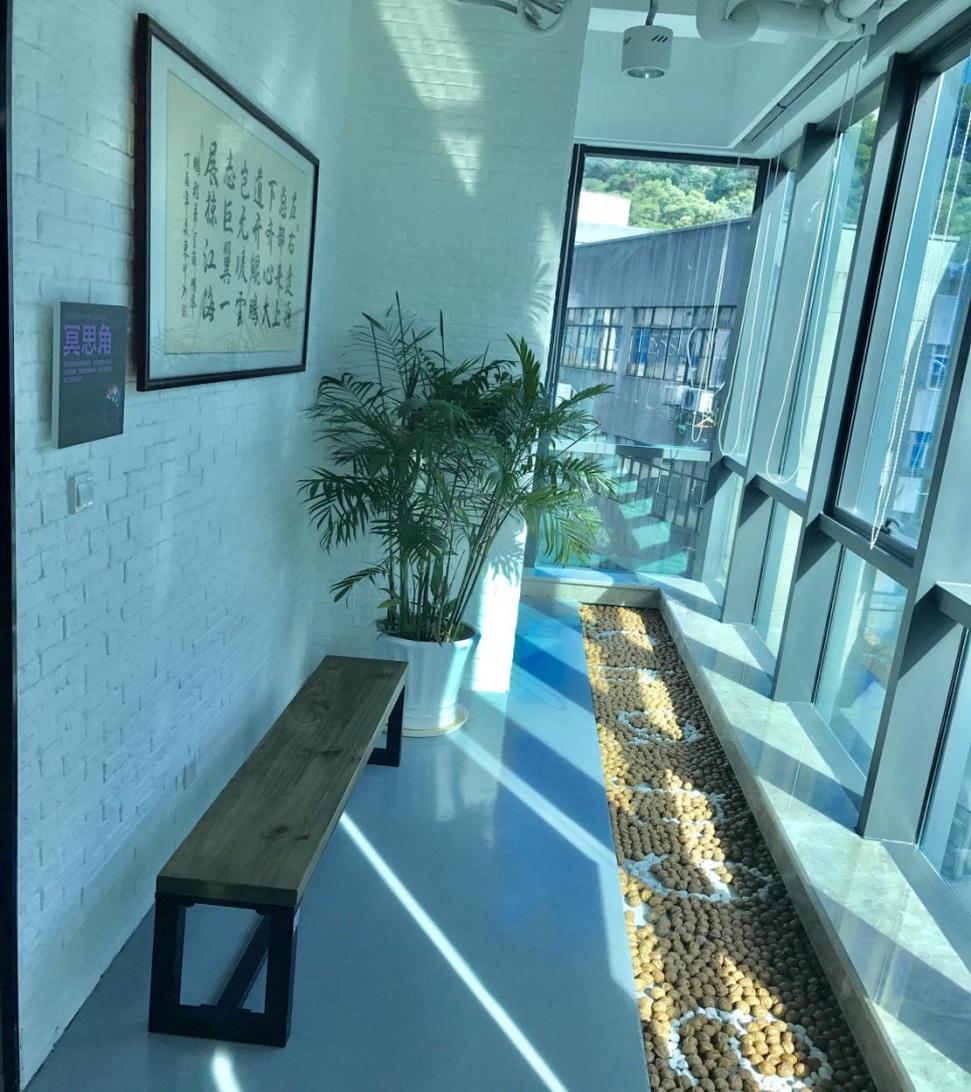
WE SHOW

Brain Storming

畅想梯

我们相信群策群力是最有效的解决问题的办法，
而且，会选出自己并能够展现自己才华的人，
总能得到掌声和众人的追捧。





反思区





集思区



化蝶区

众多人类伟大的创意都从...

核心知识
以新技术
推进学习
创新思维
行为
创造价值
知识管理

创客区

众创

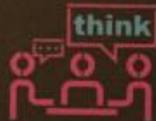




Pleasant conversation

笑谈

相对私密的房间保证了空间的多种聚集方式，愉快的面谈、反思、聊心事……愿从这走出来，你的问题都能迎刃而解。



Analyse Mentally

思辨

总有一些事情让你很棘手，适当停下来思考或者尝试说服对方，每一次解决问题都是一次突破。



一起想乐吧 Restaurant & Gym

将餐厅与健身区相结合，享用美食、锻炼肌肉、欢聚时刻！
生活，就是要不断的给自己理由快乐。



下午茶

和同事们一起休闲放松享受工作

创新 专业 尊重 尽心



室外足球场

乐趣小足球 我们认真对待玩耍

人们天生就喜欢玩耍，
它能让我们激发创造力和想象力。
所以，我们设计了这样一个有趣的区域，
这是我们爱上生活的方式。



只有兄弟和伙伴
才会一起吃火锅

火锅兄弟



创新 专业 尊重 尽心

THANK YOU



请扫我，与余绍元先生进行更多交流