



热门文章

用多元线性

国外汇储备

何加强会计

国衍生金融

间借贷利率

章

章

品市场竞争

业银行走混

国存款保险

国创业板市

华夏并购案

120+ renowned advisors reveal what to buy and what to sell

Meet face-to-face with top investment experts

Acquire a global market perspective

Discover profitable investment insights...



insights... investment boutique discover

120+ renowned advisors reveal what to buy and what to sell

Meet face-to-face with top investment experts

Acquire a global market perspective

Discover profitable investment insights...



insights... investment boutique discover

[2008年1月]浅谈物业管理服务职业化的内涵

【字体 大 中 小】

作者: [纪玉书 陈 成] 来源: [本站] 浏览:

一、物业管理服务行业及功能的定位

根据我国《物权法》的规定,国务院于2007年8月6日公布了《国务院关于修改〈物业管理条例〉》,对2003年8月6日公布的《物业管理条例》做了相应的修改,并于2007年10月1执行日。理条例》第二条规定“本条例所称物业管理,是指业主通过选聘物业服务企业,由业主和物业按照物业服务合同约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护区内的环境卫生和相关秩序的活动”。据此,我们理解物业管理服务属于服务行业,行业性和功能被进一步强化了,就是依据与业主签订的物业服务合同为业主提供服务,新修订的理条例》虽然强调“管理”向“服务”的转变淡化了“管理”,但是其中很多条款仍然保留理”字样,所以我们认为物业行业要体现“在服务中管理,在管理中服务”。

二、物业管理服务业对职业化的要求

职业化源于客户对服务供应商的综合诉求,它与企业文化有关,公司是卖什么产品?属于什产品和行业一定有其的核心文化。如开超市或便利店,核心文化就是速度与便捷,若从事银业,核心文化就是信用与保障,物业服务行业我们理解它的核心文化应该是服务与关系。一般来讲,业主对物业管理服务的要求传统意义上被粗放的理解为服务质量和服务水平,从职业化的角度来看,它不局限业内的统一服务规范,也不只是自己发现,有时是别人提醒我从别人的角度去观察自己,什么地方还有待完善或存在着不足,还不够职业化,要进行自我

三、物业管理服务业如何体现职业化

我们通过长期的实践与观察,以业主的视角就物业服务企业职业化归纳出以下几点。(一)职业化的工作态度:“用心把事情做好”物业服务企业的全体职工的工作态度或者说服务态度,就应该表现为具有服务意识,对所从项服务内容的全心全意,精益求精,力求完美,具备全面完整的服务意识和对服务的全面理中时时刻刻都在考虑如何把工作做好,怎样通过自身的努力不断提升顾客对我们工作的满意

(二)职业化的工作技能:“像个做事的样子”

像个做事的样子,这就要求我们在服务过程中始终坚持严谨的工作态度,学会并做到换位思从事的工作充满激情,对服务对象充满热情,严格执行物业服务管理规约,严格遵守操作规遵守服务规范,工作讲求效率和质量。

(三)职业化的工作形象:“看起来像那一行的人”

职业化的工作形象要求我们在工作中,要不断加强自身建设,不断学习专业知识,提高各项能,以娴熟的服务技能满足对业主服务工作的需要,以赢得业主和客户的信赖。

(四)职业化的工作道德:“对品牌信誉的坚持”

职业化的工作道德要求我们珍惜业主对我们的信任,用良好的职业道德来约束、规范自己的行,用爱岗敬业的实际行动体现我们的敬业精神。在服务工作中充分尊重业主的权利,本着责态度时时刻刻为业主着想,充分实现业主利益与物业管理服务企业利益的完美统一。赢得信任,并通过诚信的服务才能获得别人对我们工作的肯定,顾客对我们服务工作的肯定来源员工对企业服务宗旨和经营理念的正确理解,并把它落在每一项对客服务工作中,做到了就体现了我们对企业品牌信誉始终不渝的坚持。

四、合作体现物业管理服务的职业化

人类社会促进了人与人之间的紧密联系,没有人可以离开别人独立取得成功,物业服务行业众性较强的行业,职业化要求我们物业管理服务行业企业在日常的工作中需要建立与广大业与交流,以此赢得业主的支持与理解,并依据与业主签订的服务合同、管理规约,建立与业服务的合作,合作中既不能有以往的那种管理与被管理的思想,也不能有雇用与被雇佣的错更不能有原则问题上妥协让步,彼此的关系地位应该是友好平等的,彼此的利益应该是共同合作就有了前提。只有合作才能增进彼此的互信与理解,合作可以创造和谐,只有合作才能展,人与人之间的合作可以让彼此受益,也只有真诚的合作才可以使大家获得双赢的局面。

(作者单位:昆明银盛物业管理有限公司)

【评论】

评一评

正在读取...



笔名:

Input field for nickname



评论:

Input field for comment


【注】发表评论必需遵守以下条例:

- 尊重网上道德,遵守中华人民共和国的各项有关法律法规
- 承担一切因您的行为而直接或间接导致的民事或刑事法律责任
- 本站管理人员有权保留或删除其管辖留言中的任意内容
- 本站有权在网站内转载或引用您的评论

[发表评论](#) [重写评论](#)

[评论将在5分钟内被审核，请耐心等待]

■ 参与本评论即表明您已经阅读并接受上述条款

Copyright ©2007-2008 时代金融 



EliteArticle System Version 3.00 Beta2

当前风格: [经典风格](#)

云南省昆明市正义路69号金融大厦