

# 攀枝花市物业管理协会文件

---

## 攀枝花市物业管理协会 关于强思想 重举措 抓落实，不断提升客 户满意度的倡议书

各会员单位、全市各物业服务企业：

根据市委、市政府对全国文明城市创建工作安排，为认真落实创建全国文明城市专项调度会有关工作任务，提高我市物服行业综合管理服务质量，不断提升客户满意度，以更高质量的物业服务提升客户的幸福感、获得感和安全感。在此，我会向各物业服务企业发出如下倡议：

### 一、强化思想，提升服务意识

**一是要树立客户至上理念。**各企业要始终坚持以客户为中心，将满足和超越客户期望作为工作的出发点和落脚点，可通过培训、宣传等方式，强化员工的服务意识，提升服务水平，为客户带来

更好地服务体验。

**二是要提升员工素质。**各企业可选拔一批具有服务精神的员工，着重进行业务培训和职业道德教育，打造“服务标兵”，发挥模范效应，引导和提高员工整体服务水平。同时，注重员工激励机制，激发员工主动服务意识和积极进取的精神，形成良好的企业文化氛围。

## 二、多措并举，提升物业管理服务质量

**一是要改善客户直观感受。****安全方面：**可在客户出入较集中的时段，将巡逻岗临时调整到明显位置，随时为客户提供便捷服务；增强门岗的主动性，主动向客户打招呼，对来访人员的进行礼貌询问和身份核实；每周选择客户集中的时段，在明显位置进行安全军事训练，提高客户安全感。**环境卫生方面：**明确工作重点，加强重点区域和重点时段的清洁与检查工作。可制定客户触点区域（如小区主干道、出入口和客户感受较明显的部位）、时间段的环境卫生管理办法，让客户直观感觉干净整洁的居住环境。**绿化方面：**及时开展绿化养护及补栽补植工作，绿地无明显斑秃，绿植长势正常。加强日常巡查管理，无破坏、践踏、占用绿地现象，树木无悬挂物及晾晒物品，绿地内无白色垃圾。

**二是要提高客户的参与度。**与客户建立良好的沟通和合作关系，保持良好的互动。可定期开展突发事件演习、在传统节日开展节日活动等，让更多的客户参与进来；日常巡查时，发现客户



忘记关车窗或其它异常情况，要及时提醒客户，并重点关注。让客户充分了解物业在干什么，为他们的生活提供了哪些服务和保障。

**三是要提升公共设施设备维修及时性。**制定公共设施设备维修维护时限表，责任人在接单后必须在规定的时限内完成，同时完善和执行维修回访制度，确保维修及时，服务完美。还要同步搞好宣传，可通过微信群、小区公示栏等让客户知道物业为保证小区的各项公共设施设备正常运行，具体做了哪些工作，进行了哪些维护改造等。

**四是要提供个性化服务。**根据客户的需求和偏好，提供定制化的物业服务，例如按需提供清洁服务、维修服务等，满足客户多样化需求。

### **三、狠抓落实，提升客户满意度**

**一是要加强客户服务管理。**客户服务是各企业的形象窗口，是各企业服务水平高低最直观的体现。要加强客服人员素质培养：着装整洁、规范；态度谦恭、友好；语言文明、亲切；要不断提升客户服务能力技巧，提高与客户沟通能力，要求站在客户的角度思考问题，发现问题所在，积极协调处理，软化或避免产生矛盾。

**二是要落实客户投诉处理制度。**对投诉及时做出反应，并在规定的时间进行有效处理，不能及时处理完毕的要按时跟进进展情况，并适时通知客户。对具有群体投诉性质的，公司主要负责人应第一时间出面以示对当事人的尊重，并迅速查明情况，高效率处理。属于物服企业的责任，不能推卸，不属于物服企业的责任应予明确解释，耐心处理，令客户满意。

**三是要加强服务质量监督管理。**要完善质量监督管理体系，建立《质量监督管理考核办法》，明确各项服务规范标准。落实责任，明确监督责任人及监督管理方式，将监督管理融入常态工作，确保公司形成规范化、长效化的物业管理服务机制，保障物业管理服务质量，提高物业管理服务水平。

让我们携起手来，强思想、重举措、抓落实，共同提高我市物服行业综合管理服务质量，以更高质量的物业服务提升客户的幸福感、获得感和安全感，为建设产业兴、城市美、万家和的幸福美好攀枝花贡献行业力量！

