

瑞贝卡物业

开展礼仪培训,打造“暖心服务”

本报讯(记者 秦水森 通讯员 冯磊)“于韶芳,‘三声问好’的内容是什么?”“郝会娜,你讲一下接听电话时,电话铃响几声接起?”……3月25日上午,在瑞贝卡物业新天下物业服务中心晨会上,经理宋超群对员工就“礼节礼貌、服务用语”等内容进行考核。

类似的考核,在瑞贝卡物业各物业服务中心同步开展。

自3月1日起,瑞贝卡物业开展了

为期一个月的“礼节礼仪”主题活动,苦练物业人员的内功,打造“暖心服务”。

为做到“学有内容、练有抓手、考有标准”,瑞贝卡物业下发了“礼节礼仪”主题活动月实施方案,制定了“礼节礼貌、服务用语”等九大类72项培训内容和考核标准。

“引导客人时,与客人约呈130度的角度。”“迎送业主时,要面带笑容问候业主。”“进入客户家中前,先穿好鞋套,

按门铃或敲门三声!”……瑞贝卡物业各物业服务中心利用晨会、周例会、班组会等时机,对物业人员进行培训和实操训练。

活动月期间,按照仪容仪表考核标准,瑞贝卡物业逐一对客服、公维、工程、环境等岗位进行考核。考核结束后,针对每一名物业人员的业绩,建立详细的底册,然后进行排名,并与个人绩效、评优评先挂钩。

“开展此次活动是为了丰富员工的礼仪知识,规范员工的礼仪行为,统一日常服务标准。”瑞贝卡物业公司总经理王楠表示,今后,瑞贝卡物业将继续秉承“亲情、温馨、安全、满意”的服务宗旨,通过加强培训等多种方式,让物业人员在职业形象、仪容仪表、文明语言、服务品质等方面持续提升,不断提高瑞贝卡物业的服务标准和品质,树立瑞贝卡物业更优质的品牌形象。

业主丢失物品 物业及时送还

本报讯(记者 秦水森 通讯员 孙青)3月24日一大早,瑞贝卡·家天下8号楼业主贾先生来到小区门岗,将一面写有“金牌物业,品质卓越”字样的锦旗送给瑞贝卡物业家天下物业服务中心公维队员廖军政。

记者采访廖军政后了解到,3月24日凌晨1时许,他巡逻时在8号楼附近路面上捡到一部手机,立即将手机交于当班班长陈建德。陈建德打开手机后,通过近期通话记录,发现手机是业主贾先生的,便立即与贾先生取得联系,将手机送还贾先生。

同样遭遇“有惊无险”经历的还有业主高先生。3月18日上午9时许,廖军政在小区巡逻至2号楼时,发现停车位上有个皮包。他拾起来打开包,看到里面有一些证件及文件。廖军政将皮包交给了当班班长陈建德。陈建德根据皮包里的相关证件,与失主高先生取得了联系。



瑞贝卡·家天下业主贾先生(右)给瑞贝卡物业家天下物业服务中心公维队员廖军政送锦旗。瑞贝卡物业供图

万和物业

业主家中漏水,物业人员维修完还帮忙清理积水

本报讯(记者 秦水森)“平时没有感觉,遇到事儿,才体会到物业人员的贴心。”3月18日上午,市民沈先生拨打本报电话,感谢万和物业的贴心服务。

据沈先生介绍,3月18日早上6时

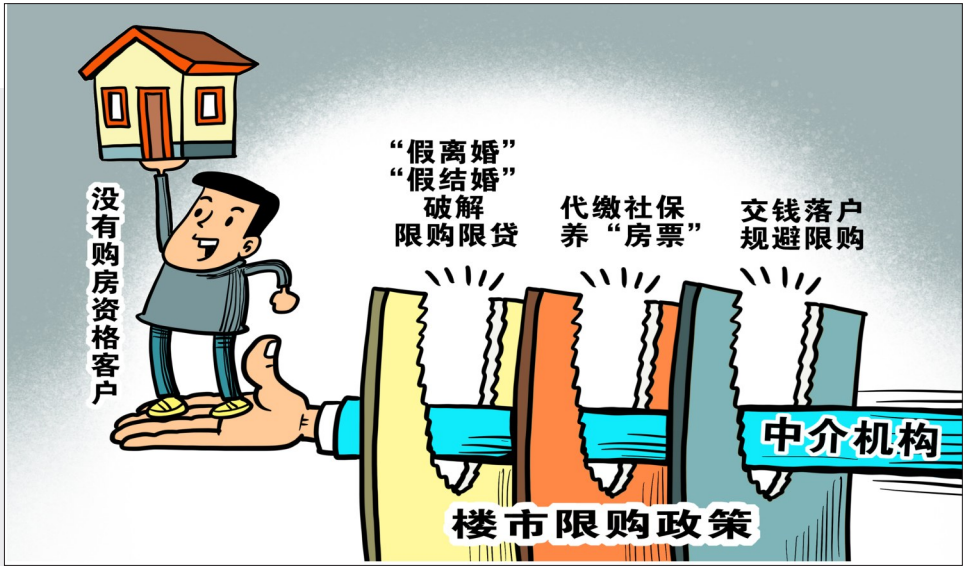
许,他接到租户的电话,说厨房漏水,要求他过来维修。沈先生匆匆赶到鼎盛·新世纪花园7号楼2单元1楼东户。但他检查了半天,没有发现漏水点。

租户急着出门,而他还要上班。他

焦急万分时,碰到了万和物业鼎盛·新世纪花园的负责人张国申。张国申听完沈先生的讲述后,马上喊来维修工朱永红查找原因。

张国申等人仔细检查后,发现漏水

是连接水龙头的软管破裂引起的。张国申派人买来配件,为沈先生进行了更换。“非常感谢万和物业人的帮助。他们不但在我上班前修好了水管,还帮忙清理积水,真是贴心。”沈先生说。



中介乱象

想买房,但没有购房资格,怎么办?

花点儿小钱,就有中介提供落户、代缴社保、寻人结婚等服务。中介机构“明码标价”“定向爆破”,各种招数层出不穷,有的甚至违背社会道德。

户口、社保、婚姻……几乎跟购房资格相关的每一个环节,都曾经存在或者仍然存在违规操作的漏洞。巨大的套利空间,催生出种种“钻空子”乱象,消解着楼市调控政策的效力。在利益驱使下,中介服务越来越“多元化”。各地政府只好“见招拆招”,不断完善楼市调控措施。

新华社发