

## 瑞贝卡物业：用规范化服务塑造品牌

本报记者 秦水森 通讯员 冯磊 文/图

试乘电梯、早送业主、“20”便民服务等、制度规范上墙、花卉临时养护、设施设备标准管理……作为“许昌市优秀物业服务企业”“业主信赖的好管家”，一直以来，瑞贝卡物业不断创新提升服务标准，完善管理措施，做到了楼宇“定管家”、岗位“定制”、服务“定标准”、设施“定标识”等，用规范化服务管理打造物业服务标杆。

### 岗位“定制” 工作“定流程”

“瑞贝卡物业的工作流程、服务措施等很标准、很规范。”日前，漯河市物业服务企业观摩团在许昌瑞贝卡兴天下观摩学习时，对瑞贝卡物业小区规范化建设非常赞赏。

2013年7月，瑞贝卡物业开始制度化、规范化建设，在许昌物行业率先建立了覆盖业务流程每个环节、每名员工的ISO9001质量管理体系，使各项服务工作得到科学有效的控制与落实。近几年，瑞贝卡物业不断修订完善各岗位职责、各部门工作手册，把服务标准细化到岗位、落实到个人，大到每个岗位的每项工作流程、工作标准，小到一声问候、一个敬礼都逐一作出详细规定，使各项制度更加科学、工作流程更加细化、服务标准更加规范，做到了岗位“定制”、工作“定流程”。针对公维工作性质和工程设施设备巡查的特殊性，瑞贝卡物业把工作内容、标准、流程等一一列明；将早上7时30分至次日早上7时30分划分为13个工作区间，每个时间段的主要工作是什么、工作要求及注意事项等都一目了然；对于设施设备如何巡查、巡查什么、多长时间巡查一次、发现问题怎么处理等，都详细标明……

为确保这些制度、流程落实到工作中，瑞贝卡物业着重在“查”和“管”上下功夫，制定出台了《三级品质巡检及考评办法》(以下简称《办法》)。按照《办法》规定，瑞贝卡物业各项目每周进行不少于一次的品质自检，每两个月检查考核一次执



瑞贝卡物业工作人员在保洁。

行情况，对执行制度措施、工作流程不力的单位和个人进行批评和处罚。

按照《全国物业管理示范住宅小区(大厦)标准》的要求，瑞贝卡物业各项目还落实了24小时值班制度，设立了服务热线电话，收集和反馈业主的报修、求助、建议、问询等信息；设置了客户服务投诉监督电话，接受业主的投诉监督，形成了层层有人管、事事有人抓的高效服务机制。

### 窗口“定妆容” 设施“定标识”

今年8月，瑞贝卡物业第十一次通过GB/T19001-2016质量管理体系认证。

小区物业服务规范化，做好重点区域和重要时段服务规范化是关键。物业服务中心客服前台、门岗不仅是小区的门面，还是服务业主的窗口。为提升客服前台、门岗的内涵和品质，瑞贝卡物业将此作为物业服务规范化建设的重点，按要求设立公示栏，重点公示物业服务

内容、物业服务收费标准、公共水电费收费标准、电梯运行电费收费标准、员工一览表等，实现了硬件设施到位、标识标志统一、制度公布规范、服务态度优良等目标；在客服前台、门岗设置便民服务岗，使其真正成为有制度、有服务、有效应的业主帮手。

居住在瑞贝卡物业服务小区的居民，称赞小区环境优美、干净整洁，住着舒心、安全。在瑞贝卡物业服务的小区，树木都挂着树牌，对品种进行介绍；绿地内设置爱护花草树木温馨宣传牌；健身氧吧、儿童乐园、羽毛球场、乒乓球桌等供业主休闲、健身、娱乐的场所，都设置标牌。

“小区各类设备都有详细的台账。翻开他们的检查记录，检查、保养、清洁的时间、标准、频次等都有详细记录。”瑞贝卡物业的设施设备管理给漯河市物业服务企业观摩团成员留下了深刻印象。

瑞贝卡物业在各个小区建立健全物业管理档案、业主档案，客服人员、工程人员、公维人员、保洁人员

等负责管理的区域，以及配电室、水泵房、地下室、电梯机房、消防泵室等都实现标识、标牌覆盖，对危险区域张贴标识，通过标识管理提高效率，消除安全隐患。

### 楼宇“定管家” 服务“定标准”

“马管家，我家的钥匙先放你这儿吧，明天送橱柜的过来你给开一下门。”“马管家，我孩子的大学录取通知书到了，家里没人，你代收一下吧！”许昌瑞贝卡和天下楼宇管家马莹莹用心服务，赢得业主信任。她所负责的28号楼、29号楼、31号楼、38号楼，业主有事都会找她帮忙。

瑞贝卡物业服务的小区均提供楼宇管家式服务，根据区域面积、单元数量等，实行楼宇管家负责制，全面负责物业费收取、报事报修、环境卫生保护等工作，实现全覆盖、全方位、全过程动态管理和服务。

在瑞贝卡物业服务小区的每个楼宇单元出入口，均张贴着楼宇管家的照片和联系电话。楼宇内的大事小事，只要一个电话，楼宇管家都会尽心尽责为业主服务。

客服接待中心要实行“三声服务”：入户维修要套上鞋套，维修完毕要做到“完工场清”；保洁时间要与业主上下班时间错开，实行免打扰服务；遇到业主，在微笑致意的同时要停止手中的工作……在《瑞贝卡物业员工工作手册》中，一条条详细的规定规范着员工的服务标准和工作行为，从细节上保障业主时刻享受到温馨、贴心的高品质服务。

“鞋穿着合适不合适，只有脚知道。”谈起瑞贝卡物业的服务，许昌瑞贝卡和天下21号楼业主朱女士感慨道。朱女士是从温州来许昌经商的“新许昌人”，2016年选择把家安在许昌瑞贝卡和天下。由于做生意，朱女士经常出差在外，一走就是十天半月，但每次回家都能体验到瑞贝卡物业人性化的服务和家的温馨。

## 优化营商环境 提升服务效能

本报讯(记者 胡永鑫 通讯员 赵高伟 李高鹏)“非常感谢,有了你们的真情服务,我们的项目审批才这么顺利!”近日,建安区苏桥镇东张社区工厂负责人对许昌市自然资源和规划局建安区分局工作人员为项目建设开辟绿色通道,为企业提供的便捷、高效的全方位办事服务表示感谢。

近年来,许昌市自然资源和规划局建安区分局树立“项目为王”理念,坚持“发展盯着项目抓、干部围着项目干”,以审批助推项目建设提速增效,以高水平营商环境助推经济社会高质量发展。

项目是区域发展的“动力源泉”,是推动经济社会高质量发展的强大引擎。营商环境的不断优化,是吸引众多项目纷至沓来的“秘诀”。而审

批作为项目落地的第一道门槛,是衡量一个地区营商环境优劣的重要标尺。该局严把审批端口,充分发挥政策的引导作用,对符合要求的项目从速审批,对不符合要求的项目及时向企业反馈原因,持续提升项目管理效能;同时,立足部门职责,严控项目审批范围,强化对项目的规范性审查,严格执行项目审批流程,严把准入关口,对不符合国家产业政策、区域产业布局等要求的项目坚决不予审批。优质项目的加速集聚,为建安区高质量发展注入源源不断的动力。

为了促进项目早日落地建设,该局提升服务水平,创新审批方式,通过“点对点”服务跟进、即来即审、并联审批等举措,减时间、减环节、提效率,全力以赴保障项目顺利开工建设。

## 万象物业举办2023年度员工技能大赛

本报讯(记者 秦水森 通讯员 邓悦文/图)为落实许昌市住建局、许昌市物业管理协会关于开展学习“胖东来式服务”活动的倡议,全面提高服务品质,10月12日、13日,万象物业举行2023年度员工技能大赛,来自万象春天、万象蓝天、水岸香堤、水岸香榭、水岸香郡、万象时代广场、许昌市中心医院等7个物业服务中心的7支队伍参加。

大赛开始前,万象物业在魏都区党建主题公园举行学习“胖东来式服务”活动启动仪式。启动仪式上,万象物业总经理梁桂平表示,要把“胖东来式服务”贯彻到万象物业“六心”服务理念中。各岗位要主动对标胖东来,以满足业主需求为出发点,切实提升居民的幸福感和安

全感。此次大赛重点考核基层员工的职业素质和专业技能,分为理论考核和实操考核,考核内容紧密结合岗位工作实际。公共秩序组实操考核包括车辆指挥手势操、队列展示、防汛沙袋摆放、初期火灾救援等,客服组实操考核包括妆容展示、情景模拟等,工程组实操考核包括控制箱配线等,环保组实操考核包括楼道保洁、外围保洁等。

梁桂平在大赛结束后表示,此次大赛是万象物业学习“胖东来式服务”的重要举措,全面检验了各岗位员工的服务技能和服务水平,展示了员工的风采,有助于形成比学赶超的学习氛围,更好地为业主提供高品质服务。



大赛获奖者合影。



尊敬长辈的道理，  
我懂得。

