服务理念及宗旨

服务理念：诚心服务、耐心服务、细心服务、暖心服务、爱心服务、贴心服务、温馨服务。（6+1服务理念）

服务宗旨：一切服务于租赁客户

最终目标：打造利和集团物业服务优质品牌

工作理念：“三勤、三用、三确保”即勤看、勤转、勤干；用“心”去服务，用“信”去招商，用“诚” 去留客户；确保安全不出问题，确保服务不留遗憾，确保指标圆满完成。

工作准则

1、接待来访客户做到：主动、热情、细心、耐心、真心；

2、回复处理客户问题做到：注重调查、实事求是、讲求效率、保证质量；

3、记录客户意见做到：真是、完整、准确。

物业人员语言美的标准

1、 情绪饱满是语言的生命。

2、 语言必须有影响力、吸引力、说服力（辩论没有结果）。

3、 通过与客户交谈，掌握客户的心理活动。

4、 重视每句话的力度和感情。

5、 语义清晰简练，语言、语序、语调委婉动听，不卑不亢。

多用短句。

1. 尊重客户，选择主语，主语之后略微停顿。
2. 语言简明，不要卖弄辞藻。
3. 上扬有力，下旋柔和。
4. 语言有神韵。

团体以和睦为兴盛；精进以持恒为准则；

健康以慎食为良药；诤议以宽恕为旨要；

长幼以慈爱为进德；学问以勤习为入门；

待人以至诚为基石；处众以谦恭为有理；

凡事以预立而不劳；接物以谨慎为根本。

员工训条

积厚德，存正心；乐敬业，诚为本。

入角色，融团队；坚誓愿，志高远。

赢道义，勿自矜；吃些亏，忌怨恨。

讲学习，敬师长；不夸能，勤精进。

除懒惰，止奢欲；培定力，绝私弊。

离恶友，甘淡泊；忍人辱，达道理。

文化格言

■为社会做点事，为他人做点事，为自己做点事。

■至诚，至善，至精，至美。

■大众认同，大众参与，大众成就，大众分享 。

■诚信 业绩 创新。

物业管理区域综合工作标准

整理  要与不要，一留一弃；

整顿  科学布局，取用快捷；

清扫  清除垃圾，美化环境；

清洁  洁净环境，贯彻到底；

修养  形成制度，养成习惯；

节约  合理利用，物尽所能；

安全  重视预防，消除隐患；

微笑  以诚待人，微笑服务；

工作方法

“五多五主动”的工作方法。即：多观察、多思考、多倾听、多提问、多做事。养成主动问候、主动帮助客户、主动引导来访人员、主动征求意见、主动为客户排忧解难的工作方法，不断提高服务质量。