

浅谈物业管理之管家式服务

苗青

世邦魏理仕物业管理有限公司一大连分公司 物业经理

摘要：“贴心管家”服务形式，让业主感觉到生活的无忧、居住的舒适和一种尊贵无比的感觉。生活中的任何问题都有可咨询的对象，每一处细节都有人为你设想，出门的时候交代区域管家的事情，回来的时候有人都替你办了，并详细告知你办理的过程，了解你的满意程度和进一步的需求和期望。贴心管家背后是一支训练有素、经验丰富的物业管理服务团队，具有各方面的专业人员和专业公司，随时为业户提供各种周到细致的服务，并有物业公司的贴心管家监督、跟进验收工作，确保业户对服务的满意度。

关键词： 管家、英式管家服务、“贴心管家”服务、尊贵服务热线、管家服务内容等。

引言： 由于对管家式服务相关知识的兴趣，且认为在中国物业管理市场上，管家式服务需求量会逐年增大。通过阅读文献资料，想表达一下自己在管家式服务方面的感想和认识，肤浅地发表一下自己的见解。

【文献回顾：

“管家”的由来

管家的起源于法国，只是老派的英国宫廷更加讲究礼仪、细节和虚荣，将管家的职业理念和职责范围按照宫廷礼仪进行了严格的规范，成为行业标准，所以传统管家也烙有明显的英国印记，被冠以英式管家服务。英式管家服务享誉世界的最初——大约是在中世纪时——只有世袭贵族和有爵位的名门才能享受，原因无他，出自宫廷血统尊贵而已。

“管家”需要极高的自身素质，拥有丰富的生活智能专业素养：熟知各种礼仪，佳肴名菜，名酒鉴赏，水晶银器的保养；更高档次的管家，甚至要上知天文、下通地理，才能为那些高档次的业户服务。贵族豪门家中的管家，他们不仅深得主人的信任与倚重，有时候主人更会将他们视为家庭中一分子，事无巨细，都会交给管家打理。

深色的燕尾管家服，雪白的衬衫和手套，举止优雅，严谨干练……

为主人开门的时候要一手前一手后，微微躬腰；摆餐台时要用尺子去量座椅、盘子、酒杯之间的距离；主人早餐时要把熨过的报纸折成方块放在盛有餐点的盘下等等。

想想看，要是有这么一位管家为你家服务，平常那些恼人的家务——什么洗衣做饭擦地扫房刷碗，什么买菜买电器买家具——如此种种，都可以交给管家，剩下的，就是享受生活的乐趣了。

其实，管家的正式职称应该是——首席仆役长。豪宅里，小型军队般的仆人们分工明确，每个人都有自己的职责范围，而管家统领众仆，给每一个人分派工作、监督和验收。他清楚哪怕是最不常用的礼仪，如知道 1831 年和 1832 年波尔多葡萄酒的细微差别，了解世界各国的佳肴名饌，让每一件名贵摆设都适得其所。购物、家庭理财、洗熨衣物、接待客人、准备晚宴、房屋维修、整理园艺、与外界商家联系等，事无巨细都需要管家来安排，保证整个宅子运转良好。他甚至比主人更清楚贵族们的游戏规则，刻板地按照传统礼仪要求自己的言行举止，一切以宅子、以主人为重。

管家最大的作用是规划和监督府上的人事，最见功力的则是举办大型聚会的时候。

英式管家在中国的发展

英式管家进入中国于 2001 年元旦前后，北京和乔丽晶公寓选派 6 名管家赴荷兰国际管家学院深造。当时，中国英式管家的荷兰之旅对当地媒体是个不小的震撼。欧洲人有很多疑问：中国人的生活水平有那么高吗？中国也有贵族吗？中国英式管家回国后为谁服务？这个行业有发展前景吗？问题从欧洲人嘴里说出来，其实也存在于中国人的心里。

如今，中国英式管家已在自己的岗位上工作了好几年，祁彦巍和安勇都是北京和乔丽晶公寓选派深造的中国英式管家成员，学成回国之后，安勇担任和乔丽晶公寓管家，而祁彦巍则出任首席管家，负责管理和规划工作。管家对业主的服务是全天候的，衣食住行都要负责，英式管家的到来，使他们的生活有了潜移默化的改变。不管怎么说，英式管家已经到中国来了。

随着时间的推移，渐渐地，在中国，管家已进入高档社区。中国英式管家对业主的服务是全天候的，其职能范围非常广，我们可以从“衣食住行”四方面来进行阐述。

衣 接受过正规的制衣训练、制帽训练和制鞋训练。在衣服保养和皮鞋保养方面有独到的方法。此外，在主人外出或参加宴会，需要进行衣着搭配时，能够给出中肯实用的建议。

食 接受过正规的餐饮培训、酒类培训，对雪茄烟的鉴赏和保养很有经验。此外，为主

人筹备餐会是贴心管家的拿手好戏。而在主人用餐时，贴心管家对餐具的摆放、上菜的顺序和礼仪等都有一套详细而完善的做法。

住 贴心管家可以负责家居的各个方面，从装修房间、整理公文到打扫厅堂、整理卧具无一不精。每位管家都接受过收藏品、古董鉴赏与收藏的培训课程和花卉培训课程。此外，还有一项必不可少的培训项目——求生，一旦发生危险，管家可以在第一时间保护主人安全。

行 需要出游，只需将大致要求告诉管家，出游的一切细节：包括机票的预定、酒店床位预定甚至行程都会被安排得妥妥当当。此外，贴心管家都学习过儿童心理学课程，具备照顾孩子的经验。夫妇出游，可以放心地把孩子交给他们。

除以上提到的内容外，中国的英式管家还必须接受物业管理培训的课程、保安培训课程、西方礼貌礼仪培训课程等等。

以上内容摘自百度文库 <http://baike.baidu.com/view/283913.htm>

实际案例：

一、中国英式管家的发展趋势

中国英式管家在“衣食住行”四个方面职能范围的广泛性，决定其高昂的物业管理服务费。就北京、上海、广州这样的一线城市来说，能够承担每月每平方米 10 元以上物业管理服务费的业主，在城市中所占比例仍然较少，其他二、三线城市就更加可想而知了。

中国英式管家相对较高的物业管理服务费，决定了其服务群体的局限性，使其只能面对少数客户群体。

另外，英式管家服务从业人员的服务技能和综合素质，决定了其服务的质量和效率。目前存在的个别英式管家服务质量缩水问题，也是影响行业发展的因素之一。

二、目前国内中、高档物业的“贴心管家”服务形式

由于中国英式管家服务自身发展的局限性，目前国内中、高档物业更多采用的是“贴心管家”服务形式。“贴心管家”服务形式将区域管家和贴身管家的职责范围相结合，采取 1 比 30 的平均服务比例，在每位贴心管家背后，都有一个实力雄厚的物业服务企业作为后盾，为每位业户提供细心周到、优质高效的物业管理服务。

“贴心管家”相对于一般意义上的物业管理服务人员，除了提供秩序维护、清洁卫生、绿化养护、工程维修保养等公共性服务外，更多的是通过立足公共性物业服务基础之上，深化公共性常规物业管理服务内容，使“贴心管家”的服务体现一种个性化服务内涵，充分利用社会的综合资源，向业主提供服务范围更宽，服务层次更深的人性化服务。举例来说，为业主订机票、安排度假、酒会，照顾孤寡老人等也属于贴心管家的职责。业主在享受高素质硬件设施的同时，也理应享受到高素质的软件服务，针对不同的业主提供不同的个性化服务，是我们贴心管家的职责。“贴心管家”服务就是让业户花较少的钱，享受极品贴心的生活。

“贴心管家”服务形式，让业主感觉到生活的无忧、居住的舒适和一种尊贵无比的感觉。生活中的任何问题都有可咨询的对象，每一处细节都有人为你设想，出门的时候交代区域管家的事情，回来的时候有人都替你办了，并详细告知你办理的过程，了解你的满意程度和进一步的需求和期望。贴心管家背后是一支训练有素、经验丰富的物业管理服务团队，具有各方面的专业人员和专业公司，随时为业户提供各种周到细致的服务，并有物业公司的贴心管家监督、跟进验收工作，确保业户对服务的满意度。具体服务形式如下：

（一）开通管家服务中心尊贵服务热线

管家服务中心设“大管家尊贵服务热线”，提供全天候 24 小时的各种服务咨询、解答及相应的已开通的服务内容。如天气预报、飞机航班的查询；代缴话费；常用工具出租及庆典策划等，让已购买房屋的业主时刻感受到管家式服务的温暖和贴心。

（二）全方位周到细致的管家服务

管家服务中心结合已购买房屋业主的需要，为其设计个性化的服务内容，提供全方位的贴心服务。在业主验房，办理入住、装修手续，遗留问题处理，工程报修，业主、客户沟通和咨询等阶段，均以业主为中心进行全面的接触和沟通，使业主感受到物业服务的规范化、人性化及个性贴心的尊贵感觉。其服务内容、职责范围非常广，在做好基础物业管理服务的前提下，为业户提供礼宾服务、商务服务、租务管理服务及管家特约服务等内容。

（三）建立健全业主档案制度

从业主购买物业开始，即为各业主建立完善的服务档案，全面了解业主从接触物业开始时的各类信息，以便更有针对性的向其提供服务。

（四）全程房屋验收的跟进

业主购买物业后，在办理入住手续前，特别关注的是房屋的工程质量。区域管家同销售部门一起陪同业主提前查验房屋，对查验中的问题协调施工方处理，并跟进处理结果，直至

业主满意。让业主感受到尊贵的地位和贴心的服务。

（五）管家服务的全程跟进

每位管家负责照顾一定数量的业户。如需服务只需一个电话即可，让生活轻轻松松，自然自我，力争提供尽善尽美的管家服务。贴心管家在同业户接触的过程中，主动向业户拓展服务，对已购买房屋的业主进行全过程的管家服务跟进，时刻根据业主的需求增加服务内容，向其提供贴心服务，不断完善和提升管家服务的内容和服务质量。

（六）定期问候业主

管家服务中心根据不同节日及业主的生日，对已购买房屋业主作定期的问候，或送上祝贺的礼物，令已购买房屋的业主随时感到管家的关注，体会到物业管家的贴心和尊敬。

三、“贴心管家”服务在中、高档物业管理中作用和意义

国内中、高档物业，从项目规划阶段，就注重社区的配套服务和管理，以真正满足人们居住生活的需要。社区智能化管理系统一般配备：远程可视对讲系统、闭路电视监控系统、家居安防报警系统、红外线周界防越系统、一卡通门禁智能安防系统、24 小时保安巡更管理系统、24 小时可视对讲系统、车辆出入智能管理系统、光纤通讯网络、有线电视信息网及先进的物业管理电脑系统等。

中、高档物业的会所一般设有游泳池、桑拿及健身房、游戏室、健美操/瑜珈室、桌球室、乒乓球室、及多用途宴会厅等，为业户提供多项服务。项目周边有配套的商业街，以满足业户日常生活的需要。如自助银行、洗衣店、药店、美发美容、连锁超市等。

居住标准的高端化对物业管理服务提出了更高的要求，规范、专业的管理、个性化的服务、人性化的呵护是高端物业管理的最佳演绎。而“贴心管家”正是体现这种高端服务演绎的所在，在中、高档物业管理中具有特别的作用和意义。

（一）体现完全的随心所欲生活

贴心管家服务除了是一种服务外，更多的是一种感觉，一种与众不同、彰显尊贵的感觉，而这种感觉是由多方面营造出来的氛围，体现了完全的随心所欲生活。

（二）贴心管家服务是一种附加价值

客户通过了解管家服务内容，提前憧憬物业服务企业规范细致的服务准则，感受将来生活在物业里所享受的尊贵服务，这样的服务必有助于提高楼盘的整体价值，是一种无形的附加价值。

（三）增大楼盘的亮点

传统的物业管理已成为一种必然的基础，对于楼盘已毫无新意，而贴心管家服务能于传统的物业管理中脱颖而出，成为物业管理服务领域中一道亮丽的风景线，也成为区别于其它对手的亮点。

（四）最大程度的促进销售

现时的客户选择楼盘时，除关注现时的产品外，更多关注的是将来入住要与其接触几十年的物业服务企业，让客户从销售阶段了解管家服务内容，会给客户最大的信心保证，令客户确信现时及将来的服务都是优质贴心的，从而最大程度的促进销售。

（五）是楼盘品牌发展的延续

优质高效的物业管理服务会赢得业主、住户、客户一致的好评，产生良好的口碑，是楼盘品牌发展的延续。

四、贴心管家服务内容

（一）基础物业管理服务

1、设备管理与工程管理

（1）设备原始档案资料/验收资料管理

由开发商协调监理、施工单位对项目设备设施的原始技术资料，设备档案资料进行文件交接，并将具有保存价值的文件资料归档；工程、设备运行资料在次年一季度前整理和归档，由物业管理处档案室保存。

（2）工程技术、设备管理资料的归档

包括：建设竣工验收资料、改造变更资料、房屋及公共设施维修(维护)资料、设备资料（机电、暖通）、设备管理资料、设备技术资料、设备运行记录资料、设备运行、维护保养资料、客户报修原始记录、管理处管理人员检查报修记录、质量体系文件及质量管理资料、档案管理资料等。

（3）设备运行管理

各种物业设备设施的运行效果是物业设备管理的最高工作目标，现代化的物业采用了高度自动化设备和先进的信息通信与处理设备，能全面获取建筑物的环境、人流、业务、财务、设备的信息从经营战略的高度进行设施管理。

（4）完善的工程运行管理方案。包括制订工程管理架构、制订年度和月度维修保养计划、制订设备运行操作规程、制订维修作业指导书、建立设备管理档案等。

(5) 制订物业管理处工程部的管理制度。包括客户报修及投诉处理管理制度、入户维修服务规范、设备日常报修制度、能源管理制度、工具管理制度、设备维修或工程施工对外承包招标制度、报告制度、安全运行管理制度、安全用电管理制度、设备预防性维护保养制度、设备设施紧急维修管理制度、设备的更新及系统改造管理制度、年度设备维修计划与定期维护作业书。

(6) 设备维护管理。包括预防性维修、定时维修、定时报废、预知维修、隐患检测、修复性维修、改进性维修。

(7) 能源管理与节能措施

能源消耗是设备运行关键，物业管理和设备运行中节能工作是工作重点。工程各专业要经常研究物业的能耗情况和采取相应节能措施。每月对其能耗进行调查、分析，对出现问题的地方及时做出调整。能源消耗控制的范围是：电、水、燃气、市政热力等。主要能源消耗设备安装电表、水表、热水、燃气表，所有能源使用定期计量；对办公区环境、公共区域进行温度监测，充分利用楼宇自控系统对电耗、空调系统进行合理调控，节能降耗。

2、安全管理

(1) 24 小时报修服务

(2) 24 小时保安监控

(3) 24 小时保安门岗

(4) 24 小时保安巡逻

(5) 24 小时消防中控

3、财务管理。包括定期寄发客户账目详单服务、代收代缴服务、每年一次公布物业公司账目服务、上门收缴费用服务等。

4、保洁绿化服务。物业管理处要对清洁外判公司的工作进行严格监督和检查，并在此基础上制定详细及合适的清洁内容，规定出详细的工作标准作为依据，开展日常公共部位的清洁管理工作；对区域内绿植、绿地及景观进行养护。

5、停车管理。在车辆管理方面要做到人、车分流，保证车辆和交通管理有非常合理的安排，即可以不使业户感觉停车的不便，又可以保证路面行车秩序。包括对外围环境进行统一规划、统一设计、统一施工，保证其专业化、科学化、合理化程度；对车辆实行 24 小时统一管理；对不同车辆有不同的停放要求和管理规定。

（二）商务秘书服务

在您繁忙的商务活动中，我们的贴心管家会根据您的需要，按照您的要求，尽力为您提供协助和方便。

- 1、商务服务。贴心管家为您提供优质的打字、打印、复印、传真、翻译、收发电邮、收发快件及包裹等等服务。
- 2、私人秘书服务。在您的商务活动中，如您需要一位临时的私人秘书或提供外语翻译服务时为您提供。
- 3、各类活动及商务会议策划服务。无论是商务会议、庆典策划、私人酒会、朋友聚会或是运动休闲，贴心管家都可为您联系专业策划机构，每一个细节都准备妥当，使您能省心省力轻松应对，并和您的客户或朋友愉悦地享受会议的过程。
- 4、报纸、杂志送递服务。根据您的预定的时间，每天可以让您足不出户，便能阅读第一手的新闻、财经、购房、购车及旅游等消息。

（三）周全细致的礼宾服务

- 1、租车服务。根据业户的需求，联系您外出参加活动所需的各种车辆，让您的出行方便、舒适、快捷，尽享尊贵的感觉。
- 2、接送服务。当您为工作繁忙，无法接送孩子一筹莫展时；当您为准备外出购物劳烦时，只需一个电话，您的区域管家就会帮您处理妥当。
- 3、代买服务。管家服务中心已经为您专门设立了代买服务，代您购买各种物品，使您的生活更加轻松，尽享愉快的休闲时光。
- 4、订票服务。提供各地酒店、飞机票、火车票、船票及其他文艺演出活动门票等咨询或代订服务。
- 5、订餐服务。根据业户的需求，帮您预定合适的餐厅，让您和家人或朋友能度过一段愉快的时光。
- 6、鲜花预定、送货服务。业户只需一个简短的预订手续，贴心管家就可以将美丽的鲜花送到您或您的家人、朋友手中。

（四）规范贴心的客户服务

- 1、入住指导服务

- 2、业户装修服务
- 3、维修养护服务（包括定期房屋维修保养检查、入户维修服务、维修回访服务、户内设备设施使用方法培训服务）
- 4、租借服务（包括常用工具出租、雨伞借用服务等）
- 5、物业代理服务。提供房屋代租代售服务，同时还为业主提供专业的置业咨询服务给予业主投资置业的专业性建议和指导。
- 6、其他客户服务（一站式服务、首问负责制服务、托管钥匙服务，代缴话费服务等）

（五）管家特约服务

- 1、衣物洗熨服务。您只需要一个电话，管家服务中心便会联系专业洗衣公司上门收集衣物，省去您携同衣物来回洗衣店的时间。
- 2、皮鞋养护服务。您只需要一个电话，管家服务中心便会联系专业公司上门收集，并按照与您约定的时间将保养好的皮鞋送到您家中。
- 3、搬家及搬运服务。只要您需要，管家服务中心便会帮您联系好专业公司，按照您的时间准时到达与您预定的地点。
- 4、清洁服务。无论是日常的室内外清洁或是入住前的开荒清洁，只要您需要，贴心管家都能根据您的服务要求、时间，向您提供相应的家政服务，让您在忙碌的工作之余，多一份舒适，少一份操心。
- 5、温情陪伴。当您因繁忙的工作，无暇照顾家里的老人和小孩时，只需拨通管家服务热线，我们便会替您陪伴在他们身边。

参考文献： 百度文库