



改善服務質素、空談政策不成

勤加督導，方為上策

許仲誠

二十一世紀的今天，各行各業都把如何提昇服務質素掛在口邊。就以物業管理界為例，同業為貫徹落實這個目標，不同的口號便應運而生，而且更推陳出新。常見的如：「服務至上、禮貌第一、優質管理、力臻完美」；「上下齊心、客戶稱心」；「為行業建立最高品質標準」；「目標成為市場品質領導者」等等。

大家可想而知，管理層對服務質素是何等重視，而且有些更身體力行，日前便有同業透過傳媒，發表董事定期到管理項目巡視的資訊。

物業管理服務的歷史相對其它專業的日子比較短。大概從六十年代初期開始吧！在短短的四十多年時間，產生了很大變化，由政府的不干預政策到制定建築物管理條例。由發展商附屬管理服務公司提供一般基本服務，發展成為售後服務、維持公司品牌、建立口碑、替將來新發展項目的推廣和銷售鋪路。而且每年替母公司提供穩定的利潤收益。

雖則如此，物業管理服始終是一門人力密集的行業。即使公司制定了一套完善的管理運作守則和程序，領導如何大聲疾呼，管理層如何監控，每每在前線的層面出了亂子。考其原因，主要是員工缺乏積極及敢於面對的工作態度，又或許是習以為常，亦有應對不當，做成矛盾，導致誤會。

正因為業界對物業管理服務水平的自我要求越來越高，但大家有沒有察覺到前線員工在接觸客戶及對答時的習慣呢？他們一般會採用以下的負面語句回答客戶的查詢：

- 沒有辦法！
- 一向的處事方法都是這樣的！
- 沒法控制！
- 沒有其他人投訴！
- 跟得十分貼！
- 已經向總公司經理報告！
- 我還可以做什麼呢？
- 公司不加添人手！
- 我入職時早已存在的問題！
- 法團沒有錢，不願批核！
- 分判商是委員介紹的！

以下是一則個案，描述一名典型管理員如何用習以為常的工作態度和語句處理業戶的查詢。

管理員：「先生，我可以幫你嗎？」

張先生：「我是一座十八C業主，姓張的，為什麼最近每逢下雨，四個無線電視台的接收老是出現問題？首先是出現鬼影，再過數分鐘後變為雪花，什麼也看不到，今次是我在這個星期第三次投訴了！」

管理員：「直至今日為止，我從來沒有收到任何有關電視接收不理想的投訴。」

張先生：「那麼，我現在就向你反映，你如何處理呢？」

管理員：「對不起，沒有辦法，因為電視公共天線分判給保養公司承包。」

張先生：「這是什麼工作態度呢？」

管理員：「有問題嗎？我一向的處事方法都是這樣的。」

張先生：「你可否立即通知保養公司進行緊急維修？」

管理員：「保養公司技工不屬管理公司直接管轄，所以他們什麼時候前來搶修，我沒法控制。」

張先生：「你可否多盡一點力呢？」

管理員：「我祇能夠姑且打電話一試，但是，張先生，我們在一起對話超過十分鐘，並沒有其他業戶投訴，相信跟公共天線系統無關，你先找保養商檢查電視機，看看是否有毛病吧！」

張先生：「是否有其他業戶投訴是另一回事，我的電視接收有問題，你就要跟進，而且要徹底一點。」

管理員：「我自問跟得十分貼，祇不過是無能為力，而且我已經把毛病報告了總公司的經理，要做的已全部做了，你叫我還可以做什麼呢？你要知道，我一個人一雙手，既要聽電話，又要巡樓，還要接受你的投訴，公司又不加添人手，我並非三頭六臂，如何有能力應付這麼多工作。還有，電視接收這個問題打從一年前我入職已經早已存在。我曾

意批核工程，還有你有所不知，保養公司是法團委員黃先生親戚，叫得多不好意思。」

張先生：「那麼，什麼都不換，業戶豈不是枉交管理費？」

管理員：「你可考慮安裝有線電視，電台多，節目豐富。」

張先生最後沒有管理員辦法，悻悻然離開管理處。

當張先生行經屋苑平台通道，回家途中，碰到一名屋苑技工，從他的對講機傳來以下一段說話：「管理處叫技工陳師傅，剛才一座十八C張先生，那個麻煩業主跑到管理處投訴電線天線有問題，但並沒有其他業戶投訴，請你到他單位檢查，看看是否他的電視機問題。」

張先生聽到後為之氣結。

這樣的工作態度，背後說人是非的行為，認真要好好檢討。希望管理層和領導能多關注員工的表現，提供適當的培訓和督導。單單說幾句口號，利用傳媒大吹大擂，那談得上是最高品質標準，要成為市場品質領導者嗎？還有一段距離呢！

