

# 德威物业品质提升计划全面启动

© 物业办公室 姚尚香

## 一、导入 ISO9001 质量体系，推行规范化管理

今年 3 月，德威物业通过导入 ISO9001 质量管理体系，全面启动了规范化管理工作，力求实现“规范管理、高效创新、诚信和谐、真诚服务”总体方针。

(一) 引进专业培训咨询机构，实施 ISO 认证辅导。



《ISO9001 质量标准解释》培训



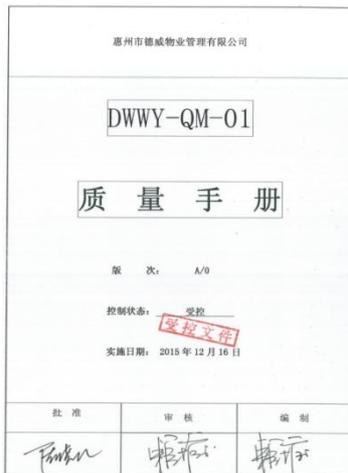
《内部管理审核员》培训

(二) 认真学习 ISO9001 质量体系，考取《内部审核员证书》资格。



物业公司共 11 名主要部门负责人通过学习考试获得《内审员》证书

(三) 明确目标，梳理流程，建立质量手册、工作手册、程序文件三大体系性文件。



《质量手册》



《工作手册》



《程序文件》

(四) 一丝不苟，做好内部评审和管理评审。

5月，我们导入ISO9001标准中的内部评审和管理评审机制，由辅导老师和公司11名内审员组成评审小组，对各职能部门和各管理处资料记录、工作运行情况进行了一次全面的内部审核，形成内审报告。各部门针对内审发现的不合格项进行了认真的整改。

(五) 严谨认真，全力以赴，接受ISO认证审核。



ISO 第一阶段审核次会议



ISO 第二阶段审核次会议

ISO9001 质量体系推行工作才刚刚开始，规范化管理体系文本制定后，要通过全面运行，才能检验其适用性和有效性，并作出持续的优化和改进，促进规范化管理工作迈向新的台阶。

## 二、开展客户服务质量提升系列培训课程

### 四、《客户 20 个触点的工作基本要求》培训



模拟演示·工作交接要求

## ②、《客服服务意识和服务礼仪》培训



站姿练习



女士坐姿练习



男士坐姿练习



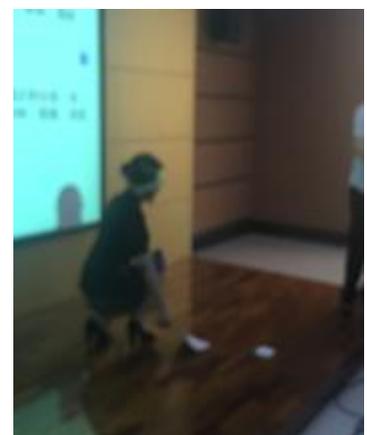
眼神微笑练习



交换名片练习



引领带路练习



蹲姿拾物练习

### 三、推行班前十十分钟制度，提升团队精气神和凝聚力

各管理处每天利用班前十分钟，进行仪容仪表整理、工作纪律强调、重要工作事项布置。整齐的队伍、洪亮的口号、蓬勃的精神，标准的服饰，让整个团队的士气得到了振奋，对当日的工作目标也更加清晰。



客服人员的班前十分钟



护卫的班前十分钟

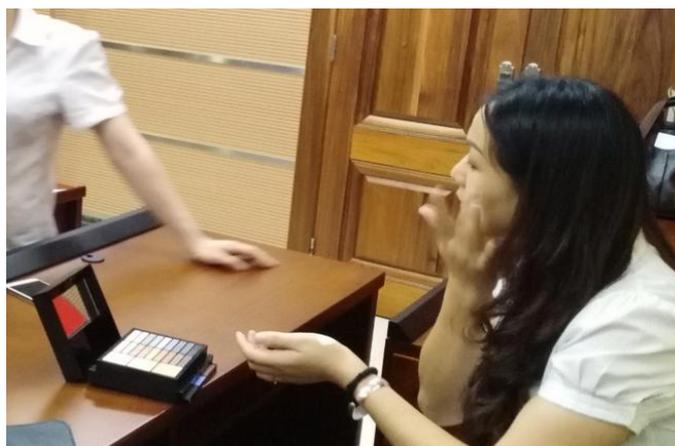
### 四、提倡化妆上岗，打造靓丽的职业形象

物业公司推行化妆上岗制度，要求女性客服人员一律职业淡妆，这既是企业形象的打造，也是对业主的尊重，更是自身自信力的提升。

为此，公司特邀请了专业的化妆师到公司进行职业化妆技巧的培训和指导，课程以实操讲解和练习为主。上课人员兴致盎然，积极参与的实操练习当中，并获得实用有效的化妆技巧。



专业化妆老师给学员做化妆演示



学员自我化妆练习

## 五、一系列品质提升措施陆续推行

ISO9001 体系认证工作接近尾声，体系文件建设逐渐趋于规范。下一步，工作重心将从文本体系框架到工作现场督导的转移，是制度的落地推行。为强化制度的执行，品质管理部将陆续推出一系列具体措施，包括项目专项检查、月度检查、编制岗位规范及客户触点的规范性动作要求等。

6月15日，物业公司召开“2016年德威物业品质提升动员宣讲大会”，总经理、物业办公室全体职员、各部门经理、主管，各管线负责人和各岗位员工代表参加了会议。会议围绕品质提升计划、如何做好品质、成为优秀客服人员的基本要求三个主题进行了深度宣讲，多名员工代表踊跃发言，最后，全体与会人员进行了站立式宣誓，保证认真完成公司下达的各项工作，提升品质，提高客户满意度。





全体与会人员站立式宣誓