

普罗旺世物业的“金钥匙”与“私人管家”

一组身着正装的工作人员,娴熟地为业主家庭成员的生日安排家宴,这些通常五星级酒店才有的场景,开始出现在我市的高档物业小区。近日笔者走访楼盘看到,服务于我市国基路普罗旺世小区的珠江物业酒店管理公司,正在开展员工金钥匙服务技能评比。据了解,这种通常只有高星级酒店才有的金钥匙服务,早已经悄然扎根于该小区。

■什么是金钥匙服务

金钥匙服务是指无所不包的代办服务,起源于七十年前的法国。金钥匙服务的核心精神是以服务客户、成就自己为工作动机,以整合自有的服务资源和各类社会资源为工具,以满腔热情、诚实机敏、善始善

终的工作态度,为客户提供增值服务。服务范畴不仅包括内部服务,也涵盖诸多社会服务。无论是白天或黑夜,只要需要,金钥匙可以指引你到任何地方,享受到客户想要的任何合法服务。



■为什么会在普罗旺世出现金钥匙服务

笔者在现场看到,普罗旺世楼盘是由外商独资企业信和置业,在郑州投资建设的集别墅、住宅、公寓、商业、公园、学校于一体的超大规模综合建筑群。小区总占地面积达1600亩,规划建筑面积138万平方米。项目以法国地中海沿岸的度假胜地普罗旺斯为蓝本,以奢华的

社区私家公园和国际水准的中心商业等配套闻名于中原楼市,致力于为中原精英人群营造有品位、有质量的人居环境。

服务于该楼盘的珠江物业酒店管理公司,是主营物业管理、酒店管理和房产经营的知名房地产综合服务机构。该公司利用自身的酒店管

理优势,在国内最早将物业管理和酒店管理进行混业经营,创立了目前已风靡全国的“酒店式管理”模式。

高档楼盘与有酒店管理经验的物业公司相结合,便出现了创新的物业金钥匙服务。

■该楼盘对金钥匙服务的创新

作为国内第一家在住宅小区中系统导入金钥匙服务精神的物业管理企业,珠江物业酒店管理公司根据住宅业主与酒店客人的需求差异,在酒店金钥匙服务指南的基础上,开发

出完全针对社区业主的金钥匙服务手册,内容包括八大类近百项服务预案,致力于为客户提供“满意+惊喜”的服务。

笔者在走访中还发现,该公司不

仅为业主提供金钥匙服务,也对物业员工提供金钥匙服务,员工个人的生活困难、精神困扰、职业发展障碍,公司也有专人给予关注、指导和解决。



■除了创新的金钥匙服务,普罗旺世楼盘还在中原率先系统推行私人管家服务。

笔者在普罗旺世看到,每户别墅门前都有一块物业私人管家的公示牌,上面清楚地标注着每家每户的私人管家姓名、照片、联系电话和职责范围,业主在日常生活中发生任何与物业管理有关的问题,只要电话通知自己的专属私人管家即可,后续服务的跟进就由24小时待命的管家在规定的期限内跟踪落实,事情办好后再将结果告知业主。

据介绍,私人管家服务最早出现于近代的欧洲王室,后来被欧洲

的五星级酒店借鉴完善,逐步形成一套科学系统的服务体系。近年来,北京的银泰中心、上海的翠湖天地等顶级楼盘也开始推行系统的私人管家服务。普罗旺世楼盘的物业管理机构珠江物业酒店管理公司,是一家具有高级酒店管理经验的国家一级资质物业管理企业,该公司借鉴其酒店行政楼层的私人管家服务经验,结合中原人居的自然条件和人文环境,为普罗旺世量身定制了包括三大类服务内容的私人管家服

务:一是做好业主的入住服务。开发商通知交房后,物业私人管家协同业主办理交房收楼手续和装修入住事宜,积极配合业主处理交房遗留问题,协同业主处理房屋装修的相关问题。

二是做好业主的生活服务。业主装修入住后,物业私人管家24小时受理与物业有关的业主生活服务需求,包括水电、维修、治安、绿化、保洁、噪音等,管家必须全心全意、

全过程帮助业主解决问题。

三是为业主提供尊贵服务。根据业主的委托,物业管家协助业主代为联系办理家政服务、园艺绿化、订餐服务、文印服务等诸多服务事宜,让业主住在小区享受到类似酒店的服务。此外,业主每天进出小区门岗,都可以享受到物业保安的礼宾服务。

实行这种物业管理模式后,小区业主再也不用为物业琐事操心劳神了。



■普罗旺世出现物业服务升级的意义

好的物业管理,不仅要为业主提供舒适便利的居住环境,更要通过持续的服务改进,为楼盘建立起良好的物业品牌,促进房产的保值增值。目前随着人们生活水平的提高,业主对房子的要求已不只是面积大小,更关注居住期间的物业管理水平。郑州作为中部崛起的先锋

城市,高收入群体日益壮大,对于建筑档次和物业服务的要求也迅速与京沪等中心城市看齐。金钥匙服务、私人管家服务在北京、上海的物业小区刚刚出现,便迅速扩展至郑州,标志着我省的物业管理水平已逐步与国内领先水平同步。