

最新物业服务演讲比赛(精选8篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

物业服务演讲比赛篇一

尊敬的各位领导、各位评委：

大家好！

首先，感谢天隆佳苑住宅小区业主委员会给予我公司参与竞标的机会。我是鄂尔多斯市欣苑物业管理有限责任公司项目经理王永东。

首先给大家简单介绍一下我们公司的基本情况：欣苑物业公司成立于20xx年7月，注册资金500万元人民币，现为物业管理国家二级资质企业，是中国物业管理协会会员单位，内蒙古自治区物业管理协会和鄂尔多斯市物业管理协会副会长单位。现管理的物业项目涵盖了多高层住宅、别墅、公寓、单位办公楼、写字楼、汽车4s店、移民住宅小区等多种类型物业，约一百万平方米。公司先后被中国物业管理协会评为物业管理改革发展30周年“行业突出贡献奖”，内蒙古自治区建设厅评为“全区优秀物业服务企业”、内蒙古自治区首批“全区文明优质服务企业”、去年被鄂尔多斯市房管局、鄂尔多斯市物业管理协会评为“全市优秀物业服务企业”，管理的多个项目被自治区建设厅评为“优秀达标项目”。

我公司本着“以人为本、诚信经营、构建和谐”的原则，遵循“爱岗敬业、真诚奉献、团结互助、感恩善行”的企业经营

理念，为业主提供优质的物业服务。天隆佳苑是天隆公司精心建设的一个高标准住宅小区，小区地理位置优越，环境优美，附属设施设备完善，业主对物业服务的认识度较高，需要物业服务企业有高标准、规范的服务方案。我们将根据小区的实际情况和招标文件的要求，科学设置项目组织机构，合理安排各类管理服务人员，完善管理制度和岗位职责，实行岗前和管理期的培训，制定切合实际的组织措施和保障体系，严格要求安全文明措施的实施，制定各类应急预案，针对工作的重点和难点做好工作计划。我公司如有幸中标：承诺严格按照投标文件和物业服务合同的约定，依据国家和地方的相关法律法规，规范管理服务，接受委托方的监督、考核，及时改正委托方提出的不足之处，我们不仅履行承诺，我们将更加超越承诺。

我的发言完了，谢谢！

请各位领导、评委提问

物业服务演讲比赛篇二

各位领导、各位评委、各位业主：大家好！

首先，感谢小区业委会给予我公司展示的机会和舞台。我叫李安富，遵义市红汇物业管理有限公司总经理。

我今天所要讲的主要内容分三个部分：一是介绍我公司的基本情况；二是小区物业管理服务项目管理方案；三是中标后的承诺。

第一部分 公司的基本情况。回顾公司近年来的情况，可以说是年年有变化，年年有发展。我公司成立于20xx年7月，注册资金50万元，具有国家三级资质物业管理企业，是遵义市第三届房地产协会常务理事单位。是一家完全市场化运作的专业的物业管理公司，专业提供高标准、全方位的物业服务。

现管理的物业项目已涵盖了：多层住宅、高层住宅、办公楼、商业物业等多种类型物业。

现受委托管理的物业项目有：市住房和城乡建设局、市司法局、市政府二小区、市人防办民和苑小区、中国人民财产保险公司办公区、红花岗区政府三小区、市供排水公司、龙祥苑、龙腾新苑、建鑫公寓、益丰小区、凤凰苑小区、恒业。新天地、城南华府、鹭园、瑞诚商厦、金苑商贸城、阳光花园等二十余个项目的物业服务。

公司弘扬自我学习、终身学习、重视培训价值的培训文化，实行全员年度轮训，安全护卫人员周训、员工入职及岗位技能培训等制度，全员综合素质不断提升，文明之花盛开，见义勇为、助人为乐、拾金不昧，奉献社会已成为我公司员工的自觉行动。本公司完全有能力、有信心承担起?龙腾小区的物业管理工作。

接管后的小区物业服务总要体思路：

1、在长新社区居民委员会的指导下，有效整合社区和小区资源，把小区创建为安全文明小区与整脏治乱和城市管理工作有机结合起，更好的为广大业主服务。

2、针对小区因房开历史遗留问题多，小区维修资金不到位，绝大多数业主还未办《房屋产权证》等问题，协助业主、业主委员会建立专项维修资金制度，充分发挥我们的优势与有关单位进行有效的沟通和协调，主动与业主、社区对前期遗留问题工作的协调力度，积极的到主管部门争取早日能解决这些问题，最大限度的为业主办实事。

3、介于小区多方因素，本着对小区业主高度负责的态度，小区收取的物业服务费用纳入社区财务统一管理，确保小区物业服务工作正常有序。

第二部分小区物业管理服务项目管理方案。小区是小高层住宅小区，投入使用已经多年，毋庸置疑，物业管理的目的是为了发挥物业的最大使用功能，使其保值增值。物业管理工作的核心就是要“以人为本”，为业主创造一个整洁、文明、安全、舒适的小区环境。我公司针对小区现状提出以下管理方案：

1、小区物业管理服务按照普通住宅物业管理公共服务三级标准要求；

3、结合小区小区的实际情况，我们将根据区域内的结构、地理位置及周边的配套设施情况，结合业主的意见以及我公司的成功经验，为贵小区提供方便、快捷、经济、高效的服务，以提高业主的高品质小区环境。

小区小区日常管理目标：

1、小区管理处各部门具有各项管理制度；

2、管理处健全小区小区管理文件及小区档案；

3、管理处秉承文明且规范的服务；

4、管理处所有员工均经过岗前培训；

5、物业服务无重大投诉；

6、业主满意率达95%。

第三部分中标后的承诺。如果我公司中标，承诺在不涨原有每平方物管费的基础上，服务不低于原服务水准，如果我们中标，我们不仅履行承诺，我们将更加超越承诺。我们的追求是：让小区物业因我们更有价值、让长新社区因我们更加温馨、让遵义城市因我们更加文明、让社会因我们更加和谐。

最后再次感谢各位领导、各位评委、各位业主，我的发言结束了，谢谢！

物业服务演讲比赛篇三

尊敬的陈董事长、陈总裁、各位同仁大家上午好，今天，我们欢聚一堂，共度美好时光。在此，我谨代表××的全体员工向各位领导、各位兄弟同仁拜年！祝大家节日快乐，新年幸福，身体健康，心想事成！

时光流逝，时光代表着金钱，也代表着价值，人们珍惜时光，更珍惜这代表的价值和它的时光内涵，回想一下来公司已经十几个年头，总结一下这段历程，概括为三个阶段：从谋生到谋智到谋事。

谋生，刚开始进入××作为一名普通企划员，每天忙忙碌碌、勤勤恳恳的工作，没有别的想法，就是为了生存，为了生存，我就得去努力、勤奋的工作。

谋智，当我当了分总的时候，思想开始变化了，我不能只求生存，要谋发展、长本事，不断的严格要求自己做好每一件细微的事情，虽然我只是一个小小的分总，××的一个点，但我要使这个点壮大，成为××最结实、最锋利的基石。随着自己不断的磨砺、不断的成长，后来被提拔为商务部总监和营销管理局局长，站在这个高度，智慧得到了高涨，我得所看所想都不一样，很多事情觉得不对，但又不知如何去做，自己有很多想法但没地方发挥或者说我的职位导致了我根本没办法发挥，有时候跟同仁们在一起聊天的时候，他们都会说我的事业已经到达顶峰，自己有时候也经常会有想确实如此，我并不是老板，有很多事情我根本做不了，但我错了，很多人也往往走到人生这一步就停止了前进，其实人生中每个人都有更重要的一步，谋事业。

谋事□20xx年9月份我被任命为××总经理，终于有了自己的

事业平台，在这半年中，是我最辛苦的半年，但也是我最值得的半年，我学到了也许别人一辈子也学不到的东西，有了这个平台和资源，我得束缚被解脱，可以按照自己的想法去经营这番事业，得到了充分的释放，迎来了我事业的高峰期，也许它是一次机遇，但这机遇只会给有准备的人。

各位同仁，无论你在哪一个岗位，从事哪一项技能，都要对自己职业生涯有一个规划，通过自己不断的努力朝着这个方向发展，最后才能真正实现在企业“长本事、多赚钱、受尊重、成事业”。

回首昨天，有成功、有喜悦、更有坚定的信念；展望明朝，即诱人、又光明、充满机遇和挑战。××成立于××年××月，它是××旗下的自主经营企业，是××机制的创新，也是××历史性的变革，企业是个生命体，企业的生存来自于每一位员工的价值与奉献，公司在新的体质下开始改制，提倡艰苦创业精神，使每一位员工把自己的岗位当作自己的事业来经营，健坤是我们大家的企业，它的生与死与我们每一位员工都息息相关，我们精诚合作、团结奋进、无私奉献，在这种机制下，××的每一位员工的个人利益和公司利益都高度一致，企业得到了飞速发展，各项工作都呈现出喜人景象，焕发出前所未有的勃勃生机，并取得了令人鼓舞的辉煌业绩，在过去的半年里，生产的几个品种已经在市场上热销，小儿氨酚黄那敏甚至几次出现断货，供不应求。在这途中有也许许许多多坎坷，不当家不知柴米油盐贵，不当家不知老板心，但我们不畏艰险，克难奋进，我们继续弘扬万众一心、埋头苦干、开拓创新的精神，携起手来，励精图治，锐意进取。

××为我们搭建平台，给予资源，创造机制，让我们共同奋斗享受这成果，成为业界精英。在这让我代表公司的全体员工向陈董事长、陈总裁、在座的各位领导深鞠一躬。

展望未来，我们任重而道远□20xx年，是公司进一步夯实基础，

谋求发展的关键之年，我坚信，只要公司全体员工团结一心，努力工作，奋发有为，开拓创新，公司的明天一定会更加美好。我相信，在立足一日千里的大上海，有着一批素质有成的队伍，我们一定能够创造一个又一个腾飞奇迹。我相信，在公司新的机制下，我们企业所有员工的利益都会得到满足。

谢谢大家！

物业服务演讲比赛篇四

竞聘物业公司经理演讲稿 尊敬的各位领导、各位同志：大家好！我叫×××，现年××岁，中共党员，大专文化，××年×月参军，××年×月入党，××年×月退伍到××厂××处工作，××年×月担任××处××科科长，××年×月起担任××处副处长至今。

随着总公司人事制度改革的不深入，领导干部岗位实行竞争上岗，已经成为一种制度。我认为，此举将充分调动广大干部职工的积极性，创造一个公平、公开、公正和择优使用人才的良好环境，对促进总公司的又好又快发展有着重要的意义。今天我报名参加总公司物业公司领导岗位的竞聘，就是想用自己的实际行动，支持总公司的人事制度改革。

首先，谈谈我对这个岗位的认识。物业管理于上世纪 80 年代初期进入我国深圳、广州，在 90 年代的房地产建设热潮推动下，得到迅猛发展，目前已成为遍布大江南北的大产业，城市和城市居民已经离不开物业管理了。我们总公司的物业公司，是一个主要为居住在总公司住宅小区的职工提供物业服务的内部公司，安全和谐、环境友好、服务周到是其主要任务。我选择竞聘这一职务，主要有以下一些考虑：

线路烧损的故障。为了保证总公司的正常工作，我和电工们在盛夏突发用电故障时，经常在高温酷暑下一干就是几个小

时甚至十几个小时，累得、热得口干舌燥、汗流浹背，但我没有怨言和牢骚。在多年的办公场地和设施设备维修改造中，为了使方案更加实用、更加节约，我对每个维修改造项目，都要详细向使用单位和部门了解用途、征求设计意见，施工中还经常到现场检查。每年如遇到大暴雨，为了及时处理总公司下属单位发生的漏雨堵塞等情况，避免或减少给生产工作带来较大影响，我都及时赶到现场，采取应急措施。因此这么多年来在自己担负的各项保障工作中，没有发生过大的失误和损失，我也因此得到较多同志的认可。这是我做好物业管理工作的群众基础。

第二，熟悉后勤服务工作，具有搞好物业管理工作的经验和能力。在我从事后勤服务工作的××年中，当过采购，管理过总公司的水、电、气、通信等具体工作，负责过许多房屋维修和改造项目。在负责总公司用电保障时，根据用电需求的变化，将用电变压器从 315 千伏安一直增容到 1260 千伏安；并对乱如蜘蛛网式的供电线路进行了彻底改造，把地面上的电杆电线全部引入地下。还组织过职工住宅小区主供水管道和 5 幢住宅大楼在有人居住情况下，进行高难度的改造，全程参与了××年职工住房分配方案的制定及实施工作。在后勤服务的各项工作中，我认真贯彻总公司提出的后勤服务总目标，积极探索现代后勤管理新路子，促进管理方式、服务方式的转变，大力推行服务时限承诺制，使后勤工作不断出现新气象。多年的后勤服务工作，使我养成了每天对工作范围进行巡查的习惯。多年的工作磨练，使我对水电维修改造、房屋维修管理、清洁卫生、环境绿化、办公区、住宅区管理等方面，具有比较全面的认识和了解，并担任过十几年后勤部门的科长、副处长，积累了比较丰富的后勤工作实践经验。这是我搞好物业管理工作的业务基础。

第三，谦虚谨慎，性格平和，对人真诚，做事踏实。这有利于我联系群众、团结同志一道工作，有利于我与住户进行沟通、化解一些不必要的矛盾，有利于我取得住户和同志们的信任，也有利于我为住户多做一些实实在在的事情。这是我

做好物业管理工作的性格基础。

第四，具有勤奋工作、廉洁自律的良好思想道德品质。多年来，我始终以一个党员领导干部的标准要求自己，拥护党的路线、方针、政策，严格执行集团党委的决定、决议，作风正派，勤政廉政，有较强的事业心、责任感和执行力，曾被评为市级机关优秀共产党员、全国报业经营管理先进个人和全省后勤服务先进个人，多次在总公司的年度考核中被评为优秀员工。这是我做好物业管理工作的思想基础。

尊敬的各位领导、同志们：如果我能竞聘成功，我将采取以下措施改进和加强物业管理工作。

首先，以建设平安小区为突破口，强化公司管理人员和保安队伍建设，建立健全各项确保小区安全的规章制度，加强小区出入询查和楼宇的昼夜巡逻，增强保安的责任心，增加必要的安全设施，使小区住户有安全感，能放心地外出学习、工作、休闲、旅游。

务结合起来。建立 24 小时接报制度、接报之后限时完成制度、服务回访及问责制度，为小区业主提供方便、及时、贴心、周到的服务。

第三，重视公司员工的思想素质教育和业务技能培训，使其成为一支思想好、技术精、作风正的专业队伍。积极参加总公司组织、布置的学习和各种主题活动；根据物业公司性质和特点制订学习计划，不定期地组织员工到先进的小区考察学习，把“做业主满意的物业公司”作为公司的奋斗目标和各项工作的考核标准。

第四，加强与住户的沟通和协调。通过举办联谊会、文体活动、业主座谈会等形式，搭建业主与业主之间、业主与物业公司之间的沟通平台；搞好与总公司各职能部门之间的联系，搞好与驻地街道办事处、公安消防、社区居委会等社会单位

的联系与合作;高度重视和认真采纳业主的合理化意见和建议,为建设和谐小区、平安小区;营造宽松的内外部工作环境而不断努力。

第五,从我做起,加强执行力建设。严格执行总公司的决定、决议,认真落实领导的批示、指示精神;按照共产党员先进性的要求和领导干部的标准,严格要求自己,做到清正廉洁,决不做有损共产党员形象的事,决不做有损团体利益的事;团结带领公司全体员工求真务实、开拓创新,以优异的工作业绩回报组织、领导和同志们的信任,为总公司的发展壮大增光添彩。

尊敬的各位领导、同志们:

身为竞聘的参与者,我既希望获得成功,也绝不会害怕失败。不管竞聘的结果如何,我都将一如既往地认认真真做事、堂堂正正做人、兢兢业业工作、脚踏实地奉献。请相信我做得一定比说的好。

谢谢大家!

竞聘物业公司副经理演讲稿

关于经理竞聘演讲稿

经理竞聘演讲稿范文

经理竞聘演讲稿合集

经理竞聘演讲稿

物业服务演讲比赛篇五

尊敬的各位领导、各位同事:

大家好！

我是____物业管理有限公司的一名安保队员，今天能作为“行业标兵”代表与大家交流工作经验感到非常荣幸。首先感谢____市物业管理协会、各位同仁对我的鼓励 and 信任。

作为一名从事安保工作十几年的物业人，荣获中国物业管理协会颁发的爱岗敬业员工“行业标兵”称号，我感到无比高兴和荣幸，在此我想说：我所取得的荣誉，不仅仅属于我个人，它还属于我的公司，属于咱们济南物业服务行业。是物协领导的支持和帮助，是公司的关心和培养，是同事们的一起努力，是广大业主的认可才让我站到这个舞台，是你们让我成为济南物业管理行业3万多名员工的代表，我取得的每一点成绩都离不开你们的关爱。在此我要向曾经帮助、支持过我的人深深地鞠上一躬，谢谢你们！

刚开始工作时我以为尽力做好本职工作，尽力为业主服务，积极为公司提供建议，总结自己的经验就已尽到责任。但随着时间的推移，我觉得在工作中还应该学习他人的长处，弥补自己的不足，尽最大努力做到最好，从而才能更好的提高工作效率，更好的为业主服务，虽然我在平凡的岗位上工作，但只要比别人多干一点，多努力一点，认真去对待每件事，用心为业主服务，就会得到广大业主的认可，我要求自己做到干一行，爱一行，专一行、精一行。始终坚持以公司“管理先行、业主至上、服务第一”指导原则为方向，始终践行公司“我以我心换业主之真情、我以我德赢业主之善待、我以我____小区之和谐、我以我力造小区之靓丽”的服务理念，在日常工作中我自觉做到以下：

自觉到“我以我心换业主之真情”：今年6月17日大姨给我打电话说她的儿子、儿媳都出差去____了，可是留的钱都花完了，有银行卡又不会用，能不能先借给她200元钱。我听后二话没说就给她送了去，大姨感动的说不出话来，拉着我的手问我不怕她年老忘事不还了啊？其实我是这样想的老人一个

人在家很不容易，甭说是借了，就是要我也会给的，哪来的怕啊。

物业服务演讲比赛篇六

大家好！今天，我怀着一种不平静的心情，走上了这个特殊的舞台。首先感谢市局领导给我们提供了一次难得的学习锻炼和参与竞争的机会。在此，我将以良好的心态，积极参与这次竞争，勇于接受挑战。

物业管理自80年代初在我国深圳、广州起步，至90年代，特别是小平同志南巡讲话后，在房地产建设热潮的推动下，迅猛发展。初期在住宅小区小心翼翼尝试的专业管理很快推及到商业大厦、大型购物中心、公寓别墅，且正在向福利房、直管房、单位自管房等领域全面渗透。各类物业管理书籍的出版、物业管理进入高等教育系统，标志着物业管理已由感性认识世界进入到理性认识世界，已进入竞争时代。作为“省级优秀物业管理企业”，常电物业如何在守住“根据地”的基础上，参与竞争，对外扩张，力争更多的地盘，实现规模效益，力争三年内创“全国物业管理优秀示范项目”称号。这，已经摆在了公司决策层的面前。根据物业管理副经理职位的性质和职能要求，我觉得自身具有一定的优势，愿意竞争这个岗位。主要理由是：

其一，我热爱这项工作。虽然这项工作繁杂，又是本人未开垦的一片荒地，需要付出很多，很辛苦，我有充分的思想准备，有投身这项工作的良好愿望和热情。

其二，我受党的培养教育多年，有“认认真真办事、实实在在做人”的作风和一颗忠诚于党的事业、服务于人民群众的责任心。这是我做好一切工作的前提和保证。

其三，从生产岗位到营销岗位到综合协调岗位，从生产人员到技术人员到管理人员的工作经历，让我基本具备了本职位

所要求的思想政治素质、开拓创新意识和协调管理能力。

其四，我有“以人为本、人格至上”的现代行为理念，处事公道正派，待人热情诚恳。能始终围绕“人文关怀”这四个字来做文章、办事情，努力去打造“常电物业”品牌，使领导满意、同事拥护、业主放心。

其五，更主要的是，有领导的关心、爱护和鼓励，有同事的帮助、协作和支持，为我做好工作创造了有利条件，增强了勇气和信心。

假如组织和大家信任，能给我一个施展的平台，我有决心有信心担当此重任。

物业服务演讲比赛篇七

在人生的旅途中，安全伴我同行，当我们离开母亲的搀扶，离开家人真切的叮咛，摇摇晃晃的行走的人生道路上以后，我们就一直有意识地依靠着“安全”这个拐杖。没有它我们可能会摔跤，可能会碰壁，可能走不过人生那么多的风风雨雨，更不可能有生命的绚丽多彩。下面本站小编给大家分享建筑公司职工安全比赛演讲稿，欢迎阅读：

各位领导、来宾、朋友们：

你们好！很荣幸能有这样的机会参加今日的演讲会，我叫dd□是钢结构建筑分公司的一名普通员工，今日我演讲的题目是“让安全来呵护生命”。

面对“生命”二字，我油然而生一种崇敬感和荣誉感。因为它是那么的深邃，那么的神圣，又是那么的弥足珍贵，在人流如织，滚滚红尘的现实社会中，我要问你最需要的是什么？有人一定回答：是荣华富贵、是功名利禄、是金钱等等。显

然这样的回答是正常的，就连唐太宗李世民也发出这样的感慨“人来熙熙，皆为利来，人来攘攘，皆为利往”，但在这些当中加上“生命”让你作出选择的话，那你一定会毫不犹豫的回答“生命”。道理很简单“皮之不存，毛将焉附”没有了生命这个前提，那么一切都只不过是“水中花，镜中月”，在座的各位有比我年长的也有是我同龄的人，但生命对于每个人来说都是宝贵的，月缺了会在圆，花谢了会在开，唯独生命吝啬得很，因为它属于我们的只有一次。

在人生的旅途中，安全伴我同行，当我们离开母亲的搀扶，离开家人真切的叮咛，摇摇晃晃的行走的人生道路上以后，我们就一直有意识地依靠着“安全”这个拐杖。没有它我们可能会摔跤，可能会碰壁，可能走不过人生那么多的风风雨雨，更不可能有生命的绚丽多彩。

生命依靠着安全，生命对于我们来说是重要的，那么安全也是如此。对于我们企业的员工来说，它的意义在于生产设备的稳定运行，在于千千万万个家庭的幸福与欢乐。不讲安全，一个小小的烟头就能使“易燃易爆”的炼油装置怒火爆发。不懂安全，一个小小的操作失误就能中断供电系统的正常运行。不要安全，哪怕是一个小小的意外，就能让许多生命处于危险当中。失去安全，顷刻间就能让我们那原本脆弱的生命遭到万劫不复的打击，朋友们，事实就是如此，就是这样的残酷无情。20xx年7月11日是个沉痛的日子，我公司的一名职工由于违章作业导致高空坠落，因抢救无效死亡。顷刻间一个曾经憧憬着美好生活，追求着远大理想的时代青年就这样在我们的眼前消失了，我们再也看不到他活泼可爱的音容相貌，再也听不到他清脆嘹亮的声音。我们失去了一位好伙伴，单位失去了一位好职工。家人在得知儿子工亡的消息后，已是年近半百的老母亲口里呼喊儿子的名字一次又一次的昏厥过去，看着白发人送黑发人这凄凉的场景，听着这撕心裂肺的声声呼唤，我们那噙着泪花的双眼，除了看到让人心碎的生离死别之外，我们又读懂了什么？这些悲剧无一不是违章作业，违章指挥，违反劳动纪律造成的。我不是领导，不

能以领导的威慑力命令你们遵守操作规程，我不是你们的亲属，不能以绵绵亲情叮嘱你们“注意安全”，可是我们是同事，我们是工友，我有义务和权力提醒你们安全生产。掌握并利用好安全，生命才有保证，反之不懂并且不重视安全，我们的生命才会如此的苍白无力。

物业服务演讲比赛篇八

各位领导、同志们：大家好！非常感谢公司给我这样一次机会，让我在这里就我从事物业工作的思路和设想做一阶段总结和汇报。

我是____年参加工作，____年之前主要从事商业治理和行政治理工作，____年_月加入了**房地产开发公司，开始了我从物业治理的职业生涯。可以说三年来的物业治理工作使我对物业治理这一新兴行业有了一个全面的把握和熟悉，并结合我学习的mba专业对治理理论和实践的结合有了更深层次的理解和运用。

目前**物业治理公司__余家，除原来房管部门翻牌__家，其余__家都是专业的物业治理公司，加上入世后，合资、独资的外国物业治理机构也会竞相涌入国内市场，今年开始*物业、戴得梁行、威格斯等品牌物业公司已开始和**的一些楼盘接洽，可以说明年的市场竞争将更加激烈。

学治理的都知道，美国通用电器总裁杰克·韦尔奇是一个不断有新观念的人，他曾把__多万人裁减到__多万人，这个魄力不得了，韦尔奇要的是市场竞争力，这源于他的危机感。他在公司内部贴了一张画，画上有一只狮子和一只鹿，狮子说：虽然我十分强壮，但是今天不努力去捕捉食物，我也会和鹿一样。鹿说：狮子对我是最大的危险，我今天不努力奔跑会被它吃掉。他的意思是告诉人们，不管你是强者还是弱者都要努力去做。危机感转化为一种非常强烈的市场竞争意

识。在这样一个市场竞争环境中，我的工作指导思想，重点放在树立鑫逸物业的品牌战略上。物业企业的生存前提是什么？是优质的治理服务！随着治理范围的扩展，物业企业壮大了，卖的是什么？是品牌！物业企业要发展，靠的是什么？还是品牌！

品牌是产品个性化的表现，它是产品特性的浓缩。物业治理提供给业主（客户）的产品就是服务，服务质量铸造了企业品牌。

质量是品牌的生命，为此，我在鑫逸物业提出了“让业主满足、让业主感动，提供超越业主期待服务的，全国一流的专业化物业治理企业”的质量方针（新世纪范本网<http://www.xinyi.com>原创范本免费提供下载基地。）和树立“业主并不总是对的，但他们永远是第一位的”企业宗旨，并营造“安（安全）、暖（暖和）、快（快速）、洁（清洁）、便（方便）”的生活和办公环境为目标，来确保**物业的质量体系能够得以长期的、稳定的运行，从而保证服务质量的不断提升。其中“快”应做到，__分钟进入现场，__分钟公司解决问题，__小时解决不了时给业主一个满足的答复。____年底前在**花园外环境完善的前提下，鑫逸物业力争一次性通过iso____质量治理体系标准iso____环境治理体系标准的双认证。

优秀的技术、治理人才是企业最宝贵的财富，只有高素质的技术与治理人才，才能推动公司的发展，所创品牌才会有“后劲”，企业的品牌才得以营造和积聚。由于物业治理的生产过程与消费过程是在同一环节，生产过程在前台，暴露在业主面前，服务人员的一个笑脸，一个眼神、一个走路的姿势都会导致业主的投诉，因此，人最重要。

首先在选择员工时，我坚持“德才兼备，以德为主”的思想，无才不成器，无德即是祸，古训也讲“德，才之帅也；才，德之资也。”同时也考察他是否有爱心，看他对家庭，尤其对父母孝敬不孝敬，假如一个人连父母都不尊敬，那他怎么

可能对业主真正笑起来呢？其次是培训，我们始终坚持岗前、岗中、岗后培训。我在鑫逸物业员工手册第三章六条治理原则中就把“培训、培训、再培训，使每位员工把关心业主服务当成职业习惯”这句话列在培训制上。并在培训制度中就培训师资、培训费用、培训要求、外派培训、培训奖惩等做了详尽阐述。

再拿处理投诉培训来说，培训中我们告诫员工要认真对待投诉，强调“你的言语举止代表的是公司的整体形象”，调查显示：“每__个遭碰到同样待遇的人，只有一个人会投诉，也就是说，每个投诉人的背后，还有__个和他一样愤怒的人。而假如投诉没有得到及时解决，他会告诉其他__—__个人，并从此不再信任你，你只有一次机会，假如这次做不好，以后再做好，他也不会领情”。同时灌输解决投诉的四条黄金法则：倾听、道歉、解释一下将要采取的措施并定下时间表，最后要有后续，让业主觉得有头有尾。 物业治理是集房屋治理、设备治理、绿化治理、安全消防治理、环境治理及公共服务、专项服务、非凡服务于一身的治理。它要求从事物业治理的人才，不仅要有较高的文化素质、思想素质和敬业精神，而且要有精业务、通技术、善治理、懂经营的治理人才、技术人才和经营人才，只有企业拥有良好的人才优势以及充分的人才资源，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，才能有效的支持品牌的塑造。

在严格遵照政府有关物业治理的法令、企业要建立一套完整的、有效的、科学的岗位

责任体系，规范的服务标准，严密的考核办法，使公司天天、每个人、每件事都更加条理化、制度化、规范化、程序化和标准化，以确保优质的服务质量与高效的治理运作。比如：在鑫逸物业为保障治理中即无空白又无重叠，使每个人、每件事都能规范到位、跟踪到位，我要求__个部门的__个岗位每个工作区域、每件物品都要有两标签，一个写上责任人，一个写上检查人，大到机械设备，小到一个花盆、一块玻璃，

出现问题我不找责任人，我要追究检查人。

因为创新是品牌持续的根本和关键。

第一，治理创新。实行“直线指挥制”“培训制”“三工并存、动态转换”（三工：优秀员工、合格员工、试用员工）、“员工提案制度”、“成功激励讲座”“团队精神”等各种创新的治理方法，来优化治理制度与组织运营模式。

__年在鑫龙物业时提出酒店式的治理，就是通过营造酒店式的环境，利用酒店环境这种无声的语言来约束每一个人的言行举止，提倡“细微之处见精神”。传统的计划体制下治理是为了治理而治理。比如，吐痰，治理人员看着你吐，然后揪着你罚款。假如吐痰时，治理人员掏出一张纸说，先生，你吐在这上面吧。你可能以后一辈子都不会把痰吐在地上，这就是酒店化治理，也是人性化治理。今后一段时间还要朝着快速，润物细无声的无人化治理最高境界发展，比如，目前保安在查验业主身份证件时常引起业主不满，业主感觉保安员记不住他没得到尊重，今后看到一个人进来，不理他，只远远地监控他，这不仅需要员工素质的培养，而且需要现代化技术、设备的配合。

其次还有个性化服务是针对每一个确有需要的顾客来量身定做不同的服务。

第二，技术创新。普及治理项目的计算机网络运用技术，提高工作效率和服务质量，综合部不定期开展计算机应用知识讲座，增强治理人员素质，同时进一步研究开发物业治理软件，以适应高效治理与质量治理的要求，提升物业服务的科技含量。

第三，服务创新。量化考核，目标明确。如：房屋完好率__，设备完好率__，客人投诉处理率__，合同履行率__。

建立“业主服务满足体系”

_个目标——服务满足；

_个理念——关注业主、持续改进；

_个干净——办公与生活环境卫生、机房干净、设备干净；

_个不漏——不漏气、不漏水、不漏电、不漏油；

_个良好——设备运行与维护良好、卫生保洁与绿化养护良好、保安礼仪与安全治理良好、治理服务质量与态度良好、客户与业主反映良好。 物业治理工作，无论是保安站岗巡逻、保洁的擦窗拖地、还是工程的维修养护工作都是在一种反反复复、认认真真、兢兢业业、没完没了的过程中完成的，那么对员工爱岗精神和敬业思想的观念培养和练习是一个长期的工作。就拿保洁员来说，假如她负责的四个单元六层高的住宅，作为一个合格的保洁员，应该保证_小时之内，任何时候检查都应做到四无，即：无烟头，无纸屑、无污渍、无灰尘，那么她平均走一个往返大约__分钟，平均_分钟上下一趟楼，扣除作业时间一小时走_趟，一天走__趟楼梯，一个月扣除四天休息也要走___趟，一年呢？公司不相应建立一套科学的工作规范，不形成一种融洽的企业文化，不体现一个公平的奖惩机制，不树立一些典范的榜样人物是肯定不行的。我坚持提倡物业工作的“细致之处见精神”，物业无小事，都不简单，什么是不简单？就是把一些简单的工作成千上万次的做对，就是不简单；什么是不轻易？就是把一些公认轻易的事情非常认真地做好，就是不轻易。

作为一个服务公司的治理人员，我们培训也包括本身的参加一线劳动，体验那些要被你治理人的工作。我们必须了解员工对工作的感受，他们如何通过自己的付出给他人带来幸福，如何忍受他人的误解和偏见造成的委屈。公司要求每个治理人员每月至少腾出一天到第一线去干一些所管辖范围内的下

层工作。这一天被称作“我的服务日”。当领导以服务他人引路，领导就成为员工学习的榜样。

最后，我引用日本企业治理大师土光敏夫的名言来结束我的发言：“没有沉不了的船，没有垮不了的企业，一切取决于自己的努力，员工要三倍地努力，干部要十倍地努力。谢谢大家！”