



合和物業管理

貼心管理 互動溝通增效益

物業管理行業以顧客服務為本，故提供細心服務自然成為各物業管理公司的重要課題。合和實業有限公司旗下的合和物業管理有限公司（下稱合和物業管理），今年首度參加「亞太傑出顧客關係服務獎」，並憑藉細心妥貼的顧客服務精神，獲頒「2010年最佳委外服務隊伍（物業管理）獎」。

合和物業管理有限公司憑藉細心妥貼的顧客服務精神，在「亞太傑出顧客關係服務獎」中獲頒「2010年最佳委外服務隊伍（物業管理）獎」。

物業管理的成功之道，就是與住戶或商戶建立長遠而互動的關係，從而提供貼心服務，贏取住戶或商戶的信任和忠誠，便是箇中的致勝關鍵。」合和物業管理有限公司高級物業及設施經理何勝強表示，過程中必須做好人才培訓的工作，令員工有能力透過細心的觀察和互動的溝通，了解住戶或商戶的需要，提供令他們稱心的物業管理服務。

培訓效益 達一致性

合和物業管理一直秉持「以客為先」的精神，鼓勵員工從客戶角度出發，想他們所想，有效提升服務質素。「人才是物業管理行業的重要資產，要令服務達到一致性，就得為員工提供完善而全面的培訓。因此，我們除了基本前線員工培訓如禮貌、儀表等知識和技巧外，還會因應屋苑或商廈的類型而提供針對性的培訓。」

何勝強舉例，針對屋苑住客有機會在下班後才發現居所出現問題，公司會為屋苑的前線員工提供專業技能的培訓，包括簡易維修、水電知識等，前線員工會替住戶進行初步的檢查，為住戶提供維修建議。另外，如晚間住戶室內有緊急的維修項目，管業處亦能協助住戶聯絡24小時緊急維修承辦商。



合和物業管理在其管理的停車場內增設電動車充電站，方便住戶或商戶之餘，也為環保出一分力。

財務管理 適切周詳

「良好的人才培訓正是是次獲獎的關鍵。」何勝強認為，在公司完善的培訓下，無論是前線或後動的員工，每每能從客戶角度出發，皆盡力提供優質的物業管理服務，與住戶和商戶建立良好的關係。當中以技術支援和財務管理兩部分做得最為出色。何勝強謂，「大型維修計劃要成功推行，有賴各方互相配合，物業管理公司在過程中扮演著重要角色。我們致力做好工程管理，由籌備工程以至動工，均與不同的技術單位充分合作，把因維修大廈而產生對業戶的影響減至最低。」

至於財務管理，合和物業管理由財務報表以至成本控制皆照顧得到。首先為旗下物業制定清晰易明的財務報表，令業戶能清楚了解大廈的財務狀況，加快考慮、計算及審批大廈維修或增加設施工程的程序，令住戶或商戶能快一步享受到相關工程所帶來的效益。



何勝強認為，物業管理的成功之道，就是與住戶或商戶建立長遠而互動的關係。

物業管理的成功之道，就是與住戶或商戶建立長遠而互動的關係。而提供貼心服務，贏取住戶或商戶的信任和忠誠，便是箇中的致勝關鍵。

探訪調查 益善盡心

另一方面，為了掌握住戶及商戶需要，合和物業管理以探訪及問卷調查的形式收集他們的意見，保持雙向的溝通。合和物業管理的高層管理人員更會親身與住戶接觸，聽取意見並直接了解他們對屋苑管理的訴求，從而拓闊改進的空間，提升屋苑的物業管理質素。同時，該公司經常鼓勵員工保持熱誠的服務態度，為住客和商戶提供貼心的顧客服務。

物業管理行業的競爭日趨激烈，物業管理公司必須全面顧及科技、環保，以及品質管理等範疇，而且



公司管理層與物業經理定期進行會議，討論及檢討各物業之管理狀況，同時分享行業的最新資訊，以不斷改善客戶服務水平。

設計思考更須具備突破，注入嶄新元素，才能配合住戶對物業服務日益提升的要求。因此，合和物業管理今年首次參賽，希望透過「亞太傑出顧客關係服務獎」和相關的活動，以及參考不同行業在顧客關係服務方面的做法，了解如何進一步提升物業管理水平，藉着集思廣益為物業管理服務增值。

網絡平台 為客解難

總結是次參賽經驗，最深刻的是透過各類活動分享，令合和物業管理得到啟發，考慮把社交媒體引入物業管理範疇上。

「隨着社交媒體發展普及化，住戶或商戶不時透過社交媒體抒發用家感受，繼而掀起討論。既然社交媒體是有效的溝通渠道，物業管理大可以建立以社交媒體為核心的溝通平台，讓住戶或商戶發表見解之餘，我們也可以即時收到意見，好處是可以加快回應速度，同時提供專業建議或改善服務。」何勝強說。

展望未來，合和物業管理將繼續秉承母公司合和實業的經營理念，繼續為香港及珠江三角洲的商業夥伴及客戶提供優質、全面的物業管理服務。



合和物業管理致力做好工程管理，由籌備工程以至動工，均與不同的技術單位充分合作，為住戶締造理想的居住環境。

合和物業管理有限公司 於「2010亞太傑出顧客關係服務獎」榮獲 「最佳委外服務隊伍(物業管理)獎」



專業團隊 以客為尊

合和物業管理有限公司擁有近40年的專業經驗，提供優質之物業管理、專業保養服務及統籌大型維修翻新工程。

合和物業管理為合和實業有限公司之全資附屬機構，多年來，合和實業旗下實力雄厚的專業團隊，包括建築專才、法律顧問、資深測量師、專業會計師及工程師，全面覆蓋物業管理之相關範疇，為合和物業管理提供強而有力的支援。

合和物業管理致力為客戶訂制全面的物業及財政管理方案，並於2010亞太傑出顧客關係服務獎選舉中榮獲最佳委外服務隊伍(物業管理)獎，卓越成績備受表揚。