



2012亞太傑出顧客關係服務獎頒獎典禮 亞太領袖高峰會2012 香港國際創新博覽會



合和物業管理 推行知識管理 建長久互信互利關係

成功的「知識管理」能有效地將顧客關係和資訊整合。若將之應用於物業管理行業的作業流程之中，整合大廈管理系統，能讓客戶感受到服務團隊所提供的專業及有效率的優質服務。合和物業管理有限公司（下稱合和物業管理）正在2011年度亞太傑出顧客關係服務獎選舉中榮獲「知識管理（物業管理）」獎項。

合和物業管理有限公司（物業及設施）助理總經理何勝強表示，「知識管理」的成功關鍵是在公司內建立一種企業文化及資訊環境，使各級的員工都能夠合作建構資訊平臺。「知識管理系統在顧客關係管理中扮演重要的角色。藉資訊科技的運用與幫助，可更快速和精確地搜集及傳達各類資訊，使員工和顧客更快、更佳地溝通和分享資訊，準確掌握顧客需求，安排貼心服務以提高顧客忠誠與滿意程度。」

建內聯網 分享資訊情報

為此，合和物業管理建立內聯網，委派指定職員協調及整合各部門提供的資訊，並將之放上內聯網。內聯網是執行知識管理的上佳基礎構架，它不但可以把不同的資訊及知識，簡易和快速地連接起來，而且可以將客戶訴求等，整理成有用的資訊，並進一步將之轉化為可供前線員工使用的情報，迅速回應大廈客戶的訴求。

整合公司內各部門的資料後，還可以把有用的資訊轉化為可供決策者使用的情報。「例如我們目前所使用的軟件，可對客戶的訴求進行追蹤，員工透過管理系統立即知道事件的跟進情況，能即時給予客戶明確答覆。因此，知識管理系統成為了本公司提升服務顧客能力的基本。」何勝強說。

完善系統 迅速回應訴求

又以早前政府大樓出現退伍軍人症為例，合和物業管理即預料到商廈的客戶將有大量的相關問題查詢，於



■ 知識管理工作平台可提供詳盡資料，讓前線員工能迅速尋找相關個案、資訊等，回應客戶需求。

是着手整合退伍軍人症資料，將病源、症狀及大廈採取的預防措施存於內聯網上，令前線人員得到有關資料。遇有客戶查詢，員工即可提供詳細答案。何勝強說，知識管理系統成為了提升服務顧客能力的基礎。「客戶得到迅速回應，自然感到滿意。」

「雖然合和物業管理已建立『知識管理』的應用軟體及工作平台，但它不是『知識管理』的全部，只是該範疇裏其中一個元素。」何勝強透露，該公司還會致力營造完善的知識管理環境。「管理層對此將予以全力支持及監督，包括將員工知識分享的努力及貢獻，列為員工年終績效考核的重要指標，藉此鼓勵及加強員工知識的分享，令知識管理制度可持續運作下去。」

未來，合和物業管理會透過進一步擴展內聯網、培訓優質顧客服務人員，藉此建立良好的知識環境，進而成為「企業文化」。同時，利用知識管理的優點，提供更

迅速及優質的客戶服務，建立長久信任及牢固的顧客關係。

成功的「知識管理」可以有效地將顧客關係和資訊整合，並應用於物業管理行業作業流程之中。



◀ 知識管理平台使用簡便，方便員工查閱。



► 以「角色扮演」作為客戶服務培訓環節之一，令員工學習時更投入。

■ 合和物業管理有限公司（物業及設施）助理總經理何勝強。（劉曉森攝）

良好關係 謂求雙贏

好的客戶關係，不但可以增強現有客戶對公司的信賴，還可以幫助顧客節省成本，提高大廈設施的效能，建立公司與客戶的長久良好關係，共謀最佳利益，達致雙贏局面。

合和物業管理致力滿足客戶需求，服務精益求精，讓每個客戶都可享受到優質貼心的客戶服務。以該公司所管理的胡忠大廈為例，其中央冷氣機因效能低而導致耗電量異常龐大。因此，該公司向大廈業委會提議更換中央冷氣系統，獲業委會接納意見，並委任為工程顧問。於今年6月中旬，該工程完成後，大廈的中央冷氣機能效得以提升，節省大量冷氣電費支出。

傑出的客戶關係服務，來自公司與客戶長期、充分的互動關係，了解客戶需要，提供切合他們所需的服務，從而贏取信任和忠誠。「傑出的客戶關係服務，遠遠超越流於表面的『機械式服務』，例如前線人員公式化向顧客說『早晨』等。」何勝強表示，在處理客戶訴求時，員工會站在客戶的立場思考，即「急客戶之所急，想客戶之所想」，便可了解客戶所需或其困難處，自然能提出合適方案，有效地處理客戶的訴求。

合和物業管理有限公司

於「2011年亞太傑出顧客關係服務獎」榮獲
「知識管理（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2011年亞太傑出顧客關係服務獎選舉中榮獲「知識管理（物業管理）獎」，卓越成績備受表揚。