附件1:

2019年度襄阳市“最美物业人”评选推荐标准

一、最美物业项目经理

1.有良好的职业道德和思想素质，遵纪守法，熟悉物业管理相关法律法规，热爱物业管理工作;

2.工作认真负责，敬业爱岗，无私奉献，在业主中具有良好形象和口碑，业主满意率在80%以上;

3.所管理的项目年度物业服务费收费率达到90%以上;

4.有较好的沟通协调能力，领头建设好本团队，积极向上，服务意识强;

5.能妥善处理好与业主或业主委员会关系，积极主动地为业主提供优质服务;

6.所在项目被评为省或市级物业管理示范项目的优先推荐。

二、最美物业客服员

1.热爱本职工作，有良好的职业道德和思想素质，遵纪守法，熟悉物业管理相关法律法规;

2.熟悉掌握物业客服规范，熟悉了解区域业主信息；积极主动地为业主提供优质服务;

3.工作认真负责，对待来访业主积极热情，无一例客户有效投诉，对物业投诉和维修回访率达到百分之百;

4.严格执行服务礼仪规范，服务热情文明，态度和蔼亲切;

5.事迹突出，受到媒体或业主表扬的优先推荐。

三、最美工程维修人员

1.有良好的职业道德和思想素质，遵纪守法，热爱本职工作，积极认真地为业主提供维修服务;

2.刻苦钻研，技术过硬，对工作有强烈的责任心;

3.严格按照维修操作规程服务，设施设备维护保养及时，节能降耗;

4.在业主中具有良好形象和口碑，无一例客户有效投诉;

5.受到表彰和业主表扬的优先推荐.

四、最美秩序维护员

1.有良好的职业道德和思想素质，遵纪守法，热爱本职工作;

2.使用文明用语，服务语言温馨，态度和蔼亲切，服务热情;

3.对工作有强烈的责任感，工作积极勤奋，无一例客户有效投诉发生;

4.所维护区域秩序良好，在业主中具有良好形象和口碑;

5.所维护区域未发生偷盗及其他安全事故，无处罚记录;

6.有拾金不味、见义勇为等事迹的优先推荐。

五、最美保洁员

1.有良好的职业道德和思想素质，热爱本职工作;

2.长期在保洁一线工作，任劳任怨，认真负责;

3.工作认真负责，积极主动，不怕苦脏累;

4.在业主和企业中具有良好形象和口碑，无一例有效投诉;

5.有拾金不昧、见义勇为等突出事迹的优先推荐。