

# 5 以客為尊

## 與租戶建立夥伴關係

希慎重視與租戶的長期關係，致力提供最優質的物業管理及其他服務，以達到及超越租戶預期的需求。

### 租戶關係管理

溝通是了解租戶需要的要訣，定期與租戶會面給客戶經理提供所需的橋樑，了解及回應租戶的需要。租戶對服務和物業設施的意見均透過ServiceScan®等服務管理系統進行內部跟進。

### 物業管理

希慎的ServiceScan®物業服務管理系統，以一套全面的服務標準管理各項物業管理服務，包括停車場、升降機和扶手電梯、保安、租戶要求的處理、清潔和保養等。此系統設有一系列重要的表現指標，每月在各大廈按指標進行評估，使我們可監察服務表現，找出可改進的地方。自推行ServiceScan®以來，希慎已就服務水平作出改善，務求不斷改善服務及迎合租戶的需求。計劃獲得租戶正面的回應，並在推行不久，獲頒發「最佳業務實踐獎」。

希慎於2004年4月至5月期間完成一項全面性的租戶滿意程度調查。該調查為整項「滿意程度管理系統」的一部份，旨在量度租戶滿意程度，作為不斷改善服務的指標。該調查成功以單對單形式訪問585個寫字樓、商場和住宅租戶，內容覆蓋六個服務範疇和兩項物業管理的服務。六個服務範疇包括公共地方的服務、解決問題的能力、物業管理人員的表現、保安人員的表現、維修及工程人員的表現及溝通渠道；而兩項物業管理服務的範圍包括設施提供和現場環境因素。

調查顯示租戶對整體服務的滿意程度高達99%，餘下的1%則感到不太滿意。調查的目標亦需找出對租戶滿意程度影響最大的服務範圍，從而協助我們優先制訂改善計劃。調查結果促使希慎落實一套完備的改善計劃，包括為員工提供所需培訓，改善一些工作程序和為租戶提供更多的增值服務。日後計劃推出項目包括每季向租戶進行電話訪問以監察表現和達致持續改善的目標。

