

# 惠州市物业管理协会

惠市物协〔2024〕22号

## 关于举办2024年惠州市《全年物业管理服务工作重点&月度分解与品控要素》培训班的通知

各物业服务企业：

为帮助行业企业分析、了解、预判、拟定全年十二个月物业管理服务工作，充分考虑气候、环境、员工、事项乃至客户需求与心理对年度工作计划和品质控制检查考核工作的影响，有效提升客户满意度，我会联合北京创宏经纬咨询中心举办《全年物业管理服务工作重点&月度分解与品控要素》专题培训班，有关事项通知如下：

### 一、培训时间、地点

讲座时间：2024年4月21日—22日

培训地点：广州市黄埔区黄埔大道东884号南方智媒大厦北塔8楼共享室

### 二、培训对象

物业项目经理、一线管理人员、物业公司各级高管、品质管理人员、物业服务企业管家、客服等一线人员。

### 三、课程大纲

(一) 项目管理层面“网格化”解析：年度十二个月物

## 业管理服务工作重点

1. 十二个自然月工作安排；
2. 春季二、三、四月的准备、调整工作；
3. 夏季五、六、七月的迅速、推进工作；
4. 秋季八、九、十月的收获、建设工作；
5. 冬季十一、十二、一月的冲刺、总结工作；
6. 管理工作重点解析与服务工作排布分解推导；
7. 如何将时间、地点、用人合理选择调配；
8. 十二个月中员工与客户的身體变化与心理变化，如何因势利导；
9. 技巧与心得、案例分享。

### **（二）公司管控层面“网格化”解析：对应每月重点工作的品质管理考核抓点**

1. 十二个品控抓点、十二个月主题，如十二月的主题：暨恢复检讨、反省改善月等；
2. 抓大放小、逐一完善的 33 套品控表单及应用手册；
3. “正激励与负激励”的运营、考核、检查中的奖惩技巧；
4. 不同类型项目的分类与考核标准；
5. 如何平衡品质管理中的管理水平与经营效益；
6. 物业企业业务开展、经营效益、用人决策等方面的思想与技巧；
7. 物业费诉讼技巧与实操注意事项；

8. 物业经理人遇到职业瓶颈或职业危机；
9. 技巧与心得、案例分享。

#### **四、课程收益**

##### **（一）项目管理层面**

1. 手把手教会项目经理每月“应做应管”工作事项，启发掌握“时间、环境、员工心理”的分析方法并应用于一线管理服务工作。

2. 一线管理人员与项目经理高效配合，掌握每个月工作实操要求与工作方法，尤其是了解客户心理、不同时间、环境对于相同工作效率的影响并建立自己的工作方法。

##### **（二）公司管控层面**

1. 从年度工作战略和监督落地层面了解物业企业及物业项目应完成哪些年度工作。

2. 通过了解各级员工的周期性心理动向予以资源分配和正负激励机制，以实现业绩发展。

3. 品控部门掌握每月一个不同核心的考核范畴，将各类管理与服务工作的重点剖析后总结归纳出品质管控和考核要素。

#### **五、师资介绍**

张文浩：物业管理硕士研究生，获首批中国物业管理协会注册物业管理师考试培训教师资格，具有 20 余年物业从业工作经验，先后服务于五大行、知名央企及其他不同性质的大型企业，具有丰富的行业从业经验。

## 六、报名方式及收费标准

### （一）报名方式

请于4月19日前扫描下方二维码，按要求填写报名信息，多人报名的，请多次填写提交。（注：报名10人以上的可联系工作人员发送报名表填写反馈，无须扫码报名）



### （二）收费标准

本班级最低开班人数为60人，会员价1—2人1900元/人，3—5人1500元/人，6—9人1080元/人，10人以上880元/人，非会员价2600元/人。请通过银行汇款进行缴费，并备注：企业名称+学员+班级简称（如：企业简称+张三+月度重点）。

汇款账户：

账户：创宏经纬房地产咨询（北京）有限公司

开户行：中国建设银行北京月坛南街支行

账号：11050138510000000200

## 七、缴费流程及缴费方式

企业提前按报名方式报名；可在报名时或在收到缴费通知后通过银行汇款及时缴费；转账时请备注班级简称和参训学员姓名，如“公司简称+惠州班”。

## 八、其他

报名时，请准确填写联系人手机号码并务必关闭手机短信屏蔽功能避免错失开班信息。我会将于培训班开课前一周，通过手机短信向各联系人发布本场培训的相关信息。如遇活动时间、地点变更，我会也将通过手机短信通知各联系人。

## 九、联系方式

联系人及电话：

15321206255           张左

0752-2898840        陈文斯

