

武汉市物业管理协会文件

武物协〔2024〕9号

关于举办2024年武汉市《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：

物业管理服务工作的规律是螺旋上升、张弛有度的。春生夏长、秋收冬藏。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，有效避免“天时、地利、人和、三者不得，虽胜有殃”这种“受累不讨好”的不良局面，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13日-14日

培训地点：瑞泰国际酒店一楼大会议室（武汉市黄陂区盘龙城临空经济开发区天宇路9号）

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

三、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，启发你掌握“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中。

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。

四、报名时间、方式及流程

（一）报名时间：

2024年3月26日—4月11日；

（二）报名方式：



请扫码报名

使用手机微信扫描对应二维码进行报名，信息如实填写清楚，报名信息有误或不全将取消报名，报名费用直接转入北京创宏经纬咨询中心账户。

四、培训费用及缴纳方式

(一) 培训费用

	人数（人）	价格
团体报名	1	1280元/人
	3-5	1080元/人
	6-9	880元/人
	10人以上	780元/人

（费用包含授课费、资料费、会务费、茶歇费、证书费等。培训费均由北京创宏经纬咨询中心给学员开具增值税普通发票。）

(二) 缴费方式

采取银行转帐缴费。学费转帐单备注栏应注明“单位简称+培训人姓名+培训费”。转账账户信息如下：

账户名：北京创宏经纬咨询中心

开户行：中国民生银行股份有限公司北京阜成门支行

帐号：633136978

五、讲师介绍

张文浩老师介绍：

中国物业管理协会 产学研委员会 委员

物业管理专业毕业生、南开大学酒店管理专业学士、天津财经大学房地产相关专业研究生

首批注册物业管理师、原注册物业管理师考前培训师

中物协物业管理员（师）职业能力评价 考前培训师

山东省物业管理协会 智库专家

沧州市物业管理协会专家库专家

创宏经纬房地产咨询（北京）有限公司 高级合伙人

六、咨询电话：

武汉市物业管理协会：左娜 027-85499016

北京创宏经纬咨询中心：张左 010-82955082

15321206255（同微信）

附件：

1、课程大纲



附件 1:

课程大纲

第一部分 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

第二部分 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
2. 抓大放小、逐一完善的 33 套品控表单及应用手册，重点列举 3-5 个
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