

物业项目品质管控

课程背景

今天，在移动互联网的大背景下，媒体信息传播的转变带来了商业竞争环境的巨变，所有的媒体信息都可以转为电子数据，免费在全球范围内传播。这种巨变的的结果是，提供出类拔萃的产品成为企业成功的关键，产品甚至比掌控信息、垄断渠道和强力营销更为重要。物业服务行业也是如此，服务品质的重要性已经得到普遍认可，通过有效的品质管控体系来保持服务品质的一贯性，成为企业经营管理的中心问题。

课程目标

让学员全面了解物业项目质量体系建立、品质管控要点、服务质量改善方法等，从而掌握物业管理从服务到管理的全部运营流程，提高企业运营管理能力和服务水平。

课程效益

使学员全面、系统地学习到从事物业管理服务应该具备的品质管控知识、技巧。使学员在工作上充分发挥管理职能，带动企业整体效能发挥。

学习后可与学习前明显比较出在品质管控能力方面的提升，进而提升管理、服务的素质。

参加人员：

各房地产企业分管物业领导及物业公司总经理、副总经理、项目经理、管理处主任、人力资源部经理、品质管理部经理等物业中高层管理人员及有培养价值的优秀员工等。

课程特色：讲师讲述 + 案例分析+工具模型 + 互动答疑

授课课时：1-2 天

课程大纲

第一讲 物业服务质量管理体系建立

- 1 物业 ISO9000 质量管理体系的建立要点
- 2 质量方针的制定与执行
- 3 质量目标的确定与执行
- 4 质量体系的文件化

第二讲 物业服务标准化

- 1 物业服务等级标准
- 2 物业服务标准化运作

第三讲 分项服务质量控制

- 1 客户服务质量控制
- 2 保安服务质量控制
- 3 工程维护服务质量控制
- 4 设施设备维护质量控制要领
- 5 保洁服务质量控制
- 6 绿化服务质量控制

第四讲 分包方服务质量控制

- 1 业务外包控制要领
- 2 服务外包质量控制关键点

第五讲 物业服务监督检查

- 1 物业服务监督检查体系
- 2 物业服务质量检查方法
- 3 物业服务检查指标、标准
- 4 物业服务检查制度
- 5 物业服务检查表格

第六讲 物业服务质量改善

- 1 客户关系管理
- 2 妥善处理客户投诉
- 3 开展 5S 活动
- 4 开展 QC 质量活动

第七讲 物业创优达标

- 1 创优达标的准备

2 迎接考评

3 创优达标成果的巩固