

# 《物业服务品质管控体系构建与优化》

## 一、物业服务概述

- 1、物业服务的两个层面
  - 2、物业如何实现物业品质监控体系
- 制定标准  
结果管理  
过程管理  
客户满意度管理  
品质控制的职能建设  
品质管控的人力资源支撑

## 二、标杆企业质量管控体系

- 1、质量标准执行
- 2、质量标准达成的指标
- 3、推进质量提高的管控手段

## 三、标杆企业的职能建设

- 1、物业企业职能定位
- 四、职能的定位与工作开展
- 五、物业服务的特性的分析
- 六、物业质量管理体系管理优化
- 七、标杆企业优化物业管理服务的案例分享