

# 物业项目的精细化管理

## 课程背景

物业管理行业经过三十多年的发展，从最初的行业管理的法律法规不健全，各个参与的主体不规范、不理性、不成熟；业主的维权意识和参与度不高；从当初的卖方市场到今天的理解、认同、参与。特别是在物业管理市场从卖方市场转变到买方市场和目前物业行业的资本运作的大规模发展，物业管理企业要想在高度市场竞争的情况下获得生存和发展的空间，就更依赖于对项目管理的品质保障。除了物业管理企业的品牌和规模能够成为占领市场的主要因素，好的品质管理和现场呈现，也成为各物业管理企业攻城略地成功的主要因素。而物业项目的精细化管理主要是以夯实物业管理企业在基础管理、强化执行力度、提高企业效益，帮助企业明确专业化发展、职业化服务、集约化经营、精细化管理为主旨。并从为企业在做品牌化建设和确保企业持续、稳定、健康发展的角度来提高项目品质管理的有效方法。

## 课程收益

1. 系统梳理物业项目管理思路，全面分析项目管理重点与难点，剖析焦点问题；
2. 针对焦点问题从精细化管理的角度与方法提出解决对策与建议；
3. 全面解读物业管理行业发展态势，分享百强品牌企业管理经验与典型案例；
4. 改变项目经理管理思维，通过各种案例和现场讨论深刻剖析，指导学员如何构建物业管理中精细化管理体系及其应用。

## 课程对象

1. 各房地产企业分管物业领导物业服务企业总经理、副总经理、总监、区域总经

理、市场总监、品质总监、及物业企业其他中高层管理人员；

2. 物业管理公司运营管理中高层管理人员及客户服务、品质管理版块管理人员。

## 课程纲要

### 开讲思考：现场讨论(计划授课 30 分钟)

- 1、物业管理企业（物业项目）为什么需要精细化管理？
- 2、现在的物业管理处于哪一个发展阶段？
- 3、合格的物业项目经理要做好哪些事情？

### 第一讲：物业管理发展态势分析 (计划授课时间 30 分钟)

- 1、 通过一系列的行业发展数据解析，物业管理行业近年来的整体发展态势。
- 2、 特别是对百强企业近几年来的发展情况进行分析，了解物业管理行业的现状及市场竞争背后的重要因素，
- 3、 新业主时代物业管理企业面临的挑战。

### 第二讲：物业项目为什么需要精细化服务(计划授课时间 30 分钟)

- 1、 分析物业管理行业的特点、定位，现在所处的阶段对照现代企业管理的三个层次，以及精细化物业管理服务的实质。
- 2、 讲述物业管理企业为什么需要进行项目的精细化管理。
- 3、 作为项目精细化管理的第一责任人，项目经理在精细化管理的过程中扮演什么样的角色。要做好哪些事情

**休息 15 分钟**

### **第三讲：什么是精细化管理？（计划授课时间 60 分钟）**

- 1、 了解精细化管理的起源与发展，以及行业内相关人士对精细化管理的认识，和在物业管理行业应用精细化管理的意义。
- 2、 分析物业管理项目在实施精细化管理中的基本要素及定位，实施过程中的四字秘诀。
- 3、 怎样理解标准化管理？标准化管理与精细化管理的差别。精细化管理是等于还是大于标准化管理？现代企业对标准化管理的应用。
- 4、 物业管理企业推行精细化管理的收获。

### **第四讲：物业项目中如何应用精细化管理？（计划授课时间 120 分钟）**

- 1、 物业项目前期管理中如何应用精细化管理？

问题 1：如何确保物业管理定位与房地产项目匹配？

问题 2：开发商遗留问题、责任转嫁到物业管理（工程质量、设备设施、销售承诺）；问题 3：开发商/业主/物业责任不清，最终物业公司买单（施工/接管验收/二次装修）；

问题 4：业主认为开发商与物业是一伙的，房屋买卖与物业服务混为一谈。

解决方法：略

- 2、 物业项目内部管理如何应用精细化管理？

问题 1:同样的工作内容不同的员工其结果会有很大的差异性，如何解决员工不会做的问题？

问题 2：员工没有责任心，得过且过，如何解决员工不想做的问题？

问题 3：员工执行力不强，凡事打折扣，如何解决员工做不好的问题？

解决方法:略

### 3、 物业项目现场管理如何应用精细化管理？

问题 1：安全问题防不胜防（防盗、防火、防高空抛物、防电梯事故）；

问题 2：设备维护成本与能耗成本居高不下（电梯、空调、安防系统）；

问题 3：房屋年久失修，缺乏维修资金，物业公司修也难不修也难；

问题 4：分包方说的和做的不一样（员工素质低，质量不稳定）；

问题 5：项目现场管理危机重重，风险事件损失重大，如何除低风险事件发生？

解决方法：略

### 4、 物业项目的客户关系管理如何应用精细化管理

问题 1：开发商和业主谁重要，物业到底应该听谁的？

问题 2：业主到底有什么需求，物业公司提供的服务是业主需要的吗？

问题 3：客户沟通困难，业主不讲理，认为物业公司没做事；

问题 4：什么事都投诉物业，邻里纠纷多，公说公有理婆说婆有理；

问题 5：钉子户难缠，上辈子做了孽，这辈子做物业？业主动不动就以不交物业费来说话？

解决方法：略

### 5、 物业项目经营管理如何应用精细化管理

问题 1：物业管理收费难，钉子户收费难上加难；

问题 2：多钟经营看似好，做起来风险大，利润低；

问题 3：工资年年涨，成本年年增，物业费十年如一日；

解决方法：略

**休息 15 分钟**

## 第五讲：物业项目中如何应用精细化管理？（计划授课时间 60 分钟）

- 1、 如何培育员工树立精细化管理的观念？
- 2、 如何建立精细化管理制度体系？并将其与员工的绩效管理结合起来？
- 3、 精细化管理与品质管控之间的关系与差别？
- 4、 如何有效提升员工的执行力？培育一支优秀的员工队伍？

**结语：**通过对行业现状的分析了解为什么物业管理企业需要进行项目精细化管理，以及项目精细化管理对企业的发展、意义，物业项目各关键节点上实施精细化管理的作用和应用方法，以及在员工意识培养上的相关意义，通过项目 **MOT** 的结合，把项目现场管理做到最佳状态。