

# 物业服务模式创新

## 课程背景

2017年9月6日国家住建部发文取消物业管理企业二级及以下资质，2018年2月12日住建部再发164号文件全面撤销物业管理企业资质，从当年3月8日起正式实施。意味着新业主时代的开启，物业管理回归本质，业主作为物权所有者也是物业管理的主导者，业主满意度和忠诚度将决定物业项目的管理权，如何让企业的服务价值成为物业企业的核心竞争力，是物业管理企业在生存和发展的过程中都需要高度关注的重要课题。只有不断地创新才能为企业不断注入新的活力，一直以来各物业管理企业都在对物业管理的服务模式创新上进行不断的探索，希望通过为业主提供更周到、贴心地服务来提高自身企业的核心竞争力，并更好地取得更多市场的占有率。好的管理服务模式更是成为了各物业企业提升自己服务品质和企业核心竞争力的关键。

## 课程收益

1. 通过学习了解物业服务企业从最初的基础管理中对物的管理到现在向对人的服务转移，在这个变化的过程中，各企业结合自身管特点的不同，不断地探索、创新，研发属于具有自己企业特点的服务模式。
2. 通过讨论、交流来解读物业服务模式的建立是需要根据项目类型的不同、以及分析项目各个时间节点业主的需求的不同，来设定符合项目需要的服务模式。
3. 解读一下行业内曾经用过的部分服务模式的特点和亮点。

## 课程对象

1. 各物业服务企业总监、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

### 第一部分：

#### 物业管理项目服务模式创新的现状及特点分析

- 1、 解读传统的物业管理模式。
- 2、 分析现代物业管理企业为什么要做项目服务模式创新？
- 3、 现有物业管理服务模式的特点分析

### 第二部分：

#### 物业管理项目服务模式创新的原则

- 1、 服务模式创新应该遵守的原则
- 2、 物业项目创新的基础？
- 3、 管理、服务与经营之间的关系

### 第三部分：

#### 物业管理项目服务模式创新的十大关键点