

物业管理基础知识及重要工作内容

课程背景

中国自 1981 年开始引入物业管理这个全新的行业和服务后，在近四十年的物业管理服务过程中也一直在不断地推进和发展，前赴后继的从业者们也在为这个行业的发展贡献着自己的智慧。物业管理的内容也从最初的保洁、公共设施设备维护、公共秩序管理、客户服务延展到了物业的前端和后端。通过学习本次课程可以全面了解到在物业管理的定义以及在物业管理的过程中所需要经历的中各个不同时段，作为项目的重要管理人员需要关注、了解、掌握的专业知识和技能，有助于我们更快地成长具备独立操盘的能力。

课程收益

1. 了解物业管理的定义和物业管理的基础知识。
2. 解读物业管理各个不同的时间段、重要节点的工作内容、重点事件的讲解，帮助项目管理人员快速找到工作重心，合理安排工作。

课程对象

1. 物业管理公司项目管理人员、储备干部及客户服务、品质管理版块管理人员。

课程纲要

第一部分 物业管理的定义及其主要的工作内容

第一讲：物业管理的定义

- 1、什么是物业？
- 2、什么是物业管理？
- 3、物业管理的主要工作内容。

第二讲：物业管理的前期介入

- 1、什么是物业管理的前期介入？
- 2、前期介入的工作重点、难点？
- 3、前期介入与早期介入的区别？
- 4、承接查验中的应关注的重点及注意事项
- 5、接管验收应该怎样做？
- 6、如何通过销售配合服务来展现物业形象
- 7、怎样做好与业主（准业主）的第一次接触。
- 8、交付验收期间的工作分配与安排
- 9、集中交付期间的具体事项准备（交付验收方案与计划的编制、演练，应急预案准备，

突发事件的处理，装修咨询引导、客户信息采集、返修问题汇总转报与跟进)

10、零星交付时的重点问题关注。

第三讲 物业设施设备的管理

- 1、物业档案的建立与管理
- 2、物业设施设备的运行与维护管理
- 3、重大设施设备的计划管理
- 4、设施设备管理的分级养护与管理

第四讲 物业的环境管理

- 1、物业环境管理的定义
- 2、物业环境管理的两个版块的管理重点与难点
- 3、环境管理的计划管理与标准制定
- 4、环境管理的监管与考核

第五讲：物业安全管理

- 1、物业安全管理的定义与意义
- 2、物业安全管理的主要内容与范畴
- 3、物业安全管理的重点与难点
- 4、物业安全管理的计划管理
- 5、应急预案在物业安全管理中的应用

第六讲：物业客户服务管理

- 1、物业客户服务管理的定义及主要工作内容
- 2、客户关系管理
- 3、投诉处理与有效沟通
- 4、社区文化活动在客户关系管理中的应用

第二部分 物业常态项目的运营管理

- 1、集中装修高峰期的现场管理与成品保护
- 2、常态项目的现场品质管理（精细化管理）
- 3、项目的经营管理思路拓展与多种经营业务开展
- 4、项目的风险识别与管控
- 5、怎样化解令人头疼的车辆管理
- 6、怎样做好客户关系管理

第三部分 物业项目的后期管理

- 1、如何正确引导业主大会的召开和协助成立业主委员会
- 2、项目的维修资金的使用条件
- 3、怎样能顺利达成物业服务费用的调整
- 4、项目创优的重点工作及计划安排与实施