

物业品质管理

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。各企业也一直通过对品质的高标准要求来体现企业的核心竞争力，什么样的服务品质是能够赢得市场的认可和尊重呢？作为公司的职能部门，应该如何通过对品质的把控帮助公司有效地对项目了解现场管理的状态？和协助项目管理人员更好地了解和贯彻公司的服务品质的要求？项目的现场管理人员又应当如何正确的理解，品质管理在实际工作中的对项目带来的好处？如何通过对品质管理的正确认识来帮助项目管理达到最佳的运营状态，以及提升自己的专业度？

课程收益

1. 通过学习了解什么是品质管理以及品质管理在物业服务过程中的体现和在物业管理服务过程中品质管理的重要性。
2. 详细介绍物业管理企业运用品质管理可获得的效益。
3. 详细介绍在物业服务活动中实施品质管理的具体工作内容及方法。
4. 通过图片和案例的分享，了解行业内优秀企业的品质管理亮点及可借鉴之处。

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、品质管理板块管理人员。

课程纲要

第一讲：什么是品质管理

- 1、什么是品质管理？
- 2、影响品质的因素

第二讲：物业管理品质管理的内容

- 1、物业管理品质的体现
- 2、物业品质管理的具体内容

第三讲：为什么要做品质管理

- 1、物业品质是谁的事？
- 2、物业管理企业为什么要做品质管理？

第四讲：物业品质检查的形式

- 1、什么ISO9000？
- 2、PDCA在物业品质检查中的运用

3、物业品质检查的形式？

4、物业品质检查的方法

5、物业品质检查结果分析

第五讲：全员品质意识的建立

1、公司品质管理业务开展

2、全员品质意识训练

3、品质管理的基本要求

案例分享：其他优秀企业品质呈现