

# 物业全生命周期解读

## 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。行业内的资深人士将这样的一个全过程的服务给出了一个新的命名“物业全生命周期”也因此让在些行业内的行业专家对“物业全生命周期”中的各个重要的时间节点进行了深入的研究和探索，通过学习本次课程可以全面了解到在“物业全生命周期”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. 了解物业全生命周期的意义及其所涉及的内容。
2. 解读全生命周期每个不同的时间段、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. 物业管理公司运营高层管理人员、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。
2. 地产公司相关管理人员。
3. 市场部相关人员。

## 课程纲要

### 第一部分 物业的前置服务

第一讲：前期介入期间的重点工作

- 1、从使用便捷到方便管理，提出规划设计建议
- 2、承接查验中的应关注的重点及注意事项
- 3、接管验收应该怎样做？
- 4、如何通过销售配合服务来展现物业形象
- 5、怎样做好与业主（准业主）的第一次接触。
- 6、交付验收期间的工作分配与安排
- 7、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）
- 8、零星交付时的重点问题关注。

## **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
- 5、物业撤离与交接（合同到期与非正规撤离）