

《物业 9S 管理改善工作坊》课程大纲

课程收益

- 1、能够解释 9S 的概念，通晓物业 9S 管理的目的、做法和步骤。
- 2、能够运用 9S 方法，解决物业服务满意度提升问题。

授课对象

物业企业管理和服务人员。

课程课时

1~2 天 (6 小时/天)

授课方式

- 1、理论讲述
- 2、分组讨论
- 3、案例分享
- 4、情境演练
- 5、课堂测试
- 6、视频赏析

课程大纲

第一讲 物业 9S 管理

- 一、9S 管理的含义
- 二、9S 管理的目的
 - 1、促成效率的提高
 - 2、改善零备件在库周转率
 - 3、降低管理和服务成本

- 4、缩短工作周期
- 5、减少直至消除设备设施故障，保障服务品质
- 6、保障企业安全生产
- 7、提高服务水平，赢得客户青睐
- 8、改善员工精神面貌，保持组织活力
- 9、强化团队成员自主管理

课堂测试：补足我们身上的短板

三、9S 管理的关键

- 1、建立管理者权威
- 2、管理者要进行经常性的现场巡查
- 3、全员参与
- 4、提升员工品性

案例分享/课堂测试：管理者如何提升团队协作水平

四、9S 管理的作用

- 1、9S 的功效
- 2、9S 是企业最佳推广员
- 3、9S 是标准化的推动者
- 4、9S 是品质零缺点的护航者
- 5、9S 是节约专家
- 6、9S 创造出快乐的工作岗位
- 7、9S 是按时完成工作的保证
- 8、9S 是安全的保障

分组讨论：我能为9S做些什么

第二讲 物业 9S 管理的内容

一、整理 (Seiri)

- 1、整理的含义
- 2、整理的目的、做法和步骤
- 3、整理的推行要领和规范内容
- 4、必需品和非必需品的区别

情境演练：如何整理

二、整顿 (Seiton)

- 1、整顿的含义
- 2、整顿的目的、做法和步骤
- 3、整顿的推行要领和规范内容
- 4、整顿的三要素

情境演练：挑挑看看

三、清扫 (Seiso)

- 1、清扫的含义
- 2、清扫的目的、做法和步骤
- 3、清扫的推行要领和规范内容

案例分享：清扫的隐性成本

四、清洁 (Seiketsu)

- 1、清洁的含义
- 2、清洁的目的、做法和步骤
- 3、清洁的推行要领和规范内容
- 4、3S 活动的具体检查内容

分组讨论：制定 3S 标准

五、节约 (Saving)

- 1、企业存在的价值
- 2、节约的意义
- 3、成本控制的本质
- 4、节约的推行方式

课堂测试：只有想不到，没有做不到

六、安全 (Safety)

- 1、安全活动的含义
- 2、与安全活动密切相关的两大定律
- 3、安全的推行要领

案例分享/课堂测试：开开心心的工作

七、服务 (Service)

- 1、服务的含义
- 2、站在客户立场
- 3、服务的标准和技巧
- 4、至尊服务

案例分享：物业服务水平提升

八、满意度 (Satisfaction)

- 1、满意度的意义
- 2、满意度的内容
- 3、满意度的三个衡量标准

案例分享：提升各方面关系人对物业服务的满意度水平

九、素养 (Shitsuke)

- 1、素养的含义
- 2、素养的目的、做法和步骤
- 3、素养的推行要领和规范内容
- 4、形成素养的基本过程

分组讨论/案例分享：什么是物业管理的本质

第三讲 物业 9S 管理改善的推行步骤及标杆企业经验总结与分享

一、物业 9S 管理改善的推行步骤

- 1、步骤一：成立 9S 项目推行小组
- 2、步骤二：拟定工作计划与实施方法
- 3、步骤三：培训与宣导
- 4、步骤四：实施 9S
- 5、步骤五：检查和改善
- 6、步骤六：评比与奖惩
- 7、步骤七：持续执行

视频赏析/案例分享：目标管理和学会在高价值区做正确的事情

二、标杆企业案例分享

课程回顾和总结