

《物业品质提升》课程大纲

【课程收益】

- 1、掌控提升物业服务满意度的触点，制定适合本项目的物业品质提升方案。
- 2、明晰物业服务中纠纷的来源和常见表现形式，熟练应用物业相关法律法规解决物业纠纷。
- 3、加强对物业外包业务督导能力，做好服务保障工作。

【授课对象】

物业公司项目经理

【授课课时】

1天（6小时/天）

【授课方式】

- 1、理论讲述
- 2、案例分享
- 3、分组讨论
- 4、视频赏析
- 5、课堂演练

【课程大纲】

第一讲 物业品质提升

一、物业客服全流程标准

- 1、交接房屋
- 2、办理装修

- 3、客户入住
- 4、物品放行
- 5、客户来访来电
- 6、客户需求、建议受理
- 7、投诉受理
- 8、客户回访
- 9、客户访问
- 10、日常巡查
- 11、书面意见调查
- 12、档案资料管理
- 13、报修服务
- 14、办公楼服务
- 15、拟写发布通知/提示
- 16、部门例会
- 17、办理车位租用
- 18、报送排班表
- 19、社区文化活动
- 20、房屋退租管理
- 21、房屋转让管理
- 22、物业动态管理
- 23、客户钥匙委托管理

二、物业保洁服务作业规范

- 1、物业保洁服务内容

- 2、物业保洁的仪表要求
- 3、微笑服务
- 4、物业保洁的仪态要求
- 5、物业保洁礼貌用语
- 6、物业保洁作业标准
- 7、物业保洁工具的使用及保养方法

三、物业安全管理服务标准

- 1、人员素质
- 2、内务管理
- 3、综合安全
- 4、治安管理
- 5、交通管理
- 6、消防管理
- 7、技能防范
- 8、安全管理监控
- 9、安全管理和职业安全
- 10、装修管理
- 11、钥匙管理
- 12、客户财产管理

四、物业设施设备运行维护管理规范

- 1、设备维护四项要求
- 2、给排水设备
- 3、供配电设备

4、电梯

5、消防监控系统

6、房屋设备

五、物业环境管理标准

1、人员素质

2、内务管理

3、绿化管理

4、清洁卫生

5、二次供水

6、办公环境

7、CI 管理

8、食堂管理

六、物业服务品质提升计划

1、安全方面：重点加强安全团队内部管理，提升客户直观感受

2、公共设施维护：重点提升公共设施完好性和维修及时性

3、公共环境卫生：重点关注主要通道、出入口和客户感受较明显的部位

4、绿化养护：重点提升客户目视体验观感

5、交通秩序：重点加强对乱停放车辆的管理

6、客户维修：重点关注维修的及时性、收费合理性及返修率

7、客户服务：留下美好的第一印象

8、物业增值服务：重点让业户充分感受贴心的细节服务

七、提升物业服务满意度的关键触点

1、门禁系统

- 2、客户服务中心
- 3、公共设施维修
- 4、保洁和绿化
- 5、上门服务
- 6、商铺和会所

案例分享：如何提升物业服务满意度

第二讲 物业纠纷处置与外包业务督导

一、物业法律关系三要素

- 1、主体
- 2、客体
- 3、内容

二、涉及物业管理的国家行政执法清单

- 1、物业违法行为的执法主体
- 2、常见的 37 项违法行为

三、物业企业管理职责划分

- 1、低压供电设施维护、管理职责界限划分
- 2、供水设施维护、管理职责界限划分
- 3、道路和市政排水设施维护、管理职责界限划分
- 4、供热设施维护、管理职责界限划分
- 5、其他设施维护、管理职责界限划分
- 6、环境卫生清扫、维护职责界限划分
- 7、绿化日常养护管理职责界限划分
- 8、交通安全维护、管理职责界限划分

9、消防安全维护、管理职责界限划分

四、物业纠纷溯源及处置流程

1、常见物业纠纷行为汇总

2、物业纠纷的两大种类

3、物业纠纷的处理流程

4、物业纠纷中的证据管理

五、物业纠纷中，业主抗辩的六大误区

1、涉及房屋质量的误区

2、涉及房屋空置的误区

3、涉及违章搭建的误区

4、涉及入室盗窃的误区

5、涉及物业合同的误区

6、涉及邻里关系的误区

案例分享：相关法律法规适用物业纠纷判例分享

六、物业督导考核实施方案

1、考核的目的

2、考核的对象

3、考核的频次

4、考核的办法

5、核心考核指标

6、季度平均月绩效考核得分

7、物业公司项目经理考核得分

8、考核的实施

9、考核结果计算

10、考核与绩效挂钩办法

案例分享：标杆物业公司外包项目督导考核管理办法

课程回顾和总结