

深圳房地产和物业管理进修学院文件

深物院〔2018〕20号

关于在深圳举办《物业项目现场管理优化与提升》 专题培训班的通知

各有关单位：

近年来，物业管理行业受到资本市场热捧被推向风口，处于转型升级、兼并整合、纵横联盟大市场时代下的物业企业，首先只有强身健体，苦练内功，坚守生存之本，不断提升项目现场的管理和服务品质，才能在竞争中把握先机，赢得资本市场的青睐。

而作为物业项目管理运营的核心，经营团队的专业能力则直接关系到客户的满意程度，如何提高项目现场发现问题、解决问题的能力？如何精确把握项目现场管理的关键点？如何分析和解决项目管理全生命周期中的焦点问题？如何在既定标准的基础上提供比竞争对手更优质的服务？精准聚焦项目服务及管理关键点，是我们必须认真去解决的问题。

为回归项目现场管理本质，促进项目现场管理的持续提升，我院于2016率先推出“物业项目现场管理优化与提升专题培训”，该专题自推出以来，已在深圳、广州、重庆、兰州等城市成功举办多期，受到企业和学员的高度评价。2018年我院整合优质师资，全面优化升级该课程内容，应广大学员要求，拟于5月在深圳举办“物业项目现场管理优化与提升专题培训班”。现将有关具体事项通知如下：

一、主办单位

深圳房地产和物业管理进修学院 深圳市物业管理行业协会

二、培训对象

- (一) 现任物业项目经理、职能部门经理;
- (二) 物业项目助理经理、专业主管等管理骨干;
- (三) 物业企业中高层管理人员
- (四) 地产集团物业管理中心总监、部门经理、专业主管等。

三、培训时间及地点

- (一) 培训时间: 5月12日-13日(2天);
- (二) 上课地点: 深圳市福田红荔西路莲花大厦东座20楼教室。

四、课程内容

日期		课程名称
D1	上午	第一讲 项目经理现场管理的必修课 一、回归物业管理的本质 1、对国家法律的理解 2、对行业法规的理解 3、对《物业服务服务合同》的理解 4、对《业主规约》的理解 5、对物业服务最终目的的理解 二、物业项目现场管理到底该管什么? 1、现场管理的范围与职责 2、对管理与服务标准的理解 三、项目现场管理思路的梳理 1、项目现场管理的关键点 2、客户的需求关键点把握
	下午	第二讲 《前期物业服务合同》阶段的优化与提升 一、早期介入的关键点与优化提升 二、承接查验的关键点与优化提升 三、业主入住的关键点与优化提升

		四、装修管理的关键点与优化提升 五、首次业主大会的组织的关键点与优化提升
D2	全天	第三讲 《物业服务合同》阶段的优化与提升 一、《物业服务合同》约定的基础管理与服务 1、客户服务的关键点与优化提升 2、环境绿化的关键点与优化提升 3、养护维修的关键点与优化提升 4、安全防范的关键点与优化提升 5、财务管理的关键点与优化提升 6、节能降耗的关键点与优化提升 二、物业项目的经营 1、会所管理的关键点与优化提升 2、社区文化建设的关键点与优化提升 3、多种经营的关键点与优化提升 4、特约服务的关键点与优化提升 5、资源经营的关键点与优化提升 6、业主满意率的关键点与优化提升 7、催缴物业费的关键点与优化提升 8、调涨服务费的关键点与优化提升 9、风险管理的关键点与优化提升 10、团队建设的关键点与优化提升 11、《物业服务合同》到期续约/撤场的关键点与优化提升

五、课程收益

（一）训练项目管理中高层人员如何识别现场管理关键点，主动思考怎样有效管理现场；

（二）本课程聚焦现场普遍面临的难点、重点问题，旨在提供实实在在的解决方案和改进方向指引；

（三）通过培训搭建行业高端交流平台，分享行业丰富人脉资源、综合资讯，同时可获得学院物业管理咨询和持续培训优惠等延伸服务；

（四）通过小组任务式学习及成果展示、优秀学员的评比，训练学员发现问题、解决问题、思考问题改进的能力，对未来回到服务工作岗位进行优化与提升，提供了思路。

六、师资简介

【卜赞东】深圳房地产和物业管理进修学院客座教授，深圳午越物业（原振业集团）服务有限公司总经理助理。1997 年入行深圳万科物业，20 余年物业项目管理经验，对团队管理、项目现场管理经验相当丰富，服务过解放军第一军医大、深圳鹿丹村、振业大厦等多类项目，为保利物业、首开物业、华发物业、粤华物业、四川蓝光嘉宝等多家百强企业担任内训课讲师，授课风格活跃，深受学员好评。

【周 宏】深圳房地产和物业管理进修学院专职教授，酒店管理经济师，国家首批注册物业管理师，PTT 国际职业培训师，国家注册物业管理师考试命题组专家，广东省物业管理行业专家。从事物业管理行业 20 年，曾先后服务于中海物业管理公司、深圳保利物业集团、香港路劲地产集团。合作编著出版有《物业管理服务案例与管理方案》《职业道德和服务礼仪》《物业管理典型判例解读精选》等专业书籍，在《住宅与房地产》杂志陆续发表了 10 多篇专业论文，并开有个人专栏《周游记》。

【熊 莉】深圳房地产和物业管理进修学院客座教授，注册物业管理师，高级员工援助师，深圳市总工会首批 EAP 咨询师。入行多年，历任国内大型国企宣传部负责人，物业管理企业集团总部培训负责人、项目负责人，资深物业企业管理咨询专家。多年的实战经验沉淀，将理论与实操相结合，与学员互动性强，同时在指导物业现场管理方面有独到见解，擅长辅导学员项目现场工作纠偏与提升。

【魏丽娟】深圳房地产和物业管理进修学院客座教授，深圳市保利物

业管理集团市场总监，深圳市物业项目创优考评专家，深圳市物业服务标准审核专家，深圳市保障性住房物业管理考评专家，从业 22 年，先后任职中海、彩生活等知名企业，行业经验丰富，擅于引导式学习。

七、培训费用

培训费 2400 元/人，包括：授课费、资料费。企业或个人团购 5 人及以上可享团购价八五折。市外学员交通、食宿需自理。

八、报名缴费和联系方式

（一）报名：即日起至 5 月 11 日，请登陆学院官网：www.pmedu.com 进行网上预报名，课程选择“物业项目现场管理优化与提升专题培训”。

（二）缴费：网上预报名后请将培训费转账至学院账户，转账时请备注班级简称和参训学员姓名，如“优化提升培训+张三”。

户 名：深圳房地产和物业管理进修学院有限公司

开户行：建设银行深圳分行莲花山支行

帐 号：4420 1560 2000 5640 2050

（三）咨询电话：

张老师： 0755-83236180、18520827858

熊老师： 0755-83207408、18126524002



学院微信号

深圳房地产和物业管理进修学院有限公司

2018 年 4 月 10 日

深圳房地产和物业管理进修学院有限公司综合管理部 2018 年 4 月 10 日印发
