

# 深圳房地产和物业管理进修学院文件

深物院〔2019〕16号

## 关于在深圳举办《如何成为体系文件编写及品质检查达人》专题班的通知

各有关单位：

品质管控是企业提升和完善服务不可或缺的管理手段，成为品质达人是每个物业人追求业务精进的共同心愿。体系文件涵盖质量手册、程序文件、作业指导书还有表格，是一项系统性工程，根据每个企业的性质、物业类型等不同，运作方式也需有所区别，这样才能制定出满足实际需要的“有效文件”。而品质检查的开展又和体系文件息息相关，是品质管控整体搭建的一环。

标杆公司是如何做的？如何策划有效的管理诊断？如何搭建体系文件架构、梳理体系文件清单？如何设计品质检查的关键内容？怎么抽样？如何设置权重？扣分要点是什么？如何编制品质检查报告？

针对企业体系文件编写及品质检查方面存在的重点、焦点、难点，我院自2017年携手诚则成第三方物业服务评估有限公司创新研发并举办《如何成为体系文件编写及品质检查达人》专题培训以来，已陆续在深圳、重庆、广州等城市成功举办数期，为响应企业需求，我院拟于5月25日-26日在深圳市举办《如何成为体系文件编写及品质检查达人专题班》，现将有关事项通知如下：

### 一、主办单位

深圳房地产和物业管理进修学院

深圳市诚则成第三方物业服务评估有限公司

## 二、课程收益

(一) 企业有收获:

1. 本课程邀请最实战的专业导师联袂授课，深度解密体系文件编写以及品质检查之技巧，使企业“对号入座”，反思自身文件编写；

2. 通过结合行业当前形势及最新案例解析，使企业对行业品质管控现状有所了解；

3. 通过培训搭建行业高端交流的平台，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。

(二) 学员有所得:

1. 导入体验式训练，现场编写训练+专业导师辅导，通过本课程的学习，使学员快速掌握体系文件编写技能，熟谙品质检查之方法；

2. 树立项目管理人员品质管控的思路及方式参考；

3. 经培训合格者，可获得由深圳房地产和物业管理进修学院颁发的《结业证书》。

## 三、培训对象

(一) 项目经理、助理经理等精英执行者；

(二) 部门经理（职能）、专业主管等；

(三) 地产公司分管物业管理业务或市场管理总监、部门经理、专业主管等。

## 四、师资介绍

**【孙萌萌】**深圳市诚则成第三方物业服务评估有限公司总经理，国家注册质量、环境、职业健康安全高级咨询师，深圳房地产和物业管理进修学院客座教授。曾任中海物业质量负责人，住建部物业管理师培训教

师，三次荣获“深圳市优秀质量管理工作者”。

【罗先凤】深圳市诚则成第三方物业服务评估有限公司总监，湘潭大学统计学硕士，国家注册物业管理师，深圳房地产和物业管理进修学院客座讲师。负责卓越物业、国贸物业、华侨城物业、航天高科物业、鹏基南方（深业）集团等多家物业公司体系文件梳理咨询，负责中海物业正面亮点核查咨询，负责熊谷物业地王大厦绩效考核体系建立咨询，负责华润置地江苏大区住宅及商业正面品质检查、中粮物业正面品质检查、华侨城物业正面品质检查，深谙品质检查之道。

## 五、课程要点

课 程 要 点	<p><b>一、品质管控，企业永不落幕的节奏</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、行业的前世、今生和未来；</li><li>2、如何通过工匠制度的建立高效运转品质管理的 PDCA；</li><li>3、万科、中海、龙湖、金地、华润、万达、佳兆业、利兹卡尔顿酒店、腾讯等标杆公司的客户体验之分享；</li><li>4、如何历练自己，让自己成为优秀的品质管理达人。</li></ol> <p><b>二、体系文件、架构搭建、清单梳理</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、如何策划有效的管理诊断；</li><li>2、如何搭建体系文件架构、梳理体系文件清单；</li><li>3、如何从早期介入、施工过程配合、营销配合、承接查验、入住（驻）、装修管理等各阶段进行 WBS 分解，并编制相应的工作流程和标准。</li></ol> <p><b>三、体系文件编写指导</b></p> <p>以某公司为背景，实例编制体系文件，各专业老师辅导，编制讲解：《文件控制程序》编制；营销配合工作手册的编制；装修工</p>
------------------	--

<b>课 程 要 点</b>	<p>作手册编制.....</p> <p><b>四、品质检查</b></p> <p>1、品质检查必备素质剖析（去除表象看本质）；</p> <p>2、检查之正面检查、神秘顾客调查（行业顶尖物业公司常年与诚则成合作的项目）技巧解析；</p> <p>3、涵盖 5 大模块 47 大项指标 452 细项指标检查标准的编写培训；</p> <p>4、以装修检查表等为案例学会如何设计关键内容、抽样、权重、扣分要点、整改等的编制。</p>
----------------------------	--

## 六、课程特色

（一）聚焦物业管理企业品质管控中最关注的焦点问题，切中企业需求核心，运用先进的管理理念，深度解析，启发思路。

（二）邀请有专业品质管控及体系文件编写专家团队，从不同维度对品质管理中的文件编写及检查进行训练式辅导；

（三）学院 28 年行业培训专业经验，准确把握学员核心需求，确保培训品质与效果。

## 七、培训时间和地点

（一）培训时间：2019 年 5 月 25 日-5 月 26 日（共 2 天）；

（二）培训地点：深圳市福田区红荔西路莲花大厦东座 20 楼教室。

## 八、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。

## 九、报名、缴费、联系方式

（一）报名：

即日起至 5 月 24 日，请登陆学院官方网站 [www.pmedu.com](http://www.pmedu.com) 选择课程：

如何成为体系文件编写及品质检查达人专题（深圳）班。

（二）缴费：

请于5月24日前将培训费转账汇入学院账户：

账户名称：深圳房地产和物业管理进修学院有限公司

开户银行：建设银行深圳分行莲花山支行

银行帐号：4420 1560 2000 5640 2050

培训费转账时务必注明班级简称及参训人姓名或单位名称，如“体系文件编写+张三/单位名称”，费用到账后请确认报名成功。

（三）联系方式：

陈老师：0755-83235761、13424296963

特此通知。



学院服务号

深圳房地产和物业管理进修学院有限公司

2019年4月2日



---

深圳房地产和物业管理进修学院有限公司综合管理部 2019年4月2日印发

---