

内蒙古自治区物业管理协会文件

内物协（2025）11 号

关于举办物业企业一线指挥官实战精训营 （2.0版）的通知

各会员单位：

在物业行业深度变革与竞争加剧的形势下，为帮助物业企业一线指挥官提升“变化和成长、经营和运营、服务和团队、风险和品牌”等维度的认知水平，在行业转型窗口期建立差异化优势，强化自身核心竞争力，实现个人与企业未来价值的跃迁。内蒙古自治区物业管理协会定于4月24日—25日在呼和浩特市举办《物业企业一线指挥官实战精训营2.0版》，现将具体事宜通知如下：

一、组织机构

主办单位：内蒙古自治区物业管理协会

承办单位：山东房地产教育培训中心

二、课程对象

物业企业总经理、副总经理、职能部门负责人、项目经理、储备项目经理及骨干管理人员。

三、时间、地点

1. 报到时间：4月23日 15:00—18:00

2. 培训时间：4月24日—25日

3. 培训地点：呼和浩特市，会议场地另行通知

四、课程收益

1. 掌握关键成长理论，明确胜任力模型与跨越能力，帮助个人建立认知系统；

2. 学习 KANO 重要理论模型，明晰项目、经营、运营管理的区别与联系；

3. 学习商业价值公式等，掌握提升物业服务商业价值与客户满意度的方法；

4. 了解一线指挥官未来价值跃迁方向，帮助个人提前建立差异化优势。

五、课程内容

第一部分 变化&成长	课程导入：物业项目经理 2025 年四个新挑战 1. 催缴有方，稳定现金流 2. 创收有道，形成现金流 3. 落地有效，提高满意度
---------------	--

	4. 保盘有策，持续现金流 （一）识别产业生命周期理论 1. 周期是世界永恒的规律：在不确定中寻找确定 2. 产业走入成熟期的四个变化 （二）识别企业生命周期理论 1. 企业成长各阶段的重要指标 2. 企业在不同阶段的重点方向 （三）小企业经营事，大企业经营人 （四）把握存量时代机会，穿越物业管理行业周期
第二部分 经营&运营	（一）物业项目管理、运营管理、经营管理的概念与关系 1. 物业管理不可能三角 2. 项目管理的特点、运营管理的特点 3. 全生命周期物业管理过程 （二）区分经营指标和运营指标 1. 为什么说经营永远大于运营 2. 经营能力和经营动力，哪个更难提升 3. 物业项目经理关键运营指标 （三）经营意识的四个重要构成要素 客户意识、创新意识、成本意识、契约意识 （四）物业催费的 10 个措施建议 （五）社区商业十年思考
第三部分 服务&团队	（一）想做好物业服务，要懂对方、懂自己、懂关系 提供有价值的服务和提供有商业价值的服务是两回事 （二）物业服务商业价值公式 1. 服务价值=功能价值+情绪价值+资产价值 2. 情绪的二因素论 （三）情绪价值的三个付费点 （四）物业管理构建客户共识的三个维度 1. 人间最贵的东西是共识 2. 共识的四个次第 3. 住宅物业管理存在失序的“根” 4. 物业行业的重要任务：与业主达成集体共识 （五）当正确的政策方针制定之后，干部就是关键 1. 个人向上生长会遇到哪些主要变化 2. 达克效应带来的启发和感悟 3. 物业项目经理的关键跨越能力是什么 4. 管理不是做事的方法，管理是让人做事的艺术
第四部分	（一）物业管理服务质量控制特性 1. 特性与属性的区别

风险&品牌	2. KANO 模型：吾之蜜糖，汝之砒霜 3. 保盘有策：影响客户满意度的业主核心需求到底是什么 4. 客户满意度需求分类和优先排序的有用工具 （二）品牌是一种承诺 1. 品牌建设的两大特性：系统性&长期性 2. 服务标准化，最难是落地 3. 服务标准落地“四化” 4. 标准化落地的“优、美、常、量” 5. CIS 企业形象识别系统 （三）品牌有诚，一切都将围绕长期价值展开 （四）物业一线指挥官未来价值跃迁方向
------------------	--

六、主讲老师

温 婷

英国格林威治房地产管理 MSC 理学硕士

注册物业管理师/AITA 国际职业高级管理咨询顾问

PTT 国际职业培训师/PDP 国际人力资源管理教练

中国物业管理协会产业发展研究委员会 委员

深耕行业 32 年，曾任职建业新生活副总裁、建业物业总经理及中铁建物业副总经理，凭借卓越的专业能力以及丰富的行业实战经验，持续赋能行业人才培养发展。

七、相关费用

会员单位 1580 元/人，非会员单位 2280 元/人，企业团报 3 人以上可享 8 折优惠（含场地费、授课费、资料费等）。
请通过银行汇款的方式交纳培训费，汇款时请务必注明“一线指挥官+单位简称”。

账户名称：山东房地产教育培训中心

开户银行：中国建设银行股份有限公司济南经七路支行

账 号：3700 1612 2020 5014 9910

八、报名方式

（一）请参培学员于4月18日前扫描右侧二维码，填写并提交报名信息，完成线上报名。



（二）报名咨询

内蒙古自治区物业管理协会

联系人：张丽 13674836281

协会办公电话：0471-4921722/4921723

（三）培训咨询

山东房地产教育培训中心

联系人：张鑫 13376408994

附 件：日程安排

内蒙古自治区物业管理协会

2025年4月3日



附 件：

物业企业一线指挥官实战精训营2.0版 日程安排

日 期	时 间	内容安排	主讲人
4 月 23 日 (周三)	15:00-18:00	参培学员报到，领取资料	会务组
4 月 24 日 (周四)	09:00-12:00	变化&成长	温婷
	14:00-17:00	经营&运营	
4 月 25 日 (周五)	08:30-11:30	服务&团队	
	13:30-16:30	风险&品牌	/
	16:30 以后	自行返程	