

# 内蒙古自治区物业管理协会文件

内蒙古自治区物业管理协会文件

内物协〔2025〕26号

## 关于举办《决胜收官—物业费清收、投诉处理与满意度跃升实战精训营》的通知

各会员单位、物业服务企业：

为助力各物业服务企业把握关键节点，在面对收缴压力与业主服务期待的双重挑战时，能够有效提升物业费收缴率、高效化解投诉纠纷、切实增强客户满意度，掌握物业费催收技巧、优化投诉处理机制，内蒙古自治区物业管理协会定于 11 月 13 日—14 日在呼和浩特市举办《决胜收官—物业费清收、投诉处理与满意度跃升实战精训营》。现将有关事宜通知如下：

### 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、培训对象

1. 物业企业项目负责人、客服主管及其他条线负责人；
2. 物业项目客服、管家及其他核心骨干人员。

## 三、时间、地点

1. 报到时间：11月12日 15:00—18:00

2. 培训时间：11月13日—14日

3. 地点：呼和浩特市，会议场地另行通知

## 四、课程收益

1. **增强物业费催收能力：**了解多种物业费催收策略，提高收缴效率；
2. **掌握投诉处理技巧：**学习投诉管理的“加减法”原则，有效提升处理业主投诉的能力；
3. **提升沟通与情商：**掌握高情商沟通技巧，优化与业主及业委会的沟通，帮助建立良好关系；
4. **提高服务质量与满意度：**通过服务质量管控和客户关系管理，降低投诉率，提升物业服务的整体满意度。

## 五、课程内容

### 模块一：物业费精准催收与沟通技巧

- (一) 如何通过理解物业管理行业的核心概念梳理清晰服务思路

1. 认知“利益共同体原则”以理清“客户诉求与业主需求”
2. 全社会呼吁“取消物业”与认知“物业管理存在的意义”，理清我们工作的出发点与立足点
3. 理解“计划与痕迹管理、满意与瑕疵管理”，以明确我们工作的初衷与标准
4. 深刻认知物业管理与服务的“六字真言”，坚决贯彻融入血液

(二) 电话催收、入户拜访及打折、送礼品等物业费常规催收技巧

(三) 催费函、律师函与诉讼方式催费技巧与要点

(四) 减项催收、增项催收、舆论催收等催收方法的应用

(五) 以“未入住”“服务不值价”等为由拒交物业费的话术应对

(六) 集中收费期、催收期、抢收期注意事项与要求

1. 人员的配置和培训要求
2. 工作时间和保障要求
3. 经理牵头与反馈要求

(七) 物业费收缴中的语言沟通专业度及文字沟通针对性要求

## 模块二：投诉管理、投诉处置方法与沟通技巧

(一) 投诉管理工作的“加减法”处置原则

1. 管理做减法——去伪存真，化繁为简减法

2. 服务做加法——简奢随意，人性人文加法

## (二) 物业项目一线管理者与物业管家所具备的十大服务意识

### (三) 投诉处理的程序、方法及艺术

1. 抱怨管理、投诉处置、危机公关等三级处置

## 2. 投诉处置的 6 大步骤、8 大类投诉群体及 10 大投诉案例分析

### (四) 投诉处置中最重要的技巧——情商与高情商沟通

## (五) 投诉处置与外部关系——业委会与居委会等各外联关系

1. 如何提高情商良性管控业主群，更好地和业委会配合工作

## 2. 与社区、街道及乡镇人民政府关系对接过程中的“三级公关”技巧

## 模块三：如何通过提升物业服务满意度降低有效投诉率

### (一) 客户满意度提升从而降低投诉率的四大方法

1. 硬件提升法

2. 利益回馈提升法

3. 客情建立、客户关系温度与黏度提升法

4. 三级市场价值提升法

### (二) 服务质量提升工作要点

1. 服务质量管控工作的核心与原则

2. 服务质量管控的十三个关键节点

### (三) 服务质量落地执行中的工作方法与技巧

1. 如何通过“晨会”固化每天标准化工作落实

2. 微信群、QQ 群、钉钉群的高效应用

## 六、主讲老师

**张文浩**

国家首批注册物业管理师

中国物业管理协会产学研委员会 委员

山东省物业管理协会 智库专家

山东房地产教育培训中心 智库专家

二十四年相关行业从业经历，先后服务于国际五大行（Savills）、知名央企、万科、思源等不同性质企业，至今于全国培训各类学员超 5 万人次，积累了丰富的地产和物业企业服务经验。

## 七、相关费用

会员单位 980 元/人，非会员单位 1680 元/人（含场地费、授课费、资料费等），三人团报可享 8 折优惠。请通过银行汇款的方式交纳培训费，汇款时请务必注明“物业费催收+单位简称”。

收款账户：山东房地产教育培训中心

开户银行：建设银行济南经七路支行

账 号：3700 1612 2020 5014 9910

## 八、报名方式

(一)请参培学员于11月7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



附：

## 《决胜收官—物业费清收、投诉处理与满意度跃升实战精训营》日程安排

日期	时间	内容安排	主讲人
11月12日 (周三)	15:00-18:00	参培学员报到，领取资料	会务组
11月13日 (周四)	09:00-12:00	通过概念梳理物业服务思路	张文浩
		物业费常规催收技巧	
	14:00-17:00	催费函、律师函及诉讼等的 催费技巧与要点	
		集中收费期的注意事项与 要求	
11月14日 (周五)	08:30-11:30	投诉管理、投诉处置方法与 沟通技巧	
	13:30-16:30	如何通过提升物业服务满意 度降低有效投诉率	
	16:30以后	自行返程	/