

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、物业企业：

为助力各物业企业把握关键节点，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	