

内蒙古自治区物业管理协会文件



内物协〔2026〕11号

关于举办“客户真满意+员工自驱力+企业增 效益——标杆品质管理最佳实践模式解析精 训营”的通知

各会员单位、物业企业：

物业企业在品质管理上通常会投入最多精力和资源，但因客户对服务品质不满而导致的投诉、欠费乃至降价、解约纷争仍层出不穷。为从根本上帮助物业企业破旧立新、探寻解决之道，结合当前行业发展趋势，内蒙古自治区物业管理协会定于4月9日—10日在呼和浩特市举办“客户真满意+员工自驱力+企业增效益——标杆品质管理最佳实践模式解

析精训营”，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

1. 物业公司总经理、分管领导等高层人员；
2. 物业公司运营管理部、品质管理部等职能部门负责人以及项目负责人。

三、时间、地点

1. 报到时间：2026年4月8日15:00—18:00
2. 培训时间：2026年4月9日—10日
3. 培训地点：内蒙古华辰旅悦酒店（地址：内蒙古自治区呼和浩特市新城区海拉尔东大街23号，联系电话：18347944462）。

四、课程收益

1. 颠覆认知：打破“品质=成本=付出”的传统观念，树立“品质=企业生命线=竞争力”的核心认知，告别“人盯人、重复救火”的低效模式；
2. 重视体系建设：深度解析标杆企业品质管理最佳实践，构建客户导向、员工自驱、效益增长的先进品质系统；
3. 提升效能：掌握客户研究、标准优化、降本增效、员工激活、服务传播等关键环节的实战工具，提升品质管理成效；

4. 激发行动：结合企业实际，现场共创个性化改善方案，形成可落地的《品质改善策划书》。

五、课程内容

（一）品质之困：深陷品管低效泥潭的原因

1. “惊心一刻”：品质失控的代价
2. “行业迷局”：品质管理痛点与困惑
3. “认知迷雾”：什么阻碍了品质的提升？

（二）颠覆时刻：品管新知曙光驱散认知迷雾

1. 新知引爆：品质管理的真谛
2. 豁然洞察：品质出效益的核心、品管低效的根因！

（三）破局之道：品质管理的黄金三角与系统蓝图

1. “理想画卷”：解码最佳品管的基本要素
2. “黄金三角”：提升品管成效的三大支撑

（四）系统解码：品管九步循环法深度解析

步法一：“谋定后动”——品质提升的精准策划与组织

步法二：“意识觉醒”——培育全员品质基因

步法三：“破译客需”——让标准与流程助力品质实现

步法四：“选育之火”——优化招募与点燃培训效能

步法五：“督导变革”——从对立到伙伴，从查错到赋能

步法六：“激励魔方”——“四两拨千斤”物质与精神激励的平衡艺术

步法七：“声浪破圈”——通过宣传沟通传播扩散服务价值

步法八：“坚实后盾”——让前线战斗无后顾之忧

步法九：“进化飞轮”——复盘与持续改善的闭环

（五）点透关窍：品管九步法实践的关键

1. 以成果（客户满意和效益提升）为导向；
2. 激活一线，以员工主动担当自我管理为核心；
3. 以体系化、程序化、持续改善为方法。

（六）行动宣言：从课堂到战场的品质升级

1. “新知地图”闪回：回顾与总结；
2. “火花碰撞”：聚焦本企业/项目最亟待解决的品管难题，设计方案；
3. “英雄路演”：小组发布“品质闪电战”方案，展现行动决心；
4. “导师点睛”：老师进行针对性点评与建议，为方案注入专业力量。

六、主讲老师

孙 凡

龙湖物管服务体系的创建者

地产物管共创品牌的先行者

服务品质与组织绩效提升专家

超 25 年地产营销管理与物业管理从业及培训咨询经验，

曾供职龙湖物业公司常务副总经理。擅长物业服务管理流程、管理标准、机制建设、服务品质与客户满意度提升、核心干部训练等。

目前担任复旦大学、浙江大学、厦门大学等多所重点大学房地产 EMBA 总裁班物业管理专题客座教授，同时为国内众多地产百强、物业百强企业提供内训和咨询服务。

七、相关费用

1. **培训费：**会员单位 1680 元/人，非会员单位 2280 元/人（含场地费、授课费、资料费等），三人团报可享八五折优惠。请通过银行汇款的方式缴纳培训费，汇款时请务必注明“品质管理+单位简称”，培训费发票由山东房地产教育培训中心开具。

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

2. 住宿费

标准间/单间：298 元/间·天（含早餐），报到时自行至酒店前台办理入住，费用自理，发票由酒店开具。

八、报名方式

（一）请参培学员于 4 月 2 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：1. 日程安排

2. 内蒙古华辰旅悦酒店路线指引



附件1:

“客户真满意+员工自驱力+企业增效益— 标杆品质管理最佳实践模式解析精训营”

日程安排

日期	时间	内容安排	主讲人	地点
4月8日 (周三)	15:00-18:00	参培学员报到, 领取资料	会务组	酒店一楼 大厅
4月9日 (周四)	09:00-12:00	1. 品质之困: 深陷品管低效泥潭的原因 2. 颠覆时刻: 品管新知曙光驱散认知迷雾 3. 破局之道: 品质管理的黄金三角与系统蓝图	孙 凡	四楼 文华厅
	14:00-17:00	系统解码: 品管九步循环法深度解析(步法1-4)		
4月10日 (周五)	08:30-11:30	系统解码: 品管九步循环法深度解析(步法5-7)		
	13:30-16:30	1. 系统解码: 品管九步循环法深度解析(步法8-9) 2. 点透关窍: 品管九步法实践的关键 3. 行动宣言: 从课堂到战场的品质升级		
	16:30以后	自行返程		

附件2:

内蒙古华辰旅悦酒店路线指引

一、呼和浩特东站:

1. 乘坐出租车: 时间约 15 分钟, 费用约 20 元;
2. 可乘 K5、5、59 路公交车, 途经 8 站至治安大厦站下车即到酒店;

二、呼和浩特站:

1. 乘坐出租车: 时间约 20 分钟, 费用约 20 元;
2. 可乘 5 路公交车, 途经 8 站至联建小区站下车, 站牌对面即酒店;

三、白塔机场:

1. 乘坐出租车: 时间约 20—25 分钟, 费用约 20-28 元;
2. 可乘机场巴士至市政府站下车, 换乘 5 路公交车途经 8 站至治安大厦站下车即到酒店。