

北京物业管理行业协会文件

北京物协文〔2024〕42号

关于举办物业行业标准化建设推进培训班（第二期）的通知

各会员单位：

为了深入推进物业管理行业的标准化建设，提高物业服务企业的管理水平和服务质量，特举办物业行业标准化建设推进培训班。现将有关事项通知如下：

一、培训内容

（一）物业服务标准体系建设要求（T/BJWX 002-2024）
与物业服务企业标准化建设 授课人：刘宝廷

1、分析当前物业管理行业的发展趋势及标准化建设的必要性，强调标准化在推动行业转型升级中的关键作用。

2、深入剖析物业服务标准体系建设的核心意义与目的，标准体系的结构、要素及相互关系，帮助学员构建完整的标准体系框架。

3、结合实际案例，讲解标准体系在提升服务质量、强化管理效率等方面的实际应用效果。

（二）物业服务企业等级评定规范（T/BJWX 001-2023）

与物业服务企业良性发展 授课人：王劲松

1、阐明物业服务企业等级评定的目的、原则及评定流程，帮助学员了解等级评定的整体框架。

2、逐一解析评定规范中的各项指标及评分标准，帮助学员全面了解评定要求。

3、分享等级评定的实际操作经验，为学员提供操作层面的指导。

（三）《客户满意度管理规范》（T/BJWX 003-2024）授

课人：王敏

1、解读客户满意度管理规范适用范围、基本原则及管理要求等标准条款。

2、结合实际案例讲解客户满意度管理在调查问卷、指标设计、等级划分等方面的管理要点，为企业开展满意度管理提供参考。

（四）《会议服务管理规范》（T/BJWX 004-2024）授

课人：王孔伟

1、介绍会议服务标准的现状和编制管理规范的目的。

2、讲解《会议服务管理规范》的主要内容。

3、结合实际案例，介绍《会议服务管理规范》的应用。

（五）《保密管理规范》（T/BJWX 005-2024）授课人：

王帅

- 1、介绍《保密管理规范》标准的编制背景。
- 2、逐条解读《保密管理规范》文件内容。
- 3、从企业实际和相关案例出发，提出《保密管理规范》的适用建议。

二、培训对象

会员单位企业高级管理人员、标准化工作负责人。涉及保密管理、会议服务及客户满意度提升工作的相关部门的负责人和业务骨干。

三、培训专家

刘宝廷先生，工商管理硕士，北京林业大学 MBA 社会导师，存量资产运营领域资深实战专家。

王劲松女士，第二届全国物业标准化技术委员会委员，中国物协产学研专业委员会副主任。

王敏女士，北京物协标准化工作委员会委员，高级物业管理师，团体标准《客户满意度管理规范》主编。

王孔伟先生，北京物协标准化工作委员会委员，团体标准《会议服务管理规范》主编。

王帅先生，第二届全国物业标准化技术委员会委员，中国物协法律政策专业委员会委员，北京物协法律专业委员会主任，团体标准《保密管理规范》主编。

四、培训安排

（一）第一天（2024年6月26日）

9:30-11:30 物业服务标准体系建设要求（T/BJWX 002-2024）与物业服务企业标准化建设

13:00-16:00 物业服务企业等级评定规范（T/BJWX 001-2023）与物业服务企业良性发展

费用：全天课程培训费 700 元/人（含上下午讲课费、资料费、证书费、餐费等）。北京物业管理行业协会标准化工作委员会委员 600 元/人。

地点：北京航空航天大学学院路校区（北京市海淀区，具体地址详见《报到须知》）

（二）第二天（2024年6月27日）

9:30-11:30 《客户满意度管理规范》(T/BJWX 003-2024)

13:30-15:00 《会议服务管理规范》(T/BJWX 004-2024)

15:30-17:30 《保密管理规范》（T/BJWX 005-2024）

费用：每门课程培训费 300 元/人（含对应课程讲课费、资料费、证书费等）。**请注意：**27日培训上下午分为3门课程，请企业根据需要按每门课程分开报名。

地点：北京航空航天大学学院路校区（北京市海淀区，具体地址详见《报到须知》）

五、证书颁发

培训考试合格后，颁发培训合格证书（电子）。

六、报名方式

点击北京物业管理行业协会官网（www.bpma.org.cn）首页“培训中心”，在培训中心页面“精品课程”下找到“物业行业标准化建设推进培训班（第二期）”相关课程。注册登录后，点击“立即购买”，填写报名信息**并交费**。详见附件**报名流程**。

报名成功后会发送《报到须知》，请注意查收邮件。

七、电汇信息

请于6月23日前通过网上银行转账的方式完成交费。
请在汇款时备注好学员姓名。

户 名：北京物业管理行业协会

开户行：中国工商银行北京惠新支行

账 号：0200006319020236965

按照报名交费金额开具数电票（普通电子发票），于培训结束后5个工作日内发放完毕。

八、联系方式

刘拓 63459710

附件：报名流程

2024年6月14日

