

厦门市物业管理协会文件

厦物协【2024】028号

厦门市物业管理协会 关于组织“胖东来”研学考察活动的通知

各会员单位：

为进一步满足各会员单位“走出去”的学习需求，近距离了解服务创新与企业管理先进理念，通过走进“胖东来”探寻物业服务升级的新思路，学习胖东来在商业运营、物业管理、客户服务等方面的先进经验，厦门市物业管理协会决定联合中物智库共同举办“问道胖东来”研学考察活动，考察将通过三大独家亮点深度融合物业学习胖东来，胖东来后勤物业标准解析，破圈看物业对话物业导师，参访学习胖东来标杆物业。现将具体事项通知如下：

一、胖东来研学思考

(1) 何为“以心为本的经营”？企业持续高收益的本质是什么？

(2) 如何凝聚全员的“心”，“统一方向，形成合力”全心

全意贯彻“顾客至上主义”？

(3) 如何凝聚顾客的“心”，发掘顾客真正需求，找到行业及企业的蓝海？

(4) 如何构建“客诉文化”机制，把“坏事变好事，把顾客变亲人”，促进团队的成长？

(5) 实地考察胖东来商业综合体，深入了解其经营管理模式、服务理念及企业文化；聆听胖东来高管分享企业成功经验及运营策略；与胖东来物业管理团队进行深度交流，学习其在物业管理方面的先进做法；探讨如何将胖东来的成功经验应用于我市物业行业，推动行业高质量发展。

二、研学时间、地点

2024 年 9 月 20-22 日

研学地点：河南省许昌市胖东来商业综合体

三、报名对象

各会员单位企业董事长、总经理、项目经理、品质管理人员等关键岗位人员。

四、报名方式及流程

报名时间：即日起至满额即止（限 100 人）。

报名方式：使用手机微信扫描对应二维码进行报名，选择“厦门市物业行业赴许昌胖东来研学考察活动”相关选项，并如实填写个人信息（报名信息：姓名、性别、身份证号、企业名称、职务、电话），报名信息有误或不全将取消报名资格。



报名二维码

五、费用说明

考察费用：2280 元/人（两人合住标间）、2580 元/人（一人单住大床或标间），费用包含考察期间 2 晚住宿、用餐、考察点往返大巴、场地费、讲师培训费、资料费等。

住宿酒店：河南省许昌市瑞贝卡大酒店（许昌曹魏古城胖东来时代广场店），地址：河南省许昌市魏都区建设路 1202 号（近春秋广场）（参加人员需从出发地自行前往许昌，于 9 月 20 日 17 点前抵达住宿酒店）

六、汇款信息

本次考察活动我会委托北京中物智汇信息科技股份有限公司承办，报名费用请通过电汇方式汇入以下账户：

户名：北京中物智汇信息科技股份有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京世纪城支行

账号：110952255110901

汇款注明：公司简称+姓名

七、行程安排

日期	时间	主题	内容
9月20日	12:00--17:30	问“道”许昌	全国各地出发赴许昌，酒店大堂签到，办理入住
	17:30--18:30	初识胖东来（上） 闻“道” （定方向）	1. 打开慧眼，“道”看胖东来，本次学习概况、安排及说明； 2. 观看纪录片（了解胖东来的前世今生、发展历程）； 3. 主题交流
	18:30--19:30	晚餐	欢迎招待晚餐+破冰
	19:30--21:00	初识胖东来（下）	自由走进胖东来店面，沉浸式体验闭店前的胖东来
9月21日	07:20--08:20	早餐	酒店早餐厅用早餐
	08:30-12:00	遇“道” （看现象）	走进胖东来：实地参观时代广场店+金三角店 1. 现场讲解：制度驱动文化、文化支撑企业、企业影响社会。 2. 通过现场环境、服务、商品、保洁、车场、安全等细节的体验，感受胖东来企业文化、与后勤物业制度、标准、流程的底层逻辑 3. 售卖人员、店内保洁、店外保洁及其他工作人员行为观察；设施设备显露部分观察 4. 对话顾客：化身顾客，沉浸式体验”彻底贯彻顾客至上”的力量，深度感受“行为作用与反作用”的力量。
	12:30-13:30	午餐	胖东来美食城感受胖东来美食文化
	14:00--17:00	大“道” （知因果）	主题分享：对话胖东来原高管解读胖东来成功的原因，全面解读胖东来从初期到当下的经营理念、顾客观与人力观、人治与法治、商业模式、企业文化、人力资源、组织结构、倒逼机制、财务、资源、运营、标准、体系、制度、服务和管理模式的演变过程及健康协同发展。寻找企业品牌发展的模式和借鉴背后的逻辑，如何实现股东、员工、客户、合作方、社会的共鸣、共生、共建、共赢。
	17:00--18:00	晚餐	酒店自助晚餐

	19:00--21:00	论“道” (挖本质)	主题讲解：胖东来原后勤物业高管《胖东来企业及后勤物业标准、流程、运营机制》--胖东来后勤物业的重要性。
9月 23 日	07:00--08:20	早餐	酒店早餐厅用早餐
	08:30--12:00	解“道” (寻逻辑)	《破圈看物业》对话物业导师 “善不积，不足以成名；恶不积，不足以灭身” 物业行业积累了40多年的经验，走完了40多年的历程。未来的路怎么走？29年来胖东来的沉淀，从捧着破碗到瓷碗到铁碗再到现在抱着金碗，整个过程的淬炼和裂变给我们物业行业又带来了哪些启示？跳出物业行业论物业行业。寻找胖东来背后的逻辑。提升物业企业的幸福指数。
	12:00--13:00	午餐	品尝许昌特色三国菜，感受许昌特色美食
	13:00	参观、返程	自行选择 1. 自行返程 2. 胖东来自由探店或其他 3. 物业项目参观： 13:30 酒店大堂集合乘坐大巴车准时出发，参观许昌腾飞物业“鹿鸣湖畔”项目，参观结束后大约15:30送到许昌东站，最后大巴车返回酒店。

八、联系方式

中物智库联系人：王老师

联系电话：15625132628

电子邮箱：wangkaidi@zhongwuzhiku.com

厦门市物业管理协会联系人：郑玉贞

联系电话：0592-2235709

九、注意事项

请各位参与者提前做好工作，确保能够全程参与研学活动。

报名时请准确填写个人信息和联系方式，以便活动组织方及时与您取得联系。

研学期间请遵守活动纪律和安排，积极参与各项学习和交流活动。

如有任何疑问或需要帮助，请随时联系活动组织方或会务组。

附件：问道胖东来物业研学会（第 5-8 期）

厦门市物业管理协会
二〇二四年九月四日

