

# 物业管理培训方案

单位名称：XXX

文档编号：XXXXXXXXXX

文档密级：★★★★★

文档名称：销售中心物业管理培训方案

文档制订：XXX、XXX

分享资料，共同进步文档审核

## 一、培训背景

根据项目样板示范区建设计划，将对建成后销售中心物业服务管理人员进行系统训练。培训旨在促进物业管理人员更快适应公司的运作，了解企业文化，树立良好的服务意识，掌握岗位所需技能及礼仪规范，保障销售中心建成后顺利运转。

## 二、培养方向

培养服务意识强，忠诚度较高，具备基础理论修养和一定实践技能的中长期人才队伍。

## 三、培训方式

- 1.根据岗位类别不同设置个性化培训。
- 2.以培养良好的服务礼仪和服务技能为主线。
- 3.模块式的培训和现场持续性的研究相互穿插进行。
- 4.总结分享+实践+参观……

#### 四、培训对象

客户服务主管、安全主管、工程主管、物业管理员、接待人员、工程技术人员、保洁人员、协防人员。

#### 五、培训讲师

- 1.公司内培训师。
- 2.外请机构讲师（内部师资力量无法满足时）。

#### 六、培训内容设计依据

- 1.根据岗位职能不同设计个性化、具有针对性的培训内容。
- 2.内容组成：导入篇+通用知识技能+系统专业知识+核心知识技能。
- 3.备注：
  - 1) 按项目进度、人员配置制定相应的时间安排。
  - 2) 根据招聘程度及岗位不同确定适合的培训内容。

3) 根据公司资金情况, 结合九溪项目实际, 综合考虑性价比确定培训实施单位。

#### 四、具体培训内容

##### 1) 全员参与培训内容:

1. 胜任力模型。

2. 模块章节。

3. 新员工入职培训。

4. 课程大纲:

企业简介、企业使命、企业愿景、企业精神、企业作风、导入篇新员工入职培训、企业服务理念、企业价值观、企业标识、组织架构、业主活动、员工活动、公司制度、福利、服务项目介绍、体系文件、领导姓名等。

##### 2) 物业管理的定义:

物业管理概论、物业人员角色认知与定位、公司物业项目运作。

物业管理模块包括保洁、绿化、客服、工程、协防等。物业行业现状和未来发展趋势也是需要考虑的。

公司整体营运流程需要考虑各职能系统的职责和协作关系。物业管理系统的职责也需要详细说明，同时需要了解公司主要的物业管理类岗位及其主要职能。

服务是天职，客户永远是对的。仪容仪表也是非常重要的，包括发型、脸部、牙齿、手和脸部、鞋、袜子、饰物、着装、个人卫生和化妆等方面。

有礼走遍天下，做一个受欢迎的企业人，亲切有礼宾主皆喜。礼节礼貌标准需要遵守，包括微笑、站立、行走、路遇、指示方向、引领、递交物品、敲门、目光、交谈、上下楼梯、取低处物品、作息时间等方面。

沟通的定义、内容和要素需要了解。构建良好的人际关系非常重要，需要学会如何与上司、下属、平级、其他部门和客户沟通。同时，需要对物业管理日常工作中的典型沟通案例进行剖析、点评和建议。

时间管理非常重要，需要了解职场常见的时间管理误区和高效工作日流程。常用的时间管理方法和技巧也需要掌握。

职业道德需要遵守基本规范。团队建设需要了解个人、集体和团队的关系，高绩效团队的形成需要掌握。个性、岗位和沟通是高绩效管理沟通的实现方式。激励、教练和无为是高绩效领导艺术的炼成方式。

部属培育非常重要，需要了解内容和时机。新进员工培育和在职员工培育也需要了解，包括培育内容、时机的选择。OJT 教导训练方法和人才培养长期建设及研究竞争氛围建设也需要掌握。

项目物业管理方案需要了解项目物业概况、管理档次、服务标准、管理方式等。管家式服务的概念、特色服务、人员配置、装修申请、报修、投诉、服务咨询、服务模式等也需要了解。

物业管理前期介入和物业的接管与验收是需要考虑的。物业管理程序和系统专业知识也需要了解，包括 ISO9000 与 ISO 管理体系知识、形体礼仪、家庭布置、装修建议和家庭宴会等

方面。同时，还需要了解物业入伙手续的办理和物业档案的建立等。

### 物业的装修与管理

为了提升物业管理水平，我们需要进行相关的培训和课程研究。其中，ISO9000质量管理体系和ISO环境管理体系知识是必不可少的。此外，我们还需要了解化妆、着装、形体等方面的知识。为方便实践，我们还推出了《家庭布置》、《装修建议》和《家庭宴会》等课程。

### 保洁、绿化类人员个性化培训内容

针对保洁、绿化类人员，我们需要进行个性化培训。其中，课程大纲包括角色认知与定位、职责与工作流程、与各业务部门之间的合作内容、应该具备的服务素养与工作方法等方面。同时，我们还需要了解保洁服务标准、保洁服务日常管理、保洁服务作业规程等方面的知识。

### 安全类人员个性化培训内容

对于安全类人员，我们也需要进行个性化培训。课程大纲包括车辆管理、安全知识概论、消防及安全管理、治安管理、物业安全管理概述等方面的内容。我们需要了解物业安全管理的概念、指导思想和原则、治安管理概述、治安保卫队伍的建设等知识。

治安保卫常识是每个人都应该了解的基本知识。其中包括消防队伍的建设、消防设备的使用与维护、消防设施的养护以及物业管理中常见火灾的扑救对策等内容。

消防队伍的建设是非常重要的，需要明确岗位职责、制定车辆管理制度、建立工作程序、标准和规范，以及制定检验标准和方法。此外，还需要明确车辆被盗的赔偿责任问题。

房屋安全管理也是非常重要的，包括危房鉴定与管理、房屋装饰装修安全管理、房屋燃气设备安全管理以及白蚁防治等方面。

智能建筑安全管理也是不可忽视的，需要了解智能建筑概述、智能建筑安全防范系统、智能大厦防火系统、电子停车场管理系统以及智能小区安全防范系统等内容。

防雷与安全用电管理也是非常重要的，需要了解雷电的简介、防雷措施、安全用电、保护接地和保护接零以及避雷装置和接地装置维修等方面。

在物业管理中，门岗礼宾员和迎宾岗礼宾员需要了解对到店客人的迎宾服务程序及标准，而门岗和迎宾岗员工也需要了解对出店客人的送宾服务程序及标准以及物品、函件、留言等的派送程序及标准等内容。

消防安全管理手册是非常重要的，需要制定消防安全检查制度、指导方针、责任分工、消防管理重点部位、动火管理、装修安全管理等内容。此外，还需要制定消防设备检查与维护保养规程，以及使用火灾自动报警系统、防火卷帘门系统、送风排烟系统、消火栓系统、自动喷淋系统、应急广播系统等常用表单。

协防服务作业标准是非常重要的，需要明确基本要求、门岗服务、巡逻岗服务、监控岗服务、车辆管理岗服务等方面的内容。此外，还需要了解协防人员服务质量检查表、外来人员



登记表、协防巡逻记录表、交接班记录表、业主/物业使用人机动车辆登记表以及大件物品/搬家出入证等使用的表单。

#### 4) 客户服务类人员个性化培训内容：

1.客服人员的定位：介绍客服人员的角色认知和定位，以及客服人员应知应会的内容，包括仪容仪表、日常作业、仪态举止、常见礼节等。

2.职责与工作流程：介绍客服人员的工作职责和流程，以及与各业务部门之间的合作内容。

3.客服人员应该具备的服务素养与工作方法：介绍客服人员应该具备的服务素养和工作方法，包括物业费内容、入伙程序、业主装修需要的手续、住宅室内装饰装修禁止行为等。

4.服务技能篇：介绍客服人员的日常工作，包括巡查标准、装修过程监管、交房规范、收费交款流程、接待服务等。

5.技巧篇：介绍客户服务技巧，包括需求探寻、投诉处理、客户服务禁语等。

1.工程人员的定位：介绍工程人员的角色认知和定位。

2.职责与工作流程：介绍工程人员的工作职责和流程，以及与各业务部门之间的合作内容。

3.工程人员应具备的服务素养与工作方法：介绍工程人员应该具备的服务素养和工作方法，包括房屋维修管理概述、房屋维修计划管理、房屋维修质量管理、房屋维修工程预算、维修工程成本管理、房屋维修施工项目管理、房屋设备概述和房屋设备的维修管理。

给排水设备管理概述：

给排水设备的管理是指对房屋内的给水、排水设备进行管理和维修保养的工作。这项工作需要由专业的工程人员进行日常作业和管理，确保供水、排水设备的正常运行。

给排水设备设施的日常操作管理：

清洁、维护等。管理人员需要掌握供水、排水设备的安全操作方法，确保设备运行的安全性和稳定性。

### 给排水设备运行管理：

运行管理是指对给排水设备进行实时监测、数据分析和故障排除，确保设备的正常运行和高效运转。管理人员需要掌握设备运行的相关知识和技能，及时发现并解决设备故障。

### 给排水设备设施的维修养护管理：

维修养护管理是指对给排水设备进行维修和养护的工作。管理人员需要掌握设备的维修方法和技能，及时修复设备故障，延长设备的使用寿命。

### 供电设备管理概述：

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/078044000045006037>