

# 现代物业管理服务工作技能提升训练工作坊

## 课程背景:

物业管理服务工作如何做到高效，满足生产经营活动和全体干部员工及客户对物业管理服务的需求？这早已是大型国资体系的企业管理转型的迫切解决的问题。针对国资体系的企业，我们不但面临着内部物业管理如何从原来的“房产管理”转变为现代物业服务管理，还面临如何更人性化、科学化、专业化、精益化，实现客户的价值需求同时实现企业管理目的。然而，我们许多集团内部的物业管理服务现状，尚不能令人满意。

本课程是博文老师针对大型国资体系的企业内部物业管理现状的具体需求，根据自己 20 多年高管职业经验与在物业管理总经理职位上的实践，从构建全面精益物业管理体系的角度，采取案例分析与专业方法理论精讲结合，实战实用训练，以提升物业管理人员的管理思维、管理技能与操作能力的课程，特别是“物业环境与绿化管理”的专业技能，以夯实物业管理服务团队工作效率基础。

## 课程目的:通过课程启发、专业原理、知识和专业技能的学习研讨和训练，达至：

- 启发学员从现代企业物业管理服务理念和职业化的认知，纠正职业思维偏差，正确定位服务角色，提升自觉进步的愿力；
- 了解掌握现代物业管理服务的精要知识和工具方法论，掌握科学专业的物业管理服务方法与技巧；
- 学习掌握物业管理服务中物业环境管理的基础知识和内容、规划管理的方法和技能，掌握协助搞好防治环境污染的配套设备、设施的建设、如何将繁杂琐碎的行政后勤工作规范化、标准化的工具与方法；
- 掌握建制、建标的关键技巧和要领；学会物业环境保护制度的制定和实施；
- 掌握物业环境绿化管理的特点、内容和标准，学会物业环境绿化管理的实施操作的专业方法和技巧，掌握质量标准和考核方法，实现自觉自主、专业科学地工作和主动自我管理；
- 为提高物业管理服务人员的服务工作的专业化科学化工作能力和工作效率夯实基础。

**课程特色：**理论精讲+案例分析+专业实操+现场互动+体验游戏，全程互动；

**课程对象：**物业管理经理、主管、各级物业管理服务人员

**课程时间：**2天（12H）

## 课程内容：

引子：一个物业经理的困惑

第一讲：现代物业管理服务与精益化管理认知

### 第一章、现代物业管理服务与精益化管理认知

1.1 现代物业管理服务概述

1.2 现代物业管理服务与精细化管理

1.3 现代物业管理服务理念---物业管理服务人员应有的理念

案例与互动：物业管理服务人员应有的服务理念讨论

### 第二章：现代物业管理服务人员的职业化及角色认知

2.1 现代物业管理服务人员的职业化内涵

2.2 职业化综合素质对人生的意义

2.3 现代物业管理服务人员的角色与任务

案例与互动：物业管理服务人员职业化综合素质模型及其意义

## 第二讲：现代物业管理服务之：物业环境管理

### 第一章、物业环境管理概述

- 1.1 什么叫物业环境管理？
- 1.2 物业环境管理的内容构成
- 1.3 物业环境管理的目标
- 1.4 物业环境管理的基本手段和科学方法：环境质量监测

#### 案例与互动：环境管理的目标提取

### 第二章、物业环境管理的早期介入管理

- 2.1 物业项目的主体建筑的规划设计的参与
- 2.2 防治环境污染的配套设备、设施建设的参与
  - 2.2.1 绿地规划设计满足环境保护的要求
  - 2.2.2 垃圾处理设备和设施满足环境保护的要求
  - 2.2.3 停车场、库的建设满足环境保护的要求
  - 2.2.4 配套设施符合防治环境污染的要求
  - 2.2.5 防治环境污染的专项设施符合环境保护的要求
- 2.3 物业的周边环境调查及管理衔接

#### 案例与互动：某物业环境案例分享

### 第三章、物业环境保护管理及操作流程、制度的制定

- 3.1 物业环境保护管理的目标回顾
- 3.2 物业环境保护管理的六大措施
- 3.3 物业环境保护管理的制度分类及构成
- 3.4 物业环境保护管理的制度体系编制要领
  - 3.4.1 制度管理流程图设计
  - 3.4.2 制度操作指引编制
  - 3.4.3 制度管理权限设定
  - 3.4.4 制度文本编制

#### 案例与互动：制度案例分享

### 第四章、物业环境保护制度的实施

- 4.1 物业环境保护制度的实施策划
- 4.2 实施步骤一：制度宣导与培训
- 4.3 实施步骤二：制度硬件检查
- 4.4 实施步骤三：制度协同配合（区域内、区域外）
- 4.5 实施步骤四：制度实施过程管控
- 4.6 实施步骤五：制度实施考核与监督

案例与互动：以上均有案例分析与互动

## 第五章、物业环境管理的基本手段和科学方法应用

5.1 物业环境污染常见现象及原因分析

5.2 物业环境管理的基本手段和科学方法：环境质量监测

5.3 物业环境污染治理技巧

案例与互动：物业环境污染案例分析

## 第三讲：现代物业管理服务之：物业绿化管理

### 第一章、物业绿化管理概述

1.1 什么叫物业绿化管理？绿化管理的特点

1.2 物业绿化管理的内容构成

1.3 物业绿化管理的目标

案例与互动：绿化管理的目标提取

### 第二章、物业绿化管理的组织职责与绩效考核基础建设

2.1 物业绿化管理的组织分工与架构设置：养护、花圃、花卉服务

2.2 物业绿化管理的职责规范

2.3 物业绿化管理的三级 KPI 提取及设计

案例与互动：绿化管理的关键岗位绩效 KPI 提取

### 第三章、物业绿化养护管理的质量要求和具体考核指标应用

3.1 质量要求（树木、树形、绿篱、花坛、草坪等）

3.2 考核指标（新种苗、树木、五大虫害、绿化围栏设施、绿地整洁、绿化档案等）

3.3 具体考核指标应用的关键要领

### 第四章、物业绿环境化养护管理的操作实务

4.1 日常培育与养护（浇水、排水、施肥、中耕和除草，防寒越冬）

4.2 园林植物的修剪

4.3 病虫害防治

4.4 草坪的养护管理

4.5 其他养护管理（环境小品的养护管理、巡视看护、施工期间的树木保护）

案例与互动：以上均有案例操作分享

### 第五章、物业绿化管理的制度与档案管理

设

5.1 物业绿化管理的制度与作业流程制定与培训

5.2 绿化档案的建立与管理

**结语：现代物业管理，是人居环境塑造必不可少的管理，让我们以“科学、人性、专业、个性、精益”的管理与服务，打造管理的精益高效和人居的唯美！**