

优秀物业管理项目经理岗位技能培训

课程背景

当前，物业管理已成为城市管理体制改革中的一种主流管理模式，物业管理行业作为“朝阳产业”既面对着发展空间十分巨大的机遇，又面对着科技进步和国际化市场的挑战。面对这种局面的唯一出路，在于我们如何通过加速行业规范化、市场化和现代化建设步伐，尽快提高行业的整体水平，以适应经济建设高速发展的需要。对于一个物业管理企业乃至一个城市的物业管理整体水平来说，最直接和最直观的反映，是通过具体的物业管理项目管理服务水平表现出来的。决定项目管理水平的关键性因素之一，是项目经理的职业能力与素质，大力加强对物业管理项目经理群体的培养，不断提高他们的职业能力素养，在物业管理行业建设中具有十分重要的意义和关键性的作用。从当前全国物业管理行业人才需求现状来看，高素质、高层次、高水平的物业管理项目经理人才需求矛盾亦十分突出。所以，尽快打造出一批适应当前和未来发展需要的合格项目经理，既是行业和企业的需求，也是摆在国家及地方行政、行业主管部门与专业教育培训机构面前的一项重要、紧迫的课题。

课程目标

提高物业管理项目经理的业务素质和服务技能，规范物业服务企业行为。

课程效益

让学员掌握物业管理项目经理应当具备的职业能力。

参加人员：欲从事物业项目经理人员或在职项目经理

课程特色：项目经理岗位技能知识体系构建+操作技巧演练

授课课时：1-2 天

课程大纲

第一讲 物业管理招标投标

- 1 物业管理招标投标的内容与形式
- 2 物业管理招标投标的策划与实施
- 3 物业管理投标的条件、程序与策略技巧
- 4 物业管理方案的制定

第二讲 物业管理合同

- 1 物业管理合同概述
- 2 前期物业服务合同
- 3 物业服务合同

第三讲 物业的承接查验

- 1 新建物业承接查验
- 2 物业管理机构更迭时的承接查验
- 3 物业管理工作的移交

第四讲 早期介入与前期管理

- 1 早期介入
- 2 前期管理
- 3 物业入住管理
- 4 装修管理

第五讲 房屋和设施设备管理

- 1 房屋和设施设备管理概述

2 房屋维修管理

3 公用设备设施的运行管理

4 典型的公用设备设施管理

第六讲 物业公共秩序管理

1 公共安全防范管理

2 消防管理

3 车辆停放管理

第七讲 物业环境管理

1 清洁卫生管理

2“四害”消杀与其他卫生虫害的防治

3 白蚁防治

4 绿化管理

第八讲 物业客户管理

1 客户沟通

2 客户投诉的处理

3 客户满意度调查

4 第三方神秘顾客调查

第九讲 物业风险管理

1 风险与物业管理风险

2 物业管理风险防范

3 紧急事件处理

第十讲 物业品质管理

- 1 物业品质管理基础知识
- 2 物业管理企业品质管理
- 3 物业项目品质管控与提升
- 4 标准化管理的应用

第十一讲 物业项目经理管理

- 1 物业管理业主经营
- 2 物业管理资源经营
- 3 业主资源经营
- 4 物业资产管理概述

第十二讲 人力资源管理

- 1 员工的招聘与解聘
- 2 人员的培训及管理
- 3 员工薪酬管理的主要内容
- 4 员工的考核与奖励
- 5 物业管理项目组织机构设置

第十三讲 物业财务管理

- 1 物业管理财务管理基础知识
- 2 物业项目财务管理
- 3 物业管理费、项目预算管理与财务审计
- 4 物业管理成本测算
- 5 物业管理成本管控的现状
- 6 物业企业降低成本的途径

第十四讲 物业档案管理及应用文书

1 物业档案管理

2 物业管理应用文书

第十五讲 物业管理基本制度

1 业主大会制度

2 管理规约制度

3 前期物业管理招投标制度

4 物业承接查验制度

5 物业服务企业资质管理制度

6 物业管理从业人员执业资格制度

7 住宅专项维修资金制度

第十六讲 物业管理法律法规基础

1 法学基础知识

2 民法基础知识

3 合同和合同法基础知识

4 物权法与建筑物区分所有权

5 侵权责任法基础知识

6 民事诉讼法基础知识

7 仲裁法基础知识

8 劳动法与劳动合同法基础知识