

《物业管理实务操作》课程大纲

【课程收益】

- 1、帮助学员掌握物业管理的岗位规范和 workflows，提升客服、保洁、保安和保维等服务人员的工作能力。
- 2、明确物业管理纠纷成因及常见表现形式，善于应用法律和沟通技巧，妥善处置物业纠纷。
- 3、了解保洁作业基本技能要求，贯彻落实《保洁作业指导书》的工作方法，关注保洁服务触点，提升业主/客户对保洁服务的满意度。
- 4、帮助学员正确认知物业秩序维护工作的意义，并从实际出发制定物业秩序维护岗位服务规范。
- 5、掌握物业设备设施基本知识，了解部门工作分配和人员调配流程，熟悉各种设备设施运行管理和报修维修作业流程。

【授课对象】

物业企业中高层管理人员

【授课课时】

2~3天 (6小时/天)

【授课方式】

- 1、理论传授
- 2、案例分享
- 3、分组讨论
- 4、课堂演练
- 5、视频赏析

【课程大纲】

第一讲 客户服务

一、物业客服工作规范

1、热情接待标准化流程

1) 肢体语言与形象

2) 面部表情

3) 接待语言

2、工作繁忙时接待标准化流程

场景 1：客户来访时有其他客户正在办理事务

场景 2：客服人员正在接听客户电话时，有另一客户到访

场景 3：客户短暂等候后

3、具体业务办理的标准化流程

场景 1：过户、迁入

场景 2：客户装修手续办理

场景 3：缴费

场景 4：报修

场景 5：物品放行

4、答疑的标准化流程

1) 接待语言

2) 工作的协调与配合

5、送别业主或客户的标准化流程

1) 行为举止

2) 接待语言

分组讨论/课堂演练：模拟场景→学员演练→讲师点评→标准流程分享

二、物业管理纠纷的成因及常见表现形式

1、物业管理纠纷产生的原因

- 1) 物业管理相关配套法律不健全
- 2) 物业管理行业不规范
- 3) 物业管理服务内容的纠纷
- 4) 物业配套设备设施用途的变化

2、物业管理纠纷成因溯源

- 1) 矛盾激化多是因为不重视和不及时
- 2) 物业纠纷处置的时间管理原则

3、物业管理纠纷常见表现形式

- 1) 物业管理权纠纷
- 2) 物业管理费纠纷
- 3) 物业管理责任纠纷
- 4) 侵权赔偿纠纷
- 5) 建设单位遗留问题纠纷
- 6) 物业管理服务满意度纠纷

案例分享/课堂测试：物业管理纠纷常见表现形式的案例分析

三、常见物业管理纠纷的化解和处置技巧

1、沟通的三个境界

- 1) 沟通基础境界：达意
- 2) 沟通进阶境界：达人
- 3) 沟通最高境界：达己

2、物业客服沟通的原则

- 1) 沟通首先是对事不对人
- 2) 掌握沟通中的核心技巧
- 3) 解析沟通的焦点问题

3、物业纠纷处置的沟通技巧

- 1) 与上司的沟通要领
- 2) 与下属的沟通要领
- 3) 与同级的沟通要领
- 4) 与合作客户的沟通要领
- 5) 与政府行业主管部门的沟通原则
- 6) 与项目所在区域有执法权的行政管理沟通要领

视频赏析：物业纠纷处置中要善于引导客户行为，突破沟通瓶颈

第二讲 保洁

一、提升保洁服务意识

1、什么是保洁？

- 1) 现代保洁的含义
- 2) 保洁员的工作职责
- 3) 物业保洁服务的内容

2、保洁管理面临的主要挑战

- 1) 团队协作能力薄弱
- 2) 职业技能缺失
- 3) 工作纪律涣散
- 4) 工作积极性不高

3、物业保洁员的职业素养

- 1) 责任心
- 2) 自省能力
- 3) 不怕苦、不怕累、不抱怨
- 4) 团队意识
- 5) 执行能力

案例分享：“五大行”保洁员是这样化解客户投诉的。

二、保洁作业指导书

1、物业保洁作业管理

- 1) 物业保洁日常管理内容
- 2) 物业保洁日常管理基本要求
- 3) 物业保洁作业指导书组成内容

2、楼道清洁作业指导书

- 1) 作业内容
- 2) 岗位责任人
- 3) 相关作业记录
- 4) 基本检验标准

3、道路清洁作业指导书

- 1) 作业内容
- 2) 岗位责任人
- 3) 相关作业记录
- 4) 基本检验标准

4、室内清洁作业指导书

- 1) 作业内容
- 2) 岗位责任人
- 3) 相关作业记录
- 4) 基本检验标准

案例分享：五大行保洁清洁作业成果展示。

三、保洁作业品质控制

1、物业保洁服务规范

- 1) “家务”与“服务”的定位
- 2) 工作区域能源节约
- 3) 环境管理
- 4) 卫生习惯
- 5) 工具的自我管理与集中管理
- 6) 预见性的报告
- 7) 药剂正确使用
- 8) 垃圾堆放/容器的认识
- 9) 告示牌、护栏、地垫分类与管理
- 10) 服务语言
- 11) 电梯卫生及关注点
- 12) 交接、汇报、表述、记录
- 13) 安全操作的自我防护
- 14) 服务投诉处理

课堂演练：提升保洁服务项目和内容的品质。

2、精细化保洁工作法

第一步：高处除尘

第二步：重点清洁和消毒

第三步：清洁卫生间

第四步：清理室内垃圾桶和烟灰缸

第五步：干拖地面（地面除尘）

第六步：湿拖地面（地面消毒）

第七步：自我检查

3、保洁工作日常检查“5字诀”

1) 净——六位空间清洁

2) 齐——流程效率技能

3) 消——消毒消杀消除

4) 分——分色分类分区

5) 收——收纳收集收回

案例分享：标杆物业保洁服务“5字诀”检查法。

4、物业保洁服务触点

1) 人行出入口

2) 车行出入口

3) 道路和广场

4) 水景

5) 停车场

6) 围墙

7) 宣传栏

8) 园区大门和单元门

- 9) 垃圾桶
- 10) 大堂 (电梯厅)
- 11) 电梯轿厢
- 12) 楼道和楼梯间

分组讨论：发掘令客户感受度得以改善和提升的保洁服务客户接触点。

第三讲 保安

一、物业秩序维护

1、保安部岗位职责

- 1) 保安部管理岗位职责
- 2) 保安部当值岗位职责

2、保安员执勤规范动作

案例分享：物业公司应该有执法权吗？

分组讨论：物业秩序维护的作用和目的是什么？

二、保安巡逻

1、保安巡逻工作内容

- 1) 每天检查管理区域安防情况
- 2) 发现可疑人物并劝离管理区域
- 3) 劝阻并汇报管理区域内违章搭建或公共区域占用行为
- 4) 巡逻、管理区域绿化，公共设施和停车场治安情况

2、保安岗位职责

- 1) 负责管理区域治安巡逻工作
- 2) 负责巡逻管理区域的可疑物品、人员的核查工作
- 3) 负责防火、防盗、宣传工作

- 4) 负责对管理区域内施工人员的施工管理工作
- 5) 负责协助有关部门对火警、火灾的调查处理
- 6) 负责对管理区域出现的突发事件进行处理
- 7) 负责对消防设施进行检查
- 8) 负责管理区域内的标志、设施巡逻检查
- 9) 自觉增强服务意识、使用规范化服务语言、提高工作质量
- 10) 严格遵守劳动纪律及岗位责任制和内务管理制度
- 11) 完成上级交办的其它工作

3、保安工作标准及程序

- 1) 保安工作要求
- 2) 保安员应重点掌握的“六个要素”
- 3) 保安工作标准
- 4) 保安服务方法、技巧与程序

分组讨论：保安岗位规程制定。

三、物业管理应急预案

- 1、治安、群体事件应急预案
 - 1) 刑事治安事件的应急处理
 - 2) 失窃事件的应急处理
 - 3) 暴力抢劫事件的应急处理
 - 4) 打架、斗殴事件的应急处理
 - 5) 发现可疑爆炸物及其它危险物品的应急处置
 - 6) 群体聚集闹事、讨债事件应急处理
 - 7) 处置车辆被盗事件的应急流程

2、公共区域和公建设施事故应急预案

- 1) 车辆碰撞
- 2) 损坏公物
- 3) 火警
- 4) 突发性水浸
- 5) 电梯困人
- 6) 停电
- 7) 台风、大暴雨
- 8) 伤、病意外

3、常见事故应急救援预案

- 1) 高空坠落事故
- 2) 触电事故
- 3) 机械伤害事故

分组讨论/课堂演练：物业管理风险应急预案流程编制

第四讲 保维

一、物业设备设施管理

- 1、建筑设备设施的作用和分类
- 2、建筑卫生设备分类和用途
- 3、建筑电气设备分类和用途
- 4、物业设备设施登记和建档
- 5、物业设备设施的管理内容

二、工作分配及人员调配方案

- 1、工作分配流程

- 2、人员调配流程
- 3、日常报修流程
- 4、重大设备保养流程
- 5、物资采购流程
- 6、档案管理工作流程
- 7、费用控制流程
- 8、设备投资决策程序

案例分享：标杆企业物业维修部门管理经验。

三、设备设施检验规定

- 1、防雷装置安全性能检验
- 2、电梯检测
- 3、变配电间电试试验
- 4、建筑消防设施及电气检测
- 5、城市供水水质检验
- 6、地下停车场特种设备安全检测
- 7、特种设备计量校正检测
- 8、设备设施卫生状况检查

视频赏析：从事故教训中总结经验，改进工作作风。

四、设备设施运行管理制度

- 1、班前会议制度
- 2、安全供电、供水管理规定
- 3、设备管理制度
- 4、中央空调运行管理制度

- 5、水泵房管理制度
- 6、变配电室管理规定
- 7、中央空调机房管理制度
- 8、电梯运行管理规定

分组讨论：如何建立适合本企业的设备管理制度。

五、设备设施报修维修管理制度

- 1、维修管理流程
- 2、紧急报修（告）事件处理流程
- 3、可立即进行维修的报修处理流程
- 4、正常报修工作流程
- 5、夜间报修流程
- 6、有偿维修操作流程
- 7、维修技工行为规范及奖罚条例

课堂演练：建立物业维修部门报修维修作业规程。

课程回顾和总结