

# 物业服务人员培训管理计划方案

## 1.1 培训内容

- 组织的服务理念、组织文化；
- 管理和服务的理论知识；
- 保密制度；
- 人员仪表、仪态，特别是会务服务人员的仪表、仪态；
- 人员操作技能及各岗位职责；
- 人员心理素质；
- 应对常见突发事件；
- 其他行为素质等。

## 1.2 培训方式

培训方式应采用但不限于以下方面：

- 利用组织制定的服务手册，聘请教师授课；
- 聘请专业培训机构；
- 组织内部指导；

——定期进行演练、考试等。

### 1.3 培训目标

#### 1 项目经理

除熟练掌握物业管理系统知识和技能外，重点是具备专业经营战略的宏观分析，决策组织、协调和控制能力，具备现代管理学、组织行为学等前沿学科知识，以及具备独立、创新、进取、博爱等现代观念和人文品质。

#### 2 管理层员工

具备熟练的专业技术知识和能力，勤奋、踏实、敬业，有勇于创新，开拓进取的精神，以及处理各类突发事件的能力。

#### 3 操作层员工

熟练掌握自己的工作职责、ISO9002 质量标准和管理要求，了解项目经理的经营思想，以及任劳任怨、团结协作、精益求精的团队精神和良好的服务形象。

#### 4 分解目标

● 管理人员持证上岗率 100%。

● 人员持证上岗率 100%。

●操作层员工专业技术培训时间每年不少于 80 小时，其中保安员军训时间每年不少于 120 小时。

## 1.4 培训类别与方式

### 1 培训类别

(1) 入职培训：侧重于对物业管理基本知识及 ISO9001（2000）质量体系 and 各项规章制度的培训。

(2) 上岗培训：侧重于专业技能与职业道德的培训，在员工到岗的前两个星期内进行。

(3) 在职培训：管理层侧重于综合管理能力的培训，操作层侧重于专业技能的提高和多种技术的掌握，在员工工作中穿插进行。

(4) 转岗培训：侧重于新岗位的专业知识及技能的培训，在员工到新岗位前两星期内进行，采用授课或带岗的方式进行。

(5) 职外培训：主要是组织员工参加行业主管部门组织的各项专业培训，经公司批准后，采用获得毕业证书即予以报销学费的方式进行鼓励。

### 2 培训的组织方式

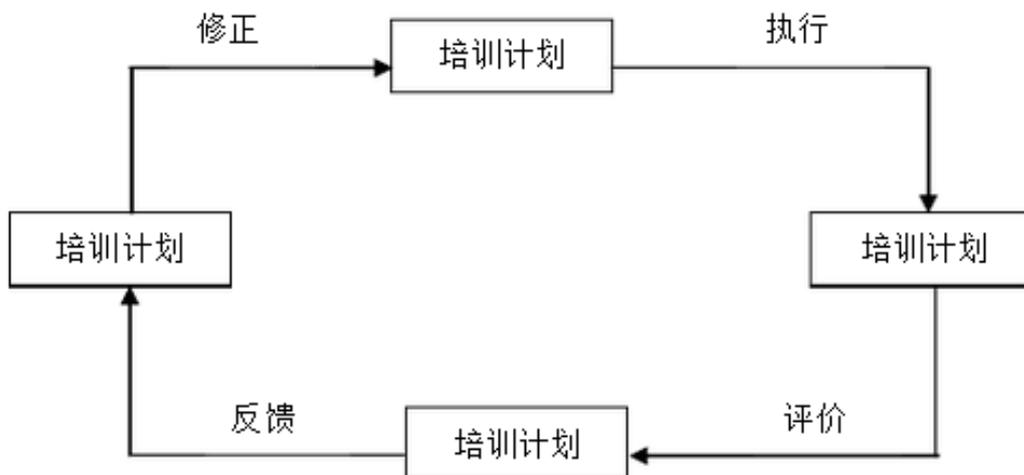
(1) 集中授课，组织学习。

(2) 参观学习，操作现场实践。

(3) 定期举行学习研讨会，教学与自学相结合。

(4) 根据不同的主题，物业安保管理中的难点问题，进行专项研讨、攻关，学习，旨在培训员工的研究分析能力和处理难点问题的能力。

### 1.5 培训流程



### 1.6 培训计划

1 在人员培训工作上拟采取如下措施：

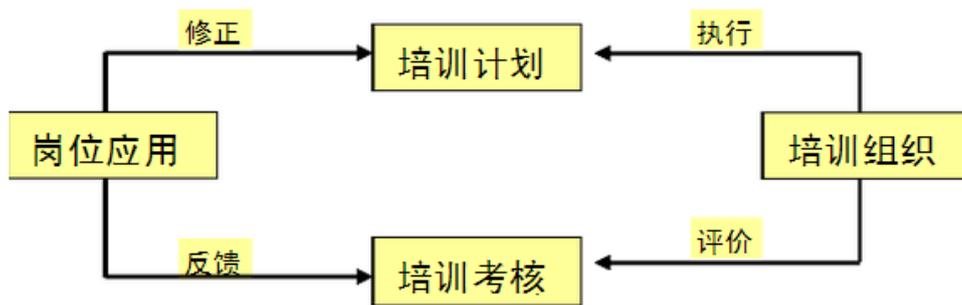
结合物业管理优质服务方面的经验，并根据物业管理市场及行业动态的最新变化，随时调整培训策略，不断更新培训内容，保证培训的效果。

树立“管理者就是培训者”的观念。每一位管理人员都应该担负起培训下属员工的职责。尤其强调培养员工实际工作中的能力，要求员工通过培训结合自己的工作实践来不断提高自己的工作能力，掌握和熟悉日常工作的程序、要求、方法和技巧。

结合实际不断持续改进培训课程的内容。将不断总结实际工作中的良好经验，并用以指导员工，防止员工在机械循环的培训中丧失学习动力。采用先进科学的方式（例如拓展训练、感受性训练、游戏等），使培训形式多样化，增加不断培训的效果。同时在培训方法上，将采用多种技能训练于一体的培训方法。具体方法如：讲授法、讨论法、案例法、模拟角色法、对抗辩证法、专题讨论会、参观学习、现场实习和职务轮换等。

培训工作制度化，保证员工有足够的培训时间。通过分级考核及末位淘汰制度，制造员工的紧迫感和压力感，将传统的被动性接受培训，变为员工自发性的主动参与。源源不断的人员培训是物业公司的管理水平不断提高的根本保证。为此，公司根据自身发展的需要，建立自己的“培训中心”。培训师资由公司中级以上的专业管理人员和各部门主要负责人担纲，讲授市场的营销策划和各类物业的管理，从物业管理的规范服务、各部门的岗位设置及职责、运用计算机管理到物业管理人员的配备及物业管理经费的筹措、成本核算及资金的运行等。

## 2 员工培训系统图



系统图说明：

针对本项目的管理特点来设置培训目标并拟定实施计划。有效运用多种培训形式和方法，确保培训达到预期效果。通过对员工进行考核，了解培训的有效性 & 员工的接受程度。根据对考核结果的评估和反馈，及时调整培训思路并确定未来培训重点。强调将理论应用到实践工作中。

### 3 培训方法

序号	培训类别	培训方式、方法	培训对象	培训目的及适用环境
1	综合类	1、参加拓展训练	管理人员	促进相互的信任、支持与合作
		2、参加军事训练	安保部	增强员工的组织纪律性和自律性
			全体人员	增加感性认识

		3、投影、录像、 电脑演示等视 听教育		
2	研讨类	1、头脑风暴法	管理人 员	提高创造力，培养创造性 思维
		2、专题讨论法	管理人 员	提高管理水平
		3、典型案例、 个案分析、情 景模拟等案例 分析法	全体人 员	提高综合分析解决问题的 能力
3	演练类	1、模拟角色法	全体人 员	熟悉公司情况及各类业务 工作
		2、对抗辩证法	管理人 员	提高员工协调沟通能力
		3、游戏训练法	全体人 员	激励员工工作积极性
4	学习类	1、检查表法	管理人 员	提高创造力及观察问题的 能力
		2、快速阅读法	管理、工 程技术 人员	培养快速阅读能力

5	讲课类	逆向思维法	管理人员	培养换位思考的逆向思维
---	-----	-------	------	-------------

## 1.7 新进员工培训方案

### 1 培训目的

使新员工了解公司概况、企业文化、各项规章制度等，以便能迅速地适应公司的运作模式，工作要求；提高工作效率。

### 2 培训内容：

#### (1) 新员工公共培训科目

序号	培训科目	培训内容	课时
1	军训	军事训练和体能训练	5 天
2	礼仪知识	常用礼仪知识	6 课时
		形体训练	
		员工行为语言规范	
3	服务意识	职业道德教育	3 课时
		客户沟通协调技巧	
		受理及处理客户投诉	
4	企业文化	企业发展史及基本情况介绍	3 课时
		企业理念与宗旨	
		员工手册及劳动人事规章制度	
5	物业管理知识	物业管理基础知识	6 课时
		物业管理的行业法律、法规	6 课时

		入伙与二次装修管理服务要求 与技巧	3 课时
		典型物业管理案例	6 课时
6	质量管理	ISO9001:2000 质量管理体系	6 课时
7	安全防范知识	消防知识	6 课时
		治安防范知识与技巧	
8	大楼情况	大楼基本情况介绍	3 课时
9	带班实行		7 天

(2) 安保人员培训科目

序号	培训内容	培训频率	培训目标
1	工作例会	每周一次	提高政治思想觉悟，开展批评自我批评
2	内务管理与考核检查	每周一次	保持宿舍干净整洁
3	1、单兵队列动作； 2、三大步法； 3、体能训练；	逢周一至周五， 每天训练1小时	培养组织纪律性，训练扎实基本功
4	1、擒拿格斗基本功 2、捕俘拳； 3、防卫术	逢周六、周日， 每天训练3小时	熟悉掌握擒敌及防卫技能
5	安保服务工作手册	每月一次	

			熟悉岗位职责、操作规程、工作标准
6	法规与规章制度	每月一次	熟悉并掌握相关法律、法规以及规章制度
7	消防知识	每月一次	熟悉消防救火职责
8	消防训练	每周一次	掌握基本消防操作技能
9	突发应急事件处理	每季度一次	提高突发事件处理能力，掌握处理技巧

(3) 保洁员培训科目

序号	培训内容	培训频率	培训目标
1	工作例会	每周一次	提高政治思想觉悟，开展批评自我批评
2	保洁方法与清洁剂使用	每月一次	熟悉掌握基本方法及技巧
3	保洁设备操作保养知识	每月一次	熟悉掌握基本方法及技巧
4	保洁服务工作手册	每月一次	熟悉岗位职责、操作规程、工作标准
5	病虫害消杀与防治	每月一次	熟悉掌握基本方法及技巧
6	环境保洁法规与规	每月一次	熟悉并掌握相关法律、

	章制度		法规以及规章制度
--	-----	--	----------

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/888033132027006123>