

安 徽 省 地 方 标 准

DB34/T 3757—2020

---

物业服务职业培训和实习规程

Property service vocational training and internship procedures

2020-11-27 发布

2020-12-27 实施



## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由安徽省物业服务标准化技术委员会提出并归口。

本文件起草单位：安徽振华物业管理有限公司、安徽诚和物业服务有限公司、合肥鸿鹤物业管理集团有限公司、芜湖维顺物业管理有限公司。

本文件主要起草人：苏金军、王方、陶瑞、季旭。



# 物业服务职业培训和实习规程

## 1 范围

本文件规定物业服务职业培训和实习规程的术语和定义、职业培训、实习。

本文件适用于物业服务从业人员的职业培训和实习。社会专业培训机构开展物业服务职业培训和实习可参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务

## 3 术语和定义

GB/T 20647.9 界定的术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**物业服务组织** property service organization

依法设立，从事物业管理活动的具有独立法人资格的企业。

注：物业服务企业营业执照的经营范围中应包括物业管理的相关内容。

### 3.2

**物业服务人员** property service personnel

按照物业服务合同约定，通过对建筑物、构筑物及配套的设施、设施和场地进行维修、养护、管理及维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序，为业主、使用人提供物业服务的人员。

### 3.3

**职业培训** vocational training

也称职业技能培训，是为适应经济和社会发展的需要，对要求就业者和在职劳动者，以培养和提高职业技术、职业能力和职业素养为目的的教育和训练活动。

### 3.4

**实习** internship

在有经验工作人员的指导下，进行学习并积累实际工作经验的过程。

## 4 职业培训

### 4.1 准备

#### 4.1.1 制定培训方案

培训方案包括但不限于以下内容：

a) 培训目的；

- b) 培训对象;
- c) 培训内容;
- d) 培训范围;
- e) 培训模式;
- f) 培训规模;
- g) 培训时间;
- h) 培训地点;
- i) 培训教师。

#### 4.1.2 其他准备

其他准备工作包括但不限于:

- a) 培训老师确认;
- b) 课件准备;
- c) 时间地点协调;
- d) 培训的宣传;
- e) 培训通知;
- f) 场地布置;
- g) 设施设备检查调试;
- h) 培训所需表格及资料准备。

### 4.2 实施

#### 4.2.1 物业服务从业人员培训内容

物业服务从业人员培训内容分为课程体系和方法体系。物业服务从业人员培训课程体系包括管理类岗位人员培训课程体系和操作类岗位人员培训课程体系。

#### 4.2.2 管理类岗位人员培训课程体系

管理类岗位人员培训课程体系见表1。

表1 管理类岗位人员培训课程体系

| 内容        | 意识<br>(工作态度、价值观等)                                     | 能力<br>(技能、经验等)                                                 | 知识<br>(信息获取等)                                  |
|-----------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 高层<br>管理者 | 战略性经营思想<br>宏观视野与良好的职业修养<br>创新发展意识<br>物业服务组织的社会责任感     | 组织发展战略研究能力<br>物业经营的对策研究能力<br>组织变革与领导艺术<br>战略性人力资源管理能力          | 国家政策及法律法规<br>市场经济形势<br>物业行业发展趋势<br>市场竞争动态      |
| 中层<br>管理者 | 乐于服务组织的价值观<br>理解所在组织战略<br>领会组织变革的意图<br>对待上下级的态度       | 建立部门规章制度的能力<br>方案设计、组织与实施能力<br>与上下级沟通能力<br>创新发展的能力<br>人力资源管理能力 | 物业服务法律法规与制度<br>部门及岗位知识<br>物业经营管理知识<br>人力资源管理知识 |
| 基层<br>管理者 | 乐于服务组织的价值观<br>领会组织变革的意图<br>对待上下级的态度<br>体现物业服务新理念的服务态度 | 具体方案实施与操作能力<br>现场管理能力与应急能力<br>与上下级沟通能力<br>团队训练与指导能力<br>压力管理能力  | 物业服务法律法规与制度<br>基层管理知识<br>团队建设<br>各项操作规程        |

### 4.2.3 操作类岗位人员培训课程体系

操作类岗位人员培训课程体系见表2。

表2 操作类岗位人员培训课程体系

| 内容    | 意识<br>(工作态度、价值观等)                              | 能力<br>(经验、技能等)                                         | 知识<br>(信息获取等)                                                                  |
|-------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 客户服务类 | 客户服务意识<br>友善待人<br>热情主动<br>快速响应                 | 具体方案实施能力<br>敏锐的观察能力<br>语言表达能力<br>情绪管理能力<br>应变能力        | 物业服务法律法规与制度<br>客户服务知识<br>心理学知识<br>客户服务类操作规程<br>组织文化                            |
| 安全管理类 | 安全意识<br>尽职尽责<br>乐于服务客户<br>良好的时间观念<br>快速反应的敏锐意识 | 具体方案实施能力<br>安全隐患排查能力<br>操作特种设备能力<br>突发应急事件处理<br>秩序维护能力 | 物业服务法律法规与制度<br>消防与安保知识<br>特种设施设备知识<br>应急事件处理流程<br>安全管理类操作规程<br>组织文化            |
| 工程管理类 | 精益求精的意识<br>乐于服务客户<br>乐于协作<br>节约成本              | 具体方案实施能力<br>水电等维修能力<br>设施管护能力<br>成本控制能力<br>突发应急事件处理能力  | 物业服务法律法规与制度<br>物业设施设备操作和保养知识<br>成本控制知识<br>应急事件处理流程<br>工程管理类操作规程<br>组织文化        |
| 环境管理类 | 持续发展的环保意识<br>卫生与清洁意识<br>乐于服务客户<br>节约成本         | 具体方案实施能力<br>保洁设备操作能力<br>绿化工艺水平<br>客户沟通能力<br>成本控制能力     | 物业服务法律法规与制度<br>环境保护与绿化工艺知识<br>清洁剂、杀虫剂使用等知识<br>环境保洁、设备保养方法<br>环境管理类操作规程<br>组织文化 |

### 4.2.4 物业服务从业人员培训方法体系

物业服务从业人员培训方法体系见表3。

表3 物业服务从业人员培训方法体系

| 能力要求 | 意识<br>(工作态度、价值观等)                           | 能力<br>(经验、技能等)                                                           | 知识<br>(信息获取方式)                                  |
|------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 培训方法 | 户外拓展训练法<br>管理游戏法<br>头脑风暴法<br>参观考察法<br>阅读训练法 | 案例研究法、角色扮演法<br>公文筐法、工作轮换法<br>工作指导法(基于移动 APP)<br>特别任务法、个别指导法<br>现场观摩法、模拟法 | 理论讲授法<br>演示指导法<br>角色扮演法、角色换位法<br>案例研究法<br>网络学习法 |

## 5 实习

### 5.1 准备

#### 5.1.1 制定实习方案

实习方案包括但不限于：

- a) 实习目的；
- b) 实习时间与地点；
- c) 实习的人员；
- d) 实习指导老师名单；
- e) 实习的内容；
- f) 实习的方式；
- g) 实习的步骤。

#### 5.1.2 其他准备

其他准备工作包括但不限于：

- a) 实习动员和安全教育；
- b) 确定不同指导老师的工作岗位和工作内容；
- c) 实习过程中主要工作指标；
- d) 必须要掌握的内容；
- e) 实习信息沟通和材料上交；
- f) 实习答辩；
- g) 实习效果考核。

### 5.2 实施

#### 5.2.1 实习内容与实施要求

根据实习岗位性质的不同，可分为管理类岗位实习内容与实施要求和操作类岗位实习内容与实施要求。

#### 5.2.2 管理类岗位实习内容与实施要求

管理类岗位实习内容与实施要求见表4。

表4 管理类岗位实习内容与实施要求

| 实习岗位  | 岗位职能                        | 基本要求                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 管理类岗位 | 分管客户服务、安全管理、工程管理或环境管理等职能性工作 | 1. 通过实习，熟悉物业服务的基本理论和物业管理的法律法规；了解行业发展动态；了解物业开发、经营与管理等基本知识；<br>2. 通过实习，熟悉客户服务、安全管理、工程管理、环境管理等岗位职责；<br>3. 通过实习，具备建立健全部门的岗位责任制与规章制度的能力；<br>4. 通过实习，具有较强的组织协调和沟通能力；具有人力资源管理的能力；具有制定工作计划并组织实施的能力；具有及时处理突发事件的能力；具有组织变革和创新发展能力；<br>5. 通过实习，塑造良好的服务意识、战略视野和全局观。 |

### 5.2.3 操作类岗位实习内容与实施要求

操作类岗位实习内容与实施要求见表5。

表5 操作类岗位实习内容与实施要求

| 实习岗位  | 岗位职能                             | 基本要求                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 客户服务类 | 负责客户接待、沟通、服务及建议、意见、投诉处理等技能性工作    | 1. 通过实习，了解物业服务行业法律法规，了解客户服务、商务礼仪、组织文化和心理学等知识；<br>2. 通过实习，熟悉本岗位工作职责、服务内容与标准、操作规范以及考核要求；<br>3. 通过实习，具有良好的沟通和协调能力；增强观察能力；提高情绪管理和应变能力；能熟练使用物业服务相关的软件系统；<br>4. 通过实习，塑造良好的客户服务意识、责任意识、主动意识等。                                                                     |
| 安全管理类 | 负责消防、车辆引导、秩序维护及配合公安部门治安管理等技能性工作  | 1. 通过实习，了解物业服务、安保、消防与物业管理的法律常识，了解消防安保、消防、组织文化和应急事件处理流程等知识；<br>2. 通过实习，熟悉本岗位工作职责、服务内容与标准、操作规范以及考核要求；<br>3. 通过实习，具有熟练操作消防等设备的能力；具有良好的秩序维护和应急管理能力；具有一定的安全隐患排查能力；具有一定的维护消防等设备的能力；<br>4. 通过实习，塑造良好的组织纪律意识、安全意识、服从意识、及时意识等。                                      |
| 工程管理类 | 负责对建筑物、构筑物及配套设施、设备维修、养护、管理等技能性工作 | 1. 通过实习，了解物业服务行业法律法规，了解建筑物、构筑物及其设施设备的维修、养护与管理、成本控制、组织文化和应急事件处理流程等知识；<br>2. 通过实习，熟悉本岗位工作职责、服务内容与标准、操作规范以及考核要求；<br>3. 通过实习，具有熟练操作物业服务设施设备的能力；具有熟练的水电维修能力；具有一定的维护和管理设施设备的能力；具有良好的应急管理能力；具有一定的成本控制能力；<br>4. 通过实习，塑造良好的客户服务意识、成本管理意识、团队协作意识、精益求精意识等。            |
| 环境管理类 | 负责保洁、绿化等技能性工作                    | 1. 通过实习，了解物业服务行业法律法规、环境保护与保洁法律法规及要求、清洁剂使用、环境保护和保洁设备操作与保养、保洁方法与绿化工艺、组织文化和成本控制等知识；<br>2. 通过实习，熟悉本岗位工作职责、服务内容与标准、操作规范以及考核要求；<br>3. 通过实习，具有熟练操作保洁设备操作能力；具有良好的绿化工艺水平和环境清洁能力；具有良好的客户沟通能力；具有一定的成本控制能力；具有一定的维护相关设备的能力；<br>4. 通过实习，塑造良好的人文意识、环境保护意识、乐于服务意识、成本管理意识等。 |

## 6 评价与改进

### 6.1 评价

6.1.1 物业服务组织应对物业职业培训和实习建立评价机制，采取自我评价、培训对象或实习人员评价和第三方评价等方式，每次培训和实习后应进行评价并保持相关记录。

6.1.2 培训的评价内容包括但不限于培训课程、培训方法、培训老师、培训成效、培训时间与后勤保障。

6.1.3 实习的评价内容包括但不限于实习方式形式、实习内容、实习指导老师、实习效果、实习的时间安排与后勤保障。

## 6.2 改进

6.2.1 物业服务组织应根据自我评价、培训对象或实习人员和第三方评价的结果，采取必要措施，提高培训和实习效果，促进物业服务组织服务质量的改进，以满足顾客要求和增强顾客满意。

6.2.2 物业服务组织应持续改进物业服务培训和实习的相关规定，定期开展培训和实习需求调查，分析培训与实习需求和评价结果，保持培训和实习的适宜性、充分性和有效性。

## 参 考 文 献

- [1] 《物业管理条例》 中华人民共和国国务院令[2007]504号（2018年3月19日修订）
- [2] 《安徽省物业管理条例》 安徽省第十二届人民代表大会常务委员会第三十一次会议第二次修订（自2016年10月1日起施行）
- [3] 《物业管理基本制度与政策》 中国物业管理师执业资格考试参考教材，2014版
- [4] 《物业经营管理》 中国物业管理师执业资格考试参考教材，2014版
- [5] 《企事业单位物业管理服务实用手册》 机械工业出版社，2013版
- [6] 《物业管理职位工作手册》 人民邮电出版社，2012版
- [7] 《物业经理365天超级管理手册》 人民邮电出版社，2013版
- [8] 《人和绩效》 机械工业出版社，2019版
- [9] 《企业人力资源管理师国家职业技能培训教程》 中国劳动保障出版社，2014版
- [10] 《雇员培训与开发》 中国人民大学出版社，2015版
- [11] 《人才管理手册》 电子工业出版社，2017版
- [12] 《人力资源管理工具箱》 机械工业出版社，2010版
- [13] 《迈好职场第一步——新员工守则》 机械工业出版社，2010版
- [14] 《德胜员工守则》 机械工业出版社，2014版
- [15] 《职业技术教育规范化管理实务》 中国纺织出版社，2008版
- [16] DB34/T 2038 物业管理相关活动的通用词汇
- [17] DB34/T 3256 物业服务职业规范
- [18] SZDB/Z 171 物业服务人员管理规范